

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

**Daniele Ferrari**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: a percepção do ponto de  
vista dos usuários da Biblioteca Regional de Porto Alegre - Serviço  
Geológico do Brasil**

**Porto Alegre  
2015**

**Daniele Ferrari**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: a percepção do ponto de vista dos usuários da Biblioteca Regional de Porto Alegre - Serviço Geológico do Brasil**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro**

**Porto Alegre  
2015**

Ferrari, Daniele

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: a percepção do ponto de vista dos usuários da Biblioteca Regional de Porto Alegre - Serviço Geológico do Brasil / Daniele Ferrari. -- 2015. 100 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, 2015.

1. Serviço de Referência e Informação. 2. Estudo de caso. 3. Biblioteca da Superintendência Regional de Porto Alegre. 4. Serviço Geológico do Brasil. 5. Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais. I. da Silva Moro, Eliane Lourdes, orient. II. Título.

## **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<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

## **DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof. Dr. Moisés Rochembach

Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

## **COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Coordenador Substituto: Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros

Departamento de Ciências da Informação

Rua: Ramiro Barcelos, 2705.

CPE: 90035-007

Tel./Fax: (51) 3316-5146 (51) 3308-5435

E-mail: [fabico@ufrgs.br](mailto:fabico@ufrgs.br)

DANIELE FERRARI

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: a percepção do ponto de vista dos usuários da Biblioteca Regional de Porto Alegre - Serviço Geológico do Brasil**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Examinado em 30 de novembro de 2015.

Banca examinadora:

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação  
Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria do Rocio Fontoura Teixeira  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação  
Examinadora

---

Ana Lúcia Borges Fortes Coelho  
Bel. Em Biblioteconomia  
Serviço Geológico do Brasil - CPRM  
Examinadora

## DEDICATÓRIA

Seria impossível que esta fase se completasse com êxito sem o apoio, carinho, atenção, paciência, compreensão e cuidados que recebi, e recebo dos meus pais Leo e Eni; meus irmãos Diego e Darlan; minhas cunhadas Luana e Vanessa; minha irmã de coração, Juliana e sua família; minha amiga Clarissa e sua família; minhas filhas de coração, Helen e Bruna. Aos tantos outros amigos (que não cabem em uma folha de papel) e, nos últimos três meses, o apoio e o incentivo de alguém que reencontrei depois de algumas vidas, Carlos.

A vocês dedico cada página e cada linha deste trabalho.

## AGRADECIMENTOS

Acredito em Deus, Jesus, Oxalá! Acredito nos Santos Católicos, no sincretismo, no meu Guardião, Mentor, Guias e nos Orixás. A Eles agradeço por esta encarnação, auxílio, amor, ensinamentos, pela proteção. Por tudo que aprendi e aprenderei, pela oportunidade de evoluir, crescer, pela liberdade de ser e estar, ser amada e amar.

Aos meus pais Leo e Eni que, apesar das dificuldades vividas, dos momentos de tristeza onde parecia não haver saída, sempre estiveram juntos, lutando lado a lado, para que nossa família permanecesse unida. Obrigada, meus “velhos”, por passarem os verdadeiros valores de um ser humano do bem: honestidade, justiça, amizade, retidão, amor, coragem, força, fé, respeito, gratidão e tantos outros que me ajudaram a chegar até aqui de consciência tranquila.

Meus irmãos, Diego e Darlan, pedaços de mim, pequenas crianças que cresceram e ao longo dos anos me ensinaram a amar um amor puro, lindo e tão forte que, enquanto escrevo, meus olhos lacrimejam. Obrigada, “meus pequenos”, por aguentarem meus dias (a vida toda) de mau humor, rabugice, gritarias e choradeiras. De vocês, me sinto um pouco mãe, pode até ser pretensão, mas hoje sei como vale a pena ter alguém tão pequeno nos braços. Ah! Agradeço, também, minhas cunhadas que, por tabela, me aguentaram.

Renata, minha amada Kaka, que em um abençoado dia me disse assim: “olha só, tu já ouviu falar no curso de Biblioteconomia? Acho ele a tua cara, vem aqui, deixa eu te mostrar o currículo, pode ser que tu goste. Hoje, Kakinha, amo!

Corélio e Ana Lúcia, esses meus amigos, irmãos, vizinhos tão queridos que além do apoio moral, garantiram carona até a Fabico durante meus quatro anos e meio de curso. Uma baita economia hein! Sem contar que mantive meus pés secos por muitos e muitos dias! E nos dias de folga destes dois, Dete, Glau, Fer, além da carona, muitas risadas! Antigas e novas amizades, colorindo meus dias. Não há palavras suficientes pra agradecer.

Meus primos e tios, que moram ali na frente da minha casa, quantas tardes passei correndo, deixei de tomar aquele chimas ao sol, de bater aquele

papo gostoso e, mesmo assim, sempre recebi sorrisos e abraços, sem cobranças. Isso não tem preço.

Juliana, Tais, Audrey, Mayara, Tia Vera (e seus maridos), minha família de coração, minhas irmãs! Quantos finais de semana, aniversários, churrasquinhos, uma ida pra Harvard, uma “voz e violão” que deixei de ir e vocês sempre lá, dizendo que “da próxima vez não tem desculpa de trabalho da faculdade!” Obrigada!

Clarissa, amiga há vinte e poucos, e sua família que estiveram presentes, também, nesta jornada, e fazem parte desta vitória.

Helen, Bruna, Nice, Joce, Natália, Carmem e todos os outros colegas e amigos de curso e de Fabico, ri e chorei com vocês, voltei a ser adolescente e me tornei gente grande.

Agradeço ao Serviço Geológico do Brasil - CPRM e, especificamente, na Superintendência Regional de Porto Alegre, ao Superintendente Regional José Leonardo Silva Andriotti e à Gerente de Relações Institucionais e Desenvolvimento, Ana Claudia Viero pela oportunidade de realizar minha pesquisa nesta instituição onde aprendi, cresci e fiz amigos.

Minha Bibi do coração, Ana Lúcia, que com toda sua alegria, energia positiva, competência e amor por tudo que faz, reforçou, em minha alma e coração, a ideia que carrego comigo: não precisa pedir silêncio, deixar de sorrir ou olhar atravessado pros usuários pra que eles respeitem e reconheçam a importância da nossa profissão. Obrigada, Bibi, por encher meu coração de esperanças e mostrar que as pessoas ainda estão acima das “coisas”. Sander, doce Andrea Sander, com sua generosidade e carinho, me deu “aquela força”. Aos tantos outros colegas de trabalho, Camozzato, Laux, Carla, Mara, Cintia..., que me receberam com tanto carinho, fizeram meus dias alegres e estarão sempre comigo, mesmo quando não estiverem mais.

Minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Moro, que lá no comecinho, no primeiro semestre, pintou de arco-íris a leitura, a literatura e a biblioteconomia. Nunca escondeu as dificuldades que enfrentaríamos, mas sempre disse: vale a pena (o brilho nos seus olhos diz o quanto isto é verdadeiro). Depois, no quarto semestre, ministrando a disciplina Serviço de Referência e Informação, me mostrou que é possível ser amável e exercer a profissão com competência e

propósito. Obrigada, “profe”, por permitir que este trabalho fosse escrito, além das linhas retas do caminho da ciência, com sentimento e amor.

Carlos, meu amor, que nos últimos quatro meses foi amigo e companheiro paciente, dedicado e amoroso. Entre uma conversa e outra sempre, sempre perguntava: “e o teu trabalho, meu amor?”. Obrigada pelo apoio e compreensão.

Seria necessário mais que uma vida neste planeta para dizer, a cada um dos foram e não foram citados, a importância que tiveram ao longo desta caminhada, mais extensa que quatro anos de um curso de graduação. Neste período posso dizer que anjos de Deus, família, amigos, conhecidos, colegas, foram alicerces para minha tão mínima evolução espiritual.

Obrigada a todos que, na minha vida, estiveram, estão e aos outros tantos que virão!

“Espírito encarnado: a luta enriquece-o de experiência, a dor aprimora-lhe as emoções e o sacrifício tempera-lhe o caráter. O Espírito encarnado sofre constantes transformações por fora, a fim de acrisolar-se e engrandecer-se por dentro. Agradeço todas as dificuldades que enfrentei; não fosse por elas, eu não teria saído do lugar. As facilidades nos impedem de caminhar. Mesmo as críticas nos auxiliam muito.”.

Chico Xavier

## RESUMO

O presente estudo, de natureza aplicada, abordagem qualitativa, objetivo exploratório e descritivo, caracteriza-se como um estudo de caso da Biblioteca da Superintendência Regional de Porto Alegre (SUREG - PA), pertencente à Rede Ametista, composta pelas bibliotecas do Serviço Geológico do Brasil (SGB), sediada em Porto Alegre. Apresenta o referencial teórico sobre o Serviço de Referência e Informação e descreve a metodologia utilizada para a realização da pesquisa. Busca identificar o perfil dos usuários, a frequência com que utilizam a biblioteca e descrever sua percepção acerca do Serviço de Referência e Informação, os produtos e serviços oferecidos, observar os produtos e serviços oferecidos, quais são utilizados pelos membros do grupo entrevistado e verificar os critérios de utilização dos mesmos. Conclui que os usuários utilizam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e buscam o auxílio do profissional bibliotecário para realizarem suas atividades de pesquisa e percebem diferença na busca e recuperação da informação após sua aproximação com o Serviço de Referência e Informação.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência e Informação. Estudo de Caso. Biblioteca da Superintendência Regional de Porto Alegre. Serviço Geológico do Brasil. Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais.

## ABSTRACT

The present study, which has an applied nature, a qualitative approach and an exploratory and descriptive objective, is characterized as a case study of the Library of the Regional Superintendency of Porto Alegre (SUREG - PA), which is part of Rede Ametista (Amethyst Network) – a network composed of the libraries Geological Survey of Brazil (SGB). It contemplates the theoretical framework of the Reference and Information Service, as well as research methodology. It seeks to identify the profile of users, how often they use the library, and their perception of Reference and Information Service; the products and services offered; to observe which products and services are offered and which are used by members of the respondent group and to verify the criteria for use of the products and services. The study concludes that members use the products and services offered by the library and seek the assistance of librarians to conduct their research activities and realize the difference that their approach to Reference and Information Service makes in the search and retrieval of information.

**Keywords:** Reference Service. Case study. Library of Regional Superintendency of Porto Alegre. Geological Survey of Brazil . Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

**Figura 1** Mapa de Localização

## LISTA DE QUADROS

- Quadro 1** Área de atuação
- Quadro 2** Perfil dos Pesquisados
- Quadro 3** Frequência com que usa a biblioteca
- Quadro 4** Conhecimento dos usuários sobre SRI
- Quadro 5** Utilização dos Serviços e Produtos
- Quadro 6** Produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca
- Quadro 7** Motivo de uso dos Serviços e Produtos
- Quadro 8** Aproximação com o SRI

## LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ALA</b>	American Library Association
<b>ANA</b>	Agência Nacional de Águas
<b>CPRM</b>	Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais
<b>DIDOTE</b>	Divisão de documentação Técnica
<b>GEHITE</b>	Gerência de Hidrologia e Gestão Territorial
<b>GEREMI</b>	Gerência de Recursos Minerais
<b>GERIDE</b>	Gerência de Relações Institucionais e Desenvolvimento
<b>SEUS</b>	Serviço de Atendimento aos Usuários
<b>SGB</b>	Serviço Geológico do Brasil
<b>SRI</b>	Serviço de Referência e Informação
<b>SUREG – PA</b>	Superintendência Regional de Porto Alegre
<b>TIC</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação
<b>UFRGS</b>	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	16
2 BIBLIOTECA, BIBLIOTECÁRIO E USUÁRIO: uma relação essencial e inevitável à construção do conhecimento.....	20
3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA .....	28
4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL: o elo entre usuário, biblioteca e bibliotecário .....	35
5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: um desafio.....	38
6 O PROCESSO DE REFERÊNCIA .....	42
7 O SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL, A REDE AMETISTA E A BIBLIOTECA REGIONAL DE PORTO ALEGRE: uma relação de colaboração e respeito pela informação .....	45
8 METODOLOGIA.....	55
9 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS .....	58
10 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	60
10.1 O perfil dos pesquisados.....	60
10.2 A percepção dos usuários sobre o SRI da biblioteca.....	62
10.3 Observar quais os serviços e produtos são oferecidos pela biblioteca e quais são utilizados pelos membros do grupo .....	67
10.4 Verificar os critérios de utilização ou não de cada tipo de serviço oferecido pela biblioteca. ....	69
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77
REFERÊNCIAS.....	81
APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista .....	86
ANEXO A – Fluxograma do Serviço de Referência .....	87
ANEXO B – Decreto Lei Nº 764, de 15 de Agosto de 1969 .....	88
ANEXO C – Lei Nº 8.970 de 28 de Dezembro de 1994 .....	95
ANEXO D – Organograma geral .....	98
ANEXO E – Primeiro relatório da área da Geologia .....	99

## 1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência e Informação (SRI) é um serviço oferecido pelas bibliotecas com a finalidade de auxiliar o usuário na recuperação da informação mais pertinente e adequada a sua necessidade. Contudo, este serviço não se restringe à simples atividade de entregar um documento físico ou indicar uma página na web onde esteja disponível a informação solicitada.

Muito além da simples operação pergunta e resposta, o SRI, seja no ambiente presencial ou virtual, compreende um conjunto de ações, produtos e serviços desenvolvidos com o intuito de auxiliar os usuários na busca, recuperação e utilização da informação. O profissional bibliotecário desempenha papel fundamental nesta interação que envolve o usuário, a informação e a biblioteca. Neste contexto, o processo de referência, sequência de oito etapas a serem seguidas pelo bibliotecário, auxiliam este profissional a identificar a real necessidade do usuário e, a partir disto, averiguar alternativas e estratégias de busca à resposta que será a solução ao problema apresentado pelo usuário.

Considerando a importância do SRI e interpretando-o como elo entre usuário, biblioteca e informação, este trabalho busca identificar as características do SRI da Biblioteca da Superintendência Regional de Porto Alegre (SUREG-PA), o perfil dos usuários, assim como conhecer a percepção destes acerca dos produtos e serviços oferecidos por essa biblioteca.

Este estudo apresenta uma pesquisa de natureza aplicada, abordagem qualitativa, descritiva e exploratória a fim de que se possa compreender a realidade do grupo e do contexto em questão e descrever suas características. Desta forma, para a realização deste trabalho, o procedimento mais adequado é o estudo de caso, por ter como objetivo uma maior aproximação com o sujeito e considerar relevante o contexto no qual está inserido.

Os tópicos abordados neste trabalho, bem como os resultados através dele obtidos, independentemente da conclusão, abrem espaço para a discussão acerca da importância do SRI e como este serviço pode colaborar positivamente na relação que se estabelece entre usuário, biblioteca e informação.

Com a intenção de compreender a importância do SRI no espaço da biblioteca, este estudo baseia-se em uma questão central: qual a percepção dos usuários frente aos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca da SUREG - PA?

A partir da questão central, o objetivo geral desta pesquisa se propõe a conhecer a percepção dos sujeitos, acerca dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca SUREG – PA.

Contudo, para que seja possível responder à questão-problema, foco deste trabalho, o objetivo geral foi fragmentado em quatro objetivos específicos, que são: identificar o perfil do grupo pesquisado e a frequência de acesso à biblioteca; descrever sua percepção sobre o SRI da biblioteca; observar quais os serviços e produtos são oferecidos pela biblioteca e quais são utilizados pelos membros do grupo; verificar os critérios de utilização dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

Os objetivos específicos, assim apresentados, contribuem para a compreensão do objetivo geral, facilitam a elaboração do instrumento de coleta de dados e proporcionam uma análise detalhada de cada ponto observado, desta forma, tornam-se elementos positivos e fundamentais para a realização desta pesquisa.

Os elementos apresentados anteriormente foram considerados relevantes a partir da reflexão acerca de questões que podem ser discutidas separadamente, porém, inseridas no contexto da biblioteca, são complementares e indissolúveis, como a biblioteca, o serviço de referência e informação, o usuário e a informação.

Dentre as instituições que trabalham diretamente com pesquisas e que têm como base de informação dados gerados a partir de trabalhos de campo, destaca-se o Serviço Geológico do Brasil (SGB) – Companhia de Pesquisa e Recursos Minerais (CPRM). Essa instituição é responsável pelos levantamentos geológicos, geofísicos, hidrogeológicos, entre outros, realizados em todo território brasileiro. Para a análise dos dados provenientes destas pesquisas, além do conhecimento acadêmico e empírico dos profissionais envolvidos, relatórios de pesquisas anteriores e a literatura específica disponível são componentes imprescindíveis para a realização e conclusão competente deste trabalho. Estes profissionais têm à disposição documentos

nos mais diferentes suportes, produzidos em qualquer cidade, estado ou país, sejam artigos de periódico, capítulos de livros, teses, dissertações e tantos outros formatos, ou seja, acesso ao universo de informações disponíveis em toda a rede.

Contudo, há uma necessidade iminente da seleção destes documentos, haja vista o quase incalculável número de respostas que obtemos após a busca.

O SRI das bibliotecas é o responsável por auxiliar o usuário desde o início de sua busca, orientando-o na seleção de fontes de informação e apresentando ferramentas que facilitam e agilizam a recuperação de documentos pertinentes às suas necessidades informacionais, otimizando o tempo do usuário e contribuindo de forma direta à construção do conhecimento.

A orientação à pesquisa, bem como a educação de usuários e a promoção dos serviços e produtos da biblioteca, são algumas das competências do SRI, no entanto é preciso adequar os serviços oferecidos ao perfil dos usuários e, para isto, o primeiro passo é averiguar a percepção do usuário com relação ao próprio serviço de referência.

O interesse e afinidade pessoal pelo SRI é um dos motivos pela escolha do tema e por acreditar que o contato pessoal com o usuário, onde prevaleça o respeito pelo ser humano, a busca por compreender suas necessidades e o empenho em contribuir para a construção do conhecimento individual sejam elementos essenciais para aproximar o usuário da biblioteca, o SRI é o campo onde este conjunto de ações encontra espaço para existir e efetivar-se como elo de ligação entre o usuário, a biblioteca, seus serviços e produtos e, fundamentalmente, a informação.

A importância deste estudo ratifica-se quando, a partir da análise dos dados, gerar informações a respeito da percepção dos usuários sobre o SRI oferecido pela Biblioteca da SUREG - PA. Estas apreciações são matéria-prima para que o responsável pela biblioteca possa consolidar os serviços e produtos já oferecidos aos usuários, além de auxiliá-lo na criação de novos produtos e serviços.

Igualmente, este estudo poderá servir de fonte de informação para outras instituições que possuam usuários com o mesmo perfil do grupo

estudado, para bibliotecários que atuam no SRI, assim como para estudantes e profissionais que tenham afinidade pelo tema.

Para tanto, optou-se realizar este estudo na Biblioteca da SUREG - PA, uma das doze bibliotecas da Rede Ametista, rede esta que atende à demanda de gestão, organização e disseminação da informação produzida e utilizada pelos profissionais do SGB, conhecido também como CPRM. Observando, durante a realização do estágio não obrigatório, a busca constante pelos serviços oferecidos pela biblioteca, surge o interesse em conhecer a percepção destes usuários em relação ao SRI e de que forma este serviço complementa e auxilia na busca, recuperação e utilização da informação, justificando-se assim, a contribuição desta pesquisa na qualidade do SRI prestado pela biblioteca especializada no atendimento aos usuários na busca da informação e solução da sua necessidade de informação e conhecimento.

## **2 BIBLIOTECA, BIBLIOTECÁRIO E USUÁRIO: uma relação essencial e inevitável à construção do conhecimento**

Antes mesmo dos livros existirem, as bibliotecas já guardavam os registros da escrita mais primitivos produzidos pelo homem. Segundo Milanesi (1986, p. 17),

[...] os reis assírios tinham seus arquivos, bem como os sumérios e babilônicos. Nesta fase da história, esses povos usavam placas de argila para registrar o conhecimento, gravando nelas as inscrições cuneiformes - uma das primeiras formas de escrita.

A Biblioteca de Nínive, a primeira biblioteca da história, construída no século VII A.C., guardava sob seu teto e paredes mais de 25 mil placas de argila e pertencia a Assurbanipal, rei dos Assírios. Depois desta, outra importante biblioteca marca a história das grandes coleções de registros do conhecimento humano: a Biblioteca de Alexandria, fundada por Ptolomeu I Sóter, rei do Egito, no século III A.C., o acervo era formado por algo em torno de 700.000 mil rolos de papiros.

A extensa e antiga história das primeiras bibliotecas é composta de elementos muito particulares. Atravessa os séculos e chega até os dias de hoje repleta de mistérios e magia, mas carrega consigo, também, aspectos antagônicos: reunir as memórias, o conhecimento e as grandes descobertas de muitas gerações para mantê-las sob a custódia de um, permitindo acesso a poucos.

Com o passar dos séculos, a evolução do conhecimento e das relações humanas, o aprimoramento da ciência e as grandes revoluções modificam o homem, suas atitudes e comportamento, sua maneira de construir e criar, altera sua mente e espírito para um estado mais evoluído da consciência humana: o conhecimento é produzido para o avanço da sociedade, pertence a ela e, principalmente, a cada um.

Corroborando com esta ideia, Milanesi trás à luz esta cena que retrata a nova imagem sobre o conhecimento.

O conhecimento humano desenvolve-se respaldado na descoberta anterior. Não há um produto novo sem que se conheçam os anteriores. Essa necessidade criou no homem o constante retorno à sua própria criação: o registro de um pensamento, de um sentimento, de fórmulas ou formas poéticas - todos em algum lugar, no tempo e no espaço. A acessibilidade é o que mantém, facilita e aprimora esse retorno ao que foi criado. Isso vale para um cientista que está na fronteira do conhecimento e que teve de se remeter ao passado para montar o seu capital de saber, e vale, também, para a dona de casa que vai buscar nos anotados antigos da avó uma receita culinária. (MILANESI, 2002, p. 33).

A partir desta interpretação generalizada, real e positiva relacionada ao conhecimento, o conceito sobre o que é e para que serve a biblioteca também é alterado: deixa de ser um lugar de confinamento e passa a ser um centro de organização, guarda e disseminação da informação.

Podemos perceber a evolução da definição de biblioteca, a partir das palavras de Ferreira (1999, p. 295), quando atribui ao termo as seguintes características:

- a. Coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta;
- b. Edifício, ou recinto, ou local onde se instala esta coleção;
- c. Estante ou outro móvel onde se guardam, ordenam ou arquivam livros, fitas magnéticas, etc;
- d. Coleção ordenada de modelos, rotinas, programas ou dados, para reutilização;
- e. Conjunto organizado de informações afins, armazenado com o objetivo de consulta ou utilização posterior.

A organização e guarda de livros deixaram de ser o cerne da existência de uma biblioteca. Ao longo do tempo, disponibilizar a informação salvaguardada, tornou-se ação vital e razão fundamental que alimenta este “organismo vivo” em constante movimento, expansão e aprimoramento.

Complementando esta ideia, o Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas (1994) amplia esta definição, que pode ser aplicada a bibliotecas universitárias, escolares, comunitárias, mantendo suas

particularidades, pois expressa a essência desta instituição. O Manifesto se refere à biblioteca pública como sendo

A porta de acesso local ao conhecimento. [...] fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.

Desta forma, esta declaração pode (e deve) ser a alma de qualquer biblioteca, o estímulo que permite a superação de quaisquer limitações ou dificuldades relacionadas a recursos tanto financeiros quanto humanos para alcançar o principal objetivo: oportunizar ao indivíduo o acesso à informação, contribuindo de forma efetiva à construção da personalidade e consciência cidadã de cada sujeito, para que os ímpares tornem-se pares.

Neste sentido, Milanesi (2002, p. 53) corrobora com esta ideia quando diz que

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 desenvolvimento.

Neste importante e contemporâneo contexto, a biblioteca deixa de ser um depósito de livros e documentos para ser membro partícipe na formação do cidadão. Esta ideia se completa quando, em 1933, Pierce Butler se refere à função primordial da criação das bibliotecas que, fundamentalmente, serve para atender às necessidades da civilização moderna. Contudo, não isola esta função e acrescenta:

A cultura tem que transcender o indivíduo, pois se constitui essencialmente de um acúmulo social da experiência através do qual os membros de cada geração possuem, pelo menos potencialmente, tudo que seus predecessores já aprenderam. Os livros são um dos mecanismos sociais para a preservação da memória racial e a biblioteca é um aparelho social para transferir isso ao consciente dos indivíduos. (BUTLER. 1933, p. ix).

Neste parágrafo, Butler apresenta um conceito bastante inovador e revolucionário para a época. O autor expressa uma ideia que ultrapassa os

limites do tempo e, mesmo tendo sido escrito na década de trinta, é contemporâneo e traduz a atual e verdadeira concepção de biblioteca: lugar onde se guardam e organizam livros e documentos, nos mais variados suportes; espaço para a disseminação da informação; centro de integração cultural; agente indispensável na formação da identidade do cidadão.

E, neste cenário multifacetado, se destaca o ator que representa um papel essencial: o Bibliotecário. Os personagens interpretados por este profissional sofreram mutações, acompanhando a evolução e conversão natural das funções da biblioteca. Primeiro o guardião copista: proteja e copie nada mais, depois o guardião organizador: determine a ordem e proteja. Este, observando a movimentação que acontecia fora daquelas paredes, se prepara para guerra: depois de proteger, copiar e organizar, ele percebe que algo mais precisa ser feito. Analisa minuciosamente a multidão que se aproxima e toma uma decisão vital para sua sobrevivência, daquela edificação e de tudo que ela abriga. Deixa sua imparcialidade, armas e brutalidade de lado, abre as portas para receber aquele aglomerado de pessoas que buscavam por algo que pudesse modificar sua realidade: informação.

Este novo bibliotecário ultrapassa as barreiras, muitas vezes impostas por ele mesmo, do processamento técnico, desenvolvimento de coleções e gerenciamento, percebe que todas estas atividades, além de organizar e qualificar a coleção, são afazeres que percorrem caminhos diferentes, mas afluem a um único ponto: atender às necessidades do usuário.

Enfim, são numerosas as guerras a vencer. Mas, em todos estes combates, e para merecerem participar dos banquetes do Monte Olimpo, os grandes aliados de tais profissionais são uma sólida formação acadêmica e um perfil adequado para que, desse modo, possam promover um atendimento, com altos padrões de eficiência e eficácia, à comunidade usuária das informações que gerenciam. (PIMENTA, 2002, p. 123).

Esta visão interativa, dinâmica, atual e necessária, permite a este profissional pensar no ser bibliotecário como mediador da informação. Segundo Silva e Cunha (2002, p.81),

É necessário enfatizar que o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações.

Este profissional contemporâneo, adaptado e adaptável às tendências do mundo moderno, onde a informação surge, diariamente, em volume quase incalculável, assume uma função determinante que solidifica os laços entre o usuário, a biblioteca e a informação. Agrega à sua denominação profissional a palavra “referência” e, a partir disto, perpassa por todas as instâncias da biblioteca, une teoria e prática, apresentando-se ao usuário como o Bibliotecário de Referência.

O bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contato mais próximo dos usuários de uma unidade de informação. Através dele, é criada uma interface direta entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. (SILVA, 2005, p. 33).

Este é o profissional especializado em prestar auxílio ao usuário na busca, recuperação e seleção da informação, utilizando os diferentes tipos de fontes para consulta, desde os livros, periódicos até a utilização dos recursos disponíveis na internet.

De acordo com Silva (2004), o Bibliotecário de Referência assume a postura de “educador e mediador de recursos” a partir do momento em que está “familiarizado com fontes e práticas tradicionais para atos de intercomunicação e orientação informal aos usuários no uso das fontes de informação.” Mesmo sendo fundamentais os recursos tradicionais, acrescenta que há necessidade, também, tanto por parte dos usuários como dos bibliotecários, da utilização de fontes de informação em ambiente digital e afirma que

Isso leva a crer que o bibliotecário de referência, até por força de seu dia-a-dia de trabalho com o público, deve estar aberto às inovações e ao uso de ferramentas modernas e flexíveis a parceria de trabalhos multidisciplinares. (SILVA, 2004, p. 90).

Observa-se, deste modo, que o Bibliotecário de Referência incorpora ao seu perfil características que vão além do exímio conhecimento dos passos e técnicas do processamento e armazenamento da informação. Este profissional precisa ser versátil e flexível, tradicional e moderno, atento e observador, desta forma, é possível assistir e orientar o usuário de maneira efetiva, aproximando-o da biblioteca e da informação.

O bibliotecário de referência deve ser treinado a atuar de maneira consciente e responsável como o intermediário entre o usuário, em qualquer tipo de biblioteca, e a informação, como foi dito, em qualquer formato no qual ela se apresente, ou seja, requerida pelo usuário. Ao mesmo tempo em que atua com estas obrigações, o bibliotecário de referência deve ser conscientizado de que ele representa tudo o que a biblioteca é ou tem a oferecer àqueles que a ela recorrem. (FIGUEIREDO, 1982, p. 6-7).

Mesmo em 1982, quando os recursos tecnológicos eram ainda limitados, se compararmos a gama de opções dos dias atuais, Figueiredo já percebia esta necessidade de o bibliotecário de referência incorporar à sua atuação características como curiosidade, iniciativa, criatividade, capacidade de comunicação, entre tantas outras que determinam o perfil dinâmico e plurifacetado do profissional que, em meio aos clássicos da literatura, obras raras e de referência, livros técnicos e a tecnologia da informação, faz-se o estandarte da biblioteca.

Amarrando as técnicas, práticas e atualização, o bibliotecário precisa, indispensavelmente, voltar suas atenções a um elemento imprescindível e vital para o qual convergem todos os seus esforços e, sem dúvidas, torna-se o objeto principal dos seus fazeres: o usuário. Este, conforme Sanz Casado (1994, p. 19) é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades.” Stumpf (2013) se refere ao usuário como sendo “todo o indivíduo que usa regularmente a informação para a tomada de decisão e alcançar objetivos específicos.”

A partir destes conceitos, podemos perceber que todos são (somos) usuários de qualquer biblioteca, seja pública, universitária, comunitária, escolar. Indiscutivelmente, desempenhamos atividades no nosso dia-a-dia que exigem

a utilização da informação, seja técnica, acadêmica ou pessoal. O que diferencia o usuário, fragmentando esta ampla categoria em dois grandes grupos é um único aspecto: saber ou não que necessita de informação.

De acordo com Stumpf (2013), estes dois grupos são denominados como:

- a. Usuários potenciais: necessitam de informação, porém não são conscientes disso e, portanto, não expressam suas necessidades;
- b. Reais: são conscientes de que necessitam de informação e a utilizam frequentemente.

Mesmo sendo distintos e requerendo preparação por parte do bibliotecário, essencialmente o de referência, o usuário de um modo geral aspira atenção e cuidados bem particulares, todos e cada um. A cada questão apresentada ao bibliotecário, este deve observar minuciosamente a realidade daquela necessidade e, principalmente compreender que cada indivíduo tem uma história, vivência, experiências e expectativas bastante ímpares. O óbvio para um, pode ser um abismo de indefinições para o outro.

Mas, o que precisamos discutir, sempre, é a adequação desse trabalho aos interesses dos usuários. Precisamos estar atentos para as mudanças da sociedade e nos transformar em razão delas. Precisamos questionar nossas verdades, nossos dogmas, pois só assim, estaremos realmente avançando no sentido de darmos à dignidade do ser humano, o status de objetivo maior de nossos trabalhos; estaremos realmente avançando no sentido de propiciarmos condições para que todos possam exercer seu papel de cidadãos, e essa ser a prioridade de nossa atuação. [...] A resposta, com certeza, está fora dos muros das bibliotecas, está fora do círculo restrito de nossa área, está fora dos nossos pressupostos e dogmas. A resposta está na sociedade, no usuário, no cidadão. (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 103).

Identificar dentro deste vasto universo de informação o papel da biblioteca, do bibliotecário e do usuário, assim como das relações que, naturalmente, se estabelecem entre estes atores, ratifica a importância de cada um destes elementos para a construção do conhecimento que movimenta a

grande máquina, da qual todos fazemos parte e lutamos, muitas vezes silenciosamente, para mantê-la em funcionamento: a sociedade em que vivemos.

Observando os elementos biblioteca, bibliotecário e usuário e reconhecendo a necessária e inevitável relação que estabelecem entre si, percebemos que há, entre eles uma forte linha que os costura, mantendo este vínculo firme e sólido: o Serviço de Referência e Informação.

### 3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA

No ano de 1923, o indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, bacharel em matemática, profissional que pleiteava progressão positiva das condições de trabalho, estudo e pesquisa em seu país, percebeu uma oportunidade para contribuir ativamente com as mudanças que, acreditava, eram necessárias ao desenvolvimento destas áreas: o cargo de bibliotecário na Universidade de Madras, Índia.

Embora não fosse formado em Biblioteconomia, Ranganathan, entre novecentos candidatos, foi o único que atendeu aos requisitos necessários à ocupação do cargo. Ao assumir o posto de bibliotecário no ano de 1924, consegue dispensa e uma bolsa de estudos para frequentar o curso de Biblioteconomia na *School of Librarianship* (Escola de Biblioteconomia), na University College, Londres. Ao longo de sua formação como bibliotecário, visitou mais de cem tipos diferentes de bibliotecas. Em 1925 retorna a Madras para assumir o cargo de Bibliotecário.

Uma das grandes contribuições de Ranganathan, coadunando a Matemática e a Biblioteconomia, foi a criação de um sistema de classificação. Segundo Lima (2004, p. 59),

Seu sistema de Classificação de Dois Pontos (*Colon Classification*), publicado em 1933, surgiu de sua insatisfação com os sistemas de Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Classificação Decimal Universal (CDU). Depois de constatar que a maioria dos assuntos tratados em cinco periódicos diferentes era formada de assuntos compostos, Ranganathan projetou sua Classificação de Dois Pontos, também conhecida como Classificação em Facetas ou Classificação Analítico-Sintética.

O fundamento da Classificação Facetada tem como base a divisão de todo e qualquer assunto em cinco categorias: personalidade/entidade, matéria, energia, espaço e tempo.

A contribuição de Ranganathan para a Biblioteconomia ultrapassa os fazeres técnicos como a classificação e a catalogação. Em 1931 publica as Cinco Leis da Biblioteconomia, são elas:

- a. Os livros são para usar;
- b. Para cada leitor o seu livro;
- c. Para cada livro seu leitor;
- d. Poupe o tempo do leitor;
- e. A biblioteca é um organismo em crescimento.

De acordo com Santos e Pinto (2012, p. 8) estas leis “passaram a nortear e a servir de referência para a práxis bibliotecária em diversas partes do mundo, estendendo-se até os dias de hoje e servindo de base para várias publicações na área.”

As leis criadas por Ranganathan permitem uma expansão de seus conceitos que ultrapassam meros tópicos a serem expostos em um quadro informativo à porta de uma biblioteca ou sob a mesa de um profissional bibliotecário. Podem ser aplicadas e relacionadas a qualquer que seja a atividade desenvolvida em uma biblioteca. Segundo Santos e Pinto (2012, p. 8) quando se referem às leis, assentam, a partir destas, a possibilidade de discutir questões que “[...] fazem parte da missão e dos objetivos de quaisquer bibliotecas, unidades e serviços de informação.”

Dentre os exemplos que integralizam esta ideia, citados pelos autores, estão: a formação do profissional bibliotecário; planejamento e desenvolvimento de acervos; distinção dos setores que compõe a biblioteca; papel social do bibliotecário como mediador entre o acervo e usuário; prestação de serviços de referência.

A correlação entre as leis de Ranganathan e o Serviço de Referência, é também abordada por Santos (2014) quando esclarece que:

A principal função do Serviço de Referência e informação é auxiliar o usuário na busca por informações precisas que supram suas necessidades informacionais. A primeira lei de Ranganathan (2009), diz que “os livros são para todos”. Através desta lei, é interessante observar a importância de disponibilizar a informação para todos os usuários, através da mediação feita pelo bibliotecário. A investigação dessas informações acontecerá de uma forma mais precisa, facilitando a recuperação e disponibilização da informação, agregando qualidade e permitindo que o usuário utilize com mais efetividade dos documentos que necessita. (SANTOS, 2014, p. 36).

A primeira Lei de Ranganathan, não é a única que pode (e deve) ser conectada ao SRI. Embora estas leis tenham sido criadas para direcionar a biblioteca e o bibliotecário a desempenhar as atividades pertinentes em sua essência prática, ou seja, organizar a informação e disponibilizá-la da maneira mais coerente à atender a demanda apresentada.

Claro que, em 1931, a palavra livro se reportava ao suporte predominante daquela época. Contudo, mesmo com a crescente produção de informação e a evolução dos tipos de suporte, que segundo Castro (2000), figuram como suplementares de informação, estas leis se aplicam, indiscutivelmente, ao nosso tempo.

Para que um bibliotecário conheça seus usuários, a literatura e a experiência prática indicam que faça um estudo sobre aqueles e a comunidade na qual a biblioteca está inserida. A partir disto, pode projetar o desenvolvimento de sua coleção para que esta atenda à demanda. Temos, então, ratificada a segunda Lei: “para cada leitor o seu livro.” No entanto, a atuação do Bibliotecário de Referência contribui exponencialmente e soma a este estudo um fator relevante e indispensável para que conheçamos àqueles que nos rodeiam: o contato pessoal.

Neste emaranhado de relações, descobertas e contato, simultaneamente, encontramos a terceira lei, para cada livro seu leitor. Embora conheça as necessidades de sua comunidade, não basta que o bibliotecário tenha os livros (a informação), depositados sistematicamente em suas prateleiras à espera do leitor. Conforme Milanesi (2002, p.84) “de pouco adianta ter um acervo perfeitamente organizado se entre ele e o público-alvo não existir sintonia permanente.” Esta sintonia é criada e preservada pelo SRI. Das competências do bibliotecário de referência, está, também, a divulgação das obras antes mesmo de o usuário solicitar por elas, estas devem estar organizadas de forma a serem facilmente encontrados pelos usuários. De acordo com Figueiredo (1992, p. 187):

A cada livro seu leitor - estipula que para cada livro existe um leitor e que os livros devem estar descritos no catálogo, expostos de maneira a atrair os leitores e prontamente disponíveis. Esta lei leva à práticas tais como acesso livre, arranjo coerente na estante, catálogo adequado e serviço de referência.

Como uma crescente cumulativa, abraçadas uma à outra, as três leis anteriores somam-se e dão origem à quarta: “poupar o tempo do leitor”, que está diretamente ligada à economia de tempo. A agilidade e rapidez sugeridas por Ranganathan, não são a mera redução de minutos contados no relógio. A catalogação, classificação, disposição nas estantes, sinalização e um serviço de empréstimo ágil, são elementos fundamentais para poupar o tempo cronometrado pelos ponteiros. Entretanto, auxiliar o usuário na busca, recuperação e seleção da informação, para que esta seja útil e supra sua necessidade informacional, assim como dispensar real atenção ao SRI, realizando os oito passos do processo de referência, permite ao profissional perceber a verdadeira carência do usuário entregando a ele a resposta final ou a indicação de onde encontrá-la, esta é, sem dúvida, a forma real de economizar tempo, inclusive para o bibliotecário.

Ao mesmo tempo em que as quatro leis anteriores são pontuais, permanecem adaptáveis e flexíveis à realidade de qualquer biblioteca, seja a mais moderna ou a mais simples. Desta flexibilidade harmoniosa e complementar brota a quinta lei: “a biblioteca é um organismo em crescimento”, ou seja, o planejamento e organização da biblioteca, que inclui o aumento e atualização do acervo e catálogo, volume de empréstimos e circulação de pessoas, entre outros pontos a serem considerados, está imediatamente ligado ao gerenciamento da unidade de informação, tanto quanto ao SRI. Este permite ao bibliotecário observar empiricamente a dança pela busca e utilização da informação, assim como acertar o compasso dos serviços e produtos oferecidos à realidade e necessidade dos usuários.

Hoje percebemos claramente que Ranganathan, mesmo antes de haver surgido o termo “Referência”, preconizava a relação simétrica necessária entre usuário, biblioteca e bibliotecário, para a efetiva disseminação da informação e trazia o Serviço de Referência e Informação de maneira intrínseca às suas ideias e convicções.

Segundo Grogan (1995), em seu livro *A Prática do Serviço de Referência*, William B. Child, bibliotecário do *Columbia College*, sucessor de Melvil Dewey, empregou pela primeira vez o termo ‘serviço de referência’, em uma conferência realizada em maio do ano de 1981. De acordo com Roussos (2013, p. 25),

Aqui no Brasil, no entanto, o Serviço de Referência foi inaugurado pela Biblioteca Nacional, no Rio de Janeiro, apenas em 1910 e apenas trinta e quatro anos após, em 1944, é que o Setor de Referência foi instaurado, admitindo-se a necessidade e a importância de auxiliar qualquer tipo de usuário na busca da informação, não importando a sua finalidade.

O termo serviço de referência é definido por Samuel Rothstein (apud Grogan, 1995, p. 2) como: “[...] a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações.”. Porém, esta definição não contempla, atualmente, amplitude e expressividade do serviço de referência. Segundo Accart (2012, p. 3)

Hoje em dia, o termo ‘referência’ tem um sentido mais amplo, pelo menos em biblioteconomia, 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 resposta a uma pergunta. A função de referência, com denominações às vezes diferentes, é implantada junto com os serviços ao público nas bibliotecas ou nos serviços de documentação. Ela se mostra necessária e cada vez mais essencial para uma boa percepção das expectativas e necessidades dos usuários em matéria de informação e de busca da informação.

A partir da ideia de Accart, percebemos que esta atividade ultrapassa os muros do simples atendimento que dá respostas como sim e não. O SRI inicia nos bastidores da biblioteca com o processamento técnico, indexação, catalogação, classificação, organização e planejamento voltados diretamente para o acervo e a recuperação de documentos. Estas atividades realizadas pelo bibliotecário e sua equipe são pertinentes à gestão da unidade de informação. Contudo, o objetivo final destas atividades destina-se a um único foco: o usuário. De acordo com Milanesi (2002, p. 83),

Os serviços de informação são tão específicos quanto é o público. O êxito na atividade profissional está em saber conciliar as exigências de uma determinada população com os serviços oferecidos e as ações desencadeadas.

Neste contexto, podemos pensar o SRI e o bibliotecário de referência como o elo entre o usuário e a informação. Corroborando com esta ideia, Grogan (1995, p. 8) define o serviço de referência como sendo:

[...] mais do que um expediente para a comodidade do usuário. Um dos fatos da vida das bibliotecas é que grande parte do material constante no acervo precisa ser deliberadamente utilizado para proporcionar algum benefício. Conforme salientou Kennet 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, este fluxo jamais existirá ou só existirá de modo ineficiente.

A importância do SRI tanto para a biblioteca quanto para o usuário é indiscutível. Ele se traduz em um retrato do interesse da instituição pela disseminação da informação, pelo usuário e suas necessidades informacionais. Ainda que, algumas instituições não dispensem atenção ao SRI por não compreenderem sua importância ou por não disporem de recursos humanos que possibilitem a oferta deste serviço, ele permanece sendo elemento fundamental que promove a aproximação do usuário à informação pertinente às suas necessidades e estabelece uma relação de confiança e indispensabilidade entre o usuário, o bibliotecário e a biblioteca.

Neste sentido, Accart (2012, p. xiii ) afirma que:

Essa função não é suficientemente valorizada, na própria biblioteca ou na instituição que a abriga. Ela é, contudo, de primordial importância, pois traduz uma 'filosofia do atendimento' dado aos usuários. Primeiro ponto de contato do usuário, o serviço de referência constitui a imagem que ele irá formar da instituição: satisfeitos com as respostas oferecidas, o usuário voltará. A política de informação implantada pela instituição deve incluir a noção de acolhida do público, seja no local, seja virtual.

Embora o SRI seja composto de produtos e serviços que envolvam conhecimentos e técnicas de aplicação e uso, seja do catálogo, motores de busca ou das fontes de informação por parte do bibliotecário, este profissional acaba por estabelecer uma relação pessoal com o usuário, ora presencial, ora virtualmente. Esta relação torna-se uma aliança que une usuário, informação e instituição. A fusão destes elementos ao atendimento prestativo e eficiente do bibliotecário faz com que a biblioteca torne-se, gradativamente, indispensável e passe a ser um local de pesquisas acadêmicas, cultura e lazer.

Nas próximas seções serão apresentadas as modalidades do SRI.

#### **4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL: o elo entre usuário, biblioteca e bibliotecário**

O Serviço de Referência Presencial, auxílio prestado pelo bibliotecário ao usuário quando este busca uma informação, é realizado no espaço físico da biblioteca. De acordo com ACCART (2012, p. 13):

A expressão 'serviço de referência presencial' designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja no espaço da biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à distância.

O SRI é, portanto, determinado pela presença do usuário no espaço físico da biblioteca, para Hutchins (1973, p. 4), dentre outras atribuições, este serviço é:

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

Segundo Santos (2014, p. 31) “[...] no ambiente presencial, o serviço de referência acontece através da interação humana, isto é, quando o usuário vai até a biblioteca e solicita o auxílio do bibliotecário para sanar suas necessidades informacionais.”.

A interação humana abre um leque de possibilidades a todo tipo de relação, seja entre amigos, parentes, conhecidos. O contato com aqueles que nos cercam está repleto de descobertas a cada encontro. Diferente de quando trocamos mensagens por celular, e-mail ou telefonemas, estando na presença de alguém temos a possibilidade de ouvir sua voz, perceber seu olhar e, principalmente, notar sua expressão enquanto avança o diálogo. De acordo com Moro e Estabel (2011, p. 69), “a linguagem do homem primitivo é essencialmente duas linguagens numa só: é uma linguagem de palavras e uma linguagem de gestos.”. Continuamos sendo essencialmente primitivos, pois nenhuma tecnologia substitui o contato pessoal. Esta proximidade permite que

possamos distinguir entre o que está sendo falado e a real emoção ou desejo oculto por trás das palavras.

A interação recíproca entre expressão e percepção, uma via de mão dupla, não se restringe às relações familiares ou sociais, ela se encaixa conveniente e indispensavelmente ao SRI Presencial. O contato pessoal permite o compartilhamento de experiências pessoais e profissionais, transformando o que, a princípio, assemelhava-se a uma simples conversa, em um diálogo onde o conhecimento de cada um, bibliotecário e usuário, trazem elementos essenciais à descoberta da trilha que leva à busca e recuperação de informações, matéria prima que alarga o conhecimento individual e complementa o entendimento e discernimento coletivo.

Por se tratar do contato pessoal, ou seja, a interação face a face entre bibliotecário e usuário, é necessário que, desde o primeiro momento, se estabeleça uma relação amigável e, principalmente, que o bibliotecário demonstre interesse e sensibilidade no contato direto com o usuário. Além das competências técnicas, mostrar-se acessível é fundamental para o exercício eficaz e eficiente do serviço de referência e informação.

Com relação ao Serviço de Referência Presencial, Accart (2012, p.33) aborda a importância deste serviço/setor para a instituição, levando em consideração o atendimento, serviços oferecidos e qualidade da informação:

Toda instituição deve preocupar-se com sua imagem perante o público. O serviço de referência, por desempenhar várias funções (recepção, orientação, informação, pesquisa de informações, capacitação dos usuários, etc.), é o primeiro ponto de contato com o usuário e representa a instituição. O serviço oferecido corresponde a uma abordagem de qualidade: qualidade do atendimento (amabilidade, importância dada à recepção, etc.), qualidade da informação fornecida (pertinência, atualidade, etc.), visibilidade do serviço (sinalização, logomarca, cores utilizadas, etc.). Quanto mais refletir o conceito de 'serviço de referência presencial', melhor será a imagem da instituição junto ao usuário.

Integrando o conceito de Accart, no que se refere à qualidade da informação, serviços oferecidos e atendimento, Behr, Moro e Estabel completam esta ideia quando afirmam que estas características são essenciais

e determinam qual ou quais serviços serão preteridos pelos usuários, não somente pelo número de necessidades atendidas, mas também pela eficiência e qualidade do que é ofertado.

São diversas as faces da determinação da qualidade de um serviço. Pode-se dizer que a primeira e fundamental, é que seja quem for que preste um serviço, deve ter a capacidade e a competência para bem cumprir sua tarefa. Outra característica na relação da prestação do serviço está em transmitir ao usuário a segurança necessária para que ele seja atendido da melhor maneira possível. A confiança é o fator decisivo na escolha de um prestador de serviço, pois uma vez que o usuário confie que terá sua necessidade entregue a um profissional aberto e capaz, existirão as melhores condições para que tudo seja feito. (BEHR; MORO; ESTABEL. 2010 p. 46).

Podemos perceber que o SRI, embora seja composto por produtos e serviços pontuais, tais como auxílio nas pesquisas, orientação bibliográfica, entre outros, é constituído de elementos não tangíveis como boa vontade, conhecimento prévio do acervo, respeito pelas características e necessidades particulares de cada usuário, paciência, sensibilidade e flexibilidade da parte do bibliotecário. Este conjunto material e imaterial de atributos engrandece e ressalta o Serviço de Referência Presencial de uma biblioteca, fazendo deste a ferramenta de auxílio e instrução ao usuário e mantendo a essência de seu real objetivo: orientar o usuário sem suas pesquisas de maneira eficiente e eficaz, sendo um intermediário entre este, sua necessidade de informação, as fontes e a informação. Dessa forma, assume o papel de parceiro na construção do conhecimento, além de ser o espelho que reflete a imagem da instituição, sua missão, objetivos e valores.

A tecnologia disponível hoje - *web*, equipamentos, documentos digitais - por algum tempo, passou a imagem de inimiga dos livros, da biblioteca e do SRI Presencial. Contudo, a revolução tecnológica tornou-se grande colaboradora na disseminação e no acesso à informação e apresentou ao Serviço de Referência Presencial um novo e potente aliado: o Serviço de Referência e Informação Virtual.

## 5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: um desafio

Tão importante quanto o SRI Presencial é o SRI Virtual, aquele é exercido face a face com o usuário e oferece algumas vantagens em relação a este, como a possibilidade de observar as atitudes e comportamento do usuário. Contudo, ambos têm o mesmo objetivo: satisfazer o usuário com relação às necessidades de informação.

Segundo Accart (2012, p. 163), “[...] o serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte.”. Isto se deve à constante e instantânea atualização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) que, de acordo com Macieira e Paiva (2007, p. 1),

[...] permitem o acesso a coleções digitais por usuários remotos e também possibilitam que o Serviço de Referência processe as informações e as disponibilize para o usuário de forma mais rápida. Os Serviços de Referência Virtual correspondem a mais moderna inovação desse serviço, onde o usuário pode fazer sua consulta via WEB sem precisar se locomover para centros informacionais e, assim, de qualquer computador, de qualquer lugar, desde que esteja conectado à Internet, o usuário poderá realizar sua pesquisa de forma rápida e precisa, minimizando o tempo de busca.

A popularização da internet e as TIC causaram uma revolução no que diz respeito ao SRI. Possibilitam ao usuário conectar-se às fontes de informação, sejam elas independentes, bases de dados governamentais, de editoras, organizações não governamentais, instituições de ensino e pesquisa públicas ou privadas de maneira prática e funcional, sem que seja necessário o deslocamento físico até o centro de informação, biblioteca ou outro lugar onde possa encontrar a informação que necessita.

Embora a internet e as TIC permitam praticidade e certa autonomia, permanece sendo indispensável a interação e o auxílio prestado pelo bibliotecário na recuperação de informação útil e pertinente à necessidade apresentada pelo usuário.

O SRI Virtual, contudo, não pode ser entendido apenas como um canal que permite ao usuário uma mera aproximação virtual que o apresenta a uma

interface onde ele pode selecionar a informação desejada, verificar a disponibilidade ou não de algum livro na biblioteca ou baixar arquivos digitais disponíveis. O acesso ao catálogo *online* é apenas uma das formas possíveis para que esta ligação aconteça. No mundo contemporâneo, a cada dia, surgem novas formas de contato virtual, sejam blogs, redes sociais ou mesmo a página da biblioteca, onde o profissional mantém o usuário informado sobre novas aquisições, horário de funcionamento, cursos ou treinamentos, é claro, de acordo com os recursos disponíveis, missão e valores da instituição. A *American Library Association* (ALA) apresenta as características e complementa as possibilidades para a comunicação entre bibliotecário e usuário, no que diz respeito ao SRI Virtual. Desta forma, o define como:

Serviço de referência iniciado eletronicamente, em tempo real, no qual os usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da internet para se comunicarem com os bibliotecários sem estarem fisicamente presentes. Os canais de comunicação usados frequentemente no serviço de referência incluem a video conferência, serviços de voz na internet, correio eletrônico e mensagem instantânea. (ALA, 2003).

Ao oferecer este serviço ao usuário, há que se levar em consideração, também, as ferramentas que serão utilizadas, a capacitação do profissional bibliotecário e sua equipe, as necessidades e particularidades dos seus usuários, como também a disponibilidade de recursos financeiros.

As tecnologias atuais, inclusive as da Web 2.0, desenvolveram aplicações interessantes, tendo em vista criar um serviço virtual eficaz e atraente, com múltiplas possibilidades de contatos e intercâmbio. Os profissionais da informação que tomam este caminho têm a possibilidade de oferecer um serviço de referência virtual simples ou mais elaborado: são inúmeras variantes, dependendo do tipo de público ao qual se destinam, dos recursos técnicos e financeiros que a instituição planeja investir em tal projeto. (ACCART, 2012, p. 164).

Para o SRI Virtual, as TIC, conforme Santos, Barbosa e Souza (2013, p. 6), “[...] surgem como facilitadoras de disseminação da informação e construção do conhecimento, caracterizando-se como uma nova demanda para os profissionais bibliotecários enquanto mediadores da informação.” São

ferramentas que possibilitam ao bibliotecário atender a um número maior de usuários, otimizando o tempo de ambos.

Estas alternativas tecnológicas que compõem o SRI Virtual tornaram-se recurso prático aos usuários quando estes não dispõem de tempo para irem pessoalmente à biblioteca:

No ambiente virtual, o Serviço de Referência, possui semelhanças relativas ao Serviço de Referência presencial, que tem o intuito de auxiliar o usuário na busca e recuperação da informação, realizado através das TICs. Esse serviço vem se desenvolvendo e evoluindo e, permitindo, cada vez mais, um atendimento personalizado e em tempo real. Todos os mecanismos tecnológicos de busca e recuperação da informação auxiliam tanto o profissional, quanto o usuário, facilitando também a comunicação e poupando o tempo de ambos. Atualmente, deve-se levar em conta que, em muitos casos, o usuário não está próximo geograficamente do ambiente informacional para solicitar auxílio. (SANTOS, 2014, p. 32).

A praticidade de acesso à informação não é o único benefício oferecido ao usuário, por este serviço. De acordo com Grogan (1995, p. 97) há um outro ponto importante a ser considerado é “[...] a dificuldade que o usuário tem em solicitar auxílio ao bibliotecário por achar que deve buscar a informação sozinho ou para não expor sua deficiência informacional [...]”, o que se torna uma questão de fracasso para ele. Neste caso, o SRI Virtual permite a este usuário realizar suas consultas e sanar suas dúvidas sem que isto lhe cause constrangimento, originando ou fortalecendo o vínculo entre usuário, biblioteca e bibliotecário.

Neste contexto, devemos levar em consideração, com mais atenção, a sensibilidade do bibliotecário e sua experiência em identificar a real necessidade do usuário, mesmo que esteja distante. O SRI Virtual exige além, é claro, do conhecimento técnico e de acervo, que o bibliotecário seja igualmente receptivo e prestativo e demonstre isto ao usuário em linguagem clara e direta, necessidade característica para que o serviço seja eficiente.

O SRI virtual não se restringe ao contato rápido e ágil, o não contato pessoal encurta o tempo e suprime o espaço geográfico entre o usuário e a biblioteca. Igualmente, este afastamento pessoal transforma o SRI Virtual em

um grande desafio para o bibliotecário, ao contrário do presencial, o SRI virtual não permite ao bibliotecário perceber as expressões do usuário e a linguagem utilizada deve ser clara, direta e tão cordial quanto no contato face a face.

O SRI Virtual, embora seja um desafio para o bibliotecário, pois exige deste uma atenção e dedicação diferenciadas para que seja possível identificar as necessidades do usuário e conseguir auxiliá-lo de forma ágil e eficaz, deve ser pensado como um aliado do profissional. Este, utilizando modernos meios de comunicação, como as redes sociais, e-mail e outros tantos disponíveis, exercendo sua função com o objetivo de disseminar a informação, auxiliar o usuário e orientá-lo em suas pesquisas, sejam acadêmicas ou particulares, realizando todas as etapas do processo de referência, estabelece uma ligação criteriosa e responsável com aquele que busca a informação. Compreender as reais necessidades deste usuário é fundamental para que o profissional bibliotecário possa exercer seu papel de mediador entre o usuário e a informação.

## 6 O PROCESSO DE REFERÊNCIA

O processo de referência diz respeito a todas as etapas do serviço de referência, desde o primeiro contato do usuário com o bibliotecário, quando apresenta sua interrogação, a pesquisa realizada pelo bibliotecário a respeito do assunto em questão e a entrega da resposta ao usuário.

Contudo, o processo de referência não compreende apenas uma pergunta, a pesquisa e uma resposta, ele é composto de duas fases. Conforme Grogan (1995, p. 50):

É importante reconhecer que este processo engloba duas fases: o serviço de referência não é simplesmente aquilo que os bibliotecários executam para localizar as respostas às questões que lhes são formuladas. Também inclui a etapa anterior, crucial, durante a qual eles analisam, junto com os consulentes, a natureza de seus problemas.

Este processo, mesmo com etapas definidas a serem cumpridas para sua realização efetiva, pressupõe recorrência ou alternância de um ou outro passo:

Não se trata, porém, de um simples processo linear: esses passos podem implicar sucessivos retornos à consulta, antes de se procurar a resposta, e eventuais vaivens durante a busca. Infelizmente para o estudioso desse processo, a sequência e direção desses passos frequentemente são mais improvisadas do que premeditadas, e às vezes os passos se fundem. De fato, todo o processo às vezes assume a forma de um cotejo bastante intuitivo entre pedidos, leitores, recursos e respostas realizado pelo bibliotecário de referência. (GROGAN, 1995, p. 50).

Além das questões técnicas, que envolvem as etapas e estratégias para a realização do processo de referência, há outro aspecto importante que deve ser levado em consideração, de acordo com Grogan (1995, p. 51) “[...] sua qualidade inquestionavelmente humana.” Portanto, a uma boa comunicação interpessoal e a disposição pessoal são elementos que completam o processo de referência.

De acordo com Grogan (1995, p. 51), é conveniente “[...] traçar toda a sequência lógica das etapas decisórias encadeadas que constituem o processo

normal de referência.”. Estas etapas são: o problema; a necessidade de informação; a questão inicial; a questão negociada; a estratégia de busca; o processo de busca; a resposta; a solução. No Anexo A, consta o fluxograma do processo de referência.

O processo de referência inicia com o problema identificado pelo próprio usuário, algo que lhe desperte atenção, interesse, curiosidade e pode ser de origem interna ou externa. Conforme Grogan (1995, p. 51), “um problema externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo; um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa.”. A partir deste problema, independente de sua origem, surge a necessidade de informação, o momento em que o usuário apresenta seus interesses ao bibliotecário, formulando a questão inicial, terceiro passo do processo de referência.

Do momento em que surge a dúvida acerca de determinada questão, até a decisão de buscar ajuda de um profissional da informação, todo o processo disse respeito exclusivamente à pessoa que está às voltas com o problema. É neste momento, quando apresenta a questão inicial ao bibliotecário, que se inicia o processo de referência.

A partir da questão inicial, é necessário que o bibliotecário avance para o quarto passo: a questão negociada, onde o profissional solicita esclarecimentos acerca da questão exposta, para que possa adequá-la à real necessidade do usuário e ajustá-la à linguagem utilizada na biblioteca:

A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes, para se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa à necessidade de informação subjacente. A questão, em seguida, é comparada com a maneira como as informações são geralmente organizadas na biblioteca e, mais particularmente, nas fontes de informação específicas existentes em seu acervo ou em outros lugares. (GROGAN, 1995, p. 52).

Ao analisar a questão, o bibliotecário identifica conceitos e suas relações e as traduz em um enunciado apropriado à linguagem de acesso ao acervo e às fontes disponíveis para pesquisa. Esta é a primeira decisão que dá início à estratégia de busca, quinto passo do processo de referência. Neste aspecto, um ponto que deve ser levado em consideração e que é abordado por Grogan

(1995) é a intuição ou instinto do bibliotecário, que depende da experiência e percepção do profissional com relação ao melhor caminho a seguir. A maneira como o usuário formula a questão, o modo como se comunica e a linguagem que utiliza pode facilitar ou não a recuperação da informação. Assim, o bibliotecário precisa interpretar e transpor esta linguagem e aplicá-la à terminologia adequada do sistema.

A segunda decisão da estratégia de busca é identificar qual o roteiro mais adequado e quais fontes ideais para realizar a pesquisa. De acordo com Grogan (1995, p. 53) “[...] trata-se geralmente de uma escolha que passa por três etapas: primeiro, seleciona-se a categoria da fonte, depois a fonte específica dentro desta categoria, e finalmente os pontos de acesso específicos dentro desta fonte.”. Estas fases da segunda decisão podem ser alternadas ou repetidas, isto depende se a resposta encontrada satisfará ou não a necessidade informacional do usuário.

O sexto passo, o processo de busca, é a aplicação da estratégia de busca que mais se adequa à situação, previamente determinada pelo bibliotecário. Em relação a esta etapa Grogan (1995, p. 53) afirma que

As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca. Um bibliotecário bem preparado terá estratégias alternativas prontas, caso venham a ser necessárias: de novo, a presença do consulente facilita essas alterações de rumo.

A resposta, sétimo passo, é o resultado da busca, contudo isto não implica no fim do processo. Para que se possa finalizar a busca entregando ao usuário a solução, oitavo e último passo do processo, é necessário que o bibliotecário e o usuário, segundo Grogan (1995, p. 54), “[...]avaliem juntos o “produto” da pesquisa, e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão que o processo foi concluído.”.

## **7 O SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL, A REDE AMETISTA E A BIBLIOTECA REGIONAL DE PORTO ALEGRE: uma relação de colaboração e respeito pela informação**

A Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM) teve sua criação autorizada pelo Decreto-Lei 764 de 15 de agosto de 1969 (Anexo B) e entrou em funcionamento efetivo em 13 de janeiro de 1970.

Criada como uma empresa de economia mista do Governo Federal, vinculada ao Ministério de Minas e Energia, inicia suas pesquisas com a “missão estratégica de organizar e sistematizar o conhecimento geológico do território brasileiro”. Este compromisso se concretiza quando a empresa adota como principais objetivos:

- a. Estimular o descobrimento e intensificar o aproveitamento dos recursos minerais e hídricos do Brasil;
- b. Orientar, incentivar e cooperar com a iniciativa privada na pesquisa e em estudos destinados ao aproveitamento dos recursos minerais e hídricos;
- c. Suplementar a iniciativa privada, em ação estritamente limitada ao campo da pesquisa de recursos minerais e hídricos;
- d. Dar apoio administrativo e técnico aos órgãos integrantes do Ministério de Minas e Energia.

Nos anos 80 a empresa sofreu mudanças institucionais significativas e, em 1994, deixa de ser uma prestadora de serviços, alterando seu regime jurídico para empresa pública. Em 27 de dezembro de 2004, com a sanção da Lei nº 8.970, (Anexo C) a CPRM passa a denominar-se Serviço Geológico do Brasil (SGB), o organograma é apresentado no Anexo D. Reiterando o compromisso com a organização e sistematização do conhecimento geológico do território brasileiro, a empresa tem como missão "gerar e difundir o conhecimento geológico e hidrológico básico necessário para o desenvolvimento sustentável do Brasil" e apresenta seus valores e princípios:

- **Gestão Ética e Transparente:** considerar o interesse público acima de tudo, disponibilizando à sociedade mecanismos de acompanhamento e fiscalização das ações da empresa.

- **Excelência Técnico-Científica:** garantir a plena satisfação do usuário, com produtos que sejam referência em termos de qualidade e credibilidade técnica.
- **Capacitação e Treinamento:** fazer da valorização profissional de seus funcionários um patrimônio científico e cultural da instituição.
- **Responsabilidade Social e Consciência Ecológica:**
- Estimular o uso racional dos recursos minerais e hídricos em perfeita harmonia com o meio ambiente e com as necessidades da sociedade no presente e no futuro.
- **Geologia para o Bem-Estar da Sociedade:** agregar valor ao conhecimento geológico, de modo a torná-lo indispensável ao desenvolvimento dos setores mineral e hídrico e à gestão territorial.
- **Água - Bem Vital e Estratégico:** a água é um bem comum vital e estratégico para a humanidade, que deve ter assegurada sua disponibilidade e utilização racional pelas gerações atual e futura.

A CPRM desenvolve projetos e programas que abrangem as áreas da Geologia e Hidrologia, Recursos Minerais, Recursos Hídricos, Gestão Territorial, Geocoturismo e Análises Minerais. As atividades desenvolvidas, específicas de cada área, são apresentadas no Quadro 1.

**Quadro 1 – Áreas de atuação**

<b>Atividade</b>	<b>Descrição</b>
Levantamentos Geológicos	Mapeamentos geológicos e geoquímicos. Referente a toda a temática geológica, como afloramentos, unidades litoestratigráficas, análises geoquímicas, recursos minerais etc. Esta atividade tem como produto final: relatórios, mapas e dados estatísticos.
Levantamentos Geofísicos	Levantamentos aerogeofísicos do território. Auxiliar da geologia para orientar a pesquisa mineral, tem como foco as áreas de menor conhecimento e de maior carência de desenvolvimento, como o Norte, o Nordeste e o Centro-Oeste. Os resultados desta atividade são apresentados no formato de mapas em giz e

	dados vetoriais em tabelas oracle espaciais.
Levantamentos Geoquímicos	Atua principalmente no suporte aos programas de mapeamento básico e de recursos minerais, por meio da execução e/ou supervisão de levantamentos geoquímicos regionais ou em áreas específicas de interesse da empresa. A Divisão de Geoquímica (DIGEOQ) é responsável também pelo acompanhamento, pela normatização e pelo controle de qualidade dos procedimentos e respectivos resultados analíticos, desde o planejamento da amostragem até a confecção dos produtos finais.
Avaliação dos Recursos Minerais do Brasil	Ação complementar e auxiliar dos levantamentos geológicos. Tem como objetivo disponibilizar o banco de dados dos recursos minerais do país e desenvolver pesquisa geológico-metalogenética em ambientes de reconhecida vocação mineral.
Levantamentos Hidrogeológicos	Atividades focadas em duas vertentes básicas: águas subterrâneas e águas superficiais. No tocante às águas profundas, a CPRM dispõe do Sistema de Informações sobre Águas Subterrâneas (SIAGAS), com cadastro de poços e fontes desse bem mineral de todo o Brasil. Realiza, também, levantamentos hidrogeológicos regionais em várias escalas.
Levantamentos Hidrológicos	Desenvolvimento de pesquisa visando a conhecer os processos físicos do ciclo hidrológico, com destaque à interface da hidrologia de superfície com a hidrogeologia, através de bacias experimentais e representativas, estudos de regionalização de vazões e de chuvas intensas, previsão de níveis, elaboração de mapa de inundação, dentre outros.
Gestão da Informação Geológica	Depositário da memória geológica do Brasil, a CPRM dispõe de imenso acervo de dados e informações. Gerenciar e disponibilizar esta informação, em vários tipos de mídia, constitui a missão primordial da instituição. Esta ação encerra atividades ligadas à pesquisa, desenvolvimento e aquisição de tecnologias que viabilizem e deem eficiência aos processos de suporte da informação geológica. Inclui-se aqui os Processos de aquisição de dados, armazenamento e processamento, até a forma de disponibilizar os produtos finais à sociedade.
Análises Químicas e Minerais do Laboratório de Análises Minerais	Análises laboratoriais efetuadas no LAMIN, seu laboratório oficial, localizado no Escritório do Rio

– LAMIN	de Janeiro. Neste laboratório, são realizadas descrições petrográficas e determinações químicas específicas em rochas, solos e sedimentos de corrente, até estudos fossilíferos, biológicos e de certificação de águas minerais.
---------	--

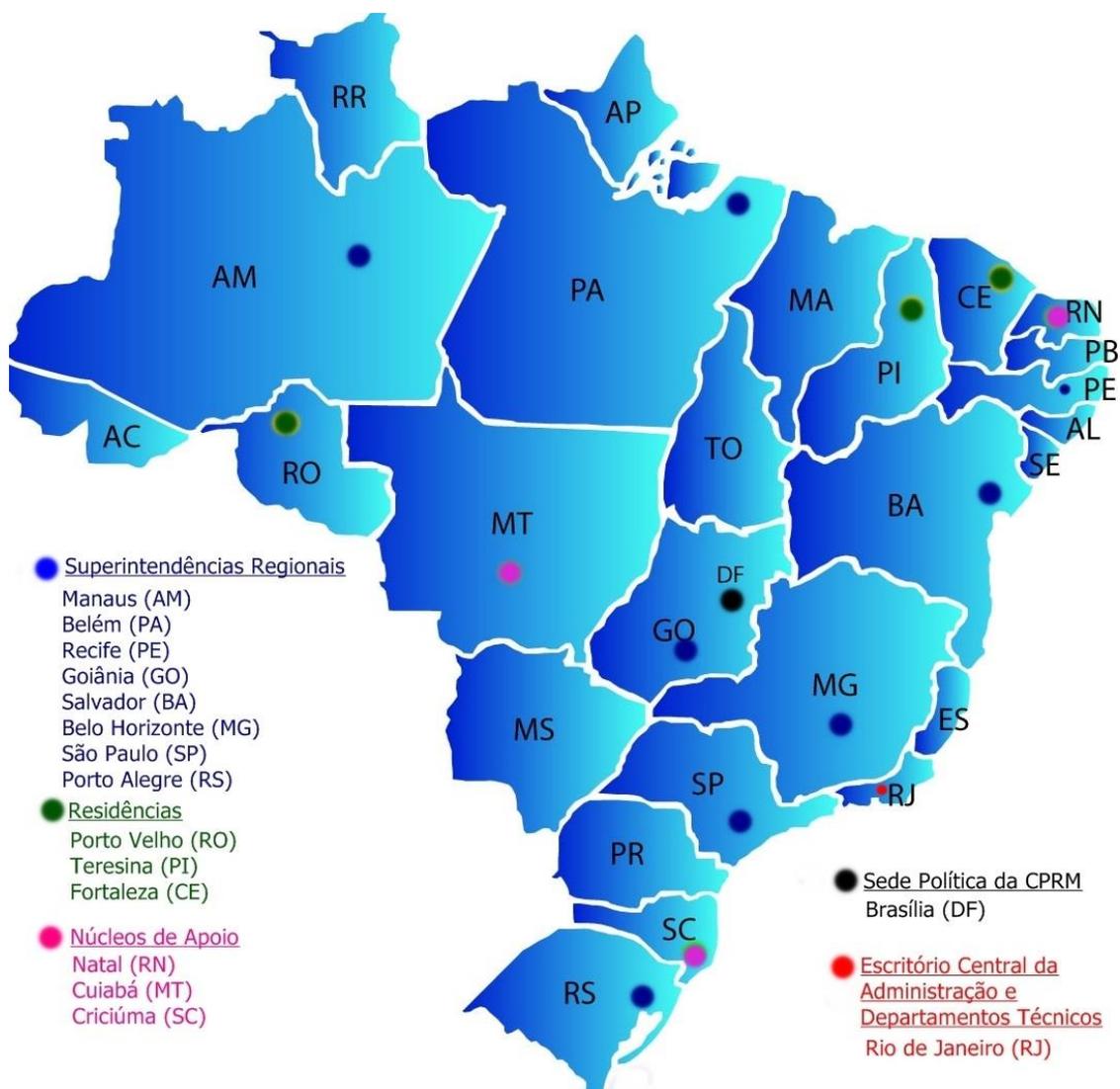
**Fonte: Serviço Geológico do Brasil – CPRM**

A CPRM conta com infraestrutura operacional que totaliza oito Superintendências Regionais (SUREG), distribuídas pelo território nacional e são as unidades executoras dos projetos, concentrando a maior parte da capacidade operacional da instituição.

Além das SUREG, a CPRM possui três Residências, estruturas operacionais menores, localizadas em Porto Velho (RO), Teresina (PI) e Fortaleza (CE) e conta também com três Núcleos de Apoio, pequenos escritórios de representação e apoio operacional nas cidades de Natal (RN), Cuiabá (MT) e Criciúma (SC). A sede política da empresa localiza-se em Brasília (DF) e o escritório central da Administração e dos departamentos técnicos situa-se no Rio de Janeiro (RJ). Afora a rede de unidades operacionais, a CPRM tem três centros de treinamento, nas cidades de Apiaí (SP), Morro do Chapéu (BA) e Caçapava do Sul (RS).

As SUREG possuem, em suas sedes, Bibliotecas Regionais, cada uma delas com histórias bastante particulares, por terem sido criadas em épocas e situações distintas. Inicialmente estas bibliotecas operavam de maneira independente, o gerenciamento e organização da informação eram realizados de forma individual, contudo o cuidado e zelo pela informação e a dedicação em atender as necessidades do usuário de forma eficaz e eficiente, sempre foram princípios norteadores destas unidades de informação.

**Figura 1 – Mapa de localização**



**Fonte: FERRARI, 2015**

Em 1986, na Divisão de Documentação Técnica (DIDOTE), no Rio de Janeiro, foi realizada a primeira reunião que tinha como finalidade definir as diretrizes para a integração destas bibliotecas. No ano de 2005, a partir da implantação do sistema *Personal Home Library* (PHL), foi criada Rede de Bibliotecas do Serviço Geológico do Brasil - CPRM, com objetivo de prover o compartilhamento e gerenciamento dos acervos institucionais, ampliando o campo de pesquisa e proporcionando aos usuários acesso às informações de qualquer uma das bibliotecas da rede.

A criação desta rede de bibliotecas, tendo sempre em mente a missão institucional e considerando imprescindível e necessária a livre disponibilização informacional via *web*, objetivando facilitar o acesso à informação produzida pela empresa, oportunizou em 2008 o lançamento da Biblioteca Virtual – Acesso Livre, onde o usuário, seja ele pesquisador, estudante ou interessado no tema, encontra disponível para *download* todos os relatórios institucionais produzidos pela empresa nos anos 70, 80 e 90 que, até então, eram disponibilizados apenas em formato analógico, nas bibliotecas das superintendências de origem ou na Biblioteca Octávio Barbosa, Rio de Janeiro. Além desses relatórios, a Biblioteca Virtual também disponibiliza o acesso a acervos históricos e documentação fotocartográfica.

O I Encontro de Bibliotecárias da Rede do SGB, realizado no Rio de Janeiro, em 2011, institucionaliza a Rede Ametista, a referência para este nome veio em virtude de a ametista ser uma pedra preciosa/gema e, também, por ser o símbolo do anel de colação de grau do bibliotecário. Neste Encontro foram elaborados o Regimento e o Regulamento da Rede, esta adotou como missão: “integrar as Bibliotecas do Serviço Geológico do Brasil, promovendo a cooperação entre os seus membros, além de otimizar o intercâmbio de informação geocientífica e ampliar o acesso à pesquisa, subsidiando a demanda informacional da Sociedade.”.

A missão da Rede Ametista é ratificada quando, no Capítulo III do seu Regimento, evidencia seus objetivos:

I. Adquirir, processar, organizar, armazenar, conservar, disseminar e manter atualizado o acervo bibliográfico e fotocartográfico necessários para o desenvolvimento das atividades relacionadas às pesquisas realizadas pela comunidade de usuários;

II. Atualizar permanentemente os acervos da Rede através de uma política de seleção, aquisição, desbastamento, guarda, conservação e avaliação, em consonância com a Política de Desenvolvimento de Coleções;

III. Otimizar recursos de atendimento para que os usuários utilizem o acervo com autonomia e eficácia;

IV. Fomentar a utilização dos serviços e produtos fornecidos pelas Bibliotecas da Rede, para o colegiado institucional do SGB, bem como, a comunidade de usuários externos;

V. Divulgar a atuação das Bibliotecas em publicações científicas, encontros, seminários e outros.

VI. Informar anualmente para a Gestão, orçamento atualizado, visando assegurar liberação de recursos necessários para a execução das atividades de responsabilidade da Rede.

A Rede Ametista, visando atender adequadamente a demanda informacional e “na expectativa de propiciar agilidade no fornecimento da informação geocientífica, além de fomentar a pesquisa ao conhecimento geológico e hidrológico básico, necessário para o desenvolvimento sustentável do Brasil”, disponibiliza aos seus usuários um conjunto expressivo de produtos e serviços:

- Biblioteca Virtual (Acesso Livre);
- Catálogo On Line (PHL);
- Banco de Teses e Dissertações – CPRM;
- Acesso a e-books e periódicos eletrônicos;
- Produção Científica;
- Orientação na pesquisa bibliográfica;
- SEUS – Serviço de Atendimento aos Usuários;
- Visita Guiada;
- Difusão da Informação Institucional;
- Divulgação das Novas Aquisições;
- Canal Escola;
- Manuais Técnicos (GEODESC, Guia de Referências em Geociências);
- Catálogo de Produtos;
- Fortalecimento de acervos acadêmicos;
- Venda de produtos institucionais;
- Consultas e Empréstimos;
- Empréstimos entre bibliotecas;
- Renovações e reservas on-line;
- Comutação Bibliográfica - COMUT;
- Normalização Técnica;
- Catalogação na Fonte;

- Solicitação de ISBN - *International Standard Book Number*, para publicações institucionais;
- Educação Executiva – Intranet.

Dentre estes produtos e serviços, importantes e reconhecidos pela comunidade geocientífica, o Serviço de Atendimento aos Usuários (SEUS) se destaca por ser um canal de comunicação entre as bibliotecas da rede e os usuários, onde estes entram em contato através de e-mail ou telefone, otimizando tempo e encurtando distâncias, solicitando informações técnicas sobre as geociências.

A Rede Ametista transpôs barreiras e construiu uma história de evolução e crescimento com a colaboração perseverante da bibliotecária Tania Freire, chefe e gestora da DIDOTE e da Rede Ametista até o ano de 2012. Hoje, a Rede Ametista é formada por um total de doze bibliotecas especializadas em Geociências, coordenadas por Analistas em Geociências/Bibliotecários. De acordo com Salasário (2000, p. 105)

Existem três princípios teóricos quanto ao conceito de biblioteca especializada: os que tratam do acervo que a biblioteca possui e disponibiliza; os que falam do tipo de usuário que a frequenta; os que colocam o tipo de acervo associado ao tipo de usuário.

As bibliotecas especializadas caracterizam-se por comporem seu acervo direcionado a um campo específico do conhecimento, prestarem serviços e desenvolverem produtos que atendam às necessidades informacionais e de pesquisa de determinado grupo de usuários. Segundo Almeida (1970, p. 5)

A biblioteca especializada deve constituir a maior fonte de informação do órgão a que pertence. É através da biblioteca que o técnico, o especialista, toma conhecimento de tudo quanto está sendo publicado em seu ramo de atividades. Por esse motivo deve constar de seu acervo todo material de referência, assim como a documentação geral, a fim de bem servir seus leitores.

Podemos perceber as particularidades que caracterizam as bibliotecas especializadas. Outrossim, Figueiredo (1979, p.10) complementa estas especificidades, esclarecendo 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 elas pertencem terem objetivos específicos, e estes objetivos, por sua vez, devem nortear todas as atividades da biblioteca, dentro das áreas do conhecimento abrangido pela empresa a qual ela serve. Uma biblioteca especializada fornece serviço, i.e., torna acessível a uma organização, qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, para avançar os trabalhos desta empresa e fazê-la, assim, atingir seus objetivos.

Os traços que caracterizam as bibliotecas da Rede Ametista como especializadas são bastante claros e se confirmam, principalmente, no que se refere à produção dos relatórios de projetos realizados pela CPRM. O primeiro relatório na área da Geologia (ANEXO E) é resultado de um projeto realizado pela Superintendência Regional de Porto Alegre (SUREG - PA), que iniciou suas atividades em 1970, com sede à Rua da República, número 358, permanecendo neste endereço até meados de 1979. A partir deste ano, deixa de ser denominada Agência e transfere sua sede para a Rua Banco da Província, número 105, Morro Santa Teresa.

A Regional de Porto Alegre (SUREG - PA) executa atividades de pesquisa mineral no Rio Grande do Sul e em Santa Catarina. Por meio da Gerência de Recursos Minerais (GEREMI), executa projetos de mapeamento geológico e de prospecção para os principais bens minerais (carvão mineral, ouro, pedras preciosas, cobre, calcário, minerais radioativos, dentre outros); e da Gerência de Hidrologia e Gestão Territorial (GEHITE), desenvolve projetos de hidrogeologia e presta importantes serviços à Agência Nacional de Águas (ANA). (SGB – CPRM, 2015).

A Biblioteca Regional de Porto Alegre, pertencente à Gerência de Relações Institucionais e Desenvolvimento (GERIDE) da SUREG – PA e foi criada em 1979, na ocasião da mudança da sede para o Morro Santa Tereza. Inicialmente, o acervo foi organizado pela funcionária Rosa Tereza de Souza Deiques. Em 1986, por iniciativa do Supervisor de Geologia, o geólogo Eduardo Camozzato, a Superintendência buscou junto à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o apoio para organização técnica do acervo. Para a efetivação deste trabalho foram contratadas a Bibliotecária Leny Helene

Buñell Rodrigues e a estagiária Ana Lúcia Borges Fortes Coelho, hoje, Bibliotecária responsável por esta unidade de informação.

Localizada no térreo do prédio da Superintendência Regional, ocupa uma área de 52,27m<sup>2</sup>. Neste espaço estão armazenadas as coleções de livros (em estantes de dupla face convencionais), de periódicos, relatórios institucionais, teses, digital, perfis de sondagem e acervo fotocartográfico (armazenados em módulos deslizantes), à exceção do acervo cartográfico composto de originais de mapas de projetos institucionais que se encontra armazenado em 13 mapotecas verticais, distribuídas nos corredores do 1º e 2º andares do prédio da Superintendência. (COELHO, 2010).

## 8 METODOLOGIA

O estudo realizado buscou responder a um problema de pesquisa pontual, qual seja, a percepção dos usuários dos serviços e produtos da Biblioteca Regional de Porto Alegre, uma das doze bibliotecas que formam a Rede Ametista, pertencente ao Serviço Geológico do Brasil - CPRM, para tanto foi adotada uma pesquisa de natureza aplicada, apoiado no conceito de Silveira e Córdova (2009, p. 35) que a caracteriza explicitando seu objetivo principal como sendo “gerar conhecimentos para a aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” Considerando a visão de Denzin e Lincoln (2006, p. 17), no que se refere à pesquisa qualitativa, entendendo-a como “uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo”, se julga esta a abordagem adequada para atender aos propósitos deste trabalho.

O conceito de pesquisa qualitativa, apresentado por Goldenberg (1997, p. 34) agrega relevância a esta abordagem, quando diz que esta “não se preocupa com representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”.

Coadunando a natureza aplicada à abordagem qualitativa foi possível uma maior aproximação e compreensão da realidade pesquisada, apresentada pelos sujeitos. Considerando sua individualidade importante e principal ferramenta desta pesquisa.

Quanto aos objetivos, uma pesquisa pode ser de cunho exploratório, descritivo ou explicativo. Segundo Gil (1999, p. 43), o propósito central de uma pesquisa exploratória é “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.” Discorrendo ainda sobre os objetivos de uma pesquisa é importante abordar, também, o conceito de Gil (2010, p. 27), quando explica que:

As pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis

relações entre variáveis. São em grande número as pesquisas que podem ser classificadas como descritivas e a maioria das que são realizadas com objetivos profissionais provavelmente se enquadra nesta categoria.

Outro ponto versado por Gil (2010, p. 28) deve ser considerado, quando defende que as pesquisas descritivas também “têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.”.

Ponderando a finalidade deste trabalho, considera-se adequado classificar a pesquisa, quanto a seus objetivos, como sendo exploratória e descritiva, ratifica-se esta escolha ao observar que Gil (2010) no capítulo *Como Classificar as Pesquisas*, no item 4.1.3, refere-se aos dois tipos, exploratória e descritiva, como sendo apropriadas para os estudos de caso, procedimento adotada nesta pesquisa.

O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa que têm como objetivo uma maior aproximação com o sujeito do estudo, considerando relevante, todavia, o contexto no qual está inserido, conforme expõe Fonseca (2002, p. 33):

Um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma entidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se suões ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador.

Buscando uma caracterização específica de determinado grupo ou situação, segundo Gil (2010, p. 38), o estudo de caso abrange diferentes propósitos, tais como:

- a) Explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos;
- b) Preservar o caráter unitário do objeto estudado;

- c) Descrever a situação do contexto em que esta sendo feita determinada investigação;
- d) Formular hipóteses ou desenvolver teorias;
- e) Explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Frente ao exposto, foi definida a metodologia mais coerente com os propósitos deste trabalho a de natureza aplicada, abordagem qualitativa, objetivo exploratório e descritivo e o procedimento mais apropriado, o estudo de caso.

## 9 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados é parte fundamental de um estudo de caso. São os dados que, analisados, poderão trazer a resposta ao problema de pesquisa. Os instrumentos utilizados devem ser compatíveis à metodologia definida para o estudo afim de que a coleta de dados seja profícua, Como ressalta Gil (2010, p. 119):

Os estudos de caso requerem a utilização de múltiplas técnicas de coleta de dados. Isto é importante para garantir a profundidade necessária ao estudo e a inserção do caso em seu contexto, bem como para conferir maior credibilidade aos resultados. Mediante procedimentos diversos é que se torna possível a triangulação, que contribui para obter a corroboração do fato ou fenômeno.

Afim de, assertivamente, realizar a coleta dos dados, foi utilizada a técnica de entrevista.

No que se refere à entrevista, Gil (2010, p. 120), afirma que esta “requer a tomada de múltiplos cuidados em sua condução”, cuidados estes indispensáveis para a utilização deste instrumento.

Dentre os cuidados citados por Gil (2010, p. 120) está, em primeiro lugar, a definição da modalidade da entrevista. Por ser primordial uma escolha adequada, a entrevista semiestruturada foi a modalidade apropriada para a realização da coleta de dados:

É uma das características dessas entrevistas que questões mais ou menos abertas sejam levadas à situação de entrevista na forma de um guia da entrevista. Espera-se que estas questões sejam livremente respondidas pelo entrevistado. (FLICK, 2004, p. 106).

O roteiro de entrevistas foi composto por perguntas abertas e fechadas, de acordo com a finalidade de cada uma delas, baseada nos objetivos geral e específicos desta pesquisa. As perguntas foram elaboradas pela autora e estão disponíveis no Apêndice A. Optar por esta modalidade de entrevista deu ao pesquisador a segurança de haver um roteiro definido e, ao mesmo tempo, possibilitou aos sujeitos abordarem novos tópicos não considerados pelo entrevistador e que podem ser pertinentes ao objetivo do estudo.

Os sujeitos da presente pesquisa foram os usuários, profissionais vinculados à empresa e estagiários, da Biblioteca Regional de Porto Alegre, SUREG - PA. Este grupo foi selecionado aleatoriamente conforme chegavam até a biblioteca em busca de algum auxílio. A cada um foi apresentado o objetivo geral da pesquisa, logo após foram inquiridos sobre a disponibilidade e desejo de colaborarem com a realização da mesma, totalizando oito entrevistados. Não houve qualquer requisito pré-estabelecido, como idade, sexo, classe social, ou quaisquer outros que sejam discriminatórios ou exclusivos.

A coleta ocorreu entre os dias 07 e 10 de outubro de 2015, conforme disponibilidade dos pesquisados. As entrevistas tiveram a duração e aproximadamente 30 minutos e, mediante autorização dos entrevistados, foi gravada e posteriormente transcrita, possibilitando a preservação da totalidade das informações.

## 10 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos através da pesquisa de natureza aplicada, descritiva e exploratória que buscou responder qual a percepção dos sujeitos, acerca dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Regional de Porto Alegre.

### 10.1 O perfil dos pesquisados

Para consecução do primeiro objetivo específico desta pesquisa, que foi estabelecer o perfil dos usuários dos serviços da Biblioteca Regional de Porto Alegre, bem como a frequência de utilização da mesma. Para a identificação do perfil, foram realizadas sete perguntas. Os sujeitos são apresentados pelas letras A, B, C... H para preservar a sua identidade. Por isso, na primeira coluna, a Identificação dos Sujeitos (IS) será nessa modalidade. As respostas dos oito pesquisados permitiram a síntese dos dados expostos no Quadro 2.

**Quadro 2 – Perfil dos pesquisados**

<b>IS</b>	<b>IDADE</b>	<b>GÊNERO</b>	<b>FORMAÇÃO</b>	<b>CARGO</b>	<b>AREA DE ATUAÇÃO</b>	<b>TEMPO DE EMPRESA</b>
A	61	M	Superior (Geólogo)	Pesquisador/ Geociências	Mapeamento Geológico	36 a
B	27	F	Estudante (geologia)	Estagiária GEREMI	***	6 m
C	34	F	Superior (Geóloga)	Pesquisador/ Geociências	Pesquisa Científica	5 a
D	37	M	Pós Graduação (Geologia)	Pesquisador/ Geociências	Pesquisa Científica	5 a
E	50	M	Superior (Geólogo)	Pesquisador/ Geociências	Pesquisa Científica	9 a
F	62	M	Superior (Geólogo)	Pesquisador/ Geociências	Pesquisa Científica	37 a

G	50	F	Superior (Geóloga)	Pesquisador/ Geociências	Petrografia e análises minerais	5 a
H	53	F	Pós- graduação (Geologia)	Pesquisador/ Geociências	Petrografia	26 a

Fonte: FERRARI, 2015

Os resultados mostram que a totalidade dos pesquisados está há mais de cinco anos na empresa, com exceção da estagiária. Da mesma forma a maioria se dedica a pesquisa científica, tem curso superior e parte tem pós-graduação *strictu sensu*. Quanto ao gênero há um equilíbrio entre feminino e masculino e a idade varia entre 34 a 62 anos de idade. A estagiária foge deste intervalo, com 21 anos. Os dados mostram que o grupo de usuários pesquisado é eminentemente técnico, alguns com pós-graduação, sugerindo o uso frequente de literatura técnica, permitindo supor que o uso da biblioteca deva ser constante, percepção que se confirmou ao longo da pesquisa.

Para definir qual é a “frequência” referida pelos pesquisados, a próxima pergunta abordou este ponto, sendo que as repostas estão expostas no Quadro 3.

### Quadro 3 – Frequência com que usa a biblioteca

Sujeito	Com que frequência você utiliza a biblioteca?
A	Aproximadamente duas vezes por semana
B	Uma vez ao mês
C	Espaço físico: uma a duas vezes por mês; Espaço virtual: quase diariamente.
D	Frequentemente – duas a três vezes por semana
E	Semanalmente
F	Semanalmente
G	Semanalmente
H	Semanalmente

Fonte: FERRARI, 2015

A partir dos dados coletados se entende que a frequência de consulta predominante é a semanal, sendo que em alguns casos, como os dos Entrevistados A, C e D é superior a uma vez por semana. O usuário com menor frequência vai à biblioteca uma vez ao mês. Este, não é funcionário, trata-se da estagiária que cumpre uma jornada de 20 horas semanais, frente à jornada de 40 horas semanais dos demais respondentes, e tem a disposição a biblioteca da instituição de ensino que frequenta.

## 10.2 A percepção dos usuários sobre o SRI da biblioteca

O segundo objetivo específico buscou verificar a percepção dos usuários sobre o SRI da biblioteca, para tanto foram elaboradas duas questões.

Esta etapa da pesquisa se iniciou verificando o conhecimento que os pesquisados têm sobre o SRI, sendo as repostas sintetizadas no Quadro 4.

**Quadro 4 – Conhecimento dos usuários sobre o SRI**

<b>Sujeito</b>	<b>Conhece o SRI da biblioteca? Se sim, por favor, comente.</b>
A	Não conheço a denominação, mas utilizo a biblioteca e o apoio da bibliotecária.
B	Sim. Auxílio de conteúdo tanto virtual quanto presencial. Sistema no site da CPRM.
C	Sim. Utilizo com frequência.
D	Sim.
E	Não.
F	Não.
G	Sim. Já utilizei quase todos os tipos e modalidades deste serviço e informação.
H	Sim. Utilizo muito este serviço.

**Fonte: FERRARI, 2015**

Pode se observar que, embora nem todos conheçam formalmente a denominação Serviço de Referência e Informação, a maioria, somando seis pesquisados, utilizam este serviço oferecidos pela biblioteca. Três pesquisados ainda destacaram que o fazem com frequência:

*Utilizo a biblioteca e o apoio da bibliotecária com muita frequência (ENTREVISTADO A, 2015).*

*Utilizo com frequência o Catálogo on line e a Biblioteca Virtual (ENTREVISTADO C, 2015).*

*Utilizo muito este serviço, é muito prático, tanto quando preciso construir as referências de algum relatório ou artigo, quanto quando preciso de alguma referência específica, seja periódico, publicações internas, trabalhos de conclusão de curso das escolas de geologia do Brasil, mapa ou fotografia aérea, entre outras publicações. Destaco que o atendimento da biblioteca é facilitado e sem burocracia, a bibliotecária é acessível e gentil (ENTREVISTADO H, 2015).*

Estas respostas corroboram a literatura, pois Milanesi (2002) ressalta o papel do acervo do conhecimento humano, que deve estar acessível e é indispensável para o desenvolvimento científico sempre que este chega às fronteiras do conhecimento, onde os pesquisadores devem voltar ao passado para montar o capital do saber e, a partir daí, construir novos conhecimentos.

A resposta do Entrevistado H traz o papel do bibliotecário para a discussão, ressaltando a importância da receptividade e interação deste profissional com o público, o que vem ao encontro do explanado por Silva e Cunha (2002) que descrevem o bibliotecário com um mediador da informação, aquele que faz o elo entre as pessoas, neste caso os usuários, com a informação.

O Entrevistado C afirmou que faz uso do Catálogo *on line* e da Biblioteca Virtual, que são modalidades relativamente recentes, pois se consolidaram nas últimas duas décadas. Silva (2004) enfatiza esta nova realidade, expondo que o bibliotecário deve estar aberto e receptivo às inovações, utilizando estas novas tecnologias e pronto a auxiliar o usuário neste quesito. O autor vai mais longe, colocando o bibliotecário de referência como um educador para estas novas tecnologias.

A questão de número três apresenta dados que complementam as informações relevantes que permitem verificar a percepção dos usuários

acerca do SRI na biblioteca Regional de Porto Alegre - SUREG PA. As respostas foram condensadas no Quadro 5.

**Quadro 5 – Utilização do serviço**

<b>Sujeito</b>	<b>Já utilizou este serviço? Qual sua opinião sobre o mesmo?</b>
A	Sim. O apoio da biblioteca é relevante na recuperação de informações, em especial as não publicadas, dependentes da relação entre diferentes bibliotecas ou centros de arquivamento de documentos.
B	Sim. Já fui auxiliada na busca de literatura referente a área de estudo.
C	Sim. Muito bom, facilita a procura pelo material que necessito.
D	Sim. Útil.
E	Com este nome, não.
F	Não.
G	Sim. Muito eficiente.
H	Como comentado acima, utilizo com frequência o SRI, mas destaco um momento da minha vida profissional onde o SRI foi particularmente importante: no mestrado abordei um tema do qual não havia publicações nacionais. Isto foi em 1990, então a internet ainda estava começando e utilizei muito o COMUT. Sem a ajuda da biblioteca com a pesquisa em bancos de dados e depois com a troca entre as bibliotecas do Brasil e exterior não teria conseguido fazer a ampla revisão bibliográfica que realizei e que foi motivo de elogios pela banca.

**Fonte: FERRARI, 2015**

Como se pode constatar, a maioria dos entrevistados, totalizando seis, afirma já ter utilizado o SRI. Dois dos entrevistados, E e F, afirmaram não terem utilizado o serviço.

A opinião do usuário sobre o Serviço de Referência e Informação é, para o profissional bibliotecário, matéria prima para que este mantenha, aprimore ou desenvolva novos produtos e serviços que atendam às necessidades do usuário. De acordo com Almeida Júnior (1997) “o que precisamos discutir, sempre, é a adequação desse trabalho aos interesses dos usuários.

Precisamos estar atentos para as mudanças da sociedade e nos transformar em razão delas.”.

Os entrevistados que afirmaram utilizar o SRI da Biblioteca Regional de Porto Alegre - SUREG - PA, sustentam, em suas opiniões, a importância deste serviço, que tem como prioridade “auxiliar o usuário na busca por informações precisas que supram suas necessidades informacionais.”. (SANTOS, 2014).

Por serem profissionais de uma área específica do conhecimento, estes usuários, com exceção do Entrevistado B, atuam diretamente com a Pesquisa Científica e suas necessidades são bastante pontuais, exigindo, desta forma, por parte do bibliotecário uma atuação, também, pontual.

Destacam-se, entre as respostas, as opiniões de dois dos entrevistados. O Entrevistado A ressalta importância do apoio prestado pela biblioteca na recuperação da informação, principalmente as não publicadas. De acordo com Figueiredo (1979), as bibliotecas especializadas se caracterizam, substancialmente, pelo tipo de material que compõem sua coleção e complementa:

[...] enquanto que em outras bibliotecas o material livro/folheto é o mais comum, nas bibliotecas especializadas a importância maior é dada à informação contida num livro, ou em qualquer outro material, podendo ser também a informação ainda não impressa, não publicada, pois que um dos objetivos e características das bibliotecas especializadas é a de se antecipar à necessidade de sua clientela. (FIGUEIREDO, 1979, p. 11).

A relevância e contribuição do SRI na construção do conhecimento é enfatizada na declaração do Entrevistado H (2015):

*Também cito o atendimento ao usuário com orientação, pois em geologia há diversos periódicos para publicação de artigos e cada um deles opta por uma sistemática de referência. Felizmente a bibliotecária de Porto Alegre domina as normas de todos, sendo muito fácil formatar as referências para as publicações. De forma semelhante, como técnicos, temos o compromisso de anualmente entregar a produção científica (artigos, congressos, relatórios). A bibliotecária esta sempre pronta auxiliar nesta tarefa e com frequência ela*

*encontra publicações que esquecemos de listar, entregando uma lista, em ordem e nas normas, que além de enviar para o setor responsável ainda podemos incluir em nossos Lattes. Há um serviço - o SEUS - que é muito interessante, pois a biblioteca é a porta de entrada dos usuários externos e através dela chegam várias consultas (como reconhecer o ouro? como reconhecer diamantes? por que a terra não acaba se existe a erosão? o que são as terras raras? a terra é oca? o que são os meteoritos? o que é o aquífero guarani? entre outras). A biblioteca central, do Rio de Janeiro, faz uma triagem das perguntas e as redistribui para os técnicos das diversas unidades regionais, via bibliotecas. Este é um serviço do qual já tive o prazer de participar. É muito gratificante poder divulgar as geociências e o Serviço Geológico do Brasil, sendo este um trabalho sempre reconhecido pelos usuários que escrevem de volta, agradecendo e elogiando a rapidez e atenção com o qual são atendidos. Por fim, como professora universitária de curso de geologia (na UNISINOS) saliento a importância do serviço de atendimento ao usuário, pois vários alunos e professores da UNISINOS vêm à biblioteca em busca de publicações, tanto internas quando externas, mapas e principalmente fotografias aéreas, que são um produto caro, porém indispensável no mapeamento geológico.)*

Em sua resposta, o entrevistado destaca diferentes e importantes momentos de sua vida acadêmica e profissional em que este serviço cumpre, em sua essência, a função de desenvolver produtos e serviços que atendam à demanda dos usuários, dando ênfase ao Serviço de Atendimento aos Usuários - SEUS. Outro tópico abordado pelo entrevistado diz respeito ao conhecimento técnico, prático e empírico da Bibliotecária. Conectados, estes elementos estão imediatamente ligados à eficiência e eficácia deste serviço.

São diversas as faces da determinação da qualidade de um serviço. Pode-se dizer que a primeira e fundamental, é que seja quem for que preste um serviço, deve ter a capacidade e a competência para bem cumprir sua tarefa. Outra característica na relação da prestação do serviço está em transmitir ao usuário a segurança necessária para que ele seja atendido da melhor maneira possível. A confiança é o fator decisivo na escolha de um prestador de serviço, pois uma vez



Pesquisas em bancos de dados	X	X	X	X	-	-	X	X
Intercâmbio com as demais bibliotecas da Rede Ametista	X	-	X	X	X	-	X	X
Comut	X	-	-	X	-	X	X	X
Venda de Produtos Institucionais	-	-	-	-	-	-	-	-

**Fonte: FERRARI, 2015**

A partir dos dados coletados podemos observar que seis entre os quinze produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são utilizados por todos os entrevistados. Dentre estes seis, cinco estão disponíveis no ambiente virtual: catálogo *online*, biblioteca virtual, produção científica, periódicos internacionais e livros eletrônicos.

O acesso à informação através da internet e das TIC permite ao usuário conectar-se às mais distintas fontes de informação, encurtando o tempo e extinguindo distâncias. Esta ideia é ratificada quando Macieira e Paiva (2007, p. 1) afirmam que as TIC

[...] permitem o acesso a coleções digitais por usuários remotos e também possibilitam que o Serviço de Referência processe as informações e as disponibilize para o usuário de forma mais rápida. Os Serviços de Referência Virtual correspondem a mais moderna inovação desse serviço, onde o usuário pode fazer sua consulta via WEB sem precisar se locomover para centros informacionais e, assim, de qualquer computador, de qualquer lugar, desde que esteja conectado à Internet, o usuário poderá realizar sua pesquisa de forma rápida e precisa, minimizando o tempo de busca.

Em contrapartida, o empréstimo realizado no ambiente físico da biblioteca é um dos serviços mais utilizados pelos entrevistados. Embora haja, na atualidade, uma profusão de informações disponíveis digital e virtualmente e o acesso a elas seja rápido e funcional, a informação impressa (periódicos, artigos, livro) garante, ainda, seu lugar nas pequenas, médias e grandes editoras, estantes das bibliotecas e nas mãos dos usuários. No que se refere ao livro, podendo naturalmente ser vinculado à informação impressa, Butler (1971) diz que “o livro não é o fato, a opinião ou o próprio sentimento, é apenas um registro do conhecimento do autor que foi assim percebido, pensado e sentido.”. Refere-se ao registro em livros como sendo a memória da criação e

evolução da sociedade, que perdurará gerações além daqueles que as documentaram.

Logo, os livros desempenham, ainda, sua “rudimentar função”: registrar e perpetuar o pensamento humano, o que nos possibilita concluir que vivemos e viveremos, por muitos séculos, na sociedade do Livro, que é, sem dúvida, parte da Sociedade da Informação, considerando-se, no entanto, as novas linguagens, formatos e meios de acessá-la.” (CASTRO, 2000, p. 135).

Ainda sobre os livros, Butler os considera janelas e portas que permitem a quem os lê ultrapassar os limites das paredes de uma sala de aula. Poetifica a relação entre as páginas impressas e o leitor:

Através do mecanismo da página impressa ele pode transferir para sua mente uma transcrição de qualquer parcela da memória social. A qualquer instante pode estabelecer uma escola para si mesmo, para qualquer tipo de assunto que deseje e depender apenas de seus próprios olhos para aprender. Este é um novo agente social que pode ser utilizado de todas as formas. (BUTLER. 1971, p.33)

Embora tenha sido registrada em 1933, em sua primeira edição, pela Universidade de Chicago, abstração do autor a respeito do livro permanece atual e pode, hoje, ser moldada a todo documento impresso disponível nas bibliotecas. Mesmo vivendo em um mundo cercado pela tecnologia e avalanches diárias de informação, “os livros são um dos mecanismos sociais para a preservação da memória racial e a biblioteca é um aparelho social para transferir isso ao consciente dos indivíduos.”. (BUTLER. 1971, p. 9).

#### **10.4 Verificar os critérios de utilização ou não de cada tipo de serviço oferecido pela biblioteca.**

Com o propósito de auferir o quarto objetivo específico desta pesquisa, foram aplicadas duas questões. A primeira indaga sobre o motivo pelo qual os usuários fazem uso destes produtos e serviços, a ulterior incide sobre a percepção de cada um dos usuários com relação à diferença na busca e

recuperação da informação após a aproximação com o Serviço de Referência e Informação da biblioteca. As respostas são apresentadas nos Quadros 7 e 8, respectivamente.

**Quadro 7 – Motivo de uso dos serviços e produtos**

<b>Sujeito</b>	<b>O que motivou o uso destes produtos/serviços?</b>
A	Apoio aos projetos de pesquisa desenvolvidos na instituição.
B	Pesquisa e estudo. Trabalho de conclusão de curso. Facilidade em retirar o material e orientação adequada.
C	São serviços oferecidos pela empresa que, além de facilitar a procura dão autonomia na pesquisa.
D	Necessidade por informação específica.
E	Necessidade para realização das atividades da empresa
F	Realização de atividades da empresa.
G	A necessidade de pesquisas constantes nos assuntos geológicos relacionados ao trabalho; atribuições normais de um pesquisador em geociências, que não conseguirá realizar bem e de modo satisfatório suas pesquisas sem um serviço de apoio bibliotecário.
H	A praticidade. A biblioteca está a poucos passos da minha sala, a bibliotecária é gentil e solícita, sempre disposta a ajudar. O acervo é bom e atualizado, melhor que o de muitos cursos de geologia. Além disto, a grande variedade de serviços oferecidos é um atrativo, pois no geral, a biblioteca atende as demandas apresentadas.

**Fonte: FERRARI, 2015.**

As respostas dos entrevistados, em sua maioria, manifestam como motivo principal da utilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, especializada em Geociências, a necessidade característica da pesquisa científica, competência principal do cargo que ocupam na instituição a qual estão vinculados.

O SRI em uma biblioteca especializada, de acordo com Roussos (2013), deve prestar serviços personalizados auxiliando os usuários na capacitação

técnica e científica garantindo assim, rendimentos e divisas para a empresa onde está inserida, se for o caso.

Qualquer que seja sua destinação - grande público ou público especializado - e segundo sua dimensão e seus meios, o serviço de referência executa e põe à disposição do público produtos de informação. (ACCART, 2012, p. 151)

Contudo, a busca e utilização deste serviço não dependem, unicamente, das ferramentas, recursos, material bibliográfico, catálogos e coleções disponibilizados a quem deles necessite. Conforme Accart (2012), para que o serviço de referência cumpra com seu objetivo primordial, o profissional de referência assume função de sintonizar a oferta com a demanda de informação.

O papel do bibliotecário, principalmente o de referência, ultrapassa os limites das tarefas técnicas e administrativas. Este profissional traz consigo a responsabilidade intrínseca de ser a conexão real, ativa e singular que une a biblioteca, o SRI, o usuário, a informação e suas fontes.

O bibliotecário de referência deve ser treinado a atuar de maneira consciente e responsável como o intermediário entre o usuário, em qualquer tipo de biblioteca, e a informação, como foi dito, em qualquer formato no qual ela se apresente ou seja requerida pelo usuário. Ao mesmo tempo em que atua com estas obrigações, o bibliotecário de referência deve ser conscientizado de que ele representa tudo o que a biblioteca é ou tem a oferecer àqueles que à ela recorrem. (FIGUEIREDO, 1982, p. 6-7).

Em sua resposta, o Entrevistado G (2015), evidencia a importância deste profissional e frisa a relevância do apoio, suporte e orientação do bibliotecário para a realização das atividades pertinentes à sua área de atuação, salientando que as pesquisas são atribuições normais da profissão e “que não conseguirá realizar bem e de modo satisfatório suas pesquisas sem um serviço de apoio bibliotecário.”.

O bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contato mais próximo dos usuários de uma unidade de informação. Através dele, é criada uma interface direta entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. (SILVA, 2005, p. 33)

Considerando, ainda, o papel determinante do bibliotecário de referência no auxílio direto e pessoal ao usuário, a atenção dispensada e dedicação com que este profissional realiza suas atividades é, sem dúvida, fator determinante da imagem do SRI, da biblioteca e da instituição. Além do conhecimento técnico e empírico, o atendimento acolhedor e cordial prestado pelo bibliotecário ao usuário, são elementos imprescindíveis e estão naturalmente emaranhados à qualidade, eficiência e eficácia do SRI. De acordo com Accart (2012, p.19),

o papel do profissional de referência na relação de serviço é plural: ele recebe o usuário: sua atitude amigável e atenciosa orienta-se diretamente para aquilo que o usuário lhe pergunta. Se a consulta for de ordem prática (uma indicação, uma orientação) ou se implicar de uma pesquisa de informação (uma pergunta pontual, factual ou minuciosa), a acolhida por parte do profissional deve revelar seu empenho no esforço concreto de ajudar e resolver uma dada consulta.

Assim como o Entrevistado G, o Entrevistado H (2015) destaca a gentileza e solícitude do bibliotecário como um dos motivos pelos quais utiliza os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Aponta, também, a qualidade e atualização do acervo, bem como a variedade de serviços disponíveis como sendo “um atrativo, pois, no geral, a biblioteca atende as demandas apresentadas.”.

Primeiro ponto de contato do usuário, o serviço de referência constitui a imagem que ele irá formar da instituição: satisfeitos com as respostas oferecidas, o usuário voltará. A política de informação implantada pela instituição deve incluir a noção de acolhida do público, seja no local, seja virtual. (ACCART, 2012, p. xiii).

Agregando os elementos expostos pelos entrevistados: a ferramentas que auxiliam na busca e recuperação da informação, a variedade de serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, acervo atualizado, como motivos de utilização dos serviços oferecidos pela biblioteca, juntamente com compromisso do profissional bibliotecário em assumir, sem melindres, o contato pessoal zeloso e isento de modicidade, como parte de suas atribuições, o SRI desta, e de qualquer outra biblioteca atenderá, de acordo com Accart (2012), a abordagem de qualidade: qualidade do atendimento

(amabilidade, importância dada à recepção, entre outros), qualidade da informação fornecida (pertinência, atualidade, entre outros) e visibilidade do serviço.

Qual outro serviço está melhor situado do que o de referência para oferecer um serviço personalizado? Apresenta inúmeras vantagens: uma estrutura de informações organizadas e atualizadas (coleção de referência; bases de dados; outras fontes de informação), competências em matéria de pesquisa de informação e o conhecimento das necessidades dos usuários. (ACCART, 2012, p. 248).

Os motivos pelos quais os usuários utilizam o SRI de uma biblioteca, seus produtos e serviços, transformam-se na essência e justificativa da existência deste serviço e são elementos fundamentais para que o profissional responsável pela unidade de informação extinga, aprimore ou desenvolva novas ferramentas que facilitem a busca e recuperação da informação.

As razões que levam os usuários a utilizarem os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são relevantes e elementares para a existência e permanência do SRI na unidade de informação. Entretanto, há que se levar em consideração outro ponto importante e significativo que faz parte da alma deste serviço e é razão primordial de sua constituição: a diferença que o usuário percebe na busca e recuperação após a aproximação com o SRI. As respostas dos entrevistados que versam sobre este tópico, estão dispostas no Quadro 8.

**Quadro 8 – Aproximação com o SRI**

<b>Sujeito</b>	<b>Você percebe alguma diferença na busca e recuperação da informação após sua aproximação com o SRI?</b>
A	Sim. Possibilidade de acesso a títulos e documentos cujo acesso direto por usuários finais é muito difícil.
B	Sim. Facilidade de obter acesso à informação.
C	Sim. Os serviços on-line facilitam muito a busca e recuperação da informação.
D	Sim.
E	Sim. Por mim, ir a biblioteca e usar seus serviços, é uma etapa do trabalho, complementa as informações necessárias à execução dos projetos.

F	Sim. Facilidade em encontrar a informação necessária.
G	Sim. Tenho mais respostas e mais rapidamente e muito satisfatórias. Um serviço de alta qualidade, respostas rápidas e eficientes.
H	Sem dúvida. Antes de trabalhar no SGB ficava horas na biblioteca da UNISINOS (onde me graduei) e UFRGS (onde fiz pós-graduação às voltas com as fichas catalográficas, naquelas gavetas que acho que nem existem mais. A cada texto produzido (artigo, relatório, trabalho de congresso) eram horas para fazer a referência. Com o Sri o acesso ao material e aos serviços ficou muito mais fácil.

Fonte: FERRARI, 2015

A natureza do SRI é prestar auxílio ao usuário e assessorá-lo na utilização dos recursos e ferramentas disponíveis para a busca e recuperação da informação, indicar as fontes (bases de dados, repositórios institucionais) adequadas às suas necessidades informacionais. Como cita Grogan (1995, p. 16), “naturalmente, o serviço de referência em seu sentido mais amplo geralmente inclui tanto as funções informacionais (isto é, o trabalho de referência) quanto as funções instrucionais.”.

Contudo, estes “afazeres de referência” trazem consigo muito mais do que o ofício de indicar uma fonte de informação, pôr ao alcance do usuário uma resposta à sua pergunta, indicar a localização de um livro, folheto, periódico.

O trabalho de referência, porém, 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. (GROGAN, 1995, p. 22).

Esta necessidade de conhecer e aprender, natural de todos e cada um, não pode ser mensurada, julgada ou comparada e tentar fazê-lo seria pretensão, principalmente no que diz respeito aos usuários de uma biblioteca, do serviço de referência. Entretanto, é importante levarmos em consideração a aproximação do usuário como o SRI e se este, de alguma forma, atua efetiva e positivamente no modo como o usuário busca e recupera a informação.

Os entrevistados, em sua totalidade, afirmam, positivamente, perceberem diferença na busca e recuperação da informação após sua aproximação com o SRI.

*Possibilidade de acesso a títulos e documentos cujo acesso direto por usuários finais é muito difícil (ENTREVISTADO A, 2015).*

*Por mim, ir a biblioteca e usar seus serviços, é uma etapa do trabalho, complementa as informações necessárias à execução dos projetos (ENTREVISTADO E, 2015)*

*Tenho mais respostas e mais rapidamente e muito satisfatórias. Um serviço de alta qualidade, respostas rápidas e eficientes (ENTREVISTADO G, 2015).*

Discorrendo sobre as origens do serviço de referência, Grogan (1995, p. 23) relata que:

Até meados do século XIX, muitos estudiosos somente buscavam uma biblioteca quando suas próprias coleções particulares, frequentemente imensas, não os ajudavam. Enquanto usuários de biblioteca não precisavam de ajuda alguma, conhecedores que geralmente eram da bibliografia dos assuntos de seu interesse, e se contentavam com o catálogo de autor para tudo o mais.

Neste contexto, o autor menciona, também, o papel do bibliotecário que, mesmo conhecendo intimamente o conteúdo dos acervos e estando capacitado a auxiliar o usuário em suas pesquisas permaneceu, por anos, imerso em suas atividades de aquisição, catalogação, classificação e controle.

Hoje, este profissional permanece desenvolvendo e participando ativamente das atividades bibliotecárias de organização, gestão e disseminação da informação, atividades inerentes à sua profissão e, tem como aliados, recursos tecnológicos que facilitam e agilizam seu trabalho e tornam a busca, recuperação e acesso à informação uma realidade presente. Contudo, esta facilidade em acessar a informação, em qualquer lugar e a qualquer tempo, resulta em um distanciamento do usuário com relação ao ambiente físico da biblioteca. Neste contexto, o bibliotecário, além de gestor e mediador, agrega uma característica medular às suas atividades e ao SRI.

O que confere ao serviço de referência este status ímpar, em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, é, em primeiro lugar, sua característica de envolver uma relação pessoal face a face, que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca. (GROGAN, 1995, p. 34).

O aspecto humano, abordado por Grogan, em meio a tantos recursos disponíveis de acesso à informação se estabelece, além dos produtos e serviços oferecidos aos usuários, como o diferencial do Serviço de Referência e Informação.

*Quando busco uma determinada publicação na biblioteca, sempre saio com mais coisas sobre o assunto, pois a bibliotecária sempre faz diversas sugestões e avisa sobre o que há de mais novo adquirido naquela área ou tema e isto, é claro, se reflete na qualidade do trabalho. (ENTREVISTADO H, 2015).*

Conforme exposto por Silva (2005), são várias as características que compõem o bom desempenho do SRI, e estas encontram-se aquém da quantificação das diretrizes para a realização deste serviço, ultrapassam as divisas do processamento técnico, gestão ou qualquer outro limite administrativo. Atribui o bom desempenho do SRI, em grande parte, à importância que deve ser dada ao indivíduo, às pessoas.

Mais do que qualquer habilidade e técnica, a razão de sua função deve estar voltada essencialmente para as pessoas, sendo que a vocação natural para ouvir e orientar, deve ser a estrutura de todo o processo de referência. (SILVA, 2005, p. 40).

A diferença percebida pelos entrevistados na busca e recuperação da informação após sua aproximação com o SRI, contempla todas as dimensões deste serviço: as questões técnicas como acervo atualizado, ferramentas de busca, base de dados, a facilidade de acesso às informações, mas também, sobretudo, à proatividade do bibliotecário, sua atenção, disponibilidade e conhecimento.

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a realização desta pesquisa, foi possível identificar o perfil dos pesquisados que, em sua maioria, com exceção da estagiária, estão há mais de cinco anos na empresa. Estes profissionais, graduados e pós-graduados na área da Geologia, desenvolvem e participam de projetos relacionados aos diferentes campos desta grande ciência. Habitados às atividades de pesquisa, buscam na biblioteca o auxílio informacional pertinente às suas necessidades, justificando, assim, a frequência semanal de utilização deste espaço. A identificação do perfil dos usuários e a frequência com que utilizam a biblioteca demonstra a relevância desta unidade de informação não apenas para os usuários, como também para a instituição que, ao priorizar a informação e suas fontes como base para alcançar seus objetivos, cumprir com sua missão e manter presente em suas atividades seus valores e princípios, agrega às suas ações referência, qualidade e credibilidade.

No que se refere à percepção sobre o SRI da Biblioteca da SUREG - PA, os usuários afirmam, apesar de alguns não conhecerem a denominação, utilizar a biblioteca e o apoio da bibliotecária em suas pesquisas; a opinião destes sobre o SRI, seus produtos, serviços e recursos disponíveis é positiva. Mesmo sendo profissionais habituados à rotina da pesquisa, ressaltam, também, a importância do auxílio prestado pelo profissional que está à frente da unidade de informação. Os relatos dos usuários, seja de suas experiências profissionais ou particulares, destacam a importância deste serviço, não apenas com relação aos recursos e uso da tecnologia, mas também no que se refere ao atendimento pessoal prestado pela bibliotecária. Sem dúvida, a tecnologia e os modernos suportes utilizados para a produção, armazenamento e disseminação da informação são aliados do bibliotecário na tarefa de atender às necessidades informacionais daqueles que os requerem. Contudo, estes elementos não são eficientes e suficientes se não forem cuidadosamente projetados com base nas necessidades específicas da comunidade que os utiliza. Neste complexo universo de providências e decisões, o bibliotecário desempenha função fundamental e deve exercer, utilizando os recursos disponíveis e ultrapassando as barreiras de qualquer natureza, o papel de

mediador, assumindo, assim, diante da comunidade, da instituição, dos usuários e de si mesmo o compromisso inerente à profissão: preparar, organizar e disponibilizar a informação, sem, entretanto, abstrair o lado humano e o respeito pelo indivíduo, suas limitações e seu conhecimento.

Os produtos e serviços oferecidos pela Rede Ametista e, por conseguinte, pela Biblioteca da SUREG - PA compreendem o atendimento presencial e virtual. A multiplicidade e qualidade deste serviço se refletem no quadro de respostas quando se percebe que os entrevistados se beneficiam e utilizam os recursos disponíveis, auxiliares às suas pesquisas. Embora o ambiente virtual agilize a busca e recuperação da informação e permita acesso a documentos disponibilizados em diferentes fontes e lugares, o empréstimo realizado no ambiente físico é, também, um dos serviços mais utilizados. Desta forma, pode-se perceber que os recursos disponíveis no ambiente virtual são complementares e não substituem a informação impressa. Estas considerações ratificam a importância de conhecer os usuários, suas necessidades e preferências e dedicar a estes o trabalho, atividades, produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca. A responsabilidade da instituição, da biblioteca e do bibliotecário não se restringem ao processamento técnico e à quantidade de material disponível. Muito além desta superficial ideia, a qualidade do que é ofertado é mais proficiente e significativa, estabelecendo uma relação de respeito e confiança, aproximando o usuário da instituição, biblioteca, bibliotecário e da informação.

Embora esteja claro que os usuários frequentam a biblioteca e utilizam os produtos e serviços disponíveis, é questão relevante considerar os motivos pelos quais o fazem. Isto também se configura como elemento necessário ao bibliotecário no momento em que este toma decisões sobre a indexação, a gestão da biblioteca, o desenvolvimento de coleções e as estratégias de atuação do SRI. Em sua totalidade, os entrevistados afirmam utilizar a biblioteca e os recursos disponíveis como apoio às pesquisas e para a realização das atividades inerentes às atribuições do cargo que ocupam na instituição. O papel do bibliotecário é, mais uma vez, destacado na resposta de um dos entrevistados, o que reafirma a necessidade e importância da presença de um profissional preparado à frente da biblioteca, seja ela pública, escolar, especializada, universitária ou mista. O bibliotecário, habilitado em qualificação

específica, é o responsável pelas etapas do processamento técnico e desenvolvimento de coleções, pela administração da biblioteca e pela divulgação e desenvolvimento de produtos e serviços que atendam às necessidades dos usuários. Acima destas e de outras competências designadas a este profissional, ele é o encarregado de abrir as portas da biblioteca não apenas para ostentar, para quem nela entre, a coleção impecável de exemplares contemporâneos e obras raras acomodados em imponentes e modernas estantes deslizantes, tampouco o faz somente para deixar os livros, lado a lado, esperando que o leitor, em uma saga interminável, encontre o que procura depois de horas a olhar cada uma das lombadas expostas. O bibliotecário é o estandarte da biblioteca, responsável pela disseminação da informação, não apenas a científica ou acadêmica, mas toda a informação que seja conveniente à necessidade de quem a busca. É o responsável por apresentar ao usuário as infinitas possibilidades de crescimento e evolução profissional e pessoal proporcionada pelo conhecimento.

Tão importante quanto considerar os motivos pelos quais os usuários frequentam a biblioteca e utilizam os produtos e serviços, é reflexionar sobre os resultados desta aproximação. O cerne do SRI é auxiliar o usuário, disponibilizando recursos e ferramentas, na busca e recuperação de informações que atendam às suas necessidades. Contudo, esta ação só se efetiva quando o próprio usuário percebe a diferença e identifica os benefícios desta aproximação. Em seus relatos, os entrevistados afirmaram que o SRI, seus produtos e serviços, bem como o auxílio direto prestado pelo bibliotecário, remodelaram a forma como buscam e recuperam a informação. Mencionam a facilidade de acesso à informação como sendo a principal diferença após sua aproximação com este serviço, bem como respostas mais rápidas e satisfatórias.

Embora o SRI não esteja formalizado na Biblioteca da SUREG - PA como um setor ou espaço físico delimitado e a bibliotecária não traga no peito a insígnia que a defina como Bibliotecária de Referência, ambos estão presentes não somente na biblioteca, como na rotina dos usuários. O apoio da instituição à biblioteca, à produção e disseminação da informação dá ao bibliotecário a possibilidade de pensar o SRI não apenas como um conjunto de ferramentas

para tornar o acesso à informação rápido e fácil e apresentar ao usuário as fontes de informação, mas, acima disto, pensar o SRI como aliado, um parceiro que nutre este organismo vivo que é a biblioteca. À frente do SRI está o bibliotecário, profissional responsável pela organização, gestão e disseminação da informação que, embora desempenhe funções práticas e técnicas, é e continuará sendo o coração da biblioteca. É ele quem, com o conhecimento técnico e, fundamentalmente, amor pela profissão, respeito pelo ser humano, seu conhecimento e limitações, ultrapassa os limites das paredes de tijolos, estantes de metal, telas de computador e páginas de papel. É o Bibliotecário quem equilibra, firma, sustenta e mantém viva a essência basilar da biblioteca: disponibilizar a informação ao usuário, seja ele quem for, para que construa seu caminho apoiado no conhecimento e possa carregar consigo a certeza de ser, dentre tantos, um indivíduo e, ao mesmo tempo, junto a todos, um cidadão consciente de seus direitos e deveres e preparado para mudar sua realidade, criar, empreender, crescer, evoluir, deixando a sobrevivência no passado e trazendo para o presente a felicidade e alegria do viver.

## REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997. (Coleção Palavra Chave).

AMERICAN Library Association - ALA. **Reference and services association** : guidelines for implementing and mainting virtual reference services, 2003. Disponível em: <<http://www.ala.org/tools/guidelines/standardsguidelines>>. Acesso em: 14 set. 2015.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do Benchmarking e do Sensemarking. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37 - 54, jul./jun. 2010

BUTLER, Pierce. **Introdução à Ciência da Biblioteconomia**. São Paulo: Lidor, 1971.

CASTRO, Augusto César. **História da Biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000.

COELHO, Ana Lúcia Borges Fortes. **Panorama da área de informação: rede de bibliotecas SGB: diagnóstico da biblioteca de Porto Alegre**. Porto Alegre: CPRM, 2010.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **O planejamento da pesquisa qualitativa** : teorias e abordagens. 2.ed. Porto Alegre : ArtMed, 2006. 432 p.

ESTABEL, Lisandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva Moro . A mediação da leitura na família, na escola e na biblioteca através das tecnologias de Informação e de comunicação e a inclusão social das pessoas com necessidades Especiais. **Inc. Soc., Brasília**, DF, v. 4 n. 2, p.67-81, jan./jun. 2011.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas Universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 7, n. 1, p. 9-

25, jan./jun. 1979.

\_\_\_\_\_. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

\_\_\_\_\_. O bibliotecário de referência. **Revista do Núcleo de Documentação**, v. 2, n. 2, p. 5-21, jul./dez. 1982.

\_\_\_\_\_. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Aurélio Século XXI**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

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

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 8.ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

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

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

INTERNATIONAL Federation of Library Associations and Institutions – IFLA. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994**. Haia, 2004. Disponível em: < <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 13 nov. 2015.

LIMA, Gercina Ângela Borém. O modelo simplificado para análise facetada de Spiteri a partir de Ranganathan e do Classification Research Group (CRG). **Información, Cultura y Sociedad**, Buenos Aires, n. 11, p. 57-72, 2004.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 4.ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MORO, Eliane Lourdes da Silva. **Fluxograma do serviço de referência**. Moodle, 2013.

PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha. O profissional da Informação e as novas mediações no atendimento ao cliente. In: CASTRO, César Augusto (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: múltiplos discursos**. São Luiz: EDUFMA; EDFAMA, 2002.

ROUSSOS, Bruno. **Biblioteca Setorial de Educação da UFRGS: estudo de caso sobre o Serviço de Referência**. 2013. 1 v. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de Ciências da Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2013.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de Mecânica Precisão – LMP/UFSC . **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.5, n. 5, 2000, p. 104-119.

SANTOS, Clariete Duarte dos. **Serviço de referência e informação: um estudo de caso realizado na Biblioteca da Clínica Serdil**. 2014. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação), Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

SANTOS, Francisco Edvander Pires; PINTO, Virgínia Bentes. Vida e obra de Ranganathan: influências e contribuições para a Biblioteconomia. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.6, n.3, p. 2-19, dez. 2012.

SANTOS, Raiane Silva; BARBOSA, João Josué; SOUZA, Sandra Maria Clemente de. Serviço de Referência Virtual: uma proposta de comunicação síncrona e de política de atendimento para a Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira – UNESP. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Febab, 2013.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios. Fundación Germán Sánchez Ruipérez**. Madrid: Editora Pirámide, 1994.

SEPÚLVEDA, Fernando Antônio Miranda. A gênese do pensar de Ranganathan: um olhar sobre as culturas que o influenciaram. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 3, 1997, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: IBICT, 1997.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Mirian Vieira da. A formação profissional do século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, José Fernando Modesto da. O impacto da tecnologia no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. In: VALENTIM, Marta Lúcia (Org.). **Atuação profissional na área da informação**. São Paulo: Polis, 2004.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel. SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.) **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

STUMPF, Ida Regina Chitto. **Usuários: definições e tipologias**. Porto Alegre: 2013. Power point



## APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista

Identificação dos sujeitos:

Nome (iniciais)      Idade      Sexo      Formação      Cargo

Area de Atuação      Tempo de empresa

Questão 1 - Com que frequência você utiliza a biblioteca?

Questão 2 - Conhece o SRI oferecido pela biblioteca? Se sim, por favor, comente.

Questão 3 - Já utilizou este serviço? Qual sua opinião sobre o mesmo?

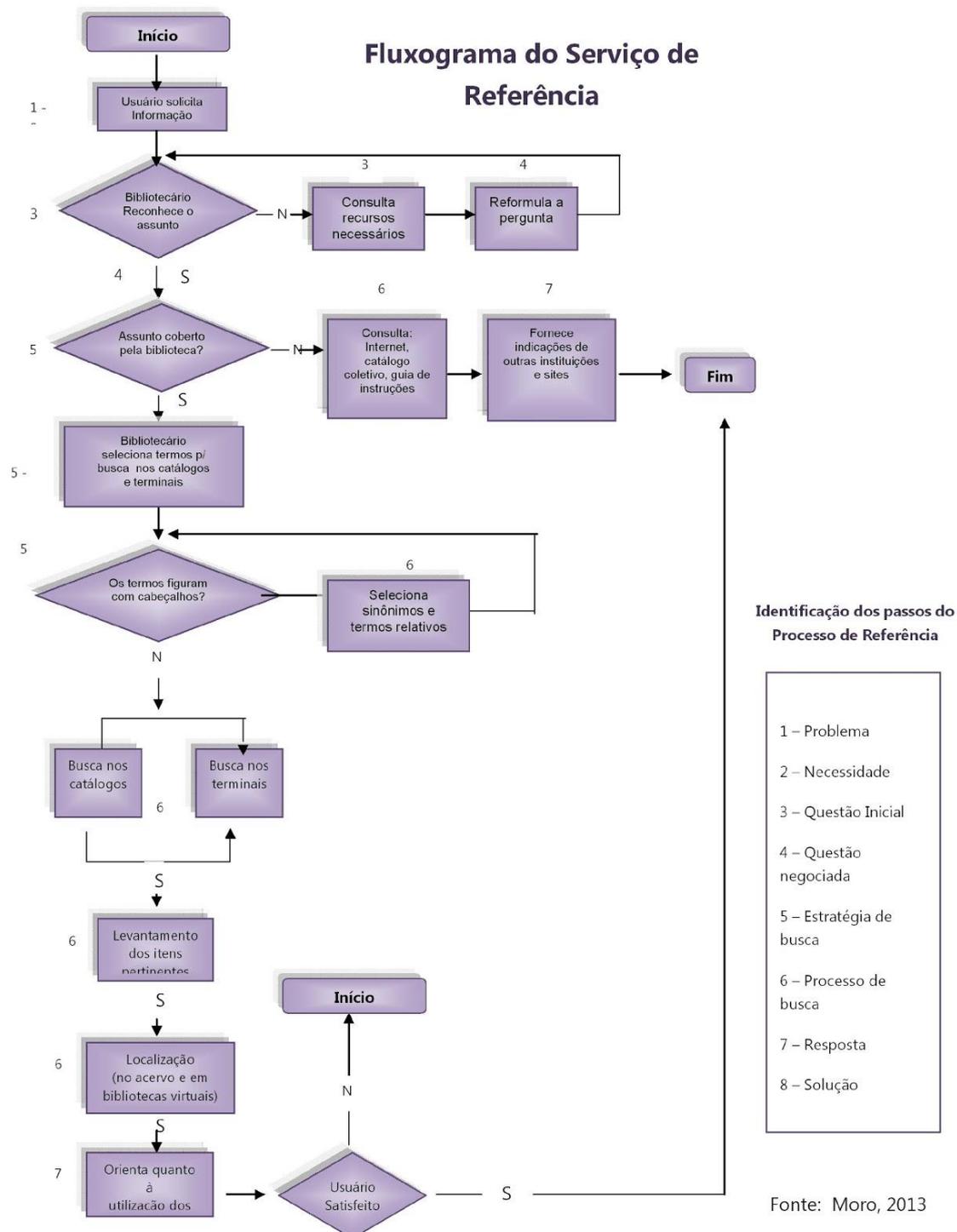
Questão 4 - Dentre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, quais conhece/utiliza?

	1	2	3	4	5	6	7	8
Catálogo online								
Biblioteca Virtual								
Produção Científica								
Periódicos Internacionais								
Livros eletrônicos								
SEUS -Serviço de Atendimento ao usuário								
Atendimento ao usuário acompanhado de orientação								
Análise, tratamento e disponibilização da informação registrada								
Normalização								
Empréstimos								
Pesquisas em bancos de dados								
Intercâmbio com as demais bibliotecas da Rede Ametista								
Comut								
Venda de Produtos institucionais								

Questão 5 - O que o motivou o uso destes serviços/produtos?

Questão 6 - Você percebe alguma diferença na busca e recuperação da informação após sua aproximação com o SRI?

## ANEXO A – Fluxograma do Serviço de Referência



**ANEXO B – Decreto Lei Nº 764, de 15 de Agosto de 1969**



**Presidência da República**  
**Casa Civil**  
**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

**DECRETO-LEI Nº 764, DE 15 DE AGOSTO DE 1969.**

[Vide Lei nº 8.970, de 1994](#)

Autoriza a constituição da sociedade por ações  
 Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais -  
 C.P.R.M. dá outras providências

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso das atribuições que lhe confere o § 1º do artigo 2º do Ato Institucional nº 5, de 13 de dezembro de 1968,

**DECRETA:**

**SEÇÃO I**

Da Constituição da Sociedade Ações "Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais"

Art. 1º Fica a União autorizada a constituir, na forma deste Decreto-lei, uma Sociedade por ações, que se denominará "Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais" e usará a abreviatura C.P.R.M., vinculada ao Ministério das Minas e Energia, nos termos dos artigos 4º, inciso II, alínea c e 5º, inciso III, do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967.

§ 1º A C.P.R.M. terá sede e fôro na Capital Federal e poderá estabelecer escritórios ou dependências em todo o território nacional.

§ 2º O prazo de duração da C.P.R.M. é indeterminado.

§ 3º A C.P.R.M. reger-se-á por este Decreto, pela legislação aplicável às sociedades anônimas e pelos Estatutos a serem aprovados pelo Presidente da República, mediante decreto.

Art. 2º O Presidente da República designará, por decreto, o representante da União os atos constitutivos da Sociedade.

§ 1º Os atos constitutivos serão precedidos:

I - pelo arrolamento dos bens, direitos e ações que a União e a Comissão do Plano do Carvão Nacional destinarem à integralização de seu capital;

II - pela elaboração dos Estatutos e sua publicação prévia, para conhecimento geral.

§ 2º Os atos constitutivos compreenderão:

I - aprovação das avaliações dos bens, direitos e ações cujos valores já houverem sido apurados pela Comissão a que se refere o artigo 12 deste Decreto-lei, para constituírem o capital da União e da Comissão do Plano do Carvão Nacional;

II - aprovação dos Estatutos.

§ 3º A constituição da Sociedade será aprovada por decreto do Poder Executivo e sua ata será arquivada, por cópia autêntica, no Registro do Comércio.

Art. 3º A reforma dos Estatutos da Sociedade, inclusive no que se referir ao aumento do capital social ficará sujeita à aprovação do Presidente da República, mediante decreto.

## SEÇÃO II Do Objetivo Social

Art. 4º A C.P.R.M. terá por objeto:

I - Estimular o descobrimento e intensificar o aproveitamento dos recursos minerais e hídricos do Brasil.

II - Orientar, incentivar e cooperar com a iniciativa privada na pesquisa e em estudos destinados ao aproveitamento dos recursos minerais e hídricos.

III - Suplementar a iniciativa privada, em ação estritamente limitada ao campo da pesquisa dos recursos minerais e hídricos;

IV - Dar apoio administrativo e técnico aos órgãos da administração direta do Ministério das Minas e Energia.

V- incentivar a lavra mineral, mediante associação com os cessionários de seus trabalhos de pesquisa. [\(Incluído pela Lei nº 6.339, de 1976\)](#)

§ 1º Para os fins dêste Decreto-lei, consideram-se:

a) recursos minerais: as massas individualizadas de substâncias minerais ou fósseis encontradas na superfície ou no interior da terra, bem como da plataforma submarina;

b) recursos hídricos: as águas de superfície e as águas subterrâneas.

§ 2º Nos recursos definidos no parágrafo anterior, não se incluem o petróleo e outros hidrocarbonetos fluídos e gases raros.

Art. 5º Para a consecução de seus objetivos sociais, a C.P.R.M. poderá:

I - Elaborar e executar estudos e trabalhos de geologia e hidrologia bem como pesquisas minerais e de recursos hídricos;

II - Realizar, diretamente ou em cooperação com entidades governamentais e privadas, estudos científicos, tecnológicos, econômicos e jurídicos visando à exploração e ao aproveitamento dos recursos minerais e hídricos;

III - Realizar pesquisas destinadas a estudos sobre o aproveitamento integrado das fontes de energia;

IV - Prestar assistência técnica;

V - Promover e apoiar a formação, treinamento e aperfeiçoamento de profissionais necessários às suas atividades.

Parágrafo único. Na colaboração com entidades públicas e privadas a C.P.R.M. poderá fazer ajuste e contratos de prestação de serviços mediante remuneração ou ressarcimento de despesas e, bem assim, realizar investimentos de risco.

Art. 6º Para efeito do disposto no item III do art. 4º, a C.P.R.M., sempre que necessário e obedecida a legislação específica, fica autorizada a:

- a) realizar estudos e levantamentos hidrometeorológicos;
- b) realizar pesquisa mineral.

~~§ 1º Não se aplica à C.P.R.M., o disposto nos arts. 31 e 32 do Código de Mineração (Decreto-lei nº 227, de 28.2.67).~~

§ 1º Não se aplica à CPRM o disposto nos artigos 31 e 32 do Código de Mineração, ficando, outrossim, em seu favor, ampliado de 10 (dez) vezes o número de autorizações de pesquisa para cada substância mineral, bem como de 5 (cinco) vezes o número do limite máximo para a mesma classe, de que trata o artigo 26 do mesmo Código de Mineração (Decreto-lei nº 227 de 28 de fevereiro de 1967). [\(Redação dada pela Lei nº 5.732, de 1971\)](#)

~~§ 2º Aprovado pelo D.N.P.M. o Relatório de Pesquisa apresentado pela C.P.R.M., fica esta autorizada a negociar, mediante licitação pública com empresa de mineração, os resultados dos trabalhos realizados.~~

§ 2º. Aprovado pelo DNPM o Relatório de Pesquisa apresentado pela CPRM, fica esta autorizada a negociar os resultados dos trabalhos realizados. [\(Redação dada pela Lei nº 6.339, de 1976\)](#)

~~§ 3º O adquirente dos resultados dos trabalhos de pesquisa terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da efetivação da compra, para requerer a concessão de lavra. Findo o prazo, sem que haja requerido a concessão de lavra, caducará o respectivo direito.~~

§ 3º. O adquirente dos resultados dos trabalhos de pesquisa terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da efetivação da cessão e transferência dos direitos respectivos, para requerer a concessão de lavra. Findo aquele prazo, sem que haja requerido a concessão de lavra ou deixando de satisfazer os requisitos legais para a outorga da concessão, caducará o respectivo direito, devendo a CPRM proceder a nova negociação na forma do parágrafo anterior. [\(Redação dada pela Lei nº 6.339, de 1976\)](#)

~~Art. 7º É facultado à C.P.R.M. desempenhar suas atividades diretamente, por convênio com órgãos públicos ou por contrato com especialistas e empresas privadas.~~

Art. 7º É facultado à CPRM desempenhar suas atividades diretamente, por convênios com órgãos públicos, por contratos com especialistas e empresas privadas ou mediante associação com outras empresas e entidades. [\(Redação dada pela Lei nº 6.339, de 1976\)](#)

### SEÇÃO III Dos Acionistas

Art. 8º Os Estatutos da Sociedade poderão admitir como acionistas:

- I - as pessoas jurídicas de direito público interno;
- II - as autarquias e demais entidades da administração indireta da União, Estados e Municípios;
- III - as pessoas físicas e jurídicas de direito privado.

#### SEÇÃO IV Do Capital Social

Art. 9º O capital social autorizado é de NCr\$ 100.000.000,00 (cem milhões de cruzeiros novos), dividido em 60.000.000 (sessenta milhões) de ações ordinárias e 40.000.000 (quarenta milhões) de ações preferenciais no valor de NCr\$ 1,00 (um cruzeiro nôvo) cada uma.

Art. 10. As ações da Sociedade serão ordinárias, nominativas com direito de voto; e preferenciais, nominativas ou ao portador, sempre sem direito de voto e inconversíveis em ações ordinárias.

§ 1º As ações preferenciais serão exclusivamente nominativas até a total integralização do capital autorizado.

§ 2º As ações preferenciais terão prioridade no reembolso do capital e na distribuição do dividendo mínimo de 6% (seis por cento) ao ano.

§ 3º A União manterá sempre 51% (cinquenta e um por cento), no mínimo, das ações com direito de voto.

Art. 11. A União e a Comissão do Plano do Carvão Nacional - CPCAN subscreverão 60.000.000 (sessenta milhões) de ações.

§ 1º A integralização do capítulo referido neste artigo será feita em dinheiro, bens, direitos e ações, ficando o Poder Executivo e a CPCAN autorizados a incorporar à Sociedade os bens móveis e imóveis direitos e ações que, pertencentes à União e à CPCAN estejam, na data dêste Decreto-lei a serviço ou à disposição do Departamento Nacional da Produção Mineral (DNPM), Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica (DNAEE) e Comissão do Plano do Carvão Nacional (CPCAN) relacionados com o objeto da Sociedade.

§ 2º A integralização pela União da parte em dinheiro do capital social por ela subscrito será realizado da seguinte forma:

I - No corrente exercício financeiro, através da abertura de crédito especial no valor de NCr\$ 3.000.000,00 (três milhões de cruzeiros novos), utilizando como recursos para sua cobertura o cancelamento de igual importância nas dotações orçamentárias do Ministério das Minas e Energia, na conformidade do disposto no item III, 1º, do artigo 43 da Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964;

II - Nos exercícios financeiros de 1970, 1971 e 1972, através da inclusão, na Lei de Orçamento de dotações no valor de NCr\$ 9.000.000,00 (nove milhões de cruzeiros novos), em cada um dos exercícios, a êste fim destinados.

§ 3º Fica facultado ao Poder Executivo atender às despesas referidas no parágrafo anterior mediante a entrega à Sociedade em valor correspondente, de Obrigações Reajustáveis do Tesouro Nacional.

Art. 12. O valor dos bens, direitos e ações, referidos no § 1º do artigo anterior, será apurado, mediante avaliação realizada por Comissão constituída de peritos designados conjuntamente, pelos Ministros das Minas e Energia e da Fazenda, cabendo-lhe ainda proceder ao inventário e levantamento dos referidos bens, direitos e ações.

Parágrafo único. Se o valor dos bens, direitos e ações exceder à quantia de NCr\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de cruzeiros novos), o excesso será contabilizado pela Sociedade como crédito da União, para integralização de aumento do capital da Sociedade.

Art. 13. A forma de integralização do capital subscrito pelos demais acionistas será estabelecida nos Estatutos, obedecido o disposto na [Seção VIII da Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965](#).

#### SEÇÃO V Da Administração e do Conselho Fiscal

Art. 14. A Sociedade será dirigida por um Conselho de Administração, com funções deliberativas, e por uma Diretoria Executiva.

Art. 15. O Conselho de Administração será constituído:

I - de um Presidente, nomeado pelo Presidente da República e demissível ad nutum;

II - de Diretores, em número de três, no mínimo e cinco no máximo;

III - de Conselheiros, em número de quatro.

§ 1º Os Diretores serão eleitos pela Assembléia-Geral de Acionistas.

§ 2º Um Conselheiro será eleito pela Assembléia-Geral de Acionistas sem o voto da União.

§ 3º Serão membros natos do Conselho de Administração, na qualidade de Conselheiros e sem direito a remuneração, os Diretores Gerais do Departamento Nacional da Produção Mineral e do Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica e o Presidente da Comissão Nacional de Energia Nuclear.

§ 4º É privativo de brasileiros o exercício da função de membro do Conselho de Administração.

§ 5º O mandato dos Diretores e do Conselheiro eleito será de quatro anos.

Art. 16. A Diretoria Executiva será composta do Presidente e dos Diretores.

Art. 17. O Conselho Fiscal será constituído de três membros efetivos e três suplentes, acionistas ou não, eleitos anualmente pela Assembléia-Geral, podendo ser reeleitos.

#### SEÇÃO VI Dos Empréstimos e dos Favores Atribuídos à Sociedade

Art. 18. A C.P.R.M. poderá contrair empréstimos para a aquisição de equipamentos e materiais destinados a execução de seus programas bem como para contratação de serviços técnicos e aperfeiçoamento de pessoal.

Parágrafo único. Para os empréstimos referidos neste artigo, que implicarem concessão de garantia do Tesouro Nacional, será ouvido previamente o Ministro da Fazenda, que poderá outorgá-la diretamente.

Art. 19. Para efeito de tratamento fiscal à importação, as atividades exercidas pela Sociedade enquadram-se no disposto no [artigo 14 do Decreto-lei nº 37, de 18 de novembro de 1966](#).

#### SEÇÃO VII Do Pessoal

Art. 20. O regime jurídico do pessoal da C.P.R.M. será o da legislação trabalhista.

Art. 21. Os servidores públicos em exercício nos Órgãos dos Departamentos Nacionais de Águas e Energia Elétrica e da Produção Mineral, da Comissão do Plano do Carvão Nacional e demais entidades referidas na letra b do artigo 23 deste Decreto-lei, cujas funções passarem a ser desempenhadas pela C.P.R.M., poderão, a critério da Administração da Sociedade, ser admitidos na mesma, mediante contrato de trabalho, ficando-lhes assegurada, em tal caso, a contagem dos respectivos tempos de serviço, para fins de estabilidade e previdência social, nos termos do [Decreto-lei nº 367, de 19 de dezembro da 1968](#).

#### SEÇÃO VIII Do Balanço e Exercício Social

Art. 22. O exercício social encerrar-se-á a 31 de dezembro de cada ano e obedecerá, quanto a balanço, amortização, reservas e dividendos, aos preceitos da legislação sobre as sociedades por ações e as prescrições a serem estabelecidas nos Estatutos da Sociedade.

#### SEÇÃO IX Disposições Gerais

Art. 23. A C.P.R.M. executará:

a) as atividades de estudos e pesquisas hídricas e energéticas, atualmente a cargo do Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica;

b) as atividades de estudos geológicos, de pesquisas minerais e da investigação e desenvolvimento de processos de beneficiamento mineral, atualmente a cargo:

- do Departamento Nacional da Produção Mineral,

- da Comissão do Plano do Carvão Nacional, da Comissão Nacional de Energia Nuclear, exceto quanto às investigações e desenvolvimento de processos de beneficiamento mineral,

~~- do Departamento de Recursos Naturais da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste, bem como da Fundação prevista no art. 6º da Lei nº 5.508, de 11 de outubro de 1968. [\(Revogado pela Lei nº 6.189, de 1974\)](#)~~

Parágrafo único. Os órgãos da Administração Federal referidas neste artigo celebrarão com a C.P.R.M. os convênios necessários à execução, por esta, das atividades no mesmo previstas.

Art. 24. Os órgãos da Administração Federal que concederem assistência financeira à pesquisa mineral, bem como à investigação e ao desenvolvimento de processos de beneficiamento mineral observarão normas capazes de assegurar, a longo prazo, a compensação satisfatória das perdas decorrentes dos riscos assumidos.

§ 1º Nos casos de financiamento, os empréstimos serão concedidos sempre a juros reais, obrigados os beneficiários a uma participação com recursos próprios, nunca inferior a 20% (vinte por cento) dos investimentos autorizados.

§ 2º A compensação das eventuais perdas decorrentes dos riscos assumidos na pesquisa mineral será obtida mediante cobrança de uma cota de risco proporcionada ao valor das reservas comercialmente exploráveis ou, durante prazo determinado, ao valor comercial da produção.

§ 3º A compensação das eventuais perdas decorrentes dos riscos assumidos na investigação e desenvolvimento dos processos de beneficiamento mineral será obtida através de participação nos resultados da utilização industrial, nos casos bem sucedidos, das patentes concedidas.

§ 4º Os órgãos da Administração Federal, mediante convênio, estabelecerão, em conjunto com a C.P.R.M., normas uniformes para a prestação da assistência financeira referida neste artigo.

Art. 25. Fica a C.P.R.M. autorizada a criar um fundo financeiro destinado aos investimentos de risco.

§ 1º Nos investimentos que efetuar em cooperação com a iniciativa privada, a C.P.R.M. observará as normas financeiras estabelecidas no art. 24 deste Decreto-lei e nos seus Estatutos Sociais.

~~§ 2º Os financiamentos que a C.P.R.M. conceder serão realizados sempre por intermédio de agência financeira da Administração Federal.~~

§ 2º Os financiamentos que a CPRM conceder serão realizados por intermédio de agência financeira da Administração Pública. ([Redação dada pela Lei nº 6.339, de 1976](#))

Art. 26. Ficam revogados o [§ 2º do artigo 6º](#) e os [artigos 10, 11, 12, 13](#) e [91 da Lei nº 5.508, de 11 de outubro de 1968](#).

Art. 27. Este Decreto-lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Brasília, 15 de agosto de 1969; 148º da Independência e 81º da República.

A. COSTA E SILVA  
*Antônio Delfim Netto*  
*Antônio Dias Leite Júnior*  
*Hélio Beltrão*  
*José Costa Cavalcanti*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 15.8.1969 e [retificado em 20.8.1969](#)

**ANEXO C – Lei Nº 8.970 de 28 de Dezembro de 1994****Presidência da República  
Casa Civil  
Subchefia para Assuntos Jurídicos****LEI Nº 8.970, DE 28 DE DEZEMBRO DE 1994.**

Transforma a Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM) em empresa pública e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º A Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais - CPRM, sociedade de economia mista criada pelo [Decreto-Lei nº 764, de 15 de agosto de 1969](#), fica transformada em empresa pública, sob a forma de sociedade por ações, vinculadas ao Ministério de Minas e Energia, nos termos previstos nesta lei.

Art. 2º A CPRM tem por objeto:

I - subsidiar a formulação da política mineral e geológica, participar do planejamento, da coordenação e executar os serviços de geologia e hidrologia de responsabilidade da União em todo o território nacional;

II - estimular o descobrimento e o aproveitamento dos recursos minerais e hídricos do País;

III - orientar, incentivar e cooperar com entidades públicas ou privadas na realização de pesquisas e estudos destinados ao aproveitamento dos recursos minerais e hídricos do País;

IV - elaborar sistemas de informações, cartas e mapas que traduzam o conhecimento geológico e hidrológico nacional, tornando-o acessível aos interessados;

V - colaborar em projetos de preservação do meio ambiente, em ação complementar à dos órgãos competentes da administração pública federal, estadual e municipal;

VI - realizar pesquisas e estudos relacionados com os fenômenos naturais ligados à terra, tais como terremotos, deslizamentos, enchentes, secas, desertificação e outros, bem como os relacionados à paleontologia e geologia marinha;

VII - dar apoio técnico e científico aos órgãos da administração pública federal, estadual e municipal, no âmbito de sua área de atuação.

§ 1º Para os fins previstos nesta lei, entende-se por:

a) recursos minerais: as massas individualizadas de substâncias minerais ou fósseis encontradas na superfície ou no interior da terra, bem como na plataforma submarina;

b) recursos hídricos: as águas de superfície e as águas subterrâneas.

~~§ 2º Nos recursos definidos no parágrafo anterior não se incluem o petróleo e outros hidrocarbonatos fluidos e gases raros. (Revogado pela Medida Provisória nº 144, de 2003) (Revogado pela Lei nº 10.848, de 2004)~~

Art. 3º A CPRM terá sede e foro na Capital Federal e poderá estabelecer escritórios ou dependências no território nacional e no exterior.

Art. 4º O prazo de duração da CPRM é indeterminado.

Art. 5º No interesse nacional, a CPRM poderá realizar pesquisa mineral, conforme definida em lei, não se lhe aplicando, nesse caso, o disposto nos [arts. 31 e 32 do Decreto-Lei nº 227, de 28 de fevereiro de 1967](#) - Código de Mineração.

§ 1º O Ministro de Estado de Minas e Energia determinará à CPRM, em ato específico, a realização da pesquisa mineral de que trata este artigo.

§ 2º Aprovado pelo Departamento Nacional de Produção Mineral - DNPM, o relatório de pesquisa apresentado pela CPRM, fica esta autorizada a negociar a cessão dos respectivos direitos a concessão de lavra da jazida pesquisada.

§ 3º O adquirente dos resultados dos trabalhos de pesquisa terá o prazo de cento e oitenta dias, a contar da efetivação da cessão e transferência dos direitos respectivos, para requerer a concessão de lavra. Findo aquele prazo, sem que haja requerido a concessão de lavra ou deixando de satisfazer os requisitos legais para a outorga da concessão, caducará o respectivo direito, devendo a CPRM proceder à nova negociação, na forma do parágrafo anterior.

Art. 6º O patrimônio da CPRM é constituído dos bens móveis e imóveis, direitos, inclusive os minerários, e valores que atualmente o integram.

Art. 7º Constituem receita da CPRM:

I - recursos orçamentários, créditos especiais, transferências e repasses, que lhe forem deferidos;

II - importâncias oriundas da alienação de bens e direitos, e da prestação de serviços, na forma da legislação específica;

III - doações, legados, subvenções e outros recursos, que lhe forem destinados.

Art. 8º A CPRM será administrada por um Conselho de Administração, com funções deliberativas, e por uma Diretoria Executiva.

Art. 9º O Conselho de Administração será constituído:

I - de um presidente, nomeado pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado de Minas e Energia;

II - do Diretor-Presidente da Diretoria Executiva;

III - de quatro conselheiros, eleitos pela Assembléia Geral de Acionistas.

Art. 10. A Diretoria Executiva será constituída de um Diretor-Presidente e de até quatro diretores, eleitos na forma da lei.

Art. 11. O quadro de pessoal da CPRM será inicialmente constituído mediante o aproveitamento dos atuais empregados da empresa, aos quais ficam assegurados os direitos e vantagens existentes.

Parágrafo único. O regime jurídico do pessoal da CPRM será o da legislação trabalhista.

Art. 12. Fica autorizada a CPRM a patrocinar entidade fechada de previdência privada destinada a operar planos de benefícios para os seus funcionários, nos termos da [Lei nº 8.020, de 12 de abril de 1990](#).

Art. 13. As ações da CPRM não pertencentes a pessoas jurídicas são declaradas de interesse social para fins de desapropriação, a fim de que seja constituída a empresa pública a que se refere esta lei.

§ 1º A União pagará pelas ações desapropriadas o valor patrimonial das mesmas, constante do último balanço da CPRM, corrigido até a data do efetivo pagamento.

§ 2º Publicada esta lei, o Poder Executivo adotará as providências para a abertura de crédito necessário para que se proceda à desapropriação mencionada neste artigo.

§ 3º O balanço a que se refere o § 1º deverá ser submetido a avaliação de auditoria independente, contratada para esta finalidade, cujo laudo será publicado no Diário Oficial da União e homologado pelo Conselho Fiscal.

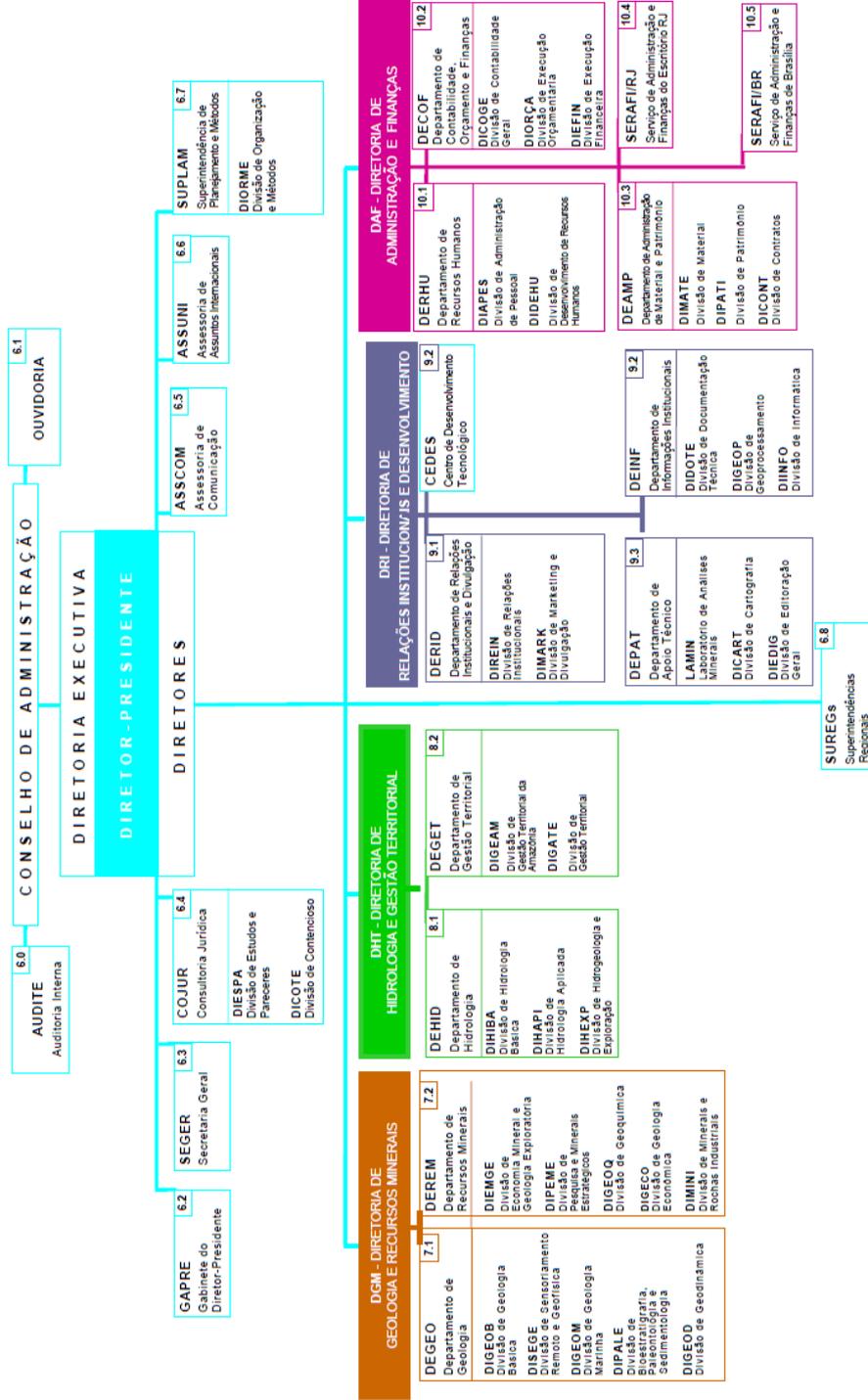
Art. 14. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 28 de dezembro de 1994; 173º da Independência e 106º da República.

ITAMAR FRANCO  
*Delcídio do Amaral Gomez*

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 29.12.1994

\*



**ANEXO E – Primeiro relatório da área da Geologia**