

## **IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA PARA AUTOMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO IFTO: MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Sidney Cabral Monteiro<sup>1</sup> Manoel Nazareno Negrão Farias<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Bibliotecário (UFPa), especialista em educação PROEJA- IFTO. e-mail: [sidney@ifto.edu.br](mailto:sidney@ifto.edu.br)

<sup>2</sup>Bibliotecário (UFPa), especialista em Gestão Pública- IFTO. e-mail: [manoel.farias@ifto.edu.br](mailto:manoel.farias@ifto.edu.br)

**Resumo:** As bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins estão passando por um processo de automação com a implantação de um sistema de gerenciamento. Visando dar visibilidade a este processo, esta pesquisa se constituiu com o objetivo de descrever as melhorias na prestação de serviços ao usuário das bibliotecas a partir dessa implementação. Trata-se de uma pesquisa participante, pois seus autores são também protagonistas deste processo. O estudo descreve a implantação do SophiA nas bibliotecas do Instituto Federal, abordando os seguintes procedimentos: diagnóstico das condições das bibliotecas, a partir de discussões sistematizadas em encontros dos bibliotecários da instituição; proposição do sistema de automação das bibliotecas; processo de aquisição de licença do sistema de gerenciamento; implantação do sistema SophiA; melhorias na prestação de serviços. Por se tratar de um processo ainda em curso, os resultados são parciais e abalizados tanto pelas atividades já realizadas (resultados alcançados), quanto pela proposta oferecida na contratação do produto (resultados esperados).

**Palavras-chave:** automação, gerenciamento de bibliotecas, SophiA

### **1 INTRODUÇÃO**

As bibliotecas dos institutos federais apresentam condições diferenciadas de funcionamento, seja pelo tempo de existência dos Institutos ou de seus campi, seja pelas especificidades de cada uma dessas unidades, a exemplo dos denominados campi avançados.

No caso do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins (IFTO), são 8 (oito) campi (Araguaína, Araguatins, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Gurupi, Palmas, Paraíso do Tocantins e Porto Nacional), e 3 (três) campi Avançados (Formoso do Tocantins, Lagoa da Confusão e Pedro Afonso). Todos os campi possuem biblioteca, mas nem todas são informatizadas. E as que atualmente são informatizadas, não dispõem de um sistema de gerenciamento eficiente.

Na Era da biblioteca automatizada acontece a introdução dos computadores, gerenciando todas as rotinas das bibliotecas e a inclusão de novos produtos e serviços que muito colaboraram para o processamento técnico dos documentos, para a disseminação e para a recuperação da informação.(ALMADA; SANTOS 2014, P.4)

Esse quadro de disparidade de condições de funcionamento e a necessidade de maior eficiência nas rotinas de trabalho dos responsáveis pela gestão da informação e de melhor atendimento aos usuários das bibliotecas do IFTO foram mobilizadores para desencadear a organização dos bibliotecários para o processo de implantação de um sistema de gerenciamento das bibliotecas.

Tais constatações constituíram o problema da pesquisa cuja formulação se inscreveu com a seguinte proposição: Como a implantação de um sistema de automação para o gerenciamento das bibliotecas do IFTO pode melhorar a prestação de serviços aos seus usuários?

Para responder ao problema, o estudo se pautou nos seguintes objetivos: **objetivo geral:** descrever as melhorias na prestação de serviços ao usuário das bibliotecas a partir da implementação de um sistema de automação para o gerenciamento das bibliotecas do IFTO.

**Objetivos específicos:** 1- apresentar quadro com as informações das bibliotecas do IFTO; 2- compreender o papel dos bibliotecários como protagonistas para a implantação das condições que favoreçam as melhorias na prestação de serviços aos usuários das bibliotecas; 3- Apresentar as melhorias dos serviços das bibliotecas dos campi com a efetiva implantação do SophiA.

## 2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa participante, qualitativa. Seus autores são os sujeitos em atividade que visam à transformação de um contexto concreto. Thiollent (2011) ressalta a importância da pesquisa participante (e da pesquisa-ação) ao afirmar que:

Um dos principais objetivos dessas propostas consiste em dar aos pesquisadores e grupos de participantes os meios de se tornarem capazes de responder com maior eficiência aos problemas da situação em que vivem, em particular sob forma de diretrizes de ação transformadora. Trata-se de facilitar a busca de soluções aos problemas reais para os quais os procedimentos convencionais têm pouco contribuído. Devido à urgência de tais problemas (educação, informação, práticas políticas, etc.), os procedimentos a serem escolhidos devem obedecer a prioridades estabelecidas a partir de um diagnóstico na situação no qual os participantes tenham voz e vez. (THIOLLENT, 2011, p.14).

A identificação de um problema que interfere na eficiência da prestação de serviços passa a constituir um desafio ao servidor que tão logo visualize uma possibilidade de reversão do quadro, põe-se a superar o desafio. Tal possibilidade é dada quando se tem voz e vez, conforme excerto de Thiollent na citação acima.

Foram essas condições que possibilitaram o avanço no processo de automação em curso, das bibliotecas do IFTO.

Os dados foram obtidos a partir de um processo que considerou as seguintes fases:

**Primeira Fase** – Fase exploratória: Diagnóstico das condições do funcionamento das bibliotecas do IFTO

As informações do diagnóstico foram obtidas a partir dos seguintes meios:

- Encontro dos bibliotecários do IFTO: encontro anual onde as demandas eram levadas por representante da biblioteca de cada um dos campi e apresentadas em forma de comunicação oral e debates.
- Socialização de informações e sugestões via e-mail institucional: independente dos encontros de bibliotecários o e-mail institucional se constituiu ferramenta de uso constante e eficiente para a obtenção de dados.

**Segunda Fase** – Organização das informações considerando as seguintes categorias:

- Condições das bibliotecas do IFTO.
- O processo de implantação do sistema de gerenciamento.
- Melhorias na prestação de serviços das bibliotecas do IFTO com a implantação, em curso, do SophiA

**Terceira Fase** – Sistematização das informações em forma descritiva.

A partir da organização dos dados procedeu-se a descrição do processo de automação ressaltando também os resultados esperados de acordo com a proposta do SophiA e que apresentamos a seguir.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

No processo de automação dos sistemas de bibliotecas consideramos que a sociedade atual, principalmente a comunidade interna ao IFTO é uma sociedade “online”, que se comunica e se informa por meio da internet. Até mesmo o uso do telefone assumiu essa função de trazer e levar informações. Do entretenimento à ciência, os recursos tecnológicos são ferramentas utilizadas pelos usuários para recuperar informações.

Com a constatação acima descrita, percebe-se a necessidade de automação dos serviços das bibliotecas, para acompanhar esse movimento cada vez mais interativo e eficiente.

Nas bibliotecas e centros de informação, a automação surge para oferecer um atendimento eficaz e eficiente ao usuário, poupar tempo, otimizar os processos, atender a demanda, auxiliar a aquisição, tornar a organização mais precisa e principalmente atender às necessidades do usuário em curto espaço e tempo. (RODRIGUES; PRUDÊNCIO, 2009, s/n)

### 3.1 Diagnóstico das bibliotecas do IFTO

O procedimento Para obtenção dos dados foram feitos através de uma pesquisa respondida pelas bibliotecas do IFTO .Levando-se em consideração a situação de cada biblioteca com relação a utilização de um sistema de automação e dos serviços oferecidos aos usuários pelo sistema.

<b>Bibliotecas</b>	<b>Sistema de automação</b>	<b>Serviços oferecidos pelo sistema de automação atual</b>
Campus Araguaína	Não possui	—
Campus Araguatins	Sistema SIEPEX	Serviços de circulação presencial (empréstimo, consulta, devolução e reserva). Catálogo online.
Campus Colinas do Tocantins	Sistema Bibilivre	Serviços de circulação presencial (empréstimo, devolução ).
Campus Dianópolis	Não possui	—
Campus Gurupi	Não possui	—
Campus Palmas	Sistema aula	Serviços de circulação presencial (empréstimo, consulta, devolução e reserva). Catálogo online.
Campus Paraíso do Tocantins	Não possui	—
Campus Porto Nacional	Bibilivre	Serviços de circulação presencial (empréstimo, consulta, devolução e reserva).
Campus Avançado Formoso do Tocantins	Não possui	—
Campus Avançado Lagoa da Confusão	Não possui	—

Campus Avançado Pedro Afonso	Não possui	—
------------------------------	------------	---

Quadro 1 – Informações sobre o sistema de automação das bibliotecas do IFTO.

Fonte: produzido pelo autor a partir dos dados respondidos pelos bibliotecários através de um questionário.

As diferentes realidades das bibliotecas impõem diferenças nos serviços prestados à comunidade escolar e comunidade externa.

Observa-se que das onze bibliotecas, três possuem sistema de automação que não contemplam de modo satisfatório os usuários. Apenas duas bibliotecas possuem catálogos online nenhuma oferece serviços de circulação via web (reserva, renovação).

### 3.2 O processo de implantação do sistema de gerenciamento

A implantação e utilização de novas tecnologias proporcionam uma maneira de organização e armazenamento padronizado, viabilizando o acesso e uso de informação, além de impulsionar o desenvolvimento e crescimento das pessoas e principalmente das instituições. (DANIN; MENDONÇA; PINTO, p. 2-3)

Com o processo de socialização das informações foi possível fazer um diagnóstico das bibliotecas do IFTO e perceber a necessidade de automação diante do quadro existente e as condições para essa realização. Neste sentido com as devidas autorizações para os andamentos da automação foi iniciado o processo de elaboração do edital. Para esta fase todos os bibliotecários enviaram dados sobre a especificação ideal de um programa de automação que gerenciasse de forma eficaz todos os serviços das bibliotecas do IFTO.

Elaborado, o edital foi identificado através do Processo Administrativo n.º 23236.002169.2016-10, Pregão Eletrônico n.º 07/2016.

A Empresa Primasoft Informática Ltda. foi vencedora e apresentou o software denominado SophiA Biblioteca. Com esta apresentação foi-se conhecendo mais a funcionalidade do software.

#### 3.2.1 Reuniões em ambiente virtual

Várias reuniões (via skipe e hangouts) foram agendadas e realizadas para dar início a implantação do sistema SophiA onde foram discutidos entre outras demandas, a migração dos dados, a implantação do sistema, o suporte da empresa.

#### 3.2.2 Treinamento

A empresa que representa o sistema SophiA ministrou um treinamento de 40 horas para os bibliotecários e servidores da TI para dar conhecimento das ferramentas do sistema: menus e interfaces, cadastro de obras, Biblioteca digital, circulação de materias, terminal Web, recursos avançados e modulo aquisições.

### 3.2.3 A Instalação das bases de dados

A migração final das bases de dados das bibliotecas do IFTO e a configuração local para o funcionamento do sistema ficou estabelecido pelo cronograma abaixo, no período de 15 dias.

CRONOGRAMA DE MIGRAÇÃO IFTO			
Nome da tarefa	Duração	Início	Término
<b>Entrega da Base de dados - IFTO</b>	<b>2 dias</b>	<b>qua 30/08/17</b>	<b>Sex 01/09/17</b>
Testes e restauração da base	1 dia	Sex 01/09/17	Sex 01/09/17
<b>Migração para base de Produção -PRIMA</b>	<b>3 dias</b>	<b>Seg 04/09/17</b>	<b>qua 06/09/17</b>
Migração Sistema AULA	1 dia	Seg 04/09/17	Seg 04/09/17
Migração Sistemas BIB LIVRE	1 dia	ter 05/09/17	ter 05/09/17
Migração Planilhas EXCEL e Geração de base final	1 dia	qua 06/09/17	qua 06/09/17
<b>Parametrizações - Configuração Local – IFTO e PRIMA</b>	<b>5 dias</b>	<b>seg 11/09/17</b>	<b>Seg 15/09/17</b>
Parametrização: Campus Palmas	2 hrs – Dás 8:30 às 10:30h	seg 11/09/17	seg 11/09/17
Parametrização: Campus Araguatins	2 hrs – Dás 8:30 às 10:30h	seg 11/09/17	seg 11/09/17
Parametrização: Campus Araguaína	2 hrs – Dás 10:30 às 12:30h	seg 11/09/17	seg 11/09/17
Parametrização: Campus Gurupi	2 hrs – Dás 10:30 às 12:30h	seg 11/09/17	seg 11/09/17
Parametrização: Campus Porto Nacional	2 hrs – Dás 8:30 às 10:30h	ter 12/09/17	ter 12/09/17
Parametrização: Campus Paraíso	2 hrs – Dás 8:30 às 10:30h	ter 12/09/17	ter 12/09/17
Parametrização: Campus Dianópolis	2 hrs – Dás 10:30 às 12:30h	ter 12/09/17	ter 12/09/17
Parametrização: Campus Colinas	2 hrs – Dás 10:30 às 12:30h	ter 12/09/17	ter 12/09/17
Parametrização: Campus Lagoa da Confusão	2 hrs – Dás 8:30 às 10:30h	qua 13/09/17	qua 13/09/17
Parametrização: Campus Formoso do Araguaia	2 hrs – Dás 8:30 às 10:30h	qua 13/09/17	qua 13/09/17
Parametrização: Pedro Afonso	2 hrs – Dás 10:30 às 12:30h	qua 13/09/17	qua 13/09/17

Quadro 2 – Cronograma de migração da base de dados do IFTO e configuração final do sistema.  
Fonte: produzido pelo analista de TI Daniel Felix e aprovado pela Empresa responsável pelo sistema SophiA.

## 3.3 Melhorias na prestação de serviços das bibliotecas do IFTO com a implantação em curso do SophiA

### 3.3.1 Serviços web

Apresentamos a seguir quadro com as informações sobre os serviços web após a implantação e funcionamento do SophiA.

<b>Serviços web</b>	<b>Melhorias na prestação de serviços</b>
---------------------	---

Serviço facilitado ao usuário: reserva, cancelamento de reserva, empréstimo, devolução e renovação online.	Autonomia ao usuário e redução do número de atendimentos presenciais na biblioteca
Acesso por número ilimitado de usuários simultâneos para consulta.	Agilidade na recuperação de informação bem como garantia de navegabilidade independente do número de acessos.
Acesso às íntegras de documentos nos mais variados formatos (texto, áudio, vídeo, etc.).	Disponibilidade de pesquisas em vários suportes informacionais.
Possibilidade de aplicação de política de acesso a documentos na íntegra, definindo a visualização dos arquivos por tipo de usuário, mediante login e senha.	Facilita os serviços prestados ao usuário: Disseminação da informação direcionada ao usuário, levantamento do perfil do usuário.
Relatório estatístico com os termos pesquisados no Terminal Web, informando a quantidade de ocorrências.	Melhorias no serviços de catalogação com relação ao catalogo de pesquisa, identificando termos pertinentes para o cabeçalho de assuntos(tesauro).
Seleção de obras com opção de imprimir ou enviar e-mail dos resultados em forma de lista ou referências bibliográficas.	Facilita a organização e a recuperação de informações e do levantamento bibliográfico.
Autonomia do usuário para informar seu perfil de interesse com dados de materiais, autores e assuntos, de acordo com as tabelas de autoridades, com envio de mensagem sempre que uma nova obra correspondente ao perfil for cadastrada.	Usuário direciona no seu perfil documentos pertinentes de acordo com sua área de atuação ou de interesse pessoal.

Quadro 3 – Informações sobre a proposta de serviços web complementada pela coluna referente às melhorias dos serviços na ótica dos autores do artigo.

Fonte: produzido pelos autores a partir dos dados do portal Prima.

### 3.3.2 Serviços ao usuário

Apresentamos a seguir quadro com as informações sobre os serviços aos usuários após a implantação e funcionamento do Sophia.

<b>Serviços ao usuário</b>	<b>Melhorias na prestação de serviços</b>
Rotina completa para circulação de publicações (reserva, empréstimo, renovação e devolução).	Facilita os serviços prestados ao usuário: agilidade, confiabilidade, segurança.
Reservas, cancelamento de reservas e renovações pelo gerenciador ou pelo Terminal Web.	Facilita os serviços prestados ao usuário: Agilidade e autonomia do usuário
Envio de avisos por e-mail informando sobre disponibilidade de obra reservada ou vencimento de empréstimos.	Eficiência no gerenciamento dos serviços: usuário fica sabendo através de email sobre prazos(devolução/reserva/obras liberadas).
Envio de e-mails notificando empréstimos, renova-	Em tempo real o usuário é notificado( rapidez e se-

ções, devoluções, evitando a utilização de papel.	gurança no gerenciamento de serviços)
Sugestão de aquisições, tanto de novos títulos como exemplares de obras já existentes.	Facilita os serviços prestados ao usuário: usuário pode indicar matérias para a biblioteca
DSI (Disseminação Seletiva da Informação), com configuração definida pelo próprio usuário final por meio da web ou pelo bibliotecário.  Referência bibliográfica de acordo com a ABNT (NBR 6023), com possibilidade de ordenação por título, número de chamada e inclusão de informações complementares como: assuntos, código de barras, notas de conteúdo, número de chamada, quantidade de exemplares e resumo.	Divulgar entre os leitores as publicações relevantes e atuais para que possam , desenvolver suas pesquisas e projetos.  Organização dos materiais pesquisados com referência em formato ordenado e sistematizado aprovados por organização reconhecida.

Quadro 4 – Informações sobre a proposta de serviços ao usuário acrescida da análise das melhorias dos serviços pelos autores do artigo.

Fonte: produzido pelos autores a partir dos dados do portal Prima.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conhecendo as necessidades dos usuários partimos para aquisição de um sistema para automação e administração dos serviços das bibliotecas.

O planejamento para os trabalhos de implantação do sistema mobilizaram toda a equipe de bibliotecários do IFTO com colaboração dos analistas de tecnologia da informação (TI) do IFTO. Por ser tratar de um processo em andamento os resultados são parciais mais já sinalizam as melhorias no atendimento ao usuário.

As avaliações relativas à funcionalidade do sistema serão constantes e, se ocorrerem limitações ou problemas que inviabilizem ou minimizem a eficiência dos serviços a busca de soluções será feita pelo suporte técnico da empresa.

Há o esforço dos bibliotecários para acompanhar as mudanças apontar e encaminhar possíveis falhas, visando suas correções.

Com a efetiva implantação do sistema de automação, com a utilização e com o *feedback* dos usuários prevê-se a melhoria dos serviços tornando mais eficiente o atendimento à comunidade interna e externa bem como favorecendo o desenvolvimento das atividades dos servidores das bibliotecas do IFTO.

#### REFERÊNCIAS

ALMADA, Magda; SANTOS, Rute Brazil dos. **As bibliotecas digitais como meio de Universalização da informação no sistema de bibliotecas universitárias** In: XIII Seminário nacional de Bibliotecas Universitárias. Natal: UFRN, p. 4, 2014. Disponível em <[https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais\\_anterior/13snbu/Com\\_Oral/Red\\_Rec\\_Inf/A%20web%20e%20os%20Acervos%20Dig/Magda%20Almada%20-%20As%20bibliotecas%20digitais.pdf](https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/13snbu/Com_Oral/Red_Rec_Inf/A%20web%20e%20os%20Acervos%20Dig/Magda%20Almada%20-%20As%20bibliotecas%20digitais.pdf)> Acesso em: 11 de jun. de 2017.

DANIN, Gisela Fernanda monteiro; MENDONÇA, Doris Campos; PINTO, Adélia de Moraes. **Informatização das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (Ifpa): Sistema Pergamum, da concepção à ação.** In: XIX Seminário nacional de Bibliotecas Universitárias. Manaus, 2016 , p 2 – 3. Disponível em <file:///C:/Users/USU/C3%81RIO/Downloads/3226-8687-1-PB.pdf>. Acesso em: **10 de junho de 2017.**

PRIMA. **Sophia Biblioteca.** Disponível em: <http://www.prima.com.br/institucional/solucoes/produtos/13/sophia+biblioteca>. Acesso em: 15 de jun. de 2017.

RODRIGUES, Anielma Maria Marques; PRUDÊNCIO, Ricardo Bastos Cavalcante  
AUTOMAÇÃO: a inserção da biblioteca na tecnologia da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 5, n. 1/2, 2009 Disponível em <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/viewFile/3944/3109>>. Acesso em: 10 de jun. de 2017.

ROWLEY, Jennifer. **A Biblioteca eletrônica.** Trad. de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2002, 399p.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação.** 18 ed. São Paulo: Cortez, 2011.