

# GESTÃO EM BIBLIOTECAS: um estudo realizado na associação recifense de ensino superior

MANAGEMENT IN LIBRARIES: a study performed in higher education association recife

Anielma Maria Marques Rodrigues\*

Andréa Cardoso Castro\*\*

Edgreyce Bezerra Santos\*\*\*

## RESUMO

Dispõe sobre a importância de a biblioteca ser entendida como uma organização como qualquer outra e ser administrada como tal, utilizando técnicas administrativas em seus setores, implantando um planejamento estratégico próprio e que esteja vinculado à instituição mantenedora, buscando treinamentos constantes para sua equipe de trabalho, além de implantar uma política de qualidade com metas a serem cumpridas, tendo sempre o cliente como foco principal. Foi realizada uma avaliação baseada em um instrumento de diagnóstico de gestão, respondido pela gestora da biblioteca e por um dos auxiliares administrativos da instituição, onde foram analisados: o planejamento estratégico, a estrutura organizacional, a infraestrutura, os recursos humanos, a política de qualidade e o papel gerencial. Percebeu-se que em diversos pontos a biblioteca utiliza a administração como peça principal do seu dia-a-dia, mas ainda precisa realizar ajustes para melhor oferecer seus serviços.

Palavras-chave: Gestão em bibliotecas. Planejamento Estratégico. Qualidade.

## ABSTRACT

Provides for the importance of the library to be seen as an organization as any other, and be managed as such, using management techniques in their industries by deploying a strategic planning process itself and that is linked to the supporting institution, seeking constant training for their staff, addition to implementing a quality policy with goals to be achieved, keeping the customer as the main focus. An evaluation based on a diagnostic tool for management, answered by the manager of the library and an administrative staff of the institution where they were analyzed:

strategic planning, organizational structure, infrastructure, human resources, quality policy and managerial role. It was noticed that at several points using the library management as main part of your day to day, but still need to make adjustments to better deliver their services.

Keywords: Management in libraries. Strategic planning. Quality.

---

## 1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico, a consolidação do capitalismo e do sistema econômico, o desenvolvimento social e outros fatores, trazem consigo muitas mudanças, exigindo das organizações, independente do ramo, adaptações quando possíveis, pois muitas são surpreendidas e acabam não se adaptando ao novo contexto, fadadas à falência. A história está repleta de casos como esses, que ocorrem porque algumas empresas, a princípio poderosas, são muito rígidas em seus modelos gerenciais, focando, sobretudo no produto ou serviço, muitas vezes deixando o consumidor em segundo plano, já que possuem o produto ou serviço perfeito.

A biblioteca, como qualquer organização, também está sujeita a todo esse processo de mudança, exigindo o aperfeiçoamento dos serviços. O gerenciamento da informação está totalmente afetado pela explosão informacional, segundo Silva (2000) trata-se de colocar a informação à disposição de um

determinado usuário, conforme sua demanda específica, em um universo de bilhões de informações e usuários. A biblioteca tradicional, que se preocupa mais com a guarda, tem sido duramente atingida com esse fenômeno, pois o foco agora não é possuir e sim acessar e disseminar a informação.

A instituição estudada, aqui denominada Associação Recifense de Ensino Superior (ARESU) por não ser permitido pela direção a divulgação de seu nome, foi fundada em 1990, com aproximadamente 200 colaboradores distribuídos nos diversos setores.

A ARESU tem como missão promover, construir e disseminar o conhecimento e os valores da vida, colaborando para o absoluto desenvolvimento da pessoa humana, capacitando-a para o exercício profissional e da cidadania, e estimulando o aprendizado ininterrupto e a atuação solidária na sociedade.

Em seu regimento interno, os objetivos e finalidades da instituição estão dispostos da seguinte maneira:

- a) Formar profissionais de nível superior, nas diferentes áreas de conhecimento, para participar do desenvolvimento da sociedade brasileira;
- b) Desenvolver a pesquisa e a iniciação científica, visando colaborar no avanço da ciência e da cultura;
- c) Promover a extensão, aberta à participação da população, para difundir as conquistas e benefícios resultantes dos estudos sistematizados;
- d) Estimular a criação cultural, por meio da promoção de eventos e projetos diversificados;
- e) Desenvolver projetos e atividades educativas, culturais, humanistas, sociais e científicas

que beneficiem efetivamente a comunidade onde se insere.

A ARESU atende a uma comunidade acadêmica aproximada de 3.000 usuários em cursos de administração de empresas, ciências contábeis, direito, economia e ciência da computação.

Para a execução deste trabalho, foi escolhida a biblioteca da Associação Recifense de Ensino Superior - ARESU, pois esta é uma faculdade bastante conhecida e consolidada na cidade do Recife, de grande procura por profissionais e futuros profissionais que desejam atuar nas áreas que ela atua e tem como competência elaborar, coordenar, planejar, executar e controlar as atividades de processamento técnico (serviços de seleção, desenvolvimento de coleções, de referência, circulação, armazenagem, sinalização, preservação dos acervos, registro, catalogação, classificação) e inventário bibliográfico e disponibilização de seu acervo, estabelecer políticas de compartilhamento da informação e de desenvolvimento dos acervos; estabelecer diretrizes de funcionamento específico da biblioteca e dos serviços nela oferecidos, de acordo com as normas gerais de funcionamento da faculdade.

Para organizar e desenvolver suas atividades, a Biblioteca da ARESU tem por objetivos gerais:

- a) Atender às necessidades do público interno da instituição;
- b) preservar, organizar e disponibilizar os acervos para os usuários;
- c) estimular e orientar os usuários nas diversas áreas de pesquisa e leitura;
- d) dar suporte bibliográfico à comunidade acadêmica, entre outros.

O presente estudo foi realizado com aplicação de dois instrumentos de diagnósticos em formato de questionário com perguntas objetivas e subjetivas, sendo um destinado ao chefe da biblioteca e outro destinado aos auxiliares, com o objetivo de conhecer a organização como um todo bem como as

expectativas e necessidades de seus funcionários. Com o resultado dos questionários, foi possível compreender a estrutura organizacional da biblioteca da ARESU, bem como seu planejamento estratégico, infraestrutura, papéis gerenciais, recursos humanos e sua política de qualidade. Estes pontos serão descritos e comentados a seguir.

## 2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Para que as mudanças não ocorram de forma trágica para a organização o planejamento estratégico é uma ferramenta da Administração ou um instrumento gerencial, que pode antever, ou seja, evita-se o imprevisto, como forma de reduzir riscos futuros, avaliar possíveis impactos, norteando a tomada de decisões. Chiavenato (2002) define estratégia como conjunto dos objetivos, finalidades, metas, diretrizes fundamentais e o planos para atingir esses objetivos, postulados de forma a definir em que atividades se encontra a empresa, que tipo de empresa ela é ou deseja ser. Rezende (1994) diz que estratégia é basicamente um quadro do que se é hoje e do que quer ser no futuro, ou seja, é uma visão dirigida ao que a organização deve ser.

Na instituição pesquisada há um planejamento estratégico traçado onde a biblioteca está incluída, porém sem planejamento estratégico próprio. De acordo com o questionário, os funcionários da biblioteca são cientes da missão, visão e objetivos da instituição e da biblioteca, sabem que a instituição tem um planejamento estratégico consolidado que inclui a biblioteca, mas não participam de forma consistente desse processo, pois além de não participarem da elaboração do planejamento, não existem metas, que são objetivos quantificados, a serem alcançados. Diante disso, avalia-se a forma como o planejamento estratégico é aplicado na biblioteca, se não existem objetivos e metas a serem alcançados, a conclusão é que esse planejamento só exista

no papel, sua prática não é efetivada. Porém o gestor da biblioteca tem todas as ferramentas em mãos para traçar o planejamento estratégico da unidade de informação, pois:

- a) Conhece a missão, visão e objetivos da instituição, que é fundamental que as metas sejam baseadas nesses princípios,
- b) Tem visão dos pontos fortes e fracos e das ameaças e oportunidades; é nesse momento que são identificadas e examinadas as forças restritivas e impulsoras do cenário no sentido de atingir os seus objetivos;
- c) Com base nesses dados são formuladas as estratégias que devem ser detalhadas e quantificadas em objetivos e metas;
- d) Implementação é a fase mais difícil, pois requer o esforço de todos os envolvidos: gestor, funcionários e até mesmo dos usuários;
- e) O planejamento estratégico não pode ser estático/fixo, pois todo processo precisa ser dinâmico, devendo ser permanentemente acompanhado e constantemente revisado/atualizado sempre que necessário os desvios e as necessidades deverão ser corrigidos com maior brevidade possível.

## 3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O espaço físico da biblioteca é composto por hall de entrada, que funciona também como sala de leitura informal, balcão de empréstimos, acervo composto por livros, revistas, periódicos científicos, jornais e material áudio visual, três salas para estudo em grupo, dez cabines para estudo individual, sala de vídeo e uma sala destinada ao processamento técnico.

Para facilitar o conhecimento e a execução das normas, procedimentos e funções administrativas, a biblioteca dispõe de um manual de atividades e procedimentos que é uma importante e constante fonte de informações sobre os trabalhos rotineiros do setor, além de ajudar a fixar critérios e padrões, bem como uniformizar as técnicas utilizadas nos processos.

Todos os funcionários da biblioteca tem ciência das atribuições, responsabilidades e competências do seu cargo e dos demais. As atividades são controladas pelo bibliotecário chefe que divide os trabalhos levando em consideração a especialização e habilidades dos funcionários.

Não há uma rotatividade nos serviços, porém todos os funcionários estão aptos a exercer as funções de qualquer área do setor, levando em consideração sua capacitação e formação.

### 3.1 INFRAESTRUTURA

O planejamento de uma biblioteca deve-se iniciar com o diagnóstico do objetivo e público alvo, além do espaço físico disponível, para que dessa forma obtenham-se melhores condições de conforto, segurança, estabilidade, acessibilidade, dentre outras.

Existe uma grande preocupação com a existência ou previsão de espaços para leitura em grupo ou individual, assim como com o nível de ruído aceitável na biblioteca que segundo a norma brasileira NB-95 é de 42dB (decibel). Deve-se considerar para isso que existem dois tipos de usuários: os sensíveis ao ruído e os dependentes do mesmo. De posse dessas informações, o bibliotecário deve tomar medidas para corrigir falhas existentes, tais como:

- a) Adaptar cabine de estudo individual;
- b) Criar áreas de silêncio com devido isolamento acústico;
- c) Utilizar carpetes para abafar o barulho;
- d) Colocar cartazes convidando ao silêncio.

A biblioteca analisada é localizada em uma área de fácil acesso e com uma boa sinalização.

O ambiente é favorável ao livre acesso, há comodidade e segurança tanto para os usuários quanto para os funcionários. O mobiliário adequa-se em parte as necessidades dos usuários possuindo materiais de boa qualidade e conforto. Pois

nesse quesito o questionário do funcionário acredita que a biblioteca não dispõe de recursos materiais (mobiliários, equipamentos, de expediente) suficiente para a quantidade de usuários, em contrapartida o gestor afirma que possui a quantidade adequada para a população acadêmica da instituição. Neste ponto se faz necessário um alinhamento entre as informações apresentadas pelo gestor e pelos funcionários para que haja uma melhor prestação dos serviços e o usuário tenha uma maior comodidade. O gestor deve observar melhor o ambiente, principalmente nos horários de maior fluxo, para constatar se há a necessidade de ampliar os recursos materiais existentes.

Em termos de acessibilidade, a unidade de informação possui rampas de acesso, com corrimões e piso com características antideslizantes. A iluminação da biblioteca é adequada para o desenvolvimento das atividades tanto dos usuários quanto dos funcionários. No aspecto da climatização, ela não é adequada para a conservação do acervo já que ao final do expediente os condicionadores de ar são desligados, gerando assim uma oscilação de temperatura ambiente. Em relação aos funcionários e usuários a climatização está de acordo com suas necessidades.

A biblioteca possui computadores suficientes para atender a demanda de usuários, com acesso a internet através de rede wi-fi, possibilitando assim o acesso a base de dados da biblioteca para que dessa forma seja efetuada a renovação do material em posse dos usuários e pesquisa. Um ponto negativo é em relação a salas de estudo, já que a biblioteca não possui sala de estudos individuais facilitando dessa forma o ruído no ambiente. Havendo só sala de estudos em grupo a partir de três pessoas.

### 3.2 RECURSOS HUMANOS

Atualmente, a biblioteca possui o quadro de

funcionários composto por um bibliotecária-chefe responsável pela aquisição de materiais e por coordenar as demais bibliotecárias e auxiliares, duas bibliotecárias que se dividem em referência e processamento técnico, além de quatro auxiliares de biblioteca.

A administração de recursos humanos no Brasil considera que na maioria das empresas brasileiras predominam uma administração cartorial e burocrática. Messenger (1989 apud SILVEIRA, 2009) afirma que é necessário que se dê mais atenção às vertentes científicas que construíram o universo conceitual da administração de recursos humanos. “As pessoas e organizações não nasceram juntas. As organizações escolhem pessoas que desejam como colaboradores e as pessoas escolhem as organizações onde pretendem trabalhar e aplicar seus esforços” (CHIAVENATO, 2008, p. 102).

Dessa forma trata-se de uma escolha recíproca que depende de inúmeros fatores. Para que isso seja possível é necessário que as suas oportunidades de trabalho sejam divulgadas, afim de que as pessoas saibam como procurá-las e iniciar seu relacionamento. Este é o papel do recrutamento que funciona como uma ponte entre o mercado de trabalho e o mercado de recursos humanos. Na biblioteca esta divulgação é feita de forma indireta, através do envio dos currículos por parte dos candidatos a gestora da unidade de informação. Não são colocados panfletos e nem feita a divulgação das vagas em empresas especializadas no assunto, nem em sites, é mais uma propaganda de “boca a boca”, para que dessa forma não surja um grande numero de candidatos sem o perfil procurado pela empresa.

Chiavenato, (2008) afirma que a seleção de pessoas, busca dentre vários candidatos recrutados, aqueles que são mais adequados aos cargos existentes na organização ou às competências necessárias. O processo seletivo visa manter ou aumentar a eficiência e o

desempenho humano, bem como a eficácia da organização, ou seja, é um processo de comparação, decisão e escolha. A avaliação dos resultados da seleção é importante para determinar seu custo operacional e benefícios oferecidos.

A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função das tarefas que ela desempenha, das metas e resultados a serem alcançados e do seu potencial de desenvolvimento. De acordo com Chiavenato (2008), fazendo assim, parte das práticas que as organizações adotam para administrar suas operações com excelência. No caso analisado, de acordo com o gestor, a avaliação é realizada de dois em dois anos e é feita por uma comissão formada pelo chefe de setor, direção e representante dos recursos humanos, onde dependendo do desempenho do funcionário, assume outro cargo, conseqüentemente com aumento de salário.

Em relação à atualização profissional e especialização, o funcionário respondeu que não há um investimento por parte da instituição para o pessoal que trabalha na biblioteca, porém o gestor afirmou que são realizados cursos de especialização correspondentes nas áreas, palestras e oficinas. Neste caso é interessante avaliar o ponto de vista de cada entrevistado, já que ocorrem divergências de opinião podendo, do ponto de vista do funcionário, não ter interesse nos cursos realizados, ou não ocorreu uma abertura maior em termos de horário e de cursos que são ofertados pela instituição e mesmo os que são ofertados, podem não ser efetuados por todos os funcionários do setor.

#### **4 POLÍTICA DE QUALIDADE**

O gestor de uma unidade de informação deve se preocupar com a qualidade dos seus produtos e serviços oferecidos aos seus usuários. Desde o desenvolvimento do produto ou serviço adequado à estrutura física

devem ser considerados como fatores fundamentais para a gestão da qualidade em serviços de informação. Medeiros, Ares e Grego (2000) elencaram princípios para se alcançar a qualidade total baseados em questões como melhoria constante de produtos e serviços, redução de erros, materiais e atrasos, não utilizar a prática de negócios somente baseada em preços, investir em treinamentos e retreinamentos para os colaboradores manterem-se atualizados, promover um bom ambiente de trabalho para que os funcionários sintam-se orgulhosos do trabalho realizado, estimular o trabalho em equipe inclusive junto a outros departamentos, entre outros princípios que estimulam a produtividade e a qualidade dos serviços.

A partir dos princípios citados acima, surgiram outros métodos gerenciais como, por exemplo, os 5S<sup>1</sup>, o MHK<sup>2</sup> e o KAIZEN<sup>3</sup>. Estes métodos não são específicos para bibliotecas, mas podem ser adaptados e colocados em prática pelos gestores e demais envolvidos nas unidades de informação.

Amboni (2002) aponta que a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas são influenciados e podem ser avaliados pela liderança; por um sistema de informações sobre qualidade em serviços; pela estratégia de serviços; pelo nível de comprometimento dos colaboradores internos e externos com os princípios da excelência em serviços; pela estratégia tecnológica na implementação da estratégia de serviços; pela estrutura e tecnologia como fatores vitais à implementação da estratégia de serviços; pelos níveis de confiabilidade, surpresa, recuperação e integridade, dentre outros fatores; que refletem as condições atuais das dimensões internas, externas diretas e indiretas.

<sup>1</sup> Programa de qualidade total japonês que quer dizer: *Seiri* – utilização, *Seiton* – ordenação, *Seisō* – Limpeza, *Seiketsu* – Saúde e *Shitsuke* - Autodisciplina

<sup>2</sup> Modelo Hoshin Kanri

<sup>3</sup> Kai = mudança, zen = para melhor

Nesse sentido o profissional da informação que deseja obter uma gestão de qualidade, deve desenvolver serviços de acordo com os objetivos da instituição mantenedora para que haja a continuidade dos serviços e, sobretudo, focar no usuário, que deve ser visto como um importante colaborador para a manutenção da qualidade.

Segundo Valls e Vergueiro (2006, p. 124):

não existem fórmulas prontas e muito menos receitas préconcebidas para que uma mudança desse porte e com tantas variáveis possa concretizar-se.

Entretanto, considera-se que, uma vez definida a gestão da qualidade como o caminho a ser seguido, ela seja implantada de forma estruturada e, principalmente, mantendo o foco das atividades, tendo o apoio da alta direção e sendo constantemente avaliada, para que os objetivos possam ser alcançados da melhor forma possível, respeitando sempre a natureza e cultura do serviço de informação.

Ao analisarmos esta área na biblioteca, observamos algumas divergências nas respostas do funcionário e do gestor de bibliotecas.

A primeira divergência se deu na questão da existência de uma política de qualidade, onde o gestor afirmou que existe e o funcionário afirmou o oposto, talvez por não conhecimento sobre o assunto. Outro ponto onde houve divergência de informações foram nas questões relacionadas a atualização do acervo. O gestor afirmou que esta atualização

se dá através de compra semestral e o funcionário disse que não há essa periodicidade, que a compra só é feita quando há necessidade ou fiscalizações.

No que diz respeito aos serviços, produtos, ferramentas de marketing, canais de *feedback* e outros pontos relacionados à política de qualidade, existe um alinhamento entre funcionário e gestor. O funcionário tem conhecimento sobre estes pontos e o gestor serve como suporte para que o ambiente funcione da melhor forma possível.

## 5 PAPEL GERENCIAL

Os papéis gerenciais em uma biblioteca são responsáveis pelo funcionamento das funções meio ou fim e pelo seu ajuste às metas e objetivos do local. Sabe-se que os administradores estão a todo o momento planejando, dirigindo, coordenando e avaliando. É um processo ininterrupto, constituído por atividades interligadas, justapostas e contínuas, não obedecendo a nenhuma ordem hierárquica (PIRES; GASPAR FILHO 1981).

Fayol instituiu a abordagem clássica da administração, onde identificou o conjunto de atividades formadas por planejamento, organização, coordenação, direção e controle.

Segundo Dias (1985, p. 39):

essa abordagem [...] teve enorme influência, atestada por uma série de

outras abordagens dela derivadas, bem como pela sua utilização na organização de cursos e textos de administração e na prática dos administradores.

Dias (1985), dividiu os papéis gerenciais em três categorias: Interpessoais, Informacionais e Decisórios, cada uma com suas particularidades e são utilizados em todos os tipos de administração. Contudo, as bibliotecas ainda não adotaram totalmente a postura de se enxergar como uma organização que precisa ser administrada. Com a implantação de novas tecnologias nos serviços das bibliotecas, seus gestores precisam se adaptar às novas necessidades, para que possam levar a seus clientes o produto que estes procuram da melhor forma possível.

Ao avaliarmos este item respondido pelo gestor e pelo auxiliar de biblioteca, observa-se que, apesar dos empecilhos encontrados no ambiente, o gestor consegue cumprir seu papel, os colaboradores trabalham satisfeitos e motivados em desempenhar seu papel. Os problemas e as mudanças são compartilhados e avaliados por toda a equipe e juntos discutem tentando encontrar a melhor resolução.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas precisam acompanhar as mudanças que estão acontecendo no que diz respeito ao gerenciamento de organizações. Para isso, se faz necessário que seus gestores adotem uma postura proativa e utilizem técnicas específicas da administração para gerenciar seus centros de informação. Buscar parcerias, realizar palestras, promover treinamentos, visando sempre a satisfação do cliente/usuário como foco principal de seus serviços.

A biblioteca da ARESU, de acordo com o que foi analisado, é um organismo vivo que está se adaptando a esta nova realidade. Apesar de haver algumas diferenças nas informações prestadas por seu gestor e funcionário, observa-se que se trata de um local onde algumas técnicas de administração estão implementadas. Contudo, ainda há alguns pontos a serem alinhados e definidos como, por exemplo, a criação de um planejamento estratégico próprio de biblioteca como também o que diz respeito à política de qualidade que se já está implementada, deve ser de conhecimento de todos os colaboradores e ser entendida como uma meta a ser alcançada.

## REFERÊNCIAS

- AMBONI, N. de F. **Qualidade em serviços:** dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2002, 227f. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) Centro tecnológico da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://www.siglinux.nce.ufrj.br/~gtbib/site/wp-content/uploads/2009/07/qualidade-em-servicos.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10152:** níveis de ruído para conforto acústico. Rio de Janeiro: ABNT, 1986.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas:** uma abordagem contingencial. São Paulo: McGraw-Hill, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- DIAS, E. J. W. A abordagem dos papéis gerenciais de Mintzberg e sua aplicação a bibliotecas e centros de informações. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n.1, p. 35-84. mar. , 1985.
- MEDEIROS, A. L. S.; ARES, A. M. L.; GREGO, G. M. T.. Qualidade e produtividade em bibliotecas: estudo de caso da biblioteca Mário Henrique Simonsen. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11. , 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000676/01/T016.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2011.
- PIRES, J. de G.; GASPAR FILHO, W. **Elementos de administração:** uma abordagem brasileira. 2. ed. Rio de Janeiro: Rio, 1981.
- REZENDE, Yara; MARCHIORI, P. Z. A gestão estratégica dos sistemas de informações bibliográfica. **Ci. Inf. Brasília**, Brasília, v. 22, n. 3, p. 254-257, mai/ago. 1994.
- SILVA, A. F. G. da. Marketing em unidade de informação: revisão crítica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 23/24, n. 1, p. 5-24, especial 2000.
- VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. de C. S. A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil: uma revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abril 2006.

---

### Dados sobre Autoria

\* Bibliotecária da Faculdade de Comunicação, Tecnologia e Turismo de Olinda.  
E-mail: anielma@yahoo.com.br

\*\* Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco.  
E-mail: andrealc2006@hotmail.com

\*\*\*Bibliotecária da Pires Advogados & Consultores.  
E-mail: edgreyce@gmail.com

Artigo enviado em março de 2012 e aceito em março de 2013.