

APLICANDO AS TIC'S NO PROCESSO DE AQUISIÇÃO: ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNISUL

Luciana Mara Silva*
lucianamara@unisul.br
Salette Cecília de Souza*
salette@unisul.br

“Quando compartilhamos mais, podemos receber mais. Se estamos sempre compartilhando, criamos um fluxo que nunca para”.
Rabino Shmuel Lemle

Resumo: As atividades humanas transformam-se continuamente a fim de atender novas formas de interação que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC'S) proporcionam as Unidades de Informação (UI). Os empreendimentos frente às inovações tecnológicas vem aprimorando técnicas e contribuindo para o enriquecimento das culturas organizacionais. Concernente a este conceito, o presente artigo pretende relatar a implantação do Módulo de Aquisição do Sistema Pergamum na Biblioteca Universitária (BU) da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) - Campus Grande Florianópolis. - Unidade Pedra Branca. A metodologia aplicada foi o estudo de caso, tendo como ambiente de pesquisa a BU da Unidade Pedra Branca. Foram redimensionadas as formas de armazenamento e processamento das informações que necessitavam ser gerenciadas pelo Setor de Aquisição desta BU. Esta ação impulsionou inovações nos processos internos e práticas gerenciais de planejamento do setor. As inovações otimizaram os relatórios e dados apresentados as comissões de reconhecimento de curso, impulsionando a caracterização sólida dos Cursos oferecidos pela UNISUL, respaldados na aquisição das bibliografias básicas dos projetos pedagógicos. A utilização da ferramenta de aquisição fundamentou-se como projeto piloto e impulsionou a elaboração de uma Proposta Institucional de Implantação do Módulo de Aquisição em todas as BU da UNISUL, dando continuidade a cultura de planejamento na Instituição. É necessário cada vez mais fomentar a Gestão de Processos tendo o apoio das TIC'S.

Palavras-Chave: Tecnologias de informação e comunicação. Ferramenta de aquisição. Gestão de processos. Sistema Pergamum. Biblioteca Universitária – Administração.

* Universidade do Sul de Santa Catarina - Av. Pedra Branca, nº25 – Palhoça – Santa Catarina - Brasil.

1 INTRODUÇÃO

A universidade é um contribuinte dinâmico no processo de geração, difusão e intercâmbio de informação e conhecimento, traduzindo-se na descoberta de novas teorias, idéias e tecnologias, possibilitando a ampliação de recursos de pesquisa e ensino necessárias as transformações do meio globalizado. Para Dolence e Norris (apud KRZYZANOWSKI; COUTO, 1998, p. 1)

a universidade é lugar estratégico de saber qualificado e de formação profissional avançada. Com isso, o uso de novas tecnologias de informação e de comunicação eletrônica, apropriadas ao acesso, à organização e ao processamento da informação cada vez mais eficiente e eficaz, exige um moderno perfil dos agentes de informação.

A Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) iniciou sua história em 1964 com criação da Faculdade de Ciências Econômicas na então Fundação Educacional do Sul de Santa Catarina (FESSC). A UNISUL foi reconhecida como Universidade pela Portaria Ministerial – MEC nº028, de 27 de janeiro de 1989, tendo como caracterização jurídica ser uma fundação de direito privado, de caráter comunitário e regional. A UNISUL passou por reformulações estruturais e ampliação da estrutura física e tecnológica, atendendo a demanda do mercado. Esta universidade possui quatro Campi instalados nos municípios de Tubarão, Araranguá, Palhoça e Florianópolis, caracterizando uma estrutura Multi-Campi.

Acompanhando esta expansão destaca-se o desenvolvimento de suas bibliotecas, contando hoje com 12 Unidades distribuídas em seus quatro Campi. A Biblioteca Universitária (BU) é vista como um espaço de ensino e aprendizagem, proporcionando meios de instrução que valorizam não só a vida acadêmica como também media o cidadão ao exercício da cidadania. Na visão de Pizzorno (2003, p. 30)

a biblioteca universitária é um órgão de extrema importância para que a Universidade possa funcionar como agente positivo das

mudanças sociais necessárias, pois é a biblioteca que possibilita, por meio de seus documentos, o conhecimento da realidade e a discussão sobre a mesma.

O modelo de mercado de trabalho atual exige profissionais aptos às transformações que arrolam às atividades desenvolvidas em uma Unidade de Informação (UI). É certo que tais transformações vem ao longo dos séculos sendo amparadas, por meio de novas técnicas e tecnologias. Para Santos (2002, p. 29)

as técnicas são um conjunto de meios instrumentais e sociais, com os quais o homem realiza sua vida, produz e, ao mesmo tempo cria espaço. Essa forma de ver a técnica não é, todavia, completamente explorada.

O sociólogo Manuel Castells (1999, p.49), um pesquisador das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC'S) na sociedade, define tecnologia como sendo “o uso de conhecimento científico para especificar as vias de se fazerem as coisas de uma maneira reprodutível”. Considera-se um desafio ao profissional bibliotecário, garantir o direito de acesso à informação, fortalecendo o contato do indivíduo com as TIC'S que atualmente difundem a informação de forma tão rápida, ágil e diversificada. Segundo Volpato e Borenstein (2002, p.211)

A acelerada difusão das novas tecnologias da informação e comunicação, impulsionam uma modificação radical nos contatos e trocas de informação por intermédio da diferenciação e ampliação de canais, sistemas e redes como meios primordiais na coleta, armazenagem e disseminação da informação.

O propósito deste artigo é relatar o processo de implantação do Módulo de Aquisição do Sistema Pergamum na Biblioteca Universitária da Unisul - Campus Grande Florianópolis – Unidade Pedra Branca, reavaliado todos os processos internos vinculados a atividade de aquisição. Partindo do exposto, a metodologia aplicada foi o estudo de caso, tendo como ambiente de pesquisa a BU da Unidade Pedra Branca.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PEDRA BRANCA

O desenvolvimento que acompanhou as BU da UNISUL gerou serviços e benefícios para a comunidade da Região da Grande Florianópolis.

Em setembro de 2000, visando melhorar o suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UNISUL, iniciam-se as atividades do Projeto Biblioteca Universitária Sistema Cooperativo Automatizado (BUUCA). O projeto estava vinculado a Pró-Reitoria Acadêmica, tendo uma equipe interdisciplinar formada por colaboradores das BU UNISUL, analistas de sistema; Assessoria de Planejamento e Assessoria de Tecnologia de Informação. O mesmo fomentou a implantação do software Pergamum bem como a instalação do sistema eletrônico de segurança para o acervo. Este software foi desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), que tem por objetivo dar suporte ao gerenciamento das atividades realizadas por uma UI.

2.1 ATIVIDADE DE AQUISIÇÃO

A atividade de aquisição constitui-se de processos que realizam operações relacionadas com a formação, manutenção, controle e desenvolvimento do acervo bibliográfico. Sua finalidade é a utilização e acesso à toda coleção. Este processo reflete diretamente na satisfação do usuário final. Segundo Andrade (1996, p. 6)

a preocupação com a eficiente organização dos processos deverá ser constante, garantindo-se que o item selecionado ingresse no acervo da biblioteca no menor tempo e ao menor custo possível de aquisição.

A formação e desenvolvimento do acervo de uma UI deve ter como alicerce uma Política de Desenvolvimento de Coleções, elaborada a partir do conhecimento da estrutura e dos usuários da Instituição. A Política de Desenvolvimento de Coleções deverá apontar critérios para seleção, aquisição, descarte e remanejamento de material informacional, norteando todo o processo de

formação e desenvolvimento do acervo. Este documento tem cunho administrativo sendo oficializado perante a cúpula da Instituição, orientando às decisões da UI e aproveitamento dos recursos disponíveis para as novas aquisições. As atividades que estão inseridas no processo de formação e desenvolvimento de coleções compreendem: seleção; aquisição por compra, doação e permuta; avaliação, descarte e conservação da coleção.

2.2 IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE AQUISIÇÃO DO SISTEMA PERGAMUM

A civilização tecnológica atual indica que o homem proporcionou a abertura de uma “via” de crescimento contínuo e veloz, como se estivesse condenado ao progresso e ao futuro, ainda que incerto. (OLIVEIRA, 2004, p. 98).

Neste cenário, a informatização instigou a reformulação de conceitos para uma nova política de organização das BU. Foram redimensionadas as maneiras de armazenamento e processamento das informações que necessitam ser gerenciadas em uma UI. Segundo Robredo (2003, p. 118)

[...] o próprio conceito de informação tem experimentado transformações radicais, e as formas como ela está representada, registrada, armazenada, processada, transmitida e recuperada também.

O processo de aquisição da BU Pedra Branca, já não atendia a demanda da Comunidade Acadêmica, não oferecia qualidade de atendimento, favorecendo o descontentamento dos usuários.

A razão de ser de uma empresa são seus clientes. Portanto, toda a sua administração deve estar voltada para a qualidade, que é a busca contínua da satisfação das necessidades do cliente. (CAMPOS, 1992, p. 97).

Até outubro de 2002, a aquisição de material bibliográfico da BU era tramitada por meio de controle manual:

- a) solicitação de compra: a listagem de solicitações era encaminhada pela Coordenação dos Cursos por meio de formulários impressos separados conforme as distinções: obras nacionais ou importadas e editoras distintas;
- b) fluxo semestral: duas grandes compras eram realizadas durante o ano letivo/aquisição por semestre.

Com o aumento dos Cursos oferecidos pela UNISUL, a demanda no setor cresceu, apresentando lacunas e resultando na elevação da morosidade de atendimento das solicitações. Abaixo estão elencados os fatores geradores do descontentamento da Comunidade Acadêmica com o serviço e principalmente as dificuldades internas na operacionalização do processo:

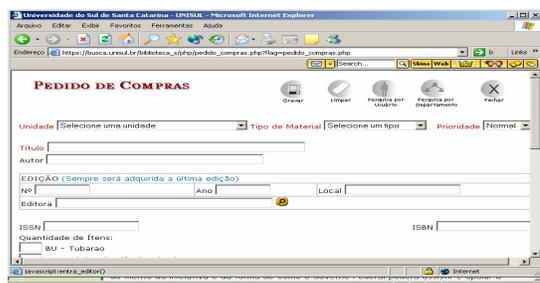
- a) controle de seleção e aquisição de forma manual;
- b) elevado número em duplicação de acervo;
- c) impossibilidade de retorno ao solicitante referente às suas solicitações;
- d) dificuldade de atendimento junto ao fornecedor;
- e) falta de filtros para seleção de compra de bibliografia básica ou complementar;
- f) divergência no processo de aquisição aplicado nos Campi;
- g) descontrole do valor orçamentário ordenado a compra de acervo.

A partir desta análise, foi iniciado o estudo da ferramenta de aquisição por meio do manual disponibilizado pela Rede Pergamum; contato com Instituições que já utilizavam a ferramenta e treinamento realizado pela PUCPR em agosto de 2002. Após a elaboração e avaliação do diagnóstico da situação, foram enumeradas melhorias para o gerenciamento do processo de aquisição, fundamentais para aperfeiçoamento do mesmo, oferecendo ao Curso e seu corpo docente uma visão estratégica de todo o processo.

Um dos pontos importantes do diagnóstico foi a verificação da existência de uma ferramenta gerencial que nos proporcionaria total controle e visibilidade do processo de aquisição, melhorando o desempenho do Setor de Aquisição da BU. Em novembro de 2002 a BU Pedra Branca obteve autorização da direção do

Campus para a utilização da ferramenta de aquisição gerando processos inovadores:

a) acesso *on-line* do formulário pedidos de aquisição: visando a agilidade no processo de aquisição foi inserido na página da BU o formulário pedido de Compras, conforme a figura 1:



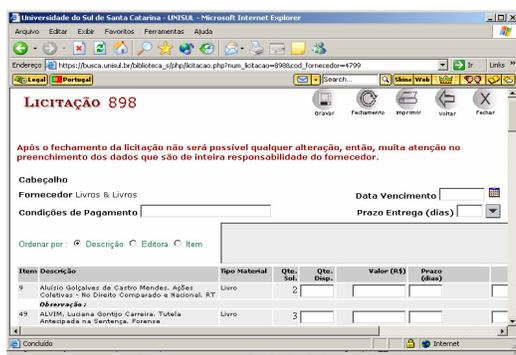
The screenshot shows a web browser window titled "Universidade de São Carlos - UNISC - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: "http://buca.unisc.br/biblioteca_v01/biblioteca_compras.php?tipo_pedido_compras.php". The page content is titled "PEDIDO DE COMPRAS" and contains several form fields: "Unidade" (dropdown), "Tipo de Material" (dropdown), "Prioridade" (dropdown), "Titulo", "Autor", "EDIÇÃO (Sempre será adquirida a última edição)" with sub-fields for "No", "Ano", and "Local", "Editora", "ISSN", and "ISBN". There are also checkboxes for "Quantidade de Itens" and "BU - Tubarao".

Figura 1- Formulário on-line de pedido de compras

As informações gravadas no formulário interagem diretamente com o banco de dados da aquisição no Módulo de Aquisição. A partir deste processo é possível selecionar as solicitações por curso, tipo de material ou prioridade.

O acesso ao formulário fica restrito a cada coordenador de curso que obteve junto à biblioteca seu código de acesso e senha.

b) Acesso *on-line* para cotações (fornecedor): a partir do cadastro do fornecedor na biblioteca, o mesmo tem acesso *on-line* para as licitações que a biblioteca disponibiliza para efetuar a cotação dos materiais dispostos conforme a figura 2:



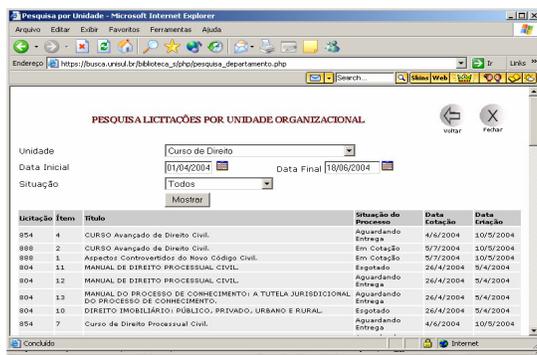
The screenshot shows a web browser window titled "Universidade de São Carlos - UNISC - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: "http://buca.unisc.br/biblioteca_v01/licitacao.php?hum_licitacao=990&id_fornecedor=1799". The page content is titled "LICITAÇÃO 898" and includes a warning: "Após o fechamento da licitação não será possível qualquer alteração, então, muita atenção no preenchimento dos dados que são de inteira responsabilidade do fornecedor." Below this, there are fields for "Cabeçalho", "Fornecedor Livros & Livros", "Data Vencimento", "Condições de Pagamento", and "Prazo Entrega (dias)". A table lists items for bidding:

Item	Descrição	Tipo Material	Qtd. Sol.	Qtd. Disp.	Valor (R\$)	Prazo (dias)
9	Atalho Delizete de Carlos Mendes. Agêes Coletivas - No Direito Comparado e Nacional. RT. Observações	Livro	2			
49	ALVIM, Luciana de; CARREIRA, Tullia. Antecipada na Sentença. Forense	Livro	3			

Figura 2- Licitação disponibilizada ao fornecedor

c) Acompanhamento simultâneo do processo de aquisição (situação do material): este foi o ponto chave, para o gerenciamento e satisfação do solicitante que pode

acompanhar todo o processo de aquisição do material solicitado. Esta inovação está ilustrada na figura 3:



Licitação	Item	Titulo	Situação do Processo	Data Entrega	Data Estação
854	4	CURSO Avançado de Direito Civil.	Aguardando Entrega	4/6/2004	10/5/2004
888	2	CURSO Avançado de Direito Civil.	Em Cotação	5/7/2004	10/5/2004
888	1	Aspectos Contemporâneos do Novo Código Civil.	Em Cotação	5/7/2004	10/5/2004
804	11	MANUAL DE DIREITO PROCESSUAL CIVIL.	Empilhado	26/4/2004	5/4/2004
804	12	MANUAL DO PROCESSO DE CONHECIMENTO: A TUTELA JURISDICIONAL DO PROCESSO DE CONHECIMENTO.	Aguardando Entrega	26/4/2004	5/4/2004
804	13	DIREITO IMOBILIÁRIO PÚBLICO, PRIVADO, URBANO E RURAL.	Empilhado	26/4/2004	5/4/2004
854	7	Curso de Direito Processual Civil.	Aguardando Entrega	4/6/2004	10/5/2004

Figura 3 - Acompanhamento do material solicitado

A utilização da ferramenta de aquisição na BU Pedra Branca fundamentou-se como projeto piloto e impulsionou a elaboração de uma Proposta Institucional de Implantação do Módulo de Aquisição sendo apresentada à Pró-Reitoria Acadêmica. Atualmente a ferramenta está sendo utilizada por todos os *Campi*.

A partir da sua efetiva aplicação, podemos relacionar os principais pontos que possibilitaram a mudança gerencial neste processo, proporcionando visibilidade das atividades desenvolvidas no setor, assim como a sua avaliação e planejamento:

- fluxo contínuo de aquisição: as solicitações são realizadas de acordo com as necessidades informacionais dos cursos;
- controle de listas de sugestão, seleção e aquisição;
- identificação da bibliografia básica e complementar;
- identificação e controle de dados do processo de aquisição: número de pedido, nota fiscal ou fatura, data de recebimento, custo, etc.;
- estatística mensal e acumulada de material bibliográfico recebido;
- controle orçamentário das obras por Unidade Organizacional (visualiza o investimento de cada Curso solicitante);
- visibilidade de todo o processo (desde a solicitação a utilização do material adquirido);
- prática de planejamento;

i) eficácia das atividades desenvolvidas no setor gerando agregação de valor.

Além dos pontos destacados acima, a implantação da ferramenta de aquisição possibilitou a integração de dados para o processo seguinte: a catalogação. Atualmente é possível importar os dados da aquisição, onde o material ao ser processado já consta de informações como: data de aquisição, custo, fornecedor, curso solicitante e número do pedido de compras. A integração com o processo da catalogação também permite importar dados da aquisição como: título, publicação, edição etc.

Com a evolução do processo de aquisição constatado pelos gestores, foi formado um grupo de trabalho constituído pelos responsáveis da aquisição de cada *Campi*. Esta equipe tem a missão de praticar a melhoria contínua do processo de aquisição, tendo em vista as mudanças organizacionais causadas pelas inovações do processo de gerenciamento e planejamento.

2.3 ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE AQUISIÇÃO – SISTEMA PERGAMUM

Após a implantação da ferramenta de aquisição, foi necessário constatar sua eficiência no processo de aquisição da BU Pedra Branca. Com o auxílio da tecnologia adotada foi possível levantar dados e planejar estratégias que favoreçam a qualidade do serviço percebida pelo nosso cliente. Para Vargas (2003, p. 65)

se a coleta de dados for realizada com velocidade e precisão e as informações forem devidamente compiladas em tempo hábil, a análise tem sua aplicabilidade sensivelmente aumentada.

Foi realizado o levantamento de dados estatísticos a partir de relatórios e a representação gráfica dos mesmos. Para a investigação, foram estabelecidos dois períodos distintos: primeiro e segundo semestres de 2003. Para a análise das ilustrações a seguir, relacionamos e destacamos as seguintes terminologias adotadas:

- a) Total solicitado = número de títulos solicitados;
- b) Feedback = títulos que o solicitante obteve resposta;
- c) Situações críticas = títulos não atendidos ou não localizados no mercado livreiro.

O gráfico 1 ilustra o total de títulos solicitados em 2003, apontando que 67,10% dos títulos que foram solicitados no semestre 2003/1. Este evidencia que as solicitações no semestre 2003/2 foram inferiores ao semestre anterior.

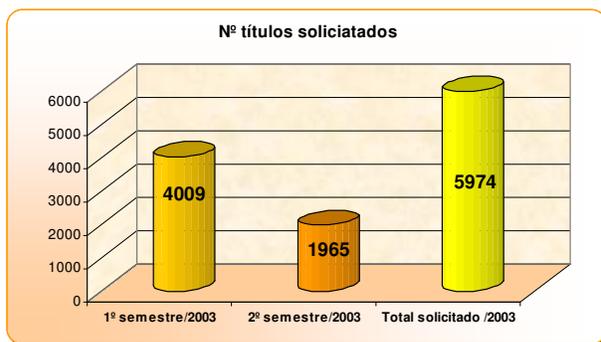


Gráfico 1 - Número de títulos solicitados

O gráfico 2 ilustra a situação dos títulos solicitados, evidenciando o retorno (*feedback*) ao solicitante. As situações críticas foram amenas no 2º semestre. Esta combinação demonstra que a BU Pedra Branca procura atender as solicitações de material bibliográfico na sua totalidade com confiabilidade e eficiência.

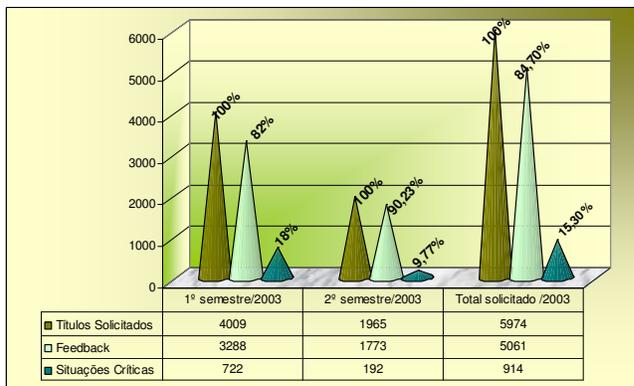


Gráfico 2 - Situação do material solicitado

2.3.1 Resultados

A avaliação das atividades desenvolvidas em uma UI é instrumento vital para o seu gerenciamento, neste caso especificamente, a avaliação da implantação do Módulo de Aquisição proporcionou aos gestores uma visão clara do processo de aquisição das BU vinculadas ao Campus da Grande Florianópolis. A reestruturação do processo alavancou o gerenciamento e planejamento das atividades desenvolvidas neste setor, como também, ousaríamos afirmar que a prática do planejamento estendeu-se aos Cursos oferecidos pela UNISUL no tocante aos processos de reconhecimento de curso.

A partir desta leitura foi possível mensurar em números o desempenho da BU Pedra Branca na aquisição do material bibliográfico solicitado, melhorando o suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão para a Comunidade Acadêmica. Esta comprovação foi estrategicamente aplicada nas práticas gerenciais da direção do Campus e da Gerência de Administração Acadêmica.

Seu resultado foi extremamente positivo, as informações do processo de aquisição foram veiculadas com maior agilidade e propriedade, elevando a satisfação do usuário final. Para Melo (2003, p. 65)

uma empresa é um organismo em que as informações transitam como sangue em veias e artérias que alimentam o organismo e o mantêm vivo. Qualquer estrutura organizacional seja no mundo dos negócios, acadêmico, científico ou religioso necessita de um sistema que distribua as informações de maneira rápida e eficiente.

Ao longo do estudo, foi possível levantar dificuldades ligadas a estruturação do Sistema de Informação, necessitando de ajustes por parte da Equipe da PUCPR. As sugestões foram pertinentes e aceitas pela mesma e já estão sendo aplicadas conforme as atualizações que a Rede efetua periodicamente, contribuindo para o refinamento e melhoria na aplicabilidade da ferramenta, não só para as BU da UNISUL, e sim para todas as Instituições que fazem parte da Rede Pergamum.

3 CONCLUSÃO

Diante de mudanças, de quebras de paradigmas e incertezas vivenciadas no dia-a-dia devido às reestruturações políticas, sociais e econômicas do país, é preciso dinamizar as atividades de uma organização para poder participar da competição que o mercado exige. Os empreendimentos frente às inovações tecnológicas estão de certa forma, revolucionando os ambientes tradicionais, aprimorando técnicas e contribuindo para o enriquecimento das culturas organizacionais. Os profissionais precisam vivenciar e se ambientar com as tecnologias, tirando proveito de todas as vantagens oriundas da sua aplicabilidade.

Neste cenário, as bibliotecas devem ser organismos mutáveis acompanhando tais mudanças, sem perder suas características. As mesmas devem ser gerenciadas com apoio das TIC, possibilitando a prática permanente de planejamento, permitindo que novos produtos e serviços sejam oferecidos à sua comunidade. Munidas deste propósito, estarão acentuando sua produtividade, evidenciando a razão de ser deste espaço e agregando valor na satisfação do usuário.

A significativa transformação ocorrida no Setor de Aquisição, gerou melhorias no atendimento a duas necessidades e usuários distintos:

- 1) curso: agilidade no atendimento das suas necessidades informacionais vinculadas a sua atuação profissional e no próprio planejamento;
- 2) ao leitor/pesquisador: diminuição na margem de tempo de espera de novos materiais como na ampliação e qualificação do acervo gerando melhores condições de ensino e conhecimento.

Considera-se ainda um terceiro usuário a ter benefícios: a Instituição que acopla informações valiosas em suas atividades de planejamento estratégico e práticas gerenciais administrativas.

Procuramos elencar no estudo, vários aspectos que moldaram a estruturação e adequação das atividades de aquisição da BU da UNISUL, frente às TIC. Dessa forma, instigamos a gestão dos processos, fomentando cada vez mais a cultura de planejamento inserida na Instituição e suas bibliotecas.

APPLYING THE TIC'S IN THE ACQUISITION PROCESS: STUDY OF CASE AT UNISUL UNIVERSITY LIBRARY

Abstract: The human activities are continuously changing in order to attend new forms of interaction that the Technologies of Information and Communication (TIC'S) provide to the Units of Information (UI). The enterprises along the technological innovations are improving techniques and contributing for the enrichment of the organizational cultures. The article tells the implantation of the Acquisition Module of Pergamum System at UNISUL University Library (UL) - Campus Great Florianópolis - Pedra Branca. The applied methodology was been study of case, having as research environment the UL of the Pedra Branca. The storage forms and information processing had been given other dimensions that need to be managed by this UL Acquisition Sector. This action stimulated innovations of the internal processes and of the management practices of sector planning. The innovations had optimized reports and presented data to the commissions of course recognition, stimulating the solid characterization of the Courses offered by UNISUL, endorsed in the acquisition of basic bibliographies of the pedagogical projects. The use of the acquisition tool was based as a pilot project and stimulated the elaboration of an Institutional Proposal of Acquisition Module Implantation in all UL at UNISUL, giving continuity to the Institution planning culture. It's always necessary to foment the Management of Processes supported by the TIC'S.

Keywords: Technologies of Information and Comunicação (TIC). Acquisition tool. Management of processes. Pergamum System. University Library – Administration.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília: Brique de Lemos, 1996. 118 p.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade total no estilo japonês**. 2. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992. 220 p.

CASTELLS, Manoel. **A sociedade em rede**. 7.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 698 p.

KRZYZANOWSKI, Rosaly Favero & COUTO, Mariza Leal de Meirelles do. **Novas tecnologias e gestão da informação no sistema integrado de bibliotecas da**

USP. São Paulo, 1998. Disponível em: <<http://www.usp.br/sibi/nov-tec.html>>. Acesso em: 31 jul. 2000.

MELO, Luiz Eduardo Vasconcelos de. **Gestão do conhecimento** : conceitos e aplicações. São Paulo: Érica, 2003. 158 p.

OLIVEIRA, Jayr Figueredo de. **Sistemas de informação versus tecnologias da informação**: um impasse empresarial. São Paulo: Érica, 2004. 140 p.

PIZZORNO, Ana Cláudia Philippi et al. **Curso de extensão a distância**: interagindo na biblioteca universitária: espaço e serviços. Florianópolis: UNISUL Virtual, 2003. 77 p.

ROBREDO, Jaime. **Da ciência da informação revisitada as sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. 262 p.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço**: técnicas e tempo, razão e emoção. São Paulo: Edusp, 2002. 384 p.

SOUZA, Luciana Mara Silva. **Relatório de estágio desenvolvido na Biblioteca Universitária Pedra Branca – Campus Grande Florianópolis – Universidade do Sul de Santa Catarina**. 2004. 114f. Relatório final apresentado à disciplina CIN 5506 Estágio Supervisionado em Biblioteconomia, da Universidade Federal de Santa Catarina, semestre 2004-1, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia. Florianópolis, 2004.

SOUZA, Salete Cecília de. **Acessibilidade: uma proposta de metodologia para estruturação de serviços informacionais para usuários com cegueira e visão subnormal em biblioteca universitária**. 2004. 141.f. Dissertação. (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA: **UNISUL**: Universidade do Sul de Santa Catarina : aqui o seu futuro acontece. Disponível em: <<http://www.unisul.br>>. Acesso em: 20 maio 2004.

VARGAS, Ricardo Viana. **Análise de valor agregado em projetos**: revolucionando o gerenciamento de custos e prazos. 2.ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2003. 114 p.

VOLPATO, Sílvia Maria Berté; BORENSTEIN, Carlos Raul. A Natureza do trabalho do administrador de biblioteca universitária. In: COLOSSI, Nelson. et al. **A Gestão universitária em Ambientes de Mudanças na América do Sul**. Blumenau: Nova Letra, 2002. p. 211-226.