



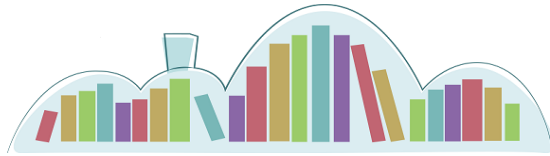
SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

**A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS SISTEMATIZADA E
INSTITUCIONALIZADA: O CASO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO
CONTINUADA DE USUÁRIO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SiBi)
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)**

Denis Uezu
Paula Carina Araújo
Janete Saldanha Bach Estevão



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

Apresenta a evolução do papel educacional da Biblioteca Universitária, partindo de ações isoladas de treinamento das bibliotecas que integram o Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), até a transformação em uma iniciativa unificada denominada Programa de Educação Continuada de Usuários SiBi/UFPR. Este programa institucionaliza e padroniza o apoio à pesquisa para a comunidade acadêmica da UFPR. Este artigo é baseado em um modelo de pesquisa exploratório-descritivo, precedido de uma revisão bibliográfica sobre o tema. Relata os resultados obtidos a partir desta mudança e indica as oportunidades de melhorias para o avanço e aderência contínuos do programa em relação às necessidades de seu público-alvo.

Palavras-Chave: Biblioteca universitária; Serviço de referência; Educação de Usuários; Competência informacional.

ABSTRACT

This paper presents the educational role evolution of the academic library, starting from isolated training activities by librarians of the Sistema de Bibliotecas (SiBi) from Universidade Federal do Paraná (UFPR) until its OU the transformation into a unified initiative called the Continuing Educational Program of SiBi/UFPR users. This program institutionalizes and standardizes the research support for the academic community of UFPR. This paper is based on an exploratory-descriptive research model, preceded by a literature review on the subject. It reports the results obtained from this change and indicates improvement opportunities for advancement and continuous adherence of this Educational Program to meet the needs of its target audience.

Keywords: University Library; Reference Services; Patrons Education; Information Literacy.



1 Introdução

Este trabalho aborda o papel educacional do Sistema de Bibliotecas (SiBi) com ênfase na capacitação contínua da comunidade acadêmica da Universidade Federal do Paraná (UFPR) em recursos informacionais de pesquisa científica. Nas últimas décadas, as formas de acesso, busca e recuperação da informação foram profundamente transformadas pelas Tecnologias de Informação e da Comunicação (TICs). Esta mudança exigiu uma nova competência que habilite estes usuários à prática da pesquisa, que é um dos três princípios indissociáveis do tripé que permite a UFPR existir enquanto Instituição Federal de Ensino Superior: o Ensino, a Pesquisa e a Extensão. Este conjunto visa desenvolver a comunidade em conhecimento, tecnologia e cultura, sendo os três interdependentes.

Desenvolver esta competência em busca de informação, o que a literatura refere-se pelo termo “competência informacional”, demanda um trabalho sistematizado, contínuo, planejado e executado de forma aderente às necessidades desta comunidade. Sendo assim, criou-se o Programa de Educação Continuada de Usuários, partindo de iniciativas isoladas das bibliotecas do SiBi/UFPR para um Programa integrado que padronizasse as ações e institucionalizasse a contribuição do SiBi na formação do corpo discente da UFPR.

O SiBi/UFPR é formado, atualmente, por 18 bibliotecas sendo uma delas a sede administrativa. Cada uma dessas bibliotecas atende áreas específicas do conhecimento, por isso, as demandas por capacitações são diferentes em cada biblioteca. Segundo o Relatório de Atividades da UFPR de 2012, último disponível para consulta, o SiBi/UFPR possui 22.148 usuários cadastrados. Esses usuários são alunos de nível médio, graduação, especialização, mestrado e doutorado, professores e técnico- administrativos (UFPR, 2012).

Nesse contexto, o objetivo geral desta pesquisa é descrever o Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR. De forma específica, este trabalho visa: - apresentar o histórico, objetivos e estrutura do Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR; - relatar os resultados obtidos em número de capacitações e usuários atendidos pelo Programa; - indicar ações futuras para continuidade e aprimoramento do Programa.

A proliferação da informação científica teve um crescimento exponencial, principalmente, após a Segunda Guerra, duplicando a cada dez ou quinze anos (PRICE, 1976). Surge neste contexto o termo *Big Science* utilizado para denominar o grande volume de informação científica produzido. A soma deste universo digital com a falta de orientação em estratégias de busca, filtros de pesquisa, entre outros, pode ocasionar ao aluno dificuldades



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

na busca e recuperação da informação, como, por exemplo, o grande retorno de respostas de baixa relevância dos sistemas de busca, quando operados inadequadamente.

A pertinência da instituição deste Programa de Educação Continuada de Usuário é justificada principalmente pelos aspectos de melhor utilização ou potencialização de uso dos recursos informacionais, visando apoio à investigação e a produção científica.

Segundo a natureza, este trabalho é caracterizado como pesquisa aplicada. Lakatos e Marconi (2006, p. 20) destacam a característica prática da pesquisa aplicada, com intuito de “solucionar problemas que ocorrem na realidade”.

Quanto ao seu propósito, esta pesquisa é de caráter exploratório e descritivo. O caráter exploratório identifica fatores determinantes e contribuintes com a ocorrência dos fenômenos (GIL, 2010, p. 28). A pesquisa descritiva “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população, fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. (GIL, 1996, p.45). Essa pesquisa é, portanto, considerada descritiva porque verifica empiricamente as ocorrências do ambiente estudado.

O objeto deste estudo foi descrito a partir do relato de uma experiência institucional, precedido de uma revisão bibliográfica sobre o tema. Para o levantamento dessas informações, foi necessário o agrupamento de dados quantitativos de relatórios institucionais e análise de dados qualitativos de documentos produzidos pela Comissão que instituiu o Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR, objeto deste estudo.

Entender o contexto em que a educação de usuários é necessária, as dificuldades da comunidade acadêmica em pesquisa e os desafios em elevar a qualificação em competência informacional são requisitos essenciais para que se compreenda a missão deste Programa. Esses requisitos são apresentados a seguir.

2 Educação de Usuários

A evolução e a dinâmica das tecnologias da informação exigem mudanças nas atitudes dos profissionais, incluindo o desempenho das bibliotecas em relação à prestação de seus serviços. Klaes (1996) afirma que os investimentos em treinamento de pessoas qualificadas demandam o uso destas tecnologias, o que requer grandes investimentos em infraestrutura eletrônica (hardware e software). É necessário que a tecnologia da informação seja aproveitada plenamente em benefício dos usuários, colocando em foco a capacitação para a utilização dos recursos disponíveis para contribuir com a formação global deste aluno na



universidade.

Coadunando com Amândo (2009), é importante analisar os impactos das mudanças ocasionadas pelas tecnologias de informação e comunicação no comportamento dos usuários das bibliotecas, o que demanda novas necessidades de informação e de aprendizagem, continuamente. Sob essa ótica, as bibliotecas precisam proporcionar programas de formação que promovam as condições de acesso e uso dos serviços de informação na era digital.

No Brasil, a preocupação com o uso de bibliotecas e seus recursos, iniciou em 1955. Os primeiros estudantes beneficiados foram os da Biblioteca Universitária da Faculdade de Odontologia da Universidade São Paulo. A maioria dos artigos naquele momento foram descrições de experiências individuais e/ou estudos de caso (BELLUZO, 1989, p. 14). Ainda de acordo Belluzo (1989), o desenvolvimento de tecnologias e a produtividade acadêmica lançaram os programas de formação para os usuários em um contexto específico, a pesquisa orientada em catálogos eletrônicos, em bases de dados e a normalização de artigos científicos. Mais tarde vieram as discussões sobre o papel educacional das bibliotecas universitárias e dos bibliotecários, bem como programas de educação de usuários.

As bibliotecas universitárias também são responsáveis pelo aprendizado da comunidade acadêmica. Essa afirmação é comprovada a partir da colocação de Campello (2003, p. 2) quando afirma que “a função educativa da biblioteca torna-se visível com o aparecimento do serviço de referência (reference service) e se amplia com a introdução da *educação de usuários*”.

A educação de usuários começou nos Estados Unidos com a proposta dos bibliotecários americanos em expandir o papel das bibliotecas em instituições de ensino superior daquele país. Neste sentido, os trabalhos foram desenvolvidos com base em três áreas distintas: a sociedade da informação, a perspectiva construtivista de educação e as tecnologias de informação e bibliotecário (CAMPELLO, 2003).

Segundo Caregnato (2000), desde a década de 70 o termo educação de usuários é empregado para designar as iniciativas desenvolvidas pelas bibliotecas com o intuito de instruir, educar e capacitar os usuários para o uso dos recursos informacionais ofertados pelas bibliotecas.

A educação do usuário engloba o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento das suas necessidades informacionais, representa a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação e ainda



a capacidade de redigir documentos científicos ou técnicos (CUNHA, 1986). Prestar esse tipo de orientação e contribuir para o aprendizado da comunidade acadêmica é muito importante, tendo em vista que a informação permeia todas as atividades profissionais ou pessoais, atualmente.

Mais do que identificar e acessar fontes de informação, busca-se orientar os alunos a aprenderem a avaliar e usar a informação. Por isso, outro conceito mais abrangente começou também a ser muito frequente na década de 70. A expressão *information literacy*, traduzida para o português como competência informacional, surgiu pela primeira vez na literatura em 1974 no relatório *The information service environment relationships and priorities*, escrito pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski (DUDZIAK, 2003).

Entre os precursores da competência informacional, no Brasil, estão os bibliotecários que desenvolveram estudos relativos à educação de usuários. É preciso haver trabalho colaborativo com a comunidade acadêmica com relação aos processos de ensino-aprendizagem para que o desenvolvimento dessa habilidade tenha progresso e apresente resultados na prática (DUDZIAK, 2003). Nesse contexto, Vitorino e Piantola (2009) afirmam que o Brasil ainda está focado nas pesquisas sobre o tema competência informacional e “caminha a passos curtos, mas sólidos, para a fase experimental, ainda bastante modesta no cenário brasileiro”.

Um importante documento foi publicado em 1989 pela American Library Association onde a competência informacional foi apontada como uma habilidade essencial na Era da Informação. Afirma-se ainda que essa habilidade torna as pessoas aptas a saberem encontrar, avaliar e utilizar a informação de forma eficaz para resolver um problema ou tomar uma decisão, independentemente se a informação foi retirada de um livro, filme, internet etc (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

Diferentes visões que são complementares foram apresentadas por pesquisadores brasileiros da área de competência informacional. Dudziak (2003, p. 28) diz que é um “processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”.

Para desenvolver a competência informacional, o indivíduo precisa ser “o responsável pela construção do seu próprio significado e da auto-organização do conhecimento pela investigação da realidade e sob a ênfase da necessidade de um aprendizado ao longo da vida”.



(BELLUZO, 2005, p.37)

Competência informacional ainda pode ser definida como uma “série de habilidades e conhecimentos que nos permitem encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos, assim como filtrar a informação de que não necessitamos”. (EISENBERG, 2008, p.40, tradução nossa). Seguindo esse pensamento, Bem e Alves (2013) defendem que a habilidade de selecionar fontes é mais importante do que ter acesso a conteúdos excessivos, tendo em vista a explosão da informação vivida na era da informação e do conhecimento.

Destaca-se o objetivo da competência informacional apontado por Vitorino (2009, p. 64-65) que é o de “formar sujeitos que usem e comuniquem a informação com um propósito específico, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais, e, além disso, que considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados”.

Ao reconhecer que a educação de usuários é essencial nas bibliotecas universitárias e ao elucidar o conceito de competência informacional, pode-se afirmar que o desenvolvimento de ações voltadas para a educação de usuários auxilia o desenvolvimento da competência informacional da comunidade acadêmica. Este auxílio é importante na formação de profissionais e/ou pesquisadores aptos a buscar, selecionar, avaliar e usar a informação de que necessitarão no seu dia a dia. O desenvolvimento dessa competência será um diferencial pessoal e profissional, tornando-os aptos e interessados em aprender e desenvolver-se continuamente. Por reconhecer todas essas questões, o SiBi/UFPR desenvolveu um Programa de Educação Continuada de Usuários que será apresentado no próximo capítulo.

3 Programa de Educação Continuada de Usuários dos Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná

O bom atendimento aos usuários e oferta dos melhores recursos informacionais para a comunidade acadêmica é uma das prioridades do SiBi/UFPR, tendo em vista que a biblioteca tem papel essencial no apoio ao ensino, pesquisa e extensão na universidade. Isso fica claro na missão do SiBi/UFPR:

Ofertar à comunidade universitária, e também para a comunidade em geral, controle e acesso adequados a informações em Ciência e Tecnologia, reconhecidos como essenciais para as atividades universitárias, de cunho acadêmico e administrativo, e para o pleno exercício da cidadania, mediante o fortalecimento do compromisso dos servidores com o SIBI, a UFPR e os usuários. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2010a).



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Para cumprir parte dessa missão, foi criado o Programa de Educação Continuada de Usuários que tem como objetivo “potencializar o uso dos recursos informacionais, produtos e serviços ofertados pelo SiBi/UFPR para a comunidade acadêmica, inclusive usuários deficientes”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2013a).

Nas seções a seguir serão apresentados o histórico e estrutura do programa, ações realizadas para a sua concretização, análise dos resultados obtidos até o momento e a proposta de ações futuras para aprimorar o programa e a educação de usuários no SiBi/UFPR.

3.1 Histórico e Estrutura

O SiBi/UFPR desenvolve boa parte de suas ações a partir do trabalho realizado pelos servidores nas Comissões de Trabalho que, atualmente, totalizam 21 comissões ativas. Entre elas, pode-se citar a Comissão de Educação Continuada de Usuários, que deu início aos seus trabalhos em 2008, após a contratação de novos servidores por meio do Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), o que possibilitou ao SiBi buscar o desenvolvimento de novos projetos.

A Comissão de Educação Continuada de Usuários é formada por pelo menos um bibliotecário de cada biblioteca, tendo em vista que a educação de usuários é vinculada ao Setor de Referência e Informação. A Comissão conta, atualmente, com 24 membros (18 efetivos e 5 suplentes) e um deles o coordenador da equipe, sendo que a pessoa que ocupa esta função é alterada, periodicamente.

Antes da criação da Comissão, os setores de referência e informação das bibliotecas já ofereciam capacitações para o uso de fontes de informação. Entretanto, as ações eram isoladas e realizadas, principalmente, nas Bibliotecas de Ciência e Tecnologia, Ciências Biológicas e Ciências da Saúde. As bibliotecas de outras áreas focalizavam as ações apenas no início de cada semestre para os calouros e para os alunos da pós-graduação.

A partir da criação da Comissão surgiu a ideia de ampliar a oferta de treinamentos e cursos de capacitação para toda a comunidade acadêmica nos diferentes níveis conforme suas necessidades de informação, além de padronizar a oferta desse serviço pelas bibliotecas. Portanto, elaborou-se um projeto onde foram previstas algumas ações com o objetivo de divulgar os produtos e serviços oferecidos pelo SiBi/UFPR e capacitar a comunidade acadêmica para o seu uso.



Nesse primeiro momento, foram previstas as seguintes etapas para a consolidação do projeto: - levantamento dos produtos e serviços ofertados pelo SiBi; - discussão dos dados a serem apresentados; - elaboração das apresentações e recomendações; - aprovação das apresentações em Plenária de Chefias do SiBi; - divulgação dos resultados da Comissão para toda Comunidade Acadêmica; - agendamento das apresentações junto aos setores. Esse projeto foi apresentado para a direção do SiBi/UFPR e para o Reitor e ambos aprovaram a proposta e demonstraram grande interesse em auxiliar a sua efetivação.

Após a aprovação do projeto, a Comissão passou a ter a função de acompanhar, avaliar e atualizar sistematicamente as apresentações, palestras e atividades que envolvessem a divulgação de produtos, serviços e capacitação para o uso das fontes de informação ofertadas pelo SiBi/UFPR. Portanto, até junho de 2012, as etapas descritas foram colocadas em prática. Pode-se afirmar que esse projeto foi o embrião para o desenvolvimento do Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR.

Cabe ainda destacar como ação realizada, nesse período, a proposta de uma disciplina opcional para os cursos de graduação em enfermagem da UFPR baseado em um projeto desenvolvido na Bibliothèque Marie Curie du SCD Doc'Insa de l'insa de Lyon, o qual foi colocado em prática em 2011 como ação da Biblioteca de Ciências da Saúde Botânico do SiBi/UFPR, como foi relatada por Bach e Estevão (2012).

Em agosto de 2012, a Comissão iniciou a proposição de um documento que dirigiria as atividades, denominado Programa de Educação Continuada de Usuários, o que representou o primeiro passo para consolidar de forma institucionalizada a educação de usuários na UFPR. Para alcançar seu objetivo geral, indicado no início do capítulo três, foram propostos os seguintes objetivos específicos:

- Capacitar a equipe de servidores envolvidos com o programa para ministrar cursos e orientações sobre as fontes de informação disponibilizadas pelo SiBi/UFPR e outras orientações de natureza informacional;
- preparar a equipe do SiBi/UFPR para ministrar cursos, orientações e preparar material de apoio para os usuários deficientes;
- Atualizar a equipe sobre novas fontes de informação que possam apoiar a comunidade acadêmica no âmbito do ensino, pesquisa e extensão;
- Desenvolver e disponibilizar no Portal da Informação: programas dos cursos, planos de aula, tutoriais e vídeo aulas dos cursos de capacitação ofertados;
- Oferecer capacitação para o uso de fontes de informação e normalização de documentos para toda a comunidade acadêmica, periodicamente ou sob demanda;
- Buscar parcerias com editoras, programas de pós-graduação, graduação e professores para o oferecimento dos cursos de capacitação;
- Divulgar, amplamente, os cursos de capacitação oferecidos (por meio de ações de marketing no Portal da Informação, Site da



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

UFPR, mídias sociais, e-mails, cartazes, folders, etc.); - Avaliar o Programa de Educação Continuada de Usuários quanto ao conteúdo, metodologia e ministrante do curso feita pelos participantes dos cursos; - Fortalecer o papel de educador do bibliotecário e da biblioteca universitária. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2013a).

Tendo em vista que a educação de usuários é um dos serviços oferecidos pelo Setor de Referência e Informação, e, hoje, tem papel crucial na formação da comunidade acadêmica, a oferta de cursos de capacitação, produção de material de apoio e orientações individuais para o uso das fontes de informação disponibilizadas pelo SiBi é essencial. Portanto, o Programa é fundamental para formalizar essas atividades, as quais devem ser fundamentadas na parceria entre bibliotecários, professores e acadêmicos. Sendo assim, os objetivos apresentados serão concretizados a partir das ações que serão apresentadas nas seções seguintes.

3.2 Ações realizadas

As ações desenvolvidas pela Comissão de Educação Continuada de Usuários seguiram, inicialmente, do projeto apresentado em 2010, estabelecido quando da formalização da Comissão, com o objetivo de ampliar a oferta de treinamentos e cursos de capacitação. Entretanto, com a criação do Programa de Educação Continuada do Usuário, consolidado em 2013, novas ações foram propostas.

Portanto, nesta seção serão apresentados os cursos e treinamentos oferecidos pelo SiBi/UFPR desde 2009 e outras ações propostas a partir de 2012. A escolha desses cursos é feita pela equipe de referência de cada biblioteca conforme a demanda dos usuários ou quando o bibliotecário percebe a necessidade de oferecimento de determinado curso..

3.2.1 Capacitações

O quadro seguinte apresenta os principais treinamentos realizados no SiBi/UFPR em 2009, quando os dados começaram a ser coletados em relatórios mensais elaborados por todas as bibliotecas setoriais.

Quadro 1: Capacitações ofertadas pelo SiBi/UFPR - 2009

Total de Capacitações	Total de Usuários	Capacitações oferecidas 2009
100	2521	Uso da Biblioteca, Bases de dados (diversas), Portal da Informação, Normalização, Visita orientada, Consulta ao acervo, Como realizar levantamentos bibliográficos

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2010b.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Em 2010, já com os trabalhos da Comissão em andamento, além dos treinamentos gerais de cada biblioteca, começaram a ser oferecidos treinamentos específicos, conforme quadro a seguir.

Quadro 2: Capacitações ofertadas pelo SiBi/UFPR - 2010

Total de Capacitações	Total Usuários	Capacitações oferecidas 2010
58	1534 ¹	<p><i>Gerais</i> (bibliotecas setoriais)²</p> <p><i>Específicos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Educação de Usuários no uso do Portal da Informação (em duas datas, na Biblioteca de Ciências da Saúde -subsede Botânico) 2. Elsevier, abrangendo as bases Science Direct, Scopus, Engineering Village – Compedex e Embase (Biblioteca de Ciências da Saúde, subsede Botânico)

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2011.

Em 2011, o número de treinamentos específicos oferecidos pelo programa foi expandido para mais bibliotecas, conforme quadro a seguir.

Quadro 3: Capacitações ofertadas pelo SiBi-UFPR - 2011

Total de Capacitações	Total Usuários	Capacitações oferecidas 2011
36	800	<p><i>Gerais</i> (bibliotecas setoriais)³</p> <p><i>Específicos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Treinamento da Editora Elsevier, com a apresentação das seguintes bases de dados: Science Direct, Scopus, Engineering Village – Compendex e Reaxy; 2. Educação de Usuários no Uso do Portal da Informação e no Portal da Capes; 3. BVS e Endnoteweb; 4.. Portal da Informação e Portal da Capes; 5. Treinamento para utilização da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFPR, Scielo, Web of Science, Business Full, Text Wilson, Brapis e Prosigá.

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2012.

Entre 2009 e 2011, conforme quadros anteriores, o número total de treinamentos e o número total de usuários decresceram. O fato, no entanto, não reflete necessariamente o encolhimento do alcance do programa, e sim à reformulação dos relatórios mensais de cada biblioteca, sendo que, no início, o preenchimento dos itens referentes aos treinamentos não estava totalmente padronizado.

¹ No relatório anual divulgado pela Pró-Reitoria de Planejamento (1319 usuários) conta somente os usuários de treinamentos gerais. No quadro foram incluídos os usuários atendidos nos treinamentos específicos.

² Treinamentos gerais incluem capacitações direcionadas à comunidade acadêmica, especialmente alunos de graduação e pós-graduação. O conteúdo desses treinamentos inclui a apresentação dos produtos e serviços oferecidos pelo SiBi/UFPR, apresentação do Portal da Informação e divulgação e uso de bases de dados públicas e restritas.

³ Treinamentos gerais incluem capacitações direcionadas à comunidade acadêmica, especialmente alunos de graduação e pós-graduação. O conteúdo desses treinamentos inclui a apresentação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas, apresentação do Portal da Informação e divulgação e uso de bases de dados públicas e restritas.



A partir de 2012, capacitações específicas para bibliotecários começaram a ser oferecidas e contabilizadas em relatórios, além da continuidade de capacitações para usuários, conforme o quadro seguinte:

Quadro 4: Capacitações ofertadas pelo SiBi-UFPR - 2012

Total de Capacitações	Total Usuários	Capacitações oferecidas (comunidade acadêmica) 2012
110	3715	Portal da Informação e produtos e serviços, Portal da Capes, Biological Abstracts, EndNote Web, Web of Science, Zoological Records, Reaxys, Scielo, Brapci, Prossiga, Portal da BVS, Pub Med, Lilacs, Medline, Scopus, Uptodate, Uso de Fontes, Treinamento Lousa Digital/Interativa sala multimídia, Como fazer Levantamentos Bibliográficos, Normalização, orientações para elaboração de TCC
Total de Capacitações	Total Usuários	Capacitações oferecidas ⁴ (bibliotecários) 2012
7	202	1. Web of Knowledge/Web of Science/Endnote Web. 2. JStor 3. Oxford/Cambridge Journals. 4. Ebsco Discovery Service. 5. Proquest Ebrary

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2013b.

Em 2013, foi elaborado e aprovado o Programa de Educação Continuada de Usuários, formalizando as ações que já ocorriam dentro do Sistema de Bibliotecas. O documento procurou sumarizar as ações e objetivos, permitindo readequá-los, além de sistematizar e padronizar as práticas educativas e capacitações das equipes das bibliotecas.

Neste ano também se efetivou uma parceria com a Coordenação de Integração de Políticas de Educação à Distância (CIPEAD/UFPR). Essa parceria resultou em uma capacitação oferecida pela Comissão de Educação Continuada de Usuários direcionada aos coordenadores de polos de EaD de todo o estado.

O quadro a seguir resume as capacitações oferecidas pela Comissão em 2013:

Quadro 5: Capacitações ofertadas pelo SiBi-UFPR - 2013

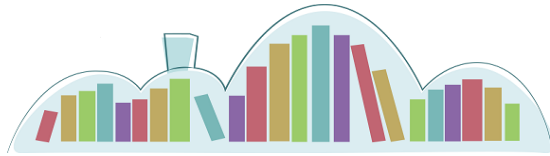
Total de treinamentos	Quantidade de Usuários	Treinamentos oferecidos 2013 ⁵
5 ⁶	128	1. Emerald; 2. Elsevier; 3. Web of Knowledge; 4. JStor 5. SiBi: produtos e serviços (direcionado aos coordenadores de polos EaD)
170	2860	<i>Gerais</i> ⁷

⁴ Os treinamentos da Ebsco Discovery Science e da Proquest Ebrary foram abertos somente a bibliotecários. Os demais foram abertos ao público.

⁵ Dados oficiais, constantes do Relatório Parcial de Atividades 2013. O relatório final, com dados de janeiro a dezembro, não havia sido publicado até a data de elaboração deste relato.

⁶ Treinamentos organizados pela Comissão de Educação Continuada de Usuários.

⁷ Treinamentos gerais incluem capacitações direcionadas à comunidade acadêmica, especialmente alunos de graduação e pós-graduação. O conteúdo desses treinamentos inclui a apresentação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas, apresentação do Portal da Informação e divulgação e uso de bases de



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

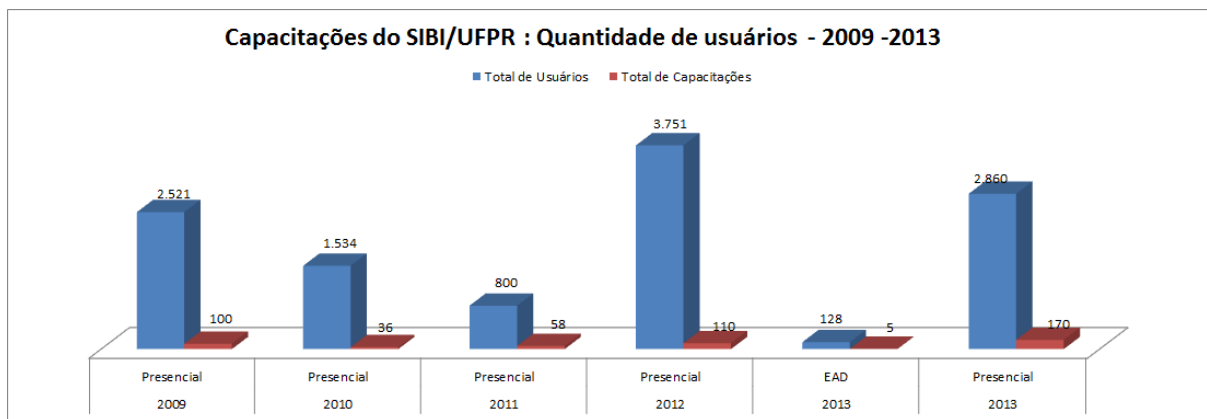
XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

		<p><i>Específicos:</i> EBSCO Business, SpaceNet, Derwent Innovations Index, EBSCO Discovery Science, Business Source Premier, EndNote Web, Portal CAPES, SBRT, Bireme, JCR, Primal Pictures, Science Direct, Web of Knowledge, DeCS, Reaxys, BVS, PubMed, Normalização, Revisão Bibliográfica, Citações, Referências, Visitas Orientadas.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2014.

O Gráfico abaixo apresenta a evolução das capacitações e a quantidade de usuários alcançados de 2009 a 2013, consolidando os dados dos quadros 1 ao 5.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de capacitações do SiBi/UFPR – 2009-2013



Fonte: Os autores, 2014.

3.2.2 Diagnósticos

No ano de 2012 verificou-se a necessidade de se fazer um diagnóstico sobre o conhecimento dos bibliotecários do setor de referência dentro de cada biblioteca setorial acerca das bases de dados multidisciplinares e específicas de cada área. Esse diagnóstico objetivou identificar o conhecimento dos bibliotecários com relação às fontes de informação sobre as quais seriam ministrados cursos de capacitação para a comunidade acadêmica e forneceu importante ferramenta para formalização e sistematização de ações oferecidos pelo Programa de Educação de Usuários.

A partir deste diagnóstico foi possível elaborar programas e planos de aula das mais diversas bases de dados e, também, de serviços oferecidos pelo SiBi/UFPR, como elaboração de referências bibliográficas conforme a ABNT, entre outros. Estes documentos passaram, então, a nortear as ações dentro de cada biblioteca do SiBi/UFPR.

Concomitantemente à elaboração do programa, foi realizado levantamento de todas as capacitações que cada biblioteca setorial oferece permitindo a visão geral de todo o

dados públicas e restritas.



SiBi/UFPR. Com esse levantamento foi possível discutir parcerias entre bibliotecas, de modo a oferecer treinamentos conjuntos entre duas ou mais bibliotecas, de acordo com a demanda da comunidade acadêmica.

3.2.3 Cursos de extensão

As bibliotecas do SiBi/UFPR ofereciam até meados de 2013 apenas cursos de capacitação sob demanda e ainda não havia uma institucionalização. Entretanto, há muito tempo, é a Comissão tem por objetivo oferecer essas capacitações como cursos de extensão. O primeiro passo nessa direção foi dado a partir da proposta do vice-coordenador do Curso de Medicina para a realização de um curso voltado para os alunos do primeiro ano do curso, o qual deveria orientar o uso das fontes de informação oferecidas pelo SiBi/UFPR.

O trabalho colaborativo permitiu que esse curso de extensão fosse oferecido de forma institucionalizada junto à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC) da UFPR. A partir dessa parceria, a Comissão tomou conhecimento que, por meio da Resolução n. 72/11-CEPE, os servidores técnico-administrativo, como os bibliotecários, poderiam coordenar cursos de extensão. Por isso, o curso “Capacitação para utilização de fontes e recursos informacionais do SiBi/UFPR para alunos do ciclo básico de Medicina da UFPR” foi coordenado pela bibliotecária de referência da Biblioteca de Ciências Biológicas, que atende aos alunos do primeiro ano do Curso de Medicina, e o vice-coordenador foi o professor que propôs o curso.

A partir de então, capacitações enquanto cursos de extensão podem ser oferecidas por quaisquer bibliotecas do SiBi/UFPR, sendo necessário apenas abrir novas turmas para o curso citado acima.

Outros dois cursos de extensão estão em fase de criação, a saber: Normalização de Trabalhos Acadêmicos e Portal da Informação. O primeiro, de Normalização de Trabalhos Acadêmicos, será oferecido inicialmente como projeto piloto para o Curso de Graduação em Direito. Posteriormente, há a intenção de disponibilizá-lo no Portal do SiBi/UFPR para que qualquer pessoa tenha acesso. O segundo, sobre o Portal da Informação, é destinado aos tutores de cursos de educação a distância e tem como objetivo tornar todos os produtos e serviços oferecidos pelo SiBi/UFPR conhecidos por esse público para que também sejam multiplicadores junto aos alunos de educação a distância.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

3.2.4 Criação de vídeos

A partir da parceria entre o SiBi/UFPR e a CIPEAD também surgiu outra ação: a criação de tutoriais em forma de vídeos. Ficou sob responsabilidade da Comissão de Educação Continuada de Usuários elaborar os roteiros dos vídeos e fazer a captura de telas junto com a equipe de produção de material didático da CIPEAD/UFPR, quem ficou responsável pela edição e gravação de áudio dos vídeos. Esses tutoriais serão disponibilizados no Portal do SiBi/UFPR para alunos e professores dos cursos de Educação à Distância e, também, para a comunidade acadêmica.

3.2.5 Ações de divulgação

A Comissão propôs a criação de um página dentro do Portal da Informação para o Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR. Ainda em 2013 foi iniciado o trabalho de seleção das informações que seriam disponibilizadas e a reestruturação do Portal da Informação. No início de 2014 foi colocada no ar a nova versão do Portal da Informação, sendo que o Programa de Educação Continuada do Usuário ganhou espaço para a apresentação de produtos e serviços ofertados, cumprindo com o objetivo de divulgação de cursos e capacitações.

Outra forma de divulgação dos produtos criados pela equipe da Comissão, foi a criação de uma coleção no Repositório Digital Institucional do SiBi/UFPR no final de 2013. A coleção recebeu o nome de “Cursos de Capacitação” e ali têm sido disponibilizadas as apresentações em slides produzidas para apoiar os cursos oferecidos especificamente pela Comissão ou por cada biblioteca segundo as demandas dos seus usuários.

3.2.6 Projeto de compra de notebooks

O espaço físico hoje destinado para as bibliotecas ainda não permite a criação de laboratórios onde possam ser realizados os cursos de capacitação. Alguns setores dispõem de laboratórios que podem ser emprestados ao SiBi/UFPR, entretanto, nem sempre estão disponíveis e oferecem a infraestrutura necessária. Por isso, a Comissão solicitou auxílio à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) para a compra de vinte notebooks que ficariam armazenados no Núcleo de Automação Documentária (NAD) na Biblioteca Central. Esses



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG
XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

notebooks poderiam ser emprestados pelas bibliotecas para uso durante os cursos de capacitação, o que permitiria maior mobilidade e uso de qualquer sala disponível com acesso à rede sem fio. O projeto foi enviado a essa pró-reitoria porque a mesma vem apoiando projetos dessa natureza nos últimos anos.

As ações apresentadas nesta seção foram essenciais para a consolidação e institucionalização do Programa, bem como para o reconhecimento da comunidade acadêmica que tem participado ativamente das capacitações oferecidas. Esse é um trabalho que só tende a crescer nas bibliotecas que se preocupam com a educação de usuários, por isso, o SiBi/UFPR tem em vista novas ações que serão apresentadas a seguir.

3.3 Ações futuras

A continuidade e aprimoramento das ações que já estão em andamento, e foram apresentadas no item 3.2, é essencial para o desenvolvimento e continuidade do Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR. Portanto, novas ações devem ser propostas para cumprir os objetivos do Programa. As ações futuras a serem desenvolvidas pela Comissão e vinculadas ao Programa são:

a) Cursos de capacitação para os docentes e discentes de cursos a distância e disponibilização de material: a UFPR conta com a CIPEAD para coordenar os curso de graduação e pós-graduação a distância e a parceria dessa coordenação com o SiBi/UFPR é essencial para o desenvolvimento de ações voltadas para o acesso e uso da informação. Portanto, a Comissão pretende desenvolver cursos de capacitação, especificamente, para o público da educação à distância, pois, a universidade tem muitos polos em cidades fora do estado e nem sempre bibliotecas bem estruturadas. Também será criado um espaço para disponibilizar informações, divulgar produtos e serviços, materiais e receber sugestões desse público por meio do ambiente virtual de aprendizagem dos cursos de educação à distância.

b) Curso para criação e atualização de Currículo Lattes: o Currículo Lattes, desenvolvido pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) é o formato oficial de currículo acadêmico no Brasil. Portanto, serão estruturados e oferecidos cursos de capacitação para a criação e atualização de Currículos Lattes, tendo em vista que a comunidade acadêmica está envolvida com pesquisa e precisa desse tipo de currículo. Alguns bibliotecários já relataram a necessidade desse curso tendo em vista que a comunidade busca



esse tipo de informação no Setor de Referência e Informação das bibliotecas. Institucionalizar esse curso como Curso de Extensão junto à PROEC é desejável, dada a sua importância.

c) Avaliação do Programa: será realizada por meio da aplicação de um questionário ao final de cada curso de capacitação ou quando receberem algum tipo de orientação acadêmica⁸ na biblioteca. Posteriormente, sugere-se a realização de um estudo de usuário para identificar pontos fortes e fracos dos cursos e do Programa como um todo, bem como receber sugestões de novos cursos. Os membros da Comissão também avaliarão o Programa, periodicamente, visando adequá-lo às necessidades dos usuários e aos novos recursos de informação que forem disponibilizados pelo SiBi/UFPR ao longo do tempo.

d) Critérios para meta anual de capacitação: os alunos que obtêm a capacitação ao ingressarem na universidade têm dificuldades de utilização das interfaces de busca das bases de dados quando sua necessidade de pesquisa é intensificada. A proposta é que seja estabelecida uma meta de número de alunos a serem capacitados, em cada nível do seu curso, especialmente, para aqueles que estejam cursando os últimos períodos da graduação e da pós-graduação, fase em que utilizarão com mais frequência os recursos informacionais da pesquisa científica. Sendo assim, propõe-se: - mapear a quantidade de alunos dentro do perfil alvo para as capacitações; - estabelecer uma meta percentual de alunos do perfil alvo a serem capacitados por ano; - elaborar a agenda de capacitações e ações de comunicação.

e) Padronização da comunicação: esta ação visa uniformizar a comunicação visual e a documentação utilizada no Programa Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR e inclui:

- criar uma identidade visual que represente o Programa. Esta marca será utilizada em todas as peças de comunicação; - elaborar um conjunto de arquivos digitais a serem utilizados nas divulgações, capacitações e eventos que envolvam o Programa, como por exemplo: slides mestres para arquivo de apresentação eletrônica, modelo de ofício; modelo de chamada e relatório de capacitações em planilha eletrônica; entre outros; - Redigir agenda anual de reuniões da Comissão, assim como capacitações gerais aos usuários.

f) Ações de divulgação: pretende-se intensificar a divulgação do Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR por meio de folders, cartazes e banners voltados para a comunidade acadêmica em geral, mas, especialmente, para as pessoas com deficiência.

⁸ Orientação para normalização, orientação para uso de bases de dados, orientação para uso de gerenciador bibliográfico, etc.



Também será criada uma estratégia de divulgação mais precisa por meio das mídias sociais para que atinja o público alvo do Programa.

g) Escrever uma lista de perguntas frequentes, conhecida como FAQ (*Frequent Asked Questions*), indicando as principais regras e procedimentos do Programa Educação Continuada de Usuários do SIBI/UFPR, como, por exemplo: como fazer inscrição para um curso; como indicar ou solicitar um curso; como requerer um certificado de conclusão de curso; como acessar os treinamentos online de um recurso; como acessar de casa os recursos informacionais de acesso restrito, entre outros.

O Programa está aberto para receber sugestões da comunidade acadêmica e dos membros da Comissão. Tudo o que foi construído até o momento e as ações que estão por vir são frutos do trabalho de profissionais de diversas bibliotecas empenhados por uma mesma causa: fortalecer a educação de usuários e desenvolver a competência informacional na comunidade acadêmica do SiBi/UFPR para que sejam formados profissionais aptos a buscar, selecionar, avaliar e usar a informação de forma eficiente e eficaz, tornando-se agentes de mudança na sociedade.

4 Considerações Finais

O estabelecimento de ações específicas para a educação de usuários é essencial para auxiliar o desenvolvimento da competência informacional da comunidade acadêmica e potencializar o uso das fontes de informação disponibilizadas na universidade. O Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR representa a institucionalização da parceria entre biblioteca e professores para a formação informacional, especialmente, dos discentes.

O Programa se mostra muito importante tendo em vista a evolução da quantidade de capacitações de 2009 a 2013, o que demonstra que mais usuários têm tomado conhecimento sobre as fontes de informação e estão desenvolvendo sua competência informacional. Também possibilita avaliar possíveis melhorias, especialmente quanto ao público alvo a ser atendido. Sugere-se que sejam estabelecidas metas, para cada biblioteca, relacionadas à quantidade de treinamentos a serem oferecidos e quantidade de usuários que devem ser capacitados. Para isso, deve-se levar em conta a quantidade de alunos matriculados por nível, curso, e período, bem como procurar adequar-se às necessidades dos públicos específicos.

Outro ponto essencial é a necessidade de reestruturação dos relatórios dos cursos de capacitação. Relatórios bem estruturados e padronizados mostraram-se importantes para uma



análise mais precisa das ações e do alcance do programa. Para a avaliação de uma série histórica, por exemplo, é preciso que os dados sejam consistentes, referindo-se ao mesmo objeto. Sem esse cuidado, análises podem ser distorcidas, não refletindo a realidade. Cabe destacar que os relatórios são elaborados pelo Departamento de Bibliotecas e Documentação (DBD) e, no ano de 2013, a equipe desse departamento reestruturou alguns dos seus relatórios com o apoio das equipes de cada biblioteca. Entretanto, no que diz respeito aos cursos de capacitação e outras ações do Programa, são necessários alguns ajustes.

Percebe-se que o bibliotecário desempenha papel fundamental no Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR. Destaca-se o papel de educador do bibliotecário, pois a biblioteca é uma extensão da sala de aula onde o bibliotecário assume o papel de instruir os acadêmicos quanto à busca, seleção, avaliação e uso da informação de forma competente. Os bibliotecários de referência que atuam com a capacitação de usuários no SiBi/UFPR, atualmente, passam muito tempo em sala de aula e por isso, precisam também buscar seu desenvolvimento como educadores.

A biblioteca precisa oferecer o maior número de serviços de informação que auxiliem no atendimento das necessidades informacionais da comunidade acadêmica e que propiciem a atuação do bibliotecário como educador. O Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR é uma iniciativa que tem sido bem sucedida e pode ser replicada em outros sistemas de biblioteca.

5 Referências

AMÂNDIO, Maria José. Literacias de In (Formação) 3.0 em tempos de Web 2.0: novas perspectivas. **Cadernos De Biblioteconomia, Arquivística E Documentação**, Lisboa, v.1, p. 84-112, jun. 2009. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/viewFile/550/350>>. Acesso em: 14 abr. 2014.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy**: final report. Chicago: ACRL, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 03 fev. 2014.

BACH, Sônia Mara Saldanha; ESTEVÃO, Janete Saldanha Bach. Proposta de um modelo para formação de discentes em pesquisas científicas. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2012, Florianópolis. **Anais eletrônicos**... Florianópolis: FEBAB, 2012. p.1-15. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1552/1553>>. Acesso em: 18 abr. 2014.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Ciências da Comunicação)-Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais para o desenvolvimento da competência em informação: um exercício de criatividade. In: PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino (Org.). **Competência em informação na sociedade da aprendizagem**. Bauru: Kayrós, 2005. Cap. 2.

BEM, Roberta Moraes de; ALVES, Maria Bernadete Martins. Capacitação de usuários: um serviço em expansão. In: AMBONI, Narcisa de Fátima (Org.). **Gestão de bibliotecas universitárias: experiências e projetos da UFSC**. Florianópolis: UFSC, 2013. p. 46-58. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/99534/gestaobibliotecasuniversitarias_bu_ufsc.pdf?sequence=1>. Acesso em 22 mar. 2013.

CAMPELO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362009000200002&script=sci_arttext>. Acesso em: 8 abr. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca universitária e educação de usuários. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=17540>>. Acesso em: 9 abr. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em 10 abr. 2014.

EISENBERG, Michael B. Information literacy: essential skills for the information age. **Journal of library and information technology**, v. 28, n. 02, p. 39-47, mar. 2008. Disponível em: <<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED427780.pdf>>. Acesso em 22 mar. 2013.

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

KLAES, Rejane Raulf. Novas tecnologias e políticas serviços em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba. **Anais...** Curitiba: UFPR; PUC, 1996. p. 25-33.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

PRICE, Derek John de Solla . **O desenvolvimento da ciência: análise histórica, filosófica, sociológica e econômica**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1976.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Planejamento estratégico do Sistema de Bibliotecas Gestão 2010-2014**. Curitiba, 2010a. Disponível em: <http://www.portal.ufpr.br/planejamento_estrategico_sibi_2010_2014.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2014.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. **Relatório de atividades 2009**. Curitiba, 2010b. Disponível em:

<<http://www.proplan.ufpr.br/porta/relatorio-de-atividades/>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. **Relatório de atividades 2010**. Curitiba, 2011. Disponível em:

<<http://www.proplan.ufpr.br/porta/relatorio-de-atividades/>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. **Relatório de atividades 2011**. Curitiba, 2012. Disponível em:

<<http://www.proplan.ufpr.br/porta/relatorio-de-atividades/>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. Comissão de Educação Continuada de Usuários. **Programa de Educação Continuada de Usuários do Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR)**. Curitiba, 2013a. Disponível em:

<<http://www.portal.ufpr.br/Programa%20de%20Educacao%20de%20Usuarios%20do%20SiBi%20UFPR.pdf>>. Acesso em: 4 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. **Relatório de atividades 2012**. Curitiba, 2013b. Disponível em:

<<http://www.proplan.ufpr.br/porta/relatorio-de-atividades/>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. **Relatório parcial de atividades 2013: janeiro a setembro**. Curitiba, 2014. Disponível em:

<<http://www.proplan.ufpr.br/porta/relatorio-de-atividades/>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

VITORINO, Elizete Vieira. Princípios epistemológicos à competência informacional do profissional da informação. CONGRESS INTERNATIONAL SOCIETY FOR KNOWLEDGE ORGANIZATIONM, 9., 2009, Valencia. **Anais eletrônicos...** Valencia: ISKO, 2009. Disponível em:

<<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2922007.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2014.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTONA, Daniela. Competência informacional - bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1745/1343>>.

Acesso em: 12 abr. 2014.