

INSTITUTO FEDERAL

Sul de Minas Gerais

Campus Pouso Alegre

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS POUSO ALEGRE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA BIBLIOTECA “PAULO FREIRE” 2023
CAMPUS POUSO ALEGRE**

**Pouso Alegre
2023**

© 2023 IFSULDEMINAS - Biblioteca /Campus

Av. Maria da Conceição Santos, 900 | Bairro: Parque Real

37560-260 – Pouso Alegre, MG

Fone: (35) 3427-6610 | e-mail: biblioteca.pousoalegre@ifsuldeminas.edu.br

Homepage: <https://portal.poa.ifsuldeminas.edu.br>

Diretor-Geral do IFSULDEMINAS - Campus Pouso Alegre:

Alexandre Fieno da Silva

Elaboração:

Eric Fabiano Esteves

Michelle Rose Araújo Santos de Faria

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 RESULTADOS	5
2.1 Categorias de usuários da biblioteca	5
2.2 Frequência de uso da biblioteca pelos usuários	6
2.3 Serviços utilizados com mais frequência	6
2.4 Qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca	8
2.5 Frequência de uso do acervo	9
2.6 Avaliação do acervo pelo usuário	10
2.7 Avaliação da qualidade e disponibilidade de recursos tecnológicos para apoio à pesquisa e estudos	12
2.8 Avaliação do conforto e qualidade dos mobiliários e equipamentos da biblioteca.	14
2.9 Iluminação do ambiente da biblioteca	15
2.10 Nível de ruído na biblioteca: percepções sobre o ambiente de estudo	16
2.11 Percepção dos usuários sobre a limpeza e conservação do espaço de estudo na biblioteca	17
2.12 Avaliação do atendimento da equipe da biblioteca	18
2.13 Avaliação do horário de atendimento da biblioteca	19
2.14 Conhecimento sobre o Manual de Trabalhos Acadêmicos do Campus Pouso Alegre	21
2.15 Acesso à plataforma de livros virtuais da Pearson	23
2.16 Preferência de comunicação na biblioteca	25
2.17 Interesse em seguir o perfil da biblioteca no Instagram	26
2.18 Comunicação personalizada: interesse em receber informações e atualizações por e-mail da biblioteca	28
3 CONSIDERAÇÕES	29
ANEXO A - CIRCULAÇÃO DE LIVROS	32
ANEXO B - CONSULTA INTERNA DE LIVROS	33
ANEXO C - EMPRÉSTIMO DE ARMÁRIOS	34

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por uma instituição, e a biblioteca é um ambiente de extrema importância para o desenvolvimento acadêmico e cultural dos estudantes. Nesse contexto, o presente relatório tem como objetivo apresentar a análise da pesquisa de satisfação realizada na Biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais - Campus Pouso Alegre (IFSULDEMINAS - Campus Pouso Alegre).

A Biblioteca do IFSULDEMINAS - Campus Pouso Alegre desempenha um papel fundamental no apoio ao ensino, pesquisa e extensão, fornecendo recursos e serviços que atendem às necessidades da comunidade acadêmica. Nesse sentido, a pesquisa de satisfação foi conduzida como uma oportunidade para coletar informações valiosas sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca.

Ao longo deste relatório, serão apresentados os resultados obtidos por meio da pesquisa, destacando as principais áreas de satisfação e insatisfação dos usuários. Além disso, serão discutidos os pontos fortes identificados, que devem ser mantidos e aprimorados, bem como as áreas que demandam melhorias para atender às expectativas dos usuários.

Espera-se que este relatório seja uma ferramenta de apoio para a gestão da biblioteca, fornecendo insights valiosos para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos. Com base nos resultados apresentados, será possível direcionar esforços para melhorias específicas, buscando sempre elevar o nível de satisfação dos usuários e promover um ambiente propício ao aprendizado e pesquisa.

É importante ressaltar que a pesquisa de satisfação é uma etapa crucial no processo de avaliação e aprimoramento contínuo de uma biblioteca. A opinião dos usuários é fundamental para que a instituição possa adaptar-se às demandas e expectativas da comunidade acadêmica, garantindo uma experiência cada vez mais satisfatória.

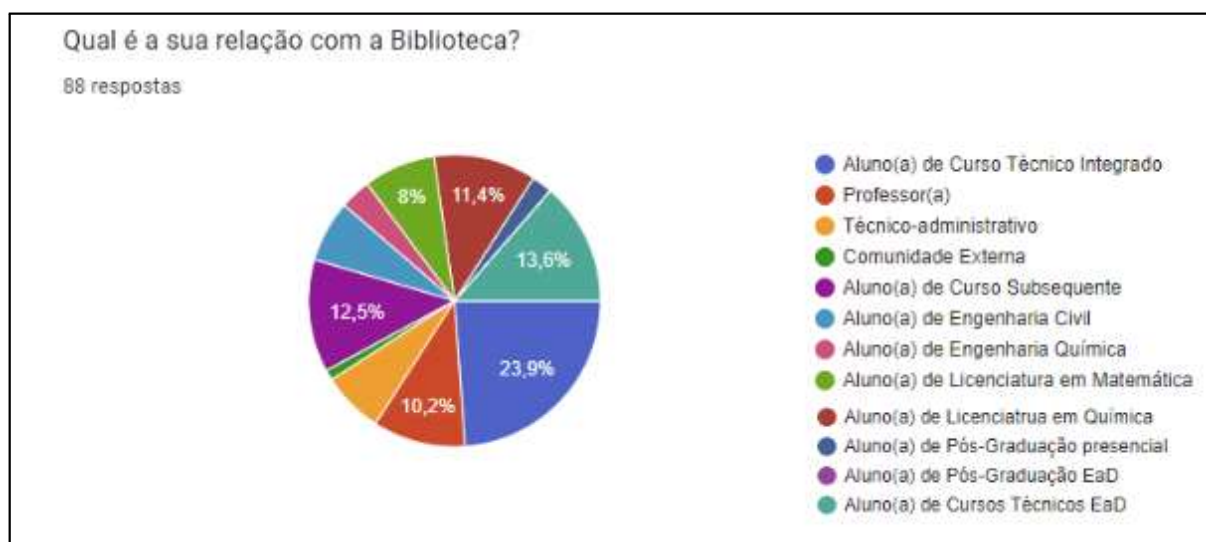
Com base nessas considerações, apresentaremos a seguir a análise detalhada da pesquisa de satisfação realizada na Biblioteca do IFSULDEMINAS - Campus Pouso Alegre, destacando os principais resultados e propondo ações para aprimorar ainda mais os serviços oferecidos.

2 RESULTADOS

2.1 Categorias de usuários da biblioteca

A análise dos dados da pesquisa de satisfação da biblioteca revelou uma participação diversificada de usuários. Entre os 88 participantes, as principais categorias representadas foram alunos de Curso Técnico Integrado (23,9%), seguidos por alunos de Cursos Técnicos EaD (13,6%), alunos de Curso Subsequente (12,5%), alunos de Licenciatura em Química (11,4%) e professores (10,2%). Outras categorias, como alunos de Engenharia Civil, alunos de Engenharia Química, alunos de Licenciatura em Matemática, técnicos-administrativos, alunos de Pós-Graduação presencial e a comunidade externa, também estiveram presentes, embora em menor proporção.

Gráfico 1 - Categorias de usuários da biblioteca



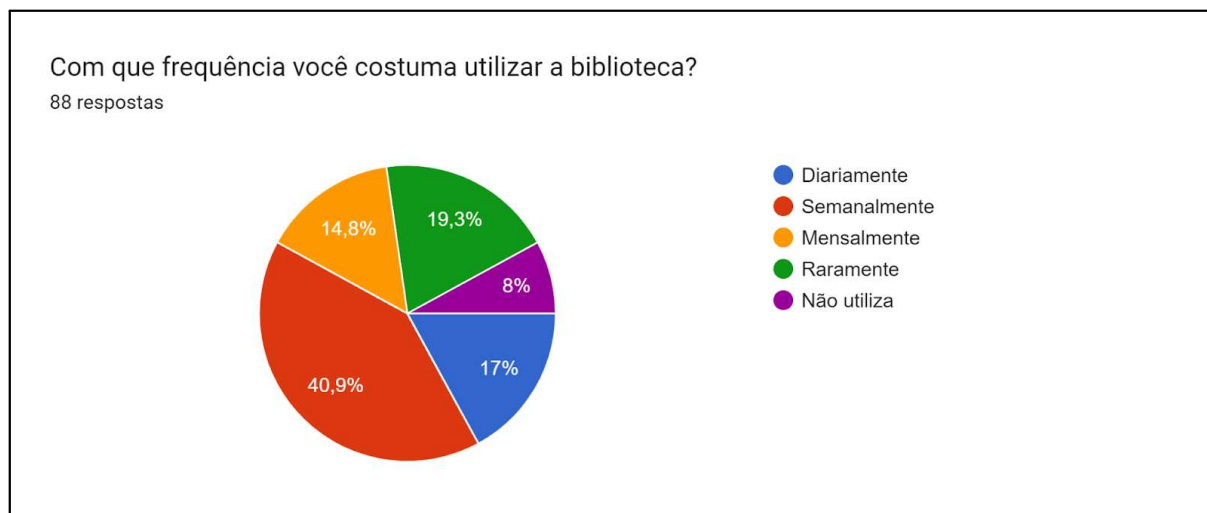
Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023).

Esses resultados indicam que a biblioteca é valorizada por diversos grupos dentro da instituição, incluindo alunos de diferentes cursos e modalidades, além de professores e técnicos-administrativos. Isso destaca a importância de oferecer serviços e recursos adequados para atender às necessidades de todos esses usuários e continuar aprimorando a satisfação geral com a biblioteca.

2.2 Frequência de uso da biblioteca pelos usuários

A análise dos dados da pesquisa revelou diferentes padrões de frequência de uso da biblioteca por parte dos usuários. De acordo com o gráfico 2, observamos que 17% dos participantes utilizam a biblioteca diariamente, indicando um grupo significativo de usuários regulares. Além disso, 40,9% utilizam a biblioteca semanalmente, demonstrando que o espaço é um recurso frequente em suas atividades acadêmicas. Cerca de 14,8% dos participantes utilizam a biblioteca mensalmente, evidenciando um uso mais esporádico. Por outro lado, 19,3% dos respondentes utilizam a biblioteca raramente, recorrendo a ela apenas em situações específicas, e 8% afirmaram não utilizar a biblioteca. Esses resultados fornecem dados importantes sobre os hábitos de uso da biblioteca, permitindo que sejam implementadas estratégias para melhor atender às necessidades de cada grupo de usuários.

Gráfico 2 - Frequência de uso da biblioteca pelos usuários



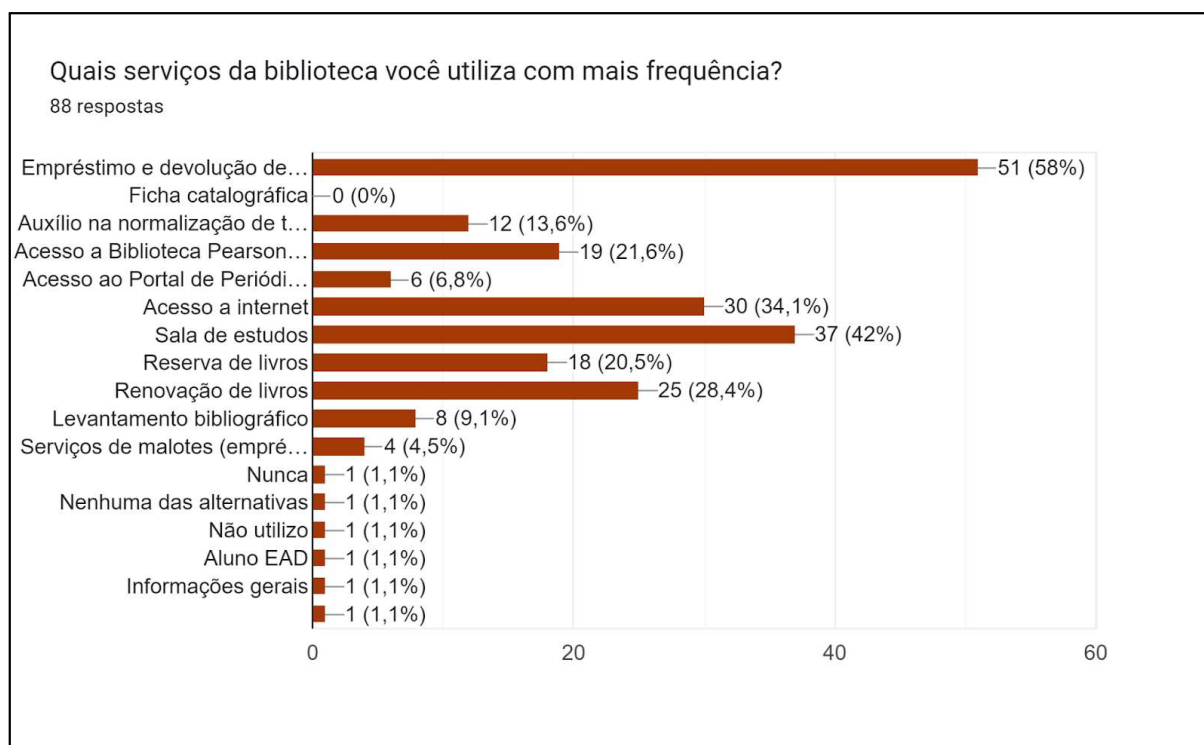
Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

2.3 Serviços utilizados com mais frequência

A análise dos resultados da pesquisa revelou os serviços mais populares entre os usuários da biblioteca. Destaca-se o serviço de empréstimo e devolução de livros, utilizado por uma grande parcela de 58% dos usuários. Além disso, o acesso à

internet foi bastante procurado, sendo utilizado por 34,1% dos participantes. A sala de estudos também se destacou, sendo frequentada por 42% dos usuários. Esses dados indicam a importância desses serviços na experiência dos usuários da biblioteca, demonstrando a necessidade de manter a qualidade e disponibilidade desses recursos.

Gráfico 3 - Serviços utilizados com mais frequência



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Durante a pesquisa, observou-se que a busca pela ficha catalográfica não foi mencionada pelos participantes, apresentando 0% de utilização. Esse percentual pode ser explicado pelo perfil específico dos usuários envolvidos na pesquisa, uma vez que a ficha catalográfica é solicitada por alunos em estágios avançados da graduação ou pós-graduação, que não tiveram uma participação significativa na pesquisa. É importante considerar esse contexto ao interpretar os dados, reconhecendo que a falta de menções à busca pela ficha catalográfica não diminui sua importância como um serviço relevante para um público específico.

Por outro lado, destaca-se que o acesso à Biblioteca Pearson foi procurado por 21,6% dos usuários, o auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos foi

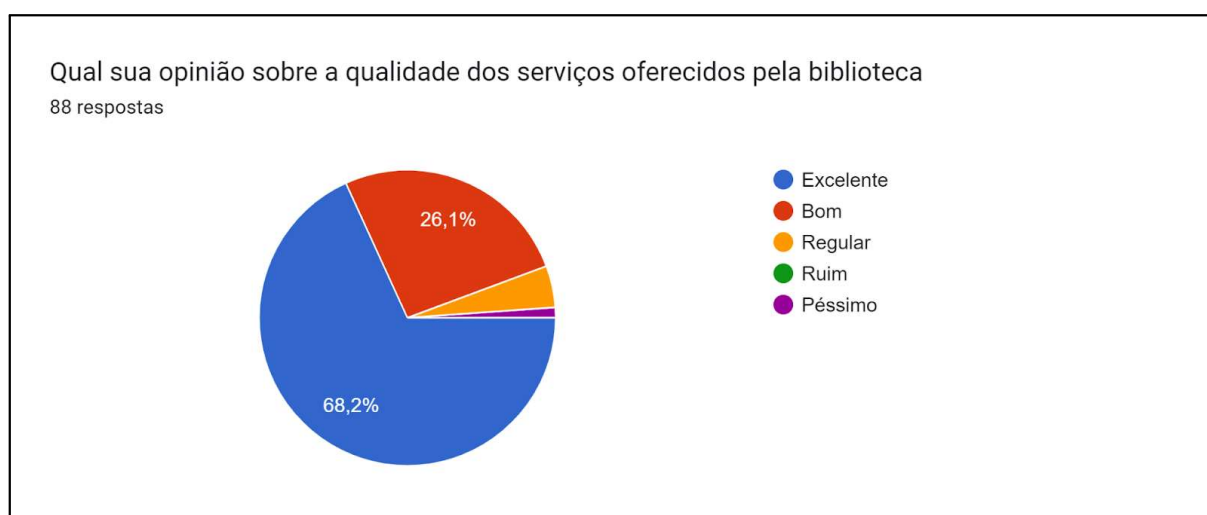
utilizado por 13,6%, a reserva de livros por 20,5% e a renovação de livros por 28,4%. Os serviços de malote e informações gerais apresentaram uma taxa de utilização menor, com 4,5% e 1,1%, respectivamente.

Com base nesses resultados, é possível direcionar esforços para aprimorar os serviços mais populares, garantindo a disponibilidade dos recursos mais demandados pelos usuários. Além disso, é válido considerar o desenvolvimento de novos serviços ou melhorias nos serviços com menor utilização, visando atender às necessidades dos usuários e aprimorar sua experiência na biblioteca de forma abrangente.

2.4 Qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca

A análise dos resultados da pesquisa revelou que a maioria dos usuários está satisfeita com a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca. Cerca de 68,2% dos participantes classificaram os serviços como excelentes, enquanto 26,1% os consideraram bons. A classificação regular foi atribuída por 4,54% dos respondentes, e não houve registros de avaliação ruim. Apenas 1,13% dos participantes avaliaram os serviços como péssimos.

Gráfico 4 - Qualidade dos serviços da biblioteca



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

No que diz respeito às sugestões de melhorias, os usuários pontuaram algumas questões relevantes. Houve solicitação para que a biblioteca abrisse a

partir das 8h, considerando que 9h é considerado tarde por alguns. Além disso, os alunos sugeriram uma maior divulgação para os estudantes de ensino a distância, visando ampliar o acesso e aproveitamento dos recursos. Também foi mencionada a necessidade de aumentar a variedade de livros, realizar manutenção nos computadores e disponibilizar mais títulos.

Outra sugestão importante foi a ampliação do horário de funcionamento até às 22h30, a fim de atender os alunos do período noturno de forma mais adequada. Muitos desses alunos enfrentam dificuldades para chegar ao campus antes das 19h e têm apenas o intervalo para utilizar a biblioteca como espaço de estudo. Além disso, há alunos que não têm um local apropriado para estudar após as aulas, e a biblioteca poderia suprir essa demanda.

As sugestões apresentadas pelos usuários são extremamente valiosas para o aprimoramento dos serviços da biblioteca, visando atender de forma mais efetiva às necessidades dos usuários. No entanto, é importante mencionar que, em um determinado período, a equipe da biblioteca ficou reduzida, o que impossibilitou a manutenção do atendimento por 15h ininterruptas. Diante dessa situação, foram realizados ajustes nos horários, levando em consideração os períodos de maior demanda do setor, conforme detalhado nos anexos A, B e C, com o objetivo de minimizar o impacto no atendimento aos usuários.

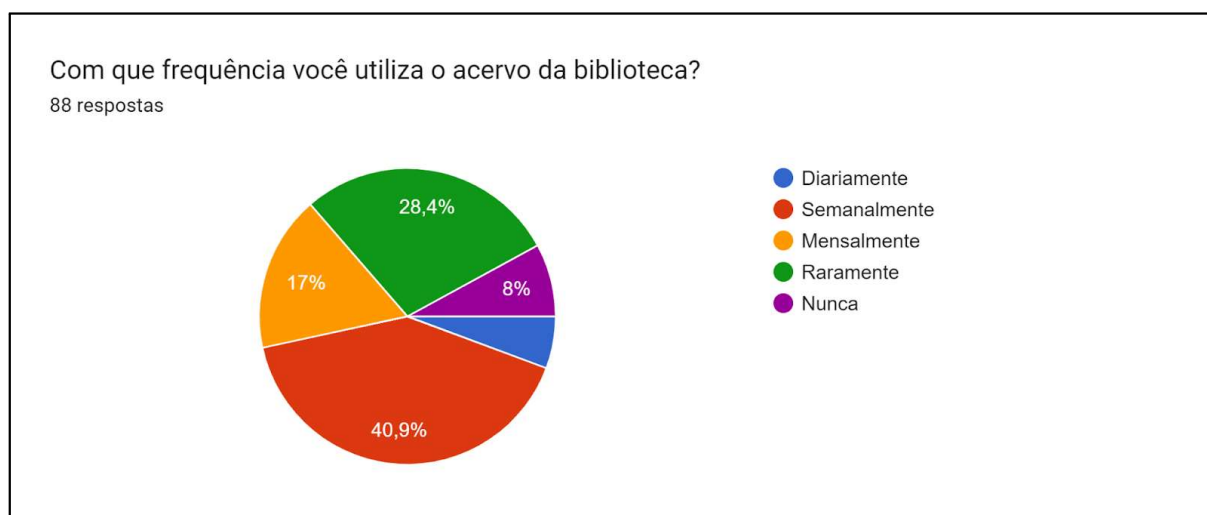
As demandas mencionadas serão cuidadosamente avaliadas, levando em consideração a disponibilidade de recursos e a viabilidade de implementação. A equipe da biblioteca está comprometida em oferecer serviços de qualidade e em atender da melhor forma possível às necessidades da comunidade acadêmica. Continuaremos trabalhando diligentemente para garantir um ambiente bibliotecário aprimorado, que proporcione uma experiência enriquecedora para todos os usuários.

2.5 Frequência de uso do acervo

A análise dos dados da pergunta sobre a frequência de utilização do acervo da biblioteca revela que a maioria dos participantes utiliza os livros com regularidade. De acordo com o Gráfico 5, 5,7% dos usuários afirmaram utilizar o

acervo diariamente, enquanto 40,9% fazem uso semanalmente e 17% mensalmente. Por outro lado, foi observado que 28,4% utilizam os livros raramente, e 8% dos participantes afirmaram não utilizá-los. Esses dados indicam uma utilização consistente do acervo, com uma parcela significativa dos usuários acessando-o com frequência. No entanto, é importante considerar estratégias para incentivar uma maior utilização por parte dos usuários que relataram uma frequência de acesso mais baixa, buscando oferecer serviços e recursos que atendam às suas necessidades específicas.

Gráfico 5 - Frequência de uso do acervo



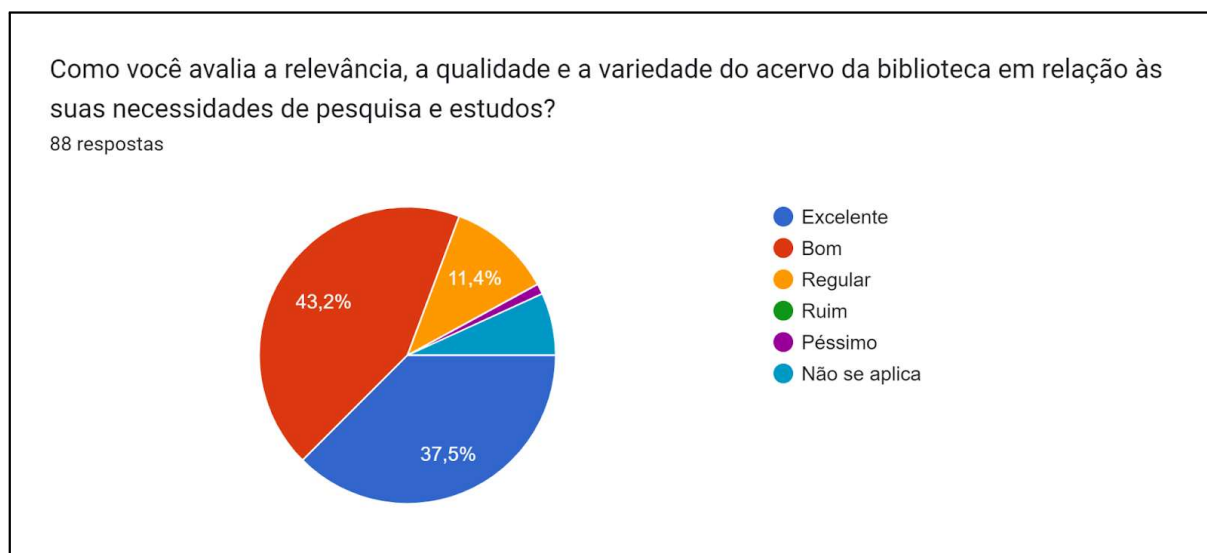
Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

2.6 Avaliação do acervo pelo usuário

A análise dos dados da pesquisa em relação à avaliação da relevância, qualidade e variedade do acervo da biblioteca em relação às necessidades de pesquisa e estudos revela que a maioria dos participantes avaliou de forma positiva. De acordo com o Gráfico 6, 37,5% dos participantes classificaram o acervo como excelente, enquanto 43,2% o consideraram bom. A parcela de 11,4% avaliou como regular, indicando que há espaço para melhorias. Por outro lado, apenas 1,1% dos participantes classificaram o acervo como péssimo, e 6,8% indicaram que a pergunta não se aplica a eles. Esses resultados sugerem que a maioria dos usuários percebe a relevância e qualidade do acervo da biblioteca em atender às suas necessidades de pesquisa e estudos. No entanto, é importante levar em

consideração as avaliações negativas para identificar as áreas de aprimoramento e garantir que o acervo continue a ser relevante e de alta qualidade para todos os usuários.

Gráfico 6 - Avaliação do acervo pelo usuário



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Além disso, com base nas respostas dos participantes em relação a sugestões para aprimorar a relevância, qualidade e variedade dos recursos do acervo da biblioteca, várias recomendações foram mencionadas. Enquanto alguns participantes expressaram satisfação com o acervo, outros ressaltaram a necessidade de ampliar a oferta de livros em áreas específicas, como História, Sociologia e Engenharia.

Algumas sugestões dos participantes incluíram a disponibilidade de recursos online, como e-books, para suprir a demanda por material escasso. É importante destacar que a biblioteca já possui assinatura da plataforma Pearson de livros digitais, e para acessá-la, os usuários precisam preencher um cadastro online no endereço: biblioteca.ifsuldeminas.edu.br.

Outra sugestão mencionada foi a assinatura de bases de dados mais abrangentes, como o **SciFinder**. É importante destacar que essa base de dados pode ser acessada por meio do portal de periódicos da Capes, exigindo um registro prévio. Os interessados podem se cadastrar pelo seguinte link: <http://buscador-periodicos-capes-gov-br.ez368.periodicos.capes.gov.br/scifinder.htm>,

informando seu e-mail institucional, que será registrado como nome de usuário para acesso ao **SciFinder**.

Outras sugestões incluíram a realização de campanhas de doação de livros, a aquisição de livros paradidáticos e a disponibilidade de livros atualizados e diversificados em diversas áreas de estudo. Os participantes também ressaltaram a importância do acesso a normas técnicas e à assinatura de revistas técnicas relacionadas aos cursos oferecidos. Em relação à infraestrutura, foi mencionada a necessidade de mais computadores, espaços de estudo adequados e salas de estudo adicionais para atender à crescente demanda dos alunos.

Essas sugestões refletem o interesse dos usuários em ter um acervo mais abrangente e atualizado, bem como recursos que atendam às suas necessidades específicas de estudo. É importante considerar que a construção do acervo da biblioteca é baseada no Projeto Pedagógico de Curso, o que pode resultar em lacunas de livros que não estão suprimindo as necessidades dos alunos. Portanto, é necessário avaliar essas lacunas com a Coordenação de Curso e buscar soluções para preenchê-las, a fim de garantir que o acervo esteja alinhado com as demandas dos estudantes. Essa análise contínua e o aprimoramento do acervo são essenciais para oferecer um ambiente de estudo enriquecedor e satisfatório para a comunidade acadêmica.

2.7 Avaliação da qualidade e disponibilidade de recursos tecnológicos para apoio à pesquisa e estudos

Com base na análise dos dados apresentados no gráfico 7, é evidente que a maioria dos participantes expressou uma avaliação positiva em relação à qualidade e disponibilidade dos computadores de pesquisa oferecidos pela biblioteca. Aproximadamente 19,3% dos participantes classificaram a qualidade como excelente, enquanto 37,5% a consideraram boa. Por outro lado, uma parcela menor, representando 15,9%, avaliou a qualidade como regular. Observou-se um percentual baixo de 3,4% que classificou a qualidade como ruim, e apenas 1,1% a considerou péssima. É relevante destacar que 22,7% dos participantes não utilizam esses recursos tecnológicos.

Gráfico 7 - Avaliação da qualidade e disponibilidade de recursos tecnológicos para apoio à pesquisa e estudos



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Esses dados apontam que a biblioteca tem obtido resultados satisfatórios ao oferecer computadores de pesquisa, mas também indicam oportunidades para aprimoramentos. Com base nas sugestões dos participantes, as seguintes ações podem ser consideradas para melhorar a qualidade e disponibilidade dos computadores:

a) aumentar a quantidade de computadores disponíveis, a fim de atender à demanda dos usuários de forma mais eficiente.

b) realizar manutenção regular nos computadores para garantir que estejam em pleno funcionamento, corrigindo problemas como teclas travadas e outros defeitos.

c) melhorar a assistência técnica, oferecendo suporte rápido e eficiente para resolver problemas relacionados aos computadores.

d) ampliar o acesso a sites e recursos online, para que os usuários possam realizar suas pesquisas de forma mais abrangente.

e) investir em equipamentos mais atualizados e de melhor desempenho, visando proporcionar uma experiência mais fluida e produtiva aos usuários.

f) garantir a velocidade adequada da internet nos computadores, permitindo uma pesquisa eficiente e rápida.

g) considerar a possibilidade de permitir que os usuários façam login nos computadores, facilitando o uso pessoal e evitando que esqueçam de fazer logout.

h) melhorar a ergonomia dos computadores, incluindo teclados mais funcionais e confortáveis.

i) estender o horário de disponibilidade dos computadores, para atender às necessidades dos estudantes que utilizam a biblioteca em horários mais tardios.

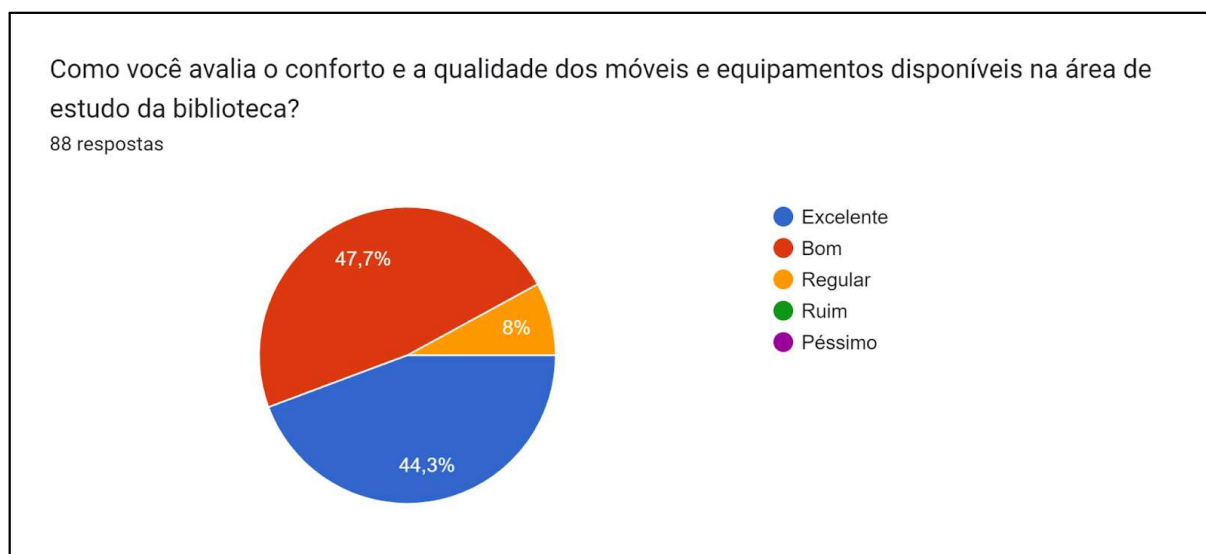
j) investir em programas de atualização e renovação dos equipamentos, garantindo que estejam sempre atualizados e adequados às necessidades dos usuários.

Essas sugestões refletem as necessidades e expectativas dos usuários em relação aos computadores de pesquisa da biblioteca, visando melhorar a qualidade, a disponibilidade e o uso desses recursos tecnológicos para apoiar efetivamente as atividades de pesquisa e estudos. A implementação dessas melhorias contribuirá para uma experiência mais satisfatória e produtiva para os usuários da biblioteca.

2.8 Avaliação do conforto e qualidade dos mobiliários e equipamentos da biblioteca.

De acordo com a análise dos dados, a maioria dos participantes avaliou o conforto e a qualidade dos móveis e equipamentos disponíveis na área de estudo da biblioteca de forma positiva. Cerca de 44,3% dos participantes classificaram como excelente, indicando alto nível de satisfação. Outros 47,7% consideraram bom, o que também reflete uma percepção favorável em relação ao conforto e à qualidade dos móveis e equipamentos. No entanto, uma parcela de 8% avaliou como regular, sugerindo que há espaço para melhorias nesses aspectos.

Gráfico 8 - Avaliação do conforto e qualidade dos mobiliários e equipamentos da biblioteca.



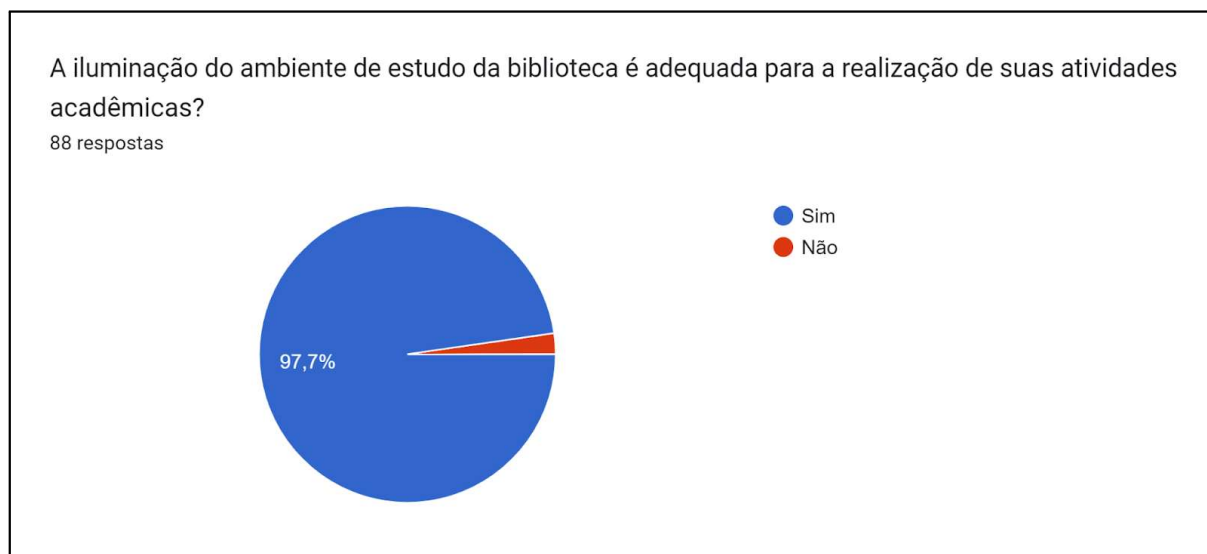
Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Essa análise mostra que a maioria dos usuários da biblioteca está satisfeita com o conforto e a qualidade dos móveis e equipamentos, mas é importante levar em consideração as opiniões dos que consideraram a qualidade apenas regular, buscando possíveis oportunidades de aprimoramento para garantir um ambiente ainda mais confortável e funcional para os estudantes. No entanto, essa parte da pesquisa apresentou uma limitação, uma vez que não foi solicitado aos usuários que fornecessem sugestões específicas sobre as áreas que precisam de melhorias.

2.9 Iluminação do ambiente da biblioteca

Com base no gráfico 9, pode-se concluir que a grande maioria dos participantes (97,7%) considera a iluminação do ambiente de estudo da biblioteca adequada para a realização de suas atividades acadêmicas. Isso indica que a maioria dos usuários está satisfeita com o nível de iluminação proporcionado no espaço de estudo da biblioteca, o que é um aspecto importante para um ambiente propício ao aprendizado e à concentração. No entanto, uma pequena parcela de 2,3% dos participantes relatou que a iluminação não é adequada.

Gráfico 9 - Avaliação da iluminação do ambiente de estudo da biblioteca para atividades acadêmicas



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

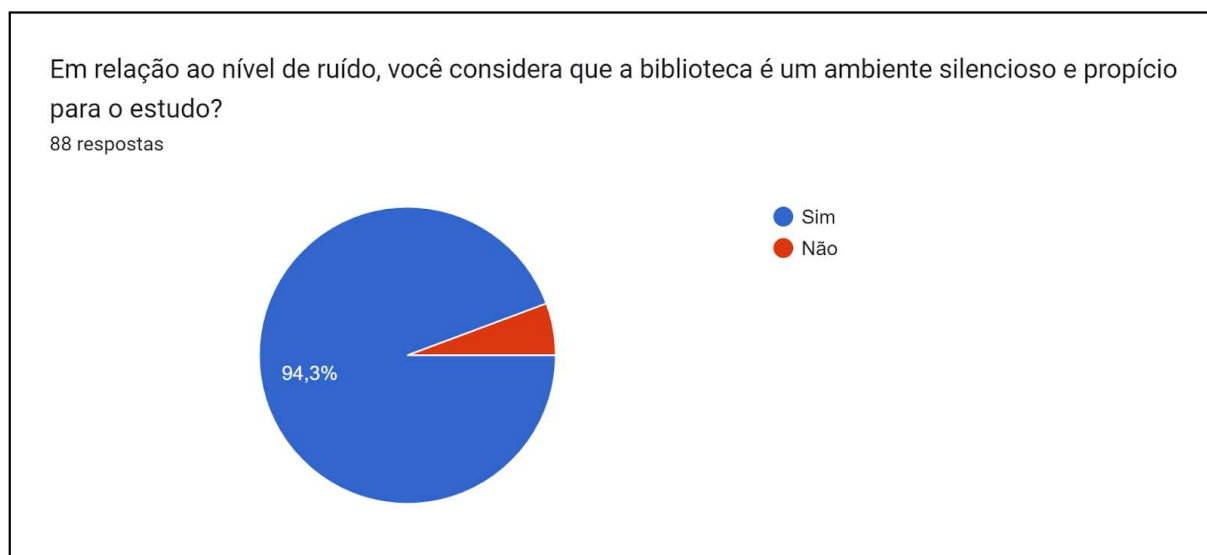
É relevante considerar as opiniões desses usuários e avaliar possíveis melhorias para atender às suas necessidades, garantindo um ambiente de estudo confortável e bem iluminado para todos os usuários da biblioteca. No entanto, é relevante ressaltar que essa etapa da pesquisa não incluiu sugestões de melhorias em relação à iluminação do ambiente. Essas sugestões seriam valiosas para identificar possíveis áreas de melhoria na iluminação do ambiente de estudo da biblioteca. Futuras pesquisas poderiam abordar essa questão de forma mais abrangente, buscando capturar as percepções dos usuários sobre o ambiente de iluminação e suas sugestões para aprimorá-lo. Dessa forma, seria possível obter uma visão mais completa e acionável sobre as preferências e necessidades dos usuários em relação à iluminação da biblioteca.

2.10 Nível de ruído na biblioteca: percepções sobre o ambiente de estudo

De acordo com os resultados do gráfico 10, a maioria dos participantes (94,3%) considera que a biblioteca é um ambiente silencioso e propício para o estudo. Isso indica que a maioria dos usuários percebe que a biblioteca proporciona um nível adequado de tranquilidade, o que é essencial para se concentrarem e realizar suas atividades acadêmicas de forma eficiente. No entanto, é importante

observar que uma parcela pequena (5,7%) dos participantes não considera o ambiente da biblioteca como silencioso. Essa informação sugere que ainda existem alguns aspectos a serem melhorados para atender às expectativas de todos os usuários em relação ao nível de ruído.

Gráfico 10 - Nível de ruído da biblioteca



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

2.11 Percepção dos usuários sobre a limpeza e conservação do espaço de estudo na biblioteca

Com base nos dados do gráfico 11, a maioria dos participantes (83%) não enfrentou problemas relacionados à limpeza ou conservação do espaço de estudo da biblioteca. Isso indica que a percepção geral dos usuários é de que o ambiente está adequado em termos de limpeza e conservação. No entanto, é importante destacar que 17% dos participantes afirmaram ter enfrentado problemas nessa área. Esses problemas podem variar desde sujeira visível até a conservação de móveis e equipamentos.

Esses resultados ressaltam a importância de garantir um ambiente limpo e bem conservado na biblioteca, pois isso afeta diretamente o conforto e a experiência dos usuários durante suas atividades de estudo. É necessário tomar medidas para

resolver os problemas identificados, como implementar rotinas de limpeza mais eficientes e realizar manutenção regular dos espaços e equipamentos.

Gráfico 11 - Limpeza da biblioteca



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Também é importante encorajar os usuários a relatar problemas encontrados, a fim de que possam ser prontamente solucionados. Assim, a biblioteca poderá melhorar continuamente seus serviços e oferecer um ambiente de estudo mais agradável e adequado às necessidades dos estudantes.

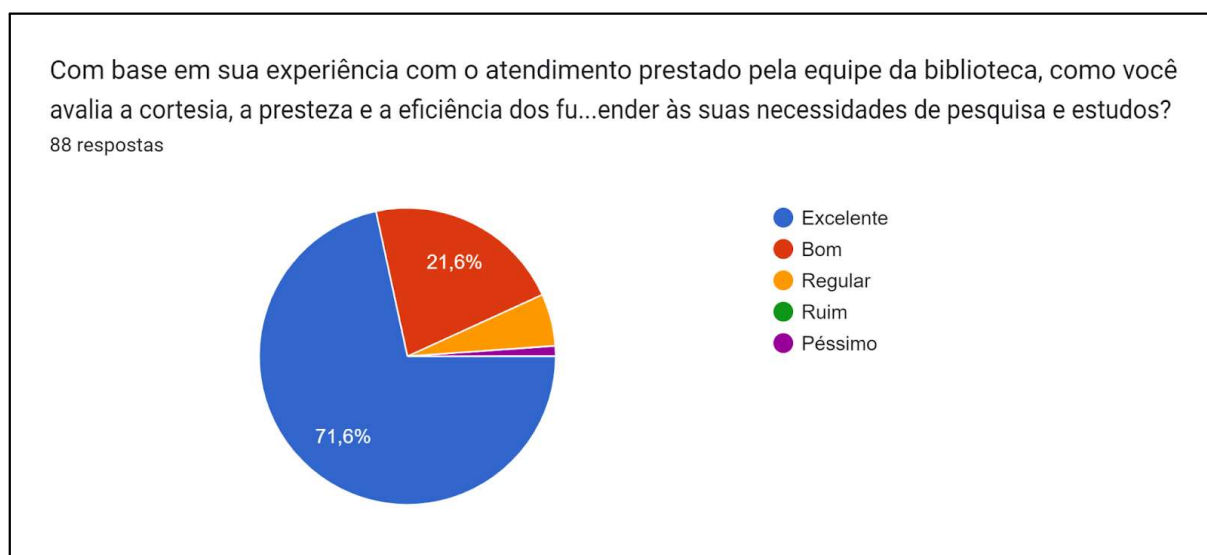
2.12 Avaliação do atendimento da equipe da biblioteca

A partir dos dados apresentados no gráfico 12, é possível perceber que a maioria dos participantes (71,6%) avaliou o atendimento prestado pela equipe da biblioteca como excelente. Isso indica que a cortesia, a presteza e a eficiência dos funcionários em atender às necessidades de pesquisa e estudos foram altamente satisfatórias para a grande maioria dos usuários. Além disso, uma parcela significativa dos participantes (21,6%) avaliou o atendimento como bom, mostrando que, mesmo que não tenha alcançado o nível máximo de excelência, o serviço prestado pela equipe da biblioteca ainda foi considerado positivo e eficiente.

No entanto, é importante destacar que uma pequena porcentagem dos participantes (5,7%) avaliou o atendimento como regular, indicando que houve

algumas falhas na cortesia, presteza ou eficiência dos funcionários em atender às necessidades dos usuários. Apenas 1,1% dos participantes avaliaram o atendimento como péssimo, o que sugere que ocorreram falhas significativas nessa área.

Gráfico 12 - Avaliação do atendimento da equipe da biblioteca



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Esses resultados demonstram a importância de manter um padrão elevado de atendimento ao usuário na biblioteca. É fundamental que a equipe esteja constantemente treinada, capacitada e motivada a fornecer um atendimento cortês, prestativo e eficiente, garantindo a satisfação dos usuários e atendendo às suas necessidades de pesquisa e estudos. Essa análise de dados pode servir como um indicativo para a biblioteca realizar avaliações periódicas do atendimento e identificar áreas de melhoria. Feedbacks dos usuários podem ser considerados para aprimorar a qualidade do serviço prestado, a fim de garantir uma experiência positiva e satisfatória para todos os usuários da biblioteca.

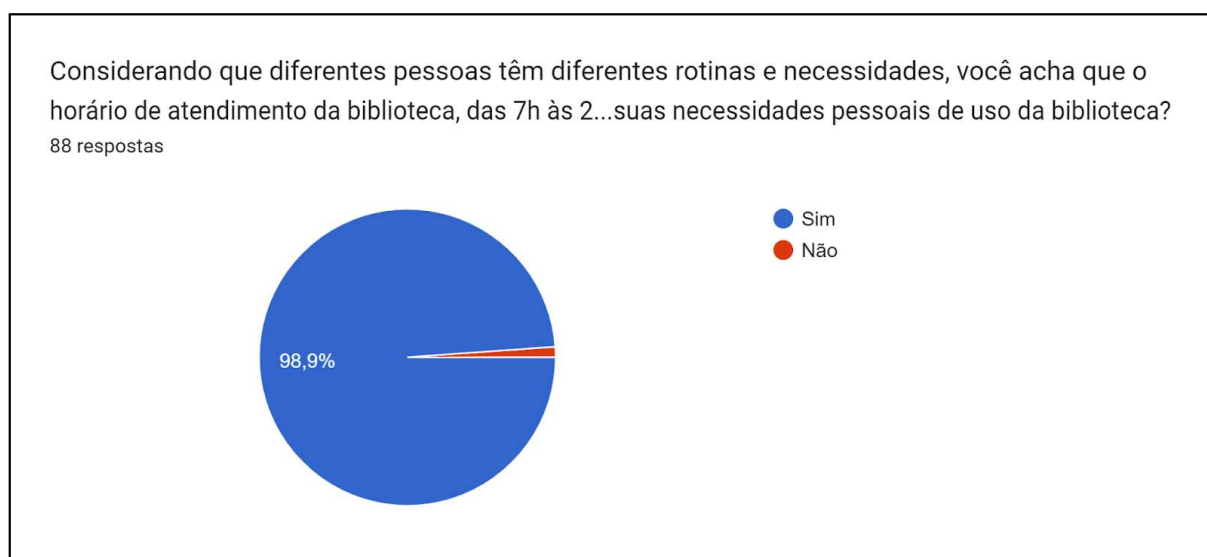
2.13 Avaliação do horário de atendimento da biblioteca

Com base nos dados apresentados do gráfico 13, fica evidente que a grande maioria dos participantes (98,9%) considera o horário de atendimento da biblioteca, das 7h às 22h, adequado para atender às suas necessidades pessoais de uso. Isso

indica que a maioria dos usuários está satisfeita com a disponibilidade de horário oferecida pela biblioteca.

No entanto, é importante mencionar que uma pequena parcela dos participantes (1,1%) expressou que o horário de atendimento não atende completamente às suas necessidades pessoais de uso da biblioteca. É importante considerar esses feedbacks e explorar possíveis ajustes ou alternativas que possam melhor atender a esse grupo de usuários.

Gráfico 13 - Avaliação do horário de atendimento da biblioteca



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Essa alta porcentagem de aprovação do horário de atendimento sugere que a biblioteca está oferecendo um horário abrangente que atende à maioria das necessidades dos usuários. É fundamental manter uma comunicação aberta com os usuários e estar receptivo a possíveis mudanças ou extensões de horário, caso haja demanda suficiente para justificá-las.

No geral, os resultados indicam que a maioria dos usuários está satisfeita com o horário de atendimento da biblioteca, mas é importante continuar monitorando e avaliando a necessidade de possíveis ajustes para garantir que as necessidades de todos os usuários sejam atendidas da melhor forma possível.

Além disso, com base nas respostas dos participantes em relação a sugestões para um horário mais abrangente de atendimento da biblioteca, podemos observar que existe uma variedade de opiniões. Alguns participantes mencionaram

que o horário das 7h às 22h é adequado e atende bem às suas necessidades. No entanto, outros apontaram a necessidade de estender o horário de funcionamento, especialmente para atender o público noturno, sugerindo horários até as 22h30.

É fundamental destacar que alguns participantes apontaram uma inconsistência entre o horário de atendimento estabelecido das 7h às 22h e o horário real de funcionamento da biblioteca. Eles observaram que a biblioteca não abre às 7h e encerra suas atividades mais cedo do que o previsto. Essa disparidade ressalta a importância de manter coerência entre o horário estabelecido e o horário efetivo de funcionamento da biblioteca.

A biblioteca reconhece a questão levantada e esclarece que a redução do horário de atendimento foi uma medida necessária devido à falta de servidores e à necessidade daqueles que atuam no setor tirarem férias durante o período escolar. A maioria dos servidores do setor está envolvida em comissões com atividades durante os períodos não letivos, como a COPESE e Ação Afirmativa. Sendo assim, ao ajustar o horário de atendimento, a biblioteca leva em consideração o período de maior demanda, conforme relatórios anexo 1, buscando minimizar os inconvenientes para os usuários. Essa abordagem reflete a complexidade envolvida na gestão do horário de funcionamento da biblioteca, exigindo um equilíbrio entre a disponibilidade da equipe e as necessidades e demandas dos usuários. Além disso, a biblioteca esclarece que o horário das 7h às 22h foi normalizado em maio com a chegada de mais um membro na equipe, visando atender de forma mais ampla e adequada às necessidades dos usuários.

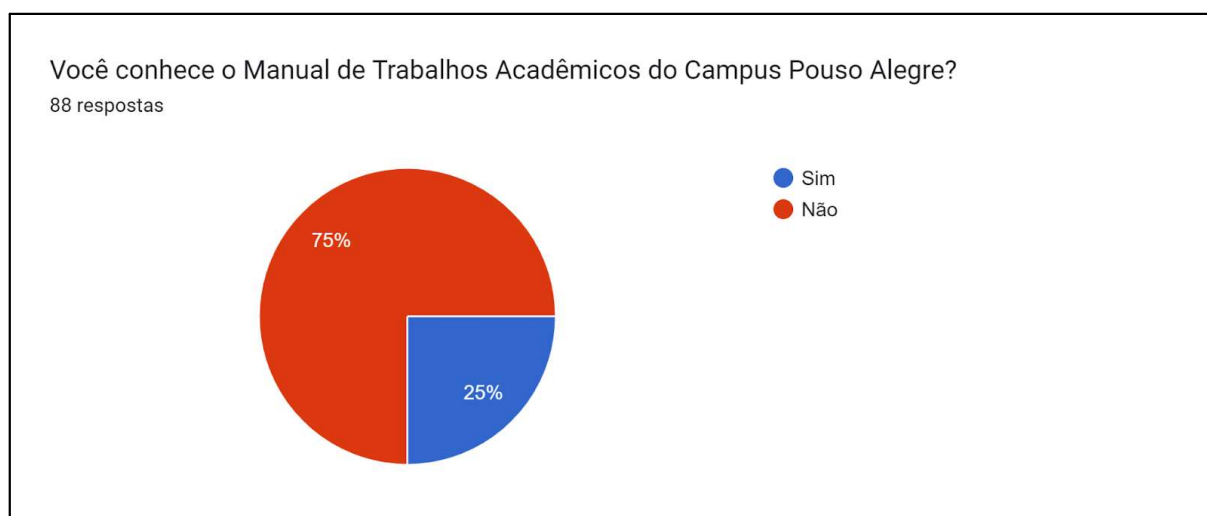
A definição do horário de atendimento é um desafio, pois envolve diversos fatores, como o número de funcionários disponíveis, a logística operacional e a análise do fluxo de usuários em diferentes momentos do dia. A biblioteca busca encontrar um equilíbrio para atender o maior número possível de pessoas, garantindo um acesso conveniente aos serviços oferecidos.

É importante destacar que a gestão do horário de atendimento é uma tarefa contínua e que a biblioteca está sempre buscando melhorar e adaptar seu funcionamento para atender às necessidades da comunidade acadêmica. A compreensão dessa complexidade nos ajuda a reconhecer os esforços da equipe da biblioteca em oferecer um serviço de qualidade, considerando as limitações e recursos disponíveis.

2.14 Conhecimento sobre o Manual de Trabalhos Acadêmicos do Campus Pouso Alegre

Com base nos dados apresentados no gráfico 14, observa-se que a maioria dos participantes (75%) afirmou não conhecer o Manual de Trabalhos Acadêmicos do Campus Pouso Alegre. Apenas 25% dos participantes relataram ter conhecimento sobre esse manual.

Gráfico 14 - Conhecimento sobre o manual de trabalhos acadêmicos



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Esses resultados indicam que há uma falta de familiaridade com o Manual de Trabalhos Acadêmicos por parte da comunidade acadêmica do Campus Pouso Alegre. Isso pode ter diferentes causas, como a falta de divulgação adequada do manual, a desinformação por parte dos estudantes ou a falta de interesse em se informar sobre as diretrizes para a elaboração de trabalhos acadêmicos. Além disso, a baixa participação dos alunos de graduação e pós-graduação na pesquisa pode ter influenciado os resultados, já que a amostra pode não representar integralmente o conhecimento sobre o manual entre os estudantes. Portanto, é crucial levar em consideração esse aspecto ao interpretar os resultados.

É importante ressaltar a relevância do Manual de Trabalhos Acadêmicos, pois ele fornece orientações importantes sobre formatação, citações, referências bibliográficas e outras diretrizes essenciais para a produção de trabalhos acadêmicos de qualidade. Conhecer e seguir essas orientações é fundamental para

garantir a integridade acadêmica e a padronização dos trabalhos realizados pelos estudantes.

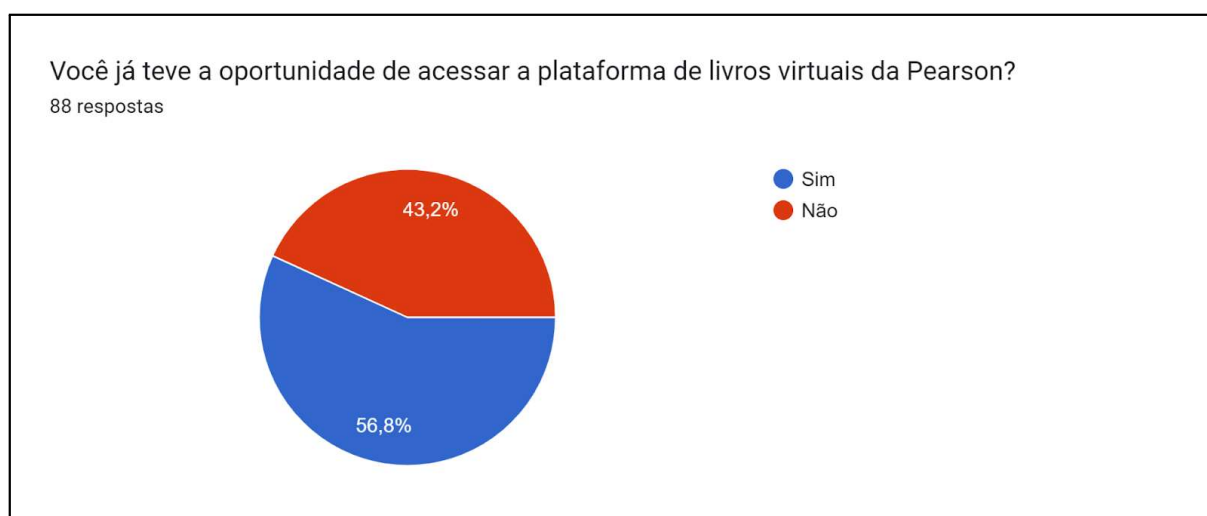
Com base nesses resultados, é recomendado que a biblioteca promova a divulgação e a conscientização sobre a existência e importância do Manual de Trabalhos Acadêmicos. Isso pode ser feito por meio de campanhas de comunicação ou palestras que abordem a correta utilização do manual. Dessa forma, os estudantes poderão ter acesso às informações necessárias para a elaboração adequada de seus trabalhos e aprimorar a qualidade de suas produções acadêmicas.

2.15 Acesso à plataforma de livros virtuais da Pearson

Com base no gráfico 15, pode-se observar que uma parcela significativa dos participantes (56,8%) teve a oportunidade de acessar a plataforma de livros virtuais da Pearson. Isso indica que uma parte considerável da comunidade acadêmica já utilizou ou teve contato com essa plataforma para acesso a livros digitais.

No entanto, é importante destacar que uma proporção relevante dos participantes (43,2%) afirmou não ter tido a oportunidade de acessar a plataforma da Pearson. Isso pode sugerir que nem todos os estudantes estão cientes da existência dessa plataforma ou talvez não tenham tido acesso a ela por motivos diversos.

Gráfico 15 - Acesso à plataforma de livros virtuais da Pearson



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

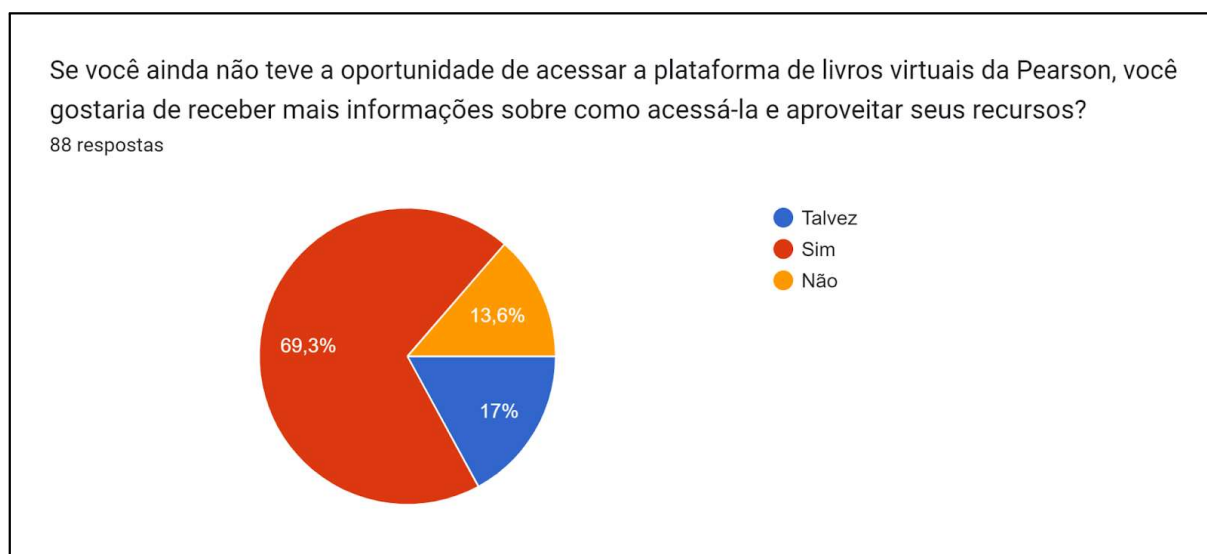
Esses resultados ressaltam a importância de uma divulgação mais ampla e eficiente da plataforma de livros virtuais da Pearson. É fundamental garantir que todos os estudantes tenham conhecimento sobre essa ferramenta e possam aproveitar os recursos disponíveis para seus estudos. Nesse sentido, é crucial que a biblioteca e os docentes desempenhem um papel ativo no incentivo aos alunos para que utilizem e usufruam dos benefícios proporcionados pelos livros virtuais.

Além disso, é válido considerar a possibilidade de oferecer treinamentos ou orientações específicas sobre o uso da plataforma, garantindo que os alunos estejam familiarizados com suas funcionalidades e possam aproveitá-la da melhor forma possível.

Os dados do gráfico 16 reforçam essa necessidade, uma vez que a maioria dos participantes (69,3%) demonstrou interesse em receber mais informações sobre como acessar e aproveitar os recursos da plataforma.

Por outro lado, uma parcela menor dos participantes (13,6%) afirmou não ter interesse em receber mais informações, possivelmente devido a preferências pessoais ou a outras alternativas de estudo que atendem às suas necessidades. Além disso, 17% dos participantes responderam "talvez", indicando uma disposição para explorar a plataforma, mas com certa indecisão ou necessidade de mais informações.

Gráfico 16 - Demanda por informações sobre a plataforma de livros virtuais da Pearson



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Diante desses resultados, é recomendado que a biblioteca forneça informações adicionais, como treinamentos, tutoriais e guias de uso, a fim de atender às necessidades dos interessados em explorar a plataforma. Essas ações visam esclarecer dúvidas e fornecer suporte técnico, se necessário, para garantir uma adoção mais ampla e um aproveitamento efetivo da plataforma de livros virtuais da Pearson.

Ao promover uma maior divulgação e oferecer recursos e suporte adequados, a instituição pode ampliar a adoção e o aproveitamento da plataforma de livros virtuais da Pearson, beneficiando toda a comunidade acadêmica.

2.16 Preferência de comunicação na biblioteca

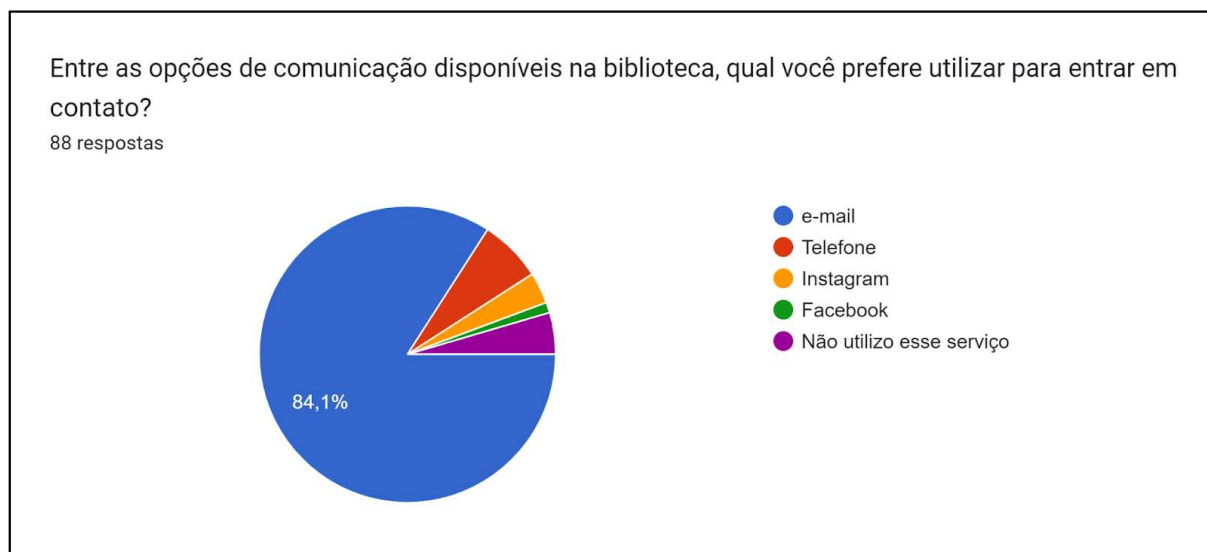
Com base no gráfico 17, é possível observar que a maioria dos participantes (84,1%) prefere utilizar o e-mail como forma de comunicação para entrar em contato com a biblioteca. Isso indica que o e-mail é amplamente aceito e adotado como um meio eficiente para se comunicar com os serviços da biblioteca.

Em contraste, uma pequena parcela dos participantes (6,8%) opta pelo telefone como sua opção preferida de comunicação. Isso sugere que, apesar dos avanços tecnológicos, ainda há um número considerável de usuários que preferem o contato telefônico para interagir com a biblioteca.

Opções como o Instagram (3,4%) e o Facebook (1,1%) são menos populares entre os participantes para entrar em contato com a biblioteca. Esses números indicam que essas plataformas de mídia social não são as preferidas quando se trata de comunicação da biblioteca.

É importante ressaltar que uma pequena porcentagem dos participantes (4,5%) afirmou não utilizar nenhum dos serviços de comunicação disponíveis na biblioteca. Isso pode ser atribuído a diferentes motivos, como preferências pessoais, falta de conhecimento sobre as opções de comunicação ou falta de necessidade de entrar em contato com a biblioteca.

Gráfico 17 - Preferência de comunicação na biblioteca



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

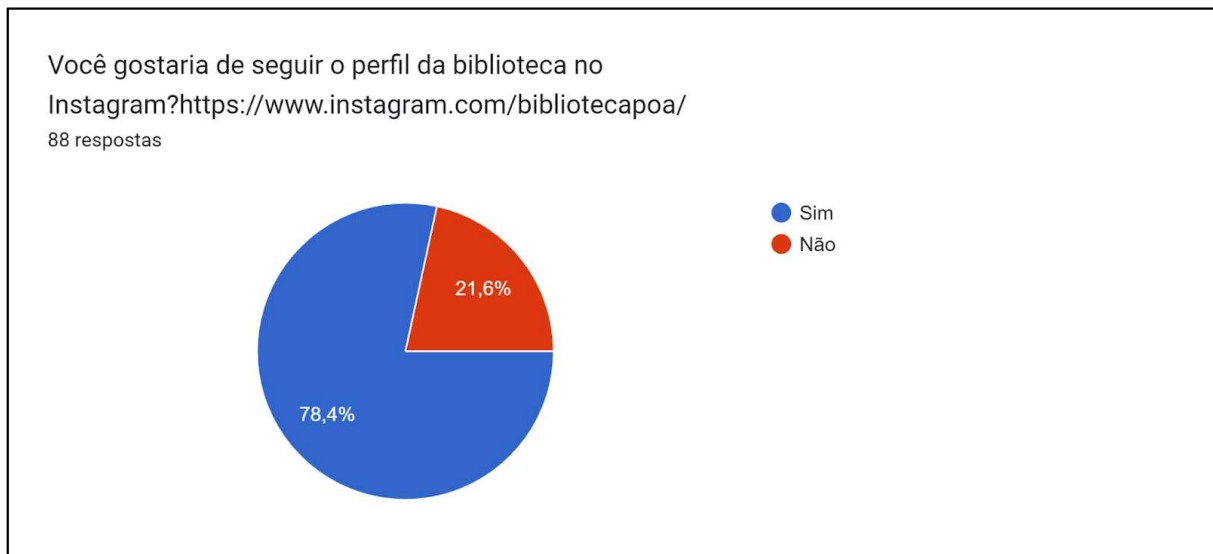
Com base nesses resultados, é recomendado que a biblioteca continue priorizando e fortalecendo o uso do e-mail como meio principal de comunicação, uma vez que é a preferência da maioria dos participantes. No entanto, é importante também manter outras opções de comunicação disponíveis, como telefone e redes sociais, para atender às preferências individuais e garantir uma comunicação efetiva com os usuários da biblioteca.

2.17 Interesse em seguir o perfil da biblioteca no Instagram

Com base nos dados apresentados no Gráfico 18, é possível observar que uma grande parcela dos participantes (78,4%) expressou interesse em seguir o perfil da biblioteca no Instagram. Isso indica um alto nível de receptividade por parte dos usuários em relação à presença da biblioteca nessa plataforma de mídia social.

Por outro lado, uma proporção menor dos participantes (21,6%) afirmou não ter interesse em seguir o perfil da biblioteca no Instagram. Esses usuários podem ter suas preferências pessoais em relação ao uso de redes sociais ou podem não considerar o perfil da biblioteca uma fonte relevante de conteúdo em suas atividades.

Gráfico 18 - Interesse em seguir o perfil da biblioteca no Instagram



Fonte: Pesquisa de satisfação da biblioteca (2023)

Esses resultados sugerem que há um interesse significativo por parte dos usuários em acompanhar as atividades e atualizações da biblioteca por meio do Instagram. Portanto, é recomendado que a biblioteca invista sua presença nessa plataforma, fornecendo conteúdo relevante, atualizado e envolvente para atrair e manter a atenção dos seguidores.

Além disso, é importante destacar que a presença no Instagram pode ajudar a fortalecer a comunicação e o relacionamento da biblioteca com seus usuários, oferecendo um canal adicional para divulgação de serviços, eventos, recomendações de leitura e outras informações relevantes.

Dessa forma, ao aproveitar o interesse demonstrado pelos participantes em seguir o perfil da biblioteca no Instagram, a instituição pode alcançar um público mais amplo e estabelecer uma conexão mais direta e interativa com sua comunidade de usuários.

2.18 Comunicação personalizada: interesse em receber informações e atualizações por e-mail da biblioteca

Com base nos dados coletados no questionário sobre o interesse em receber informações e novidades da biblioteca por e-mail, podemos observar os seguintes resultados:

A maioria dos participantes (55,68%) afirmou que não gostaria de receber informações e novidades da biblioteca por e-mail. Isso indica que uma parcela significativa dos respondentes não tem interesse nesse tipo de comunicação ou prefere receber informações de outras formas.

Cerca de 36,36% dos participantes manifestaram interesse em receber informações e novidades por e-mail, indicando uma proporção considerável de usuários que valorizam essa forma de comunicação.

Porém, é importante notar que 7,95% dos participantes responderam afirmativamente sobre o interesse em receber informações por e-mail, mas não registraram seu endereço de e-mail. Isso pode ser resultado de esquecimento, falta de disposição para compartilhar o endereço ou qualquer outro motivo desconhecido.

Esses resultados destacam a importância de diversificar os canais de comunicação utilizados pela biblioteca, a fim de atender às preferências dos usuários. Enquanto a maioria não tem interesse em receber informações por e-mail, é fundamental explorar outras opções, como redes sociais, mensagens instantâneas, notificações no site da biblioteca, entre outros.

Para aqueles que expressaram interesse em receber informações por e-mail, é necessário garantir que a coleta e o armazenamento de dados sejam realizados em conformidade com as leis de proteção de dados pessoais, assegurando a segurança e a confidencialidade das informações fornecidas.

3 CONSIDERAÇÕES

Com base nos resultados da pesquisa de satisfação da biblioteca, fica evidente a importância de oferecer serviços e recursos adequados para atender às necessidades de todos os usuários e aprimorar a satisfação geral. É crucial considerar os diferentes padrões de frequência de uso dos usuários, desenvolvendo estratégias específicas para atender a cada grupo.

Os serviços mais populares da biblioteca, como o empréstimo e devolução de livros, acesso à internet e sala de estudos, devem ser continuamente aprimorados, levando em consideração as preferências e necessidades dos usuários. Além disso, é essencial avaliar a possibilidade de desenvolver novos serviços ou melhorar os menos utilizados, com o objetivo de proporcionar uma experiência completa e satisfatória.

Embora a maioria dos participantes esteja satisfeita com a qualidade dos serviços da biblioteca, há áreas identificadas para melhoria. As sugestões dos usuários, como abrir a biblioteca mais cedo, ampliar a divulgação para estudantes de ensino a distância, aumentar a variedade de livros e melhorar a manutenção dos computadores, devem ser consideradas pela equipe da biblioteca, levando em conta os recursos disponíveis e a viabilidade de implementação.

A construção do acervo da biblioteca, com base no Projeto Pedagógico de Curso, e a análise contínua são fundamentais para suprir as necessidades dos estudantes e fornecer recursos atualizados. É igualmente importante considerar as sugestões dos participantes, a fim de ampliar a oferta de livros em áreas específicas, disponibilizar recursos online, como e-books, e assinar bases de dados mais abrangentes. No entanto, é preciso estar ciente de que a construção do acervo da biblioteca é guiada pelo Projeto Pedagógico de Curso, o que pode levar a lacunas que não atendem plenamente às necessidades dos alunos. Portanto, é necessário avaliar essas lacunas em conjunto com a Coordenação de Curso e buscar soluções para preenchê-las, de modo a garantir que o acervo esteja alinhado com as demandas dos estudantes.

A qualidade e disponibilidade dos computadores de pesquisa, o conforto e a qualidade dos móveis e equipamentos, a iluminação do ambiente de estudo e o nível de ruído na biblioteca foram avaliados positivamente pela maioria dos participantes. No entanto, é necessário levar em conta as sugestões de melhorias, como aumentar a quantidade de computadores, melhorar a assistência técnica, ampliar o acesso a recursos online e realizar manutenção regular dos equipamentos.

O atendimento da equipe da biblioteca foi avaliado de forma positiva pela maioria dos participantes, mas também foram mencionadas sugestões de melhorias, como aprimorar a cortesia, presteza e eficiência. A biblioteca deve manter um alto padrão de atendimento, capacitando e motivando a equipe para oferecer um serviço de qualidade.

Embora a maioria dos participantes tenha considerado o horário de atendimento da biblioteca adequado, é importante considerar as opiniões dos usuários que expressaram que o horário atual não atende completamente às suas necessidades. A biblioteca deve buscar um equilíbrio entre as necessidades dos usuários e as limitações de recursos, mantendo uma comunicação aberta com os usuários e avaliando a possibilidade de ajustes ou alternativas.

A divulgação e conscientização sobre o Manual de Trabalhos Acadêmicos do Campus Pouso Alegre precisam ser aprimoradas para garantir que os estudantes tenham acesso às informações necessárias e possam melhorar a qualidade de seus trabalhos, assegurando a integridade acadêmica e a padronização dos mesmos.

É importante destacar a relevância da plataforma de livros virtuais da Pearson. Enquanto uma parcela significativa dos participantes teve acesso a essa plataforma, outros não tiveram essa oportunidade. Recomenda-se uma divulgação mais ampla e eficiente da plataforma, oferecendo suporte e treinamentos adequados para que os alunos possam aproveitá-la ao máximo.

No que diz respeito à comunicação, a maioria dos participantes prefere usar o e-mail para entrar em contato com a biblioteca, seguido pelo telefone. As mídias

sociais, como o Instagram e o Facebook, são menos populares nesse sentido. Recomenda-se que a biblioteca continue priorizando o uso do e-mail como meio principal de comunicação, mas mantenha outras opções disponíveis, como telefone e redes sociais, para atender às preferências individuais dos usuários.

A receptividade positiva dos participantes em relação ao interesse em seguir o perfil da biblioteca no Instagram demonstra a importância dessa presença para fortalecer a comunicação e o relacionamento da biblioteca com os usuários. Aproveitar esse interesse em seguir o perfil no Instagram possibilita alcançar um público amplo e criar uma conexão direta e interativa com a comunidade de usuários.

Por fim, é essencial respeitar as preferências dos usuários em relação ao recebimento de informações por e-mail. Embora a maioria não demonstre interesse nessa forma de comunicação, ainda há uma parcela considerável que valoriza essa opção. Diversificar os canais de comunicação da biblioteca, explorando outras opções, como redes sociais, mensagens instantâneas e notificações no site, é fundamental para atender às preferências dos usuários.

Em resumo, aprimorar a divulgação, conscientização e comunicação com os estudantes permitirá que a biblioteca do Campus Pouso Alegre amplie o acesso às informações necessárias, promova o aproveitamento da plataforma de livros virtuais, fortaleça o relacionamento com os usuários e ofereça uma experiência enriquecedora para toda a comunidade acadêmica.

ANEXO A - CIRCULAÇÃO DE LIVROS

Relatório na próxima página.

Unidade de informação : 6 - Biblioteca Campus Pouso Alegre,

Tipo de material -

Est-Circulação de materiais-Por hora (185)

Unidade de	Categoria do usuário	Tipo de obra	Tipo de empréstimo	Horário	Devolução	Empréstimo	Renovação
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	1-Aluno Graduação	1-Livros	0-Consulta local	7	1	0	0
				9	1	0	0
				15	0	1	0
				16	1	0	0
				17	0	1	0
				19	2	3	0
				Total	5	5	0
			1-Empréstimo normal	0	0	0	15
				1	0	0	9
				2	0	0	28
				3	0	0	22
				4	0	0	17
				5	0	0	72
				6	0	0	422
				7	81	46	597
				8	152	101	617
				9	286	248	678
				10	247	194	580
				11	263	294	533
				12	229	216	410
				13	215	190	429
				14	146	149	368
				15	182	236	345
				16	195	200	323
				17	170	202	296
				18	305	248	405
				19	299	205	356
				20	233	258	348
				21	61	94	288
				22	4	4	305
				23	0	0	234
				Total	3068	2885	7697

Unidade de	Categoria do usuário	Tipo de obra	Tipo de empréstimo	Horário	Devolução	Empréstimo	Renovação
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	1-Aluno Graduação	1-Livros	99-Empréstimo especial	7	3	2	0
				9	1	1	0
				10	1	0	0
				12	2	2	0
				13	0	1	0
				14	0	3	0
				16	4	5	0
				17	2	0	0
				18	2	1	0
				19	2	3	0
				20	2	2	0
				21	1	1	0
				Total	20	21	0
			Total		3093	2911	7697
		113-Sala de estudo	1-Empréstimo normal	7	0	9	0
				8	0	6	0
				9	7	14	0
				10	10	18	0
				11	11	2	0
				12	13	11	0
				13	4	16	0
				14	7	12	0
				15	6	14	0
				16	7	8	0
				17	14	2	0
				18	14	5	0
				19	17	7	0
				20	8	2	0
				21	8	1	0
				22	1	0	0
				Total	127	127	0
			99-Empréstimo especial	7	0	1	0
				8	0	1	0
				9	2	2	0
				10	2	1	0
				11	0	1	0
				12	0	2	0
				13	0	2	0
				14	2	3	0
				15	3	1	0
				16	2	2	0

Unidade de	Categoria do usuário	Tipo de obra	Tipo de empréstimo	Horário	Devolução	Empréstimo	Renovação
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	1-Aluno Graduação	113-Sala de estudo	99-Empréstimo especial	17	1	0	0
				18	1	0	0
				19	2	0	0
				20	1	0	0
				Total	16	16	0
			Total	143	143	0	
		Total	3236	3054	7697		
	11-Aluno Curso Técnico	1-Livros	0-Consulta local	8	2	2	0
				Total	2	2	0
			1-Empréstimo normal	0	0	0	3
				2	0	0	2
				4	0	0	4
				5	0	0	22
				6	0	0	55
				7	21	14	64
				8	41	43	53
				9	89	84	65
				10	72	64	52
				11	98	68	56
				12	142	181	39
				13	71	77	41
				14	42	49	38
				15	107	77	43
				16	98	114	58
				17	12	23	58
				18	21	36	63
				19	11	11	73
				20	19	19	95
				21	2	6	61
				22	0	0	78
				23	0	0	39
				Total	846	866	1062
			99-Empréstimo especial	14	0	1	0
				15	3	2	0
				16	0	1	0
				Total	3	4	0
		Total	851	872	1062		
		113-Sala de estudo	1-Empréstimo normal	7	2	16	0
				8	7	13	0
				9	11	9	0
				10	13	23	0

Unidade de	Categoria do usuário	Tipo de obra	Tipo de empréstimo	Horário	Devolução	Empréstimo	Renovação
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	11-Aluno Curso Técnico	113-Sala de estudo	1-Empréstimo normal	11	14	5	0
				12	8	27	0
				13	16	11	0
				14	6	7	0
				15	15	13	0
				16	21	3	0
				17	10	0	0
				18	2	0	0
				19	1	0	0
				20	1	0	0
				Total	127	127	0
			99-Empréstimo especial	7	0	1	0
				8	0	2	0
				9	1	1	0
				10	0	2	0
				11	2	1	0
				12	2	2	0
				14	3	0	0
				15	0	1	0
				17	1	0	0
				18	1	0	0
				Total	10	10	0
			Total			137	137
		29-Referência	1-Empréstimo normal	8	1	0	0
				13	0	1	0
				18	0	1	0
				19	1	0	0
				Total	2	2	0
			Total			2	2
		Total			990	1011	1062
	12-Tutores EAD	1-Livros	1-Empréstimo normal	12	0	0	2
				14	2	0	2
				16	0	2	0
				19	0	0	4
			Total	2	2	8	
		Total			2	2	8
		Total			2	2	8
	2-Aluno Pós Graduação	1-Livros	0-Consulta local	11	0	1	0
				Total	0	1	0
			1-Empréstimo normal	0	0	0	2
				2	0	0	1

Unidade de	Categoria do usuário	Tipo de obra	Tipo de empréstimo	Horário	Devolução	Empréstimo	Renovação
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	2-Aluno Pós Graduação	1-Livros	1-Empréstimo normal	5	0	0	1
				6	0	0	1
				7	0	0	10
				8	4	2	13
				9	0	0	6
				10	0	0	6
				11	0	1	3
				12	0	0	5
				13	2	0	7
				14	3	1	3
				15	8	0	4
				16	3	8	2
				17	4	3	12
				18	21	18	22
				19	15	10	4
				20	12	20	7
				21	1	8	10
				22	0	1	3
				23	0	0	8
				Total	73	72	130
		Total			73	73	130
		113-Sala de estudo	1-Empréstimo normal	17	1	1	0
				Total	1	1	0
			Total			1	1
	Total			74	74	130	
	5-Professor	1-Livros	0-Consulta local	14	0	1	0
				Total	0	1	0
			1-Empréstimo normal	2	0	0	8
				5	0	0	1
				6	0	0	7
				7	18	20	27
				8	8	10	35
				9	19	15	45
				10	19	18	45
				11	37	37	23
				12	27	8	35
				13	22	28	42
				14	21	23	27
				15	30	24	18
				16	6	24	5
				17	11	8	14

Unidade de	Categoria do usuário	Tipo de obra	Tipo de empréstimo	Horário	Devolução	Empréstimo	Renovação
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	5-Professor	1-Livros	1-Empréstimo normal	18	39	29	12
				19	6	5	24
				20	19	22	2
				21	5	5	20
				22	0	0	12
				23	0	0	14
				Total	287	276	416
			99-Empréstimo especial	11	2	0	0
				12	0	3	0
				13	0	2	0
				14	1	0	0
				15	1	0	0
				16	3	1	0
				17	2	0	0
				18	0	1	0
				20	1	0	0
			Total	10	7	0	
			Total			297	284
	113-Sala de estudo	1-Empréstimo normal	12	0	2	0	
			13	2	0	0	
			Total	2	2	0	
		Total			2	2	0
	Total			299	286	416	
	6-Técnico Administrativo	1-Livros	1-Empréstimo normal	3	0	0	1
				5	0	0	3
				6	0	0	3
				7	0	0	6
				8	4	0	10
				9	3	3	7
				10	3	2	9
11				3	3	9	
12				5	2	6	
13				8	5	1	
14				1	2	0	
15				5	3	1	
16				10	6	0	
17				4	1	1	
18				9	15	5	
19				8	7	0	
20				0	3	0	
21				4	8	0	

Unidade de	Categoria do usuário	Tipo de obra	Tipo de empréstimo	Horário	Devolução	Empréstimo	Renovação
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	6-Técnico Administrativo	1-Livros	1-Empréstimo normal	22	3	6	0
				Total	70	66	62
			Total		70	66	62
		Total			70	66	62
	8-Estagiário	1-Livros	1-Empréstimo normal	13	0	1	0
				14	1	0	0
				Total	1	1	0
			Total		1	1	0
		Total			1	1	0
	Total				4672	4494	9375

ANEXO B - CONSULTA INTERNA DE LIVROS

Relatório na próxima página.

Por hora

Período : 01/03/2022 a 15/12/2022

Est-Consultas-Internas no acervo (136)

Unidade de informação	Tipo de obra	Ano / Mês	Hora	Total
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	1-Livros	2022/10	10	5
			11	16
			12	6
			13	20
			15	4
			16	11
			17	25
			18	18
			19	7
			20	14
			21	7
			8	4
			9	6
			Total	143
		2022/11	10	9
			11	11
			12	18
			13	1
			14	7
			15	2
			16	2
			17	19
			18	10
			19	18
			20	22
			21	3
			9	2
			Total	124
		2022/12	10	1
			11	2
			13	5
			14	1
			16	2
			17	4
			20	5
			21	1
			22	1
			9	1
			Total	23
		2022/3	10	7
			11	27
			12	16
			13	10
			14	1
			16	31
			17	11
			18	10
			19	9
			20	9
			21	18
			22	12
			7	1
			8	4

Unidade de informação	Tipo de obra	Ano / Mês	Hora	Total
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	1-Livros	2022/3	9	1
			Total	167
		2022/4	10	10
			11	24
			12	8
			13	2
			14	9
			16	20
			17	53
			18	12
			19	35
			20	26
			21	15
			22	3
			8	1
			9	7
			Total	225
		2022/5	10	7
			11	14
			12	23
			13	14
			14	1
			15	8
			16	16
			17	35
			18	16
			19	35
			20	20
			21	22
			22	6
			8	3
			9	15
			Total	235
		2022/6	10	12
			11	18
			12	14
			13	6
			14	10
			15	15
			16	26
			17	15
			18	5
			19	23
			20	17
			21	9
			22	5
			8	1
			9	7
			Total	183
		2022/7	11	12
			12	4
			15	3
			16	6
			17	6
			18	3
			19	7
			20	6
			21	3
			8	1

Unidade de informação	Tipo de obra	Ano / Mês	Hora	Total
6-Biblioteca Campus Pouso Alegre	1-Livros	2022/7	9	2
			Total	53
		2022/8	10	9
			11	15
			12	9
			13	3
			14	1
			15	14
			16	36
			17	15
			18	9
			19	28
			20	24
			21	20
			9	7
			Total	190
		2022/9	10	5
			11	10
			12	4
			13	9
			14	4
			15	13
			16	16
			17	13
			18	24
			19	15
			20	14
			21	5
			9	1
			Total	133
		Total		
	113-Sala de estudo	2022/8	11	1
			Total	1
		Total		
	Total / 6-Biblioteca Campus Pouso Alegre			1477
Total geral			1477	

ANEXO C - EMPRÉSTIMO DE ARMÁRIOS

Relatório na próxima página.

Biblioteca	Mês	Dia /	1 - Manhã	2 - Tarde	3 - Noite	Total
Biblioteca Campus Pouso Alegre	03 - MAR	3	1	1	0	2
		4	0	1	0	1
		7	1	6	2	9
		8	5	11	1	17
		9	1	2	0	3
		10	1	2	0	3
		11	5	3	2	10
		14	0	17	0	17
		15	0	17	1	18
		16	3	4	8	15
		17	9	6	2	17
		18	8	4	0	12
		21	4	11	0	15
		22	5	20	1	26
		23	4	6	4	14
		24	4	7	2	13
		25	10	7	0	17
		28	8	9	1	18
		29	7	26	0	33
		30	6	12	0	18
		31	16	5	0	21
		Total	98	177	24	299
	04 - ABR	1	13	6	0	19
		4	10	15	1	26
		5	13	9	0	22
		6	7	18	1	26
		7	16	14	0	30
		8	25	12	3	40
		11	10	11	1	22
		12	12	14	0	26
		13	8	11	3	22
		14	14	9	0	23
		18	6	21	2	29
		19	34	18	0	52
		20	4	12	1	17
		25	8	18	1	27
		26	0	2	8	10
		27	5	12	3	20
		28	6	10	2	18
		29	5	11	0	16
		Total	196	223	26	445
	05 - MAI	2	3	12	0	15
		3	7	15	2	24
		4	6	12	1	19
		5	10	9	3	22
		6	9	5	1	15
		9	1	8	0	9
		10	13	14	0	27
		11	3	8	1	12
		12	4	12	0	16

Biblioteca	Mês	Dia /	1 - Manhã	2 - Tarde	3 - Noite	Total
Biblioteca Campus Pouso Alegre	05 - MAI	13	2	2	1	5
		16	1	6	0	7
		17	11	14	0	25
		18	12	10	0	22
		19	8	21	0	29
		20	2	9	2	13
		23	3	6	0	9
		24	9	13	1	23
		25	1	4	1	6
		26	7	13	0	20
		27	3	1	1	5
		30	2	4	0	6
		31	8	13	2	23
		Total	125	211	16	352
	06 - JUN	1	5	4	0	9
		2	1	0	4	5
		3	6	4	1	11
		6	12	15	1	28
		7	8	12	4	24
		8	2	5	0	7
		9	9	3	3	15
		10	3	3	0	6
		13	13	2	0	15
		14	3	13	0	16
		15	3	1	0	4
		20	14	9	1	24
		21	4	14	1	19
		22	4	3	0	7
		23	2	7	0	9
		24	6	11	0	17
		27	17	7	0	24
		28	5	13	0	18
		29	7	8	0	15
		30	6	8	1	15
		Total	130	142	16	288
	07 - JUL	1	9	10	0	19
		4	9	6	1	16
		5	8	12	0	20
		6	10	6	2	18
		7	7	10	0	17
		8	6	3	0	9
		11	4	5	0	9
		12	1	3	0	4
		13	1	0	0	1
		Total	55	55	3	113
	08 - AGO	2	9	9	0	18
		3	4	6	0	10
		4	5	10	0	15
		5	13	13	0	26
		8	2	4	1	7
		9	6	10	1	17
		10	0	3	0	3
		11	6	17	0	23
		12	13	12	0	25
		15	4	6	2	12
		16	8	8	1	17

Biblioteca	Mês	Dia /	1 - Manhã	2 - Tarde	3 - Noite	Total
Biblioteca Campus Pouso Alegre	08 - AGO	17	7	11	0	18
		18	2	8	2	12
		19	13	6	0	19
		22	4	3	0	7
		23	4	4	1	9
		24	5	6	1	12
		25	5	6	4	15
		26	7	4	0	11
		29	6	4	0	10
		30	5	10	7	22
		31	8	5	0	13
		Total	136	165	20	321
	09 - SET	1	3	9	2	14
		2	10	2	1	13
		5	5	2	0	7
		6	4	5	0	9
		8	6	6	1	13
		9	6	6	0	12
		12	5	6	1	12
		13	15	7	0	22
		14	7	2	0	9
		15	9	3	0	12
		16	8	0	0	8
		19	2	7	0	9
		20	3	1	1	5
		21	2	3	1	6
		22	4	9	2	15
		23	20	2	0	22
		26	4	3	0	7
		27	4	5	0	9
		28	4	8	0	12
		29	5	9	0	14
		30	9	4	1	14
		Total	135	99	10	244
	10 - OUT	3	5	6	0	11
		4	2	5	2	9
		5	3	10	0	13
		6	6	9	2	17
		7	5	11	0	16
		10	3	3	0	6
		11	5	3	0	8
		13	5	5	1	11
		14	3	1	0	4
		17	1	1	0	2
		18	4	9	0	13
		20	3	6	0	9
		21	5	2	0	7
		24	2	1	0	3
		25	0	5	0	5
		26	3	6	1	10
		27	3	2	2	7
		31	1	2	0	3
		Total	59	87	8	154
	11 - NOV	1	4	4	1	9
		3	5	8	0	13
		4	0	5	1	6

Biblioteca	Mês	Dia /	1 - Manhã	2 - Tarde	3 - Noite	Total
Biblioteca Campus Pouso Alegre	11 - NOV	7	2	1	0	3
		8	4	4	2	10
		9	1	1	0	2
		10	3	6	0	9
		11	13	0	0	13
		16	1	1	0	2
		17	6	12	0	18
		18	7	5	0	12
		21	5	8	0	13
		22	5	6	2	13
		23	2	5	0	7
		25	8	5	0	13
		29	5	10	0	15
		30	3	1	1	5
		Total	74	82	7	163
		12 - DEZ	1	4	7	0
	6		2	6	0	8
	7		2	2	0	4
	8		4	7	0	11
	12		2	1	0	3
	13		0	1	0	1
	Total		14	24	0	38
	Total		1022	1265	130	2417
Total geral			1022	1265	130	2417