

Como montar um
**Centro de
Documentação**

democratização, organização e
acesso ao conhecimento

Organização
Aline Lopes
Cristina Pimenta

ABIA
2003

2003@copyright by Associação Brasileira Interdisciplinar de AIDS

ABIA

Diretor-presidente: Richard Parker

Diretora vice-presidente: Regina Maria Barbosa

Secretária-geral: Míriam Ventura

Tesoureiro: José Loureiro

Coordenadora-geral: Cristina Pimenta

Coordenação do projeto *Referência Nacional sobre Documentação*:
Aline Lopes

Associação Brasileira Interdisciplinar de AIDS

Rua da Candelária, 79/10º andar

Centro – Rio de Janeiro/RJ – 20091-020

Brasil

Tel.: (21) 2223-1040

Fax: (21) 2253-8495

E-mail: abia@abi aids.org.br cedoc@abi aids.org.br

www.abi aids.org.br

Coordenação editorial: Jacinto Corrêa

Copydesk: Andréa Blois

Revisão técnica: Sandra Infurna

Revisão: Marcelo Secron Bessa

Projeto gráfico: Cecilia Leal/Daniela Knorr • Conexão Gravatá Ltda.

Ilustrações: Calicut

Fotos: Tatiana Moreira

Apoio: Evangelischer Entwicklungsdienst e V. (EED), Escritório das Nações Unidas contra a Droga e o Crime (UNODC) e Programa Nacional de DST e AIDS, do Ministério da Saúde

Tiragem: 1 mil exemplares

CIP – BRASIL. CATALOGAÇÃO-NA-FONTE
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

C728

Como montar um centro de documentação : democratização,
organização e acesso ao conhecimento
/Aline Moreira Lopes e Cristina Pimenta (org.). – Rio de Janeiro :
ABIA, 2003
il.;

Inclui bibliografia
ISBN 65-88684-15-2

1. Centros de documentação – Planejamento. 2. Centros de documentação
– Organização. 3 . Bancos de Dados bibliográficos – Planejamento. 4 . Bancos
de Dados bibliográficos – Organização. 5 . Planejamento Estratégico.

I. Lopes, Aline Moreira. II. Pimenta, Cristina. III. Associação Brasileira
Interdisciplinar de AIDS.

03-2178

CDD 025.04
CDU 002.6

004553

Agradecimentos

A elaboração final deste material contou com a colaboração dos representantes de organizações governamentais e não-governamentais, e de instituições de pesquisa de diversas localidades do país, presentes no *I Seminário Organização de Centros de Documentação – A importância da preservação do conhecimento em HIV/AIDS*, realizado pela ABIA em dezembro de 2002, no Rio de Janeiro. Agradecemos também à coordenadora do Centro de Documentação e Informação da PÓLIS, de São Paulo, Ruth Simão Paulino, pelo envio de sugestões da versão preliminar do manual, e a Tatiana Moreira da Silva, Juan Carlos de la Concepción Raxach, Viviane Correia Batista da Silva, Dayo Corbo, Valéria Costa e Elaine Ferreira, que integram ou integraram a equipe da ABIA.

Sumário

Apresentação	7
Passo 1 A importância de um bom planejamento	9
Avaliação da necessidade da informação	12
Planejamento estratégico	16
Elaboração de um plano de ação	21
Exemplos de questionários	26
Passo 2 A necessidade de espaço, mobília e equipamentos ..	35
Localização, tamanho e estrutura	37
Planejamento do <i>layout</i>	39
Seleção de mobília e equipamentos	44
Cuidados com o material	50
Passo 3 A questão da gerência e dos recursos	53
Equipe	55
Horário de funcionamento	58
Planejamento financeiro	59
Arrecadação de recursos e geração de renda	66
Passo 4 Para desenvolver a coleção	73
Desenvolvimento de uma política de seleção	75
Formato de material	76
Fontes de material	78
Seleção de material	81
Aquisição de material	82
Recebimento de material	87
Atualização da coleção	91
Exemplos de cartas	92
Passo 5 Para organizar a informação	95
Classificação de material	97
Esquema de classificação	100
Escolha de palavras-chave	102
Catálogo do material	105
Disposição nas prateleiras, arquivamento e exibição de material	113

Passo 6 A oferta de produtos e serviços de informação	119
Serviços de referência	122
Empréstimo de material	126
Reprodução de documentos	131
Serviços de informação	133
Resumos	134
Serviços de pesquisa para usuários distantes	136
<i>Kits</i> de informação	138
Passo 7 O auxílio da informática	141
Vantagens dos computadores	144
Escolha do computador	146
Equipamentos e programas	149
Bancos de dados	158
CD-ROMs	164
Internet	165
<i>World Wide Web</i>	167
Serviços de correio eletrônico	170
Passo 8 O valor do monitoramento e da avaliação	183
Por que monitorar e avaliar	185
Monitoramento	186
Avaliação	190
Passo 9 As estratégias de aliança e de promoção	197
Envolvimento dos usuários	199
Promoção do centro de documentação	202
Trabalho em rede	205
Glossário útil para o seu CEDOC	209
Referências bibliográficas	217

Apresentação

Quem trabalha com produção e registro de conhecimento sabe que, com o aumento da procura pelo saber gerado pelos diversos atores sociais, as organizações da sociedade civil têm desempenhado um papel fundamental para a democratização da informação.

Cada vez mais, o conhecimento registrado se apresenta como um bem social, fazendo-se necessária a atuação das organizações na disponibilização da informação aos usuários. Dessa forma, tomou-se imprescindível o trabalho de recuperação, organização e disseminação da informação por parte das instituições do Terceiro Setor.

É preciso que os gestores do Terceiro Setor tenham consciência de que toda e qualquer organização social deve assumir o papel de disseminadora do conhecimento produzido, com foco no desenvolvimento da memória social.

Como montar um centro de documentação é resultado da adaptação da publicação *Resource Centre Manual: how to set up and manage a resource centre* produzida pela Healthlink Worldwide, que tem como principal objetivo ressaltar a importância da organização, recuperação e disseminação da informação nas instituições. A ABIA teve a iniciativa de traduzi-lo e adaptá-lo à realidade brasileira.

O manual tem como objetivo dar subsídios e complementar a formação de pessoas que trabalham ou que desejam implantar ações voltadas para a promoção da informação como forma de estabelecer vínculos com a sociedade. De forma clara e bem simples, a publicação traz informações não apenas operacionais mas também estratégicas para quem deseja montar um centro de documentação e prestar com qualidade os inúmeros e preciosos serviços que um CEDOC pode oferecer.

Aline Lopes

Coordenadora do Centro de Documentação e Recursos da ABIA

Cristina Pimenta

Coordenadora-Geral da ABIA



A importância de um bom **planejamento**



V

Como em toda ação estratégica, um planejamento bem definido e bem focado é fundamental para tornar claras a utilidade e a importância de um centro de documentação, frequentemente conhecido como CEDOC. Esteja certo de que planejar bem é o primeiro passo para a sua instituição oferecer serviços de qualidade.

O bom planejamento começa pela verificação do tipo de informação que as pessoas precisam e pela decisão de como atender e satisfazer a essa necessidade. Para isso, elabore objetivos claros para o seu CEDOC e determine as atividades que serão desenvolvidas.

O planejamento deve incluir, ainda, ações periódicas para avaliar o CEDOC, a fim de você conhecer até que ponto ele está atingindo os seus objetivos.



Lembrete amigo

O planejamento não é algo que acontece apenas no início, é um processo contínuo e mutante, que tem que estar presente no pensamento e na ação do dia-a-dia. Outro ponto importante: no caso da avaliação periódica apresentar resultados negativos ou abaixo do esperado, não tenha receio de rever o seu planejamento e de elaborar novos planos para o CEDOC.



>1.1 Avaliação da necessidade da informação

Antes de mais nada, é importante saber quem são as pessoas que utilizarão o CEDOC, ou seja, quem é o seu público-alvo. Assim, é preciso identificar a informação necessária para os usuários, que tipo de informação já é oferecida por outras organizações e até que ponto será possível atender à demanda de informação. Chamamos esse trabalho de *avaliação de necessidades*.

Após a implantação do CEDOC, é essencial realizar avaliações de necessidades anuais. Esse processo inclui:

- **Perfil dos usuários**

- Qual o perfil dos usuários (idade, sexo, grau de instrução, nível de conhecimento e tipo de trabalho que fazem)?

- **Necessidades de informação dos usuários**

- Sobre quais assuntos principais os usuários, tanto internos como externos, precisam de informação?

- Que outros assuntos podem interessar?

- Para que fim utilizarão os materiais do CEDOC (por ordem de prioridade)?

- Qual a importância da informação local/nacional/regional/internacional?

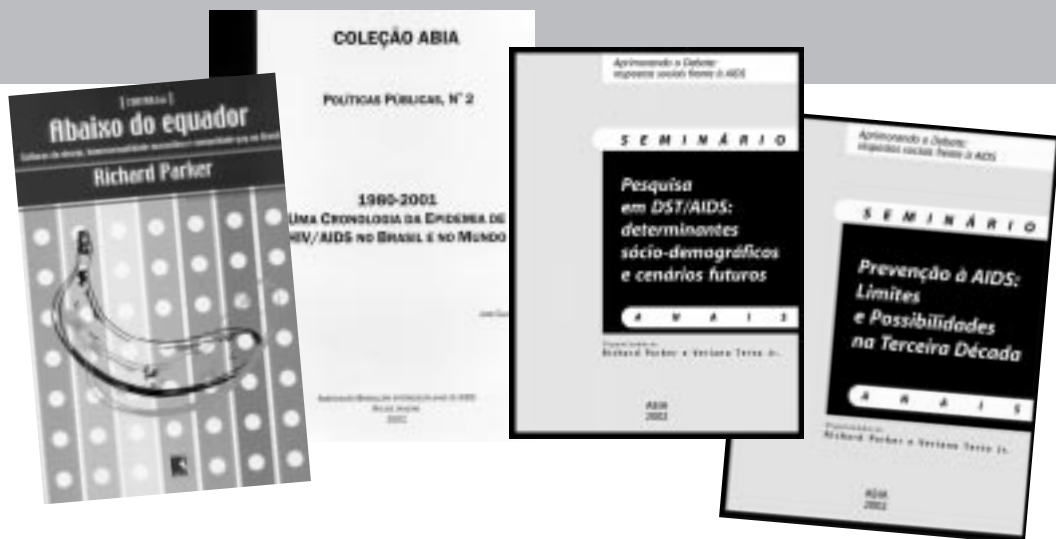
- Dos formatos de materiais a seguir, quais serão úteis aos usuários?

- artigos (para a redação de relatórios ou pesquisa para projetos)

- livros e outros documentos (para dar uma imagem abrangente do tema)

- manuais de formação (para apoiar um projeto de capacitação)

- vídeos (para formação e educação)



- resumos de artigos publicados (para atualização de conhecimentos)
- boletins de informação (para estudo e atualização sobre o assunto em questão).

Lembrete amigo

A disseminação da informação precisa ser dinâmica, clara e concisa. Só assim o seu CEDOC poderá atender àqueles que dela precisam.

• **Materiais disponíveis**

- Que outras fontes de informação (serviços e setores governamentais; organizações não-governamentais; meios de comunicação de massa, como jornais, rádio e televisão; *e-mail* e serviços da Internet) e de materiais, publicados ou não, existem?
- Quanto custam os materiais e qual a possibilidade que os usuários têm de comprá-los?
- Que lacunas existem (em termos de assuntos; tipo de material, como manual de formação e obras de referência; linguagem; formato, como, por exemplo, livro e audiovisual; e grau de instrução)?

- **Como a informação pode ser disseminada**

- Que veículos de divulgação da informação servirão melhor aos usuários do CEDOC (catálogos de publicações, boletins de informação etc.)?
- Qual a viabilidade de produzir esses veículos?

DICAS ÚTEIS

A avaliação de necessidades pode ser realizada por meio de entrevistas pessoais, da organização de grupos de discussão dirigida (uma discussão com um pequeno grupo de usuários potenciais, previamente estruturada) ou da resposta a um questionário. Dê preferência às entrevistas e às discussões, pois permitem que você tenha contato com as pessoas e discuta com elas as suas necessidades.



Se você optar por utilizar um questionário, ele deve ser elaborado de modo a ser preenchido facilmente. Para isso, inclua no questionário uma lista das respostas mais prováveis, para que quem o responda apenas assinale um quadrado ou trace um círculo em volta de uma palavra. Isso facilita muito.

É importante recolher apenas a informação essencial. O excesso de informação pode gerar confusão. No passo 1.4.1, você encontra sugestões sobre a forma de se conduzir entrevistas e um exemplo de questionário de avaliação de necessidades.

Assim como é importante avaliar a informação de que os usuários necessitam, também é necessário verificar qual a informação que está sendo trabalhada por outras organizações. Isso contribuirá para ter a certeza de que o seu CEDOC preencherá uma lacuna e que não fará o mesmo trabalho que outros já estão fazendo.

Essa aproximação também será uma ótima oportunidade para você fazer contato com outras organizações que trabalham em áreas afins, o que poderá ser útil para o trabalho futuro (veja o passo 9.3). Entreviste pessoas de outras organizações ou peça para preencherem um questionário. No passo 1.4.2, há um exemplo de questionário especialmente dedicado a profissionais disseminadores de informação.



> 1.2 Planejamento estratégico

O seu CEDOC precisará ter uma finalidade clara e um plano global de atividades de longo prazo. A isso chamamos de *planejamento estratégico*. Esse planejamento nos dá o panorama futuro, indicando os planos a serem elaborados e as decisões a curto prazo a serem tomadas. Devem constar do planejamento estratégico:

- a meta ou metas globais do CEDOC durante um determinado período, como, por exemplo, os próximos cinco anos (uma ou duas definições de caráter geral, habitualmente);
- os objetivos (cerca de quatro a seis definições, descrevendo as diferentes formas pelas quais o centro atingirá a sua meta global);
- planos das atividades específicas (planos de ação ou estratégias), que permitirão que o CEDOC atinja os seus objetivos.



Lembrete amigo

É preciso que o plano estratégico reflita a missão do CEDOC. A missão, além de ser a razão de existir de uma organização, é um elemento aglutinador e dá identidade à organização, isto é, diferencia-a das outras.

É importante que a equipe do CEDOC e os usuários estejam envolvidos na elaboração do plano estratégico, para garantir que os conhecimentos de todos o enriqueçam. Também é necessário que a equipe tenha consciência do plano, ou seja, quais são os objetivos do centro, a quem se destina, quais os serviços de que dispõe e por que prioriza certos serviços em detrimento de outros.

O plano estratégico precisa ser examinado, revisto regularmente e ter uma certa flexibilidade para que o CEDOC possa mudar com o tempo, a fim de se adaptar a novas necessidades e circunstâncias.

> 1.2.1 Como elaborar o plano estratégico

O plano estratégico deve ser elaborado com a colaboração da equipe do CEDOC, dos usuários e da coordenação da organização. A responsabilidade principal pela elaboração do plano é da competência da direção.

Recomendamos reservar um dia inteiro para realizar a reunião inicial do planejamento estratégico. Determine quem vai convidar (de preferência entre cinco a dez pessoas) e exponha-lhes antecipadamente o seu propósito.

Lembrete amigo

Decida quem vai orientar a reunião e quem vai tomar notas (se possível diretamente num computador). Procure realizar a reunião numa sala onde os participantes não sejam incomodados. Um dica é utilizar quadros para dar visibilidade ao grupo às questões que estão sendo colocadas.

No passo 1.2.2, você encontra questões essenciais que devem ser levantadas quando se planeja um CEDOC. Utilize-as como um guia para o debate, que deve ser o mais amplo possível. Tome nota de todas as idéias e assinale aquelas sobre as quais houve consenso. Não se aflija se as colocações estiverem muito além da realidade e que tenham que ser modificadas para se tornarem viáveis — o importante é deixar as pessoas se colocarem.

Na hora de elaborar o plano estratégico, lembre-se que aí sim os objetivos devem ser *específicos, mensuráveis* (para que



possam ser avaliados), *realizáveis* e *relevantes* (para que sejam alcançados num determinado período de tempo).

É possível que a equipe não consiga terminar o plano estratégico durante a reunião inicial. Leve as anotações que foram feitas e utilize-as para esboçar o plano, que, depois, você poderá fazer circular para aprovação ou comentários.

As estratégias são os meios para a realização das prioridades estabelecidas para cada área de atuação, a fim de cumprir com a missão institucional e o alcance dos objetivos gerais.

> 1.2.2 Questões essenciais no planejamento de um CEDOC

• Perspectiva

— Como a sua instituição deseja que o CEDOC esteja daqui a cinco anos?

— O que é preciso para permitir que tal objetivo seja alcançado (em termos de recursos humanos, equipamentos e recursos financeiros)?

• Fatores externos

— Quais as tendências de mercado do setor de atuação do CEDOC ou de outros setores que podem exercer influência sobre ele?

— Quem são os principais fornecedores de informação no setor em que o seu centro de documentação atua e em setores afins?

— Quais são os vínculos com outras organizações que podem ser importantes?

— Qual o impacto que outras organizações poderá exercer sobre o seu CEDOC?

— Qual o impacto que a evolução tecnológica poderá causar sobre ele?

— Que efeito produzirá o fato de as pessoas terem conhecimento do CEDOC?

• **Missão**

— Quais são os pontos fortes do CEDOC?

— Qual é o público-alvo?

— Quais são as suas necessidades?

— Como o CEDOC atende às necessidades dos usuários?

• **Meta**

— Qual deve ser a meta global a longo prazo?

— Como o CEDOC vai sustentar a sua missão?





• **Objetivos**

- Quais são os objetivos para os próximos anos?
- Como as pessoas que trabalham no CEDOC sustentarão o objetivo geral?
- Os objetivos serão específicos, mensuráveis, realizáveis ou relevantes?
- Qual será o prazo de execução?

• **Plano de ação**

- Quais as atividades que devem ser realizadas para se alcançar os objetivos?
- Como essas atividades serão realizadas?
- Quem as executará?
- Quando essas atividades serão iniciadas e finalizadas?
- As atividades terão resultados mensuráveis?
- Como serão avaliadas?
- Quais são os recursos (funcionários, equipamentos etc.) necessários e o que está disponível?

• **Comunicação**

- Quais são os diferentes públicos com os quais é necessário se comunicar?
- Quais são as mensagens a serem transmitidas?
- Como podem ser transmitidas?
- De que forma planos de comunicação irão se ajustar ao plano estratégico global?

• **Imprevistos**

- A instituição antecipou-se à resolução das situações imprevistas e considerou a elaboração de planos alternativos?
- Esses planos são realistas?

- **Orientações e procedimentos**

- Foram elaboradas por escrito as orientações para o funcionamento do CEDOC?

- As orientações e procedimentos em vigor sustentarão o plano de ação?

- Serão necessárias novas orientações?

- **Recursos**

- Existem recursos (fundos, equipamentos e profissionais) disponíveis para se implementar as atividades planejadas?

- Caso não, como podem ser obtidos?

- As estimativas dos recursos necessários são realistas?

- O plano de ação poderá servir para a elaboração dos orçamentos?

- **Monitoramento e avaliação**

- Como o plano estratégico será monitorado e avaliado?

- Quem será o responsável pelo relatório de avaliação?

>1.3 Elaboração de um plano de ação

Desenvolver um plano de ação significa tornar realidade as idéias surgidas durante o planejamento estratégico ou na própria avaliação. Significa identificar as etapas que precisam ser seguidas para atingir os objetivos do CEDOC. O plano de ação deve ser desenvolvido pelo coordenador e funcionários do CEDOC, sempre consultando membros da coordenação e/ou usuários.

Aconselhamos elaborar um plano de ação para cada área de trabalho do seu CEDOC, como:

- Levantamento de fundos

- Seleção e pedido de material



- Processamento técnico e organização do material
- Informatização
- Oferecimento de serviços de informação
- Promoção
- Trabalho em rede e cooperação.

> 1.3.1 Como desenvolver um plano de ação

Um plano de ação consiste em sete etapas: estabelecer objetivos, avaliá-los, identificar as atividades necessárias para atingi-los, decidir a maneira de avaliar essas atividades, assegurar um período de execução para cada uma delas, identificar recursos (humanos, financeiros e técnicos) e avaliar os resultados do plano como um todo.

1) Estabelecendo objetivos

Você precisa identificar os elementos que guiarão o seu trabalho para atingir o propósito do CEDOC. Não seja ambicioso demais: os objetivos precisam ser alcançáveis (por exemplo, um certo número de atividades executadas dentro de um período de tempo) e mensuráveis, de forma que você saiba se completou as atividades. Pergunte a você mesmo:

- **O que queremos alcançar?**

Exemplo de uma meta: disseminar informações que melhorarão o conhecimento dos profissionais da área de atuação do CEDOC a respeito dos problemas locais nessa área.

Exemplo de um objetivo: produzir e distribuir um *kit* de informações sobre um ou mais desses problemas identificados na meta.

2) Avaliando os objetivos

A avaliação ajuda a determinar se os objetivos são apropriados ou não. Pode resultar na confirmação dos objetivos, em seu abandono ou em sua revisão. Pergunte a você mesmo:

- Os objetivos são compatíveis com as metas e os propósitos do CEDOC?
- Os recursos necessários (financiamento, equipamentos e funcionários) estão disponíveis para alcançá-los? Se não, podem realmente ser obtidos?
- Que problemas podem surgir no trabalho para impedir que se atinjam esses objetivos?

Exemplo de recursos necessários para executar o que se objetiva: tempo disponível da equipe, materiais apropriados para o centro ou possíveis de serem obtidos em outro lugar, como material de papelaria, máquinas de fotocópia e correio.

Exemplo de objetivo revisado: produzir e distribuir um *kit* de informações sobre um dos objetivos identificados na meta.

3) Identificando a ação necessária para atingir os objetivos

Uma série de tarefas precisa ser identificada para que os objetivos possam ser alcançados. Faça uma lista de atividades mostrando passo a passo como realizá-las. Pergunte a você mesmo:

- Que tarefas são necessárias e em que ordem devem estar para que os objetivos sejam alcançados?

Exemplo:

- planeje o conteúdo de um *kit* de informações e decida como distribuí-lo juntamente com a equipe e com os usuários
- calcule os custos e o tempo de trabalho da equipe, e certifique-se de que os fundos e o tempo estão disponíveis
- delegue responsabilidades
- caso o material não seja da sua própria organização, peça permissão às instituições responsáveis para fazer cópia do material
- distribua o *kit* de informações.



4) Decidindo como avaliar a atividade

Os projetos para descobrir o quanto a atividade progrediu devem ser elaborados no plano de ação. Pergunte a você mesmo:

- **Como saber se atingimos nossos objetivos?**

Exemplo:

— entre em contato com cinco das instituições para as quais foram enviados os *kits* de informação para saber se elas os receberam

— não deixe de incluir nos *kits* um formulário de avaliação no qual constem as seguintes questões: se a informação enviada melhorou o conhecimento, como elas usufruem da informação recebida e como os futuros *kits* podem ser melhorados. Avalie o retorno obtido por meio desses formulários.

Após isso, inclua as etapas para avaliação no seu plano de ação.

5) Assegurando um período de execução para a ação

À medida que você identifica cada ação, calcule quanto tempo levará e quando precisam estar prontas. Isso ajudará a ver se o plano de ação está no tempo estabelecido ou se é preciso modificá-lo. Pergunte a você mesmo:

- **Qual o tempo necessário para cada atividade?**
(tome cuidado para não estimar além do necessário)
- **Quando cada passo estará finalizado?**

Exemplo: total de 18 dias num período de três meses.

6) Identificando recursos (humanos, financeiros e técnicos)

A existência desses recursos são indispensáveis para o CEDOC, já que representam um conjunto de meios ou instrumentos que possibilitarão o desenvolvimento das atividades. Você deve avaliar os recursos já disponíveis, determinando aquilo de que realmente necessita. Analise a existência, no CEDOC, de pessoal qualificado, equipamentos, normas e procedimentos para a realização das atividades com eficácia.

7) Avaliando os resultados do plano de ação

Pergunte a você mesmo:

- **Como vou saber se as tarefas individuais foram concluídas?**
- **Permiti possíveis interrupções?**
- **Tentei fazer o melhor?**

Um plano de ação deve ser realista para que se possa trabalhá-lo. É comum imaginarmos além do que realmente é possível.



Lembrete amigo

Faça uma revisão do plano de ação. Obtenha o retorno e os comentários dos colegas. Faça modificações, se necessário.



> 1.4 Exemplos de questionários

Sugestões para a realização de entrevistas

- Combine antecipadamente o encontro com a pessoa entrevistada e exponha o propósito da entrevista.
- Se possível, informe-se previamente sobre a pessoa ou as pessoas que entrevistará, o tipo de trabalho que fazem e quais os assuntos em que estão interessadas.
- Faça por escrito uma lista de perguntas, deixando um espaço entre cada uma, para que os entrevistados possam escrever suas respostas. O sistema que consiste em assinalar as respostas por meio de um sinal (X) ou de uma só palavra contribui para que a sua entrevista flua bem. Prepare uma introdução explicando o trabalho que será desenvolvido, como: “Estamos planejando a montagem de um CEDOC para [...] e queremos ter a certeza de que ele vai prestar serviços que lhe serão úteis”.
- Faça entrevistas curtas, mas que sejam suficientemente abrangentes para o efeito pretendido (30 minutos).
- Termine agradecendo à pessoa e dizendo que, quando tiver acabado as outras entrevistas e analisado os resultados, lhe entregará um resumo das questões principais.

> 1.4.1 Questionário de avaliação da necessidade da informação

O questionário a seguir pode ser usado para grupos focais, entrevistas e questionários individuais. São listadas algumas respostas possíveis para certas perguntas. Por vezes, elas ajudam a instigar as pessoas. Se você usar um questionário, faça uma lista de respostas possíveis com um espaço ao lado, de forma que as pessoas possam assinalar.

• **Questionário de acesso à informação necessária**

1.a) Poderia nos falar, resumidamente, a respeito de seu trabalho? (por exemplo, atividades e tarefas, e as pessoas para as quais seu trabalho é dirigido, ou seja, seu público-alvo)?

1.b) Poderia nos falar a respeito dos principais problemas na área em que atua?

2.a) De que fontes você obtém informação?

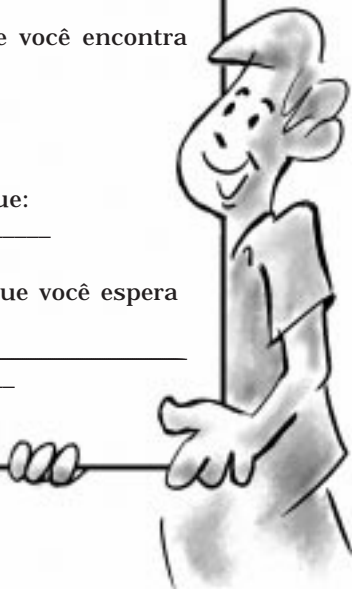
- Departamentos do governo
- ONGs
- Mídia
- Bibliotecas públicas
- Outros (por favor, especifique):

2.b) Existe algum CEDOC ou biblioteca onde você encontra informação útil?

- Sim Não

Se a resposta for positiva, por favor especifique:

3. Quais assuntos são do seu interesse e o que você espera encontrar no CEDOC proposto?



4.a) Que tipo de material lhe será útil?

- Livros
 - Materiais de treinamento
 - Revistas especializadas
 - Boletins informativos
 - Vídeos
 - Outros (por favor, especifique):
-

4.b) Para que você poderá usar os diferentes tipos de informação?

- Para auto-aprendizado
 - Para ensino/treinamento
 - Para trabalhar com a comunidade
 - Para planejar atividades
 - Outros (por favor, especifique):
-

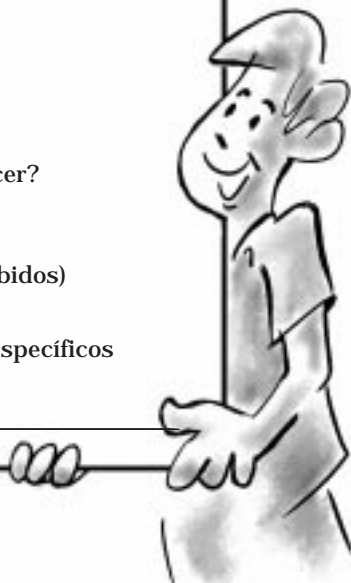
5. Em que idioma você gostaria que o material estivesse?

6. Em que foco geográfico o material seria mais útil?

- Local/regional
- Nacional
- Internacional

7. Que tipos de serviço o CEDOC deveria oferecer?

- Empréstimos
 - Boletim informativo
(sobre materiais recentemente recebidos)
 - Fotocópias
 - Lista bibliográfica sobre assuntos específicos
 - Outros (por favor, especifique):
-



8. Que tipo de equipamento você considera útil?

- Videocassete
 - Projetor de *slide*
 - Retroprojektor
 - Mimeógrafo
 - Máquina de fotocópia
 - Outros (por favor, especifique):
-

9.a) Em que local da cidade você gostaria que o CEDOC estivesse localizado (dentro da própria instituição ou num lugar próprio)?

9.b) Qual seria o horário de funcionamento adequado do CEDOC?

10. Há algum assunto que o CEDOC também deveria abordar?



> 1.4.2 Questionário para outras organizações que fornecem informação

Aqui, há um exemplo de questionário para outra instituição que já desenvolva atividades de organização e disseminação de informação. É possível que você tenha que mudar algumas partes para que se ajustem às suas necessidades, tais como as categorias listadas abaixo da pergunta “Quem usa as informações no seu CEDOC?”.

Lembre-se de incluir um parágrafo introdutório, explicando a razão pela qual necessita dessas informações. É também interessante incluir a data em que você gostaria de receber as respostas. Não se esqueça de fornecer o endereço para a devolução do questionário.



• Questionário para profissionais de informação

Planejamos montar um centro de documentação e, para isso, estamos realizando uma pesquisa com outras organizações que fornecem esse tipo de trabalho para a comunidade. Suas respostas nos ajudarão a ter a certeza de que o novo centro não estará repetindo serviços já existentes.

Ficaremos gratos se você responder e nos enviar este questionário até *(incluir data)* para: *(adicionar seu nome e endereço)*.

1. Sobre a instituição

Nome: _____

Telefone: _____

Fax: _____

Correio eletrônico: _____

Página eletrônica: _____

Pessoa para contato e função: _____

Número de funcionários: _____

Principais atividades da instituição: _____

2. Sobre o CEDOC

Descreva brevemente a função do CEDOC e suas atividades principais:

Há alguém responsável pelas atividades de informação?

() Sim

() Não

Se a resposta for positiva, por favor, descreva a função do responsável e há quanto tempo ele está nesse cargo:

3. Sobre o tamanho da coleção e conteúdo

a) Qual é a quantidade de materiais existentes no acervo?

b) Quais são as principais áreas de assunto?



c) Quais os formatos de materiais que são coletados?

- Livros
 - Periódicos/boletins informativos
 - Vídeos
 - Slides
 - Cartazes
 - CD-ROMS
 - Outros (por favor, especifique):
-

d) Quais os problemas que existem na coleta de informação?

Por favor, especifique se o problema está relacionado ao material de referência, idioma ou formato (livro, manual etc.):

4. Sobre as fontes de informação e uso

a) Que outros centros de documentação existem na localidade?

b) De quais organizações internacionais, nacionais ou regionais você obtém informações?

c) Quem usa a informação no seu CEDOC?

- Professores/treinadores
 - Estudantes
 - Grupos comunitários
 - Outros (por favor, especifique):
-

d) Como é usada a informação?

- No ensino/treinamento
 - Dividida com os colegas
 - Como referência pessoal
 - Como base para o desenvolvimento de material próprio
 - Para pesquisa
 - Para a resolução de problemas. Se possível, exemplifique _____
 - Outros (por favor, especifique):
-

5. Sobre a organização da informação

a) Como são armazenados os materiais de informação?

- Em caixas de arquivo
 - Organizados em prateleiras
 - Sem organização
 - Outros (por favor, especifique):
-

b) Se as publicações são organizadas, que sistema de classificação é utilizado? Por favor, forneça detalhes (ou anexe um exemplo):

c) Que sistema é desenvolvido para acessar e processar a informação?

- Catálogo em fichas
 - Computador
 - Outros (por favor, especifique):
-

6. Sobre os serviços de informação

Quais são os principais serviços de informação oferecidos pelo CEDOC?


- Empréstimo
 - Lista bibliográfica (informação aos usuários sobre o material recebido recentemente)
 - Lista de referências bibliográficas referentes a um tema
 - Fotocópias
 - Outros (por favor, especifique):
-

7. Sobre o acesso

a) O CEDOC é de fácil acesso aos usuários (escadas, *layout*, facilidade para conseguir condução)?

b) Qual o horário de funcionamento do CEDOC?

Obrigado por responder ao questionário.



A necessidade de
**espaço,
mobília e
equipamentos**

>

O CEDOC precisa ser um lugar agradável para os usuários. Analise cuidadosamente o espaço, a mobília e os equipamentos que serão necessários para atrair a atenção de todos.

> 2.1 Localização, tamanho e estrutura

> 2.1.1 Escolhendo o local

No caso de um centro de documentação funcionar como um espaço físico independente, e não nas instalações de uma organização, o ideal é que funcione em local de fácil acesso às pessoas que irão utilizá-lo. Sua localização deve levar em consideração quem serão os usuários. Por exemplo, se a maioria dos usuários for composta de grupos da comunidade, o CEDOC poderá funcionar próxima à área comercial, de terminais rodoviários ou de escolas.

Se o CEDOC funcionar dentro das instalações de uma organização, a principal preocupação é o espaço que estará disponível e se ele é capaz de permitir um bom funcionamento.

DICA ÚTIL

Escolha um local onde não haja quaisquer tipos de distrações, como barulho ou aromas. O CEDOC deve ser atraente e convidativo. Precisa ser acessível a todos que irão usá-lo (incluindo aqueles que são portadores de deficiências). Precisa ser fácil de ser encontrado. É importante que seja bem sinalizado e que as direções sejam bem claras e incluídas em todo o seu material de divulgação (em instituições muito grandes, aconselhamos a elaboração de um mapa).



Lembrete amigo

O centro de documentação será provavelmente mais bem-sucedido se atrair um grande número de usuários, como alunos de escolas públicas e privadas, profissionais e estudantes da área profissional a que se destina, professores universitários, membros de comitês etc.

> 2.1.2 Calculando o tamanho

O tamanho de um centro de documentação dependerá da estimativa de quantas pessoas irão usá-lo e das atividades que estão sendo planejadas para acontecer no local. Também dependerá do espaço disponível. Será necessário negociar com os administradores para encontrar o local adequado.

No entanto, o espaço deve ser grande o suficiente para acomodar:

- colocação do material em prateleiras
- local específico para o trabalho da equipe e dos usuários: escrivaninhas, mesas e cadeiras

- área para exposição de materiais
- colocação de máquina de fotocópia, mesa de computador e impressora
- local para reuniões e possivelmente para atividades de treinamentos
- lugar para o armazenamento de material a ser processado
- local seguro para equipamentos mais caros, como videocassetes.

> 2.1.3 Garantindo uma estrutura segura

A estrutura física na qual o CEDOC está localizado precisa estar em boas condições (para evitar danos causados pela chuva, por exemplo). Dependendo da localidade, telas contra insetos nas janelas ajudarão a manter o material e as pessoas protegidas, especialmente ao anoitecer.

O centro deverá ser bem iluminado. A luz natural é confortável para que as pessoas trabalhem. No entanto, o material deve estar protegido contra a incidência de luz solar forte.

O material e o equipamento precisam estar em segurança quanto a possíveis roubos. É importante que as janelas e portas sejam bem fechadas e trancadas quando o centro não estiver em funcionamento.

>2.2 Planejamento do *layout*

Antes de começar a organizar a mobília ou escolher os equipamentos, trace um plano a respeito do espaço disponível. Isso ajudará na definição do *layout* mais adequado.

Verifique onde os interruptores estão localizados, de forma que computadores, impressoras e outros equipamentos sejam colocados próximos a eles. É importante encontrar paredes ou pilares que sejam fortes o suficiente para suportar as prateleiras.

É necessário bastante espaço disponível para as prateleiras ou estantes e armários. O *layout* deve assegurar que:

- as prateleiras sejam acessíveis aos usuários
- as prateleiras ou estantes estejam o mais distante possível da luz direta do sol.

Lembrete amigo

Vale a pena considerar a composição do ambiente para que ele fique atraente. Preocupe-se em oferecer o máximo de conforto possível e uma decoração simples e agradável.



> 2.2.1 Espaço para prateleiras e/ou estantes

Faça uma estimativa do tamanho da coleção por um período de tempo em particular (como cinco ou dez anos). Para isso, pegue o tamanho da coleção, faça uma estimativa dos materiais a serem adicionados a cada ano (veja passo 4.1.1) e some os números. Divida o tamanho estimado da coleção pelo número de livros por prateleira ou estante para descobrir o número de prateleiras de que você precisará.

Se o espaço para as estantes for limitado, lembre-se disso quando você desenvolver e revisar a política de coleção. Você precisará especificar cuidadosamente que assuntos e materiais serão adicionados à coleção e certificar-se de que o material velho ou desatualizado seja descartado com regularidade. Você provavelmente terá que limitar o tempo de conservação de alguns tipos de material, como revistas e boletins.



> 2.2.2 Espaço para diferentes usos

Além do espaço para as prateleiras e estantes, um centro de documentação precisará de espaço para os usuários, equipe, como também para treinamentos e reuniões, estoques e exposições, se for o caso.

As pessoas que usam o CEDOC precisam de espaço para sentar e ler. É preciso que haja espaço para mesas e cadeiras. Mesas pequenas permitem mais flexibilidade do que as maiores. Elas podem ser dispostas separadamente ou colocadas juntas para compor uma mesa maior, quando for necessário. Mesas dobráveis são convenientes.



Lembrete amigo

Contar com uma máquina de fotocópia também é recomendável. O centro poderá cobrar pelas cópias, como forma de angariar recursos.

Os funcionários do CEDOC precisam de seu próprio local de trabalho no centro propriamente dito ou em salas adjacentes. A equipe precisa de mesas, cadeiras, arquivos, prateleiras e computadores.

Se o CEDOC for localizado em um local que também é usado para treinamento, a equipe precisará de uma sala vizinha para continuar seu trabalho, enquanto o centro estiver sendo usado para treinamento. Se a equipe tiver uma sala separada, é ideal que ela fique localizada de forma que um ou dois funcionários fiquem próximos à porta de entrada, a fim de que possam ver e ajudar os usuários do centro, quando necessário.

O treinamento e as reuniões terão melhor aproveitamento se acontecerem no CEDOC, já que o material necessário se encontra lá. No entanto, se o centro for um lugar muito movimentado — se ele está localizado numa instituição de atendimento à comunidade, por exemplo —, as reuniões podem distrair as pessoas que estão usando o local para estudar. Nesse caso, o melhor é ter uma sala separada para atividades como reuniões, sessões de treinamento e mostras de vídeos. Um mural, mesa ou quadro de avisos poderão ser colocados nessa sala para exibir informações sobre o CEDOC no que se refere a sessões de treinamento e reuniões.

É necessário um espaço para estoque de:

- material recebido recentemente que está à espera de processamento técnico
- material antigo que está sendo restaurado ou descartado
- exemplares de periódicos, caso não haja espaço na sala principal do centro
- equipamentos pequenos e de papelaria
- equipamentos caros (que precisam de armário com chave).

Espaço para exposição é necessário para exibir peças recém-produzidas, notícias, cartazes e materiais de distribuição em geral. Uma mesa poderá ser usada para colocar material novo, estantes inclinadas podem ser usadas para periódicos e um mural pode ser usado para anúncios (veja o passo 2.3.2).

> 2.3 Seleção de mobília e equipamentos

> 2.3.1 Disposição das estantes

O CEDOC precisará de estantes para livros, periódicos, caixas de folhetos, entre outros materiais. Prateleiras ajustáveis podem ser úteis para acomodar materiais de diferentes alturas.

As estantes e/ou prateleiras precisam ser:

- feitas de bom material
- firmes, presas e reforçadas
- reforçadas a cada metro para prevenir inclinação
- com pelo menos 20cm de profundidade, de 30cm a 35cm separadas na altura, com 10cm a 1,20m separando a última prateleira do chão, a fim de dar espaço para que o mesmo seja limpo e prevenir danos que possam ser causados por inundações
- não muito altas, para permitir que as pessoas alcancem a prateleira do topo.



Lembrete amigo

Você pode adquirir estantes já prontas. Elas estão disponíveis em vários tamanhos, com variedade de números de prateleiras, em diferentes cores e materiais (madeira ou metal). Se preferir, você pode encomendar estantes com marceneiros: além do custo poder ser menor, talvez seja uma forma da instituição contribuir com oferta de trabalho para a comunidade.

> 2.3.2 Equipamento de exposição

Diferentes tipos de equipamentos de exposição podem exibir diferentes tipos de materiais.

- Quadros de avisos e murais são bastantes úteis para informar a respeito das próximas reuniões, dos materiais mais recentes etc. e para que os usuários possam trocar informações a respeito dos tópicos nos quais estão interessados. Procure contar com pelo menos um quadro de avisos no seu CEDOC. Um outro quadro de avisos deve ser colocado no lado de fora do centro para que possa chamar a atenção das pessoas que circulam e para exibir o horário de funcionamento.

- Estantes inclinadas podem ser usadas para exibir os periódicos recebidos mais recentemente. Os fascículos mais antigos dos periódicos podem ser colocados por baixo.

- *Racks* de arame, murais de pano e depósitos para panfletos podem ser usados para exibir material. Números e fascículos mais antigos podem ser colocados em caixas nas prateleiras.



Como montar um mural de pano

Você pode fazer um mural de pano para comportar material leve, como panfletos ou boletins informativos. Pegue um pedaço de pano de aproximadamente 2,80m por 1m. Dobre-o ao meio. Costure o pano cinco centímetros abaixo da dobradura, a fim de fazer um espaço para introduzir um cabo de madeira ou ferro. Costure a outra ponta. Marque os lugares no pano para colocar os bolsos que comportarão os panfletos e boletins informativos, use-os como modelo para marcar em volta deles com giz. Costure por cima das marcas de giz. Faça uma abertura de oito centímetros abaixo do topo da costura. Dobre e costure as bordas para evitar que o mural se desgaste com o uso. Insira um cabo de madeira ou metal no espaço em que o pano está dobrado. Amarre as pontas com um cordão e pendure o mural na parede.



> 2.3.3 Mais mobília e equipamentos

O CEDOC precisará também de:

- mesas e cadeiras para a equipe e usuários
- armários com chave para videocassetes e outros equipamentos audiovisuais
- arquivos para material, como pequenos relatórios e papéis, panfletos, folhetos e recortes de jornal e fotografias
- caixas para panfletos de material leve, como folhetos, periódicos e boletins informativos
- caixote ou caixa de papelão para objetos grandes, como desenhos ou cartazes
- pequenos objetos, como material de papelaria.



Arquivos e caixas podem ser usados para estocar vários tipos de material ou somente um. Arquivos são mais práticos, já que se pode dividir os materiais em grupos claramente etiquetados, ao passo que as caixas normalmente precisam acomodar diferentes tipos de material sobre diversos assuntos para poder poupar espaço nas prateleiras. Os arquivos também são úteis para proteger o material da ação da poeira. Uma lista de mobília e equipamentos pode ser encontrada no passo 2.3.4

Caixas de papelão podem ser usadas para guardar jornais e outros materiais leves.

Como fazer um *portfólio*

É preciso guardar os cartazes horizontalmente. Se não há espaço ou verba para adquirir um armário apropriado, você poderá confeccionar um *portfólio* como alternativa. Você pode manter o *portfólio* de pé, atrás de uma estante ou ao lado de um arquivo. Para fazer um *portfólio*, pegue dois pedaços de papelão bem resistente, um pouco maior do que o maior dos cartazes a serem guardados. Faça uma dobradura flexível, colocando fita adesiva forte ao longo da extremidade de cada parte maior do papelão, de ambos os lados. Faça abas pondo um pedaço estreito de papelão em cada um dos três lados de um dos papelões maiores. Coloque barbante no lado de fora de cada uma das abas opostas de fora de cada um dos papelões maiores. Amarre os barbantes para evitar que os cartazes escorreguem para fora e amarre os outros barbantes para fechar o *portfólio*.

> 2.3.4 Lista de mobília e equipamentos

Esta é uma lista de mobília e equipamentos que um CEDOC provavelmente necessitará, incluindo materiais de consumo (material de escritório e outros bens não patrimoniais). Para mais detalhes quanto aos equipamentos de informática, veja passo 7.

Mobília

Mesas ou escrivaninhas para usuários
Mesas ou escrivaninhas para a equipe
Mesa para computador e impressora
Estantes
Estantes inclinadas para exibir periódicos
Arquivos
Racks de arame para panfletos
Suporte para TV e videocassete
Arquivo para o catálogo de cartões
Banco
Tapetes

• **Materiais de consumo**

- Registro de visitantes
- Registro de empréstimos
- Caderno para estatísticas
- Folhas para registro contábil
- Pastas para arquivo
- Cartões de registro
-
-
-
-
-

Equipamentos

Copiadora

Retroprojektor
Projektor de *slides*
Televisão
Vídeo
Computador

Nobreak
Impressora

Telefone

• **Materiais de consumo**

- Tóner e papel para a
- copiadora
-
- Transparências
- Lâmpadas para projetores
-
-
- Disquetes
- Atualização de antivírus
- de três a seis meses
-
-
- Cartuchos para impressora e
- papel
-
-
-



Material de escritório

Tesouras
Tachinhas para quadro de avisos
Tinta para carimbo
Apontador de lápis
Papel ofício
Clipes para papel
Régua
Lápis e borracha
Elásticos
Grampeador e grampos
Papéis coloridos
Carimbo com nome e endereço do CEDOC
Envelopes
Selos
Canetas esferográficas e marca-texto
Caixa para dinheiro e chaves
Cola
Latas de lixo
Papel carbono
Etiquetas coloridas retangulares
Fita adesiva

>2.4 Cuidados com o material

O material deve ser protegido dos danos provocados pela luz do sol, umidade, calor, chuva e insetos.

Lembrete amigo

A umidade pode provocar mofo no material. Em climas secos, o material pode ser danificado pela poeira e por traças. Um sistema de ar-condicionado, boa ventilação e limpeza regular ajudam a preservar melhor o material e a mantê-lo em boas condições.



A infestação de traças pode ser evitada, se houver ar fresco e limpeza regular. Se for permitida a entrada de alimentos no CEDOC, certifique-se de que o centro será completa e imediatamente limpo após a refeição, para evitar que migalhas e restos de comida possam atrair insetos ou roedores. Se necessário, use inseticidas domésticos, mas lembre-se de usá-los ao fim do dia, para que não tenham que ser respirados pela equipe e pelos usuários. Regularmente, o centro deverá ser limpo para que não fiquem resíduos do inseticida.

As prateleiras não devem ser colocadas muito próximas umas das outras, já que essa proximidade impede a passagem de ar e pode prejudicar o material, quando for removido ou quando precisar ser colocado em outro lugar.

Como limpar os livros

Para limpar a poeira de livros, segure-os cuidadosamente e espante entre as páginas para remover a sujeira. Se você tentar limpá-los passando um pano nas beiras das páginas, poderá introduzir mais a poeira para dentro, o que causará mais danos.