

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECOLOGIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Bianca da Silva Feijó

**NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO: uma análise
dos serviços oferecidos pelas bibliotecas das universidades listadas no
Ranking Universitário Folha (RUF).**

Porto Alegre

2016

Bianca da Silva Feijó

NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO: uma análise dos serviços oferecidos pelas bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha (RUF).

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros

Porto Alegre

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dr. Moisés Rockembach

Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Souza

Coordenador Substituto: Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros

Feijó, Bianca da Silva

Normalização de trabalhos de conclusão de curso:
uma análise dos serviços oferecidos pelas bibliotecas
das universidades listadas no Ranking Universitário
Folha (RUF) / Bianca da Silva Feijó. -- 2016.
72 f.

Orientador: Jackson da Silva Medeiros.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2016.

1. Normalização. 2. Serviços de normalização. 3.
Trabalhos de conclusão de curso. 4. Bibliotecas
universitárias. 5. Ranking Universitário Folha. I.
Medeiros, Jackson da Silva, orient. II. Título.

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana – Porto Alegre/RS

CEP: 90035-007

E-mail: fabico@ufrgs.br

Bianca da Silva Feijó

NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO: uma análise dos serviços oferecidos pelas bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha (RUF).

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Aprovado em: ____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros (Orientador)
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Rita do Carmo Ferreira Laipelt (Examinadora)
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Profa. Me. Luciana Monteiro Krebs (Examinadora)
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

*Dedico este trabalho aos meus pais,
que sempre com muito esforço me
educaram da melhor maneira possível,
abrindo mão de muitas coisas
pelos meus estudos, sem eles não estaria aqui.
E à meu esposo por infinita paciência.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a minha mãe, Simone. Sem ela não estaria aqui hoje, pois além de todo o incentivo, carinho, amor e dedicação, foi ela que um dia deixou em cima da mesa um dinheiro com um bilhete “esse é o início de uma linda jornada”. Esse dinheiro era para me inscrever no vestibular, e hoje é graças a ela que aqui estou. E ao meu pai, Jefferson, por todos os puxões de cabelo, e por nunca ter me deixado desistir, ou ser igual aos outros, pela rigorosidade com que criou a mim e meu irmão, sem nunca deixar faltar amor.

Ao meu companheiro de vida, Deivid, por todos os momentos em que sentou e me acalmou, quando eu não aguentava mais ter que ler ou estudar, por toda a paciência nos meus momentos de choro, por estar sempre do meu lado.

A meu irmão Felipe, e cunhados Mariana e Bruno pelas sugestões e opiniões nos trabalhos mais difíceis. Saibam que muito me ajudaram.

Meu querido orientador Jackson Medeiros, por toda paciência e principalmente pelos ensinamentos compartilhados. Eu não poderia ter escolhido professor melhor para estar comigo neste momento tão importante.

As minhas amadas colegas de faculdade, por todas as angústias e alegrias divididas, pelas ajudas ao telefone às 2h da manhã, Regina e Deliane. Pela amizade que construímos nesses 4 anos.

Por fim e não menos importante, pelas bibliotecas por onde passei e muito aprendi e a todos os queridos colegas da profissão que me passaram um pouquinho do seu conhecimento, sempre com muita paciência e boa vontade, Biblioteca Pública do Estado e Biblioteca do Colégio Marista São Pedro.

A todos vocês, o meu mais sincero obrigado.

RESUMO

Analisa como as bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha (RUF) do ano de 2015, orientam seus usuários quanto à utilização das normas técnicas no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Verifica através de análise realizada nos sites dessas instituições quais os serviços de normalização oferecidos por estas bibliotecas. Descreve como são oferecidos esses serviços e qual a sua utilização, a partir do ponto de vista do bibliotecário, através de análise dos questionários respondidos. Apresenta revisão de literatura acerca das universidades, bibliotecas universitárias e a normalização dos trabalhos de conclusão de curso, rankings universitários e o RUF diante desse contexto. Emprega abordagem qualitativa e utiliza um formulário como instrumento na coleta de dados dos sites das universidades e um questionário para coleta de dados dos serviços de normalização oferecidos pelas bibliotecas. Considera os vários tipos de serviços de normalização existentes em cada biblioteca universitária investigada, e faz algumas observações quanto aos pontos que podem ser melhorados e quanto aos serviços que merecem maior atenção por parte das bibliotecas universitárias, bem como a falta de padronização e sinalização. Reconhece de um modo geral que embora algumas falhas, muitas bibliotecas oferecem pelo menos algum tipo de serviço aos seus usuários. Conclui que uma maior divulgação e entendimento dos serviços de normalização podem contribuir positivamente para uma melhor qualidade na apresentação dos trabalhos de conclusão de curso, bem como uma maior compreensão dos alunos para a importância de padronizar os seus trabalhos.

Palavras-chave: Normalização. Trabalhos de Conclusão de Curso. Bibliotecas universitárias. Ranking Universitário Folha.

ABSTRACT

It analyzes how the libraries of the universities listed in the Universitário Folha Ranking (UFR) of the year 2015, it guides its users as the use of technical standards on Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). It verifies through analysis on the websites of these institutions with standardization services offered by these libraries. It describes how these services are offered and what their use, from the librarian's point of view, through the analysis of questionnaires. It presents literature review of the universities, university libraries and standardization of completion of course work, college rankings and the UFR before this context. It employs a qualitative approach and uses a form as a tool in data collection of sites of universities and a questionnaire to collect data standardization services offered by libraries. It considers the various types of standardization services in each university library investigated, and it makes some observations on the points that can be improved and as the services they deserve greater attention from university libraries, as well as the lack of standardization and signaling. It recognizes generally that although some flaws, many libraries offer at least some sort of service to their users. It concludes that greater awareness and understanding of standardization services can contribute positively to a better quality in the presentation of completion of course work and a greater understanding of students to the importance of standardizing their work.

Keywords: Standardization. Course Completion work. University libraries. Universitário Folha Ranking.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Formulário para análise dos sites das instituições	38
Quadro 2 – Lista de e-mails e/ou telefones	39
Gráfico 1 – Link para biblioteca disponível no site	43
Gráfico 2 – Sinalização dos serviços de normalização	44
Gráfico 3 – Serviços oferecidos nos sites	45
Gráfico 4 – Conteúdo disponível online.....	46
Gráfico 5 – Como é realizada a normalização.....	47
Gráfico 6 – Responsável pela normalização	48
Gráfico 7 – Responsável mantém contato com orientador.....	48
Gráfico 8 – Divulgação dos serviços	49
Gráfico 9 – Outros (divulgação).....	50
Gráfico 10 – Tempo.....	51
Gráfico 11 – Cobrança de taxa.....	52
Gráfico 12 – Importância dos serviços de normalização	53
Gráfico 13 – Oferecimento dos serviços de normalização para Trabalhos de Conclusão de Curso.....	54
Gráfico 14 – Outros (Oferecimento dos serviços de normalização para Trabalhos de Conclusão de Curso).....	55
Gráfico 15 – Nível de procura.....	56

LISTA DE SIGLAS/ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ARWU	Academic Ranking of World Universities
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
ENADE	Exame Nacional de Desempenho de Estudantes
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
FEMEC	Faculdade de Engenharia Mecânica
IES	Instituições de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LR	Leiden Ranking
MEC	Ministério da Educação
MORE	Mecanismo On-line para Referências Bibliográficas
NBR	Norma Brasileira
RUF	Ranking Universitário Folha
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SIR	Scimago Institutions Rankings
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
THE	Times Higher Education
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFU	Universidade Federal de Uberlândia
UFVJM	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 OBJETIVOS	15
2.1 OBJETIVO GERAL	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3 UNIVERSIDADES	16
4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	21
4.1 NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS	23
4.2 NORMAS ABNT PARA DOCUMENTAÇÃO.....	26
5 OS RANKINGS UNIVERSITÁRIOS E O RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA (RUF)	30
6 METODOLOGIA	35
6.1 TIPOS E MÉTODOS DE PESQUISA	35
6.2 DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO E POPULAÇÃO	36
6.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS	36
6.3.1 Formulário	36
6.3.2 Questionários	38
6.4 ORGANIZAÇÃO E TRATAMENTO DOS DADOS	41
6.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	41
7 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	43
8 ANÁLISE DOS DADOS	57
8.1 ANÁLISE DOS FORMULÁRIOS	57
8.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS.....	58
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS	65
APÊNDICE A – Questionário	71

1 INTRODUÇÃO

A universidade tem como um de seus principais objetivos oferecer ao estudante a excelência em determinada área científica, através de várias formas: ensinamentos por parte dos docentes, provas, trabalhos, entre outros. Uma etapa fundamental da universidade para que os estudantes obtenham tal excelência é o desenvolvimento da pesquisa científica ao final do curso.

Essas pesquisas, também conhecidas como Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), devem obedecer a uma rigorosa metodologia na sua elaboração e apresentação final, visando integrar o aluno no processo de pesquisa científica, validação de conhecimentos e disseminação de informação. Silva, Melo e Souza (2008, p. 9) afirmam que

O objetivo primordial na exigência de um padrão na apresentação dos trabalhos acadêmicos é a divulgação dos dados técnicos obtidos e analisados, registrando-os em caráter permanente, de modo a facilitar sua recuperação nos diversos sistemas de informação utilizados. (SILVA; MELO; SOUZA, 2008, p. 9).

As universidades e as bibliotecas universitárias têm fundamental importância na divulgação das normas técnicas indispensáveis para a apresentação de um TCC. Crespo (2011) salienta que o uso das normas permite a padronização de trabalhos em diferentes áreas do conhecimento. Ainda referente à importância do incentivo das universidades com relação às normas técnicas, a autora (2011, p. 37) afirma que

[...] a Universidade, como ambiente gerador do conhecimento, utiliza as normas técnicas em seus diversos âmbitos, nas disciplinas curriculares, na pesquisa, nos laboratórios, aplicadas na padronização de toda uma gama de documentos [...] (CRESPO, 2011, p. 37).

Dessa forma, a padronização desse tipo de trabalho é essencial, visto que terá grande visibilidade ao ser disponibilizado em repositórios das instituições de ensino superior. Conforme explica Marra (2012, p. 175), esses repositórios são “[...] vistos como uma ferramenta de gestão do conhecimento científico com capacidade para ampliar a visibilidade da informação científica”. Muitas dessas instituições são

reconhecidas em território nacional e internacional pela qualidade no ensino e na produção do conhecimento, e por essa razão a qualidade na apresentação de um documento é essencial, devendo passar confiabilidade aos leitores.

Dentro dessa perspectiva, a normalização dos trabalhos de conclusão é uma das atividades que devem ser desenvolvidas pelas bibliotecas universitárias, oferecendo aos estudantes auxílio na construção e padronização de seus trabalhos acadêmicos, em especial o TCC. Essa tarefa faz parte das competências do bibliotecário e deve ser feita de acordo com as Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)¹. Parte das competências do bibliotecário inclui auxiliar e orientar os usuários quanto à normalização de documentos, facilitando a comunicação científica no meio acadêmico e melhorando a qualidade formal do documento (ALBA, 2012). Bem et al. (2016, p. 101) também afirmam que

As normas, em geral, estabelecem padrões mínimos e recomendações a serem cumpridas pelas bibliotecas, na perspectiva da garantia da qualidade em seus processos e serviços e são imprescindíveis para estabelecer e definir objetivos e metas das bibliotecas universitárias. (BEM et al., 2016, p. 101).

O uso das normas no TCC é considerado uma atividade muito importante para estudantes de graduação, em especial para o curso de Biblioteconomia. Em outros cursos o uso das normas também se faz necessário, visto que existem regras específicas para sua elaboração.

Dessa maneira, é indispensável que os trabalhos apresentem qualidade no uso das normas e em sua padronização. Segundo Alba (2013, p. 13), a “[...] utilização de uma estrutura padronizada na apresentação da produção científica facilita o entendimento do texto pela comunidade interessada”.

As autoras Luciana Kramer Pereira, Daniela Cassarotto da Silva e Dinara Alba realizaram nos anos de 2009, 2012 e 2013, respectivamente, estudos a respeito do uso das normas ABNT para documentação em alguns TCC de cursos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e dos serviços oferecidos pelas bibliotecas desses cursos. Uma das recomendações foi de que os bibliotecários orientem seus usuários para o uso correto das normas e sua

¹ A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o foro nacional de normalização do Brasil, suas normas são utilizadas apenas em território nacional, conforme descrito na seção 4.1.

importância para a comunicação científica, sugerindo uma maior divulgação dos serviços de normalização oferecidos por estas bibliotecas.

No entanto, esses trabalhos contemplam somente uma instituição (UFRGS). Para ampliar o alcance, é importante complementar e até ampliar esses estudos, analisando outras universidades e suas bibliotecas e como estas têm orientado seus alunos para o uso das normas da ABNT. Adicionalmente, busca-se verificar se a utilização das normas para elaboração de um TCC é realizada seguindo as normas estabelecidas para tal fim em todas as universidades brasileiras, e se é um serviço cobrado.

A escolha do tema de pesquisa se deu pelo interesse da autora na área, com vistas à complementar os estudos anteriores já mencionados, auxiliando as bibliotecas universitárias na percepção do quão importante é a normalização dos trabalhos de conclusão e como podem oferecer um serviço de qualidade aos seus usuários.

A seleção de instituições a serem investigadas é dada a partir do Ranking Universitário Folha (RUF), que é atualmente uma das avaliações existentes das universidades no Brasil. O RUF é uma avaliação anual feita pelo jornal Folha de São Paulo desde 2012, avaliando 192 instituições brasileiras através de 5 aspectos: (1) pesquisa acadêmica: pela qualidade e quantidade de produção científica da instituição; (2) ensino: pela qualidade dos cursos de graduação; (3) mercado de trabalho: através da empregabilidade dos alunos já formados; (4) internacionalização: através da inserção dos alunos na ciência mundial; (5) inovação: através do desenvolvimento de novas tecnologias da instituição.

É um trabalho desenvolvido por uma equipe especializada durante 8 meses para que se obtenham resultados confiáveis. Para compor os indicadores essa equipe coleta dados em bases de patentes brasileiras, de periódicos científicos, do Ministério da Educação (MEC) e em pesquisas de opinião feitas pelo Datafolha. Por ser um trabalho recente e bastante conhecido entre os estudantes foi o motivo de escolha da autora para análise dos serviços oferecidos pelas bibliotecas destas universidades.

Dessa maneira, o seguinte problema de pesquisa foi elaborado: como as bibliotecas das universidades listadas no RUF têm orientado seus usuários para o uso das normas nos trabalhos de conclusão de curso?

Nas próximas seções são apresentados os objetivos deste estudo, a revisão de literatura e a metodologia empregada para desenvolvimento deste trabalho. Após, é apresentada a análise dos dados coletados e, por fim, as considerações finais.

2 OBJETIVOS

A seguir são descritos o objetivo geral e os objetivos específicos deste trabalho.

2.1 OBJETIVO GERAL

Verificar como as bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha buscam orientar os usuários para a utilização de normas nos trabalhos de conclusão de curso.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos estão dispostos a seguir:

- a) identificar, através dos sites das bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha, quais tipos de serviços de normalização são oferecidos;
- b) verificar como são oferecidos esses serviços;
- c) verificar a utilização dos serviços de normalização a partir da perspectiva do bibliotecário;
- d) apresentar um panorama da análise comparativa entre essas instituições.

3 UNIVERSIDADES

O ensino superior em território nacional surgiu em 1808 com a chegada da família real portuguesa ao Brasil. Nessa época o ensino superior não era visto com tanta importância, de forma que seu desenvolvimento era lento, não havendo mudanças ou ampliações nos formatos de ensino. Martins (2002, *online*) ressalta que “até o final do século XIX existiam apenas 24 estabelecimentos de ensino superior no Brasil com cerca de 10.000 estudantes”, a partir desse momento a iniciativa privada criou seus próprios estabelecimentos, o autor ainda acrescenta que “[...] as instituições privadas surgiram da iniciativa das elites locais e confessionais católicas”. Após esse período foram construídas mais 109 universidades, passando de apenas 24 instituições para 133. (MARTINS, 2002).

Atualmente o Brasil conta com 192 universidades, segundo o Ranking Universitário Folha, dentre elas 95 da rede privada e 97 públicas. Desde o século XX o ensino superior não é mais destinado apenas a elite, e sim a toda comunidade. Martins (2009, p. 16) aponta que

O ‘novo’ ensino superior privado de perfil empresarial surgiu na medida em que as universidades públicas, sobretudo as federais, modernizadas pela Reforma Universitária de 1968, não conseguiram atender à crescente demanda de acesso. Sua expansão foi possível devido à retração do ensino público na absorção da demanda. (MARTINS, 2009, p. 16).

É possível observar através do site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) dados estatísticos do Censo de 2014, onde aponta que, “[...] 3.110.848 estudantes ingressaram em cursos de graduação, 82,3% deles em instituições privadas (2.562.306), enquanto 548.542 ingressaram em instituições públicas” (INEP, 2016, *online*).

Embora tamanho crescimento de demanda, o ensino superior não contempla toda a população, visto que apenas 12% da população brasileira entre 18 e 24 anos encontra-se matriculada em alguma universidade. (MARTINS, 2009). Além de apenas uma parte da população estar cursando uma graduação, há também uma grande taxa de evasão anual nas universidades brasileiras, conforme Silva Filho et al. (2007). Os autores também salientam que “A evasão anual nas IES públicas tem oscilado em torno dos 12%, variando entre 9 e 15% no período, enquanto as IES

privadas mostram uma oscilação em torno de 26% [...]” (SILVA FILHO et al., 2007, p. 647).

Um dos possíveis motivos para a evasão ser maior em universidades privadas, pode ser o valor de investimento cobrado por algumas. Martins (2009, p. 29) acredita que

O funcionamento do ensino privado de perfil empresarial, regido pelo livre jogo do mercado, transformou um direito da cidadania moderna num privilégio individual, convertendo sua clientela em consumidores de produtos educacionais, impondo pesados custos financeiros e humanos a uma parte expressiva dos seus estudantes. (MARTINS, 2009, p. 29).

As taxas de evasão também podem ser observadas de acordo com as regiões do Brasil, como apontam Silva Filho et al. (2007, p. 658)

A Região Norte do país apresentou menor taxa de evasão anual no período, e as demais regiões mostraram taxas quase iguais às nacionais. O Estado do Rio de Janeiro apresentou média de evasão anual relativamente alta, a maior do Brasil, seguido do Distrito Federal, Rio Grande do Sul, Amapá e Rondônia. A menor taxa ocorreu no Estado do Pará, com um valor menor que a metade da taxa nacional. (SILVA FILHO et al., 2007, p. 658).

As universidades públicas têm a característica do oferecimento do ensino ser gratuito e de qualidade. Isso faz com que haja grande concorrência para ingresso nos seus cursos. As universidades privadas, por outro lado, oferecem acesso de forma menos concorrida e têm, por padrão, a cobrança de taxas referentes à execução do curso. Outro fator que diferencia as universidades públicas das privadas, para Souza (2013, *online*), é que no âmbito público “[...] todos os professores são concursados e tem estabilidade na carreira²”. Souza (2013) também ressalta que a universidade pública, em alguns cursos como psicologia, se atém mais a parte teórica, enquanto a preocupação da privada é a prática. O problema é que ao sair da universidade muitos saberão como realizar perfeitamente a prática, mas não saberão como analisá-la de acordo com a teoria. Para Bittencourt et al. (2010, p. 148), “De um modo geral, as IES públicas, especialmente as federais,

² O autor não leva em consideração, no contexto das universidades públicas, a existência de professores substitutos, isto é, aqueles professores que não realizam concurso público para provimento do cargo, mas, sim, foram submetidos a um processo seletivo com critérios estabelecidos em cada instituição. Esse tipo de professor também não possui estabilidade na carreira, sendo seus contratos com duração máxima de 2 anos.

apresentam níveis de concorrência (relação candidatos por vaga) muito mais altos do que IES do setor privado [...]”. Esses níveis devem-se à gratuidade no ensino e grande visibilidade que muitas têm.

Um fator que influencia na qualidade de uma instituição é a sua produção científica. Para Baesso (2013, p. 12), “[...] as universidades públicas produzem, quantitativa e qualitativamente, o que há de mais avançado em todas as áreas de conhecimento, contribuindo para o conhecimento científico”. Hilu e Gisi (2011, p. 5665) apontam que

[...] a produção científica brasileira está concentrada em poucas universidades, sendo que mais de 90% dos artigos indexados foram gerados em universidades públicas, expondo a pouca participação das universidades particulares na produção efetiva. (HILU, GISI, 2011, p. 5665).

Para as autoras, um possível motivo para a pouca participação das IES privadas seja que o custo para a produção científica é elevado e muitas delas sobrevivem apenas das mensalidades (HILU, GISI, 2011). A autora Ilara Sanchez Baesso (2013, p. 71), destaca que “O setor privado domina o sistema educacional brasileiro, obedecendo a lógica do capital. No decorrer dos últimos anos, a educação superior transformou-se em mercadoria e tornou-se um grande negócio para alguns investidores”. Baesso (2013, p. 71) ainda ressalta que “[...] o lucro institucional, algumas vezes, se sobrepõe ao trabalho pedagógico”.

Independente da sua tipologia, pública ou privada, as universidades têm o objetivo de formar profissionais de nível superior especializados em suas respectivas áreas através de uma educação de domínio e cultivo do saber humano. Caracteriza-se como universidade um conjunto de faculdades ou escolas de nível superior. A universidade é um importante espaço para a transmissão de ideologia.

Para Buarque (1994, p. 217)

A universidade tem um papel permanente: gerar saber de nível superior para viabilizar o funcionamento da sociedade. Esse papel se manifesta de forma diferente, conforme o tipo de sociedade que se deseja. (BUARQUE, 1994, p. 217).

Uma universidade de qualidade deve auxiliar os seus alunos na produção científica, visto que é o nome da instituição que constará nestes trabalhos. Segundo Kauark et al. (2010, p. 8)

Uma universidade digna do nome é aquela que **faz ciência e a ensina**, não apenas divulga os conhecimentos adquiridos por outros, de forma simplificada. É, portanto, indiscutível que a pesquisa é uma das tarefas específicas da universidade. (KAUARK et al., 2010, p. 8, grifo do autor).

Ao final da trajetória acadêmica o estudante deve apresentar um trabalho de conclusão de curso, resultado de estudos ou pesquisa realizada. Esse trabalho, mais conhecido nas universidades como TCC, é uma monografia que tem o objetivo de efetuar uma avaliação final dos estudantes através de qualquer um dos diversos aspectos contemplados durante sua formação acadêmica, analisados à luz da pesquisa científica.

Para Cabral (2016, p. 1), o principal objetivo de um trabalho de conclusão de curso é “[...] promover a interdisciplinaridade e o pensamento reflexivo do estudante em torno de um tema que visa à solução de um problema, levando o estudante a estruturação de métodos/procedimentos com esse propósito”. Para a Fundação Armando Alvares Penteado o TCC

[...] representa ainda a possibilidade de articulação entre a esfera acadêmica e a área profissional [...] por meio de um trabalho científico. Nesse sentido, o trabalho permite ao aluno pesquisar e analisar temas [...] sob a tutela de Professores Orientadores. (FUNDAÇÃO..., 2009, p. 5).

Este trabalho em grande parte das universidades brasileiras deve ser desenvolvido entre os sétimo e oitavo semestres, respectivamente. A Fundação Armando Alvares Penteado também acrescenta que a abordagem do TCC pode ser “[...] fundamentada em pesquisa bibliográfica, documental, de mercado (quando for o caso), entrevistas, estudos de caso, etc., podendo abordar um tema teórico, um tema aplicado ou teórico-aplicado” (FUNDAÇÃO..., 2009, p. 9). Para o Centro de Engenharia e Computação da Universidade Católica de Petrópolis (UCP) o objetivo da disciplina do TCC é “Capacitar o aluno a desenvolver técnicas teóricas ou aplicadas, relatando de forma escrita e expor oralmente atividades correlacionadas à modalidade do seu curso.” (UCP, 2013, p. 2).

Uma importante etapa do TCC é a definição do tema a ser tratado, não só para o próprio desenvolvimento do texto como para posteriores aproveitamentos tanto pela universidade quanto pelo profissional. Para tanto a escolha do tema de

pesquisa deve atender aos interesses pessoais ou profissionais do aluno, ser relevante para a área abordada e ser viável, tanto no quesito pesquisa quanto com relação ao tempo disponível. Além do tema de pesquisa, o TCC é constituído também pelos objetivos do trabalho, justificativa, problema de pesquisa, metodologia, referencial teórico, análise dos dados e conclusões.

Independentemente do tipo de abordagem e assunto escolhido os trabalhos de conclusão de curso devem obrigatoriamente ter a orientação de um docente. Para Cabral (2006, p. 1)

O professor atua no processo de elaboração do trabalho no papel de guia ou, mais especificamente, como um educador que busca levar o orientando, em função de sua maior experiência e visão amadurecida, a trilhar um caminho que o leve com segurança aos resultados esperados. (CABRAL, 2006, p. 1).

Tal é a importância do orientador em uma pesquisa científica quanto a dos centros de informação, como as bibliotecas universitárias. Dessa forma, pode-se dizer que uma participação conjunta das duas partes auxiliando o aluno na elaboração de um TCC é de grande importância.

4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Bibliotecas universitárias têm como objetivo principal atender aos estudantes e professores de uma universidade, auxiliando nas suas pesquisas acadêmicas e dispondo de material atualizado, oferecendo uma infraestrutura adequada para atender as necessidades informacionais desses usuários. Stumpf (2012, p. 35) afirma que “A biblioteca, entendida como espaço onde a informação flui e como a melhor forma de sustentação do projeto educacional, é de extrema relevância no ambiente acadêmico.” Portanto, é essencial a existência de bibliotecas universitárias auxiliando a comunidade acadêmica no processo educacional.

Para Reis (2008), a biblioteca universitária deve atender principalmente as atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando o desenvolvimento da ciência, educação e cultura. Além disso, Reis (2008, p. 19) enfatiza que a biblioteca universitária “[...] tem a informação como papel social essencial, assim como o conhecimento e a comunicação, elementos determinantes no processo de disseminação e uso da informação [...]”.

Ainda sobre a importância das bibliotecas universitárias Caregnato (2000, p. 48) aponta que

Bibliotecas acadêmicas desempenham um papel central no processo educacional. Além de apoiar a pesquisa, o ensino e o aprendizado através da provisão do acesso à informação, elas também devem oferecer serviços voltados para o aprendizado de métodos e técnicas de busca e uso da informação e exploração de recursos informacionais, tanto para atividades relacionadas ao curso imediato de estudo quanto para as necessidades da vida profissional futura. (CAREGNATO, 2000, p. 48).

Caregnato (2000, p. 48) também salienta que “[...] há uma pressão constante para que melhorem a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários [...]”. Assim sendo, é importante que as bibliotecas universitárias estejam sempre atualizadas, tanto em suas coleções quanto em sua equipe, participando do sistema educacional desenvolvido pela universidade e contribuindo com seus objetivos. No mesmo sentido, Stumpf (2012, p. 37) realça que

[...] à medida que mudanças ocorrem na sociedade, conseqüentemente na universidade, a biblioteca também é afetada com essas mudanças e os serviços oferecidos por ela deverão sofrer

alterações, bem como a conduta ética e a função social do profissional que atua nesse contexto. (STUMPF, 2012, p. 37).

Uma mudança significativa para as bibliotecas universitárias foi o advento da internet. Com a nova tecnologia as bibliotecas devem cada dia mais se adaptar, incluindo novas formas de atendimento aos seus usuários e novos serviços. Vieira, Baptista e Cerveró (2013, p. 46) ressaltam que esse novo modelo de biblioteca oferece “[...] a possibilidade de ser acessada de qualquer lugar que tenha comunicação como internet não se limitando mais ao espaço físico onde se encontra seu acervo”. Os autores também afirmam que o bibliotecário universitário deve qualificar-se para melhor atender a essa nova demanda de informação e a nova geração da tecnologia, em virtude disso

[...] muitas bibliotecas universitárias estão preocupadas em rever ou, ainda, conceber um planejamento de comunicação e marketing, como também, linhas de ação específicas para atender a esta nova demanda surgida com os usuários. (VIEIRA; BAPTISTA; CERVERÓ, 2013, p. 48).

Diógenes (2012, p. 99) realça que atualmente a biblioteca universitária oferece um acervo “[...] sob muitas formas: texto, gráfico, som, algoritmo e simulação da realidade virtual distribuído em redes mundiais, em representações digitais, acessíveis a qualquer indivíduo e não somente os acadêmicos”. Portanto, é importante que estas bibliotecas estejam bem preparadas, oferecendo sites bem estruturados com informações visíveis e de fácil acesso, catálogos online, fale conosco em suas páginas na internet, bem como páginas em redes sociais como Facebook, Twitter entre outros. Vieira, Baptista e Cerveró ainda destacam que

O processo de mediação da informação realizado pelo bibliotecário nas bibliotecas universitárias continuará a ser essencial para disseminar a comunicação científica junto aos usuários deste tipo de biblioteca. (VIEIRA; BAPTISTA; CERVERÓ, 2013, p. 55-56).

Sabe-se que grande parte da produção científica é desenvolvida dentro das universidades, e conforme ela aumenta a responsabilidade da biblioteca deve aumentar também (ALBA, 2012). Nesse sentido, é responsabilidade da biblioteca oferecer serviços de apoio a pesquisa científica, em particular aos discentes, docentes e pesquisadores, diminuindo a distância que existe entre a informação e o

usuário. Sousa (1990, p. 18), reforça que para “[...] o desenvolvimento das atividades de pesquisa universitária, é necessária a existência de uma infraestrutura de informação científica e tecnológica, nas áreas básicas do conhecimento humano”.

Para Reis (2008, p. 23),

A biblioteca universitária deve ser percebida pela excelência dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica, aperfeiçoando continuamente a organização dos registros do conhecimento humano através do livro impresso ou eletrônico, pois a seleção, aquisição, tratamento, armazenamento, preservação, recuperação e disseminação desses registros são altamente importantes para a produção do conhecimento no que se refere ao ensino, pesquisa e extensão universitária. (REIS, 2008, p. 23).

Um dos serviços que uma biblioteca universitária pode oferecer é a normalização dos trabalhos acadêmicos, que como já mencionado é de fundamental importância para a apresentação da produção científica, visto que facilita o entendimento do texto para a comunidade, além da sua visibilidade ao ser disponibilizado em alguns repositórios. Por isso a importância de um trabalho estar normalizado e com boa apresentação, passando confiabilidade aos leitores.

4.1 NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS

As bibliotecas universitárias desempenham primordial papel na normalização dos trabalhos acadêmicos, sendo este serviço um dos mais importantes por ser uma das áreas de atuação do bibliotecário, tendo as normas da ABNT como instrumento de trabalho. O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) define a normalização como “[...] atividade que se destina a elaborar padrões, modelos, em comum acordo com produtores, consumidores e entidades governamentais, visando à plena satisfação do cliente”. (SENAC, 1999, p. 54).

A normalização no âmbito acadêmico serve para padronizar documentos, em especial aqueles que serão disponibilizados futuramente em um repositório institucional, visando sua melhor apresentação e entendimento. O bibliotecário é a pessoa responsável por auxiliar os usuários quanto à normalização desses trabalhos. Silva (2012, p. 79) ressalta que nesse contexto o papel do bibliotecário “[...] pode ser determinante na qualidade da apresentação dos trabalhos acadêmicos produzidos na universidade”, pois segundo ela “Através desses serviços os

formandos recebem de profissionais capacitados a devida orientação”. (SILVA, 2012, p. 79).

Normalizar é o ato de estabelecer regras e padrões a cada tipo de documento mantendo uma qualidade formal. No Brasil a instituição responsável pelas normas técnicas é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Para o SENAC (1999, p. 55) a ABNT é “[...] uma sociedade privada, sem fins lucrativos, fundada em 1940, que foi reconhecida pelo governo como o Foro Nacional de Normalização”. O SENAC (1999, p. 55) ainda acrescenta que é competência da ABNT “[...] cuidar de todos os documentos normativos referentes às atividades aí envolvidas, ou seja, os instrumentos que determinam as diretrizes, normas, leis e os códigos que regulamentam a prestação de serviços”.

Como os principais objetivos da ABNT, o SENAC (1999, p. 55) ressalta

- Elaborar normas técnicas e fomentar seu uso nos campos científico, técnico, industrial, comercial, agrícola e outros correlatos, mantendo-as atualizadas.
- Intermediar, junto aos poderes públicos, os interesses da sociedade civil, no tocante aos assuntos de normalização técnica. (SENAC, 1999, p. 55).

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2016, *online*) normalizar consiste em uma “Atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.” Conforme disponível em sua página na Internet, a ABNT ainda ressalta que as normas técnicas

Asseguram as características desejáveis de produtos e serviços, como qualidade, segurança, confiabilidade, eficiência, intercambiabilidade, bem como respeito ambiental – e tudo isto a um custo econômico. (ABNT, 2016, *online*).

Dessa forma é possível perceber a importância da ABNT no serviço de normalização para as instituições Brasileiras. O SENAC (1999, p. 56) ainda aponta que “[...] desde os anos 50 a ABNT vem concedendo certificados à área industrial, sendo que atualmente, no Brasil, ela é a única representante de entidades estrangeiras de normalização técnica”. Uma das instituições que a ABNT representa é a *International Organization for Standardization* (ISO), que também é uma entidade preocupada com a qualidade das normas.

Oferecer normas de qualidade garante a qualidade em um trabalho, o que pode trazer benefícios para diversas pessoas, como empresas, pesquisadores, clientes, governos, consumidores etc. Em suma, e em uma linguagem informal, o termo normalização significa a aplicação e cumprimento das normas técnicas nas instituições.

Nas universidades são as bibliotecas as responsáveis pela disseminação das normas técnicas. Porém, o seu uso não é obrigatório. Quanto a isso, a ABNT indica em seu site: “[...] as normas são de uso voluntário, isto é, não são obrigatórias por lei, e então é possível fornecer um produto ou serviço que não siga a norma aplicável no mercado determinado” (ABNT, 2016, *online*). Em nota quanto à voluntariedade do uso das normas a ABNT também salienta

[...] fornecer um produto que não siga a norma aplicável no mercado-alvo implica esforços adicionais para introduzi-lo nesse mercado, que incluem a necessidade de demonstrar de forma convincente que o produto atende às necessidades do cliente [...] (ABNT, 2016, *online*).

A biblioteca universitária pode ou não oferecer serviços de normalização a comunidade acadêmica, porém é válido lembrar que o não uso das normas incumbe essas bibliotecas a fornecer outro tipo de padronização e serviços dentro da universidade para que os documentos tenham boa apresentação e qualidade formal.

Uma biblioteca universitária pode oferecer diversos serviços de normalização, tais como, manuais de padronização e normalização de trabalhos acadêmicos, gerenciadores de referência online, orientação na edição de uma monografia ou periódico, bem como na elaboração de referências, citações entre outros, e fornecer o acesso direto às normas da ABNT. A biblioteca universitária muitas vezes pode também auxiliar o estudante na pesquisa, indicando quais recursos de busca utilizar. Dentre os diversos serviços de normalização oferecidos, este trabalho disserta sobre a normalização nos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC).

A Fundação Armando Alvares Penteado aponta que “[...] para a elaboração da monografia e sua posterior apresentação os alunos deverão seguir [...] diretrizes básicas.” (FUNDAÇÃO..., 2009, p. 9). É essencial que para uma boa elaboração e apresentação do TCC ele esteja de acordo com as normas da ABNT.

Quanto à forma de apresentação do TCC a Universidade Católica de Petrópolis (UCP) ressalta que “[...] deverá ser escrito em língua portuguesa, e

apresentado em papel A4, com margens e tabulações conforme padrão definido nas Normas para Apresentação de Trabalhos Acadêmicos” (UCP, 2013, p. 5). Assim, é imprescindível que este documento seja normalizado, mantendo uma qualidade em sua apresentação.

Para a UCP, as normas para apresentação de trabalhos acadêmicos encontram-se disponíveis no site da própria universidade. Porém, uma vez que o uso das normas não é obrigatoriedade para todas as instituições, cada uma pode padronizar os TCC como desejar. A respeito disso Cabral (2006, p. 16) ressalta que “[...] o projeto final de graduação vem a ter regras específicas para cada curso/IES, em conformidade com as normas acadêmicas do Ministério da Educação”.

Cada universidade irá trabalhar de uma maneira, oferecendo diferentes serviços na padronização das normas, embora seja sabido que o mais aconselhável seria o uso das normas da ABNT na elaboração de uma monografia, como é o TCC. Como já mencionado, no Brasil a instituição responsável pela elaboração das normas é a ABNT. Entre tantas normas elaboradas a seguir são apresentadas as normas técnicas necessárias para elaboração de um TCC.

4.2 NORMAS ABNT PARA DOCUMENTAÇÃO

A ABNT é o Foro Nacional de Normalização, órgão responsável pela publicação das normas técnicas no Brasil desde 28 de setembro de 1940. A ABNT é uma entidade privada e sem fins lucrativos que tem como missão:

Prover a sociedade brasileira de conhecimento sistematizado, por meio de documentos normativos, que permita a produção, a comercialização e o uso de bens e serviços de forma competitiva e sustentável nos mercados interno e externo, contribuindo para o desenvolvimento científico e tecnológico, proteção do meio ambiente e defesa do consumidor. (ABNT, 2015, *online*).

Dentre as diversas normas que a ABNT dispõe, a responsável pela normalização dos trabalhos acadêmicos é a **NBR 14724** de trabalhos acadêmicos, cujo objetivo é especificar “[...] os princípios gerais para a elaboração de trabalhos acadêmicos [...], visando sua apresentação à instituição (banca, comissão examinadora de professores, especialistas designados e/ou outros).” (ABNT, 2011,

p. 1).³ Esta norma foi elaborada no Comitê Brasileiro de Informação e Documentação pela Comissão de Estudo de Documentação servindo como base para orientar o estudante na elaboração de um trabalho acadêmico.

A NBR 14724 classifica como elementos obrigatórios para composição de um trabalho acadêmico, a capa, folha de rosto, folha de aprovação, resumo em língua vernácula, resumo em língua estrangeira, sumário, introdução, desenvolvimento, conclusão e referências. A norma também explica como cada um dos elementos obrigatórios deve ser, sendo necessário para a elaboração de alguns destes itens consulta em suas próprias normas.

As normas que estão relacionadas à NBR 14724 são as normas NBR 6023: Referências – Elaboração; NBR 6024 – Numeração progressiva das seções de um documento – Apresentação; NBR 6027 – Sumário – Apresentação; NBR 6028 – Resumos – Apresentação; NBR 6034 – Índice – Apresentação; NBR 10520 – Citações em documentos – Apresentação; e NBR 12225 – Lombada – Apresentação. Porém as normas NBR 6034 para apresentação de índices e a NBR 12225 para apresentação de lombadas não são obrigatórias em um TCC, desta forma somente será abordado um breve histórico das demais normas.

A **NBR 6023** é a norma responsável pela elaboração das referências bibliográficas, seu objetivo é estabelecer os elementos a serem incluídos em uma referência e fixar a ordem desses elementos (ABNT, 2002).⁴ Essa é uma norma bastante extensa, devido à enorme variedade de documentos existentes. A NBR 6023 ensina como fazer a referência de uma monografia, parte de monografia, publicação periódica, parte de uma revista, ou apenas um artigo de uma revista, eventos, legislações, imagens em movimento, entre outros.

A **NBR 6024**, por sua vez, é a norma responsável pela numeração progressiva das seções de um documento escrito. De acordo com a ABNT

Esta norma estabelece um sistema de numeração progressiva das seções de documentos escritos, de modo a expor numa sequência lógica o inter-relacionamento da matéria e a permitir sua localização. Esta Norma se aplica à redação de todos os tipos de documentos escritos, independentemente do seu suporte, com exceção daqueles que possuem sistematização própria (dicionários, vocabulários etc.)

³ ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

⁴ ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, 2002a.

ou que não necessitam de sistematização (obras literárias em geral). (ABNT, 2012a, p. 1).⁵

Os elementos essenciais desta norma são o título a ser numerado e a sua devida formatação de acordo com a seção ao qual ele pertence. É importante que sejam utilizados apenas algarismos arábicos na sua numeração, indo da seção primária a no máximo seção quinquenária.

Já a **NBR 6027** trata sobre os sumários, seu objetivo é estabelecer “[...] os requisitos para apresentação de sumário de documentos que exijam visão de conjunto e facilidade de localização das seções e outras partes”. (ABNT, 2012b, p. 1).⁶ Basicamente ele especifica os princípios gerais para a elaboração de um sumário. Um sumário deve ser composto somente pelos elementos textuais e pós-textuais.

Outra norma que está relacionada à NBR 14724 é a **NBR 6028** de apresentação de resumos. Esta norma tem como objetivo estabelecer “[...] os requisitos para redação e apresentação de resumos”. (ABNT, 2003, p. 1).⁷ Esta norma específica que um resumo deve ser composto por um parágrafo único de 150 a 500 palavras, a norma também salienta que “Deve-se usar o verbo na voz ativa e na terceira pessoa do singular.” (ABNT, 2003, p. 2).

A **NBR 10520** está relacionada às citações em um documento. Segundo a ABNT “esta Norma especifica as características exigíveis para apresentação de citações em documentos”. (ABNT, 2002b, p. 1).⁸ Existem várias formas de citações, as citações diretas com até três linhas, citações diretas com mais de três linhas, citações indiretas e citações de citações, para cada uma dessas formas a NBR 10520 explica como deve ser feita. Segundo ALBA (2012, p. 34), essas citações devem conter “[...] os elementos indispensáveis para a correta recuperação da fonte da citação [...]”. Os elementos essenciais para uma citação direta são a indicação do autor, ano e página onde ela se encontra, e para citação indireta, apenas a indicação do autor e ano de publicação do documento.

⁵ ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6024**: Informação e documentação – Numeração progressiva das seções de um documento escrito – Apresentação. Rio de Janeiro, 2012a.

⁶ ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6027**: Informação e documentação – Sumário – Apresentação. Rio de Janeiro, 2012b.

⁷ ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6028**: Informação e documentação – Resumo – Apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

⁸ ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação – Citações em documento – Apresentação. Rio de Janeiro, 2002b.

A aplicação dessas normas é fundamental para uma boa apresentação do TCC, visto que este trabalho terá grande visibilidade para a comunidade acadêmica e posteriormente poderá servir de base a outros alunos de graduação.

5 OS RANKINGS UNIVERSITÁRIOS E O RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA (RUF)

O desempenho de uma universidade pode ser avaliado através dos rankings universitários. A avaliação desses rankings tem se tornado cada dia mais importante tanto para a instituição poder melhorar com as críticas dessas avaliações, como fator avaliativo para os alunos que buscam ingresso em uma universidade de qualidade. Para Fausto e Mugnaini (2013, *online*) os rankings universitários são importantes, pois “[...] influenciam políticas e desempenho institucionais, tornando-se muitas vezes critérios críticos para processos avaliativos e decisões de investimento ou reestruturação institucional”.

Fausto e Mugnaini (2013, *online*) ainda apontam que

Os rankings, como expressão da sociedade globalizada, induzem, de forma prescritiva, uma homogeneização de políticas e desempenho institucionais e nesse contexto, inserem-se numa cultura de avaliação baseada em indicadores. (FAUSTO; MUGNAINI, 2013, *online*).

Esses indicadores e seus critérios são responsáveis pela avaliação da produção científica, qualidade no ensino, inovação entre outros aspectos nas instituições de nível superior, e conseqüentemente responsáveis por ranqueá-las. Tais indicadores não só podem como devem variar de acordo com os critérios que se tornam importantes na avaliação do ensino superior.

Os primeiros rankings universitários surgiram nos Estados Unidos no período de 1870 a 1890, quando segundo Fausto e Mugnaini (2013), a Comissão da Secretaria de Educação estadunidense começou a publicar relatórios anuais estatísticos, com o objetivo de avaliar as instituições de ensino superior.

A criação desses rankings foi importante porque levaram diversas instituições a buscar a melhoria e qualidade de ensino, e tornam-se cada dia mais importantes a medida que cresce a competitividade entre essas instituições. Conforme salientam Fausto e Mugnaini (2013, *online*)

A importância de rankings acadêmicos cresce consideravelmente na medida em que avança o processo de globalização, abrindo-se um mercado extremamente competitivo para as instituições universitárias. (FAUSTO; MUGNAINI, 2013, *online*).

Para Valmorbida, Cardoso e Ensslin (2015, p. 90), eles são importantes, pois “[...] têm várias finalidades, entre elas está a de responder às demandas dos usuários por informações de fácil interpretação, estimular a concorrência e possibilitar melhor compreensão dos diferentes tipos de instituições”.

Santos (2015) reforça que existem diversos rankings universitários no mundo, como o *Times Higher Education (THE)*, *Academic Ranking of World Universities (ARWU)*, *Leiden Ranking (LR)*, *Scimago Institutions Rankings (SIR)*, entre outros. No Brasil, destaca-se o Ranking Universitário Folha (RUF). Santos (2015, p. 21) explica que “os rankings de universidade não são um fenômeno novo”. Os rankings universitários para Santos (2015, p. 60) “[...] se diferenciam uns dos outros principalmente por sua orientação metodológica”, ou seja, aqueles que irão se basear em métodos quantitativos e os que irão se basear em métodos qualitativos, ou ambos.

Esses rankings são elaborados através de alguns indicadores que permitem uma comparação do desempenho dessas universidades. Valmorbida, Cardoso e Ensslin (2015) destacam que esses indicadores fornecem condições para comparação dessas universidades, tornando-se a base para a construção dos rankings, onde cada um desses indicadores tem grande influência sobre os resultados. Para Santos (2015, p. 62) o posicionamento das universidades nos rankings pode ser questionado, visto que “[...] quando se analisam os resultados, nem sempre se tem em conta quais são os indicadores absolutos ou relativos que estão sendo empregados e como eles impactam o posicionamento das universidades”. Além disso, Santos (2015, p. 21) afirma que “Cada vez mais, em um número maior de países, estudantes e suas famílias, professores, pesquisadores, empresas e profissionais, recorrem aos *rankings* para subsidiar tomadas de decisão.”.

No que se refere aos estudos em ciências da informação, Fausto e Mugnaini (2013, *online*) apontam a importância dos rankings universitários:

O estudo dos rankings no campo das métricas em informação introduz importantes questões relacionadas com a dimensão sociocultural desses instrumentos de avaliação, ampliando o alcance dessa disciplina na ciência da informação. (FAUSTO; MUGNAINI, 2013, *online*).

Dessa forma, é importante realizar um estudo relacionando os rankings e as bibliotecas universitárias como centros de disseminação da informação e importantes áreas dentro das ciências da informação. Dentre os diversos rankings universitários que existem atualmente, este trabalho disserta sobre o Ranking Universitário Folha e os serviços oferecidos nas bibliotecas das universidades brasileiras.

O RUF é uma avaliação das universidades brasileiras feita pelo jornal Folha de São Paulo desde 2012. A proposta deste ranking universitário foi apresentada no Fórum do Observatório de Rankings da UNESCO (Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura), na cidade de Varsóvia na Polônia no ano de 2013. “No ranking de universidades estão classificadas as 192 universidades brasileiras, públicas e privadas, a partir de cinco indicadores: pesquisa, internacionalização, inovação, ensino e mercado” (RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA, 2015, *online*).

Conforme consta na página da internet do RUF (2015), os dados que compõem esses indicadores são coletados por uma equipe da Folha em bases de patentes brasileiras, de periódicos científicos, do MEC (Ministério da Educação e Cultura) e em pesquisas nacionais de opinião feitas pelo Datafolha. Atualmente, além das universidades o ranking também lista os cursos que mais tem ingresso de novos alunos no Brasil, como por exemplo, administração, direito e medicina.

Esse ranking tem se tornado muito importante para as universidades brasileiras, visto as menções sobre o RUF em suas páginas na internet. Na página da Universidade de São Paulo (USP), por exemplo, é possível visualizar a seguinte frase: “A USP foi considerada, pela quarta vez consecutiva, como a melhor Universidade do Brasil, segundo o Ranking Universitário Folha (RUF), publicado pelo jornal Folha de S. Paulo, no último dia 14 de setembro”. (USP, 2015, *online*).

No site da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), a seção notícias escrita por Borges e Rodrigues (2015, *online*) analisa a posição da universidade no RUF da seguinte forma

A Universidade Federal de Uberlândia (UFU) ocupa, pelo segundo ano consecutivo, a 26ª colocação no , divulgado no mês passado. [...] A pontuação geral da UFU é quase a mesma: 78,79 no ano passado e 78,74 neste ano. As notas melhoraram em alguns quesitos – como Ensino, em que passou da 29ª para a 20ª colocação – e pioraram em

outros, como Mercado – da 43ª para a 53ª posição. (BORGES; RODRIGUES, 2015, *online*).

Para a Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), a avaliação feita pelo RUF foi muito importante, visto que a posição da universidade subiu significativamente do ano de 2014 para o ano de 2015, no site da instituição é possível encontrar as seguintes considerações

A Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM) alcançou o 97º lugar dentre as 192 universidades brasileiras, públicas e privadas, no Ranking Universitário Folha (RUF), com nota 40,14. Dentre as 23 instituições de ensino de Minas Gerais, a UFVJM ficou em 12º lugar. Uma boa pontuação, considerando o tempo de existência da universidade, que acabou de completar 10 anos e compete com instituições centenárias, e o resultado de 2014, quando ficou com o 131º lugar. (UFVJM, 2015, *online*).

Em contrapartida, Borges e Rodrigues (2015) consideram que os resultados do RUF podem ser questionados, visto que “A Faculdade de Engenharia Mecânica (Femec), inclusive, enviou um manifesto aos editores da Folha de S. Paulo para contestar a avaliação.” (BORGES; RODRIGUES, 2015, *online*), pois o curso de Engenharia Mecânica aparece em uma posição no RUF, enquanto tem melhor avaliação em outros indicadores. Os autores Borges e Rodrigues (2015, *online*) também relatam que a Femec manifesta em seu documento que o Ranking Universitário Folha “[...] não reconhece o trabalho de qualidade da instituição que possui o Programa de Pós-graduação em Engenharia Mecânica com nota sete na Capes, entre os cinco melhores do país”. As contestações, no entanto, só se referem ao ranking de cursos, não havendo nenhuma objeção ao ranking das universidades brasileiras, que de acordo com as informações coletadas neste trabalho avaliam o RUF como um bom indicador das melhores universidades.

Com o objetivo de fornecer critérios de confiabilidade à comunidade, a equipe responsável pelo RUF avalia estas instituições através de cinco indicadores, como já mencionado. O indicador **pesquisa acadêmica** possui oito subindicadores, sendo eles: número de trabalhos científicos publicados, número de citações de um artigo científico, proporção de publicações por docente, proporção de citações por docente, proporção de citações por publicação, volume de recursos obtidos em agências de fomento, como CNPq (Conselho Nacional de Pesquisa) e FAPESP (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo), número de publicações em revistas

científicas nacionais e proporção de pesquisadores com alta produção acadêmica (RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA, 2015). A pontuação máxima obtida nesta área é de 42 pontos.

Já para o indicador **qualidade de ensino** há quatro subindicadores: pesquisa feita pelo Datafolha com 726 professores que analisam para o MEC a qualidade de cursos superiores. Esses profissionais são ouvidos sobre os três melhores cursos do país em áreas que são responsáveis pela avaliação, a proporção de professores com doutorado e com mestrado, proporção de professores que trabalham em regime de dedicação integral e parcial, e desempenho dos alunos com base no Enade (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes) (RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA, 2015). A pontuação máxima obtida nesta área é de 32 pontos.

No indicador **avaliação do mercado de trabalho** existe apenas um subindicador, que avalia a pesquisa do Datafolha com 2.222 responsáveis pela contratação de profissionais no mercado de trabalho, que por sua vez listam 3 instituições que os alunos teriam preferência em uma eventual contratação (RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA, 2015). Este indicador tem a pontuação máxima de 18 pontos.

O indicador **internacionalização** possui dois subindicadores, o número de citações de trabalhos da instituição por grupos internacionais e a proporção de publicações da universidade em coautoria internacional (RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA, 2015). Estes dois subindicadores somam 4 pontos totais nesta categoria.

O último indicador **inovação** tem apenas um subindicador, que aponta o número de pedidos de patentes, o direito de exclusividade para explorar comercialmente novas ideias (RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA, 2015). Este indicador tem um total de 4 pontos.

O RUF é um trabalho desempenhado durante oito meses pela equipe responsável. A planilha que contém estes indicadores, subindicadores e os respectivos pontos de cada instituição possui mais de 4 milhões de campos.

Estes indicadores e subindicadores, tais como trabalhos científicos, suas citações, a produção acadêmica de uma instituição e a qualidade dos cursos são itens importantes para a pesquisa em questão, pois todos envolvem a qualidade dos trabalhos desenvolvidos e, conseqüentemente, dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias dessas instituições.

6 METODOLOGIA

A metodologia tem a função de guiar o pesquisador no trajeto de sua pesquisa científica. Para que se obtenham resultados satisfatórios é necessário que seja elaborada a partir de um planejamento que vise obter respostas aos problemas formulados. Nas seções de 6.1 a 6.5 são apresentadas características desta pesquisa e instrumentos utilizados para coleta e análise dos dados.

6.1 TIPOS E MÉTODOS DE PESQUISA

Esta pesquisa caracteriza-se como sendo de natureza aplicada, cujo objetivo é gerar novos conhecimentos para aplicação prática visando à solução de problemas específicos, que ocorrem na realidade. (MARCONI; LAKATOS, 1999).

Segundo os objetivos caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, pois visa retratar características de ambientes específicos. A pesquisa descritiva busca o estabelecimento de relações entre as variáveis através de técnicas como a observação sistemática ou os questionários, que são as duas formas adotadas neste trabalho. Para Marconi e Lakatos (1999), a pesquisa descritiva caracteriza-se pela descrição de um fenômeno. Segundo Andrade (1999, p. 106), “Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles.”.

Quanto aos procedimentos técnicos este trabalho é uma pesquisa documental, no que se refere à análise dos sites das universidades, e pesquisa de levantamento, no que se refere à coleta por meio de questionários junto aos responsáveis pelas bibliotecas dessas universidades. A pesquisa documental, segundo Marconi e Lakatos (1999), tem como característica principal a análise de documentos, escritos ou não, denominados de fontes primárias (dados estatísticos, documentos históricos etc.), diferente da pesquisa bibliográfica que se caracteriza como de fontes secundárias, uma vez que abrange a bibliografia já publicada em relação a determinado assunto (livros e documentos bibliográficos).

Conforme descreve Oliveira (1999, p. 119), a pesquisa documental pode ser feita “[...] em locais que sirvam como fontes de informações para o levantamento do documento, no sentido de possibilitar o encontro de uma série de informações para comprovar a existência ou não de uma determinada hipótese [...]”. A pesquisa de

levantamento, por sua vez, caracteriza-se pelo questionamento sobre práticas e opiniões em determinada população.

Quanto à forma de abordagem enquadra-se como qualitativa, pois se preocupa com a compreensão dos serviços oferecidos nestas instituições e possibilita o entendimento de algumas particularidades. Segundo Godoy (1995, p. 63), "os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados ou produto". Na pesquisa qualitativa o ambiente é a fonte direta para a coleta de dados, e os dados coletados serão descritivos, servindo para a compreensão do problema. Embora a apresentação dos dados seja em forma de gráficos, com descrição e relação entre as variações coletadas, de um modo geral trata-se de uma pesquisa qualitativa.

6.2 DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO E POPULAÇÃO

Com o objetivo de se obter um resultado mais representativo possível, foram analisados os sites de todas as 192 bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha (RUF) no ano de 2015 e os questionários respondidos pelos responsáveis destas bibliotecas.

6.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

O objeto de estudo desta pesquisa são as bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha e os serviços de normalização de trabalhos de conclusão de curso oferecidos. Dessa maneira, foram utilizados dois instrumentos para coleta de dados: os formulários que visam à análise dos serviços de normalização disponíveis nos sites das universidades e os questionários que foram enviados por e-mail. Ambos serão descritos nas seções seguintes.

6.3.1 Formulário

Para a coleta das informações de normalização disponíveis nos sites das bibliotecas centrais ou da própria universidade foi utilizado um formulário, conforme apresentado no Quadro 1. O formulário foi desenvolvido a partir da análise do site da

universidade melhor colocada no RUF. Foi constatada a maneira como esses serviços são oferecidos, e desenvolvido o formulário, de forma que este possui em seus campos o nome da instituição, sua posição no ranking, sua tipologia (pública ou privada), região a qual pertence, se o link para a biblioteca estava acessível dentro do site da instituição, se havia alguma sinalização quanto aos serviços de normalização no site da biblioteca, quais os serviços oferecidos através do site e se o conteúdo estava disponível no site. A realização desta análise ocorreu durante o período de 07 de abril a 01 de maio.

A coleta dos dados nos sites das instituições foi realizada da mesma forma em todas as 192 instituições. Primeiro foi acessada a página do Ranking Universitário Folha (RUF), na classificação das 192 universidades ali listadas. A coleta dos dados foi realizada a partir da primeira universidade listada no RUF, seguindo em ordem crescente a análise (da primeira até a última colocada), clicando no próprio link do site da universidade disponível no RUF. Informações sobre a instituição ter caráter público ou privado e sua colocação no ranking também foram coletadas no RUF.

Dentro do site da universidade a busca era pelo link da biblioteca, sendo que algumas possuíam o elemento visível na página inicial, outras nos cantos direito/esquerdo da página inicial ou até mesmo próximo ao rodapé, na parte inferior da página. Em outras instituições, o link para biblioteca encontrava-se dentro de outro link, como serviços, área do aluno, acesso rápido, entre outros. Uma vez localizada a página da biblioteca, que podia ser redirecionada automaticamente pelo site, ou dentro do próprio site, a busca era pela sinalização de algum serviço de normalização. Em geral, esse serviço encontrava-se no próprio link serviços, mas também foi possível encontrá-lo em produtos ou diretamente com o próprio nome de normalização de trabalhos. Por último era verificado se o material estava disponível no site da biblioteca, ou somente na forma de orientações pessoalmente na biblioteca. O formulário foi desenvolvido conforme o quadro apresentado abaixo.

Quadro 1 – Formulário para análise dos sites das instituições

Nome da instituição	
Posição	
Região	
Tipologia da instituição (pública ou privada)	
Link para Biblioteca está acessível no site da instituição?	
Há alguma sinalização quanto aos serviços de normalização no site da biblioteca?	
Qual serviço oferece?	
Conteúdo online?	

Fonte: elaborado pela autora.

6.3.2 Questionários

Na primeira etapa da pesquisa, para coleta de informações das bibliotecas e seus serviços oferecidos, foi enviado um questionário (APÊNDICE A) para todos os e-mails coletados das bibliotecas. De acordo com Oliveira (1999, p. 165), “O questionário é um instrumento que serve de apoio ao pesquisador para a coleta de dados [...]”. O questionário foi elaborado utilizando-se a plataforma *Google Docs*⁹ e enviado através de um link por e-mail as bibliotecas estudadas. Laville e Dionne (1999, p. 183-184) enfatizam que

Dentre as vantagens desse tipo de questionário padronizado – diz-se também uniformizado – pode-se, lembrar que se mostra econômico no uso e permite alcançar rápida e simultaneamente um grande número de pessoas, uma vez que elas respondem sem que seja necessário enviar-lhes um entrevistador. (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 183-184).

O questionário foi composto ao total por 10 questões, sendo duas abertas: a questão 1 sobre o nome da instituição e a questão 9 sobre o tempo necessário para normalização. Dentre as oito questões fechadas, as questões número 3 e 7 foram de múltipla escolha, sendo possível a comunidade responder mais de uma opção nessas questões.

⁹ Documentos do Google. Disponível em: <<https://docs.google.com>>.

Em janeiro de 2016 foram coletados todos os e-mails das bibliotecas centrais e dispostos em um quadro, a partir do quadro modelo apresentado abaixo (Quadro 2), com o nome da universidade ao lado. A coleta ocorreu pelos e-mails das bibliotecas centrais ou do coordenador da biblioteca central. Não havendo acesso a esses, foi coletado o e-mail do sistema de bibliotecas. Não havendo nenhuma das opções citadas acima, o encaminhamento se deu pela biblioteca mais antiga ou biblioteca da reitoria ou biblioteca centro, conforme nomes dados pela própria instituição. Em última opção, havendo apenas bibliotecas setoriais sem descritividade de qual foi a primeira instituída, foi escolhida apenas a primeira biblioteca listada no site da universidade, e, no caso da existência de apenas duas bibliotecas setoriais em toda universidade foi coletado o e-mail de ambas. Para as bibliotecas que não foi possível encontrar um e-mail disponível no site, foi realizada uma ligação telefônica solicitando e-mail para contato. No caso de duas universidades sem a opção de e-mail ou telefone, foi enviada uma mensagem com o questionário através do link “fale conosco” disponível no site da biblioteca.

Quadro 2 – Lista de e-mails e/ou telefones

Nome da Universidade	E-mail e/ou telefone da Biblioteca Central

Fonte: elaborado pela autora.

Após a coleta de todos os e-mails foi realizado um pré-teste, como Marconi e Lakatos (1999, p. 102) recomendam: “Depois de redigido, o questionário precisa ser testado antes de sua utilização definitiva, aplicando-se alguns exemplares em uma pequena população escolhida”. No dia 25 de Fevereiro de 2016 o pré-teste foi realizado com 10 colegas de graduação, de forma que outras possibilidades pudessem ser propostas, bem como a verificação da autora da planilha de respostas do *Google*. As respostas foram recebidas até dia 28 de Fevereiro de 2016. Após, foram realizadas algumas alterações necessárias, como a opção de múltipla escolha em algumas questões. Marconi e Lakatos (1999, p. 102) também afirmam que

O pré-teste serve também para verificar se o questionário apresenta três importantes elementos:

- a. Fidedignidade. Qualquer pessoa que o aplique obterá sempre os mesmos resultados.
- b. Validade. Os dados recolhidos são necessários à pesquisa.
- c. Operatividade. Vocabulário acessível e significado claro. (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 102).

A realização do pré-teste foi essencial para a correção de algumas questões. Após sua realização, no dia 04 de março de 2016, foram enviados os e-mails para as bibliotecas citadas acima. Até o dia 17 de março de 2016 foram recebidas 63 respostas. No quadro de e-mails foi utilizada uma legenda de cores para selecionar as universidades que já haviam respondido os e-mails. Essas 63 respostas obtidas correspondiam a 37 universidades, sendo que uma delas não quis se identificar, uma única universidade enviou 17 respostas de todas as bibliotecas setoriais, e outra biblioteca enviou duas respostas.

Entre os dias 18 e 20 de março de 2016 foram enviados novos e-mails para as bibliotecas que ainda não haviam respondido ao questionário. Nessa segunda remessa de e-mails foram recebidas 24 respostas de outras 24 novas bibliotecas, totalizando 61 universidades e 87 respostas.

Nos dias 13 e 14 de abril foram enviados os últimos questionários com pedido de resposta até 20 de abril, para aquelas 131 universidades que ainda não haviam respondido. Até a data estipulada foram recebidas 11 novas respostas de 10 novas universidades, tendo uma delas respondido duas vezes ao questionário. Após a data limite para envio do questionário, ainda foram recebidas 3 novas respostas, sendo 2 delas de uma mesma universidade que já havia enviado sua resposta dentro do prazo estipulado. No dia 26 de abril ainda foi recebido um último e-mail de uma biblioteca pedindo que aumentasse o prazo do questionário para que esta pudesse participar da pesquisa, sendo encaminhado um novo pedido de resposta com o prazo para 30 de abril.

No total foram recebidas 102 respostas de 72 universidades. Como diversas instituições não possuíam bibliotecas centrais ou e-mail disponível, no momento em que o pedido de resposta do questionário foi enviado para alguns sistemas de biblioteca o próprio sistema encaminhava para todas as bibliotecas setoriais da universidade, o que acarretou em respostas de bibliotecas setoriais de uma mesma universidade. A decisão final foi por utilizar todas as respostas recebidas nas

análises finais, independentemente do tipo de biblioteca, trazendo um panorama de como as bibliotecas no geral oferecem os serviços de normalização.

6.4 ORGANIZAÇÃO E TRATAMENTO DOS DADOS

Para organização e tratamento dos dados coletados dos sites das universidades, foi utilizado o Quadro 1 (conforme descrito na seção 6.3.1) no *software Microsoft Word 2013*, sendo preenchido cada campo do quadro de acordo com os dados coletados. Após a coleta de dados de todas as instituições, foi necessário agrupá-los em uma planilha no *software Microsoft Excel 2013*, contendo cada tópico abordado e as respectivas respostas embaixo.

Para a organização dos dados obtidos nos questionários o próprio *Google Docs* gerava automaticamente uma planilha de respostas, as quais também foram transcritas para o *software Microsoft Excel 2013*, relacionando as questões e as respostas. Esse método facilitou a análise e a comparação das respostas para as questões propostas de acordo com cada objetivo específico do trabalho.

6.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Uma das limitações da pesquisa foi na primeira parte de coleta dos e-mails das bibliotecas centrais de cada universidade. No site das universidades foi difícil localizar link das bibliotecas, de forma que algumas são disponibilizadas na parte de serviços, outras com o próprio ícone biblioteca, outras em área do aluno, entre diversos outros nomes.

Após localizar o link da biblioteca, em algumas instituições foi difícil localizar o e-mail da biblioteca central, sendo que algumas só possuem setoriais. Nesse caso se optou pela biblioteca mais antiga da instituição, ou a primeira da lista. Em outros casos foi escolhido coletar o e-mail do sistema de bibliotecas, o que como já mencionado, quando enviado ao sistema de bibliotecas era redirecionado para as bibliotecas setoriais e em alguns casos todas respondiam ao questionário, acarretando em um acúmulo de respostas de uma mesma universidade. Outra limitação da pesquisa é que alguns e-mails enviados retornaram a caixa de entrada

da autora, por motivos como: caixa de entrada lotada ou pelo e-mail informado no site da universidade estar incorreto.

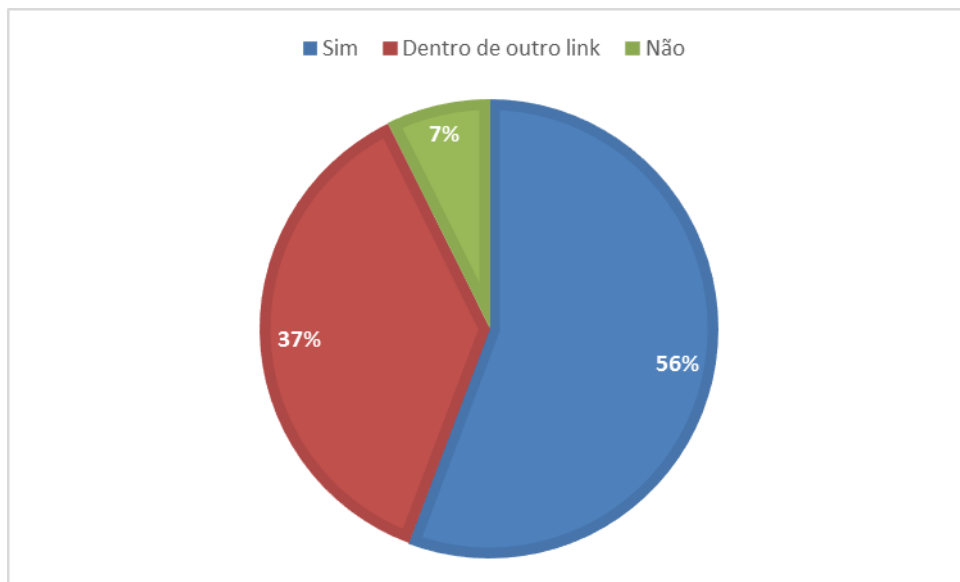
A ordem das respostas na planilha do *Google Docs* foi outro fator de limitação, devido ao fato de não seguir a ordem das perguntas elaboradas. Quando foram feitas alterações na ordem das perguntas no questionário, a ordem das respostas na planilha não foi alterada também, seguindo com a mesma ordem inicial.

Com relação à coleta dos dados nos sites das instituições, uma limitação foi a maneira como os serviços de normalização são apresentados nos sites, sendo alguns como próprio nome de normalização de trabalhos acadêmicos, ou apoio bibliográfico, ou normas ABNT, ou até mesmo serviço de referência. A não padronização foi um fator que dificultou bastante a busca por esses serviços.

7 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A seguir são dispostos os dados obtidos na pesquisa, bem como uma apresentação acerca dos resultados, organizados de acordo com os objetivos da pesquisa, incluindo as considerações relacionadas a cada um. Com relação ao primeiro objetivo deste trabalho “*identificar, através dos sites destas bibliotecas, quais tipos de serviços de normalização são oferecidos*”, são dispostos a seguir os gráficos de 1 a 4.

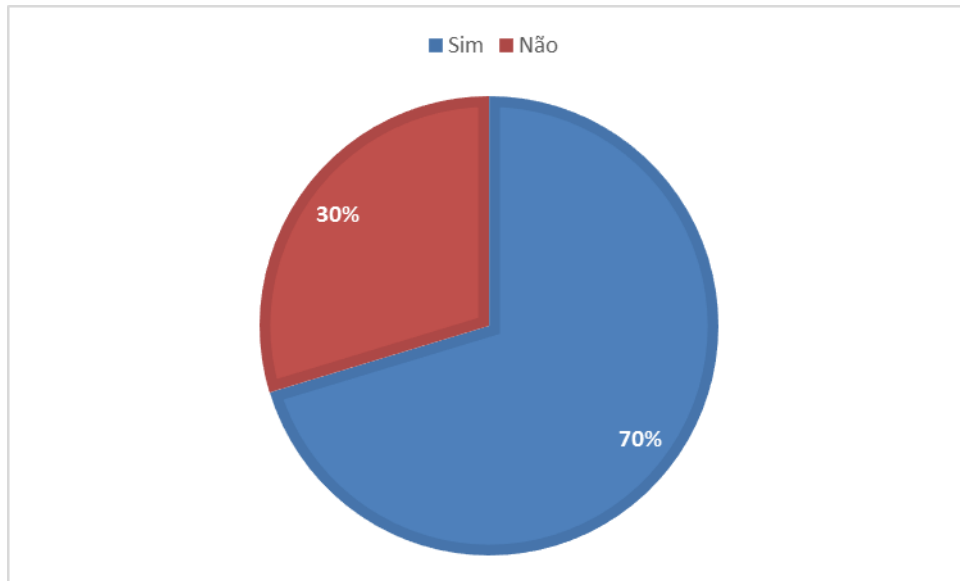
Gráfico 1 – Link para biblioteca disponível no site



Fonte: dados da pesquisa.

Através da análise dos sites das instituições, segundo o gráfico acima, um dos fatores levados em conta foi se o link para a página da biblioteca estava acessível. Com relação a esse gráfico, 56% das instituições possuem o link para a biblioteca bem visível na página inicial da universidade, 37% das instituições possuem o link para a biblioteca dentro de algum outro link, como na maioria em serviços ou área do aluno, e 7% das instituições não possuem nenhuma sinalização quanto à biblioteca.

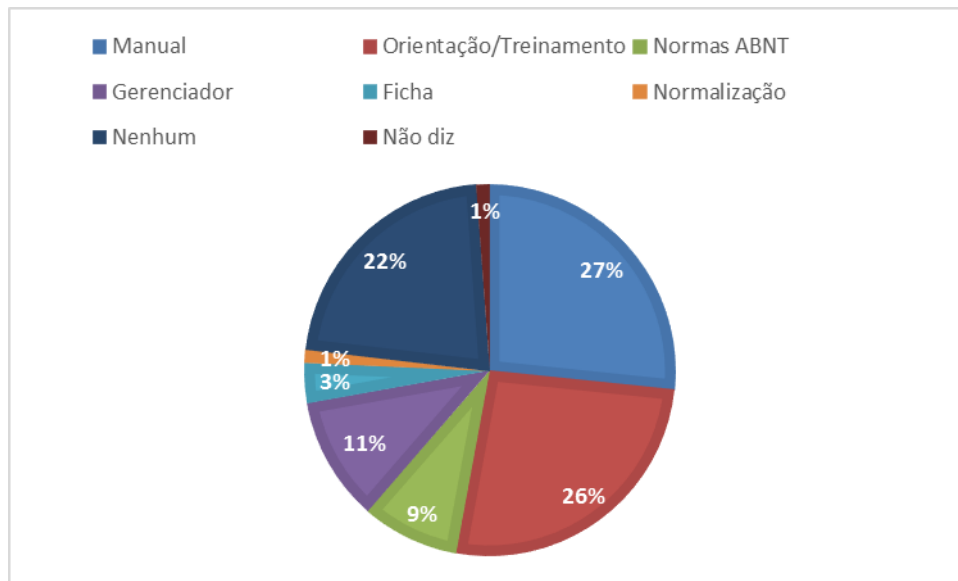
Gráfico 2 – Sinalização dos serviços de normalização



Fonte: dados da pesquisa.

O gráfico acima está relacionado quanto à sinalização dos serviços de normalização na página da biblioteca. Desta forma 70% das instituições possuem alguma sinalização descrita em links com nomes como serviços, normalização, orientação, normas ABNT entre outros, e 30% das instituições não possuem nenhuma sinalização quanto aos serviços de normalização, de acordo com os dados apresentados.

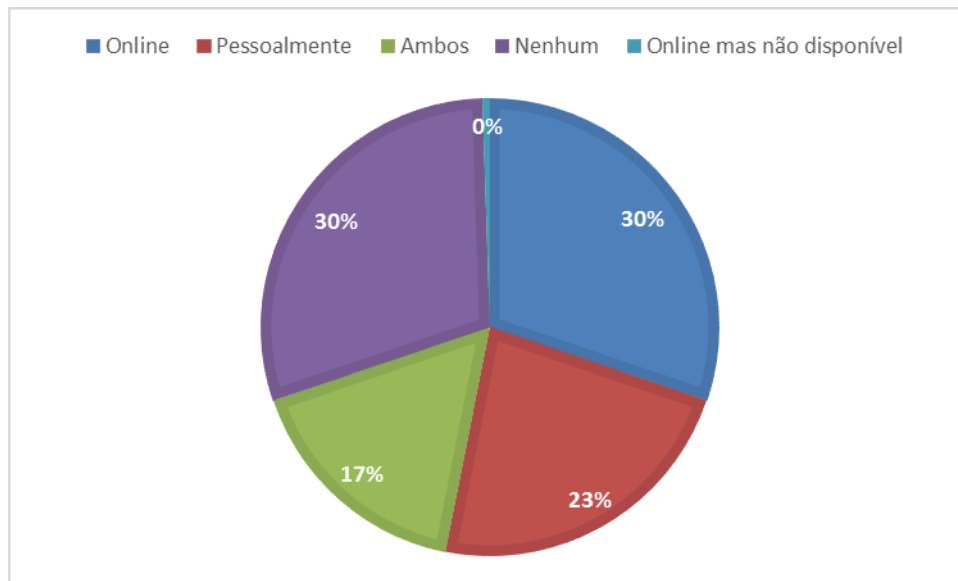
Gráfico 3 – Serviços oferecidos nos sites



Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 3 está relacionado aos serviços oferecidos nos sites das bibliotecas das 192 universidades do RUF, 27% apresentam manual de elaboração de trabalhos acadêmicos, 26% oferecem orientação, 9% dispõem as normas da ABNT, ou login e senha para acesso ao site, 11% das bibliotecas oferecem link para os gerenciadores de referências, entre eles o mais citado MORE, 3% das bibliotecas listam a ficha catalográfica dentro dos serviços de normalização, 1% da população fazem a normalização para o aluno, 22% das bibliotecas não oferecem nenhum tipo de serviço de normalização, conforme o constatado no site, e 1% das bibliotecas oferecem algum serviço, mas não mencionam qual.

Gráfico 4 – Conteúdo disponível online

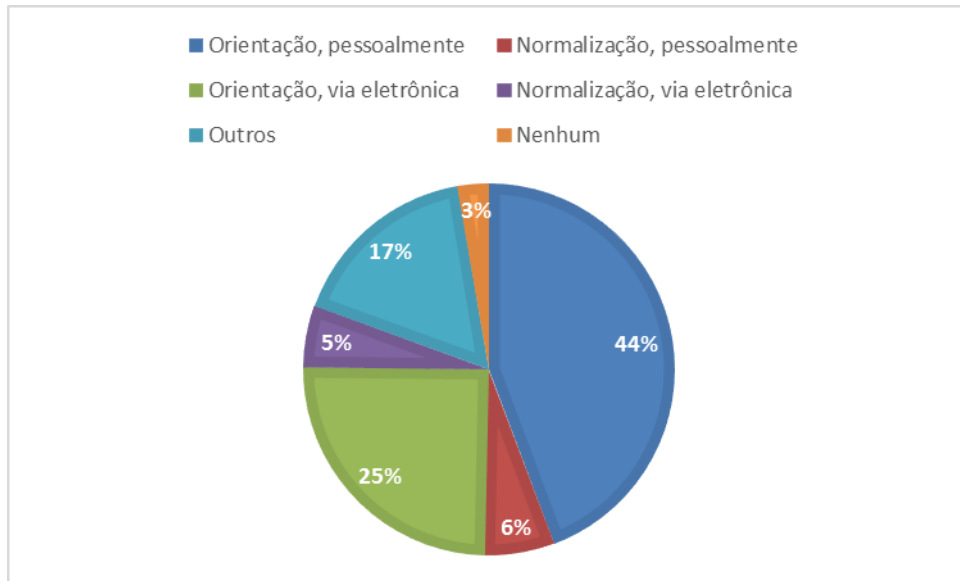


Fonte: dados da pesquisa.

Com relação ao conteúdo estar disponível online, ou somente na biblioteca, o gráfico acima nos mostra que 30% das bibliotecas oferecem conteúdo no site para que o aluno mesmo possa sanar suas dúvidas de casa, 23% das bibliotecas só oferecem o serviço pessoalmente na instituição, 17% oferecem tanto auxílio indo pessoalmente na instituição quanto online disponível no site, 30% das bibliotecas não oferecem nenhum serviço e 1 biblioteca oferece serviço online, mas não se encontra disponível.

Para o segundo objetivo proposto nesta pesquisa, que é “*verificar como são oferecidos esses serviços*”, são apresentados os gráficos de 5 a 11.

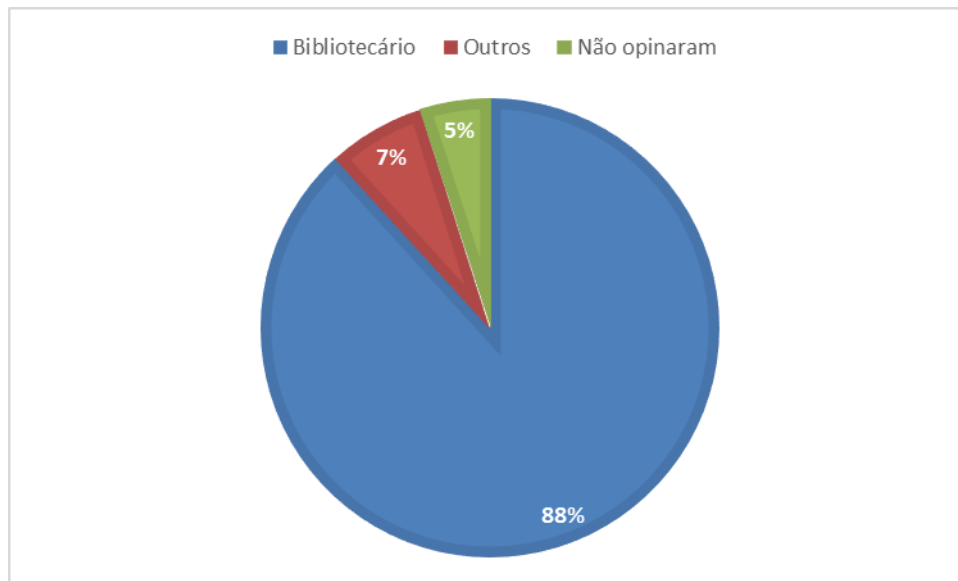
Gráfico 5 – Como é realizada a normalização



Fonte: dados da pesquisa.

Das respostas obtidas por 102 bibliotecas, através do Gráfico 5 podemos verificar que 44% fazem orientações pessoalmente, 25% fazem orientação via eletrônica, 6% normalizam o trabalho pessoalmente, 5% normalizam o trabalho via eletrônica, 3% não opinaram e 17% responderam a opção outros, onde se encontram respostas como: “não fazemos”, “através de treinamento”, “exemplos disponíveis no site”, “critério a escolha do aluno”, “confecção de ficha catalográfica”, “não há procura”, entre outros.

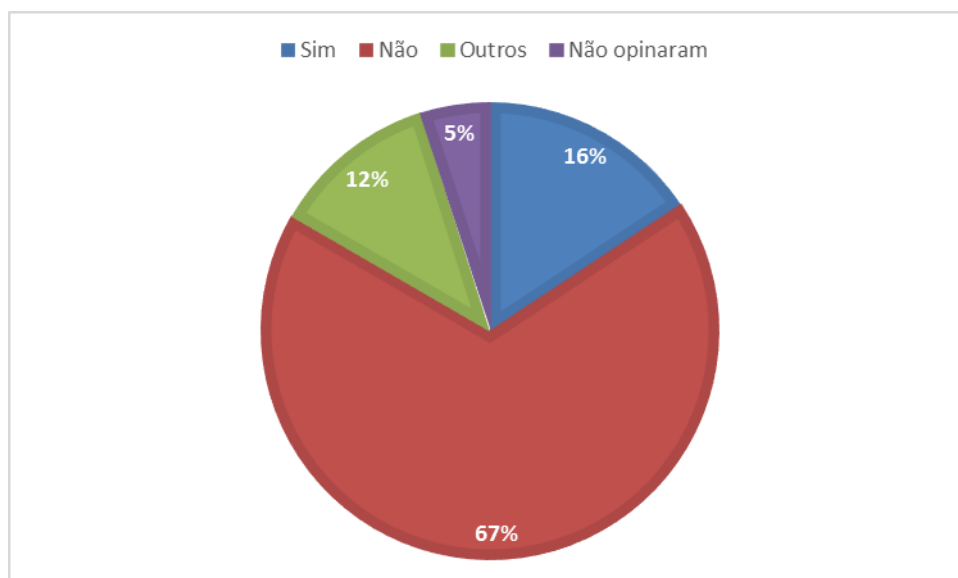
Gráfico 6 – Responsável pela normalização



Fonte: dados da pesquisa.

O gráfico acima nos mostra que 88% da população afirmam que o responsável pelos serviços de normalização na biblioteca é o próprio bibliotecário, 5% não opinaram e 7% responderam a opção outros, com respostas como, professores ou particulares; não há bibliotecário; ou até mesmo o próprio aluno.

Gráfico 7 – Responsável mantém contato com orientador

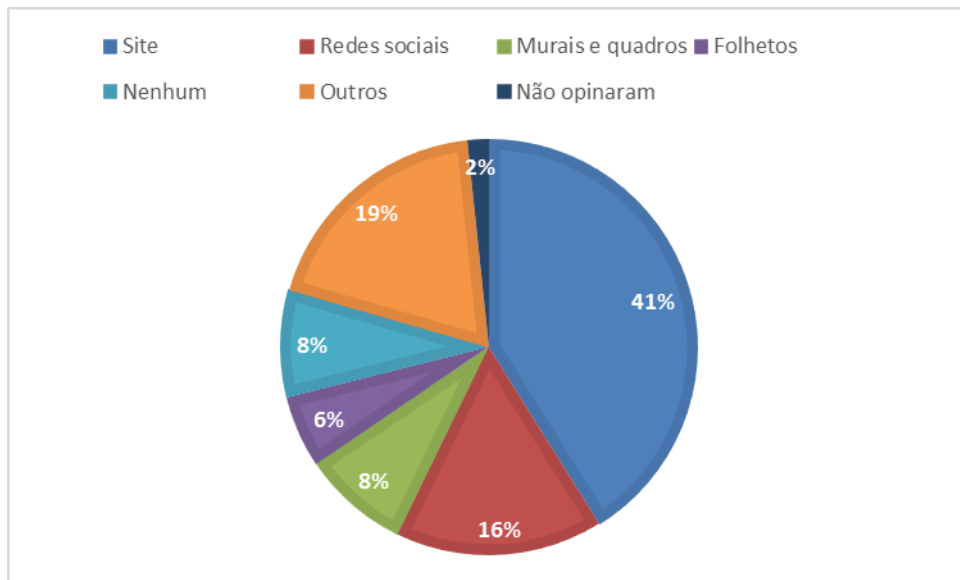


Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 7 apresenta a análise das respostas dos entrevistados quando questionados se o responsável pelos serviços de normalização na biblioteca

costumava manter contato com o orientador do TCC, 16% responderam que sim, enquanto a maior parte da população (69%) respondeu que não, 5% não opinaram e 12% responderam na opção outros, onde foram encontradas respostas como: o responsável é o aluno; quando procurados (biblioteca) pelo orientador há trabalho conjunto; orientadores solicitam treinamentos; eventualmente; não há bibliotecário; o autor que entra em contato; tiveram contato com professores somente na elaboração do manual; se necessário; não há procura; também realizam capacitações para professores; e uma biblioteca questionou sobre as teses e dissertações na resposta.

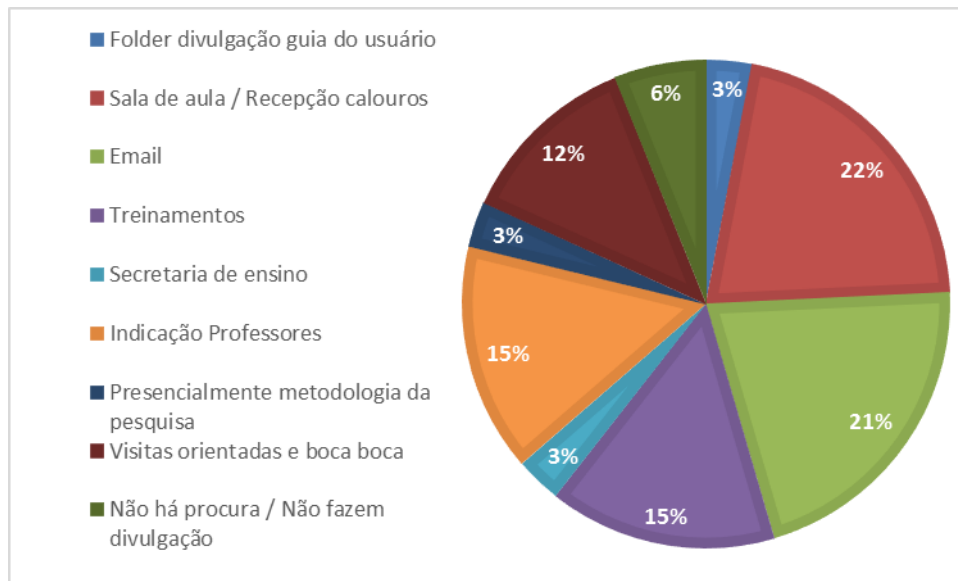
Gráfico 8 – Divulgação dos serviços



Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 8 apresenta as respostas das bibliotecas quando questionados sobre como fazem a divulgação dos serviços de normalização, 41% das bibliotecas responderam que é divulgado através do site da biblioteca, 16% divulga através das redes sociais, 8% divulga nos murais e quadros da universidade, 6% divulga estes serviços através de folhetos, 8% não divulga, 2% não opinaram e 19% responderam a opção outros, que está mais bem apresentada no gráfico abaixo.

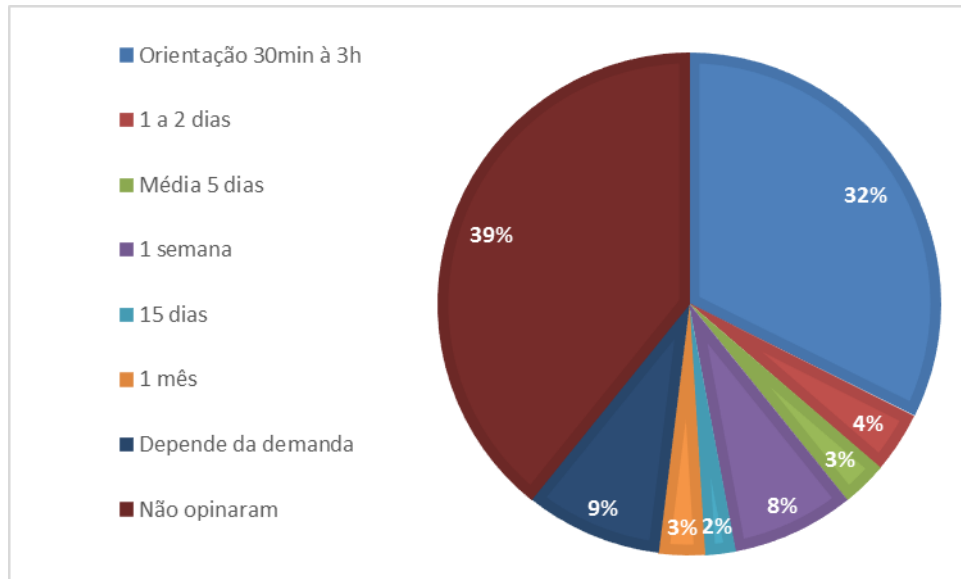
Gráfico 9 – Outros (divulgação)



Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 9 foi elaborado para melhor apresentar a opção “outros” na divulgação dos serviços de normalização, 3% divulga os serviços através de um folder de divulgação guia do usuário que fica disponível na biblioteca, 22% faz a divulgação dentro das salas de aula em recepção aos calouros, 21% divulga através de e-mails enviados aos alunos, 15% oferece treinamentos para grupos, 3% divulga através da secretaria de ensino, 15% afirma que a divulgação é feita pelos professores, 3% divulga na disciplina de metodologia da pesquisa, 12% através das visitas orientadas e boca a boca na universidade e 6% responderam que não há procura ou não fazem a divulgação. Uma das bibliotecas em sua resposta afirma que os alunos são obrigados a fazer normalização na biblioteca do curso para poder publicá-lo.

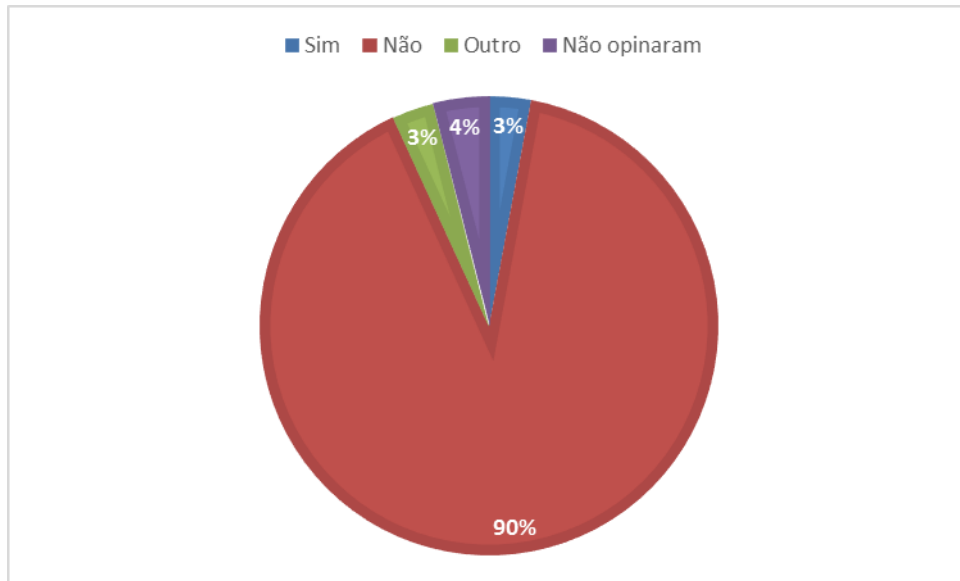
Gráfico 10 – Tempo



Fonte: dados da pesquisa.

O gráfico acima está relacionado ao tempo levado para a normalização dos Trabalhos de Conclusão de Curso. Pode-se observar que 32% da população responderam levar de 30 minutos a 3 horas as orientações, 4% de um a dois dias, 3% em média de 5 dias, 8% levam uma semana para normalizar o TCC, 2% estipulam o prazo de 15 dias, 3% realizam a normalização no prazo de 1 mês, 9% responderam que o tempo depende da demanda do trabalho e 39% não opinaram.

Gráfico 11 – Cobrança de taxa

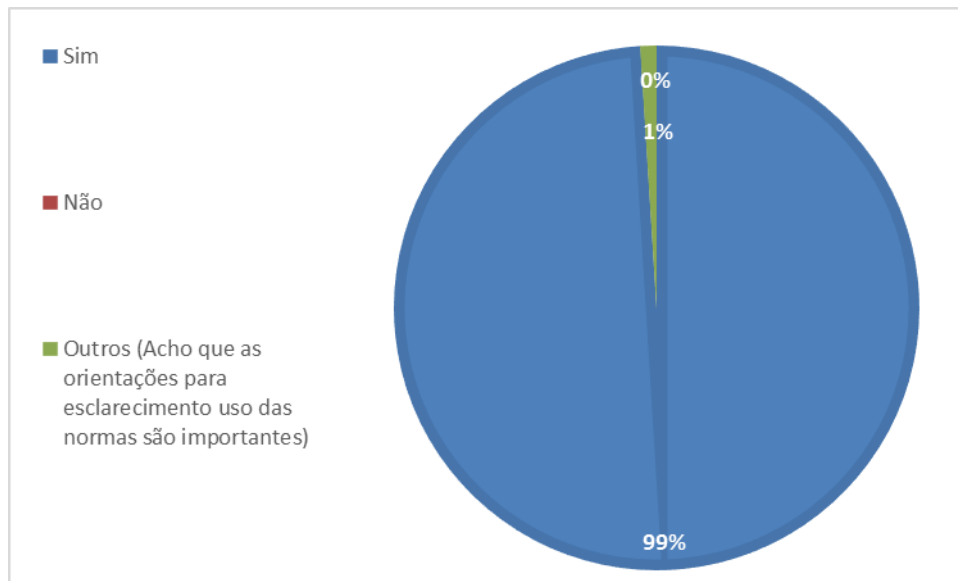


Fonte: dados da pesquisa.

Quando questionados se há alguma cobrança de taxa para oferta dos serviços de normalização, o gráfico acima nos mostra que 90% dos entrevistados responderam que não, 3% responderam que sim, 4% não opinaram e 3% da população responderam a opção outros, sendo apresentadas respostas como “não há procura por estes serviços”, “a biblioteca somente oferece treinamentos e esporadicamente faz atendimentos individuais”, e “não é feita normalização, portanto orientação é gratuita”.

Para o terceiro objetivo proposto por esta pesquisa “*verificar a utilização dos serviços de normalização a partir da perspectiva do bibliotecário*” são apresentados a seguir os gráficos de 12 a 15.

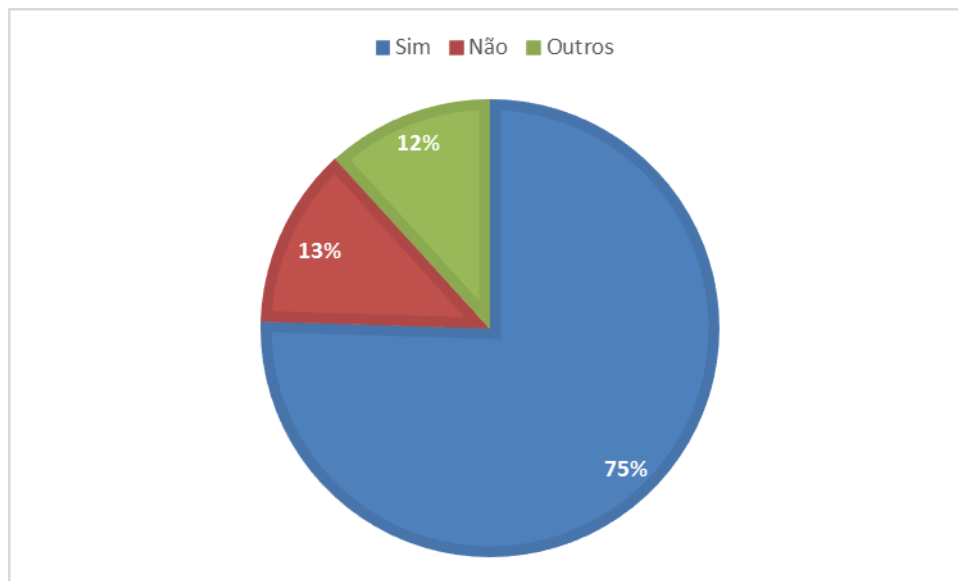
Gráfico 12 – Importância dos serviços de normalização



Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 12 apresenta um dado muito importante para esta pesquisa, a visão do bibliotecário com relação à importância dos serviços de normalização. Através dele, pode-se perceber que 99% da população declaram achar esse serviço importante no âmbito acadêmico, enquanto nenhum declarou não achar importante, e apenas 1 biblioteca respondeu a opção outros, ainda assim justificando achar a normalização importante. O que pode ser considerado que 100% da população têm conhecimento da importância desses serviços para a comunidade acadêmica.

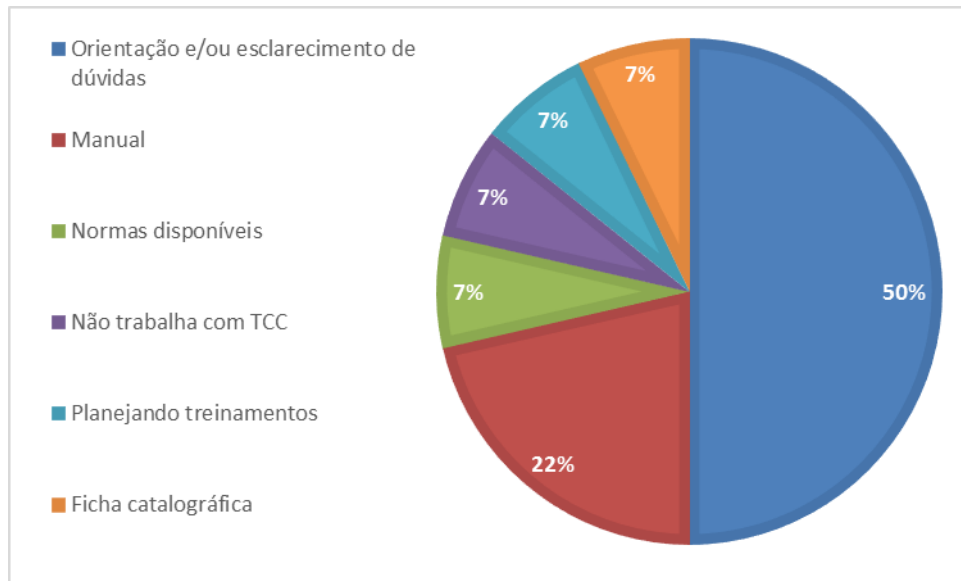
Gráfico 13 – Oferecimento dos serviços de normalização para Trabalhos de Conclusão de Curso



Fonte: dados da pesquisa.

O gráfico acima mostra com relação à oferta dos serviços de normalização aos usuários, por parte das bibliotecas estudadas, 75% da população diz oferecer algum tipo de serviço a comunidade acadêmica, 13% não oferecem nenhum serviço de normalização, e 12% responderam a opção outros, sendo estes descritos no gráfico abaixo.

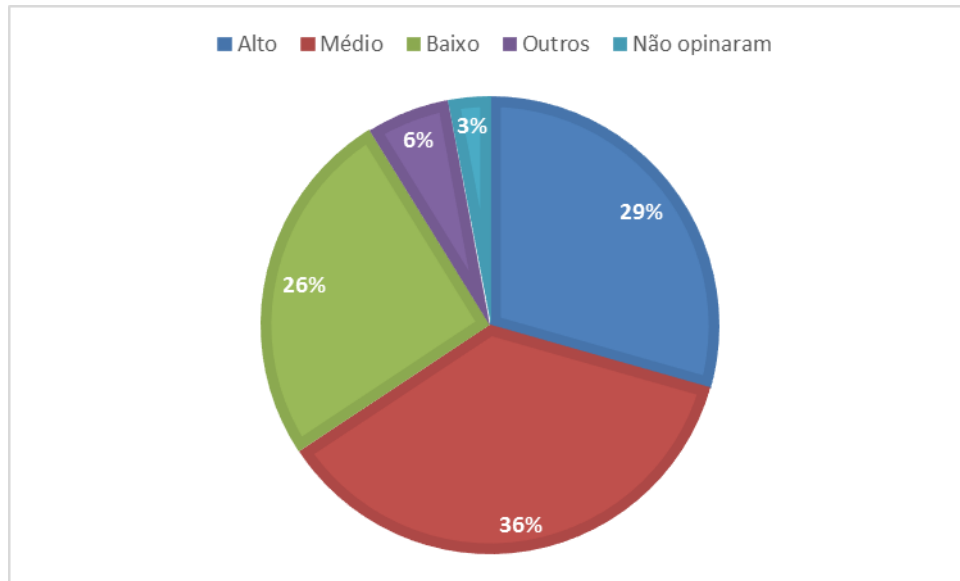
Gráfico 14 – Outros (Oferecimento dos serviços de normalização para Trabalhos de Conclusão de Curso)



Fonte: dados da pesquisa.

A partir desse gráfico (Gráfico 14), pode-se perceber que dos 12% da população que assinalou a opção outros quando questionados se a biblioteca oferece algum tipo de serviço de normalização, 50% dizem oferecer orientações ou esclarecimento de dúvidas, o que é considerado um serviço de normalização. Outros 22% oferecem manuais de normalização, o que também é considerado como uma oferta dos serviços da biblioteca. Uma biblioteca respondeu que disponibiliza as normas para a comunidade acadêmica. Uma biblioteca respondeu não trabalhar com TCC por ser uma biblioteca de pós-graduação. Uma biblioteca ainda está planejando treinamentos para os usuários devido a grande demanda por estes serviços, e uma biblioteca afirma oferecer serviços de ficha catalográfica como serviços de normalização, o que na verdade enquadra-se como serviço de catalogação.

Gráfico 15 – Nível de procura



Fonte: dados da pesquisa.

Quando questionados quanto ao nível de procura dos usuários pelos serviços de normalização ofertados pela biblioteca, como demonstrado no Gráfico 15, 29% da população respondeu que o nível é alto, 36% afirma ser médio, 26% acredita que o nível de procura é baixo, 3% não opinaram e 6% respondeu outros, sendo descritas respostas como “raramente”, “não há procura”, “sem funcionamento”, “não oferecemos este serviço” e “não”. Entre níveis baixos e médios, soma-se um percentual de 62%, o que se pode acreditar que com uma maior divulgação poderia haver uma maior procura pelos serviços.

8 ANÁLISE DOS DADOS

Em primeiro plano, é realizada a análise do que foi coletado a partir do Quadro 1 – *Formulário para análise dos sites das instituições*. Isso se refere ao exame dos sites das bibliotecas e das instituições listadas no Ranking Universitário Folha. Esse procedimento tem por objetivo identificar, através destes sites quais tipos de serviços de normalização são oferecidos pelas bibliotecas analisadas. Em segundo plano, é descrita a observação sobre os dados coletados a partir dos questionários enviados (APÊNDICE A).

8.1 ANÁLISE DOS FORMULÁRIOS

Com relação os dados analisados nos dois primeiros gráficos, 7% das universidades não possuíam link para a biblioteca universitária nos sites, dos 93% das universidades que possuíam link para a biblioteca, 30% não possuíam nenhuma oferta dos serviços de normalização. De fato, apenas 63% das instituições possuem um link para a biblioteca disponível e com sinalização quanto aos serviços de normalização.

Entretanto, desses 63%, muitas não possuem uma padronização nem para o fácil acesso a página da biblioteca, nem para os serviços de normalização, o que como já mencionado, foi possível encontrar em diversas formas, tais como, normalização de trabalhos acadêmicos, normas ABNT, serviços de referência, links disponíveis. A não padronização nos sites das universidades pode dificultar o entendimento da comunidade acadêmica, bem como a localização desses serviços, visto que em cada instituição são descritos de formas diferentes. No entanto, a análise desse ponto necessitaria de um estudo específico para tratar essa questão, o que não é parte dos objetivos desse trabalho.

Para os serviços oferecidos nos sites dessas instituições há diversas formas de ofertas, algumas instituições oferecem manuais, outras orientações ou apenas disponibilizam as normas ABNT para consulta, ou em alguns casos apenas é disponibilizado os gerenciadores de referência online para que o próprio aluno elabore as referências. Poucas bibliotecas apresentaram mais de um desses serviços ao mesmo tempo. Seria significativo que todas as bibliotecas oferecessem tanto os serviços online quanto pessoalmente para sanar dúvidas, podendo atender

a todos os usuários e suas necessidades. Das bibliotecas analisadas, 3% ofertam a ficha catalográfica como serviço de normalização, o que na verdade é um serviço de catalogação que deve seguir aos padrões do Código de Catalogação Anglo Americano e não as normas da ABNT. Um possível motivo para a oferta deste serviço como normalização pode ser para melhor localização dos alunos quando buscam pelos serviços necessários para a apresentação final de suas monografias.

Também dessas bibliotecas, 1% oferecem no site a própria normalização para o aluno mediante pagamento e outro 1% da população oferecem algum serviço, mas existe apenas o *link* “normalização de trabalhos” sem ser mencionado qual o serviço, o que também não permite ao aluno saber, a menos que se dirija pessoalmente até a biblioteca para perguntar, gerando um trabalho desnecessário. Dessas bibliotecas, 23% não disponibilizam serviço online, apenas pessoalmente na biblioteca, uma possui serviço online, porém ao clicar no link ele não se encontra disponível, e 30% das bibliotecas analisadas não possuem nenhum serviço de normalização, sendo isso um percentual significativamente alto em relação ao número de instituições analisadas.

Conforme visto no referencial teórico, com a chegada da internet e as novas fontes de informação houve uma mudança significativa para as bibliotecas universitárias, levando-as a incluir novas formas de atendimento aos usuários. A oferta dos serviços virtuais é uma nova possibilidade a ser incluída por muitas bibliotecas, que de acordo com os dados coletados nos sites dessas universidades ainda não é um serviço oferecido por todos, enquanto muitas continuam limitando-se apenas ao espaço físico.

8.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

Através da análise dos questionários, o Gráfico 5 mostra que 69% dos entrevistados dizem oferecer orientações quanto a normalização pessoalmente ou por via eletrônica; 8% afirmam realizar a normalização do trabalho pessoalmente ou por via eletrônica; 3% não opinaram; e 17% responderam outras opções. Dentre as outras opções, “não fazer serviços de normalização”, o que como já visto é de grande importância para toda a comunidade acadêmica; ou “a critério do aluno”, uma boa forma de oferecer os serviços de normalização, fazendo com que o aluno possa

escolher como prefere ter acesso ao serviço. Mais uma vez a resposta “confecção de ficha catalográfica” foi encontrada.

Com relação aos gráficos 6 e 7, a maior parte da população (88%) afirma que o responsável pela normalização na biblioteca é o próprio bibliotecário, enquanto 7% responderam outras opções, como professores ou particulares, o próprio aluno ou não há bibliotecário. Quando questionados se esse responsável costumava manter contato com o orientador do TCC, apenas 16% responderam que sim, enquanto a maior parte da população (69%) respondeu que não. Na opção outros, mais uma vez foram encontradas respostas como “o responsável é o aluno”, ou “somente quando procurados pelo orientador” e uma biblioteca respondeu que “também realizam capacitações para professores”, o que é muito importante, visto que essa pode ser uma nova sugestão de serviço a ser oferecido pelas bibliotecas universitárias, devido ao fato de nem todos os professores terem conhecimento da utilização de normas técnicas. Uma biblioteca questionou sobre as teses e dissertações na resposta, o que como foi explicado no início do questionário tratava-se apenas de normalização de Trabalhos de Conclusão de Curso.

Para as respostas acima, pode-se pontuar alguns dados como: a habilidade de um professor para auxiliar os alunos no uso das normas e ser o próprio aluno responsável pelas normas, tendo em vista que por mais que ele faça sozinho o trabalho, supõe-se que alguém o orientou antes. Uma resposta bastante significativa para a pesquisa foi de que não há bibliotecário, sendo encontrada em mais de uma universidade. O que retrata que infelizmente nem todas as bibliotecas universitárias possuem um bibliotecário responsável pelo acervo e serviços prestados a comunidade acadêmica, apesar da sua importância. O bibliotecário conforme visto no referencial teórico é o profissional responsável pelo uso das normas, estando capacitado para a oferta destes serviços, seu papel pode ser determinante na qualidade de um TCC, além de que conforme o artigo 6 da Lei 4.084 do Conselho Federal de Biblioteconomia,

São atribuições dos Bacharéis em Biblioteconomia, a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares concernentes às matérias e atividades seguintes: [...] c) administração e direção de bibliotecas. (BRASIL, 1962, *online*).

Conforme visto também no referencial teórico, a participação conjunta do orientador com os centros de informação (bibliotecas e seus responsáveis) é de grande importância. Infelizmente a maioria das bibliotecas que responderam a opção não, não tem contato com o orientador do TCC, mas é importante ver que algumas bibliotecas já realizam essa parceria entre orientador-aluno-bibliotecário, ou então que também oferecem tal serviço para professores.

Outra questão importante analisada é sobre como é feita a divulgação dos serviços de normalização, o que 41% dos entrevistados responderam ser feito através do site da biblioteca, apenas 16% divulga através das redes sociais, 8% através de murais e quadros dentro da universidade, 6% através de folhetos, e 8% não fazem divulgação dos serviços. Foi possível encontrar também outras formas de divulgação, como dentro das salas de aula em recepção aos calouros, através de e-mails, ou feita pelos professores. Porém como pode-se verificar em nenhuma das opções listadas há mais do que 50% da população, visto que a questão era de múltipla escolha. Uma das bibliotecas em sua resposta afirma que os alunos são obrigados a fazer normalização na biblioteca do curso para poder publicá-lo, uma vez que a biblioteca realiza a normalização para o aluno, ele não aprende como fazer.

Como já mencionado, com o uso das novas tecnologias surgem novas possibilidades de atendimento, devendo o bibliotecário adaptar-se a essa nova forma de trabalho e oferecer novas possibilidades aos usuários. Algumas opções, conforme citadas no referencial, são as redes sociais (Facebook, Twitter etc.), sites com boa sinalização facilitando o acesso da comunidade as informações, catálogos online, fale conosco em suas páginas na internet. A divulgação dos serviços de normalização é um importante fator para a efetivação do serviço, sem ela é impossível que a comunidade saiba da sua existência e importância.

O tempo levado para a efetivação do serviço também é um fator importante para a normalização dos trabalhos. Conforme visto na seção 3, o TCC exige grande esforço e desempenho do aluno, levando tempo considerável para realização de cada etapa. De fato, o tempo que esses alunos têm para realizar a normalização é pouco, não havendo a opção de esperar por um mês ou até mesmo 15 dias, de acordo com o que foi visto em algumas respostas. Deste modo, as orientações de 30 minutos a 3 horas são importantes para sanar as dúvidas ao final do trabalho pronto, o que foram poucas respostas (apenas 32%).

Com relação à cobrança de taxa, 90% dos entrevistados afirmaram não cobrar nada, enquanto apenas 3% cobram algum valor, ou seja, duas bibliotecas. Um ponto interessante é que dessas duas bibliotecas que afirmam cobrar taxa, uma não quis se identificar, enquanto a outra é uma universidade pública, o que apresenta um ponto diferente do que o visto no referencial teórico, uma vez que as universidades públicas, embora gratuitas em termos de mensalidades, cobram dos alunos outras taxas de outros serviços, como o de normalização de trabalhos de conclusão de curso.

Os últimos 4 gráficos da análise (Gráficos 12, 13, 14 e 15) apresentaram as respostas relacionadas a utilização dos serviços de normalização sob o ponto de vista do bibliotecário. Dessa forma, é importante ressaltar que 100% da população respondeu considerar os serviços de normalização importantes. Dessa população, apenas 75% respondeu oferecer serviços de normalização para a comunidade acadêmica, enquanto 13% responderam não oferecer nenhum serviço, mesmo sabendo da sua importância. Segundo a ABNT, os serviços de normalização não são obrigatórios por lei, sendo de uso voluntário a sua aplicação, contudo como já visto fornecer um produto fora das normas da ABNT acarreta na necessidade de convencer a população de sua qualidade. Porém, conforme analisado todos os entrevistados têm ciência da importância da aplicação das normas ABNT para a qualidade dos trabalhos acadêmicos.

Para saber o nível de procura dos serviços de normalização pelo ponto de vista do bibliotecário, foi apresentado o Gráfico 15. Nele é possível observar que o nível varia bastante, entre alto, médio e baixo. No entanto, como já mencionado entre níveis baixos e médios, soma-se um percentual de 62%, o que se pode acreditar que com uma maior divulgação desses serviços, poderia haver uma maior procura.

Outro ponto importante a ser mencionado novamente é que mais de uma vez o serviço de confecção de fichas catalográficas apareceu nas respostas como serviços de normalização oferecidos. De fato, é importante ressaltar o conhecimento do que são esses serviços primeiramente pela biblioteca universitária e seus responsáveis.

Em uma visão geral, a não oferta dos serviços de normalização, a falta de divulgação, o não conhecimento das diferenças entre normalização e catalogação ou até mesmo do que são esses serviços, têm grande impacto na sua efetivação

visto que em algumas universidades os alunos devem recorrer a outros lugares para padronizar seus trabalhos, podendo trazer problemas quanto à sua qualidade (falta de padronização e estruturação) quando disponibilizados pelas universidades em seus repositórios.

A não padronização nos sites das bibliotecas universitárias e das instituições responsáveis, que acarretou no recebimento de várias respostas de uma mesma instituição, é outro fator que pode atrapalhar na qualidade deste serviço, mostrando como algumas instituições mantêm um sistema descentralizado, que pode causar a diversidade de serviços, inclusive de normalização, oferecidos à população acadêmica.

De acordo com o questionário aplicado, a maior participação foi das universidades públicas, recebendo um total de 66 respostas, 33 respostas foram de universidades privadas e 3 não se identificaram. Esses números podem sugerir que universidades públicas estão mais preocupadas com a qualidade dos trabalhos, conforme frisam as autoras Hilu e Gisi (2011), já que são as instituições públicas responsáveis por 90% da produção científica no país, sendo pouca a participação de instituições privadas, fator que influencia também na qualidade de uma instituição.

Outro fator, é que em muitas universidades não foi encontrado o e-mail da biblioteca no site, e no caso de algumas também não foi possível contato telefônico. Esse fato ocorreu em grande parte nas universidades pertencentes às regiões norte e nordeste, provavelmente pela falta de organização nas estratégias de marketing dessas instituições. Outro local onde foi difícil contato e localização de e-mails foi nas universidades da região sudeste, onde também seja provável haver uma maior desorganização dessas instituições, já que há um grande número de universidades pertencentes a essa região e o reconhecimento por parte da comunidade seja de apenas algumas delas, de nomes mais conhecidos.

Em uma análise geral, a oferta dos serviços de normalização destaca-se em grande parte nas instituições públicas pertencentes às regiões Sudeste e Sul do país, sendo encontradas diversas formas de oferta desses serviços, bem como uma maior preocupação na sua divulgação e efetivação.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal desse estudo, a saber: *verificar como as bibliotecas das universidades listadas no Ranking Universitário Folha buscam orientar os usuários para a utilização de normas nos trabalhos de conclusão de curso*, foi atingido.

Foi possível constatar através dos questionários e das análises dos sites que nem todas as bibliotecas universitárias trabalham com serviços de normalização, sendo um número significativamente alto de bibliotecas que não o oferecem à comunidade, embora todas as bibliotecas entrevistadas reconheçam a importância da normalização e padronização dos trabalhos de conclusão de curso. Quanto às formas de oferta desse serviço, foi possível encontrá-lo de diversos modos, através de orientações pessoais ou por e-mail, através de manuais de normalização de trabalhos acadêmicos, de ferramentas online, como os gerenciadores de referências ou disponibilizando as próprias normas da ABNT.

Em razão da diversidade dos serviços encontrados nos sites, buscou-se levar em conta todas as formas de oferecimento já sendo um passo inicial dessas universidades na divulgação dos serviços prestados e na busca por trabalhos de qualidade. Todos os tipos de serviços de normalização foram reconhecidos e descritos no trabalho.

De um modo geral, verificou-se que as bibliotecas estudadas ofertam de várias formas possíveis algum tipo de serviço (orientações, manuais, gerenciadores de referências, normas ABNT), apresentando documentos e orientações com base nas normas da ABNT. Contudo, não se pode afirmar se esses elementos são utilizados pelos estudantes na normalização dos seus trabalhos de conclusão de curso, visto que este estudo contemplou apenas a visão das bibliotecas universitárias e dos bibliotecários sobre o uso das normas técnicas.

Faz-se novamente menção a algumas bibliotecas que citaram serviços de catalogação como serviços de normalização, o que pode sugerir a necessidade de maior aprofundamento e divulgação dos serviços prestados pelas instituições. Sugere-se, então, maior divulgação dos serviços, visto que os percentuais de alunos os procuram varia bastante de acordo com as bibliotecas estudadas. Outro fator a ser sugerido é a uma maior sinalização nos sites das bibliotecas universitárias e até mesmo das próprias universidades pelos links disponíveis com o nome da biblioteca

e com os serviços de normalização, oferecendo destaque e chamando atenção dos alunos para estes links.

A oportunidade de trabalhar com os serviços de normalização possibilitou maior compreensão da importância desses serviços para toda a comunidade acadêmica, de modo a entender que não somente os alunos necessitam de orientações quanto a esse serviço, mas também os professores para que possa haver um trabalho conjunto entre todos. O assunto abordado também possibilitou maior entendimento de algumas regras específicas desses serviços, como a elaboração de referências, sumário, citações e paginação, e diferentes formas de oferta desses serviços, como as orientações por e-mail ou pessoalmente e disponibilização de manuais de normalização com explicações sobre como proceder, além de servir para o próprio melhoramento deste trabalho.

Levando em consideração que os serviços de normalização ainda não são aplicados por todas as bibliotecas universitárias e sabendo da sua importância, é interessante que novas pesquisas sejam desenvolvidas dentro desse contexto. O estudo dos serviços de normalização e das normas da ABNT, principalmente dentro das universidades, pode servir como estímulo para a melhoria dos serviços e, conseqüentemente, para melhoria da qualidade dos trabalhos acadêmicos.

Outro fator valioso é a visibilidade futura que esses trabalhos terão em um repositório institucional, levando em consideração que esses trabalhos possuem não somente o nome do aluno, como de toda uma instituição e seus responsáveis. Por isso, a importância de se trabalhar com o uso das normas da ABNT e oferecer tais serviços à comunidade.

Uma possibilidade futura de pesquisa poderia ser a verificação da confiabilidade dos materiais disponibilizados nos sites das bibliotecas universitárias estudadas, em especial os manuais de trabalhos acadêmicos. Um estudo a respeito desses manuais poderia mostrar se os mesmos utilizam as normas da ABNT como instrumento de trabalho e as divergências entre as padronizações de cada universidade. Outra possibilidade é a ampliação do escopo de análise, envolvendo um estudo com todas as bibliotecas (centrais e setoriais) de todas as universidades brasileiras listadas no RUF.

REFERÊNCIAS

ALBA, Dinara. **Normalização de trabalhos acadêmicos**: uma análise dos serviços oferecidos por bibliotecas da UFRGS. 2013. 78 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/88783/000913486.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 30 ago. 2015.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1999, 153 p.

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Missão, visão e valores**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/abnt/missao-visao-e-valores>>. Acesso em: 24 nov. 2015.

_____. **Definição**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/o-que-e>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

_____. **Importância/Benefícios**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/importancia-beneficios>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

_____. **NBR 14724**: Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

_____. **NBR 6023**: Informação e documentação – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, 2002a.

_____. **NBR 6024**: Informação e documentação – Numeração progressiva das seções de um documento escrito – Apresentação. Rio de Janeiro, 2012a.

_____. **NBR 6027**: Informação e documentação – Sumário – Apresentação. Rio de Janeiro, 2012b.

_____. **NBR 6028**: Informação e documentação – Resumo – Apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 10520**: Informação e documentação – Citações em documento – Apresentação. Rio de Janeiro, 2002b.

BAESSO, Ilara Sanchez. **A atuação docente no ensino superior brasileiro: migrações de universidades privadas para públicas**. Campinas, SP: Revista Ensino Superior, 2013. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade Estadual de Campinas, 2013. Disponível em: <<https://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp.br/edicoes/facsimiles/IlaraSanchezBaesso.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2016.

BEM, Roberta Moraes de, et al. Avaliação de bibliotecas universitárias: normas e padrões. **Pesquisa brasileira em ciência da informação e biblioteconomia**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 100-116, 2016.

BITTENCOURT, Hélio Radke, et al. Mudanças nos pesos do CPC e seu impacto nos resultados de avaliação em universidades federais e privadas. **Avaliação**, Campinas, v. 15, n. 3, p. 147-166, nov. 2010.

BORGES, Diélen; RODRIGUES, Gabriel. **Reitor e pró-reitores analisam posição da UFU no Ranking Universitário Folha**: instituição ocupa 26º lugar pelo segundo ano consecutivo. Disponível em: <<http://www.comunica.ufu.br/noticia/2015/10/reitor-e-pro-reitores-analisam-posicao-da-ufu-no-ranking-universitario-folha>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. **Diário Oficial da União**, Seção 1, Brasília, DF, 30 jun. 1962. Disponível em: <<http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaTextoIntegral.action?id=87859&norma=113920>>. Acesso em: 06 jun. 2016.

BUARQUE, Cristovam. **A aventura da universidade**. São Paulo: Fragmentos, 1994. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v1n1/18.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2015.

CABRAL, Elymar Pereira. **Concepção de um ambiente de apoio à elaboração de propostas de trabalhos de conclusão de cursos em instituições de ensino superior**. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, DF, 2006. Disponível em: <http://www.btdtd.ucb.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=625>. Acesso em: 06 abr. 2016.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v.8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi. Normas técnicas e comunicação científica: enfoque no meio acadêmico. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 36-55, jul./dez. 2011.

DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira**. 2012. 444 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12305/1/2012_FabienneCasteloBrancoDiogenes.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2016.

FAUSTO, Sibeles; MUGNAINI, Rogério. Os rankings como objeto dos estudos métricos da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2013.

FUNDAÇÃO ARMANDO ALVARES PENTEADO. **Manual do TCC: regulamento acadêmico e guia para elaboração e apresentação do trabalho de conclusão de curso**, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.fAAP.br/biblioteca/pdf/manual_tcc_adm.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2015.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, maio/abr. 1995.

HILU, Luciane; GISI, Maria Lourdes. Produção científica no Brasil – um comparativo entre as universidades públicas e privadas. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 10., 2011, Curitiba. **Educere**. Disponível em: <http://educere.bruc.com.br/CD2011/pdf/5221_3061.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Divulgados sinopse e microdados do Censo de 2014**. 2016. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/visualizar/-/asset_publisher/6AhJ/content/divulgados-sinopse-e-microdados-do-censo-de-2014?redirect=http%3a%2f%2fportal.inep.gov.br%2f>. Acesso em: 25 fev. 2016.

KAUARK, Fabiana da Silva, et. al. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna, BA, Via Litterarum, 2010, 86 p.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed, 1999, 340 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 260 p.

MARRA, Patrícia dos Santos Calda. O papel das bibliotecas universitárias na comunicação científica: um estudo sobre os repositórios institucionais. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 17, n. esp. 2, p. 174-194, 2012.

MARTINS, Antonio Carlos Pereira. Ensino superior no Brasil: da descoberta aos dias atuais. **Acta Cirúrgica Brasileira**, São Paulo, v. 17, online, 2002.

MARTINS, Carlos Benedito. A reforma universitária de 1968 e a abertura para o ensino superior privado no Brasil. **Educação e Sociedade**, São Paulo, v. 30, n. 106, p. 15-35, jan./abr., 2009.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999, 320 p.

PEREIRA, Luciana Kramer. **A normalização em trabalhos de conclusão de curso de graduação**: um estudo de caso. 2009. 102 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/22773/000740912.pdf?...1>>. Acesso em: 30 ago. 2015.

RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA. **O que é o RUF**. Disponível em: <<http://ruf.folha.uol.com.br/2015/o-ruf/>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

REIS, Marivaldina Bulcão. **Biblioteca universitária pública e a disseminação da informação**. Salvador, BA: UFBA, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7932/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20completissima.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2016.

SANTOS, Solange Maria dos. **O desempenho das universidades brasileiras nos rankings internacionais**: áreas de destaque da produção científica brasileira. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Arte,

Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2015. Disponível em:
<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-26052015-122043/pt-br.php>>. Acesso em: 16 abr. 2016.

SENAC. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro, RJ, 1997. 81 p.

SILVA, Daniela Casarotto da. **A normalização dos trabalhos de conclusão de curso de graduação da UFRGS: análise dos cursos de Ciência da Computação, Ciências Jurídicas e Sociais, Medicina Veterinária e Odontologia**. 2012. 91 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em:
<<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/69768/000872157.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo e, et. al. A evasão no ensino superior brasileiro. **Cadernos de Pesquisa**, [Maranhão], v. 37, n. 132, p. 641-659, set./dez. 2007.

SOUSA, Cláudia Gonçalves de. **A biblioteca universitária e a pesquisa científica na Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 1990. Disponível em:
<<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/75660/82579.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 02 abr. 2016.

SOUZA, Felipe de. **Faculdade pública ou particular – qual devo escolher?**. 2013. Disponível em: <<http://www.psicologiamsn.com/2013/11/faculdade-particular-ou-publica-qual-devo-escolher.html>>. Acesso em: 24 fev. 2016.

STUMPF, Katiusa. **Ética em bibliotecas universitárias: representações expressas no discurso de bibliotecários**. 2012. 262 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2012. Disponível em:
<<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/100839/309427.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 02 abr. 2016.

UCP - UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PETRÓPOLIS. **Norma para trabalho de conclusão de curso**. Centro de Engenharia e Computação, Universidade Católica de Petrópolis, 2013. Disponível em:
<<http://www.passeiucp.com.br/arquivos/217d4bf511d5aba26891fa441615c47f.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2016.

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **USP é o primeiro lugar no Ranking Universitário Folha.** Disponível em: <<http://www5.usp.br/98271/usp-e-o-primeiro-lugar-no-ranking-universitario-folha/>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

UFVJM - UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **UFVJM alcança boa posição no Ranking Universitário Folha.** Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/noticias/5182-2015-09-22-20-15-17.html?lang=pt_BR.utf8,+pt_BR.UT>. Acesso em: 10 nov. 2015.

VALMORBIDA, Sandra Mara lesbik; CARDOSO, Thuine Lopes; ENSSLIN, Sandra Rolim. Rankings Universitários: Análise dos Indicadores Utilizados. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, p. 88-102, maio/ago. 2015.

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 45-58, maio/ago. 2013.

APÊNDICE A – Questionário

- 1) Nome da instituição em que atua: (esse dado é estatístico, o preenchimento tem garantia de anonimato).
- 2) Você considera os serviços de normalização importantes no âmbito acadêmico?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Outro
- 3) A Biblioteca oferece algum serviço de normalização para Trabalhos de Conclusão de Curso?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Outro
- 4) Como é feita a normalização desses trabalhos?
 - a) Pessoalmente e há indicação de como o aluno deve proceder na normalização do seu trabalho
 - b) Pessoalmente e a normalização é realizada pela biblioteca
 - c) Por via eletrônica (e-mail, chat etc.) e há indicação de como o aluno deve proceder na normalização do seu trabalho
 - d) Por via eletrônica (e-mail, chat etc.) e a normalização é realizada pela biblioteca
 - e) Outro
- 5) Quem é a pessoa responsável por estes serviços?
 - a) Bibliotecário
 - b) Outro
- 6) O responsável pela normatização costuma manter contato com o orientador responsável pelo TCC?
 - a) Sim

- b) Não
 - c) Outro
- 7) Qual o nível de procura dos usuários por estes serviços?
- a) Alto
 - b) Médio
 - c) Baixo
 - d) Outro
- 8) Como é feita a divulgação desse serviço para os membros da comunidade universitária?
- a) Site da biblioteca
 - b) Redes Sociais (Facebook, Instagram, Twitteretc)
 - c) Murais e quadros na universidade
 - d) Folhetos
 - e) Nenhum
 - f) Outro
- 9) Qual o tempo para entrega do trabalho normatizado?
- 10) Existe cobrança de algum tipo de taxa para o serviço de normatização de TCC?
- a) Sim
 - b) Não
 - c) Outro