

PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES NA UFMG: uma abordagem centrada no usuário

Maria Elizabeth de Oliveira Costa (UFMG) - mabethcosta@yahoo.com.br

Rodolfo Araujo de Moraes Filho (UFRPE) - rodolfoamfilho@yahoo.com.br

Beatriz Valadares Cendón (UFMG) - cendon@eci.ufmg.br

Maria de Fátima Pinto Coelho (UFMG) - mfatima@ufmg.br

Resumo:

A Biblioteca Universitária (BU) é a coordenadora técnica das 25 bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG) e, como gestora da política informacional da universidade, em interação e harmonia com a proposta pedagógica dos cursos oferecidos, entende que é possível promover ações que possibilitem o acesso à informação e a democratização do conhecimento. Neste sentido, entre outras iniciativas para divulgação das fontes de informação, em 2010 criou em sua estrutura organizacional o Setor de Apoio aos Usuários do Portal de Periódicos da Capes na UFMG. O principal objetivo do setor é oferecer para a comunidade da UFMG, de forma contínua, programas de capacitação sobre a utilização dos recursos informacionais disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES e nas Bases de Dados que o integram, permitindo visibilidade e maior utilização dessa fonte de informação e pesquisa.

Palavras-chave: *Bibliotecas Universitárias.Inovações. Portal de Periódicos Eletrônicos da CAPES. Fontes de Informação.*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES NA UFMG: uma abordagem centrada no usuário

Resumo

A Biblioteca Universitária (BU) é a coordenadora técnica das 25 bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG) e, como gestora da política informacional da universidade, em interação e harmonia com a proposta pedagógica dos cursos oferecidos, entende que é possível promover ações que possibilitem o acesso à informação e a democratização do conhecimento. Neste sentido, entre outras iniciativas para divulgação das fontes de informação, em 2010 criou em sua estrutura organizacional o Setor de Apoio aos Usuários do Portal de Periódicos da Capes na UFMG. O principal objetivo do setor é oferecer para a comunidade da UFMG, de forma contínua, programas de capacitação sobre a utilização dos recursos informacionais disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES e nas Bases de Dados que o integram, permitindo visibilidade e maior utilização dessa fonte de informação e pesquisa.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Portal de Periódicos da Capes. Fontes de Informação.

Área temática: Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

1 INTRODUÇÃO

Bibliotecas Universitárias (BU's) são chamadas à inovação a todo o momento. Em uma época de mudanças constantes as inovações são necessárias e as bibliotecas, como não poderiam deixar de ser, não devem ficar fora desse contexto. O desenvolvimento das bibliotecas envolvendo o uso de estratégias de novas redes de informações, novos serviços e produtos e a reestruturação dos já existentes, se faz necessário. Com vistas às inovações da área, as bibliotecas precisam desenvolver suas atividades com foco em seus usuários, preparando-os e capacitando-os para o uso dos serviços oferecidos tal como o acompanhamento sobre a utilização das tecnologias de informação oferecidas.

Para atender à comunidade acadêmica da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Biblioteca Universitária (BU), órgão que coordena tecnicamente as 25 bibliotecas do Sistema de Bibliotecas (SB/UFMG) criou na sua estrutura

organizacional, em janeiro do ano de 2010, o Setor de Apoio aos Usuários do Portal de Periódicos da CAPES na UFMG, o qual está vinculado a Divisão de Gestão e Inovações Tecnológicas (DiGIT) da BU.

Anteriormente à criação deste Setor, a BU desenvolvera ações para facilitar e ampliar a utilização do Portal de Periódicos da Capes, como o estabelecimento de um grupo de estudos do Portal, criado com a finalidade de subsidiar a direção da BU na tomada de decisões nos assuntos voltados para a divulgação das fontes de informação e a produção de conhecimento na UFMG.

Outra ação desenvolvida pela Biblioteca Universitária foi o estabelecimento e a manutenção de parcerias para divulgação do Portal na UFMG, como por exemplo, a campanha de divulgação, realizada em associação com as Pró-Reitorias de Pós-Graduação e de Pesquisa da UFMG.

O SB/UFMG possui, também, em seu quadro, bibliotecários, responsáveis pelo atendimento no *Help Desk* do Portal de Periódicos da Capes da Região Sudeste brasileira. De acordo com Klaes *et al.* (2006) “[...] foram instituídos os *help desks* regionais, em colaboração com as bibliotecas das universidades que disponibilizam bibliotecários treinados para prestar informações aos usuários, esclarecer dúvidas e facilitar o uso do Portal”.

Mesmo com essas iniciativas, sentiu-se a necessidade de criação de um Setor específico para integrar as ações relacionadas ao uso do Portal de Periódicos da Capes, acesso às bases de dados e aos recursos de pesquisa, com um espaço físico próprio, infraestrutura tecnológica e equipe para o suporte à comunidade acadêmica da UFMG.

2 CONTEXTO PARA A CRIAÇÃO DO SETOR

Na década de 1980, os periódicos científicos no formato impresso eram aguardados nas bibliotecas, pelos pesquisadores e pelos profissionais da informação, com grande ansiedade. Essa expectativa ocorria pelo atraso nas

entregas desses periódicos dependentes dos procedimentos burocráticos próprios das atividades dessa natureza. A atualização do conhecimento e as informações recentes veiculadas nessas publicações eram fundamentais para a pesquisa e os pesquisadores das Instituições de Ensino Superior (IES). Essa situação viria a ser minimizada com o advento dos periódicos eletrônicos.

No final da década de 1980 e meados da década de 1990, as coleções impressas das bibliotecas universitárias começaram a ser afetadas pela crise editorial mundial. Os programas de aquisição de periódicos financiados pelos órgãos governamentais passaram por processos de interrupções, redução no número de assinaturas e impedimentos de novas assinaturas. De acordo com Bomfa (2004, p.40),

[...] as discussões passam a girar em torno de propostas que visam à passagem de um sistema de comunicação científica impressa tradicional para um sistema eletrônico [...] as publicações tornam-se visíveis em meio digital, trazendo novas perspectivas e projetos de uso *on-line*. Neste contexto, surgem propostas de oferecer periódicos científicos eletrônicos, com o intuito de facilitar o acesso e a divulgação da pesquisa, permitir a recuperação da informação de modo ágil, oferecer largo alcance, diminuir os custos com impressão e postagem, oferecendo fluxo contínuo de artigos científicos.

Em 1995, no Brasil, foi instituído o Programa de Apoio à aquisição de Periódicos (PAAP), que deu origem ao serviço de periódicos eletrônicos. O Portal de Periódicos da CAPES foi lançado oficialmente em dezembro de 2000, tendo como objetivo reunir as principais revistas, contendo a informação científica, mais atualizada, produzida no mundo. De acordo com a CAPES (2011) “a partir de 2002 os recursos são centralizados [...] (e se) começa a investir maciçamente nos periódicos eletrônicos e na ampliação e na atualização do conteúdo do Portal de Periódicos da Capes”. O Portal de Periódicos da Capes é considerado uma biblioteca virtual que reúne conteúdos científicos disponíveis à comunidade acadêmico-científica brasileira. Atualmente, contempla um acervo:

[...] de mais de 30 mil títulos com texto completo, 130 bases referenciais, dez bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual. [...] O Portal de Periódicos foi criado tendo em vista o déficit de acesso das bibliotecas brasileiras à informação científica internacional, [...] desenvolvido ainda com o objetivo de reduzir os desnivelamentos regionais no acesso a essa informação no Brasil.

[...]considerado um modelo de consórcio de bibliotecas único no mundo, pois é inteiramente financiado pelo governo brasileiro. [...] atende às demandas dos setores acadêmico, produtivo e governamental e propicia o aumento da produção científica nacional e o crescimento da inserção científica brasileira no exterior. É, portanto, uma ferramenta fundamental às atribuições da CAPES de fomento, avaliação e regulação dos cursos de Pós-Graduação e desenvolvimento da pesquisa científica no Brasil (CAPES 2012).

No entanto, esse conteúdo informacional e a importância dessa fonte de informação disponível para a comunidade acadêmica, de acordo com os autores Dutra e Lapolli (2004); Soares (2004); Dutra (2005); Maia & Cendón (2005); Martins (2005); Reis (2005) Monteiro e Cunha (2006); Mugnaini (2006); Maricato (2007) *apud* OLIVEIRA e ODDONE, (2007) ainda é considerado parcialmente explorado pela comunidade científica brasileira. A divulgação sistemática e a utilização eficaz dessa fonte de informação integram e, devem ser assumidos, como um dos serviços básicos oferecidos pelas bibliotecas, pois considerando a opinião de Almeida (2006, p.35):

[...] as *bibliotecas* são os locais que devem orientar, de forma segura, as pessoas que têm dificuldades em lidar com o meio eletrônico na busca de material de pesquisa e na localização de material que não está à disposição da instituição do cientista. *Usuários* são as pessoas que desejam acesso fácil e com interfaces amigáveis.

O Portal de Periódicos da CAPES é dinâmico e está em constante modificação, tanto em relação ao seu acervo, que vem sendo progressivamente ampliado, quanto em relação à sua interface. É, portanto, necessário o acompanhamento, pelos profissionais que atuam em bibliotecas, dessas atualizações.

Nesse contexto, o Setor de Apoio aos Usuários do Portal de Periódicos da CAPES, na UFMG, foi criado considerando a percepção da gestão do Sistema de Bibliotecas e dos bibliotecários do SB/UFMG ao constatarem que, mesmo com diversas iniciativas de promoção de uso do Portal, na UFMG, a comunidade ainda usa[va] com pouca frequência as ferramentas disponíveis nessa fonte de informação. Mesmos com as informações eletrônicas, dos atendimentos *on-line* percebeu-se que os usuários sentiam falta do atendimento *face a face* no apoio as

suas pesquisas, e no acesso e obtenção das informações. Ainda de acordo com Cunha (2000, p.75),

[...] os estudantes de hoje são membros de uma geração digital. Eles gastaram grande parte de suas vidas, rodeados de mídia eletrônica, MTV, computadores pessoais e videogames. Diferente da maioria daqueles que foram criados em uma era de meios de comunicação passiva como o rádio e a televisão os universitários esperam e têm desejos de maior interação. Tal como a atual tecnologia de microcomputadores, para eles o enfoque do aprendizado deveria ser uma experiência *plug and play*, porque nem sempre estão inclinados a ler seqüencialmente um manual e desejam aprender por meio de participação e experimentação diretas, interativas.

O Setor próprio para as atividades inerentes ao Portal de Periódicos da CAPES pretende buscar o estreitamento com as bibliotecas polos da Educação à Distância (EAD) na instituição tanto com atividades pautadas nos contatos pessoais e atendimento às demandas de treinamentos presenciais como por meio da disponibilização de tutoriais criados para esse fim. Assim sendo, justificou-se a criação do Setor de Apoio aos Usuários do Portal de Periódicos da Capes, na UFMG, visando os seguintes objetivos geral e específicos.

Objetivo geral:

- Oferecer para a comunidade da UFMG, de forma contínua, programas de treinamentos por grupos (pesquisadores, alunos, bibliotecários) sobre a utilização e obtenção dos recursos informacionais disponíveis no Portal e nas Bases de Dados que fazem parte do Portal de Periódicos da Capes e conseqüentemente, visibilidade e maior utilização dessa fonte de informação e pesquisa.

Objetivos específicos:

- Identificar, com apoio dos bibliotecários do SB as demandas informacionais da comunidade acadêmica (alunos, professores, pesquisadores e bibliotecários) da UFMG;
- Oferecer treinamentos presencial e online para os alunos da EaD;
- Firmar parceria entre a Biblioteca Universitária e o Portal de Periódicos da Capes;

- Manter contato com o Portal de Periódicos da Capes e os editores das bases de dados para a promoção dos treinamentos para a comunidade acadêmica na UFMG;
- Providenciar para que bibliotecários do SB/UFMG recebam treinamentos por área do conhecimento para que possam atuar como multiplicadores nas Bibliotecas/Unidades da UFMG;
- Manter atualizadas as estatísticas de uso do Portal na instituição;
- Manter e criar novas edições de campanhas de divulgação e uso do Portal de Periódicos da Capes, para a comunidade acadêmica da UFMG;
- Informar a comunidade acadêmica da UFMG sobre novos títulos, bases de dados e outros tipos de documentos, adquiridos pelo Portal.
- Atender, de modo personalizado, as demandas de pesquisadores, professores, bibliotecários e alunos da instituição;

3 REVISÃO DE LITERATURA

É possível promover ações que possibilitem o acesso à informação e a democratização do conhecimento e de acordo com Le Coadic (1994, p. 27).

A informação é a seiva da ciência. Sem informação, a ciência não pode se desenvolver e viver. Sem informação a pesquisa seria inútil e não haveria o conhecimento. Fluido precioso, continuamente produzido e renovado, a informação só interessa se circula, e, sobretudo, se circula livremente.

Assim, “diante desse cenário, em que a própria informação se torna o produto do processo produtivo, garantir o acesso ao conhecimento científico, gerado no país e no mundo, é estratégico para promover o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade” (MARTINS, 2006, p.15).

Novas propostas de disseminação do conhecimento científico precisam ser repensadas pelas bibliotecas do país, corrobora essa afirmativa Castro Filho e Vergueiro, (2010, p.32) quando diz que “as bibliotecas universitárias devem estar inseridas nesse processo, uma vez que sua missão é facilitar o acesso e a difusão

dos recursos de informação e colaborar nos processos de criação do conhecimento a fim de viabilizar os objetivos da universidade”.

De acordo com a Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) (2012, p.6-9), a busca e a internacionalização nas universidades se dá a partir da ênfase nas seguintes ações:

[...] adequar academicamente a universidade, em seu aspecto qualitativo e quantitativo, às novas demandas, dinâmicas, escalas e aos novos papéis e contextos globais advindos da sociedade do conhecimento, cada vez mais fortalecido neste início de século; formar, estrategicamente, mão de obra qualificada para as necessidades sociais, econômicas e com padrões apropriados de sustentabilidade para este novo ciclo de crescimento e desenvolvimento que se expressa atualmente no país e no mundo; produzir ciência, tecnologia e inovação para inserir o país, com soberania, na nova ordem mundial do conhecimento; produzir e transmitir um conhecimento que promova a igualdade, a inclusão e auxilie na formação de cidadãos emancipados e portadores de conceitos éticos e humanitários.

O surgimento dos periódicos eletrônicos, como parte desse processo, provocou uma verdadeira revolução na área da informação, envolvendo muitas mudanças, que atingiram autores, editores, bibliotecários e usuários, pois, atualmente, o usuário da informação tem necessidade de respostas rápidas e eficientes (CRUZ *et al*, 2003 *apud* MARTINS, 2006, p.18). Nesse contexto, a criação do Portal de Periódicos pela CAPES em 2000,

[...] constituiu-se em uma iniciativa determinante para a inclusão da comunidade científica e acadêmica brasileira no processo de comunicação científica internacional, proporcionando acesso *on-line* às pesquisas científicas realizadas no mundo e, conseqüentemente, oferecendo insumos para a produção científica e tecnológica nacional (CORREIA *et al.*, 2008, p. 130).

Os impactos causados numa era de intensas transformações e de mudanças de paradigmas exigem uma nova postura por parte dos profissionais da informação e amplia as discussões sobre o papel que esse profissional deve assumir para o sucesso da ciência, da pesquisa e da tecnologia brasileira (MARTINS, 2006, p.15).

Inovar, criar, buscar o atendimento de excelência nas bibliotecas precisa ser intensificado pelos profissionais da informação.

Assim, para gerenciar uma biblioteca universitária, precisamos antes de qualquer coisa, refletir sobre o trabalho intelectual que se desempenha, sobre as demandas decorrentes das necessidades acadêmicas, sobre o ambiente propício ao desenvolvimento do conhecimento e, sobretudo na união de esforços dos profissionais envolvidos por uma missão comum numa tarefa maior do que suas atribuições individuais sugerem (BARROS, 2009).

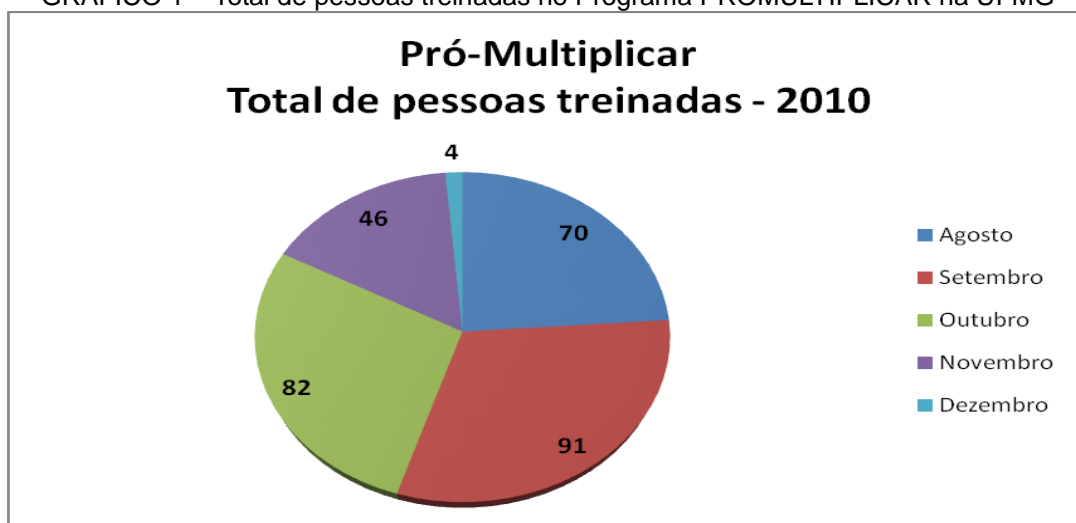
Na UFMG, a premissa da gestão da Biblioteca Universitária é trabalhar em consonância com os interesses e propósitos da Instituição contribuindo para que as bibliotecas do SB/UFMG ampliem continuamente a qualidade e excelência dos serviços e produtos. E foi assim que em dezembro de 2009, na busca pela excelência no atendimento ao usuário a Biblioteca Universitária criou o Setor de Apoio aos Usuários do Portal de Periódicos da CAPES na UFMG, com o propósito de intermediar o uso do Portal de Periódicos da CAPES pela comunidade interna (RELATÓRIO de Gestão, 2006-2010).

4 RESULTADOS ALCANÇADOS

Ainda, no ano de 2010, a UFMG, a partir da Biblioteca Universitária, em parceria com a Escola de Ciência da Informação e das Pró-Reitorias de Pós-Graduação e Pesquisa, aderiu ao Programa PROMULTIPLICAR da Capes. Esse programa teve como objetivo capacitar alunos bolsistas de doutorado/mestrado da Capes, em instituições credenciadas ao Portal de Periódicos da Capes, para atuar como monitores e multiplicadores, divulgando e instruindo os demais alunos da graduação e da pós-graduação, durante o período em que estiverem vinculados ao curso, no acesso as fontes de informação do Portal de Periódicos da Capes.

No programa na sua primeira etapa foram treinados 48 (quarenta e oito) alunos multiplicadores e 17 (dezessete) bibliotecários que deram suporte ao Programa. Na etapa seguinte os multiplicadores totalizaram 72 (setenta e dois) treinamentos para 293 (duzentos e noventa e três) alunos de graduação e pós-graduação (CENDÓN, 2010).

GRÁFICO 1 – Total de pessoas treinadas no Programa PROMULTIPLICAR na UFMG



Fonte: Cendón (2010)

Assim de acordo com Cunha *apud* Ribeiro (2008, p.4),

[...] aconselha que as bibliotecas modifiquem seus estilos de gerencia e que vejam a pesquisa de mercado como uma forma de prever e atender às necessidades dos usuários. Ele argumenta que o baixo nível de utilização de serviços prestados pelas bibliotecas como uso de bases de dados, deve-se a falta de atividades promocionais desses serviços.

As bibliotecas, como instituições responsáveis pelo provimento de informações, podem recorrer a recursos vários de divulgação dos potenciais serviços que podem oferecer à comunidade que atende antecipando suas demandas.

Nesse sentido, a criação de um Setor de Apoio ao Usuário do Portal de Periódicos da CAPES, na UFMG juntamente com as ações propostas nos dois últimos anos como divulgação, campanha de uso do Portal, apoio ao programa pró-multiplicar, programas de treinamentos em bibliotecas do SB/UFMG e constantes treinamentos na BU, foram significativas e consideradas de sucesso. A Instituição tem alcançado um aumento no índice de utilização do Portal de Periódicos e das bases de dados. A Tabela 1 comprova crescimento contínuo do uso do Portal (bases referenciais e dos textos completos) na instituição no período de 2001 a 2011. Ainda de acordo com a tabela, pode ser observado que em 2010, com a participação da UFMG no Programa Pró-multiplicar da CAPES, as bases referenciais do Portal tiveram um maior índice de acessos.

Tabela 1 - Analítica do acesso ao Portal de Periódicos CAPES, na UFMG.

ANO	IES	BASES REFERENCIAIS	TEXTOS COMPLETOS	TOTAL
2011	UFMG	1.422.636	1.447.735	2.870.371
2010	UFMG	1.688.836	1.082.034	2.770.870
2009	UFMG	1.566.698	991.106	2.557.804
2008	UFMG	1.348.624	1.012.800	2.361.424
2007	UFMG	1.309.241	758.942	2.068.183
2006	UFMG	1.047.554	613.699	1.661.253
2005	UFMG	904.625	534.710	1.439.335
2004	UFMG	608.648	567.922	1.176.570
2003	UFMG	652.652	344.696	997.348
2002	UFMG	424.964	140.180	565.144
2001	UFMG	53.566	92.949	146.515

Fonte: GEOCAPES (2012)

Em 2011, além do fator multiplicador que os treinamentos proporcionaram para a instituição foi lançada a segunda versão da campanha de incentivo ao uso do Portal de Periódicos Capes.

Assim, além das ações já realizadas pelo Setor de Apoio ao Usuário do Portal de Periódicos da Capes na UFMG para a disseminação e uso do Portal na instituição, propõe-se o aprimoramento de sua atuação, com ênfase centrada no usuário, a partir das seguintes ações:

- Estabelecimento de Programas de treinamentos realizados por/pelo:
 - Editores das bases de dados;
 - Setor na UFMG;
 - Bibliotecários que atuam nas bibliotecas do Sistema;
 - CAPES;
- Serviço de referência *online* e por telefone;
- Realização e promoções sistemáticas de uso e divulgação do Portal de Periódicos da Capes pela Biblioteca Universitária e demais unidades do SB/UFMG;
- Implantação de projeto de promoção de treinamento do Portal para os alunos dos cursos de Educação a Distância na UFMG;
- Estudos e análise de conteúdo dos periódicos e bases de dados;

- Revitalização e Infraestrutura do setor para ampliação do horário de funcionamento para 12 horas/dia.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estas propostas objetivam a melhoria e a ampliação dos resultados alcançados no uso do Portal de Periódicos da Capes pela comunidade da UFMG.

Pretende-se ainda, além da realização de novos programas de treinamentos oferecidos a comunidade acadêmica da UFMG, a promoção de treinamentos para os bibliotecários do Sistema de Bibliotecas, capacitando-os por área do conhecimento para que, em suas unidades/bibliotecas de atuação, possam estar preparados para multiplicar esse conhecimento junto à comunidade local e também atender o aluno da modalidade à distância com a promoção de treinamentos presenciais e online.

O objetivo precípua dessas ações é garantir que o uso do Portal de Periódicos da Capes, pela comunidade acadêmica da UFMG, continue alcançando índices maiores de uso e que mais usuários tenham conhecimento e acesso dessa fonte de informação que é o Portal de Periódicos da Capes. Esse Setor atuará em conjunto com o recém-criado Setor de Apoio as Bibliotecas Polos da Educação a Distância para apoio aos alunos da EaD na UFMG.

A Biblioteca Universitária – SB/UFMG vem buscando atender as demandas da comunidade acadêmica, acompanhando, renovando e criando divisões, setores, serviços e produtos com abordagem voltada para o seu usuário; visando o atendimento de qualidade e de excelência.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Elenara Chaves Edler de. *O Portal de Periódicos da Capes: estudo sobre a sua evolução e utilização*. 2006. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável - Política e Gestão de Ciência e Tecnologia) – Centro de Desenvolvimento Sustentável, Universidade de Brasília. Brasília, 2006. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/2542/1/2006_Elenara%20Chaves%20Edler%20de%20Almeida.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2012.

ALMEIDA, Fernanda Gomes; OLIVEIRA, Carla Cristina Vieira de. A criação de um setor de apoio aos usuários do Portal de Periódicos da CAPES na UFMG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió. *Anais...* São Paulo: FEBAB, 2011.

AMARAL, Sueli Angélica do. *Marketing: abordagem em unidades de informação*. Brasília: Thesaurus, 1998.

_____. Gerência da promoção da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, 1998, Fortaleza. *Anais...* Fortaleza: UFC, 1998.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. *Revista São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v. 4, n. 8, p. 3-8, out./dez.1994.

BOMFÁ, Cláudia Regina Ziliotto; CASTRO, João Ernesto E. Desenvolvimento de revistas científicas em mídia digital – o caso da Revista Produção Online. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 39-48, maio/ago. 2004.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria n. 144 de 20 de outubro de 2009. Aprova o Regulamento do Programa de Formação de Multiplicadores do Portal de Periódicos - Pró-Multiplicar. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 22 out. 2009. Disponível em: http://www.periodicos.capes.gov.br/images/documents/ProMultiplicar_PO144.pdf. Acesso em: 12 jan. 2011.

CAPES. Portal de Periódicos da Capes. *Institucional*. Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br/>. Acesso em: 05 maio 2012.

CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes; VERGUEIRO, Waldomiro. Convergências e divergências do modelo europeu do Centro de Recursos para El Aprendizaje y la Investigación (CRAI) em relação às bibliotecas universitárias brasileiras. *Bibliotecas Universitárias*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 31-40, jan./jun. 2011.

CENDÓN, Beatriz Valadares; COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da. Planejamento, desenvolvimento e implantação do programa pró-multiplicar da Capes na UFMG: metodologia aplicada. No prelo.

CORREIA *et al.* Portal de Periódicos da CAPES: um misto de solução financeira e inovação. *Revista Brasileira de Inovação*, Rio de Janeiro, v. 7, n.1, p.127-145, jan./jun. 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

DUTRA, Sigrid Karin Weiss. *Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos da CAPES – PAAP: o impacto da mudança na UFSC*. 2005. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/12657.pdf>. Acesso em: 16

jun. 2012.

KLAES, Rejane Raffo *et al.* A contribuição das atividades de treinamento na consolidação do Portal de Periódicos CAPES. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. *Trabalhos técnicos...* Disponível:

<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/7966/000563223.pdf?sequence=1>>. Acesso em 22 abr. 2012.

KOTLER, Philip; BLOOM, Paul N. *Marketing para serviços profissionais*. São Paulo: Atlas, 1988.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.

MAIA, Luis Cláudio Gomes; CENDÓN, Beatriz Valadares. Uso de periódicos eletrônicos: um estudo sobre o portal periódico CAPES na UFMG. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: Departamento de Ciência da Informação, UFSC: 2005. p. 1-20.

MARTINS, Maria de Fátima Moreira. *Estudo do uso do Portal da Capes no processo de geração de conhecimento por pesquisadores da área biomédica: aplicando a técnica do incidente crítico*. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.isafreire.pro.br/dissertacao_fatima.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2012.

MONTEIRO, Rose Cleide Mendes, CUNHA, Murilo Bastos da. A satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2006. Disponível em: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewabstract.php>>. Acesso em: 14 jun. 2012.

MUGNAINI, Rogério. *Caminhos para adequação da avaliação da produção científica brasileira: impacto nacional versus internacional*. 2006. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-11052007-091052/>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

OLIVEIRA, Marilina de Araújo Freitas; ODDONE, Nanci. Estudo bibliométrico sobre o uso do acervo do Portal da Capes entre os pesquisadores brasileiros da Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. *Anais...* Salvador: ANCIB, 2007.

REIS, Margarida Maria de Oliveira. *Acesso e uso do Portal de Periódicos CAPES pelos professores da Universidade Federal do Acre*. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis,

2005. Disponível em: <<http://br.geocities.com/mdeoliveirareis/mareis.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

RIBEIRO, R. M. R. Importância do marketing para melhoria do *status* das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008. São Paulo. *Anais...* São Paulo: UNICAMP, UNESP e USP, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2734.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2012.

SOARES, Gláucio Ary Dillon. O Portal de Periódicos da Capes: dados e pensamentos. *RBPG – Revista Brasileira de Pós-Graduação*, Brasília, v. 1, n. 1, p. 10-25. jul. 2004. Disponível em: <http://www2.capes.gov.br/rbpg/images/stories/downloads/RBPG/Vol.1_1_jul2004_/10_25_o_portal_de_periodicos.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária, Sistema de Bibliotecas. *Relatório de Gestão - 2006-2010*. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/>>. Acesso em 15 mar. 2012.