



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

## Eixo 1 – Gestão de Bibliotecas

### **Biblioteca da PUCRS: 45 anos de histórias e desafios: 1978-2023**

*PUCRS Library: 45 years of history and challenges: 1978-2023*

**Débora Kraemer de Araujo** – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – [deborak@pucrs.br](mailto:deborak@pucrs.br)

**Aline Matte Debastiani** – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – [aline.debastiani@pucrs.br](mailto:aline.debastiani@pucrs.br)

**Ana Paula Medeiros Magnus** – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – [ana.magnus@pucrs.br](mailto:ana.magnus@pucrs.br)

**Clarissa Jesinska Selbach** – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – [clarissa.selbach@pucrs.br](mailto:clarissa.selbach@pucrs.br)

**Fernanda Becker Handke** – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – [fernanda.handke@pucrs.br](mailto:fernanda.handke@pucrs.br)

**Resumo:** A Biblioteca Central Irmão José Otão da PUCRS celebra 45 anos em 2023. Este artigo tem como objetivo refletir sobre a evolução na gestão, no tratamento da informação, na oferta de recursos e serviços, no atendimento de suporte e tecnologia. A metodologia adotada é de relato de experiência e apresenta como resultados exemplos de práticas que garantem a continuidade de serviços qualificados à comunidade acadêmica e à comunidade em geral.

**Palavras-chave:** Biblioteca Central Irmão José Otão. História. Biblioteca universitária.

**Abstract:** PUCRS's Main Library is celebrating 45th anniversary in 2023. Therefore, this article aims to reflect on the evolution of its management, information handling, resource and service provision, as well as support and technology. The methodology adopted is an experience report and presents examples of practices that guarantee the continuity of qualified services to the academic community and the community in general.

**Keywords:** Irmão José Otão Main Library. History. University library.



## **1 INTRODUÇÃO**

A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, fundamentada em princípios da Ética e do Cristianismo e na tradição educativa marista, em 2023 completa 75 anos de existência. Neste mesmo ano, a Biblioteca Central Irmão José Otão comemora 45 anos, em uma trajetória marcada por inúmeras conquistas e desafios. Atualmente, a estrutura organizacional é composta pela Coordenação da Biblioteca; Secretaria; três Setores: de Serviços, de Tratamento da Informação e de Suporte e Desenvolvimento; um Comitê de Avaliação e Planejamento; e seis Grupos de Trabalho: Comunicação, Serviços, Vídeos, Capacitação, Informação e *Benchmarking*.

A metodologia escolhida para este trabalho foi relato de experiência (Mussi; Flores; Almeida, 2021), no qual são abordadas as práticas da Biblioteca da PUCRS ao longo de sua história. O objetivo é refletir sobre a evolução na gestão, no tratamento da informação, na oferta de recursos e serviços, no atendimento de suporte e tecnologia, destacando-se como referência nacional no cenário das bibliotecas universitárias.

## **2 GESTÃO DA BIBLIOTECA**

A Biblioteca da PUCRS originou-se do acervo localizado junto ao Colégio Marista Rosário em 1940. Em 1967 mudou-se para o Campus Universitário, e em 1978 ocupava uma área de 10.000 m<sup>2</sup>. Em 2008, foi concluída a ampliação e modernização do prédio, contemplando 21.000 m<sup>2</sup> distribuídos em 14 pavimentos. Conforme Assis Brasil (2008, p. 16): “inaugurar uma biblioteca é dar um sentido a tudo o que o ser humano fez nesta longa trajetória sobre a Terra. [...] inaugurar uma biblioteca é um ato para a eternidade”. Segundo o Ir. Joaquim Clotet, Reitor da PUCRS entre 2004 e 2016: “as novas instalações da Biblioteca da PUCRS reúnem o mundo do conhecimento, concentrado nos livros, e o mundo eletrônico, ou das tecnologias da informação” (Clotet, 2016, p. 142).

No período de 1978 a 2016 a administração era de responsabilidade de um Diretor de Biblioteca. A partir de 9 de dezembro de 2016 a Biblioteca deixou de ter uma Direção, passando a ter uma Coordenação de Biblioteca, com vinculação à Pró-

Reitoria de Graduação e Educação Continuada (PROGRAD), representada pela sua Diretora Acadêmico-Administrativa (DAA) – Profa. Dra. Ana Cristina Benso da Silva.

Ao considerar o objetivo da biblioteca de prover acesso à informação, disponibilizando recursos e serviços qualificados, é essencial que a gestão seja assertiva e consoante com os valores institucionais. Importantes transformações na estrutura, na oferta de recursos informacionais, na disponibilização de serviços e no avanço da tecnologia, consolidaram a biblioteca como inovadora, empreendedora e sustentável. A gestão tem pautado o seu agir orientada pelos Planos Estratégicos da Universidade.

A partir de 2018, com a mudança da Coordenação da Biblioteca, a estrutura organizacional foi revista, com foco principal na composição da equipe e na descrição do mapa de competências, resultando em uma reestruturação administrativa. A gestão dos processos também passou por uma mudança planejada, objetivando a melhoria do trabalho interno. Esta etapa englobou a descrição dos fluxos dos Processos dos Setores; a Gestão de Projetos (nos últimos 4 anos foram desenvolvidos 45 projetos) e a elaboração e atualização constante de 10 Políticas: Circulação; Serviços; Comunicação; Gerenciamento de Crise: comunicação; Desenvolvimento de Coleções; Preservação de Acervo; Tratamento da Informação; Indexação; Sistemas; e Catalogação.

Em 2021 foi implantada a Gestão de Produção Científica<sup>1</sup>, que visa instigar os bibliotecários para escrita de artigos e estudos de casos, contribuindo para o aumento da visibilidade das práticas adotadas pela Biblioteca da PUCRS.

Ao longo dos anos, aprofundou seu modelo de gestão, promoveu inovações, incrementou parcerias com outras unidades da Universidade e, desde sua reinauguração em 2008, atendeu mais de 230.000 usuários únicos, entre vinculados à PUCRS e visitantes da comunidade externa. Uma visão de futuro se fortalece com muito planejamento, tendo em vista a sustentabilidade que garante o cumprimento da missão de uma Instituição Católica, Marista e Comunitária como a PUCRS.

---

<sup>1</sup> Disponível em: [biblioteca.pucrs.br/?p=14707](http://biblioteca.pucrs.br/?p=14707). Acesso em: 7 jun. 2023.

### 3 EVOLUÇÃO NO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

O acesso e a recuperação do conhecimento são garantidos através da catalogação, que, “[...] com função mediadora em um processo comunicativo, [...] contribui para a efetiva organização e uso da informação por pessoas e máquinas” (Machado; Zafalon, 2020, p. 11). Nesse sentido, a Biblioteca da PUCRS avalia o processamento técnico, isto é, catalogação, indexação e classificação dos materiais bibliográficos, como um todo ao longo de sua história. Utilizou-se o Código de Catalogação Anglo Americano – 2ª edição (AACR2) como padrão para descrição de dados a partir do seu início em 1940. O catálogo era constituído por fichário manual que armazenava fichas impressas e desmembradas para cada ponto de acesso existente na obra. Quando o catálogo foi informatizado através do sistema Aleph, o módulo de catalogação bibliográfico e de autoridade figurou-se no padrão MARC 21. A classificação dos materiais é baseada na Dewey Decimal Classification (CDD), sendo avaliadas as notações de diferentes edições para adequação ao acervo bibliográfico.

Em paralelo ao progresso da catalogação no mundo, a Biblioteca acompanhou as inovações primando pela atualização das formas de representar a informação e disponibilizar os recursos para os usuários. Em 2010, o Resource Description and Access (RDA) foi lançado pelo RDA Steering Committee (RSC) e, seis anos depois, a Biblioteca implementou as novas diretrizes de catalogação nos registros de autoridade e bibliográficos, sendo a primeira biblioteca brasileira a adotar o RDA.

Com a evolução dos recursos bibliográficos, a Biblioteca passou a tratar a informação em diferentes suportes. Se na década de 1970 manuseava-se livros e periódicos impressos, fitas VHS e disquetes, hoje trabalha-se com os mesmos materiais impressos, acrescido de uma gama maior de recursos eletrônicos, como os *e-books*, CDs e DVDs. Teses e dissertações que eram impressas passaram a ser entregues apenas na versão eletrônica em 2016; trabalhos de conclusão de curso de graduação são armazenados em repositório próprio desde 2019, conforme exigência do Ministério da Educação. Disponibiliza-se, também, a publicação científica e faz-se a curadoria dos documentos da Universidade no Repositório Institucional, desde 2011, através do DSpace. Propicia-se a integração do tratamento da informação mundial por meio da cooperação com bases de dados de artigos e periódicos nacionais e

internacionais como Catálogo Coletivo Nacional (CCN), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Directory of Open Access Journals (DOAJ). Essas e outras atividades fazem parte do cotidiano do processamento técnico, que tende a continuar evoluindo nas próximas décadas.

#### **4 O ATENDIMENTO HUMANIZADO COM FOCO NO USUÁRIO**

A Biblioteca acompanhou uma modificação natural da sociedade, moldando-se à mudança de comportamento dos usuários, à evolução dos processos pedagógicos e às tecnologias. Se no início o empréstimo de livros e periódicos era suficiente para responder às demandas, com o passar dos anos percebeu-se a necessidade de transformar o fazer bibliotecário e os recursos e serviços prestados para apoiar a produção acadêmica da Universidade.

Com o objetivo de fomentar a pesquisa de qualidade, a Biblioteca possui constante investimento em fontes qualificadas de informação, além de ter o acesso completo ao Portal de Periódicos da CAPES. Para garantir o uso correto dos recursos e qualificar os usuários e suas pesquisas, em 1996 foi iniciado o Programa de Capacitação de Pessoas, que possui duas frentes: o Programa de Capacitação Profissional Permanente, para equipe da Biblioteca (no último quinquênio foram desenvolvidas 201 atividades, com 1.893 horas) e o Programa de Capacitação de Usuários (PCU) que visa dar autonomia à comunidade acadêmica, tornando-a independente no quesito literacia informacional. Entre 2018 e 2022, foram capacitadas 12.167 pessoas da comunidade universitária através dos treinamentos do PCU (presenciais e *on-line*), que abrangem pesquisas em bases de dados, normalização de trabalhos acadêmicos, gerenciadores de referências, introdução à pesquisa científica, publicação, patentes e direitos autorais, Currículo Lattes, revisão sistemática, métricas para periódicos e recursos para pesquisadores.

Como outra forma de instrumentalizar os alunos para desenvolver seus trabalhos de forma mais qualificada, a Biblioteca produz vídeos de apoio à pesquisa, uso de recursos e normas técnicas. Desde 1998 são disponibilizados modelos de apoio à elaboração de artigos e trabalhos acadêmicos, com base nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), American Psychological Association (APA) e

Vancouver. Para garantir a confiabilidade, a PUCRS mantém a representação de um bibliotecário nas comissões de documentação da ABNT.

## 5 AVANÇOS TECNOLÓGICOS

A constante busca por melhorias e inovações, visando promover a autonomia dos usuários, teve destaque em 1993, quando a Biblioteca foi a primeira no Brasil a implementar o sistema Aleph300, da empresa Ex Libris, para informatização de seu acervo (PUCRS, 2023). As seguidas atualizações incluíram o *upgrade* para o Aleph500 em 1999, que entregou melhorias relacionadas à pesquisa e à interface gráfica. Destaca-se o trabalho de tradução de telas executado pela equipe de bibliotecários, e que foi posteriormente utilizado pelos demais usuários do *software* no Brasil. O pioneirismo na utilização do Aleph também rendeu à Biblioteca a honraria “Ex Libris Nahshon Club” em 2000, concedido pela fornecedora do sistema (Mazzilo, 2004).

No ano de 2006, foi implementada a busca múltipla, que agrupava as fontes eletrônicas de informação da Biblioteca. Para tanto, foi utilizado o sistema de busca federada Metalib e o SFX para disponibilização de artigos e, por anos, a PUCRS foi a única universidade brasileira a utilizar estes sistemas (Araujo *et al.*, 2011).

Outro marco deu-se em 2003, ano em que foi instalado o primeiro serviço autônomo de empréstimo da América do Sul. O equipamento da ID Systems passou a permitir que o próprio usuário realizasse seus empréstimos. A inovação em máquinas de autoatendimento seguiu em 2015, quando foram disponibilizados aos usuários dois *scanners* interativos, com painel sensível ao toque e de fácil utilização (PUCRS, 2023).

Com a expansão da Biblioteca em 2008, houve uma revisão tecnológica. Passou-se a identificar o acervo por meio de etiquetas de radiofrequência (RFID), adquiridas da empresa 3M. Mais uma vez, a Biblioteca assinala sua linha do tempo sendo a primeira na América Latina a utilizar tal sistema de identificação, o que possibilitou melhorias no processo de inventário, busca e organização de obras físicas (Araujo *et al.*, 2011). Também, neste momento, investiu-se em quatro equipamentos de autoempréstimo e dois equipamentos de autodevolução.

Além do sistema Aleph, desde 1998 utilizava-se o *software* Computerized Documentation System/Integrated Set of System (CDS/ISIS) para gestão de outras

bases de dados. Em 2010, migrou-se para o Sistema de Automação de Bibliotecas e Centros de Documentação (ABCD), utilizado para gerenciamento de bases de uso interno da Biblioteca, de outras unidades e para bases de coleções particulares da Administração Superior da Universidade. Atualmente, somam-se 28 bases de dados.

Todas estas iniciativas passaram a atender de forma preeminente às necessidades informacionais dos usuários e da administração. Ademais, com o objetivo de tornar o catálogo da Biblioteca uma referência de pesquisa, em 2014 foi adotado o sistema Primo<sup>2</sup>, possibilitando acesso unificado às informações contidas no acervo local e em fontes científicas globais, a partir do resultado de uma busca (PUCRS, 2023).

O lançamento do novo *website* da Biblioteca em 2016, utilizando a ferramenta WordPress, veio ao encontro desta evolução na área de atendimento ao usuário. A página na Internet datava de 1997 e havia sido reformulada com tecnologia de banco de dados seis anos depois, de modo que se fazia necessária uma remodelagem de conteúdo, estrutura e *design* (Mazzilo, 2004; PUCRS, 2023).

No âmbito das métricas e estatísticas, a Biblioteca utiliza o Qualtrics, um *software* renomado para gestão de experiência, permitindo a realização da Pesquisa de Satisfação anual desde 2011. Em 2019, com a possibilidade de implementação de novas funcionalidades, foi atualizada a ferramenta e sua utilização foi revista, melhorando a avaliação da qualidade dos treinamentos e atendimentos, criando registros estatísticos de uso dos recursos e *dashboards* para gestão da informação.

## 6 PERSPECTIVAS FUTURAS

Diante do que foi exposto, percebe-se que a Biblioteca, ao longo de seus 45 anos, trilhou um caminho de muito trabalho, firmando parcerias com diversas unidades da PUCRS, realizando ações de alto impacto e elaborando projetos que vão além do perfil de uma biblioteca universitária. Tais práticas são muito importantes, pois reafirmam o espaço e o posicionamento que a Biblioteca conquistou dentro da Universidade, fazendo com que ela, muitas vezes, seja considerada referência para a tomada de decisões no que diz respeito ao conhecimento produzido pela Instituição, e,

---

<sup>2</sup> Na Biblioteca da PUCRS, o sistema foi denominado OMNIS: <http://omnis.pucrs.br/>.

também, faz com que a Biblioteca seja lembrada na escolha de parceiros para novas iniciativas.

Importante mencionar que um novo cenário se inicia pós-pandemia e reinventar-se foi fator determinante para a continuidade de muitas bibliotecas. Mesmo distantes, foi importante continuar presente na vida da comunidade acadêmica, mostrando-se útil para as suas necessidades informacionais e criando novos serviços. Neste contexto de mudanças, a resiliência, segundo Marques (2022, p. 23) é “uma das variáveis que surgem nos meios acadêmicos nesses novos tempos, [...] no contexto de manter determinadas convicções e, ao mesmo tempo, na propensão para a compreensão das mudanças para a geração dessas respostas”.

Para o futuro, a Biblioteca seguirá integrada com o plano estratégico, missão, valores e visão da Universidade, bem como estará cada vez mais aberta, colaborativa, acompanhando as mudanças globais e evoluindo com as necessidades e demandas da sociedade. As parcerias serão benéficas, tanto para a entrega de serviços, estrutura e ações de qualidade, como para o contínuo amadurecimento e futuro próspero da Biblioteca Central da PUCRS.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É importante ressaltar que, ao longo destes 45 anos, o engajamento da equipe frente às novas demandas e desafios, bem como o comprometimento de cada colaborador, foi fundamental para que a Biblioteca continuasse obtendo como resultado serviços de qualidade à comunidade acadêmica e à comunidade em geral.

Diante do exposto e das novas possibilidades que estão por vir, a Biblioteca busca aprimorar os processos já existentes, observando as oportunidades que surgirão. Visa-se qualificar permanentemente a oferta de produtos e a capacitação da equipe, permanecer com processos eficazes de atendimento aos usuários, monitorar e avaliar constantemente o atendimento prestado, desenvolver o tratamento da informação e prosperar no atendimento de suporte e tecnologia. Além disso, pretende-se manter a divulgação contínua do trabalho da Biblioteca da PUCRS nos fóruns e eventos científicos de bibliotecas universitárias e gerar publicações em revistas científicas.

No intuito de seguir contribuindo no suporte ao ensino, pesquisa e extensão, espera-se que os avanços tecnológicos possam continuar a serem utilizados com a finalidade de atender não apenas aos usuários com excelência, mas inclusive às crescentes demandas de sustentabilidade.

## REFERÊNCIAS

ASSIS BRASIL, Luiz Antônio de. Uma biblioteca. **Zero Hora**, Porto Alegre, p. 16, 5 nov. 2008.

ARAUJO, Débora Kraemer de *et al.* Die Zentralbibliothek Irmão José Otão an der Pädstlich-Katholischen Universität von Rio Grande do Sul: Ein Beispiel für Innovation. **Bibliothek Forschung und Praxis**, Berlin, v. 35, n. 2, p. 231-235, 2011.

CLOTET, Joaquim. Inauguração do novo prédio da Biblioteca, 07/11/2008. *In*: SANTOS, Edna Souza; ROCHA, Fabiana Oliveira da; SILVA, Luciana Bernardes da (org.). **PUCRS 2004/2016: excelência a serviço da sociedade**. Porto Alegre: ediPUCRS, 2016. p. 142.

MACHADO, Raildo de Sousa; ZAFALON, Zaira Regina. **Catálogo**: dos princípios e teorias ao RDA e IFLA LRM. João Pessoa: Editora UFPB, 2020.

MARQUES, Rodolfo Silva. Educação formal: desafios e oportunidades nas universidades brasileiras no pós-pandemia. **Revista Humanidades e Inovação**, Palmas, v. 9, n. 26, p. 21-31, dez. 2022.

MAZZILO, César Augusto. Biblioteca Central Irmão José Otão. *In*: RAUCH, Norberto Francisco. **Trajetória do período: 1979-2004**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. p. 204-209.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Claudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, out./dez. 2021.

PUCRS. Biblioteca Central Irmão José Otão. **Histórico**. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2023. Disponível em: <https://biblioteca.pucrs.br/?p=54>. Acesso em: 17 maio 2023.