

**FACULDADE LABORO
SIDNEY JOSÉ PIMENTA PENHA
ELANE ALBUQUERQUE BATISTA**

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE INSTALAÇÕES
CONFORME O PROTOCOLO DE AVALIAÇÃO DO MEC EM INSTITUIÇÃO DE
ENSINO SUPERIOR EM SÃO LUIS DO MARANHÃO.**

**SÃO LUÍS-MA
2016**

**FACULDADE LABORO
SIDNEY JOSÉ PIMENTA PENHA
ELANE ALBUQUERQUE BATISTA**

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE INSTALAÇÕES
CONFORME O PROTOCOLO DE AVALIAÇÃO DO MEC EM INSTITUIÇÃO DE
ENSINO SUPERIOR EM SÃO LUÍS DO MARANHÃO.**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à Faculdade Laboro, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão e Docência do Ensino Superior.

Orientadora: Profa. Ms. Ludmilla Barros Leite Rodrigues

**SÃO LUÍS-MA
2016**

Elane Albuquerque Batista

Análise do atendimento aos requisitos de instalações conforme o protocolo de avaliação do MEC em instituição de ensino superior em São Luís do Maranhão / Elane Albuquerque Batista; Sidney José Pimenta Penha -. São Luís, 2016.

Impresso por computador (fotocópia)

37 f.

Trabalho apresentado ao Curso de Especialização em Gestão e Docência do Ensino Superior da Faculdade LABORO como requisito para obtenção de Título de Especialista em Gestão e Docência do Ensino Superior. -. 2016.

Orientadora: Profa. Ms. Ludmilla Barros Leite Rodrigues

1. Avaliação. 2. Instalações. 3. Acervo. 4. Laboratórios. I. Título.

SIDNEY JOSÉ PIMENTA PENHA

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE INSTALAÇÕES
CONFORME O PROTOCOLO DE AVALIAÇÃO DO MEC EM INSTITUIÇÃO DE
ENSINO SUPERIOR EM SÃO LUIS DO MARANHÃO.**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à
Faculdade Laboro, como requisito para a
obtenção do título de Especialista em Gestão e
Docência do Ensino Superior.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

(Orientador)

1º examinador

2º examinador

`A Deus, aos nossos pais, cônjuges, irmãos e amigos que sempre estiveram presentes em nossas vidas.

AGRADECIMENTOS

À Deus por ter nos conduzido pelo caminho verdadeiro e por ter nos sustentado em suas mãos nas adversidades que superamos.

Às nossas mães que nos oportunizaram a vida e uma boa educação, além de, valores morais éticos.

Aos nossos familiares e amigos que estiveram presentes em momentos de alegria e tristeza.

Aos nossos cônjuges que nos acompanharam durante esta jornada ao conhecimento.

A nossa amiga, Thatyana Braga, que durante o desenvolvimento deste estudo colaborou com importantes sugestões e críticas construtivas.

A todas as pessoas que contribuem a cada dia para o nosso crescimento e desenvolvimento pessoal.

“É justamente a possibilidade de realizar um sonho que torna a vida interessante”.

Paulo Coelho

ANÁLISE DO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE INSTALAÇÕES CONFORME O PROTOCOLO DE AVALIAÇÃO DO MEC EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR EM SÃO LUIS DO MARANHÃO.

Sidney José Pimenta Penha
Elane Albuquerque Batista

RESUMO

O sistema atual de informação, avaliação e supervisão, direcionado para assegurar a qualidade da educação superior brasileira, engloba instrumentos e procedimentos de avaliação variados, que objetivam verificar tanto os resultados dos processos de ensino aprendizagem, de aquisição de habilidades e capacitação em curso nas instituições de ensino superior, quanto às condições infraestruturais, didáticas e pedagógicas que, de fato, estão sendo postas à disposição da sociedade, por essas instituições, quando da oferta dos cursos superiores presenciais e a distância. Destarte, foi vista a dimensão 04 do Manual de Avaliação in loco das condições institucionais - MEC- 2002, onde foram verificados os aspectos gerais e serviços da Instituição de Ensino Superior em São Luís do Maranhão objeto de estudo de atendimento aos critérios do MEC, além de suas instalações físicas da biblioteca, acervo e serviços bibliográficos, assim como instalações dos laboratórios. Dentro da proposta de trabalho, os objetivos traçados foram alcançados. Esperamos que a direção desta instituição de Ensino Superior continue na engajada na manutenção do atendimento dos itens do MEC em todas as dimensões. Deixamos, ainda, para a direção as listas de verificação para uso interno, onde sugerimos a inspeção dos itens da dimensão 04 semestralmente.

Palavras-chaves: avaliação, Instalações, Acervo, laboratórios.

ABSTRACT

The current information system, evaluation and supervision, aimed to ensure the quality of Brazilian higher education, includes tools and various evaluation procedures, which aim to verify both the results of the processes of teaching learning, acquisition of skills and ongoing training institutions higher education, for the infrastructural, educational and pedagogical conditions that, in fact, are being made available to the company, by these institutions when the supply of higher education classroom and distance. Thus, the size was seen in 04 of the Evaluation Manual place the institutional conditions - MEC- 2002 where it was verified the general aspects and services of the higher education institution in Sao Luis care object of study to the Ministry of Education criteria, as well of its physical facilities of the library collection and bibliographic services and facilities of laboratories. Within the work proposal, the objectives were achieved. We hope that the direction of this higher education institution continue to engaged in maintaining the service of the MEC items in all dimensions. We leave also for the direction checklists for internal use, which suggest the inspection of items of size 04 every six months.

Keywords: valuation, Facilities, Assets, laboratories.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras	Página
Figura 1 - Fachada da IES	23
Tabelas	
Tabela 1 - Quadro de definições- Espaço Físico,	07
Tabela 2 - Quadro de critérios de avaliação indicador – Espaço Físico	08
Tabela 3 - Quadro de critérios de avaliação indicador – Equipamentos.....	09
Tabela 4 - Quadro de critérios de avaliação indicador – Serviços	10
Tabela 5 - Quadro de definições – Biblioteca - Serviços	13
Tabela 6 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Serviços	13
Tabela 7 - Quadro de definições – Biblioteca - Acervo.....	15
Tabela 8 - Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Acervo.....	16
Tabela 9 - Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Acervo.....	17
Tabela 10 - Quadro de definições – Biblioteca - Serviços	18
Tabela 11 - Quadro de definições – Biblioteca - Serviços	18
Tabela 12 - Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Serviços	19
Tabela 13 - Quadro de critérios de avaliação indicador – Laboratórios	20
Tabela 14 - Quadro resumo da Dimensão 4	21
Tabela 15 - Categorias de vasos de pressão quanto ao fluido e potencial de risco	24
Tabela 16 - MEC - Dimensão 04 – Check-List - Aspecto Físico	26
Tabela 17 - MEC - Dimensão 04 – Check-List - Equipamentos	26
Tabela 18 - MEC - Dimensão 04 – Check-List - Serviços,	27
Tabela 19 - MEC - Dimensão 04 – Check-List - Serviços,	28
Tabela 20 - MEC - Dimensão 04 – Check-List – Biblioteca-Acervo	31
Tabela 21 - MEC - Dimensão 04 – Check-List – Biblioteca - Serviços,	32
Tabela 22 - MEC - Dimensão 04 – Check-List – Laboratório,	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	2
2.1 Avaliação de Instituições de nível superior	2
2.2 Momento 1	2
2.3 Momento 2	4
2.4 Dimensões 4 – Instalações	6
2.5 Instalações : Indicador 4.1.1 – Espaço físico	6
2.6 Instalações – Indicador 4.1.2 – Equipamentos	9
2.7 Instalações – Indicador 4.1.3 – Serviços	10
2.8 Instalações – Categoria de Análise 4.2 – Biblioteca	11
2.8.1 Indicador 4.2.1 – Espaço físico	12
2.8.2 Indicador 4.2.2 – Acervo	14
2.8.3 Indicador 4.2.3 – Serviços	17
2.8 Análise 4.3 – Instalações e laboratórios específicos	20
3. METODOLOGIA	22
3.1 Objetivos	22
3.1.1 Geral	22
3.1.2 Especifico	22
3.2 Local da pesquisa	22
3.3 Organograma	23
3.4 Coleta de dados	24
3.4.1 Escopo de atividades	24
3.4.1.1 Aspecto Físico	24

3.4.1.2 Equipamentos	26
3.4.1.3 Serviços	27
3.4.1.4 Biblioteca : Espaço Físico	28
3.4.1.5 Biblioteca: Serviços.....	31
3.4.1.6 Instalações e laboratórios específicos	33
4 RESULTADOS	34
4.1 Produtos da inspeção in loco.	34
5 CONCLUSÃO	35
REFERÊNCIAS	37

1 INTRODUÇÃO

A Lei de Diretrizes e Bases – LDB (Lei no 9.394/96), no inciso IX de seu artigo 9º, define, como atribuições da União, “autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do Sistema Federal de Ensino Superior”.

O sistema atual de informação, avaliação e supervisão, direcionado para assegurar a qualidade da educação superior brasileira, engloba instrumentos e procedimentos de avaliação variados, que objetivam verificar tanto os resultados dos processos de ensino aprendizagem, de aquisição de habilidades e capacitação em curso nas instituições de ensino superior, quanto as condições infraestruturais, didáticas e pedagógicas que, de fato, estão sendo postas à disposição da sociedade, por essas instituições, quando da oferta dos cursos superiores presenciais e a distância.

Serão apresentados neste trabalho os momentos da avaliação em in loco das instituições de ensino superior e as categorias de análises. Ainda, trataremos em nosso estudo de caso sobre a dimensão 04 do manual de verificação in loco (MEC), instalações das Instituições de nível superior, subitens desta dimensão: Espaço Físico (geral), biblioteca e instalações e laboratórios.

A nossa pesquisa ocorreu em uma instituição de ensino superior que possui cursos de pós-graduação, além de, cursos de nível técnico e profissionalizantes no município de São Luís do Maranhão.

Quanto à metodologia aplicada, fez-se uso de formulários de check-lists baseados nos critérios e definições indicados pela dimensão 04 do Manual de Verificação in loco das condições institucionais a fim de avaliar o atendimento a estes critérios.

O presente estudo tem o objetivo nortear o gerenciamento da manutenção dos indicadores de qualidade do MEC pela direção da instituição de ensino e conseqüentemente proporcionar aos docentes, discentes, funcionários diretos e indiretos, pais de alunos e comunidade um ambiente que atende a padrões de qualidade.

Esperamos que ao final desta leitura você possa compreender a importância desta avaliação para a manutenção da qualidade nas instalações nas Instituições de Ensino Superior.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Avaliação de Instituições de nível superior

A Lei de Diretrizes e Bases – LDB (Lei no 9.394/96), no inciso IX de seu artigo 9º, define, como atribuições da União, “autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do Sistema Federal de Ensino Superior”. (MANUAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO DAS CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS, 2002, p. 1).

O sistema atual de informação, avaliação e supervisão, direcionado para assegurar a qualidade da educação superior brasileira, engloba instrumentos e procedimentos de avaliação variados, que objetivam verificar tanto os resultados dos processos de ensino aprendizagem, de aquisição de habilidades e capacitação em curso nas instituições de ensino superior, quanto as condições infraestruturais, didáticas e pedagógicas que, de fato, estão sendo postas à disposição da sociedade, por essas instituições, quando da oferta dos cursos superiores presenciais e a distância. (MANUAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO DAS CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS, 2002, p. 1).

Verificação in loco é o momento de verificar se a infraestrutura (ambientes, equipamentos e outros recursos físicos e acadêmicos apropriados) e o pessoal docente e técnico estão de fato em condições de ser colocados a serviço dos objetivos maiores da IES, explicitados em seu PDI, e, conseqüentemente, nos projetos específicos dos cursos. É o momento de estabelecer comparações entre as situações reais verificadas, as intenções declaradas e os documentos institucionais previamente examinados. (MANUAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO DAS CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS, 2002, p. 9).

2.2 Momento 1

A preparação prévia (MANUAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO DAS CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS, 2002, p. 10).

Sob a responsabilidade da SESU/MEC, e por intermédio da Coordenação-Geral de Avaliação do Ensino Superior – CGAES –, vinculada ao Departamento de Política do Ensino Superior – DEPES, os representantes institucionais das Mantenedoras ou das IES são

formalmente contatados, para fins de informação e instrução sobre a fase do processo que irá se iniciar.

1. Solicitar-se-á da Instituição o preenchimento de Formulário Eletrônico Específico, dentro de prazo estipulado. A IES será informada do cronograma e das atividades a serem desenvolvidas quando da visitação.

2. Será composta a comissão de verificação *in loco*, para a visita institucional com, no mínimo, dois e no máximo três membros – na dependência da(s) área(s) de conhecimento e das especificidades do(s) curso(s) a autorizar. Para o credenciamento de IES para ministrar educação superior a distância – EAD –, e a autorização de curso superior por EAD, as comissões serão integradas por consultor-especialista em EAD e consultores-especialistas nas áreas de conhecimento do(s) curso(s) a autorizar.

Os nomes serão escolhidos, em cada caso, a partir da lista de membros titulares dos Comitês Assessores da SESU (ver Anexo 1) e de lista de consultores fornecida pela Diretoria de Avaliação do Ensino Superior/INEP. Esta relação de nomes, por sua vez, terá seu respaldo legal definido em Portaria específica, conforme o disposto na Resolução nº 10/2002 do CNE, e seus membros terão sido selecionados pelo INEP, a pedido da SESU, com base no cadastro único nacional de avaliadores do ensino superior. Estes verificadores *ad hoc* já terão recebido treinamento e manifestado sua anuência formal em participar de processos avaliativos do ensino superior, tendo também concordado com as normas de conduta do avaliador (ver Anexo 2).

3. A comissão composta pela SESU terá seus membros formalmente indicados pelo Diretor do Departamento de Política de Ensino Superior da SESU, depois de previamente consultados sobre a agenda de visitação e informados do trabalho a cumprir.

4. Com o conhecimento da Instituição, a data de visita da comissão será marcada, as providências práticas relativas à viagem serão tomadas (em conformidade com a Portaria Ministerial nº 946/1997, que atualmente rege a matéria) e a Instituição organizar-se-á adequadamente para receber a comissão e para desempenhar, em conjunto com ela e naquele período marcado, as ações requeridas pelo processo avaliativo.

2.3 Momento 2

O trabalho da Comissão de verificadores *ad hoc*

Especificam-se aqui os passos a serem seguidos pela comissão de verificadores *ad hoc*, durante o processo de avaliação. (MANUAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO DAS CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS, 2002, p 12).

1. Os membros da comissão recebem o 'Manual de verificação institucional *in loco*' e a agenda de visita institucional. Caso necessário, lhes são prestadas informações complementares.

2. Momento da visita (previamente organizada) à IES, para verificação *in loco*;3. Elaboração, finalização e entrega, no prazo marcado, do Relatório de visita, contendo as recomendações da comissão à SESU / MEC sobre os pleitos de credenciamento institucional e de autorização de cursos, formulados pela IES.

4.1 Dimensões, (MANUAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO DAS CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS, 2002, p. 16).

Agregam, em quatro níveis, os dados e informações da Instituição a credenciar e de seus cursos a autorizar, compreendendo:

I. O Contexto institucional;

II. A Organização institucional e pedagógica;

III. O Corpo docente;

IV. As Instalações.

4.2 Categorias de Análise, (MANUAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO DAS CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS, 2002, p. 16).

Constituem os desdobramentos das Dimensões, organizadas, cada uma, também em níveis, de acordo com as características consideradas mais pertinentes, em função dos processos futuros de verificação local.

4.2.1 Para a dimensão *contexto institucional*:

- Características da instituição;
- Administração;
- Políticas e programas de incentivos e benefícios.

4.2.2 Para a dimensão organização didático-pedagógica:

- Administração acadêmica;
- Projeto do(s) curso(s) e sua adequação às diretrizes curriculares e aos padrões de qualidade.

4.2.3 Para a dimensão *corpo docente*:

- formação acadêmica e profissional;
- Condições de trabalho.

4.2.4 Para a dimensão *instalações*:

- Instalações gerais;
- Biblioteca;
- Instalações, condições materiais e laboratórios específicos para, no mínimo, atender ao primeiro ano de funcionamento do(s) curso(s) proposto(s).
- Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.

2.4 Dimensões 4 – Instalações

Esta dimensão é constituída pelas seguintes categorias de análise:

4.1 Instalações gerais

4.2 Biblioteca

4.3 Instalações e laboratórios específicos

Na verificação destas três categorias de análise, será registrada a existência ou não de condições de acessibilidade para os portadores de necessidades especiais, conforme prescreve a legislação.

Categoria de Análise 4.1 – Instalações gerais

Os indicadores que constituem esta categoria de análise são:

4.1.1 Espaço físico

4.1.2 Equipamentos

4.1.3 Serviços

2.5 Instalações : Indicador 4.1.1 – Espaço físico

A comissão verificadora deverá:

- Visitar as instalações da instituição, especialmente aquelas a serem utilizadas pelo(s) curso(s); e examinar o plano de expansão física definida no PDI, comparando-o às propostas de expansão em que se insere(m) o(s) curso(s) a autorizar e às condições locais observáveis .

Para efeito da avaliação considere-se o quadro de definições a seguir:

(A) Dimensão – espaço físico adequado para o número de usuários e para o tipo de atividade.
(B) Acústica – isolamento de ruídos externos e boa audição interna, com uso de equipamentos, se necessário.
(C) Iluminação – luminosidade natural e/ou artificial em níveis adequados.
(D) Ventilação – adequada às necessidades climáticas locais ou com equipamentos, se necessário.
(E) Mobiliário e aparelhagem específica – adequado e suficiente.
(F) Limpeza – áreas livres varridas e sem lixo, pisos lavados, sem sujeira, poeira e lixo, móveis sem poeira, depósitos de lixo em lugares estratégicos, como próximos às salas de aula, nas cantinas, no restaurante, na biblioteca, nas salas de estudo, etc., instalações sanitárias com pisos, paredes e aparelhos lavados e desinfetados. Pessoal adequado e material de limpeza disponível.

Tabela 1 – Quadro de definições- Espaço Físico,

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 53

Os aspectos que constituem este indicador serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

Aspectos a serem analisados	CrITÉrios de análise
Salas de aula ESSENCIAL	Não atende – quando mais de 50% das salas de aula não atende satisfatoriamente a todos os itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando mais de 50% das salas de aula atende satisfatoriamente a todos os itens A, B, C, D, E, F.
Instalações administrativas ESSENCIAL	Não atende – quando as instalações administrativas do curso não atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando as instalações administrativas do curso atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.
Instalações para docentes – salas de professores, salas de reuniões e gabinetes de trabalho ESSENCIAL	Não atende – quando mais de 50% das instalações para docentes não atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando mais de 50% das instalações para docentes atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.
Instalações para as coordenações dos cursos ESSENCIAL	Não atende – quando as instalações para a coordenação do curso não atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando as instalações para a coordenação do curso atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.
Auditório/sala de conferência	Não atende – quando o(s) auditório(s) ou sala(s) de conferência(s) não atende(m) satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando o(s) auditório(s) ou sala(s) de conferência(s) atende(m) satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.
Instalações sanitárias – adequação e limpeza ESSENCIAL	Não atende – quando as instalações sanitárias não atendem aos itens A, C, D, E, F. Atende – quando as instalações sanitárias atendem aos itens A, C, D, E, F.
Condições de acesso para portadores de necessidades especiais (<i>rampas com inclinações adequadas ou elevadores com espaços suficientes para cadeira de rodas, instalações sanitárias apropriadas, vagas especiais em estacionamento</i>)	Não atende – quando as condições de acesso para portadores de necessidades especiais não atendem ou atendem precariamente à maioria das condições. Atende – quando as condições de acesso para portadores de necessidades especiais atendem satisfatoriamente a todas as condições.
Infra-estrutura de segurança (<i>pessoal, patrimonial e prevenção de incêndio e de acidentes de trabalho</i>) ESSENCIAL	Não atende – quando a infra-estrutura disponível não atende aos itens de segurança. Atende – quando a infra-estrutura disponível atende a todos os itens de segurança.

Tabela 2 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Espaço Físico

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 54

2.6 Instalações – Indicador 4.1.2 – Equipamentos

A comissão verificadora deverá:

- Examinar os equipamentos de informática, os equipamentos audiovisuais e de multimídia;
- Verificar como esses equipamentos serão utilizados por professores e alunos. Os aspectos que constituem este indicador serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

Aspectos a serem analisados	Critérios de análise
Acesso dos docentes a equipamentos de informática ESSENCIAL	Não atende – quando houver docentes sem acesso a equipamentos de informática. Atende – quando houver acesso a equipamentos de informática para todos os docentes.
Acesso dos alunos a equipamentos de informática ESSENCIAL	Não atende – quando não estiver previsto acesso a equipamentos de informática para todos os alunos. Atende – quando houver acesso a equipamentos de informática, mesmo que sujeito a agendamento, para todos os alunos.
Recursos audiovisuais e multimídia ESSENCIAL	Não atende – quando não existem recursos audiovisuais, incluindo multimídia, em quantidade suficiente para atender às necessidades de professores, técnicos e alunos Atende – quando existem recursos audiovisuais, incluindo multimídia, em quantidade suficiente para atender às necessidades de professores, técnicos e alunos, disponíveis mediante agendamento.
Existência de rede de comunicação científica (<i>Internet</i>) ESSENCIAL	Não atende – quando não existe acesso a rede de comunicação científica (<i>Internet</i>). Atende – quando existe acesso a rede de comunicação científica (<i>Internet</i>) e número de computadores que possibilite o seu uso pelos professores e alunos.

Tabela 3 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Equipamentos

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 55

2.7 Instalações – Indicador 4.1.3 – Serviços

A comissão verificadora deverá:

- Entrevistar os responsáveis pelos serviços de conservação, manutenção e limpeza das instalações gerais e dos equipamentos. Os aspectos que constituem este indicador serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

Aspectos a serem analisados	Critérios de análise
Manutenção e conservação das instalações físicas (qualidade do serviço) ESSENCIAL	Não atende – quando o estado de manutenção e de conservação das instalações físicas mostra-se precário. Atende – quando o estado de manutenção e de conservação das instalações físicas mostra-se adequado.
Manutenção e conservação dos equipamentos (qualidade do serviço) ESSENCIAL	Não atende – quando não existe plano de expansão e de atualização de equipamentos e o estado de manutenção e de conservação dos equipamentos mostra-se precário. Atende – quando existe plano de expansão e de atualização de equipamentos, com mecanismos regulares de reparo e de aquisições, e o estado de manutenção e de conservação da maioria dos equipamentos mostra-se adequado.

Tabela 4 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Serviços

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 56

Segundo o dicionário Aurélio, manutenção significa “ as medidas necessárias para a conservação ou permanência, de alguma coisa ou de uma situação” e ainda “ os cuidados técnicos indispensáveis ao funcionamento regular e permante dos motores e máquinas” (FERREIRA,1999, p. 1279).

Segundo Kardec e Nascif (2006), o conceito predominante da manutenção, até bem pouco tempo. Era o de “ restabelecer as condições originais dos equipamentos e sistemas”. Hoje, o conceito é “ garantir a disponibilidade da missão dos equipamentos e instalações de modo a atender um processo de produção ou de serviço, com confiabilidade, segurança, preservação do meio ambiente e custo adequados” (KARDEC; NASCIF, 2006, p.22)

2.8 Instalações – Categoria de Análise 4.2 – Biblioteca

Os indicadores que constituem esta a categoria de análise são:

- Espaço físico, item 4.2.1;
- Acervo, item 4.2.2;
- Serviços, item 4.2.3.

Logo abaixo temos exemplos de resultados obtidos em pesquisas realizadas em bibliotecas no Brasil, nesta pesquisa nos limitaremos nos itens verificados no Manual do MEC, 2006.

Para Pinto (1993), é preciso compreender que os recursos mais importantes neste processo são os humanos. Portanto, a qualidade dos produtos e serviços da biblioteca depende - e muito - do investimento nesse particular e do comprometimento da alta gerência.

A pesquisa desenvolvida por Rocha; Gomes (1993), do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT, concluiu que os principais fatores que dificultam a implantação de um plano voltado para a qualidade dos serviços das bibliotecas são os recursos humanos insuficientes, acompanhados da não estruturação de um plano de capacitação.

Thorell, et al. (1987), em seus estudos em bibliotecas, chegou à conclusão de que o incremento dos padrões de qualidade dos serviços podem ser resultantes dos seguintes aspectos, dentre outros:

- Conhecimento da biblioteca como um todo.
- Treinamento contínuo.
- Atenção e responsabilidade.
- Rodízio.
- Cursos de línguas.
- Maior atuação dos bibliotecários junto a auxiliares.
- Participação dos profissionais nos eventos da área de Biblioteconomia.
- Reuniões periódicas.

- Trabalho em equipe.

Costa; Lima (1994),destacam, também, a motivação e o comprometimento da equipe em função de sua participação em todas as fases, através da educação, treinamento e discussão de cada processo; implementação da prática do feedback e do reconhecimento por parte dos envolvidos no processo.

- A biblioteca necessita de um número e de uma variedade suficiente de pessoal para desenvolver, organizar e manter as coleções e prover serviços de referência e informação para satisfazer às reais necessidades da universidade.
- O tamanho e a qualificação do quadro de pessoal devem ser definidos por fatores, tais como: tamanho e escopo das coleções, número de bibliotecas setoriais, número de ponto de serviço, número de horas de funcionamento, média de aquisição, média de circulação, natureza de processamento e a natureza da demanda por serviços.
- Os bibliotecários devem desempenhar funções de liderança em relação aos serviços prestados pela mesma.
- A relação entre o número de bibliotecários, auxiliares e outros servidores depende da amplitude das operações e serviços oferecidos pela biblioteca e de sua carga total de trabalho.
- A biblioteca tem que desenvolver programas de motivação e assistir a todos os membros do staff em seu crescimento e desenvolvimento profissional.
- O desempenho do pessoal é determinado, em grande parte, pela qualidade da coleção e serviços da biblioteca. A biblioteca deve contribuir para uma avaliação contínua de desempenho e para um justo reconhecimento da eficiência do pessoal.

2.8.1 Indicador 4.2.1 – Espaço físico

A comissão verificadora deverá:

- Visitar as instalações da(s) biblioteca(s) utilizadas pelo curso – instalações para o acervo, considerando a área física, condições de armazenagem (como iluminação, extintor de incêndio, sistema antifurto, sinalização), condições de preservação (manutenção preventiva

e corretiva, umidade correta, sistema anti-mofo), de acesso ao acervo por parte dos usuários e de funcionamento; instalações para estudos individuais e salas para estudo em grupo áreas reservadas para consultas e estudo individual de professores e alunos e para consulta à biblioteca local e remota, bem como instalação elétrica para uso de computadores do próprio usuário; condições de acesso das instalações físicas aos usuários com necessidades especiais;

- Verificar se o acesso ao acervo é possível aos usuários portadores de necessidades especiais e se existem áreas reservadas para consultas e estudo individual dos professores e alunos e para consulta à biblioteca local e remota por meio de computadores; e entrevistar bibliotecário(s) e pessoal técnico e de apoio.

Para efeito da avaliação considere-se o quadro de definições a seguir:

(A) Existência de armazenagem satisfatória, incluindo: iluminação adequada, extintor de incêndio, sistema antifurto e sinalização bem distribuída e visível.
(B) Acesso com rampas para portadores de necessidades especiais.
(C) Funcionamento: existência de catálogos disponíveis para o público, independentemente de sua forma (informatizada, em fichas, etc.) permitindo consulta por, no mínimo, autor, título e assunto(s) atribuído(s) a cada documento. Para isso, o preparo deve ser feito mediante uso de instrumento padrão para tal descrição: Código de Catalogação AACR2 + um sistema padrão de classificação bibliográfica (CDD, CDU ou outro); todos os documentos estão preparados com etiqueta de lombada e disponíveis para empréstimo, segundo a política da instituição.

Tabela 5 – Quadro de definições – Biblioteca - Serviços

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 57

Os aspectos que constituem este indicador serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

Aspectos a serem analisados	Critérios de análise
Instalações para o acervo (<i>espaços, mobiliário e equipamentos, manutenção da umidade correta, antimofo, etc.</i>) ESSENCIAL	Não atende – quando a área física, as condições de armazenagem, de preservação e de disponibilidade do acervo são precárias (não atendem aos itens A, B e C). Atende – quando a área física, as condições de armazenagem, de preservação e de disponibilidade do acervo são adequadas (atendem aos itens A, B e C).
Instalações para estudos individuais (<i>espaço e mobiliário adequados aos estudos individuais</i>)	Não atende – quando não existem instalações para estudo individual. Atende – quando existem instalações para estudo individual para cada curso oferecido pela IES.
Instalações para estudos em grupos (<i>salas e mobiliário adequados aos estudos em grupo</i>)	Não atende – quando não existe sala para estudo em grupo. Atende – quando existe sala para estudo em grupo .

Tabela 6 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Serviços

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 58

Entende-se que a biblioteca não é apenas uma organização, e sim ligada a Universidade, recebendo influências internas e externas (MACIEL; MENDONÇA, 2000). Por isso, é que pela sua constituição múltipla, não se deve apenas pensar em uma formação acadêmica, mas a de um cidadão, com um sentido de retorno de fato à sociedade.

A biblioteca universitária possui um papel muito importante, contando como 40% da nota total. (GOMES ; BARCELOS, 2004) Assim, entende-se a importância dada pelo órgão regulamentador a biblioteca, pois ela se constitui o universo de todos os cursos, onde o aluno, pesquisador e professor tem acesso à literatura desejada, capaz de produzir conhecimento e novas perspectivas.

2.8.2 Indicador 4.2.2 – Acervo

A comissão verificadora deverá:

- Percorrer o acervo de livros, verificando o número médio de exemplares por disciplina;
- Verificar se a totalidade do material bibliográfico relacionado está na IES, devidamente cadastrado e à disposição da comissão verificadora. Não devem ser aceitas notas de compra e/ou compromissos por escrito de entrega ou de compra;
- Verificar se existem políticas definidas de aquisição, expansão e atualização do acervo que contemplem a proporcionalidade do número de alunos em relação às disciplinas do(s) curso(s) e às áreas afins;
- Verificar se a bibliografia básica (livros, periódicos, obras clássicas, obras de referência, etc.), por disciplina do primeiro ano do(s) curso(s) a autorizar encontra-se à disposição dos usuários;
- Verificar, no acervo circulante, pelo catálogo de autor e título e da ficha de empréstimo do livro (devidamente assinada, contendo o número de cadastro da instituição), a existência ou não dos livros indicados na bibliografia de disciplinas do primeiro ano do(s) curso(s), considerando o número de usuários, resguardando as peculiaridades de cada área e verificando a idade e o estado de conservação;
- Verificar as condições de acesso de usuários com necessidades especiais (como é o caso dos deficientes visuais) ao prédio da biblioteca e aos materiais específicos;
- Verificar a pertinência das coleções de periódicos, baseada na sua relação com as disciplinas oferecidas e a bibliografia sugerida;

- Solicitar documentação comprobatória da aquisição da coleção de periódicos eletrônicos apresentada, verificando se não é apenas uma licença para demonstração.

No caso do portal de periódicos da CAPES, vale o termo de compromisso assinado pelo dirigente da IES e pelo presidente da CAPES;

Para efeito da avaliação considere-se o quadro de definições a seguir:

(A) Existência de representação de todo o acervo (todos os tipos de materiais) no sistema de informatização utilizado, com possibilidade de acesso remoto (na IES e fora dela).
(B) Possibilidade de importação e exportação dos registros bibliográficos em padrão de intercâmbio.
(C) Informatização do serviço de empréstimo, no mínimo de livros, com possibilidade de reserva de material.

Tabela 7 – Quadro de definições – Biblioteca - Acervo

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 59

Os aspectos que constituem este indicador serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

Aspectos a serem analisados	Critérios de análise
<p><i>Livros (títulos e exemplares em número suficiente para a quantidade de alunos previstos no primeiro ano do curso e para a proposta pedagógica do curso)</i></p> <p style="text-align: center;">ESSENCIAL</p>	<p>Não atende – quando não atendem aos programas das disciplinas do primeiro ano do curso, ou não há quantidade suficiente (na proporção de um exemplar para mais de 15 alunos previstos no curso, para quaisquer dos títulos indicados na bibliografia destas disciplinas), ou não são atualizados.</p> <p>Atende – quando atendem aos programas das disciplinas do primeiro ano do curso, há quantidade suficiente (na proporção de um exemplar para até 15 alunos previstos no curso, para quaisquer dos títulos indicados na bibliografia destas disciplinas) e são atualizados.</p>
<p><i>Periódicos (assinaturas em número suficiente para a proposta pedagógica do curso)</i></p>	<p>Não atende – quando a situação é inferior a 50% em qualquer dos itens (presença de títulos indispensáveis ao curso, mais títulos adicionais em áreas correlatas), independentemente do estado da coleção (completa ou incompleta).</p> <p>Atende – quando existem, pelo menos, 50% dos títulos indispensáveis ao curso, mais títulos adicionais em áreas correlatas, com coleção completa referente pelo menos aos últimos três anos e evidência de continuidade da manutenção dos títulos considerados.</p>
<p><i>Informatização (do acervo e dos serviços de catalogação, controle de periódicos, reserva e empréstimo, comutação, consulta ao catálogo local e remoto, preferencialmente com o protocolo Z-39.50 ou similar)</i></p>	<p>Não atende – quando não existe esforço de informatização do acervo e dos serviços.</p> <p>Atende – quando a informatização da biblioteca atende até dois dos itens A, B, C.</p>
<p><i>Base de Dados (grande repositório, regularmente atualizado, de informações digitalizadas - citações, resumos, textos na íntegra, imagens, estatísticas, etc. - em um assunto particular ou em um campo específico, consistindo em registros de formato uniforme, organizados para pesquisa e busca rápida e fácil)</i></p>	<p>Não atende – quando não existem bases de dados na biblioteca.</p> <p>Atende – quando existem bases de dados na biblioteca.</p>

Tabela 8 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Acervo

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 59

Aspectos a serem analisados	Crítérios de análise
Multimídia (<i>microfichas, slides, DVD, CD Rom, fitas de vídeo, disquetes e respectivos equipamentos – títulos e quantidade em número suficiente para atender à proposta pedagógica do curso</i>)	<p>Não atende – quando não existem recursos de multimídia (<i>microfichas, slides, fitas de vídeos, DVD, CD Rom, disquetes, etc.</i>) e equipamentos necessários para sua utilização.</p> <p>Atende – quando existem, no acervo, recursos de multimídia (<i>microfichas, slides, fitas de vídeos, DVD, CD Rom, disquetes, etc.</i>) e os equipamentos necessários para sua utilização, adequados à proposta do curso.</p>
Jornais e revistas	<p>Não atende – quando não existem assinaturas de jornais e revistas adequadas à proposta pedagógica do curso.</p> <p>Atende – quando existem 2 ou mais assinaturas de jornais e 2 ou mais assinaturas de revistas adequadas à proposta pedagógica do curso.</p>
Política de aquisição, expansão e atualização (<i>que atenda à proposta pedagógica do curso</i>)	<p>Não atende – quando não existe uma política definida de aquisição, expansão e atualização do acervo.</p> <p>Atende – quando existe uma política de aquisição, expansão e atualização do acervo, considerando a proposta pedagógica do curso.</p>
ESSENCIAL	

Tabela 9 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Acervo

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 60

Conforme Faquete e Ohira, as bibliotecas são atingidas pelas modificações tecnológicas de uma forma inquestionável e ratificam a tese de que o acesso à estante aos livros em formato material deve ser substituído pela possibilidade do acesso à informação de qualquer lugar, ou seja, teremos bits (de informação), e não a átomos (de materiais), diferenciação esta bem discutida por Negropotente.

2.8.3 Indicador 4.2.3 – Serviços

A comissão verificadora deverá:

- Visitar as instalações da(s) biblioteca(s) utilizada(s) pelo(s) curso(s);
- Realizar alguns processos de utilização do sistema de acesso ao acervo (empréstimos, consultas, bases de dados, multimídia, etc.);
- Verificar se os recursos de informática estão disponíveis na biblioteca (e, conforme os itens indicados, fora dela);

- Verificar se o horário de funcionamento da biblioteca dá oportunidade ao aluno de estudar no turno de funcionamento do seu curso e em outros horários, inclusive à noite e aos sábados, e se há facilidade de reserva pela Internet e devolução por meio de caixas coletoras;
- Verificar se o pessoal técnico (bibliotecários, auxiliares de biblioteca, assistente de administração, entre outros) é suficiente e capacitado para o atendimento aos alunos do curso e se existe programa de capacitação. Com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca, considerar a equipe dedicada ao sustento de serviços e atividades de rotina;
- entrevistar bibliotecário(s) e pessoal técnico e de apoio.

Para efeito da avaliação, considere-se o quadro de definições a seguir:

(A) Existência de serviço de empréstimo domiciliar para itens do acervo, ainda que com distinções entre tipos de material e categorias de usuários, sendo obrigatória a possibilidade de empréstimo de livros, ainda que com restrições a certos títulos, de forma justificada.

Tabela 10 – Quadro de definições – Biblioteca - Serviços

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 60

(B) Acesso a serviço de cópia de documentos internamente na instituição (ainda que não no espaço físico da biblioteca).
(C) Existência de serviço de empréstimo entre bibliotecas.
(D) Oferta do serviço de comutação bibliográfica, no País e no exterior.
(E) Existência de serviço de consulta a bases de dados em forma impressa, em meio magnético ou em CD-ROM, seja por disponibilidade diretamente na instituição, seja por acesso remoto a recursos de outras instituições.
(F) Existência de profissionais graduados em Biblioteconomia.
(G) Existência de pessoal auxiliar na proporção adequada à manutenção do horário da biblioteca e ao perfil dos serviços.
(H) Previsão de programa de treinamento de usuários que ensine a normalizar os trabalhos monográficos dos mesmos.
(I) Conjunto de normas da ABNT para normalização de documentação.
(J) Manual da IES com as exigências específicas para a apresentação de trabalhos técnicos e científicos.

Tabela 11 – Quadro de definições – Biblioteca - Serviços

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 61

Os aspectos que constituem este indicador serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

Aspectos a serem analisados	Critérios de análise
<p>Horário de funcionamento (<i>horário de funcionamento da biblioteca condizente com os turnos do curso</i>)</p> <p>ESSENCIAL</p>	<p>Não atende – quando funciona apenas no turno do curso.</p> <p>Atende – quando funciona em, pelo menos, dois turnos, um deles noturno (incluído o do curso).</p>
<p>Serviço e condições de acesso ao acervo (<i>qualidade do serviço de consulta e empréstimo do acervo destinado ao curso</i>)</p>	<p>Não atende – quando a biblioteca não atende ao item A, ou apenas a um dos itens B, C, D e E. Quando a biblioteca for inacessível aos portadores de necessidades especiais (instalações e acervo inadequados)</p> <p>Atende – quando a biblioteca atende ao item A e a, pelo menos, dois dos itens B, C, D e E. Quando a biblioteca estiver acessível aos portadores de necessidades especiais (instalações e acervo apropriados)</p>
<p>Pessoal técnico e administrativo (<i>qualificação e quantidade adequada ao funcionamento da biblioteca e às necessidades dos professores e alunos do curso, inclusive os portadores de necessidades especiais</i>)</p> <p>ESSENCIAL</p>	<p>Não atende – quando o pessoal existente não atende às condições dos itens F e G.</p> <p>Atende – quando o pessoal existente atende às condições dos itens F e G.</p>
<p>Apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos (<i>ficha catalográfica e normalização bibliográfica</i>)</p>	<p>Não atende – quando não atende a nenhum ou atende apenas a um dos itens H, I, J.</p> <p>Atende – quando atende a, pelo menos, dois dos itens H, I ou J.</p>

Tabela 12 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Biblioteca - Serviços
Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 61

2.9 Análise 4.3 – Instalações e laboratórios específicos

Os indicadores que constituem esta categoria de análise são dependentes do tipo de credenciamento institucional solicitado, do(s) curso(s) a autorizar e dos requisitos específicos fixados para cada caso (para a oferta de ensino à distância, observar as prescrições pertinentes).

4.3.1. Instalações e laboratórios específicos

A comissão verificadora deverá:

- Visitar as instalações do(s) laboratório(s);
- Verificar a acessibilidade para portadores de necessidades especiais;
- Entrevistar o(s) responsável(eis) ou coordenador(es) do(s) laboratório(s);
- Entrevistar os técnicos do laboratório.

Os aspectos que constituem este indicador serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

Aspectos a serem analisados	Critérios de análise
Existência de instalações e laboratórios específicos para o primeiro ano do(s) curso(s). ESSENCIAL	<p>Não atende – quando não existem instalações e laboratórios específicos ou equivalentes, que atendam as necessidades de suporte às atividades didáticas do primeiro ano do(s) curso(s). Quando não se verifica a acessibilidade dos mesmos a portadores de necessidades especiais.</p> <p>Atende – quando existem instalações e laboratórios específicos ou equivalentes, que atendam as necessidades de suporte às atividades didáticas do primeiro ano do(s) curso(s). Quando se verifica a acessibilidade dos mesmos aos portadores de necessidades especiais.</p>

Tabela 13 – Quadro de critérios de avaliação indicador – Laboratórios

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 63

O quadro a seguir apresenta um resumo da organização e hierarquia das categorias de análise, indicadores e aspectos a serem analisados, constitutivos da Dimensão 4.

Dimensão 4 – Instalações		
Categorias de Análise	Indicadores	Aspectos a serem analisados
4.1 Instalações gerais	4.1.1 Espaço físico	Salas de aula. (*) Instalações administrativas. (*) Instalações para docentes – salas de professores, salas de reuniões e gabinetes de trabalho. (*) Instalações para as coordenações dos cursos. (*) Auditório/sala de conferência. Instalações sanitárias - adequação e limpeza. (*) Condições de acesso para portadores de necessidades especiais. (*) Infra-estrutura de segurança. (*)
	4.1.2 Equipamentos	Acesso dos docentes a equipamentos de informática. (*) Acesso dos alunos a equipamentos de informática. (*) Recursos audiovisuais e multimídia. (*) Existência de rede de comunicação científica. (*)
	4.1.3 Serviços	Manutenção e conservação das instalações físicas. (*) Manutenção e conservação dos equipamentos. (*)
4.2 Biblioteca	4.2.1 Espaço físico	Instalações para o acervo. (*) Instalações para estudos individuais. Instalações para estudos em grupos. Acesso a portadores de necessidades especiais (*)
	4.2.2 Acervo	Livros. (*) Periódicos. Informatização. Base de dados. Multimídia. Jornais e revistas. Política de aquisição, expansão e atualização. (*) Adequação ao uso de portadores de necessidades especiais (*)
	4.2.3 Serviços	Horário de funcionamento. (*) Serviço de acesso ao acervo. Pessoal técnico e administrativo. (*) Apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos.
4.3 Instalações e laboratórios específicos	4.3.1 Instalações e laboratórios específicos	Existência de instalações e laboratórios específicos para o primeiro ano do curso. (*) Adequação ao uso de portadores de necessidades especiais (*)

Tabela 14 – Quadro resumo da Dimensão 4

Fonte: Manual de Verificação in loco das condições institucionais - MEC (2002) PAGINA 65

3 METODOLOGIA

3.1 Objetivo

3.1.1 Geral

Analisar o atendimento dos requisitos de instalações conforme o protocolo de avaliação do MEC em instituição de ensino superior em São Luís do Maranhão e a partir dos resultados elaborar um plano de ação para correção de pendências.

3.1.2 Específicos

- Verificar as condições das instalações físicas da IES;
- Verificar as condições dos equipamentos utilizados pela IES;
- Verificar a qualidade da prestação de serviços;
- Verificar as condições da biblioteca, acervo e serviços;
- Verificar as condições dos laboratórios.

3.2 Local da pesquisa

A PORTARIA Nº 686, DE 25 DE MAIO DE 2012 declarou que “e diante da conformidade do Regimento da Instituição e de seu respectivo Plano de Desenvolvimento Institucional com a legislação aplicável” credenciou esta Faculdade junto ao MEC como FACULDADE e assim consolidou o projeto acadêmico iniciado como Instituto em 2004.

Desde 2014 a esta IS atua em parceria com a outra instituição de Ensino Superior do sudeste, constitui-se em um Centro Educacional que visa desenvolver processos de formação profissional e de produção de conhecimento científico para o desenvolvimento das pessoas e do País.

Reúne notáveis profissionais em seu corpo docente por suas titulações, produções acadêmicas e experiências profissionais de destaque nacional. As coordenações, direção, coordenação acadêmica e equipes de acompanhamento de alunos são representadas e compostas por professores experientes, dedicados e comprometidos com a busca permanente da excelência de seus serviços.

Experiência docente, liderança, visão de futuro e qualidade em todos os processos de ensino tem resultado em um progressivo reconhecimento da Instituição proporcionado aos alunos, cada vez mais, melhores possibilidades de inserção no mercado de trabalho e maior resolutividade em suas ações técnicas. O diferencial da instituição é considerar a educação em todos os seus níveis como um bem coletivo, por isso concentra investimentos na constante atualização das metodologias e conteúdos, em consonância com os critérios de organização e planejamento, com o objetivo de atender às demandas do cidadão, da sociedade e do mundo do trabalho.



Figura 1 – Fachada da IES
Fonte: Arquivo fotográfico 2016.

3.3 Organograma

Experiência esta Instituição de Ensino Superior tem no seu corpo diretivo um diretor/ mantenedor, um diretor geral e um diretor acadêmico.

CORPO DIRETIVO



Organograma do Corpo Diretivo:

-
- DIRETOR/MANTENEDOR
- DIRETORA GERAL
- DIRETORA ACADÊMICA

Tabela 15 – Categorias de vasos de pressão quanto ao fluido e potencial de risco,

Fonte: Arquivo fotográfico (2016)

3.4 Coleta de dados

3.4.1 Escopo de atividades

Foram Elaboradas seis listas de verificação conforme requisitos do manual de verificação do MEC na Dimensão 4 (Instalações), onde estes verificaram os itens abaixo:

- Requisitos sobre equipamentos;
- Requisitos sobre serviços;
- Requisitos sobre a biblioteca;
- Requisitos sobre o acervo bibliográfico;
- Requisitos sobre os serviços da biblioteca;
- Requisitos sobre os laboratórios.




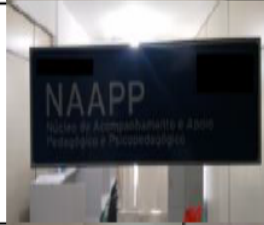

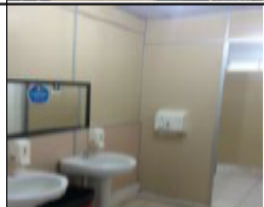
3.4.1.1 Desenvolvimento das atividades

Durante o período compreendido entre 08/10/2016 a 15/10/2016 foram realizadas as inspeções nas instalações da Instituição de Ensino Superior em estudo, desta forma, foram verificados os requisitos conforme check-list mencionados acima.

3.4.1.2 Aspecto Físico

Foi feita a visita às instalações da instituição, especialmente aquelas a serem utilizadas pelos cursos; e foi examinado o plano de expansão física definida no PDI, comparando-o às propostas de expansão em que se inserem os cursos a autorizar e às

condições locais observáveis, onde todos os itens da tabela 01 página 07 foram atendidos conforme check-list de verificação que segue abaixo.

Aspectos a serem analisados	A	B	C	D	E	F	Crerios de análise	Resulta	Evidência
Salas de aula ESSENCIAL	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando mais de 50% das salas de aula não atende satisfatoriamente a todos os itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando mais de 50% das salas de aula atende satisfatoriamente a todos os itens A, B, C, D, E, F.	ATENDE	
Instalações administrativas ESSENCIAL	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando as instalações administrativas do curso não atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando as instalações administrativas do curso atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.	ATENDE	
Instalações para docentes – salas de professores, salas de reuniões e gabinetes de trabalho ESSENCIAL	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando mais de 50% das instalações para docentes não atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando mais de 50% das instalações para docentes atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.	ATENDE	
Instalações para as coordenações dos cursos ESSENCIAL	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando as instalações para a coordenação do curso não atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando as instalações para a coordenação do curso atendem satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.	ATENDE	
Auditório/sala de conferência	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando o(s) auditório(s) ou sala(s) de conferência(s) não atende(m) satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F. Atende – quando o(s) auditório(s) ou sala(s) de conferência(s) atende(m) satisfatoriamente aos itens A, B, C, D, E, F.	ATENDE	
Instalações sanitárias – adequação e limpeza ESSENCIAL	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando as instalações sanitárias não atendem aos itens A, C, D, E, F. Atende – quando as instalações sanitárias atendem aos	ATENDE	



Condições de acesso para portadores de necessidades especiais (rampas com inclinações adequadas ou elevadores com espaços suficientes para cadeira de rodas, instalações sanitárias apropriadas, vagas especiais em estacionamento)	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando as condições de acesso para portadores de necessidades especiais não atendem ou atendem precariamente à maioria das condições. Atende – quando as condições de acesso para portadores de necessidades especiais atendem satisfatoriamente a todas as condições.	ATENDE	
Infra-estrutura de segurança (pessoal, patrimonial e prevenção de incêndio e de acidentes de trabalho) ESSENCIAL	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando a infra-estrutura disponível não atende aos itens de segurança. Atende – quando a infra-estrutura disponível atende a todos os itens de segurança.	ATENDE	

Tabela 16 – MEC - Dimensão 04 – Check-List - Aspecto Físico,

Fonte: Inspeção 08/10/2016 a 15/10/2016

3.4.1.3 Equipamentos

Foram verificados e examinados os equipamentos de informática, os equipamentos audiovisuais e de multimídia, assim como, a forma de utilização pelos professores e alunos, este indicado obteve atendimento a todos os itens conforme check-list abaixo.


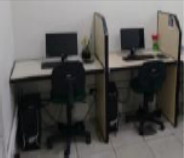


Aspectos a serem analisados	Atende	Não Atende	Critérios de análise	Resultado	Evidência
Acesso dos docentes a equipamentos de informática ESSENCIAL	X		Não atende – quando houver docentes sem acesso a equipamentos de informática. Atende – quando houver acesso a equipamentos de informática para todos os docentes.	Atende	
Acesso dos alunos a equipamentos de informática ESSENCIAL	X		Não atende – quando não estiver previsto acesso a equipamentos de informática para todos os alunos. Atende – quando houver acesso a equipamentos de informática, mesmo que sujeito a agendamento, para todos os alunos.	Atende	
Recursos audiovisuais e multimídia ESSENCIAL	X		Não atende – quando não existem recursos audiovisuais, incluindo multimídia, em quantidade suficiente para atender às necessidades de professores, técnicos e alunos Atende – quando existem recursos audiovisuais, incluindo multimídia, em quantidade suficiente para atender às necessidades de professores, técnicos e alunos, disponíveis mediante agendamento.	Atende	
Existência de rede de comunicação científica (Internet) ESSENCIAL	X		Não atende – quando não existe acesso a rede de comunicação científica (Internet). Atende – quando existe acesso a rede de comunicação científica (Internet) e número de computadores que possibilite o seu uso pelos professores e alunos.	Atende	

Tabela 17 – MEC - Dimensão 04 – Check-List - Equipamentos,

Fonte: Inspeção 08/10/2016 a 15/10/2016

3.4.1.4 Serviços

Foram realizadas entrevistas com responsáveis pelos serviços de conservação, manutenção e limpeza das instalações gerais e dos equipamentos; Foram visitadas as instalações gerais, verificando o seu estado de conservação, manutenção e limpeza; e verificou-se o estado de conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos. Todos os itens foram atendidos conforme check-list abaixo.

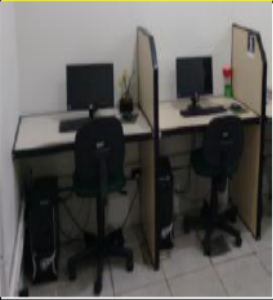

Aspectos a serem analisados	Atende	Não Atende	Critérios de análise	Resultado	Evidência
Manutenção e conservação das instalações físicas (qualidade do serviço) ESSENCIAL	X		Não atende – quando o estado de manutenção e de conservação das instalações físicas mostra-se precário. Atende – quando o estado de manutenção e de conservação das instalações físicas mostra-se adequado.	Atende	
Manutenção e conservação dos equipamentos (qualidade do serviço) ESSENCIAL	X		Não atende – quando não existe plano de expansão e de atualização de equipamentos e o estado de manutenção e de conservação dos equipamentos mostra-se precário. Atende – quando existe plano de expansão e de atualização de equipamentos, com mecanismos regulares de reparo e de aquisições, e o estado de manutenção e de conservação da maioria dos equipamentos mostra-se adequado.	Atende	 A empresa possui um setor chamado de GESTI (Gestão de Tecnologia da Informação) o qual coordena o plano de expansão, atualização e manutenção dos equipamentos.

Tabela 18 – MEC - Dimensão 04 – Check-List - Serviços,

Fonte: Inspeção 08/10/2016 a 15/10/2016

3.4.1.5 Biblioteca : Espaço Físico

Durante a inspeção visitou-se as instalações da biblioteca utilizada pelo curso – instalações para o acervo, considerando a área física, condições de armazenagem (como iluminação, extintor de incêndio, sistema anti-furto, sinalização), condições de preservação (manutenção preventiva e corretiva, umidade correta, sistema anti-mofo), de acesso ao acervo por parte dos usuários e de funcionamento; instalações para estudos individuais e salas para estudo em grupo (áreas reservadas para consultas e estudo individual de professores e alunos e para consulta à biblioteca local , bem como instalação elétrica para uso de computadores do próprio usuário; condições de acesso das instalações físicas aos usuários com necessidades especiais; Itens atendidos satisfatoriamente, conforme itens definidos na tabela 05 página 12.




Aspectos a serem analisados	A	B	C	Crterios de análise	Resultado	Evidência
Instalações para o acervo (espaços, mobiliário e equipamentos, manutenção da umidade correta, antimoho, etc.) ESSENCIAL	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando a área física, as condições de armazenagem, de preservação e de disponibilidade do acervo são precárias (não atendem aos itens A, B e C). Atende – quando a área física, as condições de armazenagem, de preservação e de disponibilidade do acervo são adequadas (atendem aos itens A, B e C).	Atende	
Instalações para estudos individuais (espaço e mobiliário adequados aos estudos individuais)	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando não existem instalações para estudo individual. Atende – quando existem instalações para estudo individual para cada curso oferecido pela IES.	Atende	
Instalações para estudos em grupos (salas e mobiliário adequados aos estudos em grupo)	ATENDE	ATENDE	ATENDE	Não atende – quando não existe sala para estudo em grupo. Atende – quando existe sala para estudo em grupo .	Atende	

Tabela 19 – MEC - Dimensão 04 – Check-List - Serviços,
Fonte: Inspeção 08/10/2016 a 15/10/2016

3.4.1.6 Biblioteca: Acervo

Foram verificados os acervo de livros, verificando o número médio de exemplares por disciplina; verificada a totalidade do material bibliográfico relacionado está na IES, devidamente cadastrado e à disposição ao público, foi apresentada a política definida de aquisição, expansão e atualização do acervo. Foi verificada a proporcionalidade do número de alunos em relação às disciplinas dos cursos;

Verificou-se que a existência de bibliografia básica (livros, periódicos, obras clássicas, obras de referência, etc.), por disciplina do primeiro ano do(s) curso(s) a autorizar encontra-se à disposição dos usuários;

Verificou-se, no acervo circulante, pelo catálogo de autor e título e da ficha de empréstimo do livro (devidamente assinada, contendo o número de cadastro da instituição), a existência dos livros indicados na bibliografia de disciplinas do primeiro ano dos cursos, considerando o número de usuários, resguardando as peculiaridades de cada área e verificando a idade e o estado de conservação;

Verificou-se as condições de acesso de usuários com necessidades especiais (como é caso dos deficientes visuais) ao prédio da biblioteca e aos materiais específicos;






Verificou-se a pertinência das coleções de periódicos, baseada na sua relação com as disciplinas oferecidas e a bibliografia sugerida;

Verificou-se a documentação comprobatória da aquisição da coleção de periódicos eletrônicos apresentada, verificando se não é apenas uma licença para demonstração.

No caso do portal de periódicos da CAPES, vale o termo de compromisso assinado pelo dirigente da IES e pelo presidente da CAPES;

Foram realizadas entrevistas com os bibliotecários e pessoais técnicos e de apoio.

O Indicador biblioteca quesito acervo apresentou atendimento em todos os itens conforme check-list que segue abaixo e itens do quadro de definições da tabela 07 Página 14.

Aspectos a serem analisados	Atende	Não Atende	Critérios de análise	Resultado	Evidência
Livros (títulos e exemplares em número suficiente para a quantidade de alunos previstos no primeiro ano do curso e para a proposta pedagógica do curso) ESSENCIAL	X		Não atende – quando não atendem aos programas das disciplinas do primeiro ano do curso, ou não há quantidade suficiente (na proporção de um exemplar para mais de 15 alunos previstos no curso, para quaisquer dos títulos indicados na bibliografia destas disciplinas), ou não são atualizados. Atende – quando atendem aos programas das disciplinas do primeiro ano do curso, há quantidade suficiente (na proporção de um exemplar para até 15 alunos previstos no curso, para quaisquer dos títulos indicados na bibliografia destas disciplinas) e são atualizados.	Atende	
Periódicos (assinaturas em número suficiente para a proposta pedagógica do curso)	X		Não atende – quando a situação é inferior a 50% em qualquer dos itens (presença de títulos indispensáveis ao curso, mais títulos adicionais em áreas correlatas), independentemente do estado da coleção (completa ou incompleta). Atende – quando existem, pelo menos, 50% dos títulos indispensáveis ao curso, mais títulos adicionais em áreas correlatas, com coleção completa referente pelo menos aos últimos três anos e evidência de continuidade da manutenção dos títulos considerados.	Atende	
Informatização (do acervo e dos serviços de catalogação, controle de periódicos, reserva e empréstimo, comutação, consulta ao catálogo local e remoto, preferencialmente com o protocolo Z-39.50 ou similar)	X		Não atende – quando não existe esforço de informatização do acervo e dos serviços. Atende – quando a informatização da biblioteca atende até dois dos itens A, B, C.	Atende	
Base de Dados (grande repositório, regularmente atualizado, de informações digitalizadas - citações, resumos, textos na íntegra, imagens, estatísticas, etc. - em um assunto particular ou em um campo específico, consistindo em registros de formato uniforme, organizados para pesquisa e busca rápida e fácil)	X		Não atende – quando não existem bases de dados na biblioteca. Atende – quando existem bases de dados na biblioteca.	Atende	
Multimídia (microfichas, slides, DVD, CD Rom, fitas de vídeo, disquetes e respectivos equipamentos – títulos e quantidade em número suficiente para atender à proposta pedagógica do curso)	X		Não atende – quando não existem recursos de multimídia (microfichas, slides, fitas de vídeos, DVD, CD Rom, disquetes, etc.) e equipamentos necessários para sua utilização. Atende – quando existem, no acervo, recursos de multimídia (microfichas, slides, fitas de vídeos, DVD, CD Rom, disquetes, etc.) e os equipamentos necessários para sua utilização, adequados à proposta do curso.	Atende	


Jornais e revistas	X		Não atende – quando não existem assinaturas de jornais e revistas adequadas à proposta pedagógica do curso. Atende – quando existem 2 ou mais assinaturas de jornais e 2 ou mais assinaturas de revistas adequadas à proposta pedagógica do curso.	Atende	
Política de aquisição, expansão e atualização (que atenda à proposta pedagógica do curso) ESSENCIAL	X		Não atende – quando não existe uma política definida de aquisição, expansão e atualização do acervo. Atende – quando existe uma política de aquisição, expansão e atualização do acervo, considerando a proposta pedagógica do curso.	Atende	Durante a pesquisa foi apresentada a Política de aquisição, expansão e atualização (que atenda à proposta pedagógica do curso)

Tabela 20 – MEC - Dimensão 04 – Check-List – Biblioteca-Acervo,
Fonte: Inspeção 08/10/2016 a 15/10/2016

3.4.1.7 Biblioteca: Serviços

Durante a visita a biblioteca foram verificados os seguintes serviços:

Foram realizados alguns processos de utilização do sistema de acesso ao acervo, tais como empréstimos, consultas, bases de dados, multimídia, etc.;

Foram verificados os recursos de informática os mesmos estavam disponíveis na biblioteca;

Verificado o horário de funcionamento da biblioteca onde foi constatado que dá oportunidade ao aluno de estudar no turno de funcionamento do seu curso e em outros horários, inclusive à noite e aos sábados, e se há facilidade de reserva pela Internet e devolução por meio de caixas coletoras;

Verificado o pessoal técnico (bibliotecários, auxiliares de biblioteca, assistente de administração, entre outros) e foi constatado que o efetivo é suficiente e capacitado para o

atendimento aos alunos do curso e existe programa de capacitação. Com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca.

Foram realizadas entrevistas com os bibliotecários e pessoal técnico e de apoio.

O Indicador biblioteca quesito serviços apresentou atendimento em todos os itens conforme check-list que segue abaixo de acordo com as definições da tabela 10 página 11.

Aspectos a serem analisados	Atende	Não Atende	Crerérios de análise	Resultado	Evidência
Horário de funcionamento (horário de funcionamento da biblioteca condizente com os turnos do curso) ESSENCIAL	X		Não atende – quando funciona apenas no turno do curso. Atende – quando funciona em, pelo menos, dois turnos, um deles noturno (incluído o do curso).	Atende	Horário de funcionamento de segunda à sexta-feira vespertino - noturno e nos sábados no turno matutino
Serviço e condições de acesso ao acervo (qualidade do serviço de consulta e empréstimo do acervo destinado ao curso)	X		Não atende – quando a biblioteca não atende ao item A, ou apenas a um dos itens B, C, D e E. Quando a biblioteca for inacessível aos portadores de necessidades especiais (instalações e acervo inadequados) Atende – quando a biblioteca atende ao item A e a, pelo menos, dois dos itens B, C, D e E. Quando a biblioteca estiver acessível aos portadores de necessidades especiais (instalações e acervo apropriados)	Atende	Durante a pesquisa a IS evidenciou o atendimento aos requisitos A,B,C,D e E
Pessoal técnico e administrativo (qualificação e quantidade adequada ao funcionamento da biblioteca e às necessidades dos professores e alunos do curso, inclusive os portadores de necessidades especiais) ESSENCIAL	X		Não atende – quando o pessoal existente não atende às condições dos itens F e G. Atende – quando o pessoal existente atende às condições dos itens F e G.	Atende	Durante a pesquisa a IS evidenciou o atendimento aos requisitos F e G
Apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos (ficha catalográfica e normalização bibliográfica)	X		Não atende – quando não atende a nenhum ou apenas a um dos itens H, I, J. Atende – quando atende a, pelo menos, dois dos itens H, I ou J.	Atende	Durante a pesquisa a IS evidenciou o atendimento aos requisitos H, I e J

Tabela 21 – MEC - Dimensão 04 – Check-List – Biblioteca - Serviços,

Fonte: Inspeção 08/10/2016 a 15/10/2016

3.4.1.8 Instalações e laboratórios específicos

A Instituição de Ensino Superior possui apenas laboratórios de informática, onde foram realizadas as ações abaixo:

Realizada visita as instalações dos laboratórios;

Verificar a adaptabilidade do ambiente adequado para acessibilidade de portadores de necessidades especiais;

Foram entrevistados os responsáveis ou coordenadores dos laboratórios;

Foram entrevistados os técnicos do laboratório.

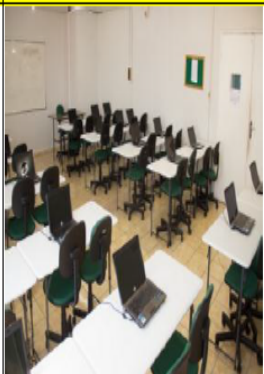
Aspectos a serem analisados	Atende	Não Atende	Crítérios de análise	Resultado	Evidência
Existência de instalações e laboratórios específicos para o primeiro ano do(s) curso(s). ESSENCIAL	X		Não atende – quando não existem instalações e laboratórios específicos ou equivalentes, que atendam as necessidades de suporte às atividades didáticas do primeiro ano do(s) curso(s). Quando não se verifica a acessibilidade dos mesmos a portadores de necessidades especiais. Atende – quando existem instalações e laboratórios específicos ou equivalentes, que atendam as necessidades de suporte às atividades didáticas do primeiro ano do(s) curso(s). Quando se verifica a acessibilidade dos mesmos aos portadores de necessidades especiais.	Atende	

Tabela 22 – MEC - Dimensão 04 – Check-List – Laboratório,
Fonte: Inspeção 08/10/2016 a 15/10/2016

4 RESULTADOS

4.1 Produtos da inspeção in loco.

Ao término da inspeção e preenchimento dos check-lists tivemos os seguintes resultados:

Requisitos sobre equipamentos, todos os itens atendidos;

Requisitos sobre serviços, todos os itens atendidos;

Requisitos sobre a biblioteca, todos os itens atendidos;

Requisitos sobre o acervo bibliográfico; todos os itens atendidos;

Requisitos sobre os serviços da biblioteca; todos os itens atendidos;

Requisitos sobre os laboratórios; todos os itens atendidos.

5 CONCLUSÃO

O entendimento a cerca das definições e critérios de avaliação in loco do MEC, conforme apresentado no referencial teórico, norteou a realização deste estudo, principalmente no tange à importância das boas condições das instalações de ensino superior.

Destarte, foi vista a dimensão 04 do Manual de Avaliação in loco das condições institucionais - MEC- 2002, onde verificamos os aspectos gerais das instituições, instalações físicas da biblioteca, acervo e serviços bibliográficos, assim como instalações dos laboratórios.

O presente estudo demonstrou que os itens a respeito do aspecto físico foram atendidos em conformidade aos critérios estabelecidos, tais como: condições das salas de aula, instalações administrativas, instalações das salas dos professores, instalações para os coordenadores de curso, auditórios, salas de conferência, instalações sanitárias, condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais, infraestrutura de segurança patrimonial para combate a incêndio e prevenção de acidentes no trabalho.

Foi evidenciado o atendimento aos itens relacionados aos equipamentos no que tange ao acesso dos docentes e discentes aos equipamentos de informática, a disponibilidade de equipamentos de multimídia e internet. No item serviços foi verificado o atendimento através de apresentação de planos de manutenção e equipe de manutenção dos equipamentos e instalações da IES.

Em relação à biblioteca, foi avaliado e constatados o atendimento aos itens de espaço físico: instalações para o acervo, instalações para estudos individuais, instalações para estudos em grupo. No subitem acervo da biblioteca foi verificada a quantidade de livros suficientes para alunos, disponibilização de periódicos, informatização do acervo, base de dados para consulta de acervo, disponibilidade de material de pesquisa em meio de multimídia, disponibilidade de jornais e revistas, assim como, política de expansão, aquisição e atualização do acervo. Subitem serviços da biblioteca foi verificado o atendimento do horário de funcionamento da biblioteca de acordo com a exigência do MEC, serviços e condições de acesso à biblioteca, qualificação técnica dos funcionários da biblioteca atendem ao manual do MEC e a biblioteca possui uma pessoa que presta serviço de apoio aos alunos nos trabalhos de conclusão de curso.

Finalizando foi comprovado o atendimento aos itens em relação aos laboratórios da IES, evidenciada a adaptabilidade do ambiente adequado para acessibilidade de portadores de necessidades especiais e suficiente para os alunos.

Dentro da proposta de trabalho, os objetivos traçados foram alcançados, ao fim desta inspeção ficamos muito satisfeitos com os resultados obtidos. Esperamos que a direção desta instituição de Ensino Superior continue a luta para a manutenção do atendimento dos itens do MEC em todas as dimensões.

Deixamos para a direção as listas de verificação para uso interno, onde sugerimos a inspeção dos itens da dimensão 04 semestralmente.

REFERÊNCIAS

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR – SESU/MEC. *Manual de verificação in loco das condições institucionais*. Brasília-DF: VASCONCELO, 2002.

FAQUETI, M. F.; OHIRA, M. L. B. **A internet como recurso na educação: contribuições da literatura**. Revista ACB, Florianópolis, v. 4, n.4, p.47-63, 1999.

MACIEL, A. C., MENDONÇA, M. A. R. **A função gerencial na biblioteca universitária**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD.

BARCELOS, M. E. A. S. ; GOMES, M. L. B. M. **Preparando sua biblioteca para a avaliação do MEC**. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. NATAL , 13, Natal, 2004. **Anais...** Natal: SNBU, 1998.

KARDEC, A.; NASCIF, N. **Manutenção Função Estratégica**. 2.ed.3.reimp.Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FERREIRA, A. B. H., **Novo Aurélio Século XXI**: o dicionário da língua portuguesa, 3.ed.rev.e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade de sistemas de qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.133-137, maio/ago.1993.

ROCHA, E. da C.; GOMES, S. H. de A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.142-152, maio/ago. 1993.

THORELL, A. M. V. Et al. Biblioteca central da UNISINOS e o seu público interno. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5, Porto Alegre, 1987. **Anais...** Porto Alegre: UFRGS/MEC, 1987. v1, p.325-355.

COSTA, M. F. T.; LIMA, E. B. Implantação da gestão pela qualidade total GQT, na seção de documentação técnica do Distrito de Exploração do Sudeste (DESUD) Petrobrás. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2; CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais; Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1994.