

A Interação Aluno ProUni e o Posto Antares da Biblioteca PUC Minas: Um Estudo de Usuários.

REGILENA A. DE F. SOUZA *

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

lena.sempre@uol.com.br

PATRÍCIA PINTO DE PAULA **

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

patriciapsi@pucminas.br

Resumo

Estudantes de baixa renda podem se candidatar a uma vaga em universidade particular através do ProUni. “O ProUni – Programa Universidade para Todos - é o maior programa de bolsas de estudo da história da educação brasileira. Criado pelo Governo Federal em 2004, e institucionalizado pela Lei n° 11.096, de 13 de janeiro de 2005” (MEC, 2006). A PUC-Minas desde de 2005 vem aumentando o acesso do número de alunos advindos do ProUni como uma política de ampliação de oferta de vagas para formação universitária.

No período de julho a novembro/2006, através do Programa de Iniciação Científica Voluntária – PICV, implementado pelo Instituto de Informática da PUC Minas e o curso de graduação Ciência da Informação, realizou-se a pesquisa: A interação do aluno PROUNI e o Posto Antares da Biblioteca da PUC Minas _ um estudo de usuários. O objetivo da pesquisa foi conhecer o aluno ProUni usuário dos serviços do setor de pesquisas da Biblioteca da PUC Minas - o Posto Antares e suas necessidades. As metodologias usadas foram Qualitativa e Quantitativa, com uso de entrevistas semi-estruturada com 5 Coordenadores e, com aplicação de questionário em 55 alunos. Os resultados desta pesquisa estão focalizados nas variáveis estudadas sobre o usuário e avaliação que ele fez sobre os serviços de apoio a pesquisa oferecidos pela Biblioteca.

Palavras-Chave: Estudo de Usuários e ProUni.

* Especialista em Informática na Educação, aluna da graduação no Curso Ciência da Informação da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

** Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, professora do Curso de Ciência da Informação da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

1 – APRESENTAÇÃO:

“O ProUni – Programa Universidade para Todos, é o maior programa de bolsas de estudo da história da educação brasileira. Criado pelo Governo Federal em 2004, e institucionalizado pela Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005, possibilita o acesso de milhares de jovens de baixa renda à educação superior”. (MEC, 2006)

Por meio das políticas públicas o Estado desempenha seu papel implementando as ações sociais. Estas permitem a redistribuição dos benefícios sociais visando à diminuição das desigualdades educacionais, de saúde, segurança, transporte, etc.

O Estado é o responsável pela educação pública de todos os cidadãos e cada vez mais cresce a preocupação dos pais quanto à orientação e escolha do tipo ideal de educação para seus filhos. Como os cidadãos buscam universidades mais conceituadas e qualificadas, surge a proposta de participação da verba pública para a educação, com a criação de programas de eficiência administrativa e de redução de custos para o governo. Essa sugestão aparece no texto de HÖFLING:

“Para ampliar o escopo de ofertas em relação a orientações e modelos educacionais, e também para aliviar os setores da sociedade que contribuem através de impostos para o sistema público de ensino sem utilizá-lo necessariamente, as teorias neoliberais propõem que o Estado divida – ou transfira – suas responsabilidades com o setor privado. Assim, além de possibilitar às famílias o direito de livre escolha em relação ao tipo de educação desejada para seus filhos, este seria um caminho para estimular a competição entre os serviços oferecidos no mercado, mantendo-se o padrão de qualidade dos mesmos.” (HÖFLING, 2001, p.38).

1.2 - ProUni na PUC Minas

As universidades particulares terão um novo canal aberto para um significativo número de novos alunos. O ProUni viabilizará aos estudantes, egressos das escolas públicas, a oportunidade de ingressarem em novos ambientes acadêmicos, de vivenciar realidades diferentes e enriquecedoras. Segundo Deise Mancebo:

“O aproveitamento, para o programa, na forma de bolsas de estudo integrais, de parte dessas vagas ociosas das instituições de ensino superior privadas possibilitará a elevação da taxa de matrícula, viabilizando o ingresso de 300 mil novos alunos em um prazo de cinco anos”. (MANCEBO, 2004, p.81).

A maior oportunidade de acesso a IES (Instituição de Ensino Superior), proporcionada pelo ProUni, favorece um número, cada vez mais crescente, de alunos que não têm outra opção de continuidade dos estudos que não sejam as universidades públicas. A política do ProUni está voltada para a redistribuição dos benefícios sociais, com um objetivo social de amenizar as desigualdades na política educacional.

A proposta do ProUni vem ao encontro de uma missão já estabelecida pela PUC Minas que se compromete com o desenvolvimento humano e social de uma vasta comunidade como: alunos, professores e funcionários sem contar os benefícios prestados à comunidade externa. As Gestões da PUC Minas vêm se esforçando para a formação ética, solidária e profissional de um diverso corpo administrativo de docentes e discentes que a compõe. Isto porque, há uma grande preocupação com a interação desta universidade com a sociedade, proporcionando benefícios para todos.

O presente estudo **objetivou** conhecer as expectativas do aluno ProUni em relação aos serviços de pesquisa oferecidos pela biblioteca, com vistas a analisar a realidade de um público que é crescente e cada vez mais presente no ambiente da Universidade e Biblioteca. O histórico do ProUni já mostra dados relevantes: no 1º semestre de 2005, a PUC Minas – Coração Eucarístico ofereceu 2.660 vagas no vestibular. Neste período, o número de candidatos classificados pelo ProUni para a PUC Minas Coração Eucarístico foi de 3.688 – com recursos integrais e 1.085 – com recursos parciais. Esta classificação foi fornecida pelo MEC. De acordo com o Termo de Adesão da PUC Minas junto ao ProUni, as vagas para os candidatos do ProUni para o Coração Eucarístico foram de 258 com recursos integrais e 272 com recursos parciais¹.

O estudo desse usuário fornecerá recursos e dados informacionais que podem sustentar o desenvolvimento de um esquema de informação eficaz, tanto para este usuário quanto para a PUC Minas.

2 - METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada com o método qualitativo por meio de técnicas de aproximação com os sujeitos envolvidos no processo de recepção do aluno candidato ao ProUni _ a Secretaria de Ação Comunitária da PUC Minas. Adotou-se também o método quantitativo para a análise de dados dos questionários respondidos pelos alunos.

¹ Fonte: Dados adquiridos no site PUC MINAS/PROGEF – Programa Universidade para Todos – ProUni – Agosto 2005 e Casa da Comunidade da PUC-MINAS – Prédio 8.

Foram entrevistados os coordenadores representantes dos cursos das áreas de Ciências Sociais, Ciências Humanas, Ciências Exatas e da área da Saúde que contam com o maior número de alunos ProUni da PUC Minas no Campus Coração Eucarístico. Realizou-se um questionário semi-estruturado com os alunos dos respectivos cursos

A pesquisa teve como suporte a observação em campo, no **Setor Posto Antares da Biblioteca** e a revisão de literatura encontrada sobre o assunto. A escolha deste serviço da Biblioteca se deu em razão do objetivo deste estudo foi o de conhecer as necessidades do grupo de usuários alunos ProUni ao buscar a biblioteca para realizar suas pesquisas.

As etapas e as técnicas utilizadas no Estudo do Usuário foram:

1º - Etapa de aproximação com o tema e o objeto de investigação: Levantamento, através de observações, das dificuldades, necessidades e quais informações o **usuário** possui como aluno da PUC Minas do Campus Coração Eucarístico bolsista do ProUni.

2º - Etapa de aproximação com os sujeitos da pesquisa: Entrevista semi-estruturada com os coordenadores de curso onde tem maior número de alunos ProUni matriculados no Campus Coração Eucarístico.

3º - Etapa de estudo das necessidades, expectativas, dificuldades e sugestões do aluno ProUni usuário do Posto Antares da Biblioteca da PUC Minas Campus Coração Eucarístico: Questionário com alunos do 4º período dos cursos com maior relação candidato/vaga para a bolsa ProUni representantes das áreas sociais, saúde, exatas e humanas.

3 – ANÁLISE DOS RESULTADOS

O grupo estudado foi composto de 1 Secretário de Ação Comunitária, 4 Coordenadores, fazendo um total de 5 entrevistas. Os questionários foram respondidos por um total de 55 alunos, sendo 16 alunos de Ciências Sociais, 7 alunos de Ciências Exatas, 16 alunos da área de Saúde, 16 alunos de Ciências Humanas.

Os dados apresentados a seguir focam o Perfil do grupo de usuários estudado, a avaliação que este grupo faz em relação aos serviços de pesquisa oferecidos pela Biblioteca.

3.1 – Perfil do grupo de usuários estudado

Em um curso da área de Ciências Sociais a maioria dos alunos ProUni é do sexo feminino, perfazendo um percentual de 62,50%. A idade destes alunos fica em torno de 20 a 25 anos, esta faixa etária conta com 43,75% dos alunos ProUni deste curso. Observou-se a predominância de um público feminino e jovem no período da manhã. Neste curso 100% dos alunos respondentes vieram de Escolas Públicas.

Na área de Ciências Exatas, o curso mais procurado pelo aluno ProUni, nos mostrou que um percentual de 57,14% é do sexo feminino. A idade da maioria destes alunos fica em torno de 18 a 25 anos, somando 85,70%. Neste curso 100% dos alunos respondentes vieram de Escolas Públicas, com um destaque para uma maioria jovem e feminina, no turno da manhã.

No curso da área de Saúde a maioria dos alunos é do sexo feminino, somando 93,75% e a idade da maioria fica em torno de 20 a 25 anos, o que dá 62,50%. Nesta área, 81,25% dos alunos veio de Escolas Públicas e 18,75% de Escolas Particulares. Esta área também mostra uma maioria jovem e feminina e o curso pesquisado é ofertado no turno da tarde.

Por último, o curso da área de Ciências Humanas mostrou que a maioria dos alunos ProUni é do sexo feminino, um total de 96,77% e a idade predominante é de 20 a 25 anos, um percentual de 45,16%. Mesmo sendo no período noturno, a predominância é de um público jovem e feminino.

3.2 – Avaliação dos serviços da Biblioteca da PUC Minas

Trançando um paralelo entre o cenário das escolas de origem e um novo cenário universitário, sugerimos um quadro comparativo sobre alguns fatores apresentados pelos serviços das Bibliotecas _ da escola de origem e da PUC Minas/Campus Coração Eucarístico, no questionário respondido pelos usuários. Das respostas obtidas priorizamos a análise dos serviços de Pesquisa fornecidos pela biblioteca em relação ao Comut da PUC Minas. Por se tratar de um sistema informatizado que acessa base de dados nacionais e internacionais como fonte de pesquisa em periódicos científicos.

- Área de Ciências Sociais:

No fator **Acervo**, 100% dos usuários o considerou Bom e o destaque da Biblioteca da PUC Minas como a melhor foi devido à diversidade, 75%.

O fator **Empréstimo** foi considerado Bom por 93,75% e 31,25% destacando a Biblioteca da PUC Minas por causa dos recursos oferecidos.

A **Reposição** das revistas nas estantes foi avaliada como Boa por 62,50% dos alunos e para 31,25% a Biblioteca da PUC Minas foi destacada pela organização.

Já o fator **Obtenção de cópias via Comut** foi considerado Bom por 50% dos respondentes e a Biblioteca da PUC Minas foi considerada a melhor por disponibilizar este serviço, perfazendo um percentual de 25% dos respondentes.

A **Contribuição dos serviços da Biblioteca para a formação acadêmica** foi considerada Boa por 93,75% dos usuários e 43,75% dos participantes destacou para a PUC Minas pela diversidade oferecida.

A **Comunicação Visual** da Biblioteca foi considerada Boa por 56,25% dos usuários, a Biblioteca da PUC Minas foi considerada a melhor por causa da informação eficaz, 43,75%.

O **Atendimento** foi considerado Bom por 87,50% dos alunos, a melhor foi a Biblioteca da PUC Minas pelo fato de ter funcionários mais competentes, perfazendo um percentual de 43,75%.

- **Área de Ciências Exatas:**

No fator **Acervo**, 100% dos usuários o considerou Bom e o destaque da Biblioteca da PUC Minas como a melhor foi devido à diversidade, 85,71%.

O fator **Empréstimo** foi considerado Bom por 85,71%, destacando a Biblioteca da PUC Minas porque esta oferece mais opções, 42,85%.

A **Reposição** das revistas nas estantes foi avaliada como Boa por 57,14% dos alunos, a Biblioteca da PUC Minas foi destacada pela agilidade, 42,85%.

Já o fator **Obtenção de cópias via Comut** foi considerado Desconhecido por 71,42% dos respondentes e a Biblioteca da PUC foi considerada a melhor por disponibilizar este serviço, perfazendo um percentual de 14,28%.

A **Contribuição dos serviços da Biblioteca para a formação acadêmica** foi considerada Boa por 100% dos usuários, com destaque para a PUC Minas pela diversidade oferecida, 57,14%.

A **Comunicação Visual** da Biblioteca foi considerada Boa por 57,14% dos usuários, a Biblioteca da PUC Minas foi considerada a melhor por apresentar mais sinalização, 14,28%.

O **Atendimento** foi considerado Bom por 71,42% dos alunos, a melhor foi a Biblioteca da PUC Minas pelo fato de ter funcionários gentis e educados, perfazendo um percentual de 57,14%.

- **Área de Saúde:**

No fator **Acervo**, 93,75% dos usuários o considerou Bom e o destaque da Biblioteca da PUC Minas como a melhor foi devido à diversidade, 81,25%.

O fator **Empréstimo** foi considerado Bom por 87,50%, destacando a Biblioteca da PUC Minas por causa do tempo de empréstimo, 25%.

A **Reposição** das revistas nas estantes foi avaliada como Média por 56,25% dos alunos, a Biblioteca da PUC Minas foi destacada pela organização, 31,25%.

Já o fator **Obtenção de cópias via Comut** foi considerado Bom por 43,75% dos respondentes e a Biblioteca da PUC Minas foi considerada a melhor por disponibilizar este serviço, perfazendo um percentual de 18,75%.

A **Contribuição dos serviços da Biblioteca para a formação acadêmica** foi considerada Boa por 75% dos usuários, com destaque para a PUC Minas pela diversidade oferecida, 25%.

A Comunicação Visual da Biblioteca foi considerada Boa por 43,75% dos usuários, a Biblioteca da PUC Minas foi considerada a melhor por causa da informação eficaz, 12,50%.

O **Atendimento** foi considerado Bom por 87,50% dos alunos, a melhor foi a Biblioteca da PUC Minas pelo fato de apresentar mais rapidez e eficácia, perfazendo um percentual de 6,25%.

- **Área de Ciências Humanas:**

No fator **Acervo**, 83,87% dos usuários o considerou Bom e o destaque da Biblioteca da PUC Minas como a melhor foi devido à diversidade, 70,96%.

O fator **Empréstimo** foi considerado Bom por 90,32%, destacando a Biblioteca da PUC Minas por causa da diversidade oferecida, 41,93%.

A **Reposição** das revistas nas estantes foi avaliada como Boa por 48,38% dos alunos, a Biblioteca da PUC Minas foi destacada pela organização, 12,90%.

Já o fator **Obtenção de cópias via Comut** foi considerado Desconhecido por 54,83% dos respondentes e a Biblioteca da PUC Minas foi considerada a melhor por disponibilizar este serviço, perfazendo um percentual de 25,80%.

A **Contribuição dos serviços da Biblioteca para a formação acadêmica** foi considerada Boa por 90,32% dos usuários, com destaque para a PUC Minas pela maior contribuição oferecida, 29,03%.

A **Comunicação Visual** da Biblioteca foi considerada Boa por 38,70% dos usuários, a Biblioteca da PUC Minas foi considerada a melhor por causa da sinalização clara, 9,67%.

O **Atendimento** foi considerado Bom por 87,09% dos alunos, a melhor foi a Biblioteca da PUC Minas pelo fato de ter funcionários atenciosos, perfazendo um percentual de 16,12%.

3. 3 - Expectativas dos alunos ProUni em relação aos serviços da biblioteca da PUC Minas:

As expectativas do grupo de usuários estudado que mais se destacaram foram:

Área de Ciências Sociais

- Continuidade na disponibilização de material confiável, sendo um percentual de 25%.
- Facilidade de acesso ao material disponível, somando 31,25%.

Área de Saúde

- Ter maior quantidade de revistas e livros da área, somando 25%.

Área de Ciências Exatas

- Disponibilização de mais computadores para pesquisa, somando um percentual de 14,28%.

Área de Ciências Humanas

- Continuidade da contribuição, sendo um percentual de 32,25%;
- Mais material disponível, somando 45,16%.

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Inserida em um contexto de competitividade e de qualidade nos serviços, a Biblioteca da PUC Minas, Unidade Coração Eucarístico, está voltada aos cuidados necessários à manutenção de serviços e atendimento de qualidade. Portanto, com o desenvolvimento de bibliotecas virtuais, podemos observar hoje que o usuário da biblioteca tende a ser mais autônomo e independente quanto à localização do material de seu interesse e busca em acervo físico ou virtual. Observamos que o usuário final dos serviços de informação pode ser considerado o especialista que elabora sua própria busca bibliográfica por meio das novas tecnologias, sem a intervenção do profissional da biblioteca ou sem que esse profissional faça a busca por ele.

Numa biblioteca toda a organização do conhecimento deve ser realizada com base nas necessidades do usuário da informação. O processo de organização do acervo _ a captação e seleção, a organização e, a disponibilização _ é complexo porque é necessário esclarecer as dúvidas e atender as necessidades do usuário. Este, por sua vez, tem uma forma particular de observar, perceber, interpretar e compreender as informações.

O processo de pesquisa no acervo não é tão simples e nos permite identificar que o usuário estudado _ aluno de graduação bolsista ProUni, tem dificuldades em razão do desconhecimento das interfaces das bases de dados, e ainda não dedicam o tempo necessário à busca pela maioria ser aluno trabalhador. Acrescenta-se o fato que a maioria dos alunos veio de Escolas Públicas, ainda que tenham computadores ou laboratórios de informática nestas escolas, os alunos não tem um acesso qualificado. Por consequência o aluno bolsista do ProUni geralmente não está muito acostumado a consultar computador para fazer suas pesquisas, pela dificuldade de acesso.

Soma-se a esta questão – relação usuário e sistema informatizado – o fato dos alunos ProUni virem de um nível sócio-econômico desfavorável, sendo que a maioria não possui computador em casa, o que acentua a dificuldade na busca de informações em sistemas informatizados.

Pensar na interação entre os usuários e os serviços oferecidos pela Biblioteca sustentou-se em acreditar que esta interação é de fundamental importância na elaboração e desenvolvimento de trabalhos científicos realizados, interdisciplinarmente, em todos os cursos.

A qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca e a satisfação no uso destes serviços farão com que os usuários passem a freqüentar mais este ambiente. Com isto, sua formação acadêmica poderá se sustentar em bases sólidas, de um processo pedagógico adequado por meio de pesquisas e leituras científicas bem orientadas.

Na construção do conhecimento do público acadêmico, usuário da Biblioteca, a pesquisa é fundamental para a aprendizagem como reconhecido pelos alunos nas respostas dadas nos questionários e a prática da pesquisa fará o aluno amadurecer. Contribuindo também para um desenvolvimento educacional condizente com a realidade social, uma das funções de qualquer pesquisa.

Os resultados do estudo realizado nos revelam que o aluno PROUNI usuário da Biblioteca apresenta características que não diferem muito dos outros usuários que não são do ProUni.

destaca-se que o serviço de empréstimo é o mais usado por estes usuários, o que nos leva a deduzir que a maioria destes usuários não tem condições financeiras para comprar os livros de seu curso.

Nem todas as propostas de melhoria foram levantadas, mas, concluídas as análises, é nosso objetivo apresentar o resultado deste estudo junto a gestão da Biblioteca e propor soluções para facilitar a pesquisa acadêmica dos usuários da Biblioteca. Entre as sugestões em análise destacamos:

- Divulgar melhor os serviços oferecidos pela Biblioteca, principalmente, os serviços do Posto Antares que orienta a busca de informações para realização de pesquisas.
- Replanejar e aumentar a oferta de aulas ofertadas pela Biblioteca para orientação à pesquisa em bases de Dados.
- Promover eventos que integrem mais os alunos ao ambiente da Biblioteca.
- Ampliar o contato dos gestores da Biblioteca com os coordenadores de curso, na busca de consolidar parcerias entre disciplinas de metodologia dos respectivos cursos com os serviços de pesquisa da biblioteca.

Considerando os objetivos do Congresso _ VII CINFORM, apresentamos nosso estudo e afirmamos que um processo acadêmico diferenciado, onde se integram, continuamente, as metodologias interdisciplinares e os serviços de uma biblioteca, só

tem a acrescentar ao processo de aprendizagem constante e na construção de novos conhecimentos.

Sugerimos uma fala do ministro Fernando Haddad para nossas reflexões e decisões quanto ao acesso do aluno PROUNI a Universidade e a qualidade da formação deste público que é crescente no meio acadêmico:

“Ao encontrar-se com três bolsistas do Programa Universidade para Todos (ProUni), no dia de ontem, 26, em Araraquara (SP), o ministro Fernando Haddad, da Educação, disse: ‘Vocês vão mudar o perfil do mercado profissional brasileiro, porque vocês vêm de outra realidade’”. Os jovens e o ministro participaram da palestra Educação Brasileira, Mitos e Desafios, no auditório do Centro Universitário de Araraquara (Uniara). (HADDAD, MEC, 2006).

Finalizando, ressaltamos que o Programa ProUni está viabilizando o acesso do aluno de baixa renda à I.E.S. privado, entretanto há de se viabilizar também dispositivos que sustentem a qualidade da formação do aluno bolsista ProUni. No que compete à Biblioteca, o acervo e tempo para empréstimo e computadores com sistemas de busca em base de dados oficiais e confiáveis para pesquisa, são dispositivos imprescindíveis na qualidade da formação do aluno, conforme apontam os resultados desta pesquisa.

5 – REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:

ARAÚJO, Eustáquio Afonso, 2006, Abruc: investimento no diálogo. em **Jornal PUC-Minas**, Ano XVII, n.272, fev. Disponível em: <http://www.pucminas.br/jornal/materia.php?codigo=68&lateral=1&cabecalho=1&menu=926&PHPSESSID=657c1047e70f4908b6e8a4bd36be5b18> Acesso em 29 jun. 2006.

BRASIL.Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2002, **Censo da educação superior**. Brasília: INEP.

BRASIL.Ministério da Educação e Cultura. Comissão Especial da Avaliação da Educação Superior, 2003, **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES): bases para uma nova proposta**. Brasília: MEC.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura, 2006, ProUni – Programa Universidade para Todos. Disponível em: <http://prouni-inscricao.mec.gov.br/prouni/Oprograma.shtm> Acesso em 29 abril.

HÖFLING, Eloísa de Mattos. **Estado e Políticas (Públicas) Sociais**. Cadernos CEDES, Campinas. Vol. 21, n. 55, p. 30-41. Nov./2001.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de, 1994, **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Fundação Banco do Brasil.

GENRO, Tarso, , Inclusão educacional e ProUni. em **Carta Capital**, São Paulo, v.11, n.325, p.33., 2005.

GONTIJO, Paulo Sérgio, 2005, PUC recebe bolsistas do Prouni. em **Jornal PUC-Minas**, Ano XVII, n.263, fev. Disponível em: <http://www.pucminas.br/jornal/materia.php?codigo=68&lateral=1&cabecalho=1&menu=926&PHPSESSID=657c1047e70f4908b6e8a4bd36be5b18> Acesso em 29 jun. 2006.

HADDAD, Fernando, 2006, Haddad elogia bolsistas do ProUni. Disponível em: http://www.educacional.com.br/noticias/noticias_texto.asp?id=21622 Acesso em 28 out. 2006.

KLINGL, Érika. Concorrência baixa preços. em **Estado de Minas**, Belo Horizonte, 25 set. Caderno Universidade, p.15, 2005.

KLINGL, Érika. Explosão no ensino superior. em **Estado de Minas**, Belo Horizonte, 25 set. Caderno Universidade, p.14, 2005.

MANCEBO, Deise. “Universidade para todos”: a privatização em questão. em **Pro-Posição**, Campinas, v.15, n.45, p.75-91, 2004.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. em **Transinformação**. Campinas, v.17, n.3, p.235-251.2005.

OLIVEIRA, Elias. Identificando necessidades de acervo de usuários de um departamento acadêmico: uma abordagem bibliométrica. em **Ciência da Informação**. Brasília, v.33, n.1, p.126-131. 2004.

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Pró-Reitoria de Gestão Financeira, 2005, – Programa Universidade para Todos – PROUNI. Disponível em: http://www.sistemas.pucminas.br/INTR/frm_IntranetSuper.html Acesso em 26 set. 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.
