



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO  
GRANDE DO NORTE

LÍRIO BERNARDINO SILVA

**BIBLIOTECA CENTRAL IFRN - CAMPUS CANGUARETAMA: RELATÓRIO  
DE PRÁTICA PROFISSIONAL COMO BOLSISTA DE APOIO**

CANGUARETAMA-RN

2023

LÍRIO BERNARDINO SILVA

**BIBLIOTECA CENTRAL IFRN - CAMPUS CANGUARETAMA:  
RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL COMO BOLSISTA DE APOIO**

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL**

Relatório de Prática Profissional apresentado ao Curso Técnico Integrado em Eventos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial para a obtenção do título de Técnico em Eventos.

Orientadora: Profa. Dra. Paula Normandia M. Brumatti

Canguaretama-RN

2023

## **AGRADECIMENTOS**

Escrever este relatório só foi possível pois houve pessoas que investiram em mim, através do tempo que utilizaram comigo, das portas que abriram para mim, das palavras de incentivo e dos empurrões no meio do caminho. Agradeço aos meus amigos que estiveram comigo depois do fim, e aos que estão lá desde o início, obrigado monstrosinhos. Agradeço aos professores que não duvidaram de mim quando não havia certeza nenhuma em minha vida, em especial a minha professora Viviane que foi tão cuidadosa em tudo o que fez e falou, as vezes apenas com olhares.

Agradeço também à minha Orientadora que fez a possibilidade deste relatório se tornar realidade.

Por último e mais importante agradeço a mim, que não achou que viveria para ver esse dia chegar, agradeço, pois, naqueles dias quando eu não queria nenhum ritmo dentro de mim, meu coração se recusou a parar de bater.

Obrigado.

A quem desaguou em mim e me fez Oceano.

## RESUMO

O presente relatório faz parte da prática profissional e busca descrever as atividades realizadas durante o período de participação no Programa de Apoio à Formação Estudantil no formato de Bolsa de Iniciação à prática profissional no setor da biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - Campus Canguaretama, IFRN/CANG, no período de seis (6) correspondendo aos meses de agosto de 2022 a janeiro de 2023. Diante disso, o relatório conta com a experiência profissional do aluno bolsista em suas atividades de atendimento ao público, gestão de livros e utilização de sistemas. Desta forma, este relato traz percepções de desenvolvimento de habilidades pessoais e interpessoais para o bolsista. A escrita foi realizada a partir de tarefas de manutenção preventiva e corretiva e reuniões orientadas.

**Palavras Chaves:** Prática profissional; IFRN; Biblioteca.

## SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS .....	3
RESUMO .....	5
1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	13
4. PLANO DE TRABALHO.....	18
5. ATIVIDADES REALIZADAS .....	18
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	24
7. REFERÊNCIAS .....	26

## MINHA ESCOLA

A escola que eu frequentava era cheia de grades como as prisões.

E o meu Mestre, carrancudo como um dicionário;

Complicado como as Matemáticas;

Inacessível como Os Lusíadas de Camões!

À sua porta eu estava sempre hesitante...

De um lado a vida... — A minha adorável vida de criança:

Pinhões... Papagaios... Carreiras ao sol...

Voos de trapézio à sombra da mangueira!

Saltos da ingazeira pra dentro do rio...

Jogos de castanhas...

— O meu engenho de barro de fazer mel!

Do outro lado, aquela tortura:

— "As armas e os barões assinalados!"

— Quantas orações?

— Qual é o maior rio da China?

—  $A^2 + 2AB =$  quanto?

— Que é curvilíneo, convexo?

— Menino, venha dar sua lição de retórica!

— "Eu começo, atenienses, invocando a proteção dos deuses do Olimpo para os  
destinos da Grécia!"

— Muito bem! Isto é do grande Demóstenes!

— Agora, a de francês:

— "Quand le christianisme avait apparu sur la terre..."

— Basta

— Hoje temos sabatina...

— O argumento é a bolo!

— Qual é a distância da Terra ao Sol?

— ?!!

— Não sabe? Passe a mão à palmatória!

— Bem, amanhã quero isso de cor ...

Felizmente, à boca da noite,  
eu tinha uma velha que me contava histórias...

Lindas histórias do reino da Mãe-d'Água...

E me ensinava a tomar a bênção à lua nova.

(ASCENSO FERREIRA SD)



## **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório de prática profissional foi desenvolvido a partir do programa de Apoio à Formação Estudantil, que tem como objetivo proporcionar ao estudante em situação de vulnerabilidade e/ou risco social, apoio financeiro para a manutenção de seus estudos, através do trabalho educativo, no qual, o estudante desenvolveu atividades nos setores administrativos, sendo supervisionado por um servidor responsável, no decurso do 4º ano do Curso Técnico Integrado em Eventos. O objetivo principal deste relatório técnico foi apresentar as atividades práticas para a conclusão e se fez necessário no mínimo 340h correspondentes à exigência legal de prática profissional, sendo as mesmas obrigatórias para a conclusão dos cursos técnicos de nível médio e integrado aos técnicos.

Trazendo visibilidade às atividades realizadas na experiência como bolsista da biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Rio Grande do Norte, campus Canguaretama, elas contribuíram não só com a minha permanência na instituição em questão, como também me proporcionaram conhecimento e vivências sociais e humanas que somaram-se a formação acadêmica, tornando o processo de ensino e aprendizado salutar. Além disso, contribuiu para colocar em prática a teoria aprendida com destaque as disciplinas técnicas, como relações interpessoais, informática básica, cerimonial e protocolo, entre tantas outras.

Nesse sentido, o relatório está dividido da seguinte forma: referencial teórico, caracterização do local onde o estágio foi realizado, plano de trabalho, atividades realizadas, desafios e oportunidades, bem como as considerações finais.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A escola de hoje nada tem a ver com esse espaço torturador que as escolas de outrora representavam, nossa escola é um espaço diverso onde todos podem ser sujeitos protagonistas de suas histórias. Ela possibilita que as águias se reconstituem, se transformem, tanto por meio da educação formal e integral, quanto das vivências proporcionadas pela integração entre alunos e professores, os conteúdos, os cursos, as visitas técnicas e os espaços de convivência entre eles, a biblioteca. Nela os sujeitos são auxiliados de diversas maneiras.

A formação educacional também se dá por meio do letramento, como em um espaço para a construção de conhecimento, disponibilizando os recursos necessários para a pesquisa e o descobrimento de novas ideias, realidades, culturas e perspectivas, para que o cidadão possa ganhar asas e fazer longos voos. Nesse sentido, os sujeitos tornam-se águias e podem realizar longos e duradouros voos, por meio do conhecimento que ora é construído pelo saber acessado através dos livros, ora pela integração deles. Assim apresentar-se-á o mundo das letras por meio das bibliotecas.

A palavra “biblioteca” tem sua origem do grego *biblíon* (livro) e *teke* (caixa, depósito), portanto um depósito de livros (HOUAISS, 2001). Entretanto, Gomes (1981, p. 8) salienta que se amplia a dimensão da relação entre cultura e biblioteca. *“A biblioteca como criação social reflete a cultura que a gerou e, por sua vez, atua sobre a cultura à medida que, vinculando seus valores, crenças e padrões comportamentais, contribui para a preservação e difusão da herança cultural”*.

Assim, pode-se compreender que hoje as bibliotecas representam uma base sólida para o crescimento cultural e intelectual da população, desde a infância até a velhice.

No entanto, a manutenção destes espaços vem sofrendo nos dias atuais, a exemplo das bibliotecas das instituições públicas de ensino brasileiras, decorrente dos escassos orçamentos de suas instituições. Segundo dados divulgados pelo MEC na publicação Panorama da Educação, o orçamento das Universidades Federais em 2017 foi de 46,2 bilhões de reais (INEP, 2017), ou seja, atuam de acordo com os recursos repassados pela administração das universidades. Isto significa altos e baixos, dependendo da prioridade e conseqüentemente dos recursos que a alta administração da instituição a qual pertence designa a ela ou ainda, das políticas governamentais, nos diferentes níveis, isto é, municipal, estadual ou federal definem para suas universidades.

Toda e qualquer atividade em uma instituição pública de ensino está intimamente relacionada com as funções de ensino, pesquisa e extensão que só podem ser desenvolvidas e apoiadas em uma biblioteca competente e organizada. Para tanto o papel do bibliotecário e auxiliares é imprescindível na manutenção e qualidade do acervo bibliográfico, organização e atendimento ao público.

O atendimento ao público está vinculado diretamente à hospitalidade pois, ao estudarmos sobre hospitalidade vemos que ela é imprescindível para um bom relacionamento com o cliente e para o desenvolver das atividades propostas para o profissional, em sua área de atuação. Isto porque, a hospitalidade não consiste apenas em receber o outro, é muito além de apenas recepcionar o visitante, é sobre, no mais, uma relação de troca de valores entre quem recebe e quem visita (CAMPOS, 2008).

Em suma, a hospitalidade, de uma forma geral, pode ser apresentada de diversas formas e por inúmeros fatores e com distintos conceitos e associações, tais como confortabilidade, receptividade, sociabilidade, alimentação, lazer, não tendo uma forma e um conceito único e universal, levando-se em conta que ela varia de tempo em tempo e de lugar a lugar (CAMPOS, 2008, p.3).

Assim, para qualquer organização prestadora de serviço o desenvolvimento da hospitalidade é fundamental. Como afirma Lopes (2004, p.93), “as empresas prestadoras de serviço devem apostar fundamentalmente na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço [...] depende de como esse elemento humano está interagindo com os clientes”. Além disso, segundo Chiavenato (2007, p. 216): “o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado e o atendimento ao cliente é um dos aspectos de maior importância do negócio”.

Dessa maneira, a forma como quem está chegando para ser atendido e é tratado no setor da instituição influencia na satisfação dos clientes, e, portanto, o comprometimento da instituição deve ser em como o cliente, procurando oferecer-lhe um atendimento de confiança, e fazer com que ele se sinta importante para a instituição, já que, um atendimento de qualidade traz satisfação, credibilidade e bom retorno para os profissionais e a organização.

Como afirma Freemantle (1994, p. 124):

O atendimento ao cliente dá uma ótima amostra do que é a empresa, uma chance de criar um ambiente de aprendizado onde todos podem evoluir e atingir mais. Basicamente, a busca de melhoria é uma atitude mental que deve predominar em todos os componentes da equipe da empresa.

### **3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

#### **3.1 Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Rio Grande do Norte**

A instituição de ensino IFRN, tem sua história marcada com a inauguração, em 23 de setembro de 1909, da Escola de Artífices de Natal, no mandato do Presidente Nilo Peçanha, que assinou o decreto de criação de 19 escolas técnicas, incluindo a de Natal. Em 13 de janeiro de 1937, houve uma reforma instituída pela Lei n.º 378 do Ministério da Educação e Saúde a quem as Escolas de Aprendizes Artífices estavam subordinadas desde 1930, que acarretou na mudança de denominação para Liceu Industrial de Natal.

No entanto, a ampliação da educação profissional, científica e tecnológica no estado do Rio Grande do Norte teve início, apenas, no ano de 1994 com a inauguração da Unidade de Ensino Descentralizada de Mossoró. Já em 1999, a ETRN tornou-se Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET), oferecendo educação básica, técnica, tecnológica e ensino médio, junto com graduação tecnológica, formação de professores e licenciaturas. Mais recentemente, a instituição oferece educação profissional vinculada ao ensino médio e ensino à distância.

Em 2006, foram inauguradas três novas unidades de ensino, e em 2009, seis outras foram construídas como campus do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN). O instituto também investiu em educação à distância. Na 3ª fase da expansão, iniciada em 2013, mais cinco campi foram construídos, incluindo o campus Canguaretama, na região litoral sul do estado.

### 3.2 Campus Canguaretama

O Campus de Canguaretama do IFRN, localizado no endereço: 160 BR-101, S/N - Areia Branca, Canguaretama – RN, faz parte da terceira fase de expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Foi inaugurado no dia 2 de outubro de 2013, em cerimônia realizada no campus Ceará Mirim do Instituto e com a presença da presidenta Dilma Rousseff.

A Rede Federal de ensino promove uma nova visão sobre o papel e a presença do sistema de ensino federal na oferta pública da educação profissional e tecnológica (BRASIL, 2023). A partir desse ponto de vista, os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia se solidifica como um novo modelo de instituição no campo da oferta desse ensino, estruturados a partir dos vários exemplos existentes e da experiência e capacidade inseridas principalmente nos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET), nas escolas técnicas e agrotécnicas federais e nas escolas técnicas vinculadas às universidades federais (BRASIL, 2010).

Deste modo, através da adesão do modelo proposto pelo Ministério da Educação, são criados os IFs a partir das antigas instituições federais de EPT conforme o art. 5º de sua lei de criação: Lei nº 11.892/2008.

A rede de ensino técnico e tecnológico federal conta com 38 Institutos espalhados por todo o território brasileiro, juntamente com dois Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets), 22 Escolas Técnicas Vinculadas às Universidades Federais e ao Colégio Pedro II, formando assim a Rede Federal de ensino. O estado do Rio Grande do Norte conta com 22 campi, mais uma reitoria, espalhados por toda a sua região, dentre eles, o campus Canguaretama, no qual foi realizada a prática profissional (BRASIL, 2023).

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte — Campus Canguaretama, fica localizado no município de Canguaretama, na rodovia BR 101. Funciona das 7h00 às 22h00.

Sua estrutura conta com 12 salas de aula, nas quais se distribuem as 28 turmas nos turnos da manhã, tarde e noite, e mais de 10 laboratórios referentes às áreas dos cursos ofertados. Há ainda os setores referentes às coordenações, como a Coordenação de Apoio Acadêmico (COAPAC), a Equipe Técnico-Pedagógica (ETEP), dentre outros.

O campus Canguaretama é responsável pela oferta de Cursos Técnicos Integrados em Informática, Eletromecânica e Eventos; Técnico Subsequente em Mecânica; cursos superiores nas áreas de Tecnologia em Gestão de Turismo (GESTUR), Tecnologia em Sistemas para Internet e Licenciatura em Educação do Campo (LEDOC); e especialização na área de Educação de Jovens e Adultos no Contexto da Diversidade e também Formação Iniciada e Continuada (FIC).

O IFRN caracteriza-se portanto como uma instituição ofertante de ensino básico, superior e profissional especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, além de licenciaturas, bacharelados e pós graduação *stricto sensu* com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica.

### 3.3 Bolsa de iniciação profissional

De acordo com Regulamento do Programa de Bolsa de Iniciação ao Trabalho disponibilizado no site do IFRN e aprovado em 31/08/2007:

O Programa de Bolsa de Trabalho do IFRN consiste numa assistência estudantil [...] que visa proporcionar ao estudante de baixo poder aquisitivo, com matrícula e frequência regular na Instituição, apoio financeiro para manutenção de seus estudos, bem como propiciar uma experiência antecipada da atividade laboral, criando oportunidade de capacitação que possibilite o desenvolvimento de

atitudes e habilidades inerentes ao exercício de uma profissão na sociedade (CEFET 2007, p.1).

Assim, os objetivos do programa consistem em auxiliar financeiramente o estudante de baixo poder aquisitivo na manutenção dos seus estudos através do aproveitamento de seu tempo livre em algo produtivo, além de incluir o aluno em incumbências de trabalho na instituição e favorecer seu primeiro contato com as responsabilidades de um emprego, fornecendo capacitação para o desenvolvimento de atitudes e habilidades essenciais e imprescindíveis para o exercício profissional em qualquer área (CEFET, 2007). A participação no programa e a concessão da Bolsa de Iniciação Profissional, envolveu a carga horária de 4h diárias/20h semanais, porém depois de uma retificação, foi reduzida de 4h para 3h diárias/15h semanais, horário destinado à realização da prática profissional.

#### 3.4 Biblioteca setorial - Canguaretama.

A Biblioteca Central do Campus Canguaretama oferece o serviço de normalização e orientação de trabalhos acadêmicos, das publicações científicas da comunidade do IFRN, são normalizados trabalhos tais como: artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses entre outros. O serviço deve ser solicitado por professores, pesquisadores e alunos concluintes, vinculados à instituição.

O setor conta com o balcão onde os bolsistas atendem os alunos e servidores, duas salas de estudo, uma individual e uma em grupo, uma sala de coordenação, espaço com os computadores, prateleiras com o acervo bibliográfico e o mezanino com mesas para estudo coletivo, conforme a figuras da biblioteca setorial do campus Canguaretama a seguir.



**Figura 01:** Área de computadores da biblioteca



Fonte: Próprio autor.

Na figura 01 vemos o espaço de atendimento da biblioteca, o balcão, que é compartilhado entre os 3 bolsistas, que são 3 alunos registrados no Programa de Apoio Estudantil. Durante os 3 turnos (matutino, vespertino e noturno), eles estão ali para auxiliar e atender as demandas, sendo elas: realizar empréstimo, devolução, busca bibliográfica e impressões. O horário de funcionamento da biblioteca é de

segunda a sexta-feira, das 7h30min às 12h, 13h às 18h, 19h às 21h30min.

O bolsista também é responsável pela manutenção do ambiente, como ligar os ar-condicionados, acender as luzes, ativar os dispositivos e aparelhos, organizar os livros devolvidos, e manter a ordem no local. As orientações da Biblioteca são: falar em voz baixa nas dependências do setor, preservar o ambiente limpo e agradável, utilizar as salas de estudos para seus devidos fins. Também o que não é permitido, no recinto da Biblioteca, emitir sons através de aparelhos eletrônicos, ingerir alimentos e bebidas e solicitar orientação à equipe da Biblioteca para realizar pesquisas.

As folhas de ponto, ou folha de frequência dos bolsistas são anexadas no SUAP para que seja contabilizado as horas da carga de trabalho, para que seja mantido o controle e que seja feita a verificação pelo setor da assistência social.

#### **4. PLANO DE TRABALHO.**

O plano proposto de atividades a serem realizadas incluam:

- Atendimento ao público;
- Desenvolvimento de habilidades interpessoais com os servidores e alunos;
- Utilização de sistema informatizado de gestão de livros na biblioteca;
- Gestão\guarda de materiais e reposição de livros.

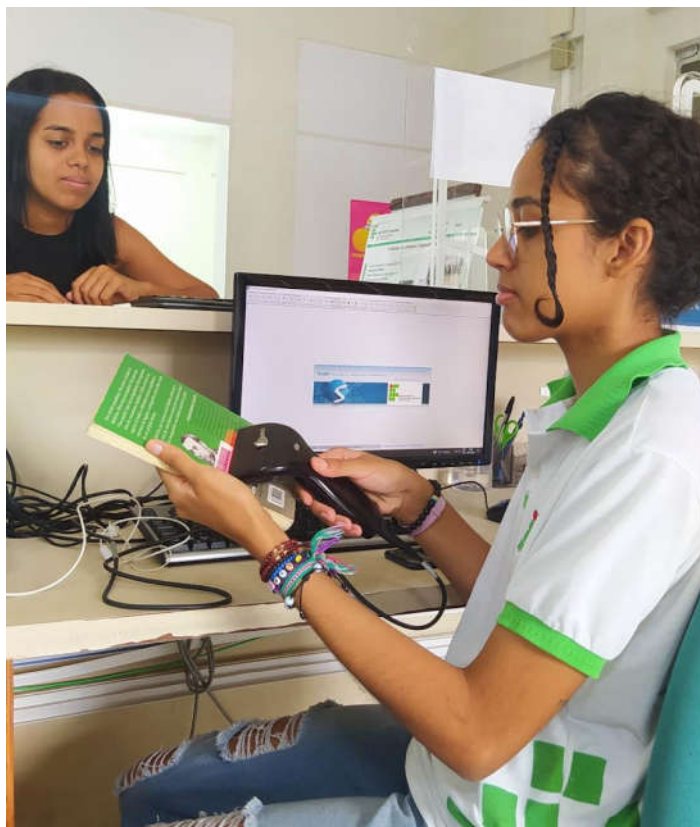
#### **5. ATIVIDADES REALIZADAS**

##### **5.1 Atendimento ao público**

O atendimento ao público nessa área é vital para a excelência no desenvolvimento de um bom trabalho, pois no setor, uma das funções é lidar com necessidades específicas dos usuários, tanto alunos quanto servidores que utilizam

os serviços oferecidos. O atendimento é feito de forma presencial, com quem chega lá com dúvidas ou requerimentos e, também, atendendo os superiores em chamadas ao ramal do telefone fixo disponibilizado no setor.

**Figura 02: Atendimento de alunos pelo bolsista**



Fonte: Próprio autor (2023).

Na figura 02 vemos que o bolsista interagia diretamente com os alunos e servidores que vinham fazer uso dos serviços, atendendo as demandas e pedidos deles, tanto realizando o empréstimo e devolução de livros, fazendo as buscas pelo acesso ao acervo de livros da biblioteca, quanto quando antes de entrar, era necessário deixar suas mochilas pessoais no balcão para serem guardadas e mantidas ali até o aluno em questão se retirar do local.

## 5.2 Desenvolvimento de habilidade interpessoais com os servidores e alunos

O relacionamento interpessoal no setor da Biblioteca é feito com o atendimento das pessoas que o procuram para que seja realizada a devolução, renovação ou o empréstimo de livros da mesma, tirar dúvidas e fazer algum procedimento acadêmico.

A partir dos ensinamentos passados pelo chefe do setor, o bibliotecário, era possível responder a dúvidas frequentes, informando se tinha determinado livro no acervo, o que fazer quando algum computador não estava funcionando, ou avisando que não deveriam entrar com as mochilas, e, quando com dúvidas, os próprios bolsistas se comunicavam entre eles para compartilhar os conhecimentos, e chegar a uma solução, em casos onde ninguém sabia como resolver o bibliotecário era chamado.

Com essas interações o ambiente de trabalho mantém um clima de companheirismo e parceria, o que é fundamental para a permanência e convivência de todos.

## 5.3 Utilização de sistemas de gestão de livros na biblioteca

Existe a utilização do SIABI, um sistema completo, ideal para Instituições de Ensino avaliadas pelo MEC, Memoriais, Museus e Bibliotecas Especializadas em Direito. Essa ferramenta gerencia sugestões, compras, doações, duplicatas, encadernações e descarte; alerta o vencimento das assinaturas e permite a inclusão de sumário e capa das publicações; cataloga materiais especiais como artigos, capítulos e acervos digitais.

O Módulo de Circulação do Sistema controla empréstimos - normais, especiais e xerox- gerando multas ou suspensão com bloqueio automático; emite recibos e carteira do usuário com código de barras e foto; como pode ser observado na figura 03.

**Figura 03: Tela inicial do SIABI**



Fonte: Próprio autor (2023).

Na figura 03 tem-se a imagem da tela inicial do SIABI, biblioteca digital que vai reunir títulos selecionados com o mesmo critério da biblioteca física, mas disponibilizados por uma plataforma digital que auxilia nas buscas, organização e gestão desse espaço virtual. Com a utilização do SIABI (Sistema de Automação de Bibliotecas) também é possível ter a catalogação de livros. Assim, quando ocorre um pedido de empréstimo, o bolsista, logado no SIABI faz o escaneamento do código de barras que é colocado no livro e assim, finalizando o processo.

Da mesma forma ocorre quando é efetuada a devolução do livro emprestado, e, tanto na hora do empréstimo quanto na devolução o sistema emite um recibo de comprovação a partir de um cadastro exclusivo para a o uso do acervo da biblioteca pelo aluno feito com a matrícula e senha cadastrada previamente com o bibliotecário do setor.

#### 5.4 Gestão/guarda de materiais e reposição de livros

Um dos deveres do bolsista é o de manter ordem e gestão dos pertences e organização dos livros para que a biblioteca funcione bem, e que os objetivos sejam alcançados.

**Figura 04: Bolsista na guarda de material no guarda-volumes**



Fonte: Próprio autor (2023).

Na Figura 04 registra-se o bolsista guardando um pertence de aluno. Os materiais eram guardados no armário guarda-volumes em que alunos entram na biblioteca, uma vez que não é permitido deixar pertences como bolsas, mochilas, sacolas e outros; no chão do setor, nem do lado de fora.

**Figura 05: Organização de livros pelo bolsista**



Fonte: Próprio autor (2023).

Já na figura 05 registra-se o bolsista organizando um livro na prateleira de acordo com o número de endereço catalográfico que é previamente demarcado nas prateleiras, para facilitar acesso e procura pelos livros.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A prática profissional foi realizada de 02 de maio de 2022 até 23 de agosto de 2023, totalizando uma carga horária de 340h. Nesse ínterim, os exercícios efetuados atenderam o objetivo de consolidar melhor os aprendizados alcançados ao longo do curso, incluindo o aprendizado de proatividade, trabalho em equipe e atendimento ao público.

As disciplinas de Hospitalidade e Relações Interpessoais foram de suma importância para obter um bom desempenho nos dias de trabalho pois, ao retornar às atividades como bolsista depois da pandemia do COVID-19 e trabalhar diretamente interagindo com o público após tantos dias de confinamento, foi um grande desafio, porém, uma grande oportunidade para superar a sensação de insegurança e alinhar os planos para o futuro.

Ainda sobre as atividades realizadas, com a prática profissional no setor da Biblioteca, houve comunicação e interação com os clientes/discentes e de chefe-subordinado, já sendo visto como preparação para o mercado de trabalho.

A relação entre a equipe de bolsistas e demais servidores contribuiu para um ambiente cordial e de fácil convivência no dia a dia, visto que a biblioteca é um setor de fluxo constante e muito visitado. Apesar das dificuldades orçamentárias que ocasionou em algumas salas, incluindo a do setor da biblioteca ficarem sem ar-condicionado e o constante entra e sai de pessoas e a movimentação causava um grande mal estar tanto aos bolsistas quanto aos alunos e servidores presentes.

No mais, as dificuldades eram logo resolvidas com comunicação, quando havia troca de horário ou alguma falta inesperada, quando havia confusão com algum aluno, quando algum equipamento apresentava problema, entre outros.



Dessa forma, é certo afirmar que a participação no programa de bolsas como atividade de prática profissional atingiu o objetivo de acrescentar no aprendizado, assim como na área técnica como nas primeiras experiências do mercado de trabalho.

## 7. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Instituições da Rede Federal**. 2023.. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/rede-federal-inicial/instituicoes>>. Acesso em 10 de fevereiro de 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Um novo modelo em educação profissional e tecnológica. concepção e diretrizes 2010**. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=6691-if-concepcaoediretrizes&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=6691-if-concepcaoediretrizes&Itemid=30192)>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BRETTAS, A. P. A biblioteca pública: um papel determinado e determinante na sociedade. **BIBLOS**, [S. l.], v. 24, n. 2, p. 101–118, 2011. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/1153>. Acesso em: 10 fev. 2023.

CAMPELLO, Bernadete et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. Autêntica, 2017. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=N2opDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT21&dq=CAMPELLO,+B.+et+al.+A+biblioteca+escolar:+Temas+para+uma+pr%C3%A1tica+pedag%C3%B3gica.&ots=oiEZpFKw\\_E&sig=XELs7-A6DG0c\\_-Nkb-PVccitVu4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=N2opDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT21&dq=CAMPELLO,+B.+et+al.+A+biblioteca+escolar:+Temas+para+uma+pr%C3%A1tica+pedag%C3%B3gica.&ots=oiEZpFKw_E&sig=XELs7-A6DG0c_-Nkb-PVccitVu4#v=onepage&q&f=false). Acesso em 10 de fevereiro de 2023.

CAMPOS, Sinara Rafaela. Os cinco sentidos da hospitalidade. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 3, n. 1, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu**, v. 2, n. 2, p. 155-172, 2015. Disponível em: [https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10\\_QUALIDADE\\_ATEND\\_CLIENTE.pdf](https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf). Acesso em: 10 fev. 2023.

FERREIRA, A. **Minha escola**. Disponível em <https://www.escritas.org/pt/t/12015/minha-escola>. Acesso em 10 de fevereiro de 2023.

FREEMANTLE, David. **Incrível Atendimento ao Cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

GOMES, S. de C. **Bibliotecas e sociedade na primeira república brasileira: fatores sócio-culturais que atuaram na criação e instalação de bibliotecas de 1890 a 1930**. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-933GT4>. Acesso em 10 de fevereiro de 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Histórico – Portal IFRN.** 2023. Disponível em: <<https://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>>. Acesso em 10 de fevereiro de 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Resolução nº 25/2007-CD. REGULAMENTO DO PROGRAMA DE BOLSA DE INICIAÇÃO AO TRABALHO.** 31/08/2007. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/alunos/arquivos/Programa%20de%20Bolsa%20de%20Iniciacao%20ao%20Trabalho.pdf>. Acesso em 10 de fevereiro de 2023.

LEMOS, L. A. P. **Avaliação da percepção do cliente interno: serviço de aquisição de livros de uma biblioteca universitária.** 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/5464.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2006.

MOHR, E. R. **Relatório de estágio na biblioteca universitária Unisul campus norte da ilha.** 2007. Curso de Graduação em Biblioteconomia. Universidade Federal de Santa Catarina. 2007. Disponível em: <<https://www.geocities.ws/edsonufsc/relatorio.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2023.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, v. 10, n. 2, p. 189–206, 2005. Acesso em 10 de fevereiro de 2023. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/551>

NASCIMENTO, Maria do Socorro do. **Relatório de estágio supervisionado na Biblioteca Central Zila Mamede. 2002. Trabalho de Conclusão de Curso. Biblioteconomia. Universidade federal do Rio Grande do Norte.** Disponível em: <[https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/39658/7/RelatorioDeEstagio\\_Nascimento\\_2002.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/39658/7/RelatorioDeEstagio_Nascimento_2002.pdf)>. Acesso em: 10 fev. 2023.

OLIVEIRA, Marcos Simon de et al. **Orçamento em instituições federais de ensino superior: proposta de matriz orçamentária associada aos elementos da qualidade.** 2019. Dissertação Pública de Mestrado em Administração Pública. 2019. Disponível em: <<https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/10175/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Marcos%20Simon%20de%20Oliveira%20-%202019.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2023.

POMIM, Marta Lígia Valentim. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, n. 9, p. 16–28, 2000. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45843>>. Acesso em: 09 fev. 2023.

SOUZA, V. PEREIRA. **Relatório de Estágio Curricular Obrigatório.** Curso Técnico em Biblioteconomia. 2010. Instituto Federal do Rio grande do Sul. Campus Porto Alegre. 2010. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/vaalw/relatrio-de-estgio-biblio>>. Acesso em: 10 fev. 2023.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP. Blog da biblioteca da ECA. **Um dia no serviço de atendimento da Biblioteca.** Disponível em:

<<https://bibliotecadaeca.wordpress.com/2012/05/04/um-dia-no-servico-de-atendimento-da-biblioteca/>>. Acesso em: 10 fev. 2023.

VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, APB, 1989. Disponível em: <<https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Desenvolvimento-de-colecoes.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2023.