



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE- CAMPUS CANGUARETAMA
CURSO TÉCNICO INTEGRADO EM EVENTOS**

ANDRÉ FRANCISCO DA SILVA

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL EFETIVA: RELATÓRIO DE
PRÁTICA PROFISSIONAL COMO BOLSISTA DE APOIO NA BIBLIOTECA
CLARA CAMARÃO - IFRN CAMPUS CANGUARETAMA**

CANGUARETAMA/RN

2023

ANDRÉ FRANCISCO DA SILVA

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL COMO BOLSISTA DE APOIO NA
BIBLIOTECA CLARA CAMARÃO - CAMPUS CANGUARETAMA**

Relatório de conclusão de curso apresentado à Coordenação do Curso Técnico Integrado em Eventos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia rio Grande do Norte, como requisito de obtenção do título de Técnicos em Eventos

Orientador: Prof. Dr. Marke Geisy da Silva Dantas

CANGUARETAMA/RN

2023

AGRADECIMENTOS

Agradeço esse trabalho e minha conquista como formando do curso técnico em eventos para algumas pessoas que marcaram minha trajetória até o presente momento, para minha mãe que foi um porto seguro durante minha caminhada pelo Instituto Federal.

Também deixo meus agradecimentos para meus caros amigos da comunidade do instituto federal, quero expressar minha sincera gratidão por esta incrível experiência que compartilhamos juntos. Estes dias foram verdadeiramente especiais, e quero agradecer a todos que tornaram isso possível. Incluindo professores, servidores e alunos.

Não toque em mim e chega pra lá.
Sai fora daqui, Que eu quero passar
Então me deixa correr ou vai ser pior

(Spirit (O Corcel Indomável) -
"Espírito Indomável")

HENRIQUE MENDONÇA

RESUMO

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades executadas ao longo da prática profissional do curso Técnico de Nível Médio Integrado em Eventos no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), Campus Canguaretama, no período de 1 ano que correspondem aos meses de novembro de 2022 a outubro de 2023. A prática foi realizada no Setor da Biblioteca Clara Camarão do IFRN, Campus Canguaretama e as atividades realizadas nesse período foram: Atendimento ao público, desenvolvimento de habilidades interpessoais com servidores e alunos, utilização do sistema informatizado de gestão de livros na biblioteca e guarda de materiais e reposição de livros. Este relatório é composto pelos seguintes tópicos: Introdução, Referencial Teórico, Hospitalidade, Relações Interpessoais, Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Sobre a Bolsa de Iniciação Profissional, Plano de Trabalho, Relatório das Atividades Desenvolvidas, Atendimento ao público, Desenvolvimento de Relações interpessoais com servidores e alunos, Utilização do Sistema Informatizado de Gestão de livros na Biblioteca, Oportunidades e desafios na realização do trabalho, Conclusão e Referências. Além das atividades descritas anteriormente, a prática profissional também proporcionou ao bolsista a oportunidade de desenvolver suas habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, tanto com os servidores da biblioteca quanto com os alunos que frequentam o espaço. A experiência adquirida durante a prática também ajudou a entender a importância da organização e gestão de materiais em uma biblioteca, bem como a importância de manter um bom relacionamento com o público atendido.

Palavras-chaves: IFRN; Atendimento ao Público; Relações Interpessoais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Atendimento ao público na recepção	17
Figura 2 - Guardando bolsas.....	18
Figura 3 –Tela inicial do siabi	19
Figura 4 - Livros para repor nas prateleiras	20
Figura 5 - Bolsista repondo os livros na prateleira	20
Figura 6 - Momento de empréstimo de livro.....	22
Figura 7 - Bolsista no momento do empréstimo de livro	23

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1 RELAÇÕES PESSOAIS EM EVENTOS	8
2.2 HOSPITALIDADE.....	10
3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	12
3.1 SOBRE A INSTITUIÇÃO.....	12
3.2 O PROGRAMA DE APOIO ESTUDANTIL	13
4. PLANO DE TRABALHO	14
4.1 FUNÇÕES.....	14
5. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	16
5.1 ATIVIDADE 1: ATENDIMENTO AO PÚBLICO	16
5.2 ATIVIDADE 2: GUARDAR O MATERIAL E SUPERVISIONAR	17
5.3 ATIVIDADE 3: MANUSEIO DE FERRAMENTAS VIRTUAIS.....	18
5.4 ATIVIDADE 4: REPOSIÇÃO DE LIVROS NAS SUAS RESPECTIVOS LUGARES.....	19
5.5 ATIVIDADE 5: EMPRÉSTIMOS E DEVOUÇÃO DE LIVROS	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS.....	25

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório técnico foi criado a partir da participação no Programa de Apoio à Formação Estudantil durante o terceiro ano do curso Técnico de Nível Médio em Eventos. O objetivo principal deste relatório é registrar as atividades realizadas durante o período de 1 ano de prática profissional no setor da Biblioteca Clara Camarão, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFRN) - Campus Canguaretama. A prática profissional ocorreu entre 17 de novembro de 2022 a 30 de outubro de 2023. Com uma carga horária de 3 horas diárias, 15 horas semanais e um total de 60 horas mensais, ao final do Curso Técnico de Nível Médio Integrado em Eventos, será contabilizado um total de 720 horas de prática profissional obrigatória. Também, durante esse período, foram desenvolvidas diversas atividades que contribuíram para o meu crescimento profissional e pessoal. A Biblioteca Clara Camarão é um espaço muito importante para a comunidade acadêmica do IFRN e o bolsista teve a oportunidade de participar de diversas ações que visaram melhorar a qualidade do atendimento ao público. Mas, entre as atividades realizadas, destaco a organização do acervo da biblioteca e o atendimento ao público. Além disso, participei de eventos realizados pela biblioteca, como palestras e exposições. Ao longo dos meses, trabalhei como bolsista, consegui colocar uma parte das disciplinas do curso técnico, será apresentado no relatório.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 RELAÇÕES PESSOAIS EM EVENTOS

Para o atendimento ao público e as relações interpessoais, são aspectos fundamentais em diversos contextos, sejam eles profissionais, sociais ou qualquer outro meio que esteja inserido. No mercado de eventos, andam juntas, uma abre caminho para a outra.

De acordo com Praxedes (2004), “No recrutamento, as empresas buscam profissionais que transitem bem nas relações interpessoais e tenham habilidade na comunicação”, no contexto do mercado de eventos, o recrutamento de profissionais que possuam habilidades interpessoais sólidas e na comunicação é ainda mais crucial.

A natureza dinâmica e colaborativa do setor de eventos demanda indivíduos capazes de estabelecer e manter relações positivas com uma variedade de stakeholders, desde clientes e fornecedores até colegas de equipe.

Essa habilidade de transitar bem nas relações interpessoais no mercado de eventos é essencial para garantir a satisfação do cliente, construir parcerias duradouras e lidar eficientemente com situações desafiadoras que podem surgir durante a organização de um evento. Profissionais que se destacam nesses aspectos não apenas contribuem para um ambiente de trabalho mais harmonioso, mas também são fundamentais para a construção de uma reputação sólida no setor.

O autor Freemantle (1994), destaca que o atendimento ao cliente não é apenas uma transação comercial, mas sim uma chance para o crescimento e desenvolvimentos de todos, de certa forma levanta a importância a ideia de um relacionamento mais humanizado para com o cliente. Não só isso, defende ainda que empresas de eventos e outras, deveriam abordar esse tipo de tratamento, pois teriam impactos significativos na própria relação entre a empresa e o funcionário. Melhorando a atitude mental do funcionário para o atendimento ao cliente.

“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.” (Freemantle, 1994, p. 124).

“Não existe vínculo social nem cultura sem um princípio de hospitalidade” (DERRIDA, 1997, s/i, tradução livre), essa frase enfatiza que é impossível construir um bom relacionamento com qualquer meio estejamos inseridos, sem um pingão de hospitalidade. O setor de eventos demanda por indivíduos que possam usar da hospitalidade para criar um caminho para o cliente, sem ficar mecânico. Derrida (1997), coloca assim, que ao adotar os princípios de hospitalidade nas interações diárias, as pessoas estabelecem uma base sólida para a criação de relacionamentos significados, no setor de eventos a construção de relacionamento é indispensável.

Outro autor, denominado Camargo (2015), levanta que para haver relações interpessoais existe a necessidade de trocas de algo tangíveis ou não tangíveis. Pensando no mercado de eventos podemos traçar um paralelo com o prestador de serviços da área de eventos, onde as trocas não se limitam apenas a produtos físicos, mas também envolvem serviços, habilidades e experiências. A afirmação de Camargo (2015) “aquele que recebe troca algo com aquele que recebido”, respalda que para um relacionamento é moldado com colaboração mútua. Por exemplo, um evento comunitário, onde o trabalho em conjunto se faz necessário para o sucesso. Existe uma troca de habilidades, membros de uma comunidade oferecem suas competências em troca de serviços ou conhecimentos de outros membros. Podemos estender também essa troca para o calor humano e das emoções das pessoas, essas trocas são relevantes para todas as áreas. Mas tem um lado especial para eventos.

“O tema da troca é central na antropologia e na sociologia econômica, pois é uma das bases da relação interpessoal. Pode-se, assim, inferir que na relação interpessoal acontecem trocas de bens tangíveis e intangíveis: aquele que recebe troca algo com aquele que é recebido. As peripécias dessa troca já foram aqui mencionadas. Dessa forma, mais do que ilustrar as trocas, cabe aqui discutir sua natureza” (CAMARGO, 2015)

2.2 HOSPITALIDADE

Campos (2008) ressalta a complexidade e a diversidade da hospitalidade, evidenciando que não há uma forma ou conceito único e universal para expressá-la. Ela pode se manifestar de formas diferentes, exemplo receptividade, conforto, sociabilidade. Em suma, o conceito de hospitalidade que Campos (2008) destacou desempenha um papel fundamental na criação de experiências memoráveis e bem-sucedidas. A junção confortabilidade, receptividade, sociabilidade, alimentação e lazer, conceitos da hospitalidade, se torna crucial na realização de eventos. A noção de conforto no contexto de eventos está associada à criação de ambientes propícios para a participação e envolvimento dos participantes. A disposição adequada de espaços, o fornecimento de comodidades e a atenção aos detalhes contribuem para uma atmosfera acolhedora, fundamental para promover a hospitalidade durante o evento. A receptividade, por sua vez, reflete na forma como os participantes são recebidos e tratados ao longo do evento. Com aplicação dos princípios da hospitalidade no setor de eventos, os organizadores podem não apenas atender às expectativas dos participantes, mas também criar eventos memoráveis e diferenciados.

“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).“

Para Lashley (2015) a hospitalidade, sendo uma característica intrínseca à vida humana, transcende barreiras culturais e sociais, manifestando-se como uma expressão genuína de acolhimento e cordialidade. Quando exploramos a hospitabilidade, destacamos a disposição das pessoas em serem verdadeiramente hospitaleiras, sem esperar recompensas imediatas ou recíprocas. Essa virtude se revela como um elemento crucial não apenas nas interações cotidianas, mas também no cenário do mercado de eventos que demanda dessa dinâmica. No mercado de eventos, os organizadores devem

usar uma abordagem hospitaleira, oferecendo assim mais do que apenas um serviço; estão proporcionando um ambiente acolhedor e receptivo. Isso se reflete em aspectos como atendimento atencioso, infraestrutura confortável e uma atmosfera que promove a interação positiva entre os participantes. Porém, hospitalidade no mercado de eventos não se limita apenas aos organizadores, parceiros, patrocinadores e todos os envolvidos na realização do evento desempenham um papel crucial ao incorporar essa mentalidade, incluindo os participantes.

“A hospitalidade pode ser entendida como uma característica fundamental, onipresente na vida humana e a hospitabilidade indicaria a disposição das pessoas de serem genuinamente hospitaleiras, sem qualquer expectativa de recompensa ou de reciprocidade (Lashley, 2015, p. 82).”

3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

3.1 SOBRE A INSTITUIÇÃO

De acordo com o Portal IFRN, a história do Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) teve início em 23 de setembro de 1909 sob o nome de Escola de Aprendizes Artífices, quando foi fundado junto com outras 18 escolas justamente de Aprendizes Artífices pelo então Presidente da República, Nilo Peçanha. Inicialmente oferecia cursos primários, de desenho e oficinas de trabalhos manuais. O instituto mudou sua nomenclatura algumas vezes até chegar na atual, já foi denominado de Liceu Industrial de entre os anos de 1937 - 1942. Ainda chegou a ser nomeado outras vezes. Com o decorrer do tempo, o IFRN passou por várias modificações, não apenas nos nomes, mas também na proposta de ensino.

Segundo o UOL, em seu artigo “Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN)”, escrito por Lesme, em 1962, a instituição começou a oferecer cursos técnicos de nível médio e, em 1965, foi designado como Escola Industrial Federal. No ano de 1967, adotou a denominação de Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte e passou a ocupar a sede atual. Durante esse período, os cursos industriais básicos foram encerrados, e a instituição concentrou-se em cursos profissionalizantes de 2º grau. Em 1999, o IFRN foi reconfigurado como Centro Federal de Educação Tecnológica (Cefet - RN), incorporando educação profissional nos níveis básico, técnico e tecnológico, além do ensino médio. Desde dezembro de 2008, passou a ser chamado Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia (IFRN), ampliando sua oferta para incluir cursos de graduação tecnológica, ensino de jovens e adultos, e modalidades à distância. Durante a terceira fase de expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, no ano de 2013, o Rio Grande do Norte foi agraciado com cinco novos campi, incluindo o Campus Canguaretama.

A unidade do Instituto localizada em Canguaretama foi inaugurada em 2 de outubro de 2013, fazendo parte da terceira fase de expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Foi entregue oficialmente em uma cerimônia no campus em Ceará-Mirim, contando com a presença da até então presidente da república, Dilma Rousseff.

O campus Canguaretama teve como grade curricular as áreas de eventos, eletromecânicas e informática, as áreas foram escolhidas em conjunto com a comunidade local. Após verificarem que não existiam profissionais na localidade, e muita demanda.

Por fim, a criação do IFRN possibilitou a expansão do conhecimento, economia e da cultura local, abrindo portas para novas perspectivas e oportunidades individuais e coletivas.

3.2 O PROGRAMA DE APOIO ESTUDANTIL

De acordo com o Portal IFRN, site oficial da instituição federal, o Programa de Apoio à Formação Estudantil, aprovado em 31 de julho de 2017, através da Resolução Nº 34/2017 - CONSUP, visa fornecer apoio financeiro a estudantes em situação de vulnerabilidade e/ou risco social. Este programa engloba atividades laborais com fins pedagógicos, visando ao desenvolvimento pessoal e social, além do cultivo de senso crítico, atitudes e habilidades essenciais para a futura inserção no mercado de trabalho.

O regulamento Nº 25/2019 - CONSUP/IFRN, assinado em 19 de junho de 2019, seção IV, artigo 20, aprova a prática profissional discente por meio do programa de apoio à formação estudantil. Os bolsistas têm a oportunidade de aplicar na prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, integrando teoria e prática para desenvolver seu aprendizado profissional. O estudante/bolsista é orientado a desempenhar as atividades de prática profissional com responsabilidade, ética, assiduidade, pontualidade e proatividade, buscando desenvolver ao máximo seu aprendizado profissional a partir da integração da teoria e da prática.

4. PLANO DE TRABALHO

Para a realização de minhas atividades, se fez necessário a construção de um plano de trabalho eficiente e satisfatório para todos os envolvidos.

4.1 FUNÇÕES

- Recepção;
- Guardar materiais;
- Reposição de livros;
- Catalogação de livros;
- Manuseio de ferramentas digitais;
- Organização do ambiente de trabalho.

Ao longo da minha prática profissional, participei de diversas atividades que envolveram desde o atendimento ao público até o aprimoramento de habilidades interpessoais com servidores e alunos. Estive envolvido na utilização de sistema informatizado para a gestão de livros na biblioteca, denominado SIABI (Sistema de Biblioteca do Instituto Federal do Rio Grande do Norte), desempenhei também funções como guarda materiais e reposição de livros.

Inicialmente, concentrei meus esforços no atendimento ao público, assumindo a responsabilidade pela recepção, no turno da noite. Durante esse período, respondi com dedicação e atenção às perguntas e dúvidas dos alunos e servidores. Foi nesse tempo que mais me familiarizei com SIABI e com as demais regras da biblioteca. Com o passar do tempo, fui aprimorando minhas habilidades e comecei a auxiliar na catalogação e organização do acervo bibliográfico. Realizei treinamentos para aprender mais sobre as normas de catalogação e as técnicas de manuseio de livros. Também sou responsável por organizar e fechar a biblioteca.

A jornada de trabalho da prática profissional tem duração de 3 horas diárias, 15 semanais e 60 mensais. Inicialmente meu horário de trabalho era das 19h00 às 22h00. Mas posteriormente, houve uma mudança de turnos e meu horário passou para 9h00 às 12h00. O ambiente de trabalho é limpo e possui

ares-condicionados, um elevador para Pessoas com deficiência (PcD) e salas de estudos individuais e de grupo.

5. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O setor biblioteca é responsável por uma ampla variedade de atividades que visam fornecer suporte institucional a uma grande quantidade de pessoas diariamente, incluindo membros da comunidade acadêmica e externa. Dentre as suas principais atribuições, destacam-se o atendimento ao público, o desenvolvimento de habilidades interpessoais com servidores e alunos, o uso de um sistema informatizado, SIABI, para gerenciamento de livros na biblioteca, além de guardar e repor os livros.

Todas as atividades mencionadas acima, que estão relacionadas ao funcionamento da biblioteca, são fundamentais para manter o controle e a organização desse setor. O âmbito da biblioteca requer uma série de demandas que devem ser atendidas com zelo, cuidado, paciência e sobretudo com respeito por todos que fazem parte dele ou adentram suas dependências.

5.1 ATIVIDADE 1: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Diariamente, a biblioteca recebe um grande número de visitantes, alguns para estudar, fazer algum trabalho e procurar um livro para leitura, e em muitos casos, um livro específico, que algum professor passou, ou até um servidor vem em busca de um livro para pesquisa.

Todos os casos citados acima requerem uma série de comportamentos e atitudes por parte do bolsista. Cada um deles procura algo e cabe ao bolsista atender. O atendimento que o visitante deve receber é voltado para personalização das necessidades.

O atendimento personalizado serve para entender melhor a pessoa e suas necessidades, agir de forma paciente e compreender, demonstrar empatia quando trouxerem preocupações e dúvidas, tem relação direta com a grade curricular do curso de eventos, afinal trabalhamos com pessoas e suas necessidades.

No setor de eventos, seja na organização de festas, conferências, casamentos ou qualquer outro tipo de encontro, compreender profundamente as expectativas, desejos e preocupações dos clientes é fundamental para garantir o sucesso do evento. Meu tempo como bolsista na biblioteca me possibilitou

entender melhor esse campo de atuação do curso. A arte do bem receber, ouvir o que o cliente precisa, de maneira amigável e atender suas necessidades.

Figura 1 - Atendimento ao público na recepção



FONTE: SILVA, Gabriela (2023)

5.2 ATIVIDADE 2: GUARDAR O MATERIAL E SUPERVISIONAR

Após recepcionar aluno ou servidor que tenha a intenção de usar as dependências da biblioteca, é necessário pedir para que deixe a bolsa sob sua responsabilidade no setor, esse trabalho é feito e gerenciado a partir do guarda-volume, o qual está subdividido em 45 compartimentos, todos com crachá de identificação. Enquanto o usuário permanecer na biblioteca o material dele fica no guarda-volumes, ele pode pedir para retirar algo antes ou até mesmo depois do material ser guardado, muitas vezes pedem mais de uma vez, ser paciente e profissional é de suma importância. Em momento nenhum se deve mexer no material sem autorização expressa.

Durante a saída, os materiais são devolvidos ao indivíduo com base no número indicado em seu crachá, sendo a responsabilidade do bolsista que está atendendo neste horário garantir a correta devolução.

Por fim, essa tarefa deve ser executada diariamente de maneira precisa, facilitando tanto para o próprio bolsista quanto para os alunos e servidores que utilizarão esses materiais para encontrá-los conforme suas categorias e numerações apropriadas.

Figura 2 - Guardando bolsas



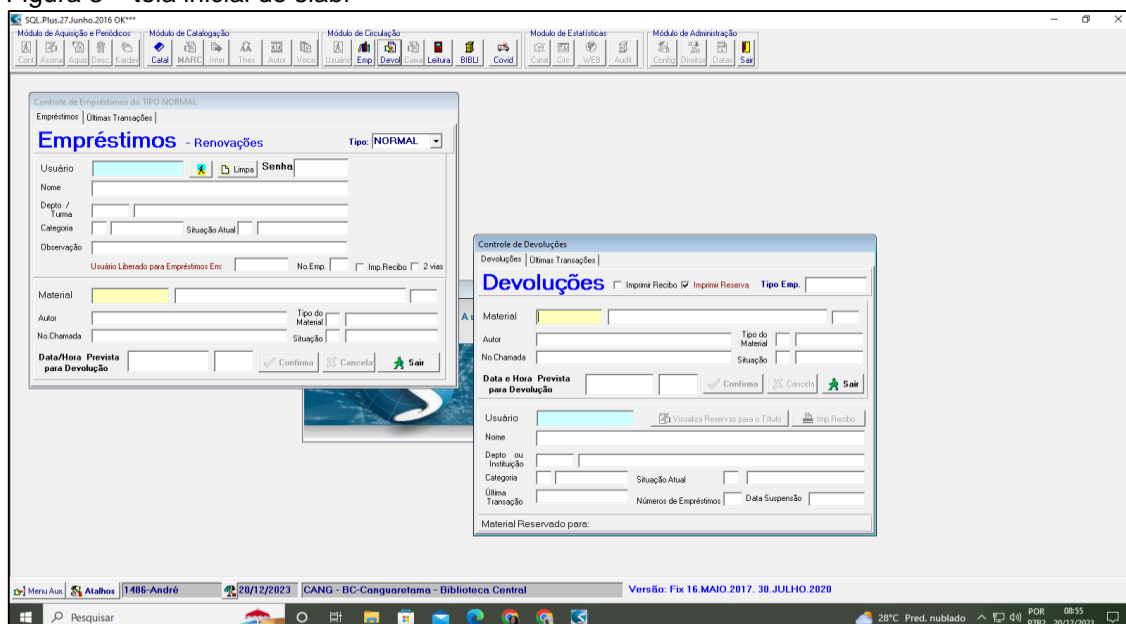
FONTE: SILVA, Gabriela (2023)

5.3 ATIVIDADE 3: MANUSEIO DE FERRAMENTAS VIRTUAIS.

O sistema de empréstimo e devolução da biblioteca é completamente informatizado, fazemos uso da ferramenta SIABI (Sistema de Biblioteca do Instituto Federal do Rio Grande do Norte), que serve como um organizador de tudo que entra e sai da biblioteca, tudo fica registrado. Se a Internet cai não é possível fazer empréstimo, devolução, consultas, etc. O empréstimo manual só pode ser feito pelo servidor.

Cada livro possui um código que serve como um identificador, que é lido pelo sistema, graças a isso a SIABI sabe qual livro é qual. Ele ainda é capaz de armazenar todos os livros que a biblioteca possui no seu acervo, de maneira precisa e organizada por autor ou qualquer critério que a biblioteca precise. O bolsista precisa ter um cadastro para manusear o SIABI.

Figura 3 – tela inicial do siabi



FONTE: Autoria própria, (2023)

5.4 ATIVIDADE 4: REPOSIÇÃO DE LIVROS NAS SUAS RESPECTIVOS LUGARES.

Muitas as vezes os usuários das dependências da biblioteca pegam o livro para passar tempo ou uma leitura mais curta ali mesmo, em um dos espaços internos destinados para essa finalidade, na maioria das vezes esquecem o lugar de onde retiraram o livro e colocam em qualquer lugar das prateleiras. Por isso, ficou decidido que o usuário deve deixar o livro sobre uma mesa da biblioteca. O repositor vai guardar no lugar adequado.

Ficou decidido assim, pois a organização dos livros nos seus respectivos lugares é uma prática essencial para manter a organização de uma biblioteca em seu pleno funcionamento. Essa diligência serve não apenas para facilitar a localização de um livro específico, também serve para garantir a preservação do

acervo. Garantindo que todos possam ter acesso a todos os volumes disponíveis e que estejam em bom estado de conservação.

Figura 4 - Livros para repor nas prateleiras



FONTE: Autoria própria (2023)

Figura 5 - Bolsista repondo os livros na prateleira



FIGURA: SILVA, Gabriela (2023)

5.5 ATIVIDADE 5: EMPRÉSTIMOS E DEVOLUÇÃO DE LIVROS

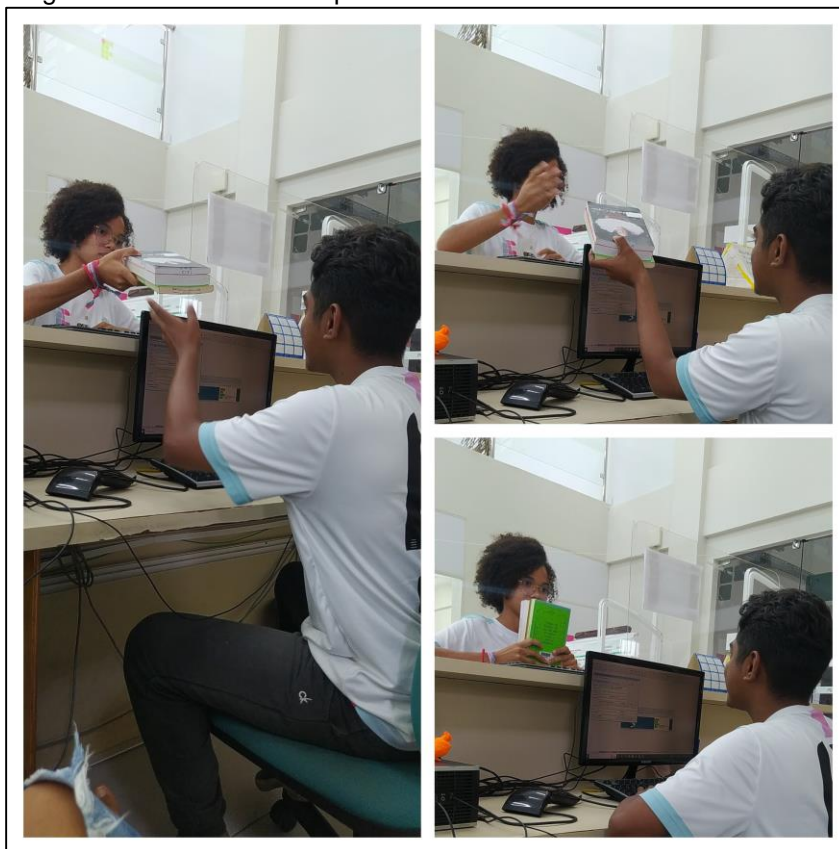
A biblioteca conta com acervo de livros enorme, sendo assim muito normal os professores passarem livros para estudo, ou até mesmo os alunos decidem lê algo por conta própria.

Sendo assim, se moldou um sistema de empréstimo e devolução de livro para que todos que possuem vínculo vigente com Instituto Federal tivessem acesso a uma ampla variedade de materiais de lazer, estudo e pesquisa.

No momento do empréstimo, os usuários precisam se cadastrar na biblioteca para obter a permissão necessária para retirar um livro. Com o cadastro, eles podem escolher os livros desejados, verificar a disponibilidade no sistema de empréstimo e levar os materiais para casa por um determinado período de tempo, conforme as políticas da biblioteca, 15 dias no caso da biblioteca Clara Camarão. Após esse período, os usuários precisam devolver ou renovar os livros. Ambos os processos são feitos pessoalmente, pois é necessário dar baixa no sistema do sistema de registro de empréstimo do Instituto Federal. Caso não realize nenhum dos processos citados, o usuário ficará suspenso de pegar novos livros na biblioteca e com chances de não receber o seu certificado quando se forma, se a situação não for resolvida.

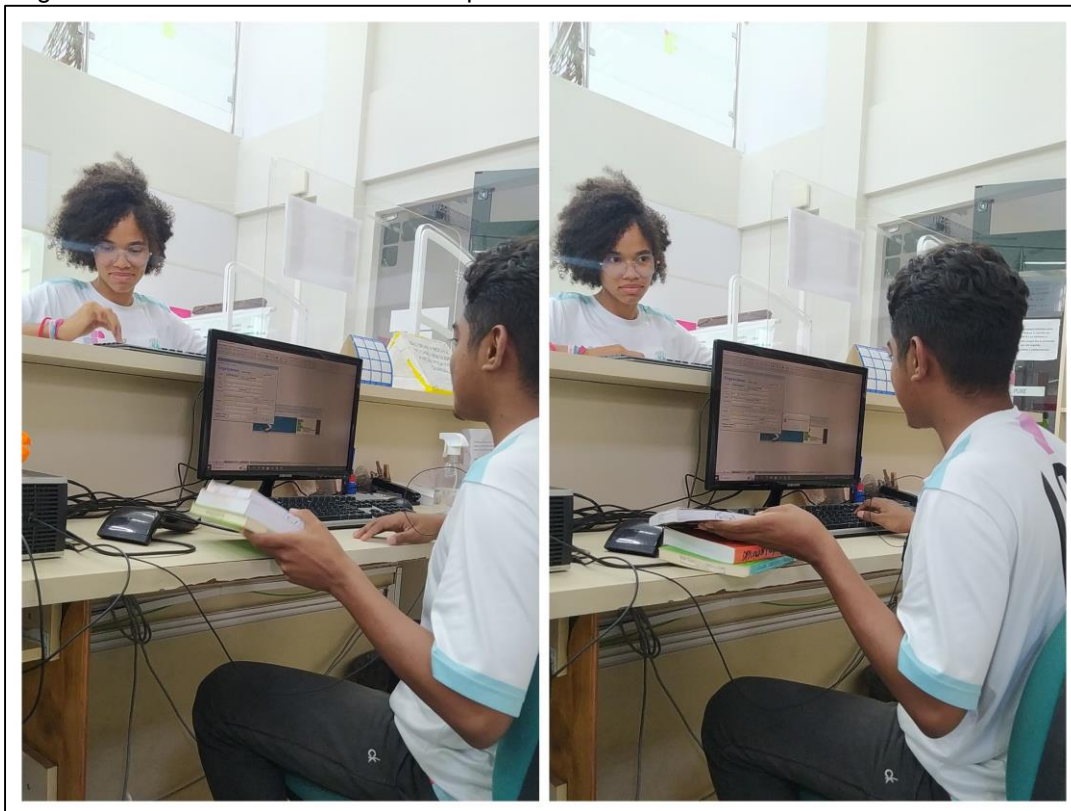
O processo de empréstimo e devolução é essencial para manter a circulação de materiais na biblioteca, garantindo que todos os usuários tenham a oportunidade de acessar os recursos disponíveis. Além disso, as políticas de empréstimo e devolução podem variar de acordo com a biblioteca, então é importante que os usuários estejam cientes das regras específicas de cada instituição.

Figura 6 - Momento de empréstimo de livro



FONTE: SILVA, Gabriela (2023)

Figura 7 - Bolsista no momento do empréstimo de livro



FONTE: SILVA, Gabriela (2023)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relevância da biblioteca como centro de apoio educacional é inestimável. O propósito fundamental da biblioteca é fornecer assistência no processo de ensino-aprendizagem, bem como contribuir para o aprimoramento intelectual dos alunos, professores e demais funcionários da instituição.

Para cumprir essa missão, a biblioteca disponibiliza uma vasta gama de recursos bibliográficos e não bibliográficos, incluindo mídias digitais e livros virtuais, a fim de facilitar atividades de pesquisa, aprendizado e disseminação do conhecimento. Graças a isso, ao longo desse período, pude aprender muito sobre a importância do trabalho em equipe e do comprometimento com as atividades desenvolvidas.

Acredito que essa experiência contribuiu significativamente para a minha formação como profissional e me sinto grato por ter tido a oportunidade de participar do Programa de Apoio à Formação Estudantil na Biblioteca Clara Camarão.

REFERÊNCIAS

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

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/download/574/643>. Acesso em: 28/12/2023

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

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO RIO GRANDE DO NORTE - IFRN. **Resolução nº 34/2017. Regulamento do programa de apoio à formação estudantil no âmbito do IFRN**. 31/07/2017. Disponível em [:https://portal.ifrn.edu.br/documents/3109/34_-_Aprova_o_Regulamento_do_Programa_de_Apoio_a_Formacao_Estudantil_do_IFRN_cEe783c.pdf](https://portal.ifrn.edu.br/documents/3109/34_-_Aprova_o_Regulamento_do_Programa_de_Apoio_a_Formacao_Estudantil_do_IFRN_cEe783c.pdf). Acesso em: 21/12/2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IFRN. **O Campus**. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/canguaretama/o-campus/>. Acesso em 23/12/2023.

LESME, A. **Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN)**. Disponível em: <https://vestibular.brasilecola.uol.com.br/universidades/instituto-federal-educacao-ciencia-tecnologia-rio-.htm>. Acesso em 20/12/2023.

Lashley, Conrad (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, 12 (especial).

PRAXEDES, Walter. Ser gentil abre portas. Espaço acadêmico no. 37, junho, 2004. Disponível em: [Ser gentil abre portas no trabalho - IBHE](#). Acesso em: 26/12/2023

