

# Descritivo do sistema. Versão 18.1

## ***I) Objetivo***

Sistema de informações voltado para a administração avançada, organização, difusão e consulta de unidades de informação, únicas ou distribuídas, em conformidade com padrões mundiais de biblioteconomia.

## **II) Público alvo:**

Toda instituição interessada em organizar sua unidade de informação. Uso adequado para bibliotecas acadêmicas, públicas, especializadas e temáticas. Alguns exemplos: Colégios, Bibliotecas públicas, Faculdades, Museus, Memoriais, Indústrias e organizações empresariais de qualquer ramo de atividade, Centros médicos, Hospitais, Câmaras de vereadores, Tribunais e Escritórios de advocacia.

### **III) Características gerais:**

- Sistema disponibilizado em língua portuguesa, aceitando todos os caracteres previstos e adotando o formato padrão de datas.
- Suporte para várias unidades depositárias, que trabalham de forma integrada mas preservam a independência que lhe couber. Desta forma pode-se integrar no mesmo banco de dados diversos campus distribuídos, para instituições de ensino, ou diversas filiais, para bibliotecas especializadas.
- Apóia-se no conhecimento científico e prático obtido pela contribuição de dezenas de bibliotecários, tornando-se com isto uma solução ampla e rica e, ao mesmo tempo, simples de se utilizar. É compatível com AACR2.
- Roda em plataforma totalmente Web, seja internet, intranet ou extranet. Pode-se formar uma rede local somente para a biblioteca ou disponibilizar para toda a instituição. O acesso pelo leitor para efetuar consultas, reservas, renovações e vários outros serviços pode ser feito remotamente, via intranet ou internet (OPAC) ;
- Possui uma interface extremamente amigável, em forma gráfica, com menú de opções, ajuda on-line e recursos que permitem trabalhar com a filosofia mesa limpa. Utiliza controle de acesso via senhas, com a combinação de diversos direitos para cada operador formando múltiplos níveis de permissão;
- Permite importar e exportar registros bibliográficos para alimentação de sistemas de catalogação cooperativa, com formato ISO-2709.
- Permite acesso on-line a catálogos coletivos, via protocolo de comunicação Z39.50, tanto em versão cliente como em versão servidor.
- Existem mais de 350 bibliotecas utilizando-o plenamente, com elevado grau de satisfação;
- Segue padrões mundiais de biblioteconomia, principalmente quanto ao “Formato MARC 21 Bibliográfico” e “Marc Autoridades”, bem como também quanto a uniformização dos serviços oferecidos pelas bibliotecas;
- Está apto a trabalhar com modernas tecnologias como arquitetura cliente / servidor e internet, acesso simultâneo e ilimitado de usuários, com arquivos eletrônicos como fotos, imagens, apresentações, planilhas, projetos e outros;
- Procura valorizar o leitor e isto reflete na sua participação ativa junto a biblioteca e na melhor avaliação da instituição como um todo. A valorização ocorre em vários momentos, tais como e-mails informativos, murais eletrônicos, avisos, disseminação seletiva da informação, folksonomia e reservas agrupadas. A folksonomia proporciona a oportunidade do leitor contribuir na indexação dos documentos, enquanto a reserva agrupada é uma clara demonstração do interesse da biblioteca em auxiliar o leitor.
- Procura também valorizar o bibliotecário, através de vários relatórios operacionais para controle e estatísticos para gerenciamento, com gráficos, bem como funções para aumento de produtividade,

como intercâmbio de documentos, automação para envio de informativos, fechamentos de períodos e outros.

- Sua estrutura é simples e objetiva. Isto se reflete positivamente no aprendizado, seja na capacitação de seus operadores ou na preservação do conhecimento, e preservam sua filosofia de simplicidade e eficiência.
- Possui alta capacidade de armazenamento para todos os dados, que são entrados e atualizados de forma on-line e possuem integridade referencial.
- É desenvolvido com o GeneXus, um produto de uso internacional classificado atualmente como uma das ferramentas mais poderosas no mundo ([www.genexus.com](http://www.genexus.com)).

#### **IV) Benefícios:**

Usando o MultiAcervo o bibliotecário conseguirá em pouco tempo:

- Catalogar todo o seu acervo, seja de livros, enciclopédias, fitas de vídeo, CD-ROM, jornais, revistas, arquivos eletrônicos, imagens, normas técnicas, procedimentos, mapas, memorial, itens de museu ou outros
- Habilitar-se a promover intercâmbio de dados com outras instituições, através do formato MARC 21, tanto entre unidades coligadas como unidades independentes
- Disponibilizar consultas e outros serviços on-line, em rede para toda a instituição, ou mesmo via internet / intranet
- Controlar a movimentação do material (empréstimos, devoluções, renovações, reservas, penalidades, estatísticas e avisos) de forma integrada a todo o sistema
- Controlar adequadamente as reservas, de forma descentralizada, isto é, o cliente da biblioteca e o sistema, em conjunto, gerenciam esta atividade
- Administrar eficientemente sua biblioteca ou centro de documentação com o uso de etiquetas de lombada e de código de barras, relatórios de controle, relatórios estatísticos, informes via e-mail, inventário do acervo e informes dinâmicos na tela principal de pesquisa
- Manter pleno controle das publicações periódicas (jornais e revistas)
- Organizar e otimizar o processo de aquisição de novos materiais
- Gerenciar normas e legislação, integradas ao acervo.
- Organizar e controlar o uso de autoridades, tais como autores e assuntos, inclusive com o uso de Thesaurus
- Capacitar-se a responder rapidamente a questionamentos sobre o acervo, tal como acervo por área de conhecimento, acervo por curso e disciplina, listagem de doações, planilhas em formato pré-estabelecido. Isto é particularmente útil para trabalhar com o MEC.
- Gerenciar sua unidade de informação, através de diversos dados estatísticos sobre empréstimos, consultas e buscas.
- Abrir sua biblioteca e promover uma forte integração com o seu público, através de uma rotina de comunicação ampla e objetiva por e-mails e através de telas onde o leitor sugere, opina, descobre e avalia os recursos.
- Motivar seu público a utilizar ao máximo os recursos da biblioteca, através de estratégias como permitir que sugira indexação, permitir registrar e compartilhar comentários sobre obras, opinar se gostou ou não gostou de uma obra, sugerir aquisições e vários outros serviços

## **V) Resumo das funções atendidas:**

- **Catálogo** (Processamento técnico): Função clássica da biblioteconomia. Conjunto de informações que formam um banco de dados completo do acervo, cobrindo a parte bibliográfica, a parte de coleção e, opcionalmente, enriquecendo os documentos com imagens e arquivos eletrônicos de outros formatos. A catalogação é feita com bastante simplicidade e com muitos recursos para garantir qualidade dos dados digitados. Existem diversos subprodutos desta função, como etiquetas de código de barras, etiquetas de lombada, estatísticas, listagens de tombos livres e baixados, exportação do acervo, listagens para atender ao MEC e outros. O registro bibliográfico segue um padrão internacional denominado Formato MARC 21.
- **Thesaurus**: Totalmente integrada ao catálogo de autoridades, permite organizar e visualizar de forma estruturada o relacionamento entre as autoridades.
- **Pesquisa**: Função clássica da biblioteconomia. Diversas opções para se recuperar os dados catalogados de forma simples e rápida, seja por autor, títulos, assunto, tomo ou notas diversas existentes no documento. Independentemente de acentuação ou letras maiúsculas / minúsculas, qualquer usuário, mesmo leigo em biblioteconomia, encontra o material que procura. O uso do “\*”, que funciona como um curinga, potencializa as consultas, pois o usuário pode informar somente parte dos termos que procura. Consultas avançadas permitem uma recuperação ainda mais refinada, para casos especiais. Módulos independentes, destinados ao usuário final, descentralizam e facilitam o acesso ao acervo, com toda a segurança possível.
- **Circulação (Movimentação)**: Outra função clássica da biblioteconomia. Com extrema agilidade é efetuado todo o controle da retirada, devolução e renovação dos materiais. É bastante versátil para aceitar várias políticas de empréstimos. Faz o controle de materiais emprestados, avisos de atrasos e vencimentos via e-mail, reservas, controle de multas e outras funções. As reservas são automaticamente prorrogadas caso o material não seja devolvido no tempo previsto. Para ter acesso aos serviços, o leitor precisa estar cadastrado, onde utilizará uma senha que fica registrada de forma criptografada.
- **Comunicação com o público**: Através de e-mails ou informativos na página principal do MultiAcervo, o bibliotecário aproximará seu público da biblioteca, manterá-lo informado e reduzirá ocorrências de atrasos e inadimplências. Também pode enviar felicitações aos usuários que estão de aniversário.
- **Serviços ao leitor**: O uso da tecnologia Web amplia os serviços oferecidos pela biblioteca. O leitor, em qualquer parte do mundo pode, via internet, consultar o acervo, fazer reservas, renovar, consultar seu histórico de empréstimos efetuados, sugerir aquisições, contribuir com a indexação, indicar “Gostei / Não gostei”, comentar sobre leituras efetuadas e vários outros serviços importantes. Caso o documento possua arquivos eletrônicos vinculados (fotos, textos e outros) o leitor pode fazer o download a partir do seu micro. O leitor pode consultar o acervo de acordo com o seu próprio perfil DSI (Disseminação Seletiva da Informação), que é por ele montado, e pode também utilizar o recurso folksonomia.
- **Integração entre unidades depositárias**: As várias unidades depositárias utilizarão e compartilharão os mesmos recursos, tanto tecnológicos como de conhecimento e trabalharão de forma “independente porém integradas”. Mecanismos de proteção asseguram a definição dos direitos de cada operador e rotinas de transferência permitem trocar acervo entre unidades.

- Controle de periódicos: Registrar as assinaturas de materiais com publicação seriada, com amplo gerenciamento de datas, valores, fascículos, correspondências e outros subprodutos.
- Aquisições: Controlar as solicitações ou sugestões de compra, combinada com pré-catalogação, suas cotações e pedidos de compra e já otimizar a catalogação quando os materiais são recebidos.
- Legislação: Integradas ao cadastro de documentos, permite especificar documentos do tipo normas e legislação, com formulário próprio para pesquisa.
- Gerenciamento da unidade: Relatórios estatísticos sobre os empréstimos, sobre o detalhamento das consultas e sobre as buscas, rotinas de inventário físico, registro das doações e vários outros subprodutos permitem gerenciar e planejar o futuro da unidade de informação.

## **VI) Principais recursos das funções:**

### **a) Catalogação (Processamento técnico)**

- Abertura para cadastrar qualquer tipo de documento, tal como livros, enciclopédias, CDs, Fitas de vídeo, jornais, revistas, artigos de revistas, normas técnicas, documentos eletrônicos, fotos, catálogos, projetos, obras raras, memória técnica, frascos de perfume, folders de marketing e outros
- O cadastro contempla o registro bibliográfico, dados da coleção (exemplares), dados de área de conhecimento, curso e disciplina, investimento por centro de custo, data do cadastramento, data da aquisição, moeda, valor da aquisição e outros dados
- Todos os tipos de documentos são cadastrados na mesma tela de documentos
- Todas as tabelas que formam o banco de dados são abertas, isto é, a biblioteca terá total autonomia para manter sua base de dados correta e atualizada
- Ao se usar o formato Marc 21, pode-se criar uma planilha de campos específica para cada tipo de documento. Com isso se otimiza a catalogação
- É permitido criar textos explicativos e orientativos para cada subcampo do registro bibliográfico, ampliando com isso a qualidade da catalogação coletiva
- Construir automaticamente listas de autoridade a partir dos registros incluídos em formato MARC
- Salvo falhas humanas, se eliminam as anomalias de catalogação, tal como um mesmo autor estar cadastrado 2 vezes com nomes diferentes. Isto ocorre porque todos os dados que complementam o documento, tais como autoridades (autores, séries e assuntos), editoras, locais de publicações e outros, são armazenados em tabelas próprias
- Registro completo, normalizado e flexível da coleção, isto é, dos itens que formam os exemplares, registrando fornecedor, forma, datas e valor de aquisição, bem como seus dados individuais. O sistema reconhece qualquer subdivisão de documentos. (Volume, tomo, parte, anexo, etc)
- Mecanismos de aumento de produtividade, tal como inserção de exemplares em lote, inserir novos exemplares para documentos já existentes, numeração sequencial ou manual dos tomos, funções para recuperar instantaneamente códigos de qualquer entidade do sistema e muitas outras facilidades, identificação de números vagos de documentos e de tomos
- Termos a descartar na ordenação alfabética por título (Exemplo: o, os, a, as)
- Remissivas de autoridades, com recuperação automática
- Quantidade livre de responsabilidades ( autoria ) e de palavras-chave por documento
- Abertura para armazenar documentos eletrônicos, com possibilidade de visualização imediata do conteúdo (planilhas, processadores de texto, páginas da internet, fotos, desenhos e outros arquivos de computador)
- Etiquetas de identificação com código de barras e etiquetas de lombada, separadas ou unificadas
- Poderosa ferramenta para recuperação, listagem e exportação do acervo, em vários formatos, permitindo recuperar, por exemplo, listagem das aquisições efetuadas em determinado período, listagens do acervo por área de conhecimento, listagens do acervo por curso e disciplina, listagens do acervo por localização, listagem por idioma, listagem das doações e várias outras combinações de critérios de seleção
- Vínculo com áreas e subáreas de conhecimento, com posterior recuperação
- Vínculo dos exemplares com cursos e disciplinas, com posterior emissão recuperação
- Agrupamentos de documentos diferentes, porém similares, para permitir reserva única
- Permite controlar as permutas e empréstimos entre bibliotecas
- Interage com os recursos oferecidos pelos browsers modernos e isto disponibiliza tradução e correção ortográfica on-line



## b) Pesquisa

- Consultas gerais por palavras, em qualquer ordem, com independência total de acentuação e letras maiúsculas / minúsculas. A busca pode ser feita, de forma exclusiva ou combinada, no título, autor, assunto ou outras informações do documento. Pode-se filtrar determinados tipos de documento, idiomas, ano de publicação e incluir ou desprezar itens de periódicos. Pode-se refinar a busca por proximidade ou distância entre termos. O resultado, praticamente instantâneo, exibe uma linha para cada documento recuperado e permite detalhar os desejados. A ordenação é por título ou por data. Pode ser usado pelo bibliotecário ou pelo usuário final
- A expressão de pesquisa é reapresentado na tela para permitir refinamento
- Pode-se pesquisar em toda a base ou selecionar unidades depositárias e seus locais
- Pode-se utilizar o \* (asterisco) como curinga, para potencializar as consultas. Por exemplo, pesquisando “financ\*” recupera-se “finanças”, “financiamento”, “financeiro” entre outros
- Consultas avançadas usando prefixo ou sufixo de palavras, combinadas com operadores booleanos (E, OU, NÃO) e escolhendo intervalo de datas
- O resultado da consulta, no todo, na página ou na seleção, pode ser exportado para cópia em outros sistemas ou para o e-mail do leitor
- Consulta por número de tomo, com opção para editar o documento e ver histórico da movimentação. Muito usada pela equipe da biblioteca
- Consultas por código do assunto ( CDD, CDU ou outro )
- Exclusivamente pelo nome do autor ou pelo título
- Ao detalhar um documento, o leitor obtém a informação sobre status do documento, se disponível ou não, se pode ser emprestado ou não, e outros detalhes. Os dados podem ser apresentados em forma de referência bibliográfica (ABNT NBR 6023) ou de acordo com AACR2.
- As principais rotinas estão disponíveis em um módulo exclusivo ao leitor
- A tela de consulta ao leitor pode ser configurada para exigir ou não exigir identificação (login) inicial
- Permite efetuar consultas a servidores Z39.50, bem como importar o resultado recebido. Este recurso funciona de forma integrada ao sistema. Existe também tem a opção Z39.50 server

## c) Circulação (Movimentação / Empréstimos)

- Operações de retirada, devolução ou renovação, otimizadas, e com uso de leitor de código de barras
- Aceita diversas políticas de empréstimo (empréstimo normal, consulta interna, caixa escolar, Fim de semana), sendo que o próprio bibliotecário configura os prazos e quantidades permitidas
- Possibilidade de identificar o usuário por leitor biométrico (impressão digital)
- Como a hora é tratada junto com a data, pode-se efetuar empréstimos com devolução no mesmo dia, porém em outro horário
- Digitação livre de feriados, para tratar adequadamente as datas das movimentações
- Abertura para “empréstimos especiais”, que, mediante autorização, ignoram o regulamento interno
- Controle da movimentação de guarda-volumes (chaves de armários ou similares)
- Controle de recursos adicionais: Acesso pago a internet, uso de impressoras e fotocópias
- Manutenção individual do status do leitor, tal como desativá-lo, imputar pagamento, renovar validade
- Tela única que permite acesso as principais sub-funções (ver reservas, acessar cadastro de usuários, ver multas, e outras), para aumentar produtividade de uso e possibilitar controle de acesso dos operadores



- Várias opções para importar cadastro dos leitores, bem como vincular automaticamente com bancos de dados da instituição. Também deve-se criar perfis diferentes para os leitores
- Opções para emissão de carteirinhas de leitores, com código de barras
- Listagens dos tombs em aberto, em atraso, devolvidos ou toda a movimentação
- Estatística da movimentação, por material, por leitor, por tipo de leitor, por data, assunto e outras
- Aviso de atrasos e aviso de vencimento, via e-mail. Pode ser manual ou automatizado
- Controle das penalidades, isto é, multas e suspensões, com baixa no momento da devolução ou posterior
- Listagem das penalidades em aberto ou baixadas
- Opção para renovação, com quantidades controladas pelo bibliotecário
- Gestão das reservas diretamente pelo leitor ou avançado com o bibliotecário
- Desativação ou prorrogação automática das reservas, pelo sistema
- Uso de vários tipos de impressoras e vários formatos de comprovante de empréstimos
- Possibilidade de solicitar senha do usuário no momento do empréstimo, para dispensar uso de comprovantes
- Possibilidade de se vincular operador a localizações (bibliotecas setoriais), para garantir que ele efetue empréstimos somente do seu setor

#### d) Comunicação com o público

- Envio de e-mail livre para um usuário específico, ou para determinados tipos de usuários ou para todos os usuários
- Envio automático de e-mail comunicando sobre chegada de material reservado
- Envio de e-mail informando sobre vencimento de material emprestado (no dia do vencimento)
- Envio de e-mail informando sobre material em atraso
- Modificação livre, tanto do nome como do conteúdo, de informativos, chamativos, alertas e descritivos aos leitores na tela principal de acesso via web (internet/intranet)
- Envio de e-mail informando sobre aquisição de material do interesse do usuário (disseminação seletiva da informação)
- Exportação e envio de e-mail com o resultado de uma consulta ao acervo

#### e) Serviços ao usuário, via intranet ou internet

- Os mesmos recursos das consultas gerais e avançadas acima descritas, usando um browser
- Listagem do acervo por tipo de documento, sem a obrigatoriedade de se informar expressões de busca
- Possibilidades de visualizar ou dar download de arquivos eletrônicos vinculados ao documento (fotos, vídeos, planilhas, apresentações, documentos, projetos, entre outros)
- Consulta ao histórico individual dos empréstimos
- Consulta ao acervo por curso e disciplina e listagem das aquisições mais recentes
- Controle individual das reservas, permitindo tanto criá-las como desativá-las
- Possibilidade de efetuar renovação de material emprestado, diretamente pelo usuário final
- Atualização do perfil de interesse, para disseminação seletiva da informação, diretamente pelo usuário final
- Consulta do acervo em conformidade com o seu perfil da disseminação seletiva da informação (DSI)
- Possibilidade de enviar sugestões de aquisição ao bibliotecário

- Possibilidade de enviar sugestões de indexação ao bibliotecário, através da folksonomia

#### f) Integração entre unidades depositárias

- Controle de acesso para cada operador, liberando todas ou somente a sua unidade depositária
- Uso compartilhado dos mesmos recursos, sejam tecnológicos ou de conhecimento. Este compartilhamento, junto com o controle de acesso, permite trabalho integrado e ao mesmo tempo independente
- Rotina de transferência do acervo entre unidades
- Apresentação do acervo disponível em cada unidade depositária no momento de apresentar o resultado das consultas

#### g) Publicações seriadas

- Registrar todas as informações bibliográficas de um periódico, suas assinaturas, os vários exercícios de cada assinatura, a coleção de fascículos recebidos e previstos para recebimento, fascículos suplementares e outras
- Cadastrar os artigos de cada fascículo, recuperando-os de forma direta
- Informar sobre assinaturas vincendas, isto é, aquelas que devem ser renovadas
- Emitir comunicação para o responsável pela assinatura, para que ele informe se autoriza ou não a renovação
- Emitir relação de fascículos não recebidos, isto é, fascículos em atraso. Também há a opção para emitir carta ao fornecedor informando sobre a falta do fascículo
- Emitir listagem das assinaturas, com 6 opções diferentes de classificação, de modo a permitir amplo monitoramento
- Registrar os valores que devem ser pagos em cada exercício de assinatura e monitorar as contas a pagar, com emissão de relatórios dos pagamentos em aberto ou já efetuados
- Registrar os centros de custo e áreas responsáveis pelas assinaturas, informando a participação percentual de cada um e emitir listagem com a participação de cada centro de custo nas assinaturas de periódicos
- Cadastrar os leitores e a prioridade para recebimento dos novos fascículos recebidos e emitir “roteiro de circulação de periódicos”, considerando sábados, domingos e feriados, e permitindo veicular mensagens informativas variadas
- Imprimir “registro da coleção”, isto é, mapa com o calendário dos fascículos recebidos e previstos para serem recebidos ( conhecido como Kardex )

#### h) Aquisições

- Criação e controle de listas de sugestões ou solicitações de compra (SC) com todos os detalhes do material desejado e do usuário que efetuou a sugestão
- Controle da situação (status) da SC (sugestão, sugestão reprovada, em aberto, encomendado, recebido e outras)
- Aviso aos fornecedores selecionados, para que eles próprios informem os valores cotados diretamente no site da instituição
- Relatório para análise das cotações
- Criação automática dos pedidos de compra e envio ao fornecedor via e-mail

- Receber as SC's e otimizar a catalogação do material no acervo
- Relatórios diversos sobre as SC's
- Análise da evolução dos custos das aquisições por centro de custos e período, voltado ao controle de orçamentos

i) Gerenciamento da unidade de informação:

- Relatório estatístico dos empréstimos, por título, por tipo de documento, por usuário, por tipo de usuário e vários outros tipos
- Relatório estatístico do detalhamento das consultas, também com diversos tipos de agrupamentos
- Relatório demonstrativo das buscas efetuadas, independentemente de terem resultado em êxito ou malogro. Isto permite, por exemplo, saber o que o público está pesquisando mas não está encontrando na biblioteca
- Controle do orçamento anual por centro de custo
- Inventário do acervo, com listagens por localização. Pode-se importar dados gerados por coletor de dados e também exportar o resultado do inventário
- Informação sobre quantidade de acessos na tela de consulta ao usuário final

j) Segurança e customização:

- Criar diversos operadores, cada um com um conjunto próprio de permissões e associados a uma ou mais unidades depositárias. Qualquer tipo de perfil de acesso pode ser criado
- Checar as operações executadas por cada operador no registro de log do sistema
- Customizar cores, logos, textos, fontes nas telas apresentadas ao leitor
- Customizar comportamento do sistema conforme preferências e padrões próprios da biblioteca

## **VII) Manual**

Está disponível de forma online, com opção de impressão e recursos avançados de busca.

Acesse-o em <http://www.pensa-b.com.br>

O manual tem dois grande objetivos principais:

- Mostrar e conceituar todos os recursos disponíveis
- Apresentar a maneira de acessá-los, criando um fluxo operacional.

Para que seja atualizado de forma objetiva, o sistema não costuma apresentar detalhes específicos de campos ou telas. Isto pode ser obtido diretamente na tela, através de sua interface sugestiva ou da função Ajuda.

## **VIII) Informações técnicas**

- Permite acesso simultâneo para atualização e recuperação dos dados.
- O sistema possui interface web e pode rodar numa intranet, extranet ou internet.
- A interface Web é liberada tanto em .NET, que roda sob o IIS em sistema operacional Windows, Server como em Java, que roda sob o TomCat em Windows ou Linux server.
- O sgbd (sistema gerenciador de banco de dados) a ser usado pode ser escolhido entre as opções Oracle 10g ou superior, Ms-Sql-Server 2000 ou superior ou Postgresql 8.3.
- Os servidores, tanto de banco de dados como de aplicações Web, devem ser compatíveis com as funções que irão executar. Recomenda-se memória RAM a partir de 4 G e HD a partir de 1 Giga disponíveis.
- As estações que atuarão como clientes precisam apenas de um browser e bastam ser um equipamento em boas condições. Podem rodar com qualquer versão do Windows ou do Linux ou outros sistemas operacionais que rodem browsers de acesso a internet.

Uma das vantagens de se trabalhar com interface web é a simplicidade da infra-estrutura. A equipe de TI precisa se preocupar com o servidor, mantendo-o protegido, organizado e executando diariamente a rotina de backup do banco de dados. A preocupação com as estações é bem menor, pois se um micro parar de funcionar, basta colocar outro em seu lugar sem que seja necessário instalar qualquer componente.

O sistema é compilado com linguagens modernas, é bem estruturado internamente e utiliza da melhor forma possível os índices dos bancos de dados. Por isso pode-se dizer que ele é um sistema bastante rápido. Naturalmente, a infra-estrutura de redes e servidores deve ser compatível.

## **IX) Suporte**

Entendemos que esta atividade é uma das mais importantes para permitir uso correto e permanente do sistema. Sabemos que o aplicativo é o componente mais estável, porém ocorrem mudanças rotineiras com pessoal, equipamento, tecnologia, sistemas e outros recursos envolvidos.

Por isso disponibilizamos uma estrutura para atendimento permanente aos clientes, através de telefone, fax e internet.

Nossa equipe está orientada e preparada para atender os clientes da maneira mais cordial e objetiva possível.

## **X) Atualização de versões**

A evolução do sistema é e sempre será contínua. O sistema não só está aberto e preparado, mas também estruturado para crescer.

Os clientes recebem as novas versões com os melhoramentos e, normalmente, em alguns minutos procedem a instalação. Os bibliotecários recebem documentos que descrevem as mudanças implementadas.

O bibliotecário tem as portas abertas para enviar sugestões que contribuam para o aprimoramento do sistema. Se a sugestão aderir a característica do sistema e for de interesse comum, normalmente é implementada sem custos adicionais.

Novos módulos ou customizações podem ser desenvolvidas mediante prévia análise e negociação de custos e prazos.

As novas versões estão disponíveis em nosso site [www.multiacervo.com.br](http://www.multiacervo.com.br)

## **XI) Custo para suporte e atualização de versões**

Os clientes contribuem com um valor mensal para manter ativa esta estrutura. Esta prática atualmente é compreendida e aceita por todas as instituições, já que os benefícios diretos e indiretos compensam o pequeno custo fixo. O valor deve ser obtido com nossa empresa.

## **XII) Sites de alguns clientes para consulta**

- SESI/SC: <http://biblioteca.sesisc.org.br>
- IELUSC: [www.ielusc.br](http://www.ielusc.br)
- FCM Paraíba: <http://www.cienciasmedicaspb.com/bibliotecafcm/himh001.aspx>
- Biblioteca Pública do Município de Jaraguá do Sul (SC):  
<http://www.jaraguadosul.sc.gov.br/> ( Cultura – Biblioteca online )