

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF
SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA - SEC

BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA - BNB



NÚCLEO DE SERVIÇO AO PÚBLICO – RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2009/2010/2011

Brasília- DF

2011

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	Erro! Indicador não definido.
ATIVIDADES DE ATENDIMENTO 2009/2010/2011 (1º Semestre).....	6
TÉRREO.....	9
PRIMEIRO ANDAR	10
SEGUNDO ANDAR	10
TERCEIRO ANDAR	Erro! Indicador não definido.
QUARTO ANDAR.....	12
COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	12
RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES	13
PERFIL DOS USUÁRIOS DA BNB	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

INTRODUÇÃO

A BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA – BNB INICIOU SUAS ATIVIDADES COM A ABERTURA AO PÚBLICO NO DIA 12 DE DEZEMBRO DE 2008, MAS SUA CONCEPÇÃO REMETE AOS ANOS 60, QUANDO DA CRIAÇÃO DE BRASÍLIA. PROJETADA POR OSCAR NIEMEYER, A BNB, ASSIM COMO O MUSEU NACIONAL, FAZ PARTE DO CONJUNTO CULTURAL DA REPÚBLICA.

Localizada no centro da Capital Federal, em suas dependências circula diariamente grande quantidade de pessoas com necessidades informacionais distintas, além de turistas nacionais e estrangeiros, que também se apropriam de seus produtos e serviços. A BNB promove ações educativas, culturais e artísticas, visando à interação, divulgação e promoção da arte, cultura e tecnologia.

Tem como um dos objetivos a expansão da cultura da informação, promovendo o acesso ao conhecimento por meio dos novos recursos produzidos e difundidos pelas Ciências da Informação.

Este relatório ora elaborado pelo Núcleo de Serviço ao Público da BNB, apresenta um panorama das atividades desenvolvidas em 2009, passando por 2010 até o primeiro semestre de 2011, com seu funcionamento e sua repercussão para os profissionais que atuam na Biblioteca, usuários e parceiros, além de traçar o mapeamento das demandas dos frequentadores e seus possíveis perfis. Passaram pela Biblioteca: curiosos, intelectuais, jovens, adolescentes, adultos de diversas origens e profissões, assim como crianças a partir de quatro anos de idade, o que demonstra a existência de um público diversificado.

O Relatório oferece dados sobre a ocupação dos diversos espaços e serviços oferecidos ao público pela BNB, divididos por pavimentos, com suas características, normas e objetivos. Apresenta também a presença de turistas, quantitativo de eventos e programas desenvolvidos na instituição, sua exposição na mídia e seu sistema de comunicação interno com os usuários.

Conhecer o perfil daqueles que procuram a BNB é um dado fundamental para a construção de sua identidade institucional. O Relatório apresenta dados organizados e tratados a partir de informações extraídas de várias fontes: sistema de cadastro e acesso da biblioteca, livro de visitas, formulários, e-mails e site. Esses dados possibilitam

traçar um esboço do perfil dos frequentadores: naturalidade, escolaridade, período de frequência na BNB, interesses, sugestões e reclamações.

Propondo uma concepção de instituição interativa, observadora dos anseios sociais gerados pelos novos tempos, ambicionando preencher as lacunas deixadas pela ausência de espaços públicos de alta qualidade, respondendo às demandas do admirável mundo das novas tecnologias, a BNB propõe tornar-se referência nacional e internacional em tecnologia, serviços e acervo.

Apesar das dificuldades financeiras, burocráticas e institucionais, buscando mecanismos para superá-las, a equipe da BNB convida a sociedade a construir uma instituição que preza pela transparência e pela busca da excelência na prestação de serviços públicos.

Serviços de Atendimento em 2009/2010/2011

O Núcleo de Serviços ao Público da BNB realiza as seguintes atividades :

- coordenação e execução dos serviços de atendimento no Térreo (Recepção, Espaço Clic, Guarda-Volumes, Espaço Infantil, Sala de Cursos, Cadastro de novos usuários, etc.);
- manutenção de conteúdo estatístico do site da BNB;
- respostas ao Fale Conosco;
- consolidação, análise e resposta às reclamações/sugestões dos usuários;
- publicação de eventos e atividades na BNB no sistema de cadastro de usuários (intranet);
- afixação de cartazes com a programação da BNB e outros avisos;
- organização e recolocação dos livros nas estantes;
- agendamento e condução de visitas guiadas (escolas, faculdades, turistas nacionais e estrangeiros, empresas...);
- reuniões com estagiários, coordenadores e servidores;
- reuniões com a direção e parceiros;
- montagem das escalas de trabalho;

Outras atividades:

- elaboração de folders, cartazes e banners sobre o funcionamento da BNB;
- customização e melhorias no sistema de cadastro de usuários;
- confecção de etiquetas para usuários e visitantes;
- elaboração e divulgação do Regulamento da Biblioteca;
- elaboração e divulgação dos procedimentos internos da BNB;
- instalação do Bicicletário no pilotis da BNB;
- achados e perdidos.

USO E ACESSO POR ÁREAS

A BNB possui áreas de prestação de serviços distribuídas em quatro pavimentos. No térreo localizam-se o Espaço Infantil, Espaço CLIC (Conectar, Ler, Interagir e Conhecer), Corredor Digital, Hall com Prisma e a Sala de Cursos. Nesses ambientes foi registrada a circulação de usuários, visitantes e turistas. As tabelas a seguir relacionam a frequência de usuários, visitantes e turistas às áreas de prestação de serviços, bem como

quantitativo de eventos, empréstimos da mala do livro, reclamações e sugestões em 2009, 2010 e primeiro semestre de 2011.

Tabela 1 - Frequência de uso e acesso à BNB por área (números registrados em 2009).

Mês	Térreo	1º Andar (visitantes)	2º Andar	3º Andar	4º Andar	Turistas	Espaço Infantil	Projeto BSB para Crianças	Total
Jan	3.292	24	4.242	1.450	1	695	439		10.143
Fev	3.228	30	2.691	1.976		397	66		8.388
Mar	5.517	44	2.847	3.223	1	658	471		12.761
Abr	4.510	15	2.180	2.470	2	627	681	4.950	15.435
Mai	5.895	29	1.802	3.258	1	1.163	318		12.466
Jun	7.237	24	2.275	3.234	7	1.251	177		14.205
1º Semestre	29.679	166	16.037	15.611	12	4.791	2.152	4.950	73.398
Jul	7.719	50	3.805	3.193	101	2.817	186		17.871
Ago	7.360	25	3.175	3.288	2	1.455	118	4.950	20.373
Set	5.430	23	3.075	4.832	4	1.266	255		14.885
Out	4.996	42	3.268	5.523	13	1.399	143		15.384
Nov	4.724	4	2.292	5.137	5	1.144	418		13.724
Dez	3.262	15	2.872	5.064	6	1.342	198		12.759
2º Semestre	33.491	159	18.487	27.037	131	9.423	1.318	4.950	94.996
2009	63.170	325	34.524	42.648	143	14.214	3.470	9.900	168.394

Mês	Usuários Cadastrados (acumulado)	Usuários Cadastrados no mês	Eventos	Reclamações / Sugestões		Mala do Livro		Logins Clic
				Impresso	Online	Domicilar	Local	
Jan	5.445	3.142	2	201	46			5.931
Fev	7.594	2.149	2	172	58			4.663
Mar	10.102	2.508	14	220	77			6.495
Abr	11.834	1.732	13	225	45			6.258
Mai	13.636	1.802	14	109	41	65	29	6.241
Jun	15.517	1.881	15	79	119	45	78	7.628
1º Semestre	-	-	60	1.006	386	110	107	37.216
Jul	17.537	2.020	12	69	25	56	52	8.076
Ago	19.320	1.783	10	68	35	53	69	7.657
Set	21.132	1.812	16	62	44	26	39	8.303
Out	22.915	1.783	13	67	51	54	57	8.288
Nov	24.526	1.611	8	63	48	85	55	7.206
Dez	25.950	1.424	13	39	30	96	63	5.674
2º Semestre	-	-	72	368	233	370	335	45.204
2009	-	-	132	1.374	619	480	442	82.420

Tabela 2 - Frequência de uso e acesso à BNB por área (números registrados em 2010).

Mês	Térreo*	1º Andar (visitantes)	2º Andar	3º Andar	4º Andar	Turistas	Espaço Infantil	Total
Jan	4.105	21	3.356	6.648	1	3.270	366	17.767
Fev	2.706	161	2.843	4.314	2	1.248	143	11.417
Mar	4.091	65	4.251	8.352	21	1.742	363	18.885
Abr	3.844	152	3.830	8.319	15	2.104	593	18.857
Mai	3.203	170	4.917	8.400	11	2.410	204	19.315
Jun	2.799	149	3.728	6.269	0	1.659	240	14.844
<i>1º Semestre</i>	<i>20.748</i>	<i>718</i>	<i>22.925</i>	<i>42.302</i>	<i>50</i>	<i>12.433</i>	<i>1.909</i>	<i>101.085</i>
Jul	3.468	145	5.986	10.196	1	4.818	141	24.755
Ago	3.847	183	5.790	10.071	2	2.782	204	22.879
Set	6.705	172	2.646	3.610	10	2.604	408	16.155
Out	11.449	173				2.833	169	14.624
Nov	10.509	262				1.555		12.326
Dez	11.067	72				2.718	533	14.390
<i>2º Semestre</i>								
2010	67.793	1.725	37.347	66.179	63	29.743	3.364	206.214

Mês	Usuários Cadastrados (acumulado)	Usuários Cadastrados no mês	Eventos no Hall e Auditório	Reclamações / Sugestões		Mala do Livro		Logins Clic
				Impresso	Online	Domicilar	Local	
Jan	27.559	1.609	4	37	5	31	39	5.398
Fev	28.754	1.195	6	49	21	29	41	4.934
Mar	30.837	2.083	10	36	12	45	56	7.643
Abr	32.796	1.959	9	71	7	59	59	5.111
Mai	34.904	2.108	15	16	24	39	72	5.235
Jun	36.237	1.333	13	15	26	46	66	3.847
<i>1º Semestre</i>	<i>-</i>	<i>10.287</i>	<i>57</i>	<i>224</i>	<i>95</i>	<i>249</i>	<i>333</i>	<i>32.168</i>
Jul	38.137	1.900	11	73	45	52	65	5.717
Ago	39.896	1.759	13	63	10	66	54	6.775
Set	41.197	1.301	17	25	9	79	82	6.959
Out	42.257	1.060	10	10	21	84	70	6.894
Nov	43.186	929	9	34	2	135	83	5.682
Dez	44.097	911	6	3	8	91	136	5.896
<i>2º Semestre</i>		<i>7.860</i>	<i>66</i>	<i>208</i>	<i>95</i>	<i>507</i>		<i>37.923</i>
2010	-	18.147	123	432	190	756	823	70.091

Tabela 3 - Frequência de uso e acesso à BNB por área (números registrados no 1º semestre de 2011).

Mês	Entrada	1º Andar (visitantes)	2º Andar	3º Andar	4º Andar	Turistas	Espaço Infantil	Total
Jan	16.953	115				3.447		20.515
Fev	14.669	185				1.984		16.838
Mar	12.921	222				1.165	247	14.555
Abr	12.466	217				1.861	72	14.616
Mai	12.631	249				1.482	49	14.411
Jun	12.958	260				1.679	304	15.201
1º Semestre	82.598	1.248				11.618	672	96.136

Mês	Usuários Cadastrados (acumulado)	Usuários Cadastrados no mês	Eventos no Hall e Auditório	Reclamações / Sugestões		Mala do Livro		Logins Clic
				Impresso	Online	Domicilar	Local	
Jan	45.250	1.257	3		21	117	102	7.745
Fev	46.358	1.108	20		13	136	119	8.492
Mar	47.259	901	15		11	145	128	8.947
Abr	48.342	1.082	14		17	152	162	8.087
Mai	49.369	1.027	16		9	179	157	3.010
Jun	50.556	1.187	18		23	183	177	8.111
1º Semestre	-	6.562	86		94	912	845	44.392

TÉRREO

ESPAÇO CLIC

Possui 51(cinquenta e um) computadores para navegação gratuita na Internet, além de acomodações para leitura de revistas, periódicos e jornais nacionais e estrangeiros. A BNB também disponibiliza em todos os andares o acesso à Internet sem fio. O Espaço Clic registrou **82.420** logins no ano de 2009, **70.091** em 2010 e no primeiro semestre de 2011 já chegamos a **44.392**, o que corresponde á média de 216 logins em todos os computadores diariamente, somados estes anos.

ESPAÇO INFANTIL

O Espaço Infantil, planejado para usuários de 4 a 10 anos de idade, recebeu **7.506** crianças em 2009, 2010 e 1º semestre de 2011, vindas da comunidade, escolas, creches e outras instituições. Foram acompanhadas por monitores e/ou profissional pedagogo, que participaram de atividades lúdicas, de estímulo à leitura e Inclusão

Digital.

SALA DE CURSOS

Sala para condução de mini-cursos que objetivam o desenvolvimento de competências informacionais e de uso de tecnologia digital em temáticas definidas sob demanda.

TURISMO

Os turistas possuem livre acesso aos espaços térreo e 2º andar da BNB (*Hall* de Exposições), não sendo solicitada identificação no Balcão de Atendimento, apenas assinatura no Livro de Visitas.

Foram registrados em 2009, 2010 e primeiro semestre de 2011 um total de 55.575 turistas na BNB, ou 1.853 turistas/mês.

Desde sua abertura, a BNB realiza visitas orientadas para aqueles que desejam conhecer seus serviços/instalações, sua história e funcionamento. Os turistas são acompanhados por profissionais da área de atendimento, devidamente capacitados para a atividade. No caso de estrangeiros, o acompanhamento é realizado por profissionais bilíngues. As visitas guiadas acontecem de 30 em 30 minutos, ou quando houver demanda, no horário de 14h às 18h, e podem ser agendadas no horário da manhã de 9h30 às 11h30. Ações de planejamento no roteiro e treinamento dos funcionários são tomadas para garantir uma boa recepção às Escolas sem sobressaltos à rotina da Biblioteca.

PRIMEIRO ANDAR

O 1.º andar é destinado às atividades administrativas. Há também órgãos e projetos parceiros da BNB: Ministério da Educação - MEC, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – Ibict, Rede Nacional de Pesquisa - RNP.

SEGUNDO ANDAR

O 2.º andar é composto por Salão de Leitura, duas salas de estudo em dupla e duas salas de estudo em grupo, totalizando 72 lugares. Há também o *Hall* de Exposições, um ponto de atendimento do Programa Mala do Livro, um Auditório com 95 lugares, o Centro de Criação Digital – CCD e a futura Cafeteria. Os dois últimos não estão em funcionamento.

TERCEIRO ANDAR

No 3.º andar há dois Salões de Leitura - Ala Norte/Ala Sul, duas salas de estudo em dupla, duas salas de estudo em grupo, totalizando **146** lugares, além de nove poltronas multimídia.

O Centro de Criação Digital (2º andar) e as Poltronas Multimídia (3º andar) não estão em funcionamento e não contaram para efeitos de estatística. As Poltronas funcionaram apenas por um pequeno período para fins de teste.

PROGRAMA MALA DO LIVRO

O Programa Mala do Livro, realizado pela Secretaria de Cultura do Distrito Federal, promove a leitura em comunidades onde há pouco ou nenhum acesso a bibliotecas públicas. Sua base é composta por mini-bibliotecas residenciais instaladas em caixas-estantes de madeira que comportam até 200 livros - volumes literários, material didático, revistas e dicionários.

Na BNB o ponto de atendimento da Mala do Livro iniciou suas atividades em 11 de maio de 2009, possibilitando a consulta ao acervo tanto no local quanto por empréstimo domiciliar.

Buscando aperfeiçoar o serviço, o Programa Mala do Livro foi adaptado procurando atender às necessidades dos usuários da BNB que em sua maioria são de pessoas se preparando para concursos, universitários e alunos do ensino médio. Somados os anos de 2009, 2010 e primeiro semestre de 2011 tivemos **2.148** empréstimos domiciliar e **2.110**, local. Os empréstimos domiciliares e os locais são registrados em sistema próprio.

HALL DE EXPOSIÇÕES E AUDITÓRIO

Apesar da pequena exposição da BNB na mídia, a demanda pelo uso do Auditório para palestras/cerimônias e do Hall para exposições cresceu consideravelmente nos primeiros meses de funcionamento da Biblioteca, foram contabilizados **132** eventos realizados em 2009, **123** em 2010 e **86** no 1º semestre de 2011.

SALAS DE ESTUDO COLETIVO – 2.º e 3.º ANDAR

As Salas de Estudo Coletivo são um dos espaços mais procurados pelos usuários, sendo a ampliação do número de salas uma das mais frequentes sugestões recebidas.

O controle de utilização é realizado diariamente nos Balcões de Atendimento, e quando todas as salas encontram-se ocupadas, inicia-se uma lista de espera na tentativa de atender a demanda reprimida.

QUARTO ANDAR

O 4.º andar, no período referente à elaboração do relatório, não está disponível aos usuários, salvo em algumas ocasiões, como a 10ª Edição da Copa Brasil de Xadrez para Deficientes Visuais realizado em parceria com a Secretaria de Cultura; e a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, promovida pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, com oficinas de Matemática e Língua Portuguesa, todos realizados em 2009.

COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A BNB estabeleceu alguns meios de informação e comunicação com os

usuários tais como: site, e-mail, telefone, formulários, folders e um “Fale Conosco”. Atendentes e Bibliotecários também estão disponíveis para fornecer informações durante o horário de funcionamento da Biblioteca.

O Núcleo de Serviço ao Público da BNB também elaborou para os usuários três folders: Orientações Gerais, Espaço Clic e Espaço Infantil e Salas de Estudo. Esses trazem informações essenciais sobre o funcionamento dos ambientes internos, tais como serviços oferecidos, horário de funcionamento, público alvo, reservas e formas de utilização.

Os dados a seguir oferecem números referentes ao período de 2009, 2010 e primeiro semestre de 2011. Ao todo foram cadastrados **23.647** usuários em 2009, **18.147** em 2010 e **6.562** no primeiro semestre de 2011.

O cadastramento de usuários pode ser efetuado nas máquinas 49, 50 e 51, pelo próprio usuário, bastando apenas que após o cadastro se dirija ao atendente do balcão do Clic, a fim de que este confira e confirme os dados.

RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

No primeiro mês de funcionamento até dezembro de 2010 foi disponibilizado o Formulário de Reclamações/Sugestões nas versões impressa e *online*, sendo que a partir de janeiro de 2011 as reclamações/sugestões passaram a versão somente online. A receptividade dos usuários foi satisfatória tanto na abordagem de sugestões para a melhoria da infraestrutura, quanto no atendimento dos serviços.

Os números de reclamações/sugestões em 2009 foram contabilizados **1.993** sugestões/reclamações dos usuários, sendo **1.374** em formato impresso e **619** online. Em 2010, o total foi de **622**, sendo **432** impressos e **190** online e no primeiro semestre de 2011, foram contabilizadas **94** reclamações/sugestões online.

A estatística revela uma boa notícia: o número de reclamações diminuiu ao longo destes 30 meses (somados 2009, 2010 e o primeiro semestre de 2011), em contraste com o número de frequentadores da BNB, que cresceu consideravelmente.

Foram **168.394** frequentadores, em 2009, **206.214** em 2010 e **96.136** no primeiro semestre de 2011, dando-nos uma média diária de **523** entre usuários e visitantes no período de 30 meses.

Acredita-se que a redução no número de reclamações tenha ligação com os seguintes aspectos:

a) as reclamações/sugestões, quando identificadas, são prontamente respondidas, estimulando a participação do cidadão na construção de um espaço público melhor, o que demonstra seriedade com o tratamento das informações recebidas;

b) os colaboradores da Biblioteca vêm trabalhando de forma a melhorar continuamente a qualidade e a quantidade dos serviços oferecidos, muitas das solicitações foram atendidas, tais como: transformar as salas individuais em salas para dupla; melhoria da iluminação do estacionamento, abertura das copas nos andares, reabertura do espaço infantil para a comunidade, entre outras.

As reclamações/sugestões dos usuários são compiladas para análise mensal e encaminhadas aos funcionários da BNB. A medida visa informar a equipe sobre os questionamentos dos usuários. Dessa forma, é possível buscar soluções que atendam às necessidades tanto de quem frequenta quanto de quem trabalha na biblioteca.

PERFIL DOS USUÁRIOS DA BNB

Uma das preocupações que afligiu a equipe da BNB foi a de oferecer serviços públicos informacionais a um usuário “desconhecido”. Somente com o desenrolar dos meses foi possível traçar, de modo superficial, o perfil dos frequentadores da BNB.

Constatações empíricas por meio de conversas com a equipe de atendimento, material didático observado nas mesas e procura por tipos específicos de publicações apontam para estudantes universitários, vestibulandos e principalmente “concurseiros”.

No momento, ainda não é possível definir um *Perfil de Usuário com exatidão*, mas já é possível verificar muitas características além das anteriormente citadas, tais como: faixa etária, naturalidade, escolaridade e local de residência.

Os dados colhidos no primeiro semestre de 2009 apontavam para um usuário com alta escolaridade e, em sua maioria, residente na cidade de Brasília, mas com o passar do tempo foi possível observar que a BNB é bastante eclética, ou seja, tem-se hoje usuários de diversos bairros além de Brasília (Taguatinga, Ceilândia, Gama, Recanto das Emas, Sobradinho e Planaltina, dentre outros) e na sua maioria

“concurseiros”.

A conclusão deste relatório poderá trazer valiosas informações ao planejamento de novos serviços, melhoria dos atuais e formação do acervo.

Espera-se que com a disponibilização de novos produtos e serviços pela internet, a BNB possa atingir um público bem mais diversificado geograficamente.

De acordo com o registro de entrada dos usuários, foi possível identificar variações no fluxo de pessoas em trânsito pela BNB, revelando que os horários de picos de entrada dos usuários acontecem quando da abertura as 9h, de 13h as 15h e de 18h as 19h. Os dados sobre períodos de maior fluxo de usuários são fundamentais para a organização interna da BNB.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Biblioteca Nacional de Brasília iniciou suas atividades graças ao esforço de um seleto grupo de profissionais, entidades federais e governo local, com o intuito de atender a demanda social por espaços e serviços públicos informacionais.

Mesmo que não esteja funcionando em sua plenitude, a Biblioteca Nacional, através de seus servidores e colaboradores, vem tentando corresponder às muitas expectativas dos usuários e visitantes. O que se verifica é o crescimento do número de frequentadores a cada mês, mostrando que apesar das dificuldades, a BNB aos poucos procura seu espaço na promoção da cultura na Capital da República.

Foi plantada uma semente, os usuários em sua maioria reconhecem que apesar da falta de alguns serviços, a BNB é um dos melhores ambientes de estudo da cidade.

A abertura de novos serviços e o lançamento de produtos institucionais ocorrerá de maneira gradativa. Cada nova parceria abre possibilidades de expansão estrutural que poderão ser desfrutadas por brasileiros e estrangeiros em um futuro que a cada dia, espera-se, torne-se mais presente.

EQUIPE da BNB – 1.º SEMESTRE DE 2011

Núcleo de Serviço ao Público

GDF

Aparecida de Fátima S. Moura
Artani Grangeiro da Silva Pedrosa
Caio Pinto
Gisele Pires da Silva Araújo (Espaço Infantil)
Graziele Pires da Silva Marques
Juracy Oliveira Cruz
Leninha Aparecida Silvério
Margareth Raposo Oliveira
Renata Maria de O. P. Tavares
Rodrigo Mendes Pereira

Estagiário (as)

Ana Karolina Pereira Andrade (Espaço Infantil)
Ayala Mayara da Silva Martins
Décica Caroline da Silva Reis
Érika Cipriano de Almeida (Espaço Infantil)
Indiona Gomes Ferreira
Ingrid Bernabe Volek
João Augusto Santos M. Costa
Nayara Carla Rodrigues da Conceição
Priscila Rodrigues dos Santos (Espaço Infantil)
Rafael William Martins de Sousa
Raiany Catariny Andrade de Souza
Rhayane Cristina Santos de Oliveira
Vanessa Linhares Lima