

GESTOR DE PESSOAS EM UNIDADE DE INFORMAÇÃO: um estudo de caso na biblioteca da FEAAC¹

Erico Veríssimo dos Santos de Lima*

José Jairo Viana de Sousa**

Francisca Emanoela Guimarães***

Resumo

Apoiado em uma revisão de literatura e estudo de caso, o presente trabalho trata da evolução do perfil bibliotecário frente à globalização e suas constantes. Apresenta uma síntese sobre a instituição pesquisada e os principais pontos colhidos nas avaliações, buscando identificar o perfil do gestor que gerencia a unidade de informação em estudo. A análise contemplou a opinião do gestor e de todos os funcionários subordinados a ele.

Palavras- Chave: Bibliotecário. Gestor de pessoas. Administração. Biblioteca.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT N° 05 – Memória, Gestão e Tecnologia da informação e comunicação.

*Universidade Federal do Ceará. Graduando em Biblioteconomia. ericoverissimo10@gmail.com

**Universidade Federal do Ceará. Graduando em Biblioteconomia. jairojj@gmail.com

***Universidade Federal do Ceará. Graduando em Biblioteconomia. manu.iug@gmail.com

INTRODUÇÃO

O reconhecimento profissional do Bibliotecário vem se dando de forma veloz e dinâmica, abrindo espaços para estudos e questionamentos sobre novas posturas e comportamentos adotados por esse profissional em seu círculo de trabalho. Ao atuar na condição de um gestor de uma unidade de informação, o bibliotecário se vê na obrigação de desenvolver condutas que historicamente não estão dentre aquelas mais executadas por seus colegas de trabalho mais antigos. Nesse enfoque, esses comportamentos estão relacionados principalmente no gerenciamento das atividades concernentes ao seu posto, o que implica considerarmos a administração de pessoas e conflitos internos, capacitação de seus funcionários, orientação de novas tarefas causadas pelo impacto de tecnologias recentes e inserção de motivação em todo o espaço de trabalho, como novas ocupações em seu perfil profissional. Essas ocupações vieram, além de necessidades profissionais, com o objetivo de realizar as metas do planejamento previamente estabelecidas pelo gestor.

Constitui o objetivo deste artigo, portanto, apresentar uma síntese de estudos sobre a condição do bibliotecário como gestor de unidades de informação, em especial numa biblioteca universitária. Para isso tentamos discorrer neste trabalho temas que se relacionam e complementam, auxiliando a compreensão do leitor e estabelecendo coerência na abordagem.

1 PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO ATUAL

Segundo Andrade (2000), os bibliotecários são profissionais responsáveis pela preservação e organização de acervos de bibliotecas e centros de documentação. Todavia, “com o surgimento de novas tecnologias da informação, a imagem de guardador de livros que era associada ao bibliotecário ficou para trás. Agora, por trás de um computador, ele ainda é o elo indispensável” (ANDRADE, 2000, p. 150), entre usuário e a informação - o objeto de estudo, as pesquisas, as atividades profissionais e o ensino na área deslocaram-se, historicamente, do eixo livro (suporte) para informação (conteúdo), do controle do acervo de uma biblioteca para o acesso à informação por meio de canais de comunicação “formais” (documentos) e “informais” (pessoas, redes eletrônicas, colégios invisíveis). Já há algumas décadas, os profissionais desta área vêm trabalhando com a informação independente de seu suporte físico (discos, patentes, cds,

vídeos, anais de congressos, manuscritos, cartazes, fotografias, histórias em quadrinhos, mapas, relatórios técnicos...) e da instituição que a possui.

Aos profissionais desta área cabem, então, interagir e agregar valor aos processos de geração, análise, controle, acesso e utilização de informações e documentos, em todo e qualquer ambiente, conscientes da importância dos mesmos para a atuação em empreendimentos, serviços e produtos de informação, com vistas ao desenvolvimento sócio-econômico, político e cultural da humanidade, acompanhando suas transformações. A sociedade necessita, atualmente, de profissionais que acompanhem o avanço acelerado das Tecnologias da Informação, assim como as mudanças sociais, econômicas e políticas ocorridas nesta sociedade.

Isso só evidencia a necessária evolução do papel do bibliotecário que tem de se adequar ao perfil do seu usuário para que assim possa oferecer um serviço de melhor qualidade. A tendência é de que, da mesma maneira que a Ciência da Informação, esses profissionais tornem-se cada vez mais *multi skill*, ou seja, polivalentes e multidisciplinares. Nesse sentido,

[...] tendo em vista que as profissões da informação têm-se caracterizado pela variedade e pela multiplicidade de suas funções, parece plausível que um mesmo profissional realize, ao mesmo tempo, atividades consideradas tradicionais e atividades emergentes [...] (FERREIRA, 2003, *apud* LIMA *et al*, 2008, p.3).

A partir daí vemos, por exemplo, que em uma universidade os bibliotecários precisam demonstrar habilidades e competências de forma a atender as necessidades informacionais dos acadêmicos. Estando dentro deste ambiente, ele tem que perceber que há produção de conhecimento e é seu dever acompanhar a produção deste.

Conforme destaca ALMEIDA (2008, p. 57) *apud* SILVEIRA (2009, p. 3)

essa organização é corresponsável pelo avanço científico e tecnológico ocorrido nos últimos tempos [...] faz parte de uma organização maior [...] as pessoas envolvidas na equipe desse tipo de organização necessitam acompanhar e, de preferência, estar à frente das mudanças que possam ocorrer em seu ambiente [...] nas organizações, cada trabalhador é responsável por uma ou mais atividades, e para que ele continue a realizar tais atividades, é preciso seguir aprendendo [...]

É necessário que o bibliotecário saiba quais as linhas de pesquisa estão sendo desenvolvidas na universidade, para que ele possa, monitorando isso, fazer com que o conteúdo de qualidade chegue até o usuário final, que é o aluno, professor, pesquisador e também a comunidade que pode usar a biblioteca. A este cabe, ainda, a gestão da unidade de informação e dos recursos humanos que colaboram para que a instituição atinja seus objetivos. Para isso é necessário que haja uma boa relação com a equipe de trabalho e que as expectativas dos colaboradores seja satisfeitas. Nesse sentido, é preciso que o bibliotecário esteja devidamente preparado para trabalhar nas diversas áreas de atuação que o campo da Biblioteconomia abrange. Contudo, o que se vê, por muitas vezes, é uma realidade completamente oposta ao que encontramos nas publicações da área. O bibliotecário quase sempre ocupa uma posição passiva frente aos problemas e às tomadas de decisão da instituição, visto que sua autonomia é, na maioria das vezes, limitada.

Com o intuito de mudar essa situação, é preciso que o bibliotecário busque novas oportunidades no mercado de trabalho, dentre elas, a educação continuada, que é uma das competências que se faz necessária ser posta em prática pelo verdadeiro profissional da informação. O bibliotecário, seja trabalhando na organização, no tratamento informacional ou na gestão de uma unidade de informação, precisa se aperfeiçoar e atualizar as suas habilidades diante de um mercado cada vez mais competitivo. A exigência da educação continuada se torna bem mais visível no ambiente acadêmico, uma vez que o bibliotecário tem de lidar com o corpo docente e discente em seu dia-a-dia. É preciso, então, ele tenha essa consciência, não só para seu crescimento profissional e para a valorização da profissão, mas também para servir de exemplo aos seus usuários na universidade.

2 A INSTITUIÇÃO: BIBLIOTECA DA FEAAC

A criação da Faculdade de Ciências Econômicas do Ceará se deu no ano de 1938 pelo professor Djacir Menezes, com a cooperação dos professores Lincoln Mourão Mattos, Domingos Brasileiro, José Valdo Ribeiro Ramos e Carlos Oliveira Ramos. Inicialmente o ambiente funcionou como uma instituição particular, mas em 1963 seu espaço se tornou público, fazendo parte integrante da Universidade Federal do Ceará. O corpo docente era composto somente por cinco professores. Entre eles o fundador, Djacir Menezes. Eles ministravam disciplinas nas áreas de Economia Política,

Matemática Financeira, Geografia Econômica, Direito Civil, Constitucional e Contabilidade. Rapidamente a instituição desenvolveu – se ganhando novos espaços físicos e uma nova nomenclatura: FEAAC (Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo). A letra “S” corresponde ao curso de Secretariado, não fazendo parte da sigla devido a graduação nessa especialidade ser inserida ao centro somente no ano de 1995, período que o nome já tinha conquistado popularidade. Entretanto em conversas informais com alunos do curso de secretariado, existe a possibilidade da inicial ser inserida na abreviatura do centro.

Desde então a FEAAC oferece cinco cursos de graduação, contribuindo para a formação de profissionais qualificados e fomentação da educação de ensino superior no estado do Ceará.

A Biblioteca setorial da FEAAC foi fundada em 1940, com o objetivo de fazer parte do contexto organizacional da universidade, atender e prestar serviços à comunidade estudantil local, mas sendo aberta a todos os interessados para pesquisas presenciais das publicações nela existentes. Na década de 1960, o acervo passou a ser catalogado, classificado e registrado, contando com uma organização sistemática. Nos anos de 1970 incorporou os acervos da Biblioteca do Programa de Desenvolvimento Industrial do Nordeste (PUDINE) e da Biblioteca do Instituto de Pesquisas Econômicas. Em 1999 passou por uma reforma onde ganhou prédio próprio. Em dezessete de dezembro deste mesmo ano foi reinaugurada.

Localizada no prédio central da FEAAC, a biblioteca dispõe de um acervo aproximado de 18 mil livros, 159 folhetos e 134 periódicos, com especialidade nas áreas de Administração, Contabilidade e Economia. Todo o acervo é informatizado e consta na base do *Pergamum*, o sistema de gerenciamento eletrônico para bibliotecas utilizado pela Universidade Federal do Ceará e, por estar integrado com o acervo desta, pode ser consultado pela web. Abaixo, uma esquematização de como é disponibilizado o acervo no espaço físico:

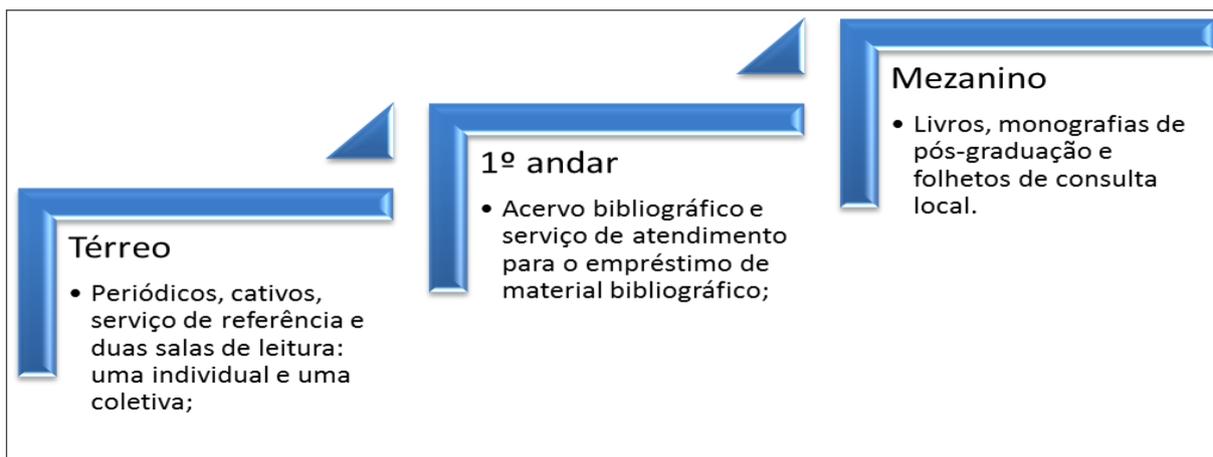


Fig. 1 - Disponibilização do acervo da FEAAC



Fig. 2 - Biblioteca Setorial da FEAAC

A unidade possui intercâmbio com as bibliotecas do Banco do Nordeste, da BOVESPA e de diversas universidades do Estado do Ceará. Os alunos possuem acesso ao acervo destas instituições mediante apresentação de documento que comprove sua matrícula na respectiva faculdade. Dispõe ainda de duas amplas salas de estudo para uma maior comodidade da comunidade acadêmica.

2.1 RECURSOS HUMANOS

A biblioteca conta com quatro bibliotecários, sendo um o diretor geral. Os recursos humanos da biblioteca são divididos entre as pessoas capacitadas com o nível técnico e os auxiliares em outras atividades. O profissional de nível técnico é formado em Biblioteconomia, para o gerenciamento geral da Biblioteca e atividades técnicas específicas de sua área de atuação, bem como planejamento. E os auxiliares são os profissionais para execução dos serviços rotineiros que lhes forem confiados pelo

bibliotecário. Nesta última segregação estão inseridos os estagiários remunerados ou temporários.

3 METODOLOGIA

Toda pesquisa parte de uma dúvida ou problema e, com o uso do método científico, busca uma resposta ou solução (CERVO E BERVIAN, 2066, p. 63). “Entretanto, (...) o método é apenas um meio de acesso: só a inteligência e a reflexão descobrem o que os fatos e os fenômenos realmente são” (id., p.25).

Os procedimentos metodológicos aconteceram em duas etapas: a primeira com os profissionais bibliotecários, e a outra com os outros funcionários da Biblioteca. Desta forma buscamos confrontar as respostas, para obter um resultado mais democrático.

O universo da pesquisa corresponde:

- a) Bibliotecários: foram considerados todos aqueles que trabalham na função de bibliotecário no ambiente. Ao todo são quatro profissionais.
- b) Funcionários: foram consideradas as pessoas que trabalham na Biblioteca desempenhando atividades orientadas pelos bibliotecários.

3.1 MÉTODOS E TÉCNICAS

Podemos caracterizar pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, com o objetivo fundamental de descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos (GIL, 2006, p.42).

Para o desenvolvimento deste trabalho, foi realizada uma pesquisa do tipo exploratória, que segundo Lakatos (1991), é a formulação de questões ou problemas, que o pesquisador fará para uma melhor investigação do ambiente e melhor conhecimento do problema apresentado.

Para Lakatos (1991), tais estudos têm por objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter nova percepção do mesmo e descobrir novas idéias.

3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Um método frequentemente utilizado para a coleta de dados é o questionário, apesar de serem conhecidas as dificuldades e problemas inerentes à confecção de perguntas e análise das respostas. Por questionário entende-se “a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevados de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, interesses, expectativas etc.” (GIL, 2006, p.128).

O questionário aplicado a categoria bibliotecários, constitui-se de sete questões fechadas e três abertas, através de visita no período de 27 de maio de 2011 a 30 de maio de 2011. A avaliação basicamente traz perguntas referentes ao comportamento do bibliotecário como gestor em seu ambiente de trabalho. O questionário aplicado aos funcionários tinha oito questões fechadas e duas abertas, pois como o número de funcionários era maior, procurou - se criar uma avaliação de resposta rápida, entretanto com a mesma qualidade de extração de informações que a feita com os bibliotecários.

Como a maioria não respondeu aos questionários em tempo hábil ou deixaram perguntas sem resposta, realizamos então, entrevista informal com uma amostragem maior para que os resultados da pesquisa não fossem prejudicados.

4 PERFIL DO GESTOR DA INSTITUIÇÃO

Conforme avaliamos os questionários e entrevistas realizadas, chegamos a conclusão que o trabalho realizado na Biblioteca Setorial da FEAAC tende a estar, timidamente, em sintonia com a teoria estudada para a realização deste trabalho, muito embora ainda seja normativo e burocrático, mesmo que em menor incidência que outras instituições sondadas previamente. Os gestores acreditam possuir conhecimento suficiente para uma administração adequada da biblioteca, opinião compartilhada pelos colaboradores, que acreditam na capacidade cognitiva e prática da gestão. Todos os respondentes afirmam que a direção incentiva a expansão de seus conhecimentos, seja por meio de especialização ou outros meios de capacitação oferecidos pelo sistema de biblioteca da UFC.

Quando indagados se havia alguma política de motivação de funcionários, a resposta foi positiva. O Plano de Cargos e Carreiras - PCC - da UFC foi citado como um incentivo a mais para a educação continuada, o que nos leva à idéia, do *Homo Economicus* concebido pelo Taylorismo. O trabalho em equipe é incentivado para um

melhor aproveitamento do trabalho e melhora do relacionamento interpessoal, o que remete ao Taylorismo “humanizado” pela Escola de Mayo - *Homo Social*. A administração da biblioteca costuma envolver os funcionários na tomada de decisões, pois acreditam que “não há como fazer a gestão da instituição sem a participação dos mesmos”. Estes afirmam que suas opiniões são aproveitadas timidamente, mas que percebem uma maior abertura e aceitação às suas idéias a medida que o tempo passa. Dentre às habilidades consideradas importantes pela gestão da biblioteca, estão a capacidade de relacionamento com os colegas e ação de liderança, tais como: habilidade na resolução de conflitos, no processamento de informações, comunicação, inovação atitude e introspecção.

Para finalizar, entre os itens apontados pelos colaboradores da biblioteca, observados nos seus gestores, estão os sentidos de responsabilidade, autocontrole, facilidade de adaptação a novas situações, organização, noção de prioridades e espírito de trabalho em equipe.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da literatura examinada e do que encontramos na biblioteca da FEAAC, concluímos com a percepção de que os bibliotecários já estão se adequando, mesmo que lentamente, a uma nova forma de interagir em seu espaço de trabalho. Eles observam que são muito mais que mediadores da informação, e reconhecem que para alcançar as metas da instituição precisam agregar valores e saber visualizar as pessoas de sua equipe, fundamentalmente nas questões humanas e técnicas. Inserindo uma nova postura dentro do campo de trabalho.

A preocupação no conhecimento técnico dos funcionários, também foi uma constatação nas duas fontes de pesquisa, o que evidencia o senso do gestor em estar preocupado no bom funcionamento de seu espaço administrativo e na satisfação do cliente final, o usuário, que será beneficiado com a qualidade intelectual daquelas pessoas que trabalham para ele. Em contrapartida o gestor estará automaticamente saciando o desejo do funcionário de realizar uma qualificação almejada, que será inserido nos funcionários daquele espaço como um ingrediente motivacional.

E assim o bibliotecário vai se adequando, as novas formas de trabalhar, dinamizando suas atuações e confirmando a indispensabilidade dessa ocupação em

todas as comunidades. Contribuindo para o próprio reconhecimento profissional e para uma maior visibilidade social relacionada à área.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Patrícia Carlos de. Bibliotecários. **Oriente-se**: guia de profissões e mercado de trabalho. Rio de Janeiro: Educacional, 2000. p.150-151.

ARAÚJO, Eliany A. de. **Perfil profissional do bibliotecário brasileiro**: a construção de novos paradigmas. João Pessoa: UFPB/CCSA/CMCI, 1998.14 p.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 242 p.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1997.

FEAAC. Coordenação do Curso de Ciências Econômicas da UFC. **Projeto Político-Pedagógico**: Curso de Graduação em Ciências Econômicas. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/51944931/29/Salas-de-Aula>>. Acesso em: 20 maio 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3 ed. São Paulo: Atlas,1991. p.188.

_____. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMA, E. S. *et al.* **Competências e habilidades dos bibliotecários do Centro de Ciências Biológicas da UFPE**. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3558.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2011.

OLIVEIRA, D. de Pinho R. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2002.