

RELATÓRIOS: uma base para o bom planejamento de unidades de informação¹

Alves Rodrigues, Coelho, Cinthia Rachel *

de Moraes, Silva, Simone **

Ferreira, Ramos, Lorena ***

Lopes da, Silva, Ana Paula ****

Resumo

O planejamento constitui-se como atividade primeira em qualquer organização, consiste num processo contínuo que fixa objetivos, define linhas de ação e as detalha para atingir objetivos, provendo os recursos necessários para tal. Não diferente, na unidade de informação cabe ao bibliotecário aplicar diversos instrumentos para este fim, como analisar as condições atuais, definir objetivos e metas, entre outros. Diante do exposto objetiva-se abordar um destes instrumentos, o relatório, entendendo-o como conjunto de informações sobre acervo, serviços prestados, usuários e recursos de modo a mostrar a situação da unidade de informação num dado período de tempo, sendo base para o planejamento. Em segundo plano abordará, de que forma o profissional da informação pode compreender e analisar os dados dos relatórios e utilizá-los como base para o bom funcionamento e aprimoramento dos serviços oferecidos na unidade de informação. Como base para este artigo será feito um estudo de literatura acerca do tema acima exposto, com especial atenção ao relatório, tendo em vista a maioria dos trabalhos abordarem o planejamento como um todo e considerando também a latente utilidade deste instrumento percebida no ambiente de várias bibliotecas. O trabalho será apresentado em forma de pôster onde serão mostrados diferentes relatórios e explicado as formas como os dados podem ser cruzados fazendo uma análise crítica, buscando dados reais que de fato auxiliem o bibliotecário no aprimoramento dos serviços oferecidos na biblioteca.

Palavras-chave: Planejamento. Relatórios. Unidades de informação.

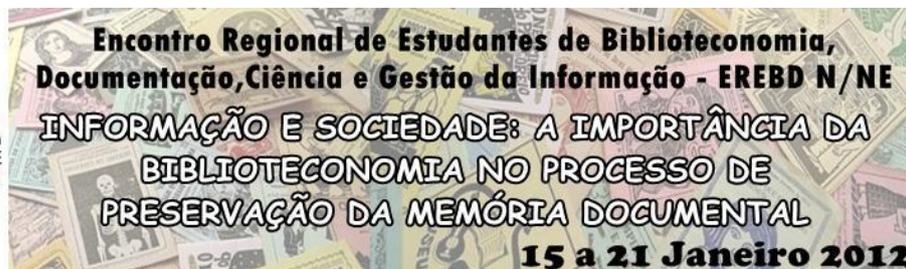
¹ Comunicação em pôster apresentado ao GT 06 (Tema livre)

*Universidade Estadual do Piauí. Graduanda em Biblioteconomia. Email. cinthia_kel@hotmail.com

**Universidade Estadual do Piauí. Graduanda em Biblioteconomia. Email. morais.s.morais@hotmail.com

*** Universidade Estadual do Piauí. Graduanda em Biblioteconomia. Email. lory.ramos@hotmail.com

**** Universidade Estadual do Piauí. Graduanda em Biblioteconomia. Email. paulinhalopes09@hotmail.com



1 INTRODUÇÃO

O ato de planejar é inerente a humanidade. Mas inicialmente, dentro do ramo das ciências, o ato de planejar surgiu na Administração. No entanto, no consciente coletivo o ato de administrar tem haver necessariamente com grandes empresas, estas conhecidas pela primazia da eficiência na alocação e uso dos recursos, tanto humanos, como materiais.

A biblioteca é uma empresa como outra qualquer, com gastos com pessoal, livros, material de expediente, com divisão de tarefas, com divisão de setores, ou seja, possui toda uma organização interna baseada em linhas de autoridade e subordinados, por isso mesmo não pode prescindir de uma organização lógica, de um planejamento.

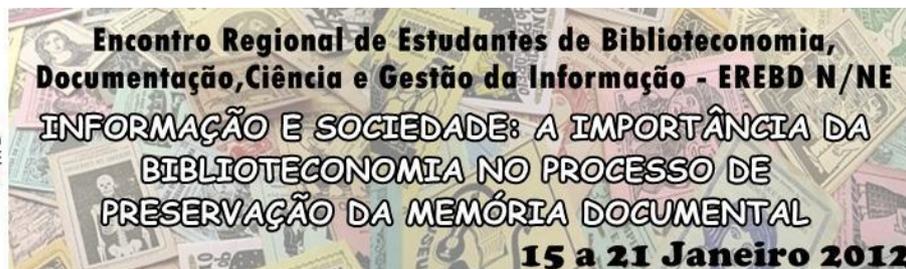
O planejamento então é uma ferramenta que pode e deve ser usada dentro da organização biblioteca. Pois, planejar significa diminuir significativamente os riscos, as incertezas obedecendo a critérios sem deixar que as coisas aconteçam ao acaso, onde a tomada de decisões são baseadas em informações que poderão fazer toda a diferença entre o sucesso ou fracasso de uma organização.

2 BREVE NOÇÕES SOBRE PLANEJAMENTO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO (UI)

Segundo definição do dicionário Aurélio planejamento consiste em:

1. Ato ou efeito de planejar.
2. Trabalho de preparação para qualquer empreendimento, seguindo roteiros e métodos determinados, planificação.
3. Processo que leva a um conjunto coordenado de ações (pelo governo, pela direção de uma empresa, etc.) visando à consecução de determinados objetivos. (1999, p. 1582).

A ação de planejar, como expresso, serve de base à criação e organização de qualquer empresa. Identificar dificuldades, traçar objetivos e estratégias para o desenvolvimento organizacional, mas do que metodologia empresarial é hoje necessidade compartilhada por diversas organizações, sendo elas lucrativas ou não.



O contexto atual de competitividade e inovação em que se situam as empresas, incluídas aqui as unidades de informação (UI) exigem novas posturas administrativas, atitudes “pró-ativas” (prevenção) ao invés de “reativas” (improvisação), principalmente no âmbito informacional onde as necessidades de informação dos usuários desenvolvem-se acompanhando as necessidades humanas em toda sua complexidade. Como enfatiza Barbalho (1997, p. 42):

As novas demandas com relação à eficiência, abrangência seletiva, atualidade, prontidão, domínio da tecnologia e competência gerencial estão solicitando dos profissionais de informação uma prática mais adequada na gestão de Unidades de informação.

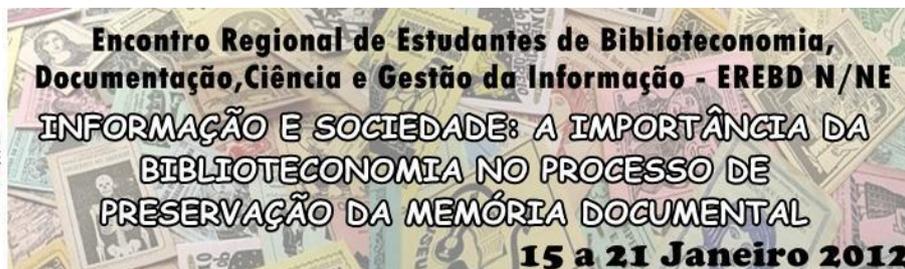
Esta prática mais adequada na gestão, nada mais é do que a tarefa de planejar as ações necessárias ao alcance dos objetivos, não admitindo improvisos nem surpresas e principalmente sendo fiel aos propósitos estabelecidos.

Poderíamos colocar o planejamento como processo que pensa o futuro através da análise do presente, buscando a forma mais correta de conduzir as mudanças desejadas. É traçar o caminho a ser seguido, identificando os possíveis obstáculos, pontos fortes e fracos para que a empresa possa analisar sua situação atual e direcionar as ações aos setores que realmente interessam. Depois de tomar consciência de onde agir, traça-se as estratégias e ações mais adequadas para se atingir os objetivos sempre avaliando os resultados e a eficácia do planejamento. Maciel e Mendonça (2000, p. 45) reiteram o planejamento como:

Processo que antecede a ação, exige reflexão e auxilia a tomada de decisão. Estabelece para cada parâmetro em questão, os resultados que se pretende atingir no futuro, levando o administrador a definir previamente, o que, por que, como, quem deve fazer, o quanto custa, quando e onde deve ser feito.

Torna-se necessário que o planejamento esteja integrado ao ambiente institucional. Planejar uma UI implica conhecer a instituição que a abriga, buscando engajar-se na missão e objetivos da organização e contribuir com resultados positivos, tornando seus serviços não apenas importantes, mas necessários.

Quando planejar?



O planejamento de UI pode ocorrer na etapa de sua implantação (o que dificilmente ocorre) ou em seu curso de atuação (casos mais freqüente) e deve fundamentar-se essencialmente no desejo de organização e desenvolvimento e principalmente diante de falhas identificadas. Baixa freqüência de usuários, pouca utilização do acervo, dos serviços e produtos oferecidos são alguns sintomas de planejamento e indicam que a instituição precisa mudar e se reorganizar para atingir seus objetivos.

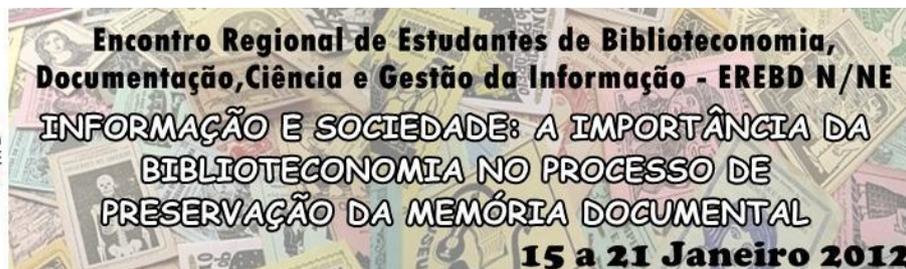
Mas é essencial considerar aqui a atitude “pró-ativa” já mencionada, o profissional da informação não pode esperara para resolver os problemas surgidos, mas sim impedir que eles apareçam e buscar oportunidades de mudança, não se contentando com a estabilidade da instituição que nem sempre significa sucesso. Como relata Almeida (2005) o planejamento não é um acontecimento esporádico por qual passa a organização em determinado momento, mas sim um processo contínuo, sempre alerta às condições em que se encontra a UI, demandando acompanhamento e controle.

Como planejar?

Maciel (1993) e outros autores nos apresentam algumas etapas adequadas ao planejamento. Confrontando as varias etapas apresentadas têm-se de forma simplificada os seguintes passos comuns:

1-Análise: também chamada diagnóstico, etapa onde será feito o reconhecimento do ambiente de trabalho, se busca conhecer as possibilidades de atuação da UI e principalmente sua posição dentro da organização a qual está subordinada, buscando situações favoráveis de atuação. É onde se pergunta quem é a UI? Para onde deseja ir? Em que contexto social, econômico e cultural a instituição esta inserida? Quem é nossa clientela? Quais são as nossas dificuldades / pontos fracos? Onde podemos mudar?

2-Decisão: após analisar a UI, identificar as ameaças e oportunidades é preciso definir as ações e estratégias. Sabendo o que deseja e necessita a instituição a UI, é chegada a hora de estabelecer meios para alcançar os objetivos, traçar o caminho a ser seguido. É nesta etapa onde os planos serão determinados. Entendendo-se plano como o planejamento no papel,



produto direto entre o pensar e o agir, que delimita as ações e o espaço de tempo para sua ocorrência. O plano se constitui como forma de compromisso.

3- Execução e acompanhamento: nesta etapa tudo o que foi traçado será colocado em prática, todas as decisões e estratégias especificadas no plano se transformarão em ações concretas para o alcance dos objetivos. E ao mesmo tempo em que se executa é primordial acompanhar de perto o curso de realização das atividades, identificando prováveis necessidades em se modificar as estratégias. “À medida que se procede a esse acompanhamento, mudanças ou adaptações estarão sendo feitas nos planos originais, de forma a adequar seu curso às situações encontradas no momento da implementação.” (ALMEIDA, 2005, p. 10)

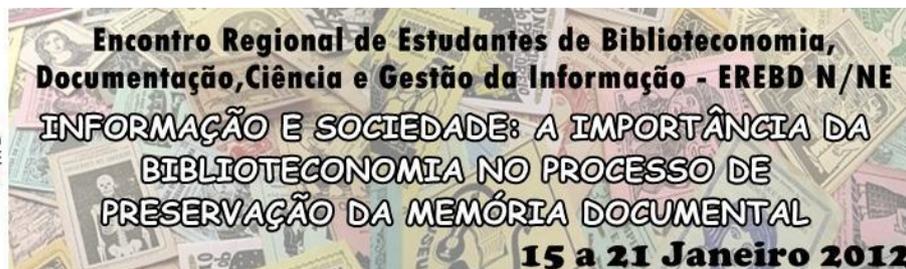
4. Avaliação dos resultados: segundo Almeida (2005) a etapa de avaliação está presente em todo o processo do planejamento, chegando até mesmo a confundir-se com o mesmo. Avalia-se ao iniciar o planejamento na busca de conhecer o que se vai planejar, avalia-se os planos traçados para identificar a real possibilidade de serem implementados e avaliam-se os resultados finais determinando méritos e fracassos. É a esta última etapa que nos referimos neste tópico. É o momento de confrontar os objetivos estabelecidos com a realidade alcançada pela UI. Nesta etapa deverão ser respondidas perguntas como: alcançamos todos os nossos objetivos? Se não, onde falhamos? Como reverter à situação?

O profissional da informação não pode de forma alguma abrir mão de avaliar os resultados, pois isto delimitará a eficácia de todo o planejamento e o sucesso ou não da UI. Por meio desta avaliação será possível a reformulação de algumas estratégias ou até mesmo do plano original para uma nova tentativa de êxito.

3 INSTRUMENTOS PARA SE PLANEJAR: o relatório

O que é relatório

O relatório é um documento contendo um conjunto de informações sobre acontecimentos ou atividades desenvolvidas dentro de uma instituição. Obtido por meio de



dados coletados sobre determinado tipo de tarefa ou serviço, este relatório é realizado num dado período de tempo, geralmente de um ano, podendo variar conforme a administração da biblioteca.

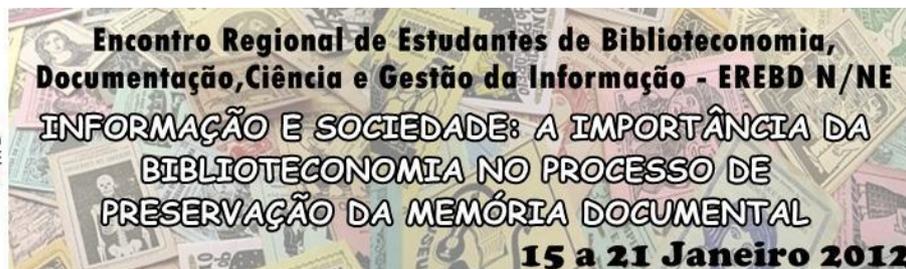
Os resultados apresentados num relatório correspondem aos dados reais, visando à auto-avaliação e levando em conta ações a serem tomadas futuramente. “Não é apenas uma contabilização de dados, mas o resultado de um processo que transforma dados em informação, isto é, que os analisa, atribuindo-lhes significação no contexto da biblioteca.” (ALMEIDA, 2005).

Dentro da biblioteca ou UI o relatório será o levantamento das informações relativo a serviços e cargos internamente de forma a avaliar ações e resultados alcançados após um período de trabalho, também servirá como detector de possíveis falhas para encontrar formas adequadas para solucioná-las. O administrador da biblioteca apresentará este relatório anualmente aos órgãos superiores ou conselhos a fim de mantê-los informados sobre as atividades desempenhadas no período. Podem ser avaliados também setores específicos da biblioteca de acordo com a finalidade que se queira dar com critérios da própria instituição através das informações solicitadas previamente.

É importante ressaltar aqui que, quando nos referimos a relatórios, consideramos tanto os relatórios gerados pelos sistemas das bibliotecas bem como o relatório anual produzido a partir destas informações emitidas pelo sistema e outros dados considerados importantes pelo bibliotecário. Ambos os relatórios se complementam servindo de base ao planejamento e organização da UI.

Objetivos do relatório

O relatório tem por finalidade apresentar, analisar e interpretar o desempenho da biblioteca ou UI, seus serviços e trabalhos realizados num período estabelecido a fim de refletir os resultados alcançados e os não alcançados, analisar as condições em que foram submetidos este levantamento e elaborar formas de corrigir ou melhorar setores da UI,



apresentando novas propostas, formas de obter mais recursos, mantendo os responsáveis pela instituição mantenedora atentos para as qualidades e necessidades da UI.

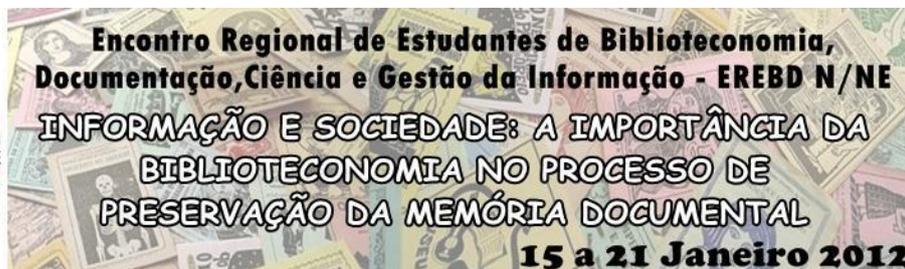
Os resultados obtidos através dos relatórios servem como instrumento de divulgação da biblioteca no que se refere à prestação de serviços oferecidos ou de como a UI evoluiu com relação à quantidade de funcionários, novas aquisições para o acervo, instalação de sistemas eficientes, informatização e prestação de serviços.

Como construir relatórios

Para a construção do relatório é importante levar em consideração, primeiramente, a organização como um todo, o contexto em que se insere a biblioteca, seus usuários e localização. “É o conhecimento do contexto que capacita o profissional a definir objetivos corretos, a tomar decisões acertadas e a avaliar o sistema que gerencia, partindo de bases sólidas”. (MACIEL, 1995, p.11).

Maciel (1995) destaca ainda três esferas básicas como requisitos para uma avaliação completa. O primeiro diz respeito ao “conhecimento do sistema maior no qual se insere a biblioteca”, ou seja, o contexto em que a biblioteca se encontra e seus componentes: usuários, comunidades, ambiente externo, entre outros. A segunda esfera já adentra o contexto interno, ou seja, a biblioteca em si. O papel do profissional bibliotecário nesta etapa está em conhecer todos os setores da biblioteca estando ciente de todas as atividades, funções e recursos disponíveis dentro do sistema. Já a terceira e última esfera aborda as aptidões que o profissional deverá possuir para desempenhar de forma satisfatória sua atuação dentro da biblioteca. Competências estas que envolvem uma boa capacidade de liderança, definição de metas e objetivos aplicáveis, tomadas de decisões e ações que estejam paralelamente em concordância com os demais membros da organização de forma a atuarem simultaneamente.

Consciente destes três requisitos básicos para a elaboração de um relatório partimos para a montagem propriamente dita e seus componentes essenciais. O primeiro critério para a elaboração do relatório consiste em estabelecer o período abrangido para o levantamento dos dados apresentados. A periodicidade padrão é anual, porém dependendo da necessidade e da



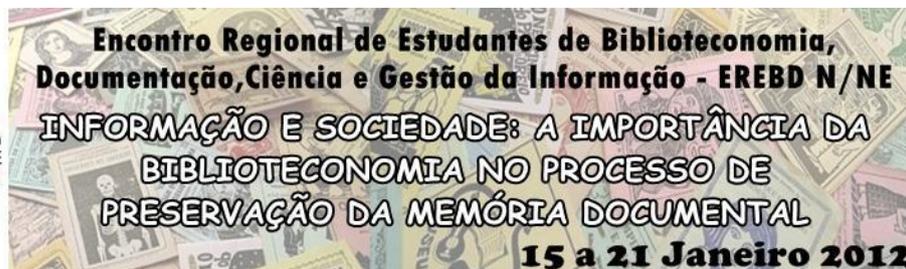
ênfase que se queira dar a determinado setor, este levantamento pode ser reunido em apenas uma semana, e os dados coletados diariamente de acordo com a finalidade do estudo e da dinâmica da biblioteca.

Para a construção do relatório é necessário ter por base o plano de trabalho elaborado anteriormente para acompanhar o que foi planejado, apresentando dados estatísticos recolhidos ao longo do período através do sistema da biblioteca e também se este segue os parâmetros determinados de forma fiel e condizente com os objetivos e metas estabelecidas podendo assim comparar e observar avanços ou regresso ou manteve-se inalterado.

É importante levar em consideração o ambiente em que foram coletados os dados quanto a recursos, fornecedores, funcionários, instalações, instituição mantenedora entre outros para analisar os relatórios de forma realista. Outro aspecto na elaboração de relatórios está na coleta dos dados em que esta pode ser feita tanto manualmente como também se baseando pelo sistema que a biblioteca adotou para suas atividades internas. Os dados devem ser recolhidos de forma específica considerando o que se pretende avaliar para não perder tempo em coletar algo que não será aproveitado.

Quanto à estrutura do relatório esta difere conforme os objetivos e a dinâmica de cada instituição, portanto devem-se observar quais campos serão importantes para análise final. Deve conter dados de apresentação, introdução, gráficos e tabelas, análise de setores e considerações finais. Dentro desta estrutura encontram-se informações sobre a biblioteca, horários de funcionamento, setores e serviços desempenhados pela instituição. Devem constar quadros referentes ao acervo, usuários cadastrados, recursos humanos, materiais e financeiros, processos técnicos executados. Com relação ao acervo este deve apresentar dados como material processado, aquisições, livros, periódicos e etc.

4 DADOS E INFORMAÇÕES DE UM RELATÓRIO



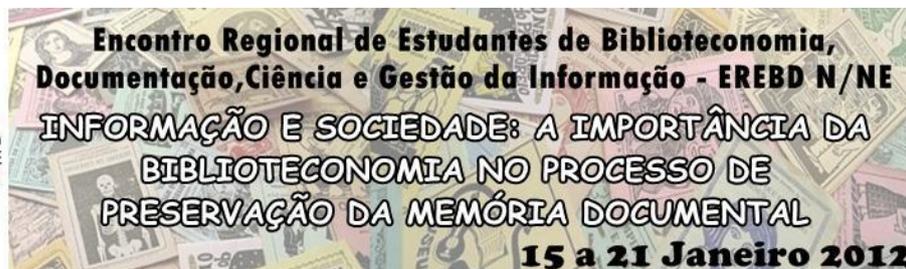
No âmbito do conhecimento gerado pelo homem toda informação é dado, mas nem todo dado é informação. Dados são simplesmente pontos observados e descritos, que não causa sensibilização para uma ação de transformação. Enquanto a informação leva a uma ação internalizadora de conhecimento aplicável e consequentes mudanças.

O relatório é um volume cheio de gráficos, palavras e números. É um conjunto de dados. Pode ser mais do que isso? Isso só será possível se o mesmo for visto como um suporte de planejamento. Quando ele for analisado e constatado como um conjunto de informação e conhecimento à respeito de uma empresa, de uma biblioteca.

Maciel (1995, p. 73) fala da falta de importância que é dada a este instrumento tão importante, sendo que “existe o compromisso de contar, acumular dados, mas não existem análises válidas dos resultados obtidos. Não existem propostas de políticas com base nas alterações apresentadas pelas estatísticas”. Ela é mais taxativa ainda ao afirmar que “existe o dado, mas inexistente a informação”, ou seja, a preocupação que existe é de somente descrever os elementos, mas não de interpretá-los com o intuito de verificar uma situação e sua consequente resolução ou não.

Sem análise e a avaliação dos dados, o relatório não poderá funcionar como suporte básico das atividades de planejamento. Sem verificar as causas das alterações reveladas nos quadros, tabelas ou gráficos, não se poderá pensar em como resolver os problemas apresentados. Não se poderá optar por esta ou aquela estratégia de ação, não se poderá, enfim, tomar decisões que tragam benefícios à biblioteca. (MACIEL, 1995, p. 73).

Esta visão não deverá mais prevalecer. Vivemos na era da informação e um centro de informação não pode abster-se deste recurso no seu próprio planejamento, no seu próprio papel útil de servir a sociedade, que é o papel da biblioteca da atualidade. É o que corrobora as palavras de Rodrigues (2001) “Sabendo o valor da informação nos dias que correm e reconhecendo o potencial do Relatório de Gestão (RG) na transmissão da imagem da empresa aos seus distintos utilizadores/stakeholders, uma correta e completa elaboração do mesmo é imprescindível para uma acertada tomada de decisões”.



5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO RELATÓRIO DA FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO EM MINAS GERAIS

Para empreendermos análise de relatório, o faremos da Biblioteca Prof.^a Maria Helena Andrade da Fundação João Pinheiro do Governo de Minas Gerais. Os dados são dos anos de 2005 a 2007. Neste trabalho serão destacados alguns dados, aqui considerados mais importantes.

A Biblioteca Professora. Maria Helena de Andrade organiza, supervisiona e controlam as atividades de coleta, análise, processamento, armazenamento e disseminação de informações de interesse dos pesquisadores, funcionários, alunos e professores. Atende, também, pesquisadores de outras instituições. Ela ocupa um espaço físico de 800m².

As análises de seus relatórios mostram que houve um crescimento de seu acervo, de livros, destacando-se o campo das ciências sociais aplicadas, que conta com um aumento significativo de títulos e exemplares. Além dos livros conta ainda com os periódicos, destacando neste quesito o baixo número de revistas estrangeiras. E a exemplo dos livros o destaque no campo dos periódicos continua sendo as ciências sociais aplicadas. Observe o quadro a seguir:

Acervo total da biblioteca, por período de aquisição e por área de conhecimento – 2005

Período de Aquisição por Áreas do Conhecimento (1)	Livros		Periódicos (2)		Vídeos(2)	CD-Roms	Base de Dados
	Títulos	Exemplares	Nacionais	Estrangeiros			
Ciências Exatas e da Terra	1 013	1 339	31	1	0	5	0
Ciências Biológicas	11	19	0	0	0	0	0
Engenharia / Tecnologia	1 597	1 184	9	0	0	8	0
Ciências da Saúde	250	302	5	3	0	0	0
Ciências Agrárias	560	914	13	0	0	5	0
Ciências Sociais Aplicadas	11 511	14 013	164	0	0	36	0
Ciências Humanas	1 448	1 994	28	0	0	158	0
Linguísticas, Letras e Artes	1 886	2 890	0	0	0	10	0
Total	18 286	23 569	250	4	0	223	0

Nota: (1) De acordo com a classificação Áreas de conhecimento do CNPq.

(2) Estatística não consolidada, devido a mudança do software, avaliação e descarte de títulos e renovação de assinaturas.



Fonte: Fundação João Pinheiro

Observando a tabela acima é possível perceber que a área de ciências sociais aplicadas é a mais beneficiada nas aquisições de material bibliográfico e isso pode se dá por vários motivos, pela maior procura dos usuários, maior utilização do material, menor custo para aquisição, etc. e considerar a possibilidade de privilegiar outras áreas de acordo com necessidades identificadas e recursos disponíveis.

Em relação aos materiais prevalecem às fontes impressas, os livros ainda são maioria, seguido dos periódicos que ainda estão em pouco número, considerando que hoje são grandes fontes de conhecimento rápido e atualizado. Quanto à base de dados há a constatação de um grande déficit, já que nenhuma das áreas de conhecimento é contemplada com bases de dados, ferramenta tão rica e diversificada a nível de informação e de atualização, até porque atualmente muitos títulos de revistas só existem em meio eletrônico.

Quanto o número de empréstimos, entre os anos de 2006 e 2007, os dados mostram que os alunos lideram este quesito, logo em seguida, os funcionários da Instituição, em terceiro lugar a comunidade e por último os professores. Como pode se depreender através de um relatório é possível extrair comportamento de seus usuários. Suas deficiências, carências e também suas variedades sociocultural, como mostra o quadro abaixo:

Número total de empréstimos – 2006 -2007

Semestre	2 0 0 6					2 0 0 7					
	Empréstimo para alunos (1)	Empréstimo para professores (2)	Empréstimo para funcionários (3)	Empréstimo para a comunidade externa (4)	Total de empréstimos	Semestre	Empréstimo para Alunos (1)	Empréstimo para professores (2)	Empréstimo para funcionários (3)	Empréstimo para a comunidade externa (4)	Total de empréstimos
1º	5 633	113	1 043	285	7 064	1º	7 014	107	541	243	7 905
2º	4 694	32	945	168	5 839	2º	4 694	32	945	168	5 839
Total	10 327	145	1 988	453	12 903	Total	11 708	139	1 486	411	13 744

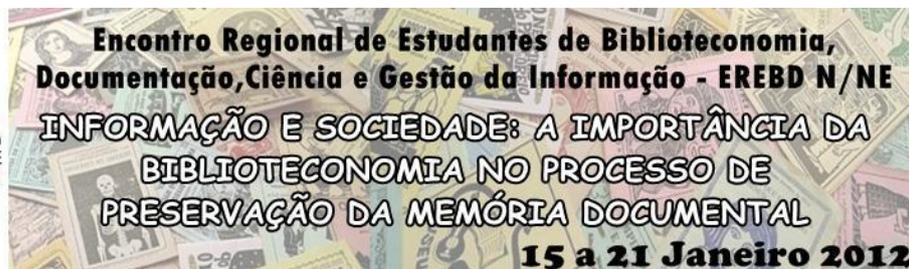
Nota: (1) Alunos da própria IES.

(2) Professores da própria IES.

(3) Funcionários da própria IES.

(4) Alunos, professores e funcionários de outras IES e pessoas da comunidade em geral.

Fonte: Fundação João Pinheiro



Os dados acima permitem a percepção da circulação dentro da biblioteca no aspecto da utilização do material adquirido, da prestação de serviço aos usuários e seu comportamento. Tais informações possibilitam o desenvolvimento de práticas, atitudes e principalmente estratégias que visem atingir ao público pouco atuante e aumentar ainda mais a frequência dos usuários de fato. Quanto a sua estatística de empréstimos e consulta da biblioteca durante o biênio 2005-2007 é possível perceber os meses de maior número de empréstimos durante o período de aula, sendo que os números decaem no período de férias.

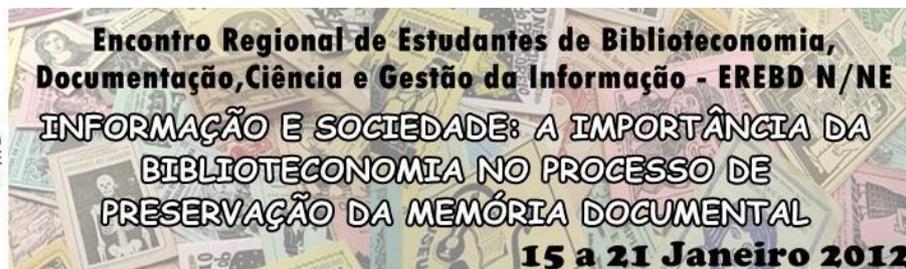
Estadística de empréstimo e consulta da biblioteca da Fundação João Pinheiro – Belo Horizonte – 2005-2007

MÊS	2005		2006		2007	
	EMP.	CONSULTA	EMP.	CONSULTA	EMP.	CONSULTA
JAN.	551	193	511	260	291	294
FEV.	783	329	811	346	912	290
MAR.	1 292	550	1 669	538	1 812	558
ABRIL	1 244	563	1 513	851	1 564	456
MAIO	1 413	728	1 542	705	2 032	588
JUN.	1 376	663	1 018	249	1 294	229
JUL.	1 002	303	1 002	343		209
AGO.	1 429	704	1 657	414	1 862	252
SET.	1 416	560	1 722	310	1 363	373
OUT.	1 402	403	1 549	332	1 095	521
NOV.	1 051	399	1 121	434	710	400
DEZ.	592	161	604	256	-	-

Nota: Sinal convencional utilizado: – a Biblioteca permaneceu fechada 15 dias para balanço e mudança das estantes.

Fonte: Fundação João Pinheiro

A biblioteca da Fundação João Pinheiro presta ainda outros serviços, o que pode ser constatado em seu relatório disponível na internet e neste trabalho não destacado no corpo do mesmo. O que vale evidenciar é que o relatório em si, mostra a verdadeira situação de uma biblioteca, de seus usos, como seu recurso, humanos e materiais estão sendo usados, por



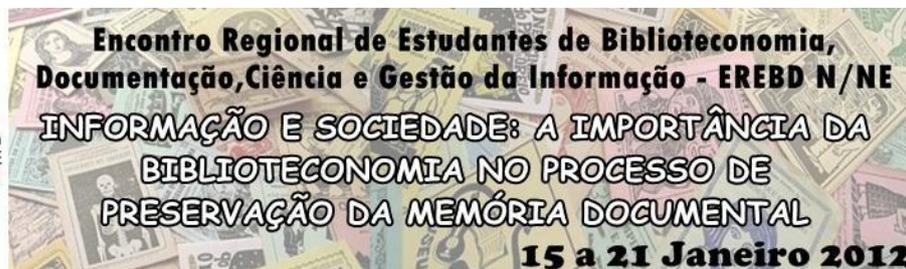
quem, etc.. É possível através de sua análise a percepção da vida ativa da empresa biblioteca, o que está bom na mesma, o que pode e precisa ser melhorado, o que precisa ser revisto. Se as necessidades dos usuários estão sendo supridas. É de fato uma ferramenta imprescindível que precisa ser mais bem utilizada na gestão das bibliotecas.

6 RELATÓRIO COMO MEIO DE MARKETING E INCENTIVO À BIBLIOTECA

Como foi visto anteriormente as unidades de informação estão cada vez mais capacitadas, procurando sempre melhorar seus serviços e produtos e isso exige do profissional (bibliotecário) um excelente desempenho na gestão da UI e para que esse desempenho seja realmente excelente é fato que o planejamento torna-se necessário. Mas não se restringe apenas em planejar, isso vai além, consiste em analisar se a UI depois de planejada e executada realmente atingiu os objetivos esperados e é aí que se insere o relatório, assim como afirma Almeida (2005, p. 38): “O relatório compara os resultados desejados, constantes do plano de trabalho, com os resultados alcançados.”

O bibliotecário responsável por fazer os relatórios da UI tem que ser sincero consigo, com a unidade em que esta inserida e com seu público alvo, pois é através do relatório que podemos fazer uma análise crítica do tempo, esforço e dinheiro empreendidos na UI. É importante ressaltar que é de fundamental importância o acompanhamento da elaboração do relatório por uma equipe responsável em validar os dados contidos no mesmo, evitando-se que os resultados possam ser distorcidos.

No relatório avaliam-se os resultados alcançados e faz-se um cruzamento com os objetivos traçados no início do planejamento, observando as ações que geraram conseqüências positivas e negativas, dando subsídios para uma melhoria no planejamento das ações, ou até mesmo, gerando possibilidade de um novo planejamento.



O relatório traz também grande benefício para a UI na hora de conseguir novos investimentos em infra-estrutura, aquisição de obras, no apoio a iniciativas sociais, entre outros. Mas como o relatório pode fazer isso? Almeida (2005, p. 38) afirma:

É com base no conjunto de relatórios das bibliotecas que a coordenação poderá definir metas para o sistema, elaborar e implantar projetos integrados que correspondem a suas necessidades reais, captar resultados de entidades financiadoras ou patrocinadoras e gerir, enfim, o sistema.

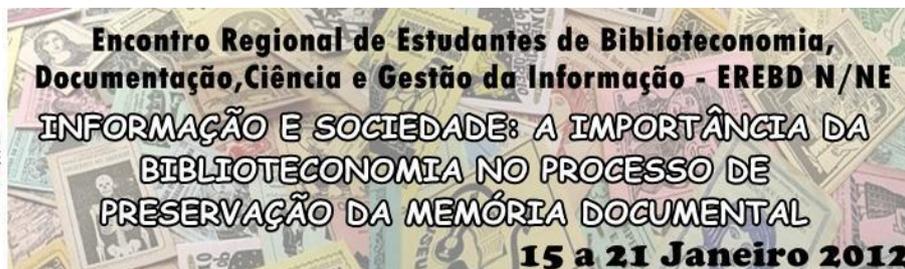
Como já destacamos o relatório mostra resultados reais (não os desejados), através do processo de mensuração, o que os torna documentos confiáveis e necessários na hora de incentivar a unidade mantenedora a fazer novos investimentos, pois esses investidores poderão analisar por si só os benefícios que os mesmos trouxeram. Seguindo essa linha de pensamento e ações, novos investimentos trazem melhorias para as UI, o que incentiva os profissionais que atuam nela, e maximiza o uso da informação, que por sua vez gera nova informação e possibilita a divulgação de uma imagem positiva da biblioteca, trazendo reconhecimento ao profissional que nela atua.

O relatório possibilita, desta forma o marketing da biblioteca, através da divulgação dos resultados obtidos para as entidades mantenedoras e para a comunidade a que se destina, mostrando de forma clara, objetiva e real os serviços oferecidos, os objetivos alcançados e os investimentos. Isso demonstra que a iniciativa de publicação dos atos e resultados, através dos relatórios, cria uma relação de confiança entre a comunidade em geral e a biblioteca.

Para que uma entidade seja bem vista pelo seu público alvo é preciso que invista em ações que supram a necessidade do consumidor, mas de nada adianta ter este serviço e não divulgá-lo, e o relatório é uma das formas de divulgação de serviços e produtos que a UI tem a seu dispor. Divulga-se não só como forma de incentivar o público alvo, mas como uma prestação de conta com a unidade mantenedora da biblioteca.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os relatórios dentro da biblioteca podem ser importantes “armas” de desenvolvimento para a Unidade de Informação, mas podem também ser apenas mais um



amontoado de papéis sem significado e utilidade alguma para a instituição. A boa utilização deste instrumento de planejamento dependerá essencialmente do profissional bibliotecário em seu papel de gestor. O administrador da UI é quem vai fazer do relatório uma fonte de informação para subsidiar suas atividades.

Reiteramos o relatório como instrumento que irá mostrar a situação real em que se encontra a instituição e em seus mais diversos aspectos, identificando seus pontos fracos e fortes, sendo, desta forma, base para a mudança. É a partir de sua interpretação que o gestor da UI pode determinar onde se pode melhorar, que produtos e serviços não são mais necessários, o que se precisa criar, enfim, o relatório visa à inovação.

E esta inovação hoje é, sem dúvida, necessária a qualquer UI, é preciso adaptar-se a mudanças sociais e principalmente às mudanças de necessidade dos usuários. O gerente bibliotecário deve fornecer especial atenção ao relatório, tendo em vista que eles, através de análises e interpretações conduzem a esta inovação e permitem que a UI se desenvolva em conformidade com as deficiências e oportunidades identificadas.

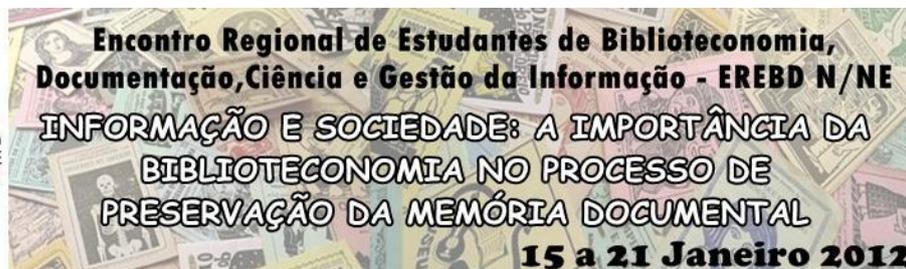
Sendo assim o que se propõe mostrar é que o relatório é bem mais do que uma obrigação administrativa, o relatório é uma forma prática e direta de transformar dados obtidos em conhecimento para a unidade de informação, pois se o bibliotecário levar a sério a análise feita através do relatório e estiver motivado a interpretar e filtrar essas informações (função essencial do bibliotecário) a UI poderá cada vez mais evoluir.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2005. 144 p.

BARBALHO, Célia Regina Simonett. Planejamento estratégico: uma análise metodológica. **Inf. & Inf.**, Londrina, v.2, n.1, p. 29-44, jan./jun.1997. Disponível em:< <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1608/1363>> acesso em: 15 de Nov.2011.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. Biblioteca Prof. Maria Helena de Andrade: situação atual. Minas Gerais: FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO, 2007. Disponível em:<



www.fjp.gov.br/index.php/component/.../doc.../190-relatorio-2007 > Acesso em 27 nov. 2011.

MACIEL, Alba Costa. **Planejamento de bibliotecas: o diagnóstico**. Niterói: EDUFF, 1993. 91 p.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intexto, 2000. 96 p.

NOGUEIRA, Maia Francisca Magalhães. O processo de planejamento: uma breve análise de sua importância. **Comum. Inf.**, v.7, n.1, p. 97-130, jan./ jun.2004. Disponível em:< <http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=17101>> acesso em: 15 de Nov. 2011.

OLIVEIRA, Sônia Maria Marques de. Planejamento: um novo modo de ver velhos problemas. **Inf. & Inf.**, Londrina, v.0, n.0, p. 7-20, jul./dez.1995. Disponível em:< <http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=15842>. Acesso em: 15 de Nov.2011.

PLANEJAMENTO. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

RODRIGUES, José Maria Fernandes Marques. **O relatório de gestão – importância das Análises macro e microeconômicas**. Temas de contabilidade, fiscalidade, auditoria e direito das sociedades, 2001. Disponível em< <http://www.jmmsroc.pt/downloads/10anos/17.pdf>>. Acesso em 27 nov., 2011.

ROMANI, Cláudio; BORSZCZ, Iraci (orgs.). **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 2006. 133 p.