

Faculdade Novos Horizontes
Programa de Pós-Graduação em Administração
Mestrado

COMPETÊNCIAS DE BIBLIOTECÁRIOS:
Estudo de caso com profissionais da rede de bibliotecas do Centro
Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – CEFET/MG

Alexandre Augusto Gamberini

Belo Horizonte
2013

Alexandre Augusto Gamberini

COMPETÊNCIAS DE BIBLIOTECÁRIOS:

Estudo de caso com profissionais da rede de bibliotecas do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – CEFET/MG

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Talita Ribeiro da Luz

Área de concentração: Organização e Estratégia

Linha de pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica das Organizações.

Belo Horizonte

2013



Faculdade Novos Horizontes
Mestrado Acadêmico em Administração

**MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO
DA FACULDADE NOVOS HORIZONTES**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: Organização e Estratégia

MESTRANDO(A): **ALEXANDRE AUGUSTO GAMBERINI**

Matrícula: 770487

LINHA DE PESQUISA: RELAÇÕES DE PODER E DINÂMICA DAS ORGANIZAÇÕES

ORIENTADOR(A): Profª Drª Talita Ribeiro da Luz

TÍTULO: **COMPETÊNCIAS DE BIBLIOTECÁRIOS: estudo de caso com profissionais da rede de bibliotecas do Centro de Educação Tecnológica de Minas Gerais .**

DATA: 14/08/2013

BANCA EXAMINADORA:

Profª Drª Talita Ribeiro da Luz
ORIENTADORA
Faculdade Novos Horizontes

Prof. Dr. Luciano Zille Pereira
Faculdade Novos Horizontes

Profª Drª Simone Costa Nunes
PUC MINAS

Rua Alvarenga Peixoto, 1270 – Santo Agostinho – CEP: 30.180-121
Av. Sinfrônio Brochado, nº 1281 - Barreiro de Baixo – CEP: 30640-000
Telefone: (31)3293-7000 – Site: <http://www.unihorizontes.br>
Belo Horizonte- MG

DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

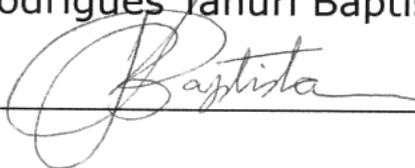
Declaro ter procedido à revisão da Dissertação de Mestrado, área de concentração: Organização e estratégia, de autoria de **Alexandre Augusto Gamberini**, sob a orientação da Prof^aDr^aTalita Ribeiro da Luz, apresentada ao Programa de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, intitulada: "**COMPETÊNCIAS DE BIBLIOTECÁRIOS**: Estudo de caso com profissionais da rede de bibliotecas do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais", contendo _____ páginas.

Dados da revisão:

- Aspectos linguísticos
- Aspectos textuais

Belo Horizonte, 23 de julho de 2013.

Prof.(a): Patrícia Rodrigues Tanuri Baptista

Assinatura: _____


Dedico à minha mãe, Lázara
e à minha irmã, Cláudia,
pelo apoio, carinho e dedicação ao longo desta jornada.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, à Nossa Senhora de Aparecida, por me guiar e proteger em mais uma conquista acadêmica.

À minha orientadora, professora Dr^a Talita Ribeiro da Luz, pela orientação, confiança, apoio e estímulo, fundamentais à realização desta dissertação de mestrado.

À minha irmã, Cláudia, e a meu cunhado, Flávio, por terem me acolhido e hospedado em sua casa, durante o período das aulas das disciplinas do mestrado.

À minha mãe, pois foi ela quem me ensinou a ler e escrever, sendo a responsável pelo início da minha trajetória acadêmica.

A todos os meus colegas do mestrado com os quais compartilhei vários momentos de estudos, angústias e alegrias.

À Simone de Melo, por ter sido a minha amiga, namorada, companheira e incentivadora, nestes dois anos de mestrado.

Agradeço a todos os Professores do Mestrado da Faculdade Novos Horizontes, pelo incentivo e pela capacidade na transmissão de ensinamentos.

Aos colegas bibliotecários do CEFET-MG, pela disponibilidade em participar desta pesquisa e pela sinceridade empregada nas entrevistas concedidas.

Finalmente, ao Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, pelo apoio financeiro, através de seu Programa Institucional de Capacitação.

*Por que se chamavam homens
Também se chamavam sonhos
E sonhos não envelhecem...*

Milton Nascimento

RESUMO

O objetivo geral desta pesquisa foi descrever e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários que atuam na rede de bibliotecas do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG). No referencial teórico, foram abordados os conceitos de competências, competências profissionais, de acordo com Fleury e Fleury (2001,2004), Dutra (2002), Ruas (2001), Zarifian(2001), profissional bibliotecário e competências profissionais dos bibliotecários, de acordo com Valentin (2000), as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Biblioteconomia, bem como a proposição de Ohira, Prado e Schimdt (2004). Quanto à metodologia, optou-se por um estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa. As unidades de análise foram as bibliotecas da rede do CEFET-MG e os sujeitos da pesquisa foram 17 bibliotecários que atuam nos diversos campus da instituição. A técnica de coleta de dados utilizada foi a entrevista semiestruturada e a análise dos dados foi realizada por meio da análise de conteúdo dos dados primários obtidos das entrevistas. A análise e a apresentação de dados foram estruturadas em três tópicos, sendo o primeiro as percepções dos bibliotecários a respeito dos conceitos de competência; o segundo, a análise e descrição das competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as Diretrizes Nacionais do Curso de Biblioteconomia e o terceiro consistiu na análise e descrição das competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as competências propostas por Ohira, Prado e Schimdt (2004). Os resultados alcançados mostraram que as competências profissionais dos bibliotecários são formadas pela integração da competência técnica de processar, armazenar e difundir a informação em diferentes suportes da informação, pelo processamento técnico dos itens do acervo, que envolve as atividades de catalogação, classificação e indexação, pela capacidade em orientar os usuários quanto ao uso da informação e pelas competências administrativas de gestão, atitudes que beneficiem o ambiente de trabalho, como ter flexibilidade, paciência, capacidade de comunicação.

Palavras Chaves: Competência. Competência profissional. Profissionais bibliotecários.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe and analyze how they are configured the professional skills of librarians who work in the libraries of the Federal Center of Technological Education of Minas Gerais (MG - CEFET) . In the theoretical framework , addressed the concepts of skills , professional skills , according to Fleury and Fleury (2001.2004) , Dutra (2002) , Ruas (2001) , Zarifian (2001) , librarian and professional skills of librarians in according to Valentin (2000), the National Curriculum Guidelines for Undergraduate Library as well as the proposition Ohira , Prado and Schmidt (2004) . Regarding the methodology , we opted for a descriptive case study with a qualitative approach . The units of analysis were the libraries network CEFET - MG and the subjects were 17 librarians who work in the various campuses of the institution . The data collection technique used was the semistructured interviews and data analysis was performed through the content analysis of primary data obtained from interviews . The analysis and presentation of data were structured into three topics , the first being the perceptions of librarians about the concepts of competence , the second , the analysis and description of the professional competence of librarians in accordance with the Guidelines of the National Library and the third course consisted of the analysis and description of the professional skills of librarians in accordance with the powers proposed by Ohira , Prado and Schmidt (2004) . The results obtained showed that the professional skills of librarians are formed by the integration of technical expertise to process , store and disseminate information in different information media , the technical processing of the items of the collection , which involves the activities of cataloging , classification and indexing , the ability to guide users in the use of information and the administrative management skills , attitudes that benefit the work environment , such as having flexibility , patience , communication skills .

Key words: Competence, Professional Competence, Librarians

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - As três dimensões da competência	23
FIGURA 2 - Competências como fonte de Valor para o indivíduo e a organização .	27
FIGURA 3 - As competências dos bibliotecários.....	35

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Evolução do conceito de competências	21
QUADRO 2 - Ênfases dos conceitos de competência	24
QUADRO 3 - Comparação entre os modelos de competências.....	26
QUADRO 4 - Modelo de Fleury e Fleury	28
QUADRO 5 - Modelo de Zarifian.....	29
QUADRO 6 - Cursos de educação profissional técnica de nível médio em 2010	45
QUADRO 7 - Cursos de Graduação em 2010/2011	46
QUADRO 8 - Pós-graduação stricto sensu (Mestrado) em 2010	46
QUADRO 9 - Quadro comparativo	70

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- AACR2 - Código Anglo-Americano de Catalogação
- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- CBO - Classificação Brasileira de Ocupações
- CDD - Classificação Decimal de Dewey
- CFB - Conselho Federal de Biblioteconomia
- CEFET-MG - Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais
- CNE - Conselho Nacional de Educação
- CRB - Conselho Regional de Biblioteconomia
- COMUT - Programa de Comutação Bibliográfica
- IFES - Instituições Federais de Ensino Superior
- DCN - Diretrizes Curriculares Nacionais
- MERCOSUL - Mercado Comum do Sul
- PNDP - Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Problema.....	16
1.2 Objetivo Geral e Específicos	16
1.3 Justificativa.....	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 Evolução do debate sobre competências	20
2.2 Conceitos de Competências	22
2.3 Competências Profissionais	26
2.4 O profissional Bibliotecário.....	30
2.5 Competências Profissionais do Bibliotecário	33
3 METODOLOGIA	39
3.1 Caracterização da pesquisa	39
3.2 Tipo de Pesquisa quanto aos Meios e Fins	39
3.3 Unidades de Análise e Sujeitos da Pesquisa.....	40
3.4 Técnicas de Coleta de Dados.....	41
3.5 Análise de Dados	42
4 AMBIÊNCIA DO ESTUDO	43
4.1 O CEFET-MG.....	43
4.2 Histórico.....	47
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	50
5.1 Perfil dos Entrevistados	50
5.2 Percepção das Competências Profissionais	51
5.3 Competências de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Biblioteconomia.....	59
5.4 Competências de acordo com Ohira, Prado e Schmidt (2004).....	65
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	72
6.1 Limitações da Pesquisa.....	76
6.2 Sugestões para Pesquisas Futuras.....	77
REFERÊNCIAS.....	78
APÊNDICE A	84

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Helal (2006), o fordismo, como modelo de produção em massa, obteve sucesso e enorme aplicabilidade devido a um contexto socioeconômico específico, caracterizado pela estabilidade e previsibilidade do ambiente, aliadas à expansão do mercado e abundância de mão de obra não qualificada.

Contudo, segundo o mesmo autor, tal ambiente sofreu alterações profundas a partir dos anos de 1970. O mercado consumidor tornou-se instável e individualizado, demandando a produção de bens de formas as mais variadas possíveis, requerendo a produção de pequenas séries e a renovação frequente de produtos.

De acordo com Ruas (2001), a reestruturação da economia mundial, que se seguiu a partir dos anos 80, com a intensificação da concorrência em nível global, consolidou uma cultura empresarial baseada na mudança.

Para Helal (2006), as organizações pós-fordistas são caracterizadas pela flexibilização, o que resultou em mudanças no processo produtivo, uma vez que se estabeleceu a produção de bens e serviços não mais padronizados, em escala, e sim customizados, a fim de atender a um mercado consumidor cada vez mais exigente. Tais modificações no meio produtivo resultaram também em mudanças na organização da mão de obra.

O mesmo autor cita que os trabalhadores necessitaram se adaptar e desenvolver novas competências, para melhor se prepararem para esse novo contexto técnico, objetivando não serem excluídos do mercado de trabalho. O processo de qualificação passou a ser visto, então, como a aquisição de um novo conjunto de conhecimentos e competências.

A ação gerencial pós-fordista, de acordo com Helal (2006), não rompe com a modernidade. Pelo contrário, fortalece a racionalidade instrumental. O mais alto nível de qualificação da mão de obra e as formas mais flexíveis e participativas de organização do trabalho permitem uma maior produtividade, conseqüentemente,

maior lucro e, ao mesmo tempo, mudanças rápidas na produção. Assim, trabalhador considerado qualificado é, nesse contexto, aquele que melhor atende às demandas do capital.

Essas transformações do sistema produtivo, de acordo com Rego (2010), também repercutiram no âmbito nacional, em que a onda de inovações tecnológicas caracterizou o processo de reestruturação nas empresas. No plano do trabalho, ocorreu o deslocamento do conceito de qualificação em direção ao conceito de competência. Ao trabalhador da indústria, foi solicitado que deixasse de ser um mero executor de tarefas, para participar mais ativamente do processo produtivo.

Na visão de Azeredo (1998), as mudanças na estrutura produtiva e os avanços tecnológicos propiciaram transformações no ambiente de trabalho, onde a versatilidade do trabalhador passa a ser uma exigência crucial, fazendo com que o treinamento adquirisse um caráter multidisciplinar, com a valorização dos conteúdos próprios da educação geral, em detrimento do treinamento específico.

Diante desses fatos, compreender o termo competência tornou-se imprescindível para entender o novo paradigma que orienta a formação dos trabalhadores nessa etapa do capitalismo.

Nessa mesma linha, Ruas, Antonello e Boff (2005) apontam que, com o conceito de competência, toma lugar o saber-fazer proveniente da experiência, ao lado dos saberes mais teóricos tradicionalmente valorizados na lógica da qualificação. Assim fundamentada a valorização do conhecimento, desloca-se a atenção para a atitude, o comportamento e os saberes tácitos dos trabalhadores.

De acordo com Ruas, Antonello e Boff (2005), a crescente utilização da noção de habilidades gerenciais e de competência no ambiente empresarial brasileiro tem renovado o interesse por esse conceito. Fato certo é que a noção de competência tem aparecido como importante referência dentre os princípios e práticas de gestão no Brasil.

Para Coelho (2010), nesse contexto de interesse a respeito das competências, a chamada Sociedade da Informação traz mudanças para todos os setores e, para acompanhar as transformações econômicas e sociais das organizações, os profissionais de diversas áreas necessitam de atualização e capacitação.

As bibliotecas sofreram influências dessas transformações, afetando também as competências exigidas do profissional bibliotecário, que necessitou adequar-se às novas exigências profissionais. De acordo com Coelho (2010), a mudança de foco da organização do acervo para o atendimento às necessidades do usuário estabeleceu que o profissional que organizava os livros na estante, mantinha o silêncio na biblioteca e trabalhava no setor de referência se adequasse aos novos suportes e meios de divulgação da informação, requerendo a aquisição de novas competências profissionais, além daquelas presentes em sua formação tradicional.

De acordo com Soares (2007), o bibliotecário, como um profissional que desempenha papéis em sua maioria técnicos, necessita também estar atento ao papel de gestor na organização em que está inserido. A formação profissional oferece subsídios para isso, mas nem sempre é dada a devida atenção para essa faceta do profissional bibliotecário.

Neste sentido o estudo realizado por Ohira, Prado e Schimdt (2004), apresentou como tema as competências profissionais dos Profissionais da Informação foi abordado nos periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação publicados no período de 1995 a 2002. Na análise temática em torno dos conhecimentos e habilidades que deve possuir o profissional da informação, percebeu-se uma ênfase maior em torno de cinco grandes áreas: Gestão e Administração da Informação; Tratamento da Informação, Tecnologia da Informação; Atendimento e Interação com o Usuário, Atitudes e Qualidades Pessoais.

Para a melhor compreensão do termo profissionais da informação, será adotada a descrição feita pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (BRASIL, 2002, p.379), que os define como aqueles que “disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação”.

1.1 Problema

Com base nos conceitos apresentados, pode-se compreender que as competências requeridas pelo mercado são dinâmicas e mudam ao longo do tempo, sob as influências das mudanças econômicas, tecnológicas e sociais. Assim, os bibliotecários devem estar atentos para se capacitarem e manterem atualizadas suas competências profissionais.

Nessa perspectiva, este trabalho orienta-se pela seguinte questão geral de pesquisa: no contexto da chamada Sociedade da informação, como estão configuradas as competências profissionais dos bibliotecários que atuam na rede de bibliotecas do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG)?

1.2 Objetivo Geral e Específicos

O objetivo geral desta pesquisa é identificar e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários que atuam na rede de bibliotecas do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG).

Para atender ao objetivo geral, são propostos os seguintes objetivos específicos:

- a) Descrever como os bibliotecários percebem as suas competências profissionais;
- b) Descrever e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Biblioteconomia;
- c) Descrever e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as competências propostas por Ohira, Prado e Schmidt (2004).

1.3 Justificativa

Em termos acadêmicos esta pesquisa contribuiu com os estudos sobre competências profissionais, considerando que a profissão de bibliotecário recebe pouca atenção por parte dos estudiosos da área de Administração, em se tratando deste tema em específico.

De acordo com Amorim e Amaral (2011), nas bibliotecas, a realidade não é diferente da de outras organizações: o profissional é reconhecido pelo seu conhecimento técnico, indiscutível e necessário a qualquer profissão, mas isso não é o suficiente para atender e, sobretudo, superar as necessidades e expectativas dos usuários. É fundamental, aos bibliotecários, a reflexão sobre sua atuação profissional, ao mesmo tempo em que cabe, às organizações, a responsabilidade por incentivar e providenciar condições aos seus trabalhadores para o aprendizado contínuo e a liberdade para inovar.

Para Coelho (2010), as mudanças advindas das tecnologias de informação e comunicação trouxeram novos paradigmas na atuação do profissional da informação em diferentes perspectivas. A questão profissional está relacionada ao desempenho, à maneira como se executam as atividades. Essa nova condição oferece várias possibilidades na pesquisa, armazenagem, processamento, recuperação e disseminação da informação. Com isso, são necessárias habilidades e competências adequadas para o profissional da informação desempenhar da melhor maneira possível os processos e oferecer serviços de qualidade ao usuário.

Em termos de contribuição para a instituição na qual atuam os bibliotecários, o estudo proposto justifica-se, uma vez que o decreto 5.707/2006 instituiu a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP) (BRASIL, 2006). Aprofundar o tema das competências no contexto das IFES (Instituições Federais de Ensino Superior) pode contribuir para a implementação das diretrizes do PNDP. O referido decreto tem, como um dos seus objetivos, o processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais. Uma de suas diretrizes aponta para a necessidade de incentivar e apoiar

o servidor público em suas iniciativas de capacitação voltadas para o desenvolvimento das competências institucionais e individuais . Importante, lembrar que esta pesquisa focaliza também o tema na administração pública, onde ele tem recebido menos contribuição por parte dos pesquisadores.

O mapeamento das competências profissionais dos bibliotecários demonstra ser uma preocupação dos órgãos de classe da categoria que formam o sistema Conselho Federal de Biblioteconomia/Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB/CFB), presente no trabalho publicado por Barbalho e Rozados (2008), que propuseram a primeira fase de um mapeamento de competências dos profissionais bibliotecários, como meio para obter conhecimento do perfil desses profissionais para o aprimoramento e a reafirmação do espaço de atuação no mercado de trabalho e sua valorização profissional.

Para as mesmas autoras, os conselhos regionais e federais podem colaborar para uma melhor atuação dos profissionais, de modo a garantir a oferta de serviços de qualidade para a sociedade. Nesse sentido, torna-se necessário identificar quais competências profissionais são praticadas por esses profissionais, seja na prestação de serviços de informação para a sociedade, seja em sua atuação nos seus ambientes de trabalho.

O interesse específico pelo setor público se justifica pela atuação do autor da pesquisa como bibliotecário no CEFET-MG, no Campus VII da cidade de Timóteo e por levar em conta que as instituições públicas se constituem em importante mercado de trabalho para os profissionais bibliotecários. Fato comprovado pelos dados obtidos pela pesquisa realizada por Figueiredo e Souza (2007), onde 44,77% dos bibliotecários entrevistados atuam no setor público. Confirmando a importância desse setor na geração de postos de trabalho e na contratação dos profissionais bibliotecários.

Com base nesses dados, a presente dissertação se justifica como meio de colaborar tanto para o estudo das competências dos bibliotecários, realizado pelo Sistema CRF/CRB, como para os estudos promovidos pelos pesquisadores da Área de Administração.

A estrutura desta dissertação está assim delineada: inicia-se com esta introdução, abordando algumas características a respeito de competências e profissionais bibliotecários, problema de pesquisa, objetivos e justificativa. A seguir, tem-se o referencial teórico, no qual são abordados os conceitos sobre competências, competências profissionais e competências profissionais dos bibliotecários. Em seguida, são apresentados a ambiência do estudo, a metodologia, a apresentação e análise dos resultados, as considerações finais e, por fim, as referências e o apêndice.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, será apresentado um panorama a respeito da evolução do debate sobre competências, os principais conceitos de competência, o profissional bibliotecário e suas competências profissionais.

Nas últimas décadas, em função das transformações que a economia, a sociedade e o ambiente empresarial sofreram, aliadas às tentativas de identificar modelos de gestão mais eficazes, fontes de vantagens competitivas e mecanismos para o desenvolvimento das organizações, o tema competência ganhou destaque, tanto no meio acadêmico, quanto no empresarial.

Na visão de Fleury e Fleury (2004), o tema competência, seu desenvolvimento, sua gestão entraram para a pauta das discussões acadêmicas e empresariais, associando-se a diferentes instâncias de compreensão, seja no nível da pessoa, por meio das competências do indivíduo, seja no nível das organizações, ou dos países, pela adequação dos sistemas educacionais à formação de competências.

2.1 Evolução do debate sobre competências

Para Sant'Anna (2008), o conceito de competência não é recente; na verdade, constitui uma ideia consideravelmente antiga, mas conceituada com uma nova roupagem no presente, em decorrência dos processos de reestruturação produtiva, da imprevisibilidade das situações econômicas, organizacionais e de mercado e das sensíveis mudanças no mercado de trabalho, resultantes da globalização.

De acordo com Isambert-Jamati (1997), durante a Idade Média, o termo competência pertencia à linguagem jurídica. Relacionava-se com a faculdade atribuída a alguém ou uma instituição em apreciar e julgar certas questões. Então, o termo veio a designar o reconhecimento social sobre a capacidade de alguém pronunciar-se a respeito de determinado assunto e, posteriormente, à capacidade de realizar certo trabalho.

Para a mesma autora, com a revolução industrial e o advento do Taylorismo, o termo competência foi incorporado à linguagem organizacional, sendo utilizado para qualificar a pessoa capaz de desempenhar eficientemente determinado papel. De acordo com a mesma autora, a partir da década de 1970, o interesse pelo assunto estimulou o debate teórico e a realização de pesquisas.

De acordo com Fleury e Fleury (2004), o conceito de competência foi proposto de forma mais estruturada pela primeira vez por McClelland (1973), que pesquisou uma abordagem mais efetiva que os testes de inteligência nos processos de recrutamento de profissionais para as empresas. A competência, segundo o autor, é uma característica subjacente a uma pessoa que pode ser relacionada com o desempenho superior na realização de uma tarefa ou determinada situação.

Para McClelland (1973), diferenciava-se, assim, competência de aptidões, que seriam um talento natural da pessoa, o que pode vir a ser aprimorado, de habilidades, que seriam a demonstração de um talento particular na prática, e de conhecimentos, o que a pessoa precisa saber para desempenhar uma tarefa.

Dutra (2002) identifica quatro fases de uso do conceito de competência. Essas fases foram classificadas em função de sua abrangência e do impacto na gestão de pessoas:

Quadro 1 - Evolução do conceito de competências

(Continua...)

Fase	Conceito
1ª Fase – Competência como base para seleção e desenvolvimento de pessoas.	“O Conceito está centrado na concepção de McClelland (1973) e Boyatzis (1982). É concebida com base na observação das competências diferenciadoras que conduziram pessoas ao sucesso profissional”.
2ª fase – Competências diferenciadas por nível de complexidade.	“Anos 80: empresas criam escalas de diferenciação por nível de complexidade. Surgimento de alguns desconfortos: - O vínculo da competência à trajetória de sucesso. - O desvínculo das competências em relação aos objetivos estratégicos da empresa.

Quadro 1 - Evolução do conceito de competências

(Conclusão)

Fase	Conceito
3ª fase – Competências como conceito integrador da gestão de pessoas e desta com os objetivos estratégicos da empresa.	“Pralhad e Hamel (1990) concebem os conceitos de competência organizacional, inicia-se a discussão sobre compatibilizar as competências organizacionais e humanas.” Nova fase para a gestão de pessoas, buscando daí não só a integração com os objetivos estratégicos da empresa, mas também uma integração da gestão de pessoas. Extensão do conceito de competências para remuneração, avaliação e carreira.
4ª fase – Apropriação pelas pessoas dos conceitos de competência	A pessoa, ao desenvolver-se, segundo esse conceito, estará desenvolvendo a si mesma, não importando seu futuro na empresa e no mercado.

Fonte: Adaptado de Dutra (2002, p.131)

2.2 Conceitos de Competências

Devido à diversidade de conceitos a respeito de competência, Barato (1998) apresenta duas correntes principais: a inglesa, que define competências tomando o mercado de trabalho como referência e enfatizando os aspectos ligados ao desempenho esperado pelas organizações; e a francesa, que vincula o trabalho e a educação, indicando as competências como resultante de processos sistemáticos de aprendizagem.

De acordo com Ruas (2001), a expressão competência tem sido, ao mesmo tempo, uma das mais empregadas e uma das mais controvertidas no jargão da administração contemporânea. Sua apropriação no mundo empresarial, assim como no ambiente acadêmico, tem sido marcada por diferentes conceitos e diferentes dimensões.

Para Fleury e Fleury (2001), a competência pode ser conceituada da seguinte forma:

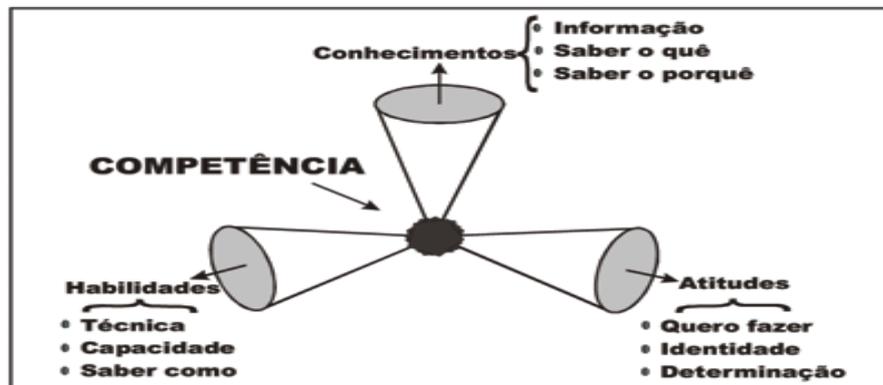
Competência: um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo (FLEURY; FLEURY, 2001, p.188).

Segundo Zarifian (2001), o que conta na competência não é a posse de um saber, nem mesmo a posse de competências de fundo. O que conta é sua utilização efetiva “sob iniciativa” e a previsão de suas consequências diretas. E toda utilização pressupõe transformação. É isso o que faz da competência uma realidade difícil de formalizar, de estabilizar, de enclausurar em uma linguagem descritiva.

Conforme Ropé e Tanguy (1997), a noção de competência passa a ter importância tanto na esfera do trabalho como na educativa, passando a substituir outras noções que prevaleciam anteriormente, como a dos saberes e conhecimentos na esfera educativa, ou a de qualificação na esfera do trabalho.

Durand¹ (1998), citado por Brandão e Guimarães (2001, p. 10), construiu um conceito de competência baseado em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes:

Figura 1 - As três dimensões da competência



Fonte: Durand (2002), citado por Brandão e Guimarães (2001, p. 10)

O conceito apresentado aborda não só questões técnicas, mas também a cognição e as atitudes relacionadas ao trabalho.

Para Brandão e Guimarães (2001), tais dimensões são interdependentes na medida em que, para a exposição de uma habilidade, presume-se que o indivíduo conheça princípios e técnicas específicos. Da mesma forma, a adoção de um comportamento no trabalho exige da pessoa não apenas conhecimentos, mas também habilidades e

¹ DURAND, T. Forms of incompetence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. **Proceedings...** Oslo: Norwegian School of Management, 1998.

atitudes apropriadas. Abordagens como essa parecem possuir aceitação mais ampla tanto no ambiente empresarial, como no meio acadêmico, visto que procuram integrar diversos aspectos relacionados ao trabalho.

Para Dutra (2004), alguns teóricos compreendem a competência como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para que a pessoa desenvolva suas atribuições e responsabilidades. Contudo, para o autor, esse enfoque é pouco instrumental, uma vez que o fato de as pessoas possuírem um conjunto desses elementos não é garantia de que elas agregarão valor à organização.

De acordo com Carbone *et al.* (2006), a competência não compreende apenas o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer determinada atividade, mas também o desempenho expresso pela pessoa em determinados contextos, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes.

Bitencourt (2001) apresenta os diversos conceitos relacionados às questões das competências e às suas ênfases. Em seu estudo, foram apresentados os conceitos e as ênfases para cada autor:

Quadro 2 - Ênfases dos conceitos de competência

(Continua...)

Autor	Conceito	Ênfase
1. Boyatzis (1982,p. 23)	Competências são aspectos verdadeiros ligados à natureza humana. São comportamentos observáveis que determinam, em grande parte, o retorno da organização.	Formação Comportamento Resultado
2. Boog (1991, p.16)	Competência é qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; significa capacidade, habilidade, aptidão e idoneidade.	Aptidão Valores Formação
3. Sparrow e Bognano (1994, p.3)	Competências representam atitudes identificadas como relevantes para a obtenção de alto desempenho em um trabalho específico, ao longo de uma carreira profissional ou no contexto de uma estratégia corporativa.	Estratégias Ação e Resultado
4. Perrenoud (1998, p. 1)	A noção de competências refere-se a práticas do cotidiano que se mobilizam através do saber baseado no senso comum e do saber a partir de experiências.	Formação Ação
5. Durand (1998, p.3)	“Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e necessárias à consecução de determinado propósito.”	Formação Resultado

Quadro 2 - Ênfases dos conceitos de competência

(Conclusão)

Autor	Conceito	Ênfase
6. Ruas (1999, p.10)	É a capacidade de mobilizar, integrar e colocar em ação conhecimentos, habilidades e formas de atuar (recursos de competências a fim de transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.	Ação Resultado
7. Le Boterf (1997, p.6)	Competência é assumir responsabilidade frente a situações de trabalho complexas, buscando lidar com eventos inéditos, surpreendentes, de natureza singular.	Mobilização e ação
8. Sandberg (1996, p.411)	A noção de competência é construída a partir do significado do trabalho. Portanto, não implica exclusivamente a aquisição de atributos.	Formação e interação
9. Hipólito (2000, p. 7)	O conceito de competência sintetiza mobilização, integração e transferência de conhecimentos e capacidades em estoque, deve adicionar valor ao negócio, estimular um contínuo questionamento do trabalho e a aquisição de responsabilidades por parte dos profissionais e agregar valor em duas dimensões: valor econômico para a organização e valor social para o indivíduo.	Formação, resultados, perspectiva e dinâmica

Fonte: Bitencourt (2001, p. 28)

Com base na análise dos conceitos apresentados no Quadro 2, Bitencourt (2001) salienta a importância de o conceito de competência estar relacionado aos seguintes aspectos:

- Desenvolvimento de conceitos, habilidades e atitudes (formação);
- Capacitação (aptidão);
- Práticas de trabalho, capacidade de mobilizar recursos (ação);
- Articulação de recursos (mobilização);
- Busca de melhores desempenhos (resultados);
- Questionamento constante (perspectiva dinâmica);
- Processo de aprendizagem individual, no qual a responsabilidade maior desse processo deve ser atribuída ao próprio indivíduo (autodesenvolvimento);
- Relacionamento com outras pessoas (interação).

2.3 Competências Profissionais

Le Boterf (2003) demonstra as mudanças que ocorreram no mundo do trabalho para explicar o desenvolvimento do modelo de competências. O autor faz uma análise entre dois modelos de competência existentes:

Quadro 3 - Comparação entre os modelos de competências

Modelo A (concepção Taylorista e Fordista)	Modelo B (Perspectiva da economia do saber)
Operador	Ator
Executar o prescrito	Ir além do prescrito
Executar operações	Executar ações e reagir a acontecimentos
Saber-fazer	Saber agir
Adotar um comportamento	Escolher uma conduta
Malha estrita para identificar competência	Malha larga para identificar competências
Gerenciamento pelo controle	Gerenciamento pela produção
Finalização sobre o emprego	Finalização sobre a empregabilidade

Fonte: Le Boterf (2003, p. 91)

Para Le Boterf (2003, p. 38), o primeiro modelo está relacionado ao conceito de “tempos e movimentos” das concepções de Taylor, em que a competência se limitava a um saber fazer em termos de comportamento esperado, observável e mecanizado.

De acordo com Le Boterf (2003), no segundo modelo, a competência é decorrente do crescimento da economia do serviço, em que o sujeito mais se aproxima de um ator do que de um operador. Nessa lógica, o profissional precisa ir além do prescrito, tomando iniciativa de acordo com o contexto específico.

Para Le Boterf (2003, p. 38), a "competência na dimensão do trabalho significa possuir determinados tipos de saberes e qualidades para administrar uma situação profissional complexa", ou seja, ser capaz de apresentar respostas adequadas para

as situações do dia a dia, previstas ou não. Para isso se efetivar, é necessário o conjunto de qualidades definido em cinco ações:

- Saber agir e reagir com pertinência;
- Saber combinar recursos e mobilizá-los em um contexto;
- Saber transpor;
- Saber aprender e aprender a aprender;
- Saber envolver-se.

Le Boterf¹ (1995), citado por Luz (2001, p. 57), lembra que "a competência está ligada também à rede de relações pessoais e profissionais a que o indivíduo pertence". A situação comunicacional cria a competência, pois ela é resultante de uma combinação obtida pela confrontação com o saber-fazer de outros indivíduos.

Para Fleury e Fleury (2004, p. 30), competência relaciona-se às tarefas, aos resultados e às características das pessoas. É definida como "saber agir responsável e reconhecido que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo".

Figura 2 - Competências como fonte de valor para o indivíduo e a organização



Fonte: Fleury e Fleury (2004, p.30)

¹ Le Boterf, G. **De la compétence: essai sur un attracteur étrange**. Paris: Les Editions d'Organisation, 1995

Os autores propõem os seguintes significados para os verbos apresentados na FIG. 2:

Quadro 4 - Modelo de Fleury e Fleury

Verbos	Definições
Saber agir	Saber o que e por que faz; Saber julgar, escolher, decidir.
Saber mobilizar	Saber mobilizar recursos de pessoas, financeiros, materiais, criando sinergia entre eles.
Saber comunicar	Compreender, processar, transmitir informações e conhecimentos, assegurando o entendimento da mensagem pelos outros
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência; Rever modelos mentais; Saber desenvolver-se e propiciar o desenvolvimento dos outros.
Saber comprometer-se	Saber engajar-se e comprometer-se com os objetivos da organização.
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações, e ser, por isso, reconhecido
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, seu ambiente, identificando oportunidades, alternativas

Fonte: Adaptado de Fleury e Fleury (2004, p. 31)

Zarifian (2001) dá ênfase aos efeitos das competências profissionais no desempenho organizacional quando propõe uma nova lógica que integra várias dimensões e formulações, cujos aspectos principais podem ser transcritos como sendo: competência é assumir, tomar iniciativa, assumir responsabilidades e ir além do prescrito.

De acordo com o autor, essa formulação enfatiza o que muda fundamentalmente na organização do trabalho: recuo da prescrição, abertura de espaço para a autonomia e automobilização do indivíduo. Cada uma dessas palavras tem importância e é conceituada no quadro 5.

Quadro 5 - Modelo de Zarifian

Palavras	Definições
Assumir	A competência é assumida, resulta de um procedimento pessoal do indivíduo, que aceita assumir uma situação de trabalho e ser responsável por ela.
Tomar iniciativa	O "tomar iniciativa" tem um sentido profundo. Significa que o ser humano não é um robô aplicativo, mas possui capacidades de imaginação e de invenção que lhe permitem abordar o singular e o imprevisto.
Assumir responsabilidade	A responsabilidade é, sem dúvida, a contrapartida da autonomia e da descentralização das tomadas de decisão.
Sobre situações	O comportamento em uma situação não é, nunca, efetivamente prescritível: não se pode prescrever o comportamento que o indivíduo deve adotar, porque esse comportamento faz intrinsecamente parte da situação.

Fonte: Adaptado de Zarifian (2001, p. 68)

Para Durand² (2000) citado por Pereira (2008, p.78), a competência está em saber o quê e o porquê, o como e o querer fazer, que, respectivamente, traduzem as habilidades, os conhecimentos e as atitudes dos profissionais para o exercício de suas atividades. Essa correlação de engrenagens movidas pelos indivíduos de forma eficaz move a empresa a gerar riqueza e valor, cumprindo seus objetivos e propósitos. Esse entendimento sugere que a competência profissional é uma condicionante para o bom desempenho organizacional.

Cabe citar o modelo de competência profissional proposto por Cheethan e Chivers³ (1998), citados por Campos *et. al.* (2009). Em seu modelo, esses autores buscam integrar várias abordagens:

- **Cognitiva/conhecimento:** Ter conhecimento relativo ao trabalho e capacidade de aplicá-lo para execução das tarefas de maneira eficaz. Ex. conhecimento formal baseado na profissão, rotinas básicas, organização.
- **Competência funcional:** A capacidade de executar uma série de trabalhos baseados em tarefas de forma eficaz para produzir resultados específicos. Ex. ocupação específica, planejamento, delegação, avaliação, coordenação.

² DURAND. **L'enseignement en milieu scolaire**. Paris: PUF, 1996. 227p.

³CHEETHAN, G.; CHIVERS, G. **The reflective (and competent) practitioner**. A model of professional competence with seeks to harmonise the reflective practitioner and competence based. 1998.

- **Competência comportamental ou pessoal:** A capacidade de tomar medidas apropriadas e ter comportamentos observáveis em situações relacionadas com o trabalho. Ex. autoconfiança, controle de emoções e stress, coleguismo.
- **Competência ética/valores:** Ter valores pessoais e profissionais adequados e capacidade de tomar decisões com base nesses valores. Ex. adoção apropriada de atitudes, aderência profissional aos códigos de conduta, aderência à lei, julgamento ético, dever de cumprir compromissos.

Adaptando o conceito de competência profissional de Cheethan e Chivers⁴ (1998, 2000), Paiva e Melo (2008) propuseram o seguinte conceito para competências profissionais:

Mobilização de forma particular pelo profissional na sua ação produtiva de um conjunto de saberes de naturezas diferenciadas (que formam as competências intelectual, técnico-funcionais, comportamentais, éticas e políticas) de maneira a gerar resultados reconhecidos individual (pessoal), coletiva (profissional), econômica (organização) e socialmente (sociedade). Concebe-se, então, competência profissional como a meta-reunião de maneira singular e produtiva de competências compostas por saberes variados (PAIVA, MELO, 2008).

De acordo com as autoras, foi acrescentada a *competência política*, com vistas a considerar as relações de poder inerentes a qualquer estrutura organizacional e, daí, as razões e formas de atuação do profissional na teia política intra e interorganizacional.

2.4 O profissional Bibliotecário

A partir da emergência da globalização, da formação de empresas pós-fordistas, diversos estudos analisam o comportamento do bibliotecário frente a essas mudanças, uma vez que o campo profissional diversificou-se, assim como sua prática.

⁴ CHEETHAM, G.; CHIVERS, G. A New Look at Competent Professional Practice. **Journal of European Industrial Training**, v. 24, n. 7, p. 374-383, 2000.

Nesse contexto, de acordo com Guimarães (1997), novos mercados para os bibliotecários foram estabelecidos. Se antes a atividade desse profissional poderia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de sua coleção, atualmente, o uso difundido da tecnologia a serviço da informação derrubou barreiras físicas e institucionais.

Segundo Mueller (2004, p. 43), "a Biblioteconomia é a mais antiga e organizada dos três segmentos (Biblioteconomia, Arqueologia e Mestres e Doutores em Ciência da Informação) e foi reconhecida como profissão de nível superior em 1962".

O mesmo autor completa que a profissão de bibliotecário possui reconhecimento legal, cursos superiores (graduação), edição de periódicos, associações de classes, construção de conhecimento acadêmico próprio (literatura), promoção de eventos, autorregulação e certificação.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2002, o profissional bibliotecário pertence à família dos "profissionais da informação", tendo o "Documentalista" e o "Analista de Informações" como ocupações assemelhadas (BRASIL, 2002).

Ainda segundo a mesma classificação, o profissional da informação enquadra-se nas seguintes condições para o exercício de suas atividades:

- a) Trabalham em bibliotecas e centros de documentação e informação na administração pública e nas mais variadas atividades do comércio, indústria e serviços, com predominância nas áreas de educação e pesquisa.
- b) Trabalham como assalariados, com carteira assinada ou como autônomos, de forma individual ou em equipe por projetos, com supervisão ocasional, em ambientes fechados e com rodízio de turnos (BRASIL, 2002, p. 379).

Para conceituar os bibliotecários e os demais profissionais da informação, Mueller (2004) insere esses profissionais no contexto em que os serviços de informação apresentam enorme complexidade, demandando mais que o trabalho isolado de

qualquer profissão. Entretanto, o entendimento do significado exato dos termos não é claro em relação aos profissionais, trabalhos ou serviços a que se refere.

Dando prosseguimento a sua conceituação, Mueller (2004) afirma que, certamente, há um consenso a respeito de certas características mínimas comuns a todos os chamados profissionais da informação, o que permite o uso da designação em diversos contextos, mas o entendimento parece depender de quem usa o termo e da audiência à qual se dirige. O autor argumenta que parece haver consenso em relação ao fato de que, entre os profissionais incluídos, estão os bibliotecários, os arquivistas e os mestres e doutores formados nos programas de pós-graduação em Ciência da Informação.

De acordo com o Conselho Regional de Biblioteconomia, 6ª região (CRB6), a profissão de bibliotecário está enquadrada como liberal pelos termos da Portaria nº 162, de 7 de outubro de 1958, do Ministério do Trabalho (MTE), tendo como base o disposto no art. 577 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), contido no grupo 19 do Plano da Confederação Nacional dos Profissionais Liberais. A designação profissional de Bibliotecário é privativa dos bacharéis em Biblioteconomia a partir da promulgação das Leis 4.084, de 30 de junho de 1962, e 9.674, de 26 de junho de 1998, que dispõe sobre a profissão e regula seu exercício, e do Decreto nº 56.725, de 11 de agosto de 1965.

A Lei nº 4.084/62 traz no seu art. 6 as seguintes atribuições dos Bacharéis em Biblioteconomia: A organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autarquias e empresas particulares concernentes às matérias e atividades seguintes:

- O ensino de Biblioteconomia;
- A fiscalização de estabelecimentos de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em vias de equiparação;
- Administração e direção de bibliotecas; a organização e direção dos serviços de documentação;

- .A execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência.

2.5 Competências Profissionais do Bibliotecário

O parecer 776/97 de 03 de dezembro de 1997, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação (CNE), ressalta que as diretrizes curriculares devem contemplar elementos de fundamentação essencial em cada área do conhecimento, campo do saber ou profissão, visando promover no estudante a capacidade de desenvolvimento intelectual e profissional autônomo e permanente. Devem também induzir à implementação de programas de iniciação científica nos quais o aluno desenvolva a sua criatividade e análise crítica, incluindo-se também dimensões éticas e humanísticas, desenvolvendo no aluno atitudes e valores orientados para a cidadania (BRASIL, 1997).

De acordo com o parecer nº 146/2002 do CNE de 3 de abril de 2002, quanto aos paradigmas das Diretrizes Curriculares Nacionais, cumpre, de logo, destacar que elas objetivam servir de referência para as instituições na organização de seus programas de formação. Devem induzir à criação de diferentes formações e habilitações para cada área do conhecimento, possibilitando ainda definirem múltiplos perfis profissionais, garantindo uma maior diversidade de carreiras, promovendo a integração do ensino de graduação com a pós-graduação, privilegiando, no perfil de seus formandos, as competências intelectuais que reflitam a heterogeneidade das demandas sociais (BRASIL, 2002).

Por sua vez, as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Biblioteconomia⁵ estabelecem que, na formação do bibliotecário, supõe-se o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades, bem como o aprendizado dos conteúdos da Biblioteconomia. Espera-se que os profissionais formados estejam habilitados a enfrentarem com proficiência e criatividade os desafios de sua prática profissional,

⁵ BRASIL. Conselho de Ensino Superior. Parecer CNE/CES N 492/2001: diretrizes curriculares para o curso de Biblioteconomia.

produzir e disseminar conhecimentos, refletindo de forma crítica a respeito da realidade que eles vivenciam.

As DCN para o curso de Biblioteconomia estabelecem, também, que os novos profissionais devem buscar o aprimoramento contínuo de seus conhecimentos, não descuidando dos padrões éticos exigidos à profissão. Os egressos dos cursos de Biblioteconomia deverão ser capazes de atuar nos diversos tipos de instituições, onde existam serviços que demandem intervenções de natureza e alcance diversos, como: bibliotecas, centros de documentação ou informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural, serviços ou redes de informação etc.

No que se refere aos cursos de Biblioteconomia, os conteúdos são distribuídos em dois grupos: formação geral e específica. Os conteúdos de formação geral visam oferecer referências básicas e externas aos campos de conhecimento próprios da Biblioteconomia; os conteúdos de formação específica são o núcleo básico para o desenvolvimento profissional. As diretrizes curriculares nacionais orientam a adoção de aspectos humanísticos na formulação dos conteúdos, atribuindo, assim, um sentido social e cultural que exceda os aspectos utilitários.

Em se tratando das competências que o curso de graduação em Biblioteconomia deve possibilitar no processo de formação profissional, as diretrizes curriculares destacam:

Competências Gerais:

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- Formular e executar políticas institucionais;
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

Competências Específicas:

- Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;

- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação (BRASIL, 2001, p. 32).

No que se refere às competências dos profissionais bibliotecários, destacam-se também aquelas apresentadas por Valentim (2000), que cita as recomendações apontadas pelo Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul⁶, em que se verificam competências desde a coleta até a disseminação da informação, enumeradas em aspectos do processamento e guarda do acervo ao envolvimento e estímulo de pessoal, bem como quanto ao controle de recursos financeiros. Constatam-se a abrangência e a distinção de competências nas áreas científica, política e social. Com base nas conceituações expostas nesse evento, foi elaborada Figura 3:

Figura 3 - As competências dos bibliotecários



Fonte: Adaptado de Valentim (2000, p. 17)

Essas competências podem ser descritas da seguinte forma:

⁶ PROGRAMA, Acuerdos y Recomendaciones. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevideo. **Anais..** Montevideo: EUBCA, 2000.

Competências de Comunicação e Expressão

- Capacitar e orientar os usuários para um melhor uso dos recursos informacionais disponíveis em uma unidade de informação;
- Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação etc.);
- Planejar e executar estudos de usuários dos sistemas de informação.

Competências Técnico-Científicas

- Desenvolver e executar o processamento de documentos em distintos suportes, unidades e serviços de informação;
- Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação;
Formular políticas de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação;
- Realizar perícias referentes à autenticidade, antiguidade, procedência e estado geral de materiais impressos de valor bibliográfico.

Competências Gerenciais

- Formular, dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas, projetos e serviços de informação;
- Prestar assessoria ao planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor.

Competências Sociais e Políticas

- Buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;
- Prestar assessoria referente à formulação de políticas de informação;
- Fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos atores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral) que configuram o atual ciclo informacional;
- Identificar as novas demandas sociais de informação (VALETIM, 2000, p. 17).

De acordo com Silveira (2008), ao se observar esse conjunto de competências e habilidades, percebe-se que a atuação profissional dos bibliotecários na contemporaneidade não destoa das características que historicamente demarcaram seu papel social. Os bibliotecários continuam a executar atividades de coleta, preservação, organização e disseminação dos documentos informacionais.

Contudo, para o mesmo autor, se, até há algumas décadas, tais atividades estavam restritas aos limites de uma biblioteca e de seus acervos físicos, o crescente uso das tecnologias da informação e da comunicação, aliado ao surgimento de usuários cada vez mais conscientes de suas demandas, impõe a necessidade de se reestruturar o perfil de atuação profissional do bibliotecário. Nesse sentido, deve este ser capaz de interagir com todas as etapas que perfazem o ciclo vital da informação, mostrando-se consciente da importância que a mesma assume para o

desenvolvimento político, econômico, social e cultural do indivíduo e de toda uma coletividade.

Ohira, Prado e Schmidt (2004) identificaram, em periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação, no período de 1995 a 2002, os conhecimentos e habilidades que deve possuir o profissional da informação. Percebeu-se uma ênfase maior em torno de cinco grandes áreas:

- Gestão e administração da informação: visão gerencial para administração e operacionalização de Unidades e Sistemas de Informação, nos enfoques técnicos, tecnológicos, organizacional e pessoal;
- Tratamento da informação: capacidade de análise e tratamento da informação face à diversificação de suportes e formatos da informação e diante da multiplicidade de uso da mesma;
- Tecnologia da Informação: estar constantemente atualizado diante dos últimos desenvolvimentos tecnológicos e saber administrar com a tecnologia da informação;
- Atendimento e interação com o Usuário: sensibilidade às necessidades dos usuários e saber orientar os mesmos a tratar o excesso de informação e a variedade de suportes;
- Atitudes e qualidades pessoais: capacidade de comunicação, de inovação, persistência, responsabilidade, profissionalismo, criatividade, entusiasmo, flexibilidade a mudanças e acima de tudo, contribuir para a resolução de problemas (OHIRA, PRADO, SCHMIDT, 2004, p.51).

Ohira, Prado e Schmidt (2004), diante da avaliação de diversos autores a respeito das competências dos profissionais da informação, concluíram que a competência profissional compreende os conhecimentos e habilidades que os mesmos devem possuir para desempenhar as funções e atribuições específicas da profissão.

Os autores falam a respeito da responsabilidade dos cursos de Biblioteconomia, na capacitação formal dos profissionais bibliotecários, que devem estar atentos às mudanças que ocorrem no mercado de trabalho, e nas novas áreas de atuação desses profissionais, no sentido de adequarem os currículos para atenderem às exigências do mercado de trabalho.

Nesta dissertação, foram adotadas as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Biblioteconomia e as competências propostas por Ohira, Prado e Schimdt (2004)

como modelos para a análise das competências profissionais dos bibliotecários que atuam no CEFET-MG .

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, é apresentada a metodologia descrita para esta dissertação, com a seguinte sequência: tipo de pesquisa quanto á abordagem, meios e fins, Unidades de análise e sujeitos da pesquisa, técnicas de coleta de dados e análise de dados.

De acordo com Demo (1995), a pesquisa é o estudo e a produção de quadros teóricos de referência, que estariam na origem da explicação da realidade, utilizando o trabalho de coletar dados, sistematizá-los e, a partir daí, fazer uma descrição da realidade. Para o autor, a metodologia significa, na origem do termo, estudo dos caminhos e dos instrumentos usados para se fazer ciência.

3.1 Caracterização da Pesquisa

Quanto à abordagem, esta pesquisa foi qualitativa. De acordo com Collins e Hussey (2005), o método qualitativo é subjetivo e envolve examinar e refletir sobre as percepções para ter um entendimento de atividades sociais e humanas.

Para Godoy (1995), nessa abordagem, valoriza-se o contato direto do pesquisador com o ambiente de pesquisa e a situação que está sendo estudada. No trabalho de campo, os dados podem ser coletados, utilizando diversos equipamentos ou, simplesmente, fazendo-se anotações num bloco de papel.

Godoy (1995) diz ainda que, para esses pesquisadores, o fenômeno é melhor observado e compreendido no contexto em que ocorre. Dessa forma, o pesquisador deve aprender a usar sua própria pessoa como o instrumento mais confiável de observação, seleção, análise e interpretação dos dados coletados.

3.2 Tipo de Pesquisa quanto aos Meios e Fins

Quanto aos meios, a pesquisa realizada consistiu em um estudo de caso, tendo em vista que esta investigação foi circunscrita à rede de bibliotecas de uma instituição federal de ensino. Triviños (1987, p. 133) destaca que o “estudo de caso é uma

categoria de pesquisa que permite analisar uma unidade em profundidade, bem como explorar o fenômeno em toda a sua complexidade”.

De acordo com Yin (2001, p. 21), “como esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão de fenômenos individuais, organizacionais e políticos”. Para o mesmo autor, o estudo de caso permite ainda uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real, tais como: ciclos de vidas individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e maturação de alguns setores.

A pesquisa empírica se caracteriza pelos fins como sendo descritiva. Segundo Collins e Hussey (2005), a pesquisa descritiva descreve o comportamento dos fenômenos e é usada para identificar e obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão.

De acordo com Vergara (2007), pesquisa descritiva é aquela que expõe características claras e bem delineadas de determinada população ou fenômeno, para isso, envolve técnicas padronizadas e bem estruturadas de coletas de seus dados.

Assim, nesta pesquisa, foram descritas e analisadas as competências profissionais dos bibliotecários do CEFET-MG.

3.3 Unidades de Análise e Sujeitos da Pesquisa

A escolha das unidades de análise bem como dos sujeitos da pesquisa foi de acordo com o entendimento de Alves-Mazzotti e Gewandszajder (1999) :

Ao contrário do que ocorre com as pesquisas tradicionais, a escolha do campo onde serão colhidos os dados, bem como dos participantes é proposital, isto é, o pesquisador os escolhe em função das questões de interesse do estudo e também das condições de acesso e permanência no campo e disponibilidade dos sujeitos (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 1999, p. 162).

Nesta investigação, as unidades de análise foram as bibliotecas do CEFET-MG. Quanto à escolha da Instituição de Ensino Superior, o pesquisador, além de ser funcionário concursado do CEFET-MG, também é bibliotecário, tendo amplo acesso às unidades de análise e aos sujeitos da pesquisa.

O Sistema de Bibliotecas do CEFET-MG é composto por 10 Bibliotecas, sendo três em Belo Horizonte e sete distribuídas em cada um dos campi situados no interior do Estado.

Os sujeitos da pesquisa foram 17 profissionais bibliotecários lotados nos campi das cidades de Belo Horizonte, Leopoldina, Araxá, Divinópolis, Timóteo, Varginha, Nepomuceno, selecionados segundo o critério de acessibilidade.

3.4 Técnicas de Coleta de Dados

Os dados primários foram coletados através de entrevistas que, de acordo com Yin (2001), são uma das mais importantes fontes de informação para um estudo de caso.

De acordo com Trivínos (1987), existem três tipos de entrevistas: estruturada ou fechada, semiestruturada ou livre e aberta. Nesta dissertação, a opção foi pela entrevista semiestruturada.

Esse tipo de entrevista é definido por Trivínos (1987) como aquele que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa e que podem oferecer amplo campo de questionamentos, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida em que se recebem as respostas do informante.

Foram entrevistados 17 profissionais bibliotecários do CEFET-MG, entre os meses de abril e maio de 2013.

3.5 Análise de Dados

O processo de análise de dados qualitativos, segundo Lüdke e André (1986, p. 45), significa "trabalhar todo o material obtido durante a pesquisa, ou seja, os relatos de observações, as transcrições das entrevistas, as análises de documentos e as demais informações disponíveis".

A análise de dados desta dissertação foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, definida como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2006, p. 37).

Bardin (2006) descreve três etapas para a realização da análise de conteúdo: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados. Essas fases poderão variar de acordo com o tipo de investigação a ser desenvolvido pelo pesquisador, como também do tipo de comunicação que será explorado.

O processo de tratamento e análise dos dados seguiu a metodologia desenvolvida por Melo *et al.* (2007), que contempla três fases: a preparação, a tabulação quantitativa e a análise ou categorização temática, detalhadas a seguir:

- Preparação (transcrição das entrevistas na íntegra e organização das respostas por pergunta);
- Tabulação quantitativa (identificação das respostas por pergunta em termos de recursividade);
- Análise ou categorização temática.

4 AMBIÊNCIA DO ESTUDO

Este capítulo tem por objetivo descrever as principais características do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – CEFET/MG, apresentando sua estrutura organizacional, campus, cursos, quadro funcional, o sistema de bibliotecas e histórico da instituição.

4.1 O CEFET-MG

O Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG) é uma Instituição Federal de Ensino Superior por força da Lei n. 6.545, de 30/6/78. Desde seus primórdios, busca a excelência de suas práticas educacionais e processos formativos. Uma de suas principais características é a oferta de ensino verticalizado, formando profissionais qualificados nos níveis de ensino: técnico de nível médio e superior (graduação e pós-graduação).

De acordo com CEFET-MG (2012), a instituição detém autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didática e disciplinar, o que lhe permite oferecer, de forma indissociada, o ensino, a pesquisa e a extensão, tendo como prioridade a área tecnológica, no âmbito da pesquisa aplicada. Por sua atuação, consolidou-se em uma instituição de reconhecida excelência, como centro de formação tecnológica de profissionais que atuam no setor produtivo, na pesquisa aplicada e no magistério, particularmente, do ensino técnico.

A sede do CEFET-MG está localizada na região metropolitana de Belo Horizonte, que agrega cerca de 34 municípios. A instituição possui três campi em Belo Horizonte e sete distribuídos nas seguintes regiões: Região Metropolitana (Contagem), do Leste Mineiro (Timóteo), Região Central do Estado (Curvelo), do Sul de Minas (Varginha e Nepomuceno), da Zona da Mata (Leopoldina), do Alto Paranaíba (Araxá) e do Centro-oeste de Minas (Divinópolis).

O modelo de gestão institucional praticado pela instituição pode ser caracterizado como gestão por princípios e objetivos. Isto significa que os princípios, os objetivos e as metas gerais norteiam a política da instituição, materializada em programas com

seus respectivos objetivos. Entre os princípios gerais, salienta-se a importância da participação como ferramenta de gestão.

Quanto à organização administrativa, ela se encontra definida no Estatuto atual, aprovado pela Resolução CD n. 069 de 02/06/2008. O Estatuto busca contemplar as condições administrativa e acadêmica do CEFET-MG, cuja realidade supera as definições do antigo Estatuto.

De acordo com o Capítulo IV do Estatuto atual, a organização administrativa da instituição compreende:

- Órgãos colegiados superiores: Conselho Diretor e Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;
- Órgão executivo superior: Diretoria Geral;
- Órgãos colegiados especializados: Conselho de Educação Profissional e Tecnológica, Conselho de Graduação, Conselho de Pesquisa e Pós-graduação,
- Conselho de Extensão e Desenvolvimento Comunitário,
- Conselho de Planejamento e Gestão;
- Órgãos executivos especializados: Diretoria de Educação Profissional e Tecnológica, Diretoria de Graduação, Diretoria de Pesquisa e Pósgraduação,
- Diretoria de Extensão e Desenvolvimento Comunitário,
- Diretoria de Planejamento e Gestão.
- Órgãos colegiados das unidades: congregações de unidades;
- Órgãos executivos das unidades: diretorias de unidades;
- Órgãos de controle: Auditoria Interna;
- Órgão seccional: Procuradoria Federal;
- Órgãos colegiados de coordenação de curso: colegiados de curso;
- Órgãos administrativos necessários ao funcionamento das atividades fim da instituição, organizados por áreas do conhecimento: departamentos, no âmbito do ensino superior, e coordenações de áreas, no âmbito do ensino profissional e tecnológico;
- Órgãos administrativos necessários ao funcionamento das atividades

- meio da instituição;
- Órgãos suplementares, vinculados à Diretoria Geral, e órgãos complementares,
- vinculados às demais diretorias.

Quanto ao seu quadro de servidores, a instituição contava no início de 2011, com :

- 1.236 servidores efetivos
- 681 professores: 82% doutores e mestres
- 555 técnicos administrativos: 191 pós-graduados, incluindo doutores, mestres e especialistas.

O número de matrículas registradas na instituição, segundo dados de 2011, são os seguintes: 14.059 matrículas, (nível médio: 7.593; graduação: 5.812; pós-graduação *lato sensu*: 95; mestrado: 559).

Essas matrículas estão distribuídas nos seguintes cursos, oferecidos pela instituição:

Quadro 6 - Cursos de educação profissional técnica de nível médio em 2010

Curso	Início da oferta	Campus
Edificações	1979	II,IV,VIII e X
Eletromecânica	1981	I, III, V e VII
Eletrônica 1981	1981	I e IV
Eletrotécnica 1960	1960	I,III,IX e X
Equipamentos Biomédicos	2005	I
Estradas 1965	1965	I
Informática	1989	II,III, VII e VII
Informática para Internet	2007	V
Mecânica	1944	I,III,IV e VII
Mecatrônica	2006	I,VIII e IX
Meio Ambiente	1999	I e X
Metalurgia	2007	VII
Mineração	1992	IV
Produção de Moda	1996	V
Química	1999	I e VII
Rede de Computadores	2010	II eVII
Transportes e Trânsito	2001	1

Fonte: Adaptado de Cefet (2012, p. 69)

Quadro 7 - Cursos de Graduação em 2010/2011

Curso	Início da oferta	Campus
Engenharia Elétrica	1979	II
Engenharia Mecânica		
Formação Pedagógica de Docentes*	1981	VI
Tecnologia em Normalização e Qualidade Industria	1995	II
Engenharia de Produção Civil	1999	
Tecnologia em Radiologia		
Engenharia de Controle e Automação	2005	III
Engenharia de Automação Industrial	2006	IV
Química Tecnológica (Bacharelado)		I
Administração	2007	II
Engenharia de Computação	2007	
Engenharia Mecatrônica	2008	V
Engenharia de Materiais		I
Engenharia de Computação	2009	VII
Engenharia Ambiental	2010	I
Engenharia de Minas		IV
Letras (Bacharelado)	2011	I

Fonte: Adaptado de Cefet (2012, p.69)

Quadro 8 - Pós-graduação stricto sensu (Mestrado) em 2010

Curso	Início da oferta	Campus
Educação Tecnológica	2005	I
Modelagem Matemática e Computacional		
Engenharia Civil	2006	
Engenharia de Energia	2007	
Engenharia Elétrica	2008	
Estudos de Linguagens		
Engenharia de Materiais	2010	

Fonte: Adaptado de Cefet (2012, p.69)

Quanto ao sistema de bibliotecas da instituição ele é composto de 10 unidades, uma em cada *campus* da instituição. O Sistema é mantido integrado via sistema de gerenciamento SOPHIA, para o compartilhamento do acervo entre os *campi*. Além de livros e periódicos, o acervo inclui normas técnicas, catálogos, mapas, monografias, dissertações e teses, equipamento e material audiovisual, totalizando, no início de 2013, 34.590 títulos e 91.567 exemplares, concentrados na área tecnológica.

O sistema de bibliotecas oferece aos usuários três modalidades de empréstimo e disponibiliza diversos serviços, tais como: consulta ao acervo, reserva e renovação on-line; orientação à pesquisa; levantamento bibliográfico; catalogação na fonte; treinamento de usuários; comutação bibliográfica (COMUT); auxílio e treinamento para acesso às bases de periódicos CAPES, *Scielo*, *Web of Science*, entre outras.

4.2 Histórico

A instituição foi implantada com o nome de Escola de Aprendizes Artífices de Minas Gerais, com base no Decreto n. 7.566 de 23/09/1909, editado pelo Presidente da República Nilo Peçanha. A instituição, que começou a funcionar em 08 de setembro de 1910, instalada na capital do Estado, passou por várias denominações e funções sociais (BRASIL, 1909).

De acordo com CEFET (2012), desde 1910, a escola comprometeu-se com a construção de práticas educativas e processos formativos que vão ao encontro de seu papel e das demandas que lhe foram sendo postas, no decorrer de sua história. A política praticada veio se pautando pelo reforço do caráter público da instituição, além da crescente busca de integração entre ensino profissional e acadêmico, entre cultura e produção, entre ciência, técnica e tecnologia.

Em agosto de 1941, a escola foi nomeada Liceu Industrial de Minas Gerais. Contudo, em 30 de janeiro de 1942, o nome foi alterado para Escola Técnica de Belo Horizonte em grau médio de ensino.

Em 1959, a Lei 3.552 concede à instituição autonomia didática, técnica, financeira e administrativa. Houve, então, alteração da denominação para Escola Técnica Federal de Minas Gerais.

Em 1969, a escola é autorizada a organizar e ministrar cursos de curta duração de Engenharia de Operação, com base no Decreto n. 547 de 18/04/69.

De acordo com CEFET (2012), em 1972, foram abertos os primeiros cursos superiores de Engenharia de Operação Elétrica e Mecânica. Assim, com funções

inicialmente relacionadas à oferta educacional para o ensino primário e, posteriormente, para a formação do auxiliar técnico e do técnico de nível médio, a instituição foi assumindo em sua trajetória o papel de instituição de ensino superior, com a oferta de cursos nesse nível de ensino.

Em 1978, a Escola Técnica Federal de Minas Gerais foi transformada no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – instituição federal de ensino superior pública. O Curso de Engenharia de Operação do CEFET-MG foi extinto. Em seu lugar, foi criado o curso de Engenharia Industrial, com cinco anos de duração.

Em 1981, foram criados os cursos para Formação de Professores da Parte de Formação Especial do Currículo do Ensino Médio, na sede e no interior e em outros estados. Várias edições foram ofertadas em convênios com as Secretarias de Estado da Educação de Minas Gerais e de outros Estados.

A partir daí, outras inaugurações se sucederam. Em 1987, foi criada a Unidade Descentralizada do CEFET-MG em Leopoldina, hoje Campus III. Em 1991, criou-se o Mestrado em Educação Tecnológica. Em 1992, foi criada a Unidade Descentralizada de Araxá, atual Campus IV. Em 1994, criou-se a Unidade Descentralizada de Divinópolis, atual Campus V. As primeiras turmas foram iniciadas em 1996. Nesse mesmo ano, 1996, houve a criação do Curso Superior de Tecnologia em Normalização e Qualidade Industrial. Em 1998, foi criado o Programa Especial de Formação Pedagógica de Docentes. No mesmo ano, é inaugurado o Centro Técnico – CET, em Timóteo.

O Campus IX – Nepomuceno – foi implantado em 2001, a partir de Convênio entre o CEFET-MG, MEC/FNDE e a Fundação Monsenhor Luiz de Gonzaga

Em 2004, ocorre a reestruturação curricular dos cursos técnicos e a criação dos mestrados em Modelagem em Matemática e Computacional e Educação Tecnológica.

O Centro Técnico – CET – em Timóteo tornou-se Unidade Descentralizada do CEFET-MG em 2006, oferecendo os cursos técnicos de Química, Informática

Industrial, Mecânica, Metalurgia e Edificações. Ainda no mesmo ano, foram criados a Unidade Descentralizada em Varginha, atual Campus VII e o Mestrado em Engenharia Civil.

Em 30 de janeiro de 2008, foi inaugurada a sede própria do Centro Técnico – CET, unidade conveniada ao CEFET-MG, em Itabirito, sendo responsável pelos aspectos didático-pedagógicos e a certificação dos profissionais.

Em 2009, deu-se a aprovação, via CAPES, do curso de mestrado em Engenharia de Materiais e a criação da Biblioteca Central no Campus I.

No dia 10 de maio de 2010, o CEFET-MG e a Prefeitura de Timóteo assinaram um acordo de intenções para a instalação do novo Campus VII em um terreno doado pelo município. Criou-se, também, nesse *campus*, o curso de graduação em Engenharia da Computação.

Em 2011, na direção da diversificação de sua área de atuação, preservada a predominância da área tecnológica, a instituição inicia a oferta do curso de Letras, mas com ênfase em tecnologias da edição, na modalidade bacharelado. O projeto desse curso busca interfaces com outros campos de estudo, tais como a comunicação social, a administração de empresas e a engenharia de computação, sem perder de vista o horizonte próprio da formação em letras.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo tem por objetivo apresentar os resultados da pesquisa de campo realizada com os bibliotecários. Os dados coletados e suas análises foram divididos em três seções. Na primeira, tratou-se das percepções dos bibliotecários a respeito dos conceitos de competências. Na segunda, foi analisado como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Biblioteconomia e, na terceira, foi descrito e analisado como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as competências propostas por Ohira, Prado e Schmidt (2004).

5.1 Perfil dos Entrevistados

Foram considerados quatro aspectos em termos de dados demográficos dos bibliotecários: sexo, estado civil, faixa etária e tempo de serviço na instituição. Além disso, foram também considerados dados sobre a formação acadêmica e, em relação aos dados funcionais, discerniu-se sobre o nível hierárquico.

Os dados demográficos e funcionais apontam para sujeitos com as seguintes características:

- a) Dos 17 entrevistados, cinco são do sexo masculino e 12, do sexo feminino;
- b) Cinco dos entrevistados estão na faixa etária de 26 a 35 anos, oito, na faixa de 36 a 45 anos, dois, na faixa de 46 a 55 anos e dois têm idade superior a 56 anos;
- c) Seis dos entrevistados são solteiros, sete são casados e quatro são separados;
- d) 14 dos entrevistados têm curso de especialização completo, dois têm o curso de graduação e um, curso de mestrado completo;
- e) 10 dos entrevistados atuam na instituição entre um e cinco anos, quatro, acima de 10 anos e dois, entre seis e 10 anos;
- f) Quatro dos entrevistados ocupam cargo de chefia.

5.2 Percepção das Competências Profissionais

Esta seção tem como objetivo analisar e descrever as percepções dos bibliotecários entrevistados acerca de diversos conceitos que englobam as competências. Eles foram questionados a respeito de seu entendimento sobre vários aspectos, como: o conceito de competência e de profissional competente, a percepção do que seria o bibliotecário competente e de quais seriam as contribuições do CEFET-MG na formação de suas competências.

Ficou evidenciado, nas falas dos entrevistados, que eles distinguem as percepções a respeito do conceito em quatro diferentes categorias: competência técnica, conhecimento, funções e atribuições e meios de solucionar problemas.

Para Cheethan e Chivers⁷ (1998), citados por Campos *et al.* (2009) a competência cognitiva/conhecimento relaciona-se a ter conhecimento relativo ao trabalho e capacidade de aplicá-lo para execução das tarefas de maneira eficaz. Em trechos das entrevistas, foi identificada a capacidade técnica necessária para o profissional atuar dentro da instituição, aliando o uso de métodos e técnicas para a execução de suas tarefas em demandas.

Onde a habilidade técnica é capacidade para fazer uso de conhecimentos, métodos, técnicas e equipamentos para desempenhar as suas atividades profissionais. (E10)

Olha eu acho que é saber exercer bem a profissão, dominar a técnica né, saber aplicar essa técnica dentro da instituição, respeitando a política da instituição, respeitando as limitações da instituição que nem sempre a gente consegue fazer como a gente aprendeu a fazer na escola (biblioteconomia). (E11)

Competência profissional é a competência técnica é aquilo que você domina! Você domina as suas ferramentas de trabalho, de acordo com o público que você vai atender (E17)

Outro conceito de competência presente nas falas dos entrevistados é o de ter os conhecimentos especializados que o profissional deve possuir referente a uma área de atuação:

⁷ CHEETHAM, G.; CHIVERS, G. **The reflective (and competente) practitioner**. A model of professional competence with seeks to harmonise the reflective practitioner and competence based. 1998.

Significa, conhecimento, conhecer sua área, sua teoria e a prática e ter um conhecimento amplo do que envolve, certo? Isso para mim é competência. (E8)

Competência profissional é ter o conhecimento, a qualificação necessária para atuar, agir e lidar com os recursos inerentes à função que lhe é atribuída em uma determinada área de atuação. (E9)

Competência para mim é você ter sabedoria, conhecimento sobre a área que domina, você dominar área, então você ter competência é saber agir! (E14)

Segundo Perrenoud⁸ (1998), citado por Bitencourt (2001) a noção de competência refere-se a práticas do cotidiano que se mobilizam por meio do saber baseado no senso comum e do saber baseado a partir de experiências. Para um dos entrevistados, o conhecimento não é adquirido tão somente com os estudos ou qualificação, mas também pelas experiências vivenciadas pelo profissional:

Acho que competência é quando a gente tem um conhecimento de uma coisa, aplicar ela adequadamente no ambiente de trabalho e procura sempre melhorar. Não somente a partir do que estuda, mas também da vivência, melhorar aquilo que já se tem! Melhorar as práticas no trabalho! Enfim eu penso que é isso! (E16)

Foi encontrada, em trechos de falas dos entrevistados, a percepção de que a competência tem relação com a capacidade do profissional de executar as atividades inerentes ao cargo que ocupa.

Competência para mim é conseguir executar as atividades pertinentes do cargo, mas não só isso ... ir além, mostrar outras habilidades que façam que seu serviço seja reconhecido e você se torne referência no setor em que trabalha, independentemente do cargo que ocupa ! (E13)

É um termo bastante complexo! Por que ... tem a complexidade do que é competência, para mim esse termo significa basicamente as atividades que o profissional está apto a realizar! São as funções que esse profissional realiza de acordo com a sua formação ... é basicamente isso ! (E15)

Esses conceitos de competências citados pelos entrevistados vão ao encontro do conceito de Durand⁹ (1998), citado por Brandão e Guimarães (2001) e Fleury e

⁸ PERRENOUD, P. **Construire des Compétences, est-ce tourner le dos aux savoirs?**. 1998. Disponível em: <<http://www.ordp.vsnnet.ch/ResNov98/Dos -Perrenoud.html>>.

⁹ DURAND, T. Forms of incompetence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. **Proceedings...** Oslo: Norwegian School of Management, 1998.

Fleury (2001) que afirmam a interdependência e complementaridade entre as três dimensões da competência: conhecimento, habilidades e atitudes. O conhecimento diz respeito a um conjunto de informações armazenadas na memória da pessoa, que têm relevância e causam impacto em seu comportamento. Habilidade refere-se à capacidade de fazer uso produtivo do conhecimento, ou seja, ao saber como fazer algo. E a atitude, por sua vez, diz respeito à predisposição da pessoa em relação ao trabalho, a objetos ou a situações.

Os entrevistados foram questionados sobre quais seriam suas percepções a respeito do termo profissional competente. Percebeu-se, nas falas, que o conceito é bastante amplo, abrangendo atitudes, capacidade técnica, conhecimentos, poder de lidar com conflitos e resoluções de problemas.

De acordo com Fleury e Fleury (2004), o profissional deve trabalhar mobilizando e integrando conhecimentos e recursos e, quando for necessário, deve rever seus modelos mentais para poder desenvolver suas atividades. A capacidade de tomar decisões acertadas e estratégicas esteve presente nas falas dos entrevistados. Contudo, foi considerado que acertar não é necessariamente o mais importante para um profissional ser considerado competente, mas sim a sua capacidade de aprender com as experiências vividas e procurar sempre a melhoria contínua.

Um profissional competente é aquele que não mede esforços para decidir acertadamente em todas as situações profissionais que se apresentam a ele, não por simples vaidade, mas por desejo de servir, de modo eficaz, a quem necessita de seus préstimos. É claro que em muitos momentos, enganos poderão ocorrer, mas ainda assim, sua competência lhe permitirá fazer mudanças estratégicas que logo trarão resultados satisfatórios. O competente não é, portanto aquele que acerta sempre, mas sim aquele que buscar aprender sempre para melhor atender aos que o procuram. (E5)

Um profissional que vivencia situações diversas quanto à complexidade no seu ambiente de trabalho, mas que sabe se sobressair graças ao seu poder de decisão, e experiências adquiridas através do estudo (teoria) e práticas de vida. (E4)

Zarifian (2001, p.68) dá ênfase aos efeitos das competências profissionais no desempenho organizacional quando propõe uma nova lógica que integra várias dimensões e formulações, cujos aspectos principais podem ser transcritos como

sendo: "Competência é o "tomar iniciativa" e "assumir responsabilidade", "ir além do que é prescrito". Foi identificado o termo "ir além" como uma importante característica do profissional competente. O "ir além" tem relação não somente com executar funções que são atribuídas ao cargo que o profissional ocupa, mas também com ser um profissional proativo, que está atento às mudanças que ocorrem no seu ambiente de trabalho, buscando melhorias não só para o seu setor, mas também para a instituição como um todo.

Profissional competente é aquele que não faz somente o que é esperado dele! Que faz muito além, que é uma pessoa interativa, que se preocupa com as necessidades da instituição ou seja lá qual o ramo de atividade que ele desenvolva e que ele faça o máximo possível para estar sempre atualizado, para estar atualizando a habilidades dele, para que quando as pessoas lembrem daquele setor, lembre dele, então ele se torna uma referencia para o setor ... para mim isso é competência, eu sei que muitas pessoas pensaram que isso é ir muito além ... mas não é! Pelo menos é o esperado na maioria das organizações e instituições em que estão inseridos os trabalhadores atualmente! (E13)

Profissional competente é esse que vai além! Vai além, do que simplesmente está colocado para ele! Ele faz bem o que tem que ser feito, faz além do que tem que ser feito! Faz o que tem que ser feito, não faz somente o que é pedido a ele! Ele busca novas soluções para o setor em que ele trabalha, para instituição na verdade, nem é buscando melhorar o setor em que ele trabalha! Mas a instituição como um todo! (E16)

Carbone *et al.* (2006) entendem que a competência não compreende apenas o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer determinada atividade, mas também o desempenho expresso pela pessoa em determinados contextos, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes.

O profissional que pratica as habilidades técnica e humana no seu ambiente de trabalho. Aquele que possui habilidades de comunicação para relacionar-se com as pessoas, conhecimento da sua área de atuação e autonomia para tomar decisões. (E10)

É o que tem habilidades profissionais e pessoais para lidar com tecnologias, administrar recursos, agregar valor e que tenha preparo, motivação e determinação, atitudes e valores que contribuam para o cumprimento com eficiência sua função ou tarefa (E9)

O profissional, que apesar dos problemas que ele encontra, ele consegue exercer a função fim dele da melhor forma possível na instituição. No caso aqui e fornecer a informação para o usuário. (E11)

Questionados quanto às suas percepções do que seria um bibliotecário competente, os entrevistados novamente citaram diversos conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos que um bibliotecário deve demonstrar em seu ambiente de trabalho.

Valentim (2000) cita as recomendações apontadas pelo Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul¹⁰, em que se verificam competências desde a coleta até a disseminação da informação, enumeradas em aspectos do processamento e guarda do acervo ao envolvimento e estímulo de pessoal, bem como quanto ao controle de recursos financeiros. Constatam-se a abrangência e a distinção de competências nas áreas científica, política e social. Essas competências são percebidas nas falas dos entrevistados:

Essa expressão abrange muita coisa! Ela tanto está relacionada com a habilidade do profissional, quanto à familiaridade que o profissional possui com as atividades que ele precisa desempenhar e até mesmo o conhecimento delas. Por exemplo, dentro da área de biblioteconomia existem as competências técnicas, as competências administrativas e até mesmo as competências políticas. Como esse profissional consegue transitar de uma área para a outra? Então a competência profissional está também relacionada com isso, a facilidade que esse profissional está atuando tanto da área técnica, da área administrativa e até mesmo da política organizacional e muitas vezes isso está relacionado com as limitações que a instituição oferece para a atuação deste profissional. (E15)

Fazer interação com a comunidade na qual ele se insere, para poder conseguir recursos, atingir visibilidade, atingir os objetivos da biblioteca da instituição em que ele trabalha... Mas principalmente dentro das universidades, dentro das instituições públicas, para mim o bibliotecário competente é aquele que consegue desenvolver política, política não politicagem! Que é se fazer ver e se fazer necessário, a biblioteca se fazer necessária dentro da instituição! (E13)

Para Ohira, Prado e Schmidt (2004), o bibliotecário deve estar constantemente atualizado diante dos últimos desenvolvimentos tecnológicos e saber administrar com a tecnologia da informação. Os entrevistados citaram essa característica como uma das fundamentais para o perfil de um bibliotecário competente, fazendo uma relação entre o bibliotecário tradicional, que teria o livro como principal suporte da

¹⁰ PROGRAMA, Acuerdos y Recomendaciones. In: ENCuentro de Directores de Escuelas de Biblioteconomía y Ciencia de la Información del Mercosur, 4., 2000, Montevideo. **Anais..** Montevideo: EUBCA, 2000.

informação, e a do bibliotecário contemporâneo, atento às novas tecnologias e aos diversos suportes de informação que elas disponibilizam:

Ele tem que se antecipar a situações adversas, ser empreendedor, estar atualizado com recursos tecnológicos disponíveis para melhorar a dinâmica de serviços oferecidos e executados na biblioteca, entre outros. (E4)

Característica? São ... é ... o principal é disponibilidade, ser dinâmico, atento às novas tecnologias, não ficar preso àquele bibliotecário do passado ... por que hoje em dia a informação está mudando a todo instante, principalmente com esses novos suportes de informação que nós temos hoje no mercado ... é isso está atento às novas tecnologias! (E7)

Saber lidar com recursos informacionais, tanto impresso quanto no meio eletrônico e dar suporte aos usuários com relação ao desenvolvimento de serviços que atendam suas necessidades em meio às transformações que estão ocorrendo nas bibliotecas de todo o mundo na atualidade, ser flexível, agir com ética sempre. (E9)

De acordo com Valentim (2000), entre as competências de comunicação e expressão, o bibliotecário deve estar atento a capacitar e orientar os usuários para um melhor uso dos recursos informacionais disponíveis em uma unidade de informação, o que pode ser comprovado pelo relato dos entrevistados:

Um bibliotecário competente é aquele que busca atuar sempre em favor dos usuários, quer mantendo a biblioteca sempre em ordem, quer realizando aquisições que atendam às suas necessidades, quer processando a entrada de itens no acervo de modo que estes possam ser acessados cada vez mais rápido poupando-se assim o tempo dos usuários, que deve ser gasto com os estudos propriamente ditos. (E5)

A primeira característica que eu acho é que ele deve saber lidar com o público! Tem que ter flexibilidade, ele tem que saber contornar todas as situações, ou seja, tem que ter muita paciência, ter muita tolerância. Tem que entender o que o usuário está precisando, o que os seus funcionários estão querendo, estão desejando. Então é fundamental que ele tenha essa flexibilidade, que ele tenha paciência, que ele tenha conhecimento, ele tem que estar atento com o que realmente ele quer! (E14)

Para Ohira, Prado e Schmidt (2004), o bibliotecário competente deve também ter atitudes e qualidades pessoais, como: capacidade de comunicação, de inovação, persistência, responsabilidade, profissionalismo, criatividade, entusiasmo, flexibilidade a mudanças e, acima de tudo, contribuir para a resolução de problemas. Os entrevistados relatam essas qualidades pessoais e atitudes como sendo um diferencial na atuação do bibliotecário, uma vez que os conhecimentos técnicos da profissão eles já trazem de sua formação profissional:

Eu acho que é a comunicação! É conhecer, ser comunicativo, saber ouvir, saber perceber as necessidades da escola! Por que o básico técnico nós já temos! A gente tem a CDU, a AACR, o Sophia, os computadores, isso daí nós já temos! Mas temos que fazer disso um diferencial, usar de uma outra forma! A gente tenta, mais é difícil né! Mas ser comunicativo, estar atento às necessidades daquilo que está acontecendo! Pois existem demandas que as pessoas não falam diretamente, mas você as percebe! (E17)

Aquele que possui habilidades de comunicação para relacionar-se com as pessoas, conhecimento da sua área de atuação e autonomia para tomar decisões. (E10)

Acho que tem que ter uma habilidade muito grande de comunicação, dentre as principais características que eu considero, se fazer entender, entender as pessoas, saber lidar com o diferente, saber lidar com os casos especiais. Ser rígido em relação às regras, mas ter bom senso, tudo isso eu acho que é imprescindível. (E13)

As competências previstas nas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Biblioteconomia (2001) destacam que, ao ingressar no mercado de trabalho, o profissional deve estar apto a criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação. Tais competências foram identificadas na fala de um dos entrevistados:

Ter: capacidade de decisões rápidas; iniciativa; saber planejar a curto, médio e longo prazo; prever desde material de consumo a projetos que incluam as mais novas tecnologias; e, de repente, até ter espírito empreendedor. (E3)

Questionados sobre as possíveis contribuições do CEFET-MG para a formação e o desenvolvimento das competências dos bibliotecários, os entrevistados apontaram que a instituição contribui por meio de seu programa institucional de capacitação e qualificação dos servidores técnico-administrativos.

A Instituição colabora com o desenvolvimento das competências dos bibliotecários, por meio de cursos oferecidos pela Coordenação de RH e no oferecimento ao bibliotecário que possibilita participação desse em eventos profissionais. (E6)

Colabora, promovendo os cursos de capacitação, de qualificação, paga a parte financeira, isso é uma coisa muito importante, dá a oportunidade para o funcionário, acho isso muito importante de muito valor, outras instituições, por exemplo, a UFMG, não dá essa parte financeira, só o Cefet que dá, acho que isso é muito importante, de valor! (E8)

Cefet tem uma vantagem, que o Cefet não é só mãe dos funcionários, chega a ser a avó dos funcionários, por que proporciona todas as facilidades que em outras instituições você não verá, como é o caso da UFMG, em que as pessoas tem que lutar para conseguir uma licença para participarem de um curso, para um treinamento, para fazerem uma viagem para poder participar de um mestrado, o Cefet dá todas as condições ... só

não se capacita e se torna competente em suas tarefas, quem não quer! (E13)

O CEFET atende com os incentivos que ele dá. Ele dá a liberdade da gente buscar nossos cursos, para a gente aprimorar as nossas competências, as nossas capacidades! Aí cabe a gente buscar isso ou não! Sejam os cursos de capacitação quanto os de qualificação! Então nós temos a liberdade de fazermos cursos da nossa área e temos a oportunidade de fazer o mestrado, por exemplo! (E12)

Além dos programas de capacitação e qualificação, foram citados os recursos que a instituição disponibiliza para o desempenho das atividades dos entrevistados, como o material de consulta para a realização do processamento técnico do acervo, bem como o *software* utilizado para a automação dos serviços das bibliotecas.

Disponibilizando bibliografia cujo conteúdo trata especificamente dos assuntos relacionados com o trabalho em bibliotecas; disponibilizando material de consulta para realização do processamento técnico do acervo da biblioteca da instituição; proporcionando o contato com *software* específico para informatização da prestação de serviço aos usuários da biblioteca da instituição. (E5)

O Cefet hoje fornece o mínimo o essencial para nós exercermos as atividades diárias, isso nós temos hoje, não sei se vai manter, a gente tem, às vezes, precário mas a gente tem sim! O Cefet disponibiliza esses recursos! (E7)

De acordo com Ruas (1999), a competência consiste na capacidade do profissional de colocar em ação conhecimentos, habilidades e formas de atuar e isso implica transferir conhecimentos, habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo. Le Boterf¹¹ (1995), citado por Luz (2001, p. 57), lembra que a competência está ligada também à rede de relações pessoais e profissionais a que o indivíduo pertence. A situação comunicacional cria a competência, pois ela é resultante de uma combinação obtida pela confrontação com o saber-fazer de outros indivíduos. Nesse sentido, dois entrevistados responderam haver a necessidade de o CEFET-MG incentivar um maior contato entre os bibliotecários da instituição, através de encontros presenciais, como meio de fortalecimento desse grupo por meio de troca de experiências, conhecimentos e informações para melhor desenvolvimento, planejamento dos serviços das bibliotecas, como melhorias no atendimento das demandas dos usuários.

¹¹ Le Boterf, G. De la compétence: essai sur un attracteur étrange. Paris: Les Editions d'Organisation, 1995

Eu sinto falta, por exemplo, de no CEFET, haver um fórum de bibliotecários, onde nós possamos trocar experiências: Olha, gente, eu descobri tal coisa, eu descobri tal funcionalidade, em minha biblioteca tal atitude está dando certo!! Era para ser comum! A troca de informações entre nós era para ser comum! (E16)

[...] que é a questão de a gente se reunir pouco! Para que as nossas competências sejam trocadas, informações sejam trocadas, para a gente crescer enquanto profissionais, enquanto servidores, crescer enquanto pessoas, trocar ideias, pontos de vista! Acho que está faltando esse encontro nosso! Até para a gente fortalecer! Acho que cada um fica na sua, no seu espaço e nós, querendo ou não, somos uma unidade, somos uma classe! Tá faltando esse encontro e isso acrescentaria muito para a gente! Essa união está faltando! Faltando o intercâmbio! (E17)

5.3 Competências de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Biblioteconomia

As Diretrizes Nacionais do Curso de Biblioteconomia supõem que, na formação do bibliotecário, sejam desenvolvidas determinadas competências, habilidades e domínio dos conteúdos da Biblioteconomia. Essas competências são analisadas nesta seção a partir das entrevistas realizadas com os profissionais.

Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos, divulgá-los, criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação, estão previstos nos artigos I e X das Diretrizes Curriculares do Curso de Biblioteconomia. Um dos produtos gerados pelos bibliotecários foi identificado na fala de um dos entrevistados que citou a criação de serviços de disseminação da informação como boletins eletrônicos.

Processamento técnico de catalogação, classificação, criação de serviços de disseminação como boletim eletrônico, promover o incentivo à leitura através do desenvolvimento do acervo de literatura, orientar, atender usuários no serviço de referência, orientar a pesquisa quando necessário (E9)

Outros produtos que estão em fase de planejamento e execução tratam da criação do portal de periódico e da montagem do repositório institucional da produção científica do CEFET-MG. Os dois projetos buscam uma maior divulgação do conhecimento produzido pela instituição e contam com a condução de uma bibliotecária em seu desenvolvimento. Essas atividades atendem também às competências previstas no artigo IX que contempla interagir e agregar valor aos

processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente, como pode ser percebido no extrato abaixo:

[...] eu estou desenvolvendo atividades relacionadas à montagem do portal de periódicos do Cefet, que já foi montado utilizando um software aberto. Estamos inserindo todos os artigos, trabalhando junto com a edição da revista; como atualmente estou sozinha no setor na coordenação, vou desenvolver todas as atividades relacionadas com a divulgação científica da instituição, de todos os campus, promovendo no caso específico a semana C&T , todas os eventos que os alunos participam, Febrace, Mostratec, e um dos objetivos de eu estar aqui agora é montar o portal com o repositório institucional, que será implantado daqui um tempo, que vai fazer uma maior divulgação da produção científica que é realizada no Cefet, que na maioria das vezes a gente não tem nem conhecimento. (E4)

Esses relatos corroboram os estudos de Valentim (2000), que cita, dentre as competências de comunicação e expressão esperadas de um bibliotecário, a de elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação etc.).

Formular e executar políticas institucionais; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos, são competências previstas nos itens II e III das Diretrizes Curriculares. São atividades observadas tanto na participação dos bibliotecários na elaboração de projetos de aquisição de novas tecnologias para as bibliotecas, quanto em projetos de aquisição de equipamentos como leitores biométricos, manutenção de alarmes, aquisição e móveis. Esses projetos estão ligados diretamente à administração dos recursos existentes nas bibliotecas. Um dos entrevistados cita o espírito empreendedor, que está associado à competência de elaborar, coordenar e executar planos, programas e projetos.

Ter: capacidade de decisões rápidas; iniciativa; saber planejar a curto, médio e longo prazo; prever desde material de consumo a projetos que incluam as mais novas tecnologias; e, de repente, até ter espírito empreendedor (E3)

Além dos problemas, tem os projetos que temos que fazer! Estamos fazendo um agora para a implantação do leitor biométrico, fizemos o projeto de manutenção das antenas de alarme do campus I e II, eles são muito sensíveis e estragam, então não dá pra ficar pagando para eles virem sempre consertar, então eu fiz um projeto para um contrato de manutenção! Tem a manutenção do Sophia também, que é mais recente! Estamos fazendo agora a aquisição de móveis. Também tem o projeto da biblioteca da pós-graduação que conseguimos, conseguimos também uma nova base de dados que foi muito solicitada! (E3)

O artigo IV das Diretrizes Curriculares Nacionais trata da utilização racional dos recursos disponíveis. Para Le Boterf (2003), o profissional deve saber combinar recursos e mobilizá-los em um contexto. No relato de uma das entrevistadas, foi identificada essa competência. A profissional, durante a condução de um dos projetos de adequação do espaço da biblioteca às necessidades de seus usuários, utilizou materiais e mão de obra existentes na própria instituição para a produção de almofadas para o ambiente, dispensando a licitação de produtos novos ou contratação de mão de obra de terceiros, além de incentivar a utilização de materiais recicláveis:

Nós criamos almofadas, aproveitando o que nós tínhamos nos dois casos nada foi comprado de fora ou licitado, o que nós tínhamos dentro da unidade foi aproveitado, aproveitamos as habilidades das pessoas lá dentro! Então lá em Leopoldina nós tínhamos um marceneiro que dava uma reformada no sofá. O motorista foi e disse esses pneus são velhos, mais antigos, os adaptamos e fizemos os puffs! A ideia era uma coisa mais reciclada! (E14)

De acordo com Le Boterf (2003), o profissional deve saber transpor, não se limitando a uma tarefa única, a um procedimento único, mas utilizar combinações para transpor, ir além da rotina. Em trecho das entrevistas, foram identificadas as dificuldades em se obter equipamentos e recursos devido à burocracia envolvida nos processos de solicitação e licitação desses itens. Uma das entrevistadas disse que teve que contar com a colaboração de profissionais de outros setores da instituição para obter o empréstimo de equipamento para a realização de uma de suas atividades:

Então é meio mesmo corre atrás daquilo que está precisando, são coisas que seriam básicas, mas que pra gente seria difícil! Pois é uma burocracia muito grande, a gente precisa de um computador novo, a gente tem que esperar, precisa da impressora, tem que “roubar” do diretor de ensino ou então tem que ir de setor em setor e pedir para imprimir as etiquetas, pois na minha impressora não dá certo! Então eu trabalho com esse tipo de coisa! (E17)

Para Fleury e Fleury (2004), o profissional deve saber mobilizar recursos de pessoas, financeiros, materiais, criando sinergia entre eles. De acordo com os relatos descritos acima, a bibliotecária mobilizou tanto recursos humanos (marceneiro, motorista, diretor), materiais (pneus, materiais, impressora), quanto financeiros, a partir da utilização de materiais recicláveis que diminuíram os gastos com a aquisição de produtos novos.

O artigo VI das Diretrizes Curriculares Nacionais, que trata da identificação das necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação, esteve presente nas respostas dos bibliotecários, tendo eles adotado uma postura de procurar conhecer bem o público que frequenta a biblioteca, para, assim, compreender melhor quais são as suas necessidades de informações e de outros serviços:

Conhecer o público-alvo a ser atendido e suas necessidades; (E4)

Paciência, conhecimento do lado humano, lidar, a psicologia que a gente tem que ter muita, a habilidade de lidar com o usuário, conhecimento mesmo de encaminhar o usuário para a informação certa! (E6)

Contudo, as ações dos profissionais vão além de atender às demandas dos usuários por pesquisas e informações; abrangem também a percepção de que a biblioteca pode ser um espaço de lazer e descanso para os alunos do ensino integrado que passam longos períodos nas dependências da instituição:

Quando eu cheguei, eu junto com a enfermeira percebemos que os alunos ficam na escola por muito tempo, então eles precisam de um descanso, naquele intervalo do almoço para as aulas do segundo turno. E a minha ideia foi a de criar o “ócio criativo”! Com a equipe da escola, com a enfermeira, com a direção, nós pegamos materiais que tinha na própria escola, reformamos e colocamos dentro da biblioteca esse espaço do “ócio criativo”! Nós separamos a parte de literatura e revistas e fizemos esse espaço! Com sofá, com puff de pneu, dos carros velhos do CEFET e fizemos este espaço! Então nós percebemos uma necessidade, por causa do tempo excessivo que os alunos ficavam dentro da escola e criamos um espaço de descanso, de conforto e lazer. (E17)

Esses relatos estão de acordo com Valentim (2000), que cita que os bibliotecários devem capacitar e orientar seus usuários para o melhor uso dos recursos informacionais disponíveis em sua unidade de informação, bem como planejar e executar estudos de usuários para melhor atender às necessidades do público da biblioteca. Além disso, coincidem também com os estudos de Ohira, Prado e Schimidt (2004), que descrevem que o bibliotecário deve ter sensibilidade às necessidades dos usuários e saber orientar os mesmos a tratar o excesso de informação.

A mesma entrevistada relatou que tais ações colaboram também para a melhoria da percepção da importância que a biblioteca passou a ter para a comunidade:

Então a gente percebe uma necessidade que foge um pouco da técnica, da competência técnica e gera outra competência que é agregar serviços e valores à biblioteca, ela se torna imprescindível na escola (E14)

De acordo com Valentim (2004), o bibliotecário deve estar apto a identificar novas demandas sociais por informação, o que se relaciona diretamente com o artigo VIII das DCN de Biblioteconomia, que contemplam responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo. As respostas dos entrevistados apontam a preocupação dos mesmos em atender às demandas dos usuários por informações:

Para mim significa eu conseguir exatamente isso, conseguir levar as informações para os usuários, de forma que eles saiam satisfeitos com o que vieram fazer aqui na biblioteca, eles conseguirem a informação que eles desejam! Isso pra mim é competência, conseguir administrar a biblioteca para que tenha satisfação do usuário! Então esse é o interesse nosso! (E14)

A comunidade acadêmica tem carência desse profissional bibliotecário atuante, dessa biblioteca realmente atuante. Então a principal característica das competências do bibliotecário, acima de tudo, é atender às necessidades informacionais da comunidade. (E15)

Para Valentim (2004), o bibliotecário deve selecionar, registrar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários da biblioteca. O artigo XI das Diretrizes Curriculares Nacionais está relacionado com essas competências. As respostas demonstram que os bibliotecários trabalham com suportes da informação impressos e em formato eletrônico, utilizando na sua rotina de trabalho o *software* de automação e gestão do acervo:

Saber lidar com recursos informacionais, tanto impresso quanto no meio eletrônico e dar suporte aos usuários com relação ao desenvolvimento de serviços que atendam suas necessidades em meio às transformações que estão ocorrendo nas bibliotecas de todo o mundo na atualidade, ser flexível, agir com ética sempre. (E9)

Computador, hoje em dia tudo que fazemos é automatizado, o software de automação que nós usamos, o Sophia, que é imprescindível, sem ele, a gente não consegue exercer as atividades e administrar o acervo. (E7)

Para Ohira, Prado e Schimidt (2004), o bibliotecário deve ter capacidade de análise e tratamento da informação em face da diversificação dos suportes e formatos da informação. Essas competências relacionam-se com o artigo XII das Diretrizes Curriculares, que prevê que o bibliotecário processe a informação registrada em

diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação. As competências previstas nesse inciso são identificadas nas atividades de processamento técnico dos materiais que são adquiridas para o acervo das bibliotecas. Também são relatadas as atividades de catalogação e indexação que são realizadas por meio do *software* de automação da biblioteca, que permite a gestão do acervo:

Atividades inerentes ao processamento técnico predominantemente. Catalogação de obras. (E4)

Particularmente, para minha atuação, as principais características que devo ter é o de atenção na extração das informações do material bibliográfico e o adequado tratamento desse material e a compreensão e entendimento das questões que me são solicitadas. (E5)

Reativação do acervo de periódicos impressos, conferência do cadastro dos fascículos existentes, e tratamento para entrada no cadastro no Sistema de Gerenciamento da Biblioteca, o Sophia; e, elaboração de fichas catalográficas das dissertações produzidas no CEFET/MG. (E6)

Um dos entrevistados relata a importância de os profissionais terem domínio da utilização da Classificação Universal de Dewey (CDD) e do Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2), que são utilizados na execução do processamento técnico:

Para fazer um bom processamento técnico, o bibliotecário precisa ser atencioso e estar sempre atualizado para dominar as ferramentas necessárias ao desempenho da função. Estudar sempre para dominar e entender a CDU e a AACR2. (E12)

O artigo VII das Diretrizes Curriculares nacionais, que aborda realizar e desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres, e o artigo XIII, que compreende realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação, não foram identificados nas falas dos entrevistados. Isso ocorreu possivelmente, porque a pesquisa abordou a atuação dos bibliotecários somente no tocante de serem servidores do CEFET-MG, não lhes questionando quanto a atividades autônomas. Outro motivo seria o fato de as atividades identificadas pelos profissionais não estarem relacionadas à realização de pesquisas e/ou desenvolvimento de produtos.

5.4 Competências de acordo com Ohira, Prado e Schmidt (2004)

A primeira área das competências profissionais dos bibliotecários enfocada por Ohira, Prado e Schmidt (2004) é a da Gestão e Administração da Informação, que engloba diversas competências, como visão gerencial para administração e operacionalização de Unidades e Sistemas de Informação, nos enfoques técnicos, tecnológicos, organizacionais e pessoais.

Para Zarifian (2001), a competência é assumida, resulta de um procedimento pessoal do indivíduo, que aceita assumir uma situação de trabalho e ser responsável por ela. As atividades que envolvem a gestão de pessoas que apareceram nas falas de diversos entrevistados demonstram bem a disposição dos profissionais em assumirem a responsabilidade da administração das bibliotecas:

Escalar tarefas, despachar correspondências, conferir atribuições delegadas, principalmente aferir o trabalho da seção de circulação (empréstimos, renovação, devolução, cobrança). (E3)

Gerenciamento das atividades de manutenção da biblioteca; Gestão de recursos humanos relacionada ao trabalho realizado pelos auxiliares que atuam na biblioteca. (E5)

Eu preciso delegar muito as tarefas, por que eu preciso muito deles, eu não dou conta sozinha! Então eu delego muito para os bibliotecários! (E14)

Em minha função, quanto bibliotecária responsável por essa unidade de informação, eu preciso ter tanto a competência técnica, para verificar como esse processo todo está funcionando, mas eu preciso ter também a competência administrativa e dentro da competência administrativa, principalmente a competência de gestão de pessoas. (E15)

De acordo com Valentim (2000), o profissional bibliotecário deve prestar assessoria ao planejamento de recursos econômico-financeiros do setor. Foram citadas atividades relacionadas à gestão e mobilização dos recursos das bibliotecas, como a compra de livros, a solicitação e manutenção de equipamentos e a gestão de recursos informacionais, tanto impressos quanto eletrônicos:

Resolvo questões que envolvem a administração da biblioteca, como a solicitação de compra de equipamentos, elaboração de listas para aquisição de novos livros e assinaturas de periódicos. (E1)

Chefo a biblioteca, portanto, delego serviços aos estagiários e demais funcionários e resolvo outras questões referentes à administração da

biblioteca, como, por exemplo, solicitação para manutenção de equipamentos com defeitos, listagem de livros para compra etc. (E2)

Seria o conhecimento profundo em recursos informacionais impressos e eletrônicos e a capacidade de desenvolver e administrar serviços de informação que atendam as necessidades de grupos de usuários. (E12)

Cheethan e Chivers¹² (1998), citados por Campos *et al.* (2009) definem a competência comportamental como a capacidade do profissional de tomar medidas apropriadas e ter comportamentos observáveis em situações relacionadas com o trabalho. Então, as competências administrativas dos bibliotecários vão além de delegar tarefas, monitoramento do pessoal e administração de recurso; relacionam-se também com saber lidar com os comportamentos, atitudes e até mesmo possíveis conflitos de ideias que surgem no dia a dia de trabalho dos entrevistados.

[...] busco diminuir ruídos de comunicações: como mal entendidos e “fofocas”, sempre buscando solucionar conflitos e equívocos. (E6)

Para mim, por exemplo, eu gostaria de ter mais conhecimento, que não é o técnico, é o que a gente aprende muito pouco na escola, é a parte de relacionamento humano, como lidar com isso, contratação, a gente não tem esse preparo e a gente tem que saber lidar com pessoas com seres humanos, com pensamentos diferentes, a gente teria que ter mais conhecimentos nesta área de psicologia, de administração, para resolver este lado que acho que é o mais difícil é o lado de você trabalhar o lado humano, com pessoas, com gestão de pessoas. (E8)

tem que ter um jogo de cintura enorme! Por que eu lido desde o usuário que vem aqui procurar um livro, até um diretor que quer relatórios e outras coisas! Tenho que lidar também com o professor que quer realizar a compra dele de livros e tudo! Então eu tenho que saber lidar bastante, bastante mesmo! Com todo o pessoal de forma que eles fiquem satisfeitos! (E14)

Paiva e Melo (2008) consideram que as relações de poder são inerentes a qualquer estrutura organizacional, o que influencia nas razões e formas de atuação do profissional na teia política intra e interorganizacional. Sendo assim, foram identificados, em trechos das entrevistas, a importância de se manter boas relações interpessoais, evidenciando a teia de contatos que os profissionais tecem dentro e fora da instituição que permitem uma maior agilidade em desenvolver as suas atividades profissionais:

¹² CHEETHAN, G.; CHIVERS, G. **The reflective (and competent) practitioner.** A model of professional competence with seeks to harmonise the reflective practitioner and competence based. 1998.

Ter boa relação interpessoal com o público e com setores da administração da instituição, entre outras. (E4)

os contatos que se faz, na grande maioria das vezes são eles que me ajudam. Os contatos que você tem dentro da instituição, fora da instituição. E aí cai novamente, nesta questão de gestão de pessoas, é o tempo todo você tentando gerenciar essa teia de contatos que você possui, por que é com ela que você desenvolve a sua função! (E15)

A segunda área descrita por Ohira, Prado e Schmidt (2004) é a das competências de tratamento da informação, como a capacidade de análise e tratamento da informação em face da diversificação de suportes e formatos da informação e diante da multiplicidade de uso da mesma.

Tais atividades são abordadas por Valentim (2000) e nas DCN do Curso de Biblioteconomia, especificamente, no seu artigo XII. Essas competências apareceram nas respostas dos entrevistados, com especial atenção dispensada às atividades de catalogação, indexação e classificação do acervo das bibliotecas.

As competências técnicas relacionadas nas respostas dadas às tarefas de processamento e gerenciamento da informação. Realização de descrições físicas e temáticas dos materiais de informação adquiridos pela Biblioteca; (E10)

É ... concentração, é vamos ver ... paciência ... deixa eu ver ... conhecimento técnico né ... eu trabalho bem com a catalogação, indexação, não sei como eu posso dizer isso mas, como a profissão é muito subjetiva, e às vezes indexar é um pouco complicado, porque tem aquela questão ... chega um livro que é da área de direito com área de ciências, com a área ambiental e onde vai ficar e onde não vai ficar ... acho que ter essa percepção é bem importante para o que eu estou fazendo aqui, senão às vezes acaba que um livro ficar meio ... um livro mal catalogado é um livro que some na estante, ninguém vai ver né ... acho que é isso ! (E11)

Foi relatada também a utilização dos diversos códigos necessários para o tratamento e disponibilização da informação, com especial atenção para a Classificação Universal de Dewey (CDD) e o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2):

Saber utilizar as ferramentas da biblioteconomia, como CDD, AACR, entre outras; adquirir o máximo de conhecimento do sistema que é utilizado; (E4)

A terceira área abordada por Ohira, Prado e Schmidt (2004) contempla as competências ligadas à tecnologia da Informação, como estar constantemente

atualizado diante dos últimos desenvolvimentos tecnológicos e saber administrar com a tecnologia da informação.

Essas competências estão relacionadas com o artigo V das DCN de Biblioteconomia, que trata do uso e desenvolvimento de tecnologias. Percebeu-se, na fala de um dos entrevistados, a necessidade de os profissionais estarem constantemente atualizados quanto às inovações tecnológicas:

Acompanhar as inovações tecnológicas, dominar o processamento técnico, ter simpatia para lidar com o público e ser um bom gestor. (E12)

Além de estar atento aos avanços tecnológicos, uma das entrevistadas relatou que, desde quando ingressou no CEFET-MG, atuou na área de automação de bibliotecas, especificamente na implantação de *softwares*, migração de bases de dados e promovendo treinamentos de usuários e funcionários quanto à utilização das tecnologias:

Enquanto na biblioteca, a minha área de atuação mais forte, desde quando eu entrei no serviço público, foi atuar na automação de serviços, então já passei por várias migrações de softwares, não só aqui, mas como na outra instituição em que trabalhei e sempre promovendo treinamento e montando as bases de dados, fazendo migração de base, organizando os campos semânticos e por aí vai na parte de automação! (E13)

A quarta área abordada por Ohira, Prado e Schimidt (2004) relaciona-se com o atendimento e a interação com o Usuário, com competências relacionadas com a sensibilidade às necessidades dos usuários, saber orientá-los a tratar o excesso de informação e a variedade de suportes.

De acordo com Valentim (2004), os bibliotecários devem planejar e executar estudos de usuários de sua unidade de informação. Nota-se nos depoimentos o cuidado dos profissionais em conhecer o público que frequenta a biblioteca e os processos de busca por informações realizados por eles, buscando adaptarem-se às necessidades dos usuários:

[...] conhecer o público alvo a ser atendido e suas necessidades; ter boa relação interpessoal com o público e com setores da administração da instituição, entre outras. (E4)

Estar atenta a todo o processo de busca pela informação feita pelo usuário dentro da biblioteca, com o intuito de preparar este ambiente para que aquele possa encontrar o que deseja. Mesmo que não consiga, às vezes, suprir suas necessidades, por deficiências do acervo que ainda está em formação, sempre os oriento indicando-lhes outras fontes nas quais poderiam também encontrar o que precisam (E5)

Para Fleury e Fleury (2004), o profissional deve saber engajar-se e comprometer-se com os objetivos da organização. O comprometimento em atender aos usuários ultrapassa as barreiras do acervo físico das bibliotecas. Uma das entrevistadas relatou que, mesmo na época em que não contava com a internet como ferramenta para busca de informações, ia além e entrava em contato com outras bibliotecas para encontrar a informação solicitada pelo usuário:

Mesmo quando a gente não tinha internet, quando eu vim pra cá estava começando a internet, em 1995, eu sempre me virei, entrava em contato com outras bibliotecas, eu me virava! Entrava em contatos com amigos que tinha para pedir livro emprestado, pedir informação! Procurava artigo! Tudo mais, eu acho que o usuário é o foco do meu trabalho! Então eu sempre dei muita atenção e respeitei demais! Se o usuário está satisfeito com o meu trabalho, conseqüentemente eu fico feliz, pois eu estou cumprindo o meu trabalho! (E13)

O artigo VIII das DCN do curso de Biblioteconomia prevê que os profissionais devem responder às demandas sociais por informações. Uma das entrevistadas relatou que não espera os usuários buscarem pelas informações, quando a biblioteca adquire obras de uma área específica do conhecimento, a bibliotecária busca se antecipar e leva a informação até o seu possível usuário, demonstrando, assim, proatividade em atender às demandas da comunidade por informações:

Eu sinto a necessidade, por exemplo, se chegou um livro interessante da área de química eu vou atrás da professora lá na sala dela, eu não vou esperar ela vir! Nosso diretor é professor de Letras, sempre que chega alguma coisa que interessa eu vou nele e no outro professor da área! (E17)

Finalizando, a quinta área abordada pelos autores está relacionada com as atitudes e qualidades pessoais, como: capacidade de comunicação, inovação, persistência, responsabilidade, profissionalismo, criatividade, entusiasmo, flexibilidade a mudanças e, acima de tudo, de contribuir para a resolução de problemas.

Para Bitencourt (2001), o conceito de competência está relacionado com diversos aspectos, sendo um deles a capacidade de interação e relacionamento com outras

peças. Nesse sentido, foram identificadas, nas falas dos entrevistados, atitudes que se relacionam com a capacidade de serem flexíveis, atenciosos e com bastante “jogo de cintura” em seu ambiente de trabalho, em relação aos usuários, seja no atendimento de suas demandas por informação, seja na aplicação dos regulamentos das bibliotecas:

Organização. Flexibilidade. Atencioso. Aberto a sugestões; (E1)

Paciência, flexibilidade, jogo de cintura, carisma, saber ouvir e perguntar, não ter estereótipos e preconceitos.(E3)

Preocupo-me sempre em recebê-los com gentileza e até mesmo quando preciso cobrar-lhes algo, o faço de modo respeitoso. Isto fortalece o nosso relacionamento e desfaz a falsa imagem que muitos trazem de que todos os bibliotecários são rudes, pouco acessíveis e intolerantes. (E5)

De acordo com Le Bortef (2003), o profissional deve aprender e aprender a aprender e a transpor obstáculos. Isso exige do profissional flexibilidade para poder adaptar-se no momento em que surgem os problemas inesperados a serem solucionados:

Tem que ter muita flexibilidade ... muita variada, não existe rotina, cada hora é uma coisa, é lidar, administrar problemas! Na verdade é isso que tenho que fazer, gerenciar e administrar problemas! Então isso é fundamental! (E14)

Ao final da análise de dados, podemos traçar o seguinte quadro comparativo entre as competências previstas nas DCNs de Biblioteconomia e as competências propostas por Ohira, Prado, Schimdt (2004):

Quadro 9 - Quadro comparativo

(Continua...)

Diretrizes Curriculares Nacionais de Biblioteconomia	Competências propostas por Ohira, Prado e Schimdt (2004)
O artigo IV das Diretrizes Curriculares Nacionais trata da utilização racional dos recursos disponíveis.. No relato de uma das entrevistadas, foi identificada essa competência. A profissional, durante a condução de um dos projetos utilizou materiais e mão de obra existentes na própria instituição para a produção de almofadas para o ambiente, dispensando a licitação de produtos novos ou contratação de mão de obra de terceiros, além de incentivar a utilização de materiais recicláveis.	Quanto à Gestão e Administração da Informação, percebeu-se que os bibliotecários exercem competências de gestão de pessoas, aquisição de materiais, recursos e itens para o acervo, além de demonstrarem constante preocupação com as relações interpessoais dentro da instituição.

Quadro 6 - Quadro comparativo

(Conclusão)

Diretrizes Curriculares Nacionais de Biblioteconomia	Competências propostas por Ohira, Prado e Schimdt (2004)
O artigo XII das Diretrizes Curriculares prevê que o bibliotecário processe a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação. As competências previstas nesse inciso são identificadas nas atividades de processamento técnico dos materiais que são adquiridas para o acervo das bibliotecas.	As competências ligadas ao Tratamento da Informação foram relacionadas com o processamento técnico do acervo, na realização de atividades que envolvem catalogação, classificação e indexação. Nesse sentido, importância foi dada ao domínio de códigos que auxiliam nessas tarefas, como a CDD e a AACR2.
O artigo XI das Diretrizes Curriculares Nacionais está relacionado com essas competências. As respostas demonstram que os bibliotecários trabalham com suportes da informação impressos e em formato eletrônico, utilizando na sua rotina de trabalho o <i>software</i> de automação e gestão do acervo	A Tecnologia da Informação foi abordada através da preocupação dos bibliotecários em se manterem atualizados com as novas tecnologias. Percebeu-se que a execução de suas atividades de processamento técnico e a gestão do acervo envolvem o uso de <i>software</i> de automação de bibliotecas e de outros recursos da informática.
O artigo VI das Diretrizes Curriculares Nacionais, que trata da identificação das necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação, esteve presente nas respostas dos bibliotecários, tendo eles adotado uma postura de procurar conhecer bem o público que frequenta a biblioteca, para, assim, compreender melhor quais são as suas necessidades de informações .	O Atendimento e Interação com o Usuário demonstrou que os bibliotecários exercem um grande esforço em conhecer o público que frequenta as bibliotecas, procurando conhecer as suas necessidades de informação, indo além de oferecer os recursos que estão disponíveis no local, mas sendo proativos em buscar as informações em outras bibliotecas e meios eletrônicos.
Não aborda o tema.	Entre as atitudes e qualidades pessoais que mais foram citadas pelos entrevistados, estão: a flexibilidade, a atenção e a capacidade de resolver os problemas e conflitos que surgem no contato com os usuários e demais setores da instituição.

Fonte: Dados da pesquisa

Conclui-se que as entrevistas apresentaram os conceitos de competência na percepção dos bibliotecários, bem como permitiram a análise das competências profissionais previstas nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Biblioteconomia e no estudo de Ohira, Prado e Schimdt (2004). No próximo capítulo, serão apresentadas as considerações finais, as limitações do estudo e as sugestões para pesquisas futuras.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação teve como objetivo geral descrever e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários que atuam na rede de bibliotecas do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG). Para atingir tal objetivo, foram descritas as percepções dos bibliotecários quanto aos conceitos de competência e suas competências profissionais foram descritas e analisadas de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Biblioteconomia e as competências propostas no estudo de Ohira, Prado e Scmdit (2004).

Dessa forma, autores que abordam os conceitos de competências, competências profissionais, profissional bibliotecário e competências profissionais dos bibliotecários foram pesquisados de modo a contribuir para a realização deste estudo. Foram considerados os conceitos de Fleury e Fleury (2004), Ruas (2001), Dutra (2002) e Zarifian (2001), bem como das competências profissionais de acordo com Le Boterf (2003), Fleury e Fleury (2004) e Paiva e Melo (2008). As competências profissionais dos bibliotecários foram abordadas sobre a ótica de Valentim (2000), as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Biblioteconomia e a proposição feita por Ohira, Prado e Schimidt (2004)

No que concerne à metodologia, optou-se por um estudo de caso descritivo, procurando-se descrever as competências profissionais dos bibliotecários. A metodologia da pesquisa baseou-se na abordagem qualitativa. As unidades de análise foram as bibliotecas da rede do CEFET-MG e os sujeitos da pesquisa foram 17 bibliotecários que atuam nas bibliotecas dos diversos campi da instituição. A técnica de coleta de dados foi a entrevista semiestruturada com os sujeitos da pesquisa e a análise dos dados foi realizada pela análise de conteúdo dos dados primários obtidos por meio das entrevistas semiestruturadas.

Em relação às variáveis demográficas e ocupacionais, a maioria dos entrevistados é do sexo feminino, com idade entre 36 e 45 anos, casada, com especialização

completa e com tempo de atuação na instituição de um a cinco anos. Dentre os entrevistados, apenas quatro ocupam cargo de chefia ou supervisão.

O primeiro objetivo específico foi o de descrever como os bibliotecários percebem as competências profissionais. Para obter os dados, os bibliotecários foram questionados a respeito das suas percepções sobre o conceito de competências, sobre o que seria um profissional competente, um bibliotecário competente e a influência do CEFET-MG na formação de suas competências profissionais.

Zarifian (2001, p.68) dá ênfase aos efeitos das competências profissionais no desempenho organizacional quando propõe uma nova lógica que integra várias dimensões e formulações, cujos aspectos principais podem ser transcritos como sendo: "Competência é o "tomar iniciativa" e "assumir responsabilidade", "ir além do que é prescrito".

Estes aspectos foram percebidos nas falas dos entrevistados para os quais a competência tem um amplo conceito, que varia desde a capacidade do profissional de tomar decisões acertadas, aprender com suas experiências e buscar a partir delas a melhoria contínua, até o "ir além do prescrito"; o profissional deve demonstrar proatividade e não executar apenas as tarefas inerentes ao cargo. Finalizando, na opinião dos entrevistados, a competência também é possuir os conhecimentos e as técnicas necessários à profissão.

Os entrevistados apontaram que um profissional competente é aquele que possui a capacidade técnica na execução das tarefas inerentes ao cargo, tem conhecimentos específicos inerentes a sua área de atuação, sendo que esses conhecimentos não são adquiridos somente pela qualificação profissional, mas também pelas experiências vivenciadas pelo indivíduo.

Quando questionados a respeito do que seria o bibliotecário competente, os entrevistados apontaram que o profissional competente deve estar atento às novas tecnologias da informação, ter capacidade de orientar os usuários quanto ao uso da informação, ter competências administrativas de gestão e atitudes que beneficiem o ambiente de trabalho, como flexibilidade, paciência e capacidade de comunicação.

Quanto à contribuição do CEFET-MG na formação das competências profissionais dos bibliotecários, constatou-se que a instituição contribui por meio de seu programa institucional de capacitação e qualificação, que permite a participação dos servidores em programas de pós-graduação, bem como em treinamentos e congressos da área. Contudo, notou-se a necessidade de a instituição promover um maior intercâmbio de informações entre os bibliotecários, que poderia ocorrer por meio da promoção de encontros entre os profissionais.

O segundo objetivo específico foi o de descrever e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Biblioteconomia. Para atender a esse objetivo, foram comparados trechos das entrevistas com os artigos previstos nas diretrizes.

Quanto à geração de produtos a partir dos conhecimentos adquiridos, identificou-se que os bibliotecários fornecem serviços de disseminação da informação, como boletins eletrônicos. Além disso, participam de projetos que agregam valores aos processos de geração, transferência e uso da informação que estão, por exemplo, resultando na criação do portal de periódicos do CEFET-MG e na montagem do repositório institucional para a divulgação da produção científica. Esses relatos corroboram os estudos de Valentim (2000), que cita, dentre as competências de comunicação e expressão esperadas de um bibliotecário, a de elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação etc.).

Os bibliotecários também participam de projetos que envolvem a aquisição de equipamentos e recursos tecnológicos para as bibliotecas, como leitores óticos, bases de dados e manutenção de equipamentos danificados.

Quando questionados a respeito da utilização racional dos recursos disponíveis, foram identificadas situações em que os profissionais encontram dificuldades na obtenção de novos equipamentos para as bibliotecas, devido à burocracia envolvida no processo de licitação desses itens. Contudo, mostrando criatividade, uma das

entrevistadas criou um projeto em que foram utilizados materiais recicláveis em sua execução, diminuindo, assim, os impactos financeiros.

Quanto à identificação das necessidades de indivíduos, grupos e comunidades, percebeu-se a preocupação dos profissionais em conhecer as necessidades de informação dos usuários das bibliotecas, para melhor atender a suas necessidades. Dessa atitude, nasceu um projeto, que, além de fornecer as informações aos usuários, acarretou a criação de um espaço para convivência e descanso dos alunos nas dependências de uma das bibliotecas.

Em relação às competências dos bibliotecários em trabalhar com fontes de informações de qualquer natureza, constatou-se que os profissionais lidam com recursos informacionais nos formatos eletrônicos e impressos. Eles também processam, armazenam e difundem a informação em diferentes suportes da informação, por meio do processamento técnico dos itens do acervo, o que envolve as atividades de catalogação, classificação e indexação.

Apenas os itens VII e XIII das Diretrizes Curriculares Nacionais, que abordam, respectivamente, Realizar, desenvolver e utilizar novas tecnologias; Pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação e Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres, não foram identificados nas falas dos entrevistados, possivelmente, por se tratar de servidores públicos que prestam serviços somente para o CEFET-MG e não desenvolvem tarefas ligadas à pesquisa e desenvolvimento de produtos.

O terceiro objetivo específico foi o de descrever e analisar as competências dos bibliotecários de acordo com o que foi proposto no estudo de Ohira, Prado e Schmidt (2004), que abrange cinco áreas: Gestão e Administração da Informação; Tratamento da Informação, Tecnologia da Informação; Atendimento e Interação com o Usuário, Atitudes e Qualidades Pessoais.

Quanto à Gestão e Administração da Informação, percebeu-se que os bibliotecários exercem competências de gestão de pessoas, aquisição de materiais, recursos e

itens para o acervo, além de demonstrarem constante preocupação com as relações interpessoais dentro da instituição.

As competências ligadas ao Tratamento da Informação foram relacionadas com o processamento técnico do acervo, na realização de atividades que envolvem catalogação, classificação e indexação. Nesse sentido, importância foi dada ao domínio de códigos que auxiliam nessas tarefas, como a CDD e a AACR2.

A Tecnologia da Informação foi abordada através da preocupação dos bibliotecários em se manterem atualizados com as novas tecnologias. Percebeu-se que a execução de suas atividades de processamento técnico e a gestão do acervo envolvem o uso de *software* de automação de bibliotecas e de outros recursos da informática. Interessante foi o relato de uma das entrevistadas que sempre esteve envolvida na montagem e migração de *softwares* e bases de dados para bibliotecas.

O Atendimento e Interação com o Usuário demonstrou que os bibliotecários exercem um grande esforço em conhecer o público que frequenta as bibliotecas, procurando conhecer as suas necessidades de informação, indo além de oferecer os recursos que estão disponíveis no local, mas sendo proativos em buscar as informações em outras bibliotecas e meios eletrônicos. Entre as atitudes e qualidades pessoais que mais foram citadas pelos entrevistados, estão: a flexibilidade, a atenção e a capacidade de resolver os problemas e conflitos que surgem no contato com os usuários e demais setores da instituição.

6.1 Limitações da Pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso. Dessa forma, os resultados aqui apresentados não podem ser estendidos a outras instituições de ensino, pois a instituição participante deste estudo possui características próprias, que apresentam resultados específicos.

Não existem muitas pesquisas sobre o tema competência profissional de bibliotecários na área de Administração, o que torna difícil fazer uma comparação

entre os resultados obtidos nesta pesquisa e outros estudos envolvendo esta temática.

A pesquisa abordou somente as percepções dos profissionais bibliotecários quanto às suas competências profissionais, não sendo estudada a perspectiva dessas competências pela ótica dos demais membros das equipes das bibliotecas, bem como dos usuários.

6.2 Sugestões para Pesquisas Futuras

Após a análise dos resultados e da apresentação das limitações deste estudo, são propostas a seguir duas sugestões para pesquisas futuras:

- Estender este estudo a outras instituições que possuem uma rede de bibliotecas e conseqüentemente empregam um número significativo de bibliotecários, para verificar se os resultados são convergentes ou divergentes em relação aos deste estudo;
- Realizar o estudo da percepção dos demais membros da equipe da biblioteca, usuários e demais funcionários da instituição acerca das competências profissionais dos bibliotecários.

REFERÊNCIAS

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F.. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson, 1999.

AMORIM, I. R.; AMARAL, R. M. Mapeamento de competências em bibliotecas e unidades de informação. **Perspect. ciênc. inf.** [online], v.16, n. 2, p. 2-16, 2011.

AZEREDO, B. Políticas públicas de emprego: a experiência brasileira. São Paulo: **Associação Brasileira de Estudos do Trabalho – ABET**, v. 1, 1998. (Coleção Teses & Pesquisas).

BARBALHO, C. R. S. ; ROZADOS, H. B. F. Perfil do Profissional Bibliotecário Brasileiro: o olhar do Sistema CFB/CRBs. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU), 108., 2008, São Paulo. **Anais...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2876.pdf>>. Acesso em: 28 jan. 2012.

BARATO, J. N. **Competências essenciais e avaliação do ensino universitário**. Brasília: UNB, 1998.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.

BITENCOURT, C. **A gestão de competências gerenciais: a contribuição da aprendizagem organizacional**. 2001. Tese (Doutorado em Administração) - PPGA, UFRGS, Porto Alegre, 2001.

BRANDÃO, H. P; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologia distintas ou instrumentos de um mesmo constructo? **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo. v. 41, n. 1, p. 8-15, jan./mar.2001.

BRASIL. Conselho de Ensino Superior. **Parecer CNE/CES N 492/2001: diretrizes curriculares para o curso de Biblioteconomia**. 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 1 fev. 2012.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação brasileira de ocupações**. 2. ed. Brasília: MTE, 2002. 3 v.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909.** Cria nas capitais dos estados da República Escolas de Aprendizizes e Artífices, para ensino profissional primário gratuito. Presidência da República, 1909. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/decreto_7566_1909.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer n. 146/2002 do CNE de 3 de abril de 2002.** Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0146.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer n. 776, de 03 de dezembro de 1997.** Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0776.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2013

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 4.084, de 30 de Junho de 1962.** Dispõe sobre a profissão de Bibliotecário e regula seu exercício. Disponível em: < <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/128675/lei-4084-62>> Acesso em: 31 jan. 2012

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Lei nº 6.545, de 30 de junho de 1978.** Dispõe sobre a transformação das Escolas Técnicas Federais de Minas Gerais, do Paraná e Celso Suckow da Fonseca em Centros Federais de Educação Tecnológica e dá outras providências. Presidência da República, 1978. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6545.htm>. Acesso em: 20 jan. 2013.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006.** Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 fev. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm> Acesso em: 20 jan. 2013.

CAMPOS, S. A. P. *et al.* **Conhecendo o estilo de aprendizagem e as competências mais valorizadas pelos futuros administradores:** um estudo envolvendo alunos de graduação em administração de uma instituição federal de ensino. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2., 2010, Curitiba. **Anais...** 2010. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEPQ/enepq_2009/ENEPQ218.pdf>. Acesso em: 5 jul.2013.

CARBONE, P. P. *et al.* **Gestão por competências e gestão do conhecimento.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS - CEFET-MG. **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI:** política institucional : 2011- 2015. Belo Horizonte, CEFET-MG, 2012.

CHEETHAM, G.; CHIVERS, G. **The reflective (and competente) practitioner.** A model of professional competence with seeks to harmonise the reflective practitioner and competence based. 1998.

COELHO, C. D. O novo perfil do profissional bibliotecário diante das transformações sociais e tecnológicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Os desafios do profissional da informação frente às tecnologias e suportes informacionais do século XXI: lugares de memória para a biblioteconomia, 33., João Pessoa, 2010. **Anais...** João Pessoa, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/52/63>>. Acesso em: 4set. 2012.

COLLIS, J.; HUSSEY, R.. **Pesquisa em administração:** um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DEMO, P. **Metodologia científica em ciências sociais.** São Paulo: Atlas, 1995.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas:** modelo, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

DUTRA, J. S. **Competências:** Conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004.

FIGUEIREDO, M. A. C.; SOUZA, R. R.. Aspectos profissionais do bibliotecário. **Encontros Bibli.**, Florianópolis, n. 24, p. 10-31, 2. sem. 2007.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. Construindo o conceito de competência. **Revista de administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, edição especial, p. 183-196, 2001. Disponível em: <<http://anpad.org/rac/dwn/rac-v5-edesp-mtf.pdf>> Acesso em: 6 set. 2012.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências:** um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 124-137, jan./abr. 1997.

HELAL, D. H. Exigências Profissionais em Organizações Pós-Fordistas: das Qualificações ao Modelo de Competência. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. **Anais...** Rio de Janeiro: ABEPRO, 2006. Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR530356_8275.pdf>. Acesso em: 3 set .2012.

ISAMBERT-JAMATI, V. O apelo à noção de competência na revista L.Orientation Scolaire et Professionnelle. In: ROPE, F., TANGUY, L. (Orgs.). **Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa**. Campinas: Papirus, 1997. p. 103-133.

LE BOTERF, G. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LÜDKE, M. ; ANDRÉ, M. E. D. A. **A pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986

LUZ, T. R. **Telemar-Minas: competências que marcam a diferença**. Tese (Doutorado)- Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

MELO, M. C. O. L. *et al.* Em busca de técnicas complementares em pesquisa qualitativa no campo da administração. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 1., 2007, Recife. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

McCLELLAND, D. C. Testing for competence rather than intelligence. **American Psychologist**, p. 1-14, jan. 1973.

MUELLER, S. P. M. Uma profissão em evolução: profissionais da informação no Brasil sob a ótica de Abbot- proposta de estudo. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Orgs.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. cap.1, p.23-54. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v. 3)

OHIRA, M. L. B.; PRADO, N. S.; SCHMIDT, L. Profissional da informação no limiar do século XXI: enfoque nos periódicos brasileiros em biblioteconomia e ciência da informação (1995/2002). **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 9, n. 17, n. 17, p. 34-58, 1º sem. 2004.

PAIVA, K. C. M.; MELO, M. C. O. L. Competências, gestão de competências e profissões: perspectivas de pesquisas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 12, n. 2, p. 339-368, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 13 dez. 2012.

PEREIRA, R. S. P. **A importância das competências profissionais docentes na qualidade do ensino superior**: um estudo de caso na rede privada. 2008, 109 f. (Dissertação de Mestrado) - Universidade Federal Fluminense, 2008b.

REGO, T. C. F. (Re)pensando as competências: mudanças no mundo do trabalho ou deslocamento conceitual? In: SEMINÁRIO NACIONAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, 2., 2010, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, 2010.

ROPE, F; TANGUY, L. **Saberes e competências**: o uso de tais noções na escola e na empresa. Campinas: Papyrus: 1997.

RUAS, R. A atividade gerencial no século XXI e a formação de gestores: alguns nexos pouco explorados. **READ**, 2000.

RUAS, R. Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional. In: FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA, M. de M. Jr (Orgs.). **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001. p. 242-269.

RUAS, R.; ANTONELLO, C. S.; BOFF, L. H. **Os novos horizontes da gestão**: aprendizagem organizacional e competências. Porto Alegre: Bookman, 2005.

SANT'ANNA, A. S. O movimento em torno da competência sob uma perspectiva crítica. In: HELAL, D. H; GARCIA, F. C; HONÓRIO, L. C. **Gestão de pessoas e competência**. Curitiba: Juruá, 2008. p. 239-253.

SILVEIRA, F. J. N. O bibliotecário como agente histórico: do "humanista" ao "moderno profissional da informação". **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 3. p. 27-38, set./dez. 2008.

SOARES, M. F. **Gestor de quem?** A contribuição do bibliotecário para a gestão de pessoas da organização: um estudo de caso. 2007, 177 f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, M. L. (Org.). **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2001.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

APÊNDICE A

Roteiro de Entrevista com os bibliotecários

Roteiro de entrevista

1 – sexo:

- a. () Masculino
- b. () Feminino

2- Faixa etária

- a. () até 25 anos
- b. () de 26 a 35 anos
- c. () de 36 a 45 anos
- d. () de 46 a 55 anos
- e. () mais de 56 anos

3 – Estado Civil

- a. () solteiro
- b. () casado
- c. () separado
- d. () viúvo
- e. () outro

4 - Escolaridade:

- a. () Ensino Superior Completo
- b. () Especialização Incompleta
- c. () Especialização Completa
- d. () Mestrado Incompleto
- e. () Mestrado Completo
- f. () Doutorado Incompleto
- g. () Doutorado Completo

5 – Há quanto tempo está trabalhando na organização?

- a. menos de 01 ano
- b. de 1 a 5 anos
- c. de 6 a 10 anos
- d. acima de 10 anos

6 – Ocupa cargo de chefia ou gerência?

- Sim
- não

7. O Que significa o termo competência profissional para você? (Poderia detalhar. Conceito)

8. O que a expressão “profissional competente” significa para você?

9 O que é necessário para o profissional agir com competência? (Como, por que, em ambientes gerais)

10. Quais são, na opinião do(a) senhor(a), as características de um(a) bibliotecário(a) competente?

11. Em sua função, quais as competências que você acha necessárias para sua atuação?

(Competências pessoais)

12. O seu ambiente de trabalho exige o emprego de quais competências profissionais?

(Competências gerais dos bibliotecários no seu ambiente)

13. Poderia descrever como são as atividades diárias do seu trabalho?

14. Que recursos você dispõe para exercer tais atividades?

15. Como a Instituição de Ensino Superior colabora com o desenvolvimento das

competências dos bibliotecários?

16. Como você acha que os bibliotecários se veem aqui dentro?

17. Como você acha que os outros membros da equipe da biblioteca veem as competências profissionais dos bibliotecários?

18. Como é seu relacionamento com os demais bibliotecários da instituição?

19. E com os demais membros da equipe da biblioteca?

20. Gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Gamberini, Alexandre Augusto

G189c Competências de bibliotecários: estudo de caso com profissionais da rede de bibliotecas do centro federal de educação tecnológica de Minas Gerais – CEFET/MG/Alexandre Augusto Gamberini – Belo Horizonte: FNH, 2013.

87 f.; il.

Orientadora: Profa. Dra Talita Ribeiro da Luz

Dissertação (mestrado) – Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração.

1. Competência. 2. Competência profissional. 3. Profissionais bibliotecários. I. Luz, Talita Ribeiro. II. Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título

CDD: 658.5

Normalização e catalogação: Vanuza Bastos Rodrigues - CRB6:1.172