

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR**  
**CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**  
**HEBERT VIEIRA SIMPLÍCIO JUNIOR**  
**PAOLA GABRIELA DA COSTA ARANTES**

**COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM  
ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR**

**FORMIGA - MG**  
**2011**

**HEBERT VIEIRA SIMPLÍCIO JUNIOR  
PAOLA GABRIELA DA COSTA ARANTES**

**COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM  
ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Centro Universitário de Formiga - UNIFOR  
como requisito parcial para a obtenção de título  
de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Célia da Consolação  
Dias.

Coorientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Syrlei Maria  
Ferreira.

**Formiga – MG**

**2011**

S612

Simplício Júnior, Hebert Vieira.

Competências informacionais do profissional bibliotecário : um estudo de caso na biblioteca universitária Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga-UNIFOR-MG / Hebert Vieira Simplício Júnior, Paola Gabriela da Costa Arantes. - 2011.  
84 f.

Orientadora: Célia da Consolação Dias.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-  
Centro Universitário de Formiga – UNIFOR, Formiga, 2011.

1. Biblioteca universitária. 2. Competência informacional. I.  
Arantes, Paola Gabriela da Costa. II. Título.

CDD 027.7

**HEBERT VIEIRA SIMPLÍCIO JUNIOR**

**COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário de Formiga - UNIFOR como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof.<sup>a</sup> Dra. Célia da Consolação Dias  
Orientadora

Prof.<sup>a</sup> Esp. Syrlei Maria Ferreira  
Coorientadora

Prof.<sup>a</sup> Esp. Margarita Rodrigues Torres  
Avaliadora

**Formiga, 1 de dezembro de 2011**

**PAOLA GABRIELA DA COSTA ARANTES**

**COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM  
ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Centro Universitário de Formiga - UNIFOR  
como requisito parcial para a obtenção de título  
de Bacharel em Biblioteconomia.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof.<sup>a</sup> Dra. Célia da Consolação Dias  
Orientadora

Prof.<sup>a</sup>. Esp. Syrlei Maria Ferreira  
Coorientadora

Prof.<sup>a</sup>. Ms. Suéllen de Oliveira Reis  
Avaliadora

**Formiga, 7 de dezembro de 2011**

Aos nossos familiares pelos constantes e incondicionais incentivos e apoio, pilares fundamentais da nossa formação pessoal e profissional.

## AGRADECIMENTOS

São muitos os que nos ajudaram para que esse trabalho fosse realizado, demonstrando muita paciência e atenção ao dedicarem um pouco de seu tempo em auxílio conosco. E neste momento, em que o agradecimento pode vir mostrar nossa gratidão, não podemos nos esquecer de agradecer aos que mais se empenharam em nos dar incondicional incentivo e apoio.

À nossa orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dra. Célia da Consolação Dias, por se dedicar a esta pesquisa como pesquisadora responsável e pelas diretrizes seguras e esclarecedoras na orientação deste trabalho.

À nossa coorientadora, Prof.<sup>a</sup> Esp. Syrlei Maria Ferreira, por sua incrível paciência ao nos ajudar nas dificuldades encontradas na elaboração deste trabalho, e pelos incentivos, sugestões e fundamentais ensinamentos acadêmicos ao longo do curso.

Às professoras Margarita Rodrigues Torres, Sandra Mara Lasmar, Suéllen de Oliveira Reis e Tânia de Fátima Gontijo Fonseca, por sanar nossas dúvidas ao longo da elaboração desse trabalho e por nos ajudarem a ter novas ideias e colocá-las no papel.

Às bibliotecárias Virgínia Alves Vaz, Aparecida de Fátima Castro Campos e Regina Célia Reis Ribeiro, pela colaboração na construção desse trabalho ao permitirem que nossa pesquisa fosse realizada e, principalmente, pela atenção e paciência que sempre demonstraram.

Às colegas de graduação Elisa Cristina Costa, Eunice de Oliveira Frazão Pereira dos Santos, Fernanda Menezes Arantes, Juliana Maria de Oliveira Santos, pelo incentivo, apoio e ajuda ao longo do desenvolvimento do trabalho.

Aos nossos amigos que sempre nos incentivaram a prosseguir.

Aos nossos pais pelos estímulos permanentes aos estudos.

A Deus, pela sabedoria, força e coragem concedidas durante toda essa caminhada, para que concluíssemos mais esse projeto em nossas vidas.

“Na vida é preciso ter coragem para ser diferente e competência para fazer a diferença.”

ÂNGELA G. A. BEIRÃO, 2010.



## RESUMO

Estudo de caso sobre as competências informacionais do profissional bibliotecário aplicado na Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR em Formiga - MG, em 2011. Objetiva analisar se o perfil das bibliotecárias alocadas na Biblioteca Universitária Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR está alinhado ao perfil proposto pela análise realizada por Faria *et al.* (2005), com base nas competências pessoais do profissional da informação, descritas na Classificação Brasileira de Ocupações e as competências requeridas pelas organizações, diante das novas tecnologias da informação. Esta pesquisa visa traçar um perfil atual e realístico a partir das competências apresentadas por profissionais bibliotecários no ambiente acadêmico. Busca descrever a importância do bibliotecário para a sociedade e esclarecer sobre a definição de biblioteca universitária, para fins de sustentação teórica. Focaliza as competências a serem adquiridas pelas bibliotecárias universitárias diante as tecnologias da informação para que possam ser aptas a utilizarem estes novos recursos tecnológicos a fim de satisfazer as exigências informacionais da sociedade do conhecimento. Questiona: o profissional bibliotecário apresenta, na prática de sua profissão, as competências apresentadas por Faria *et al.* (2005), frente as novas tecnologias da informação? O desenvolvimento científico e tecnológico da sociedade tem contribuído para um novo posicionamento do profissional bibliotecário quanto à sua atuação na biblioteca, diante das novas tecnologias disponíveis. Na sociedade contemporânea, na qual busca de informações pertinentes e atuais são constantes, o papel desempenhado pelos profissionais bibliotecários assume um patamar de suma importância para a comunidade acadêmica e os usuários em geral, ao facilitar o acesso rápido e preciso às informações, independente do seu formato. A este profissional da informação, cabe inovar sua forma de atuação, adotar uma postura inovadora se adequando ao novo perfil exigido pela sociedade, buscando constantemente novos meios que facilitem o tratamento e a disseminação da informação, de modo que traga uma maior qualidade e confiabilidade na prestação de serviços à comunidade. A pesquisa realizada define-se como descritiva exploratória, baseada no método indutivo, de cunho qualitativo, recorrendo ao delineamento de estudo de caso único e utilizou como instrumento de pesquisa a entrevista estruturada, aplicada às bibliotecárias alocadas na biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR, possibilitando a descrição de seus perfis profissionais e a comparação com as competências propostas pela análise realizada por Faria *et al.* (2005). Os resultados obtidos revelam que o perfil apresentado pelas bibliotecárias é compatível com o perfil apresentado por Faria *et al.* (2005) e que as competências são interdependentes entre si. Conclui, enfatizando sobre a importância de se ter noção do interrelacionamento das competências profissionais e sobre a importância do desenvolvimento de tais competências para um melhor desempenho profissional. Conclui também que as novas tecnologias de informação determinam as ações do bibliotecário universitário e que este deve deter as competências necessárias para que seja apto a assumir a responsabilidade de mediar o acesso às fontes tecnológicas de informação.

**Palavras-chave:** CBO. Biblioteca Universitária. Bibliotecário. Competência profissional. Perfil profissional.

## ABSTRACT

Case study on the information competencies of applied professional librarian at the Library Ângela Vaz Leão University of the Centro Universitário de Formiga - UNIFOR, in 2011. Aims to analyze the profile of librarians in the University Library allocated Ângela Vaz Leão of the Centro Universitário de Formiga - UNIFOR is aligned with the profile proposed by the review by Faria *et al.* (2005), based on the personal skills of information professionals, described in the Brazilian Classification of Occupations and skills required by organizations, with the new information technologies. This research aims to profile current and realistic from the expertise provided by professional librarians in the academic environment. Seeks to describe the importance of the librarian for the society and clarify the definition of university library, for purposes of theoretical support. It focuses the skills to be acquired by university libraries on information technology in order to be able to use these new technological resources to meet the informational requirements of the knowledge society. Questions: has the professional librarian in the practice of their profession, the skills shown by Faria *et al.* (2005), opposite the new information technologies? The scientific and technological development of society has contributed to a new position as the professional librarian in the library to its performance, with the new technologies available. In contemporary society, in which the search for relevant information and current are constant, the role played by professional librarians assumes a level of utmost importance to the academic community and users in general, to facilitate fast, accurate access to information, regardless of their format. To this information professional, it is innovating the way it operates, to adopt an innovative approach to adapting to the new profile required by the company, constantly seeking new ways to facilitate the processing and dissemination of information, so bring a better quality and reliability in providing service to the community. The survey is defined as exploratory descriptive, based on the inductive method of qualitative character, using the design of single case study and used as a research tool the structured interview, applied to librarians in the library allocated in the Centro Universitário de Formiga - UNIFOR, enabling a description of their professional profiles and comparison with the competencies proposed by the review by Faria *et al.* (2005). The results show that the profile presented by the library is compatible with the profile presented by Faria *et al.* (2005) and skills are interdependent. It concludes by emphasizing the importance to be aware of the interrelationship of professional skills and the importance of developing these skills for better performance. It concludes that new information technologies determine the actions of the university librarian and that they must hold the necessary skills to be able to take responsibility for mediating access to technological sources of information.

Keywords: CBO. University Library. Librarian. Professional competence. Professional profile.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	11
2	A IMPORTÂNCIA SOCIAL DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO .....	18
3	O PERFIL DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E SEUS DESAFIOS NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO .....	21
4	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA .....	25
5	AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO .....	28
6	MATERIAIS E MÉTODOS .....	35
6.1	Tipos de pesquisa .....	35
6.2	Características do campo de estudo .....	36
6.3	Amostra .....	37
6.4	Considerações éticas .....	38
6.5	Instrumentos e procedimentos .....	39
7	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	41
8	CONCLUSÃO .....	59
	REFERÊNCIAS .....	64
	APÊNDICE A – Entrevista – Bibliotecárias do UNIFOR – MG _ Formiga – 2011 .....	69
	ANEXO A – Termo de Aceite de Orientação – Hebert Vieira Simplício Junior .....	73
	ANEXO B – Termo de aceite de orientação - Paola Gabriela da Costa Arantes .....	74
	ANEXO C – Carta de Intenção de Pesquisa .....	75

<b>ANEXO D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO E – Termo de Sigilo e Confidencialidade - Hebert Vieira Simplício Junior .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO F – Termo de Sigilo e Confidencialidade – Paola Gabriela da Costa Arantes .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO G – Termo de Aceite para Coorientação de Monografia .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO H – Carta de aprovação da pesquisa pelo CEPH .....</b>	<b>84</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea muito tem se falado das competências referentes aos profissionais em geral. Nas bibliotecas universitárias, exigências relativas às suas competências são impostas continuamente aos profissionais bibliotecários, pois estes se destacam pela excelência de seus serviços prestados à comunidade acadêmica, reafirmando a sua função social.

Diante das demandas informacionais dos usuários, a obtenção de conhecimento contínuo passa a ser um recurso estratégico para a tomada de decisões na biblioteca acadêmica, visando à geração, à disseminação e ao uso da informação.

Assim Damásio (2004, p. 6) reforça que:

As funções principais de uma Biblioteca Universitária e (*sic*) de servir como repositório e disseminador do conhecimento de uma universidade, de uma especialidade, de um centro de pesquisa. É o elo de ligação (*sic*) entre o conhecimento e o usuário final, mesmo perante os atuais acervos digitalizados na *Internet*, que contemplam pequena parte do conhecimento especializado. Ela pode ser o elo entre determinados usuários, independentemente da característica principal deste (*sic*) usuários, pessoa física ou jurídica.<sup>1</sup>

O uso das tecnologias de informação nas bibliotecas universitárias resultou em impactos no modo tradicional do funcionamento dos seus serviços e na disponibilização dos seus produtos. Esses impactos são decorrentes da nova ordem movida pela sociedade do conhecimento e gerada pela globalização, onde as transformações tecnológicas e organizacionais da sociedade criam constantemente novas ferramentas tecnológicas informacionais.

Como afirma Belluzzo (2006, p. 79):

O mundo sempre foi impulsionado pela informação, indistintamente do meio que seja utilizado para transmiti-la, ou até mesmo em relação à época em

---

<sup>1</sup> DAMASIO, E. O papel das bibliotecas universitárias e da informação para indústria e negócios perante o projeto de lei federal lei de inovação que prevê a utilização da iniciativa privada no desenvolvimento científico e tecnológico. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: Ed. da UFRN, 2004. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6412/1/snbu20042.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2011.

que se vive, ou o lugar onde nos desenvolvemos. A informação foi, é e será o motor que aquece a vida das pessoas na sociedade.<sup>2</sup>

Essas mudanças, por sua vez, exigem a adoção de uma nova postura profissional do bibliotecário, de modo a acompanhar os avanços tecnológicos e as novas exigências e necessidades dos usuários.

Este profissional enquanto mediador do desenvolvimento da competência em informação é visto como profissional que dirige, organiza e administra a Biblioteca; porém, tem como finalidade circular a informação organizada e armazenada junto à comunidade que atende. Tem como objetivo fornecer aos alunos dos cursos de graduação e pós-graduação da instituição em que trabalha um acervo de documentos impressos e eletrônicos voltados para atender a formação acadêmica e também exercer o papel de mediador entre os usuários e a informação. (SANTOS-ROCHA; MAIA, 2009).<sup>3</sup>

O avanço tecnológico, resultante das transformações da sociedade do conhecimento, oportuniza novos serviços aos usuários ao mesmo tempo, em que modifica o perfil profissional, pois os bibliotecários precisam incorporar novas competências que lhes permitam alcançar maior satisfação dos usuários na oferta de produtos e serviços.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 327) conceituam sociedade do conhecimento como:

Etapa no desenvolvimento da civilização que se caracteriza por uma proporção alta de trabalhadores do conhecimento (profissionais que criam, modificam e/ou sintetizam conhecimento como parte integrante das suas ocupações), e onde educação constitui a pedra angular da sociedade. A sociedade do conhecimento constitui uma evolução natural da sociedade da informação.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 78-89, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/19/7>>. Acesso em: 16 mar. 2011.

<sup>3</sup> SANTOS-ROCHA, Ednéia Silva; MAIA, Margaret Barros. O papel do bibliotecário como mediador no desenvolvimento da competência em informação na universidade. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Brasília, DF: FEBAB, 2009. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/marcrisfer/papel-do-bibliotecario>>. Acesso em: 17 mar. 2011.

<sup>4</sup> CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

Outro termo utilizado é *sociedade da informação*, conceituada também por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 328) como um:

Conglomerado humano cujas ações de sobrevivência e desenvolvimento se baseiam na criação, uso, armazenamento e disseminação intensa dos recursos e do conhecimento, mediados pelas tecnologias da informação e comunicação

As tecnologias de informação exigem profissionais capacitados, que tenham competência e que saibam utilizá-las tanto na disseminação da informação quanto na criação de novos produtos e serviços, e que possam treinar os usuários na utilização tanto das tecnologias quanto das fontes de informação *on-line*.

Como salienta Belluzzo (2006, p. 79):

[...] competências não são comuns a todas as pessoas e, portanto, a explosão da informação e a diversidade de formatos, assim como o avanço das tecnologias de informação e de comunicação, deixam muitos em uma zona desconfortável.

O presente trabalho levanta o seguinte questionamento: O profissional bibliotecário apresenta, na prática de sua profissão, as competências apresentadas por Faria *et al.* (2005)<sup>5</sup>, frente as novas tecnologias da informação?

É de fundamental importância que o profissional bibliotecário tenha conhecimento das competências exigidas na sociedade contemporânea para que possa, dessa maneira, assimilar tais competências e satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários através de serviços com excelência e qualidade. A hipótese inicial consiste em confirmar a importância das competências do profissional bibliotecário e demonstrar que seu perfil tende a se adaptar às constantes mudanças advindas da sociedade do conhecimento. Além de comprovar que as bibliotecárias da biblioteca Ângela Vaz Leão possuem um perfil profissional condizente com o descrito por Faria *et al.* (2005).

A partir dessa questão procurou-se demonstrar que as novas tecnologias de informação determinam as ações do profissional - bibliotecário universitário - que assume a responsabilidade de mediar o acesso a fontes tecnológicas de informação. Com esse propósito, foi apresentada a análise do perfil das bibliotecárias que estão

---

<sup>5</sup> FARIA, Sueli *et al.* Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28552>>. Acesso em: 18 fev. 2011.

alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão, do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR, com o objetivo de verificar se as ações das mesmas estão alinhadas com o perfil do profissional da informação descrito na análise de Faria *et al.* (2005).

E, além disso, pretendeu:

- a) descrever a importância social do profissional bibliotecário, o perfil do profissional bibliotecário e seus desafios na Sociedade do Conhecimento;
- b) conceituar Biblioteca Universitária;
- c) apresentar as competências pessoais do profissional da informação descritas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO);
- d) identificar o perfil das bibliotecárias do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG;
- e) analisar e comparar as ações das bibliotecárias do UNIFOR-MG com as competências do profissional da informação descritas na análise de Faria *et al.* (2005).

Na sociedade contemporânea, na qual a busca de informações pertinentes e atuais são constantes, o papel desempenhado pelos profissionais bibliotecários assume um patamar de suma importância para a sociedade ao facilitar o acesso rápido e preciso às informações, independente do seu formato. A esse profissional da informação, cabe inovar sua forma de atuação, adotar uma postura inovadora se adequando ao novo perfil exigido pela sociedade, buscando constantemente novos meios que facilitem o tratamento e a disseminação da informação, de modo que traga uma maior qualidade e confiabilidade na prestação de serviços à comunidade.

A escolha por esse tema ocorreu devido à importância de inovar e adequar o perfil do profissional bibliotecário às exigências da sociedade do conhecimento, a fim de que possam buscar novos e melhores meios de satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários e devido, ainda, ao contato direto que os pesquisadores têm com os produtos e serviços prestados pela Biblioteca Ângela Vaz Leão para a comunidade acadêmica.



É reconhecida a necessidade de um estudo que venha subsidiar as bibliotecárias e a todos os interessados no assunto com informações acerca do perfil profissional apresentado por Faria *et al.* (2005), visando uma conscientização sobre as competências do bibliotecário. Espera-se apresentar informações que possam ser usadas para o planejamento e a implantação de novas ações direcionadas à formação contínua da equipe e meios de melhorar os serviços por elas prestados.

Esse trabalho, através da pesquisa bibliográfica e da pesquisa descritiva, apresenta a importância das competências das profissionais bibliotecárias da Biblioteca Universitária Ângela Vaz Leão. Discorre ainda sobre a importância social do bibliotecário, seu perfil profissional, desafios enfrentados e também apresenta suas competências.

É de reconhecida importância o papel desempenhado pelas bibliotecas universitárias no auxílio, à aquisição do conhecimento, no ambiente acadêmico, seja por meio da função de ensino, seja na realização das pesquisas científicas ou na prestação de serviços à comunidade. Desse modo, a universidade reafirma e conquista suas funções primordiais, baseadas no tripé ensino, pesquisa e extensão, que se entrelaçam para que a evolução do conhecimento científico encontre local adequado para sua trajetória.

Nesse contexto de função da biblioteca universitária, é de fundamental importância a realização desse estudo para avaliar o perfil das bibliotecárias investigadas, oferecendo-lhes subsídios para análise dos pontos fortes e fracos em sua atuação profissional. Como já foi dito, as competências podem e devem ser adquiridas no cotidiano do fazer profissional do bibliotecário, otimizando a prestação de serviços e produtos no ambiente acadêmico.

Esse trabalho se apresenta dividido em seis capítulos, além desta introdução, sendo eles os seguintes:

- a) o capítulo 2, denominado **A importância social do profissional bibliotecário**, apresenta uma breve análise da história da evolução do profissional bibliotecário, evidenciando algumas de suas destrezas no exercício do seu papel social, que vem se alterando de acordo com o contexto social em que está inserido, adequando assim suas ações aos suportes e às necessidades informacionais de seus usuários;

- b) o capítulo 3, denominado **O perfil do profissional bibliotecário e seus desafios na Sociedade do Conhecimento**, ressalta o perfil atual adotado pelo profissional bibliotecário como disseminador da informação, exercendo um papel de mediador entre o usuário e a informação. Explana sobre o desafio de se manter constantemente atualizado com as tecnologias de informação, com a própria informação e com as necessidades dos seus usuários, em uma sociedade que traz consigo a exigência do aperfeiçoamento pessoal e profissional do bibliotecário;
- c) o capítulo 4, denominado **Biblioteca Universitária**, apresenta definições deste tipo de biblioteca, ressaltando a sua atuação juntamente com a instituição de ensino superior a qual está vinculada na prestação de recursos e meios informacionais compatíveis aos programas de ensino, pesquisa e extensão. Destacam-se alguns serviços básicos oferecidos, o uso das tecnologias da informação como ferramentas eficientes e as competências necessárias para uma atuação qualificada do profissional bibliotecário em seu contexto atual;
- d) o capítulo 5, denominado **As competências do profissional da informação**, define e apresenta as competências exigidas aos profissionais bibliotecários pelos usuários e pela CBO, juntamente com as competências propostas por Faria *et al.* (2005) ao traçar um paralelo entre as competências profissionais e organizacionais diante dos desafios da gestão do conhecimento;
- e) o capítulo 6, **Materiais e métodos**, apresenta os procedimentos metodológicos e éticos necessários à execução da pesquisa;
- f) o capítulo 7, **Resultados e discussões**, apresenta as respostas obtidas das bibliotecárias investigadas por meio da entrevista, discutindo-as perante à luz da literatura, comparando-as com as competências ideais do bibliotecário, segundo a análise de Faria *et al.* (2005);
- g) no capítulo 8, referente à **conclusão do trabalho**, apresenta-se a finalização da pesquisa, mostrando um panorama contextual,

estabelecendo-se relações entre os objetivos propostos, o problema e a hipótese de pesquisa.

Esse estudo deixa clara a necessidade do desenvolvimento de competências profissionais que venham agregar, cada vez mais, valor ao serviço prestado pelo bibliotecário, principalmente com as constantes mudanças que a tecnologia vem provocando em seu ambiente de trabalho. Nesse contexto de rápidas mudanças, pretende-se fornecer informações que despertem no profissional bibliotecário uma consciência da necessidade de constante aperfeiçoamento e inovação, visando à satisfação de seus usuários; a relevância de realização de uma sincera autoavaliação buscando a excelência de suas atitudes profissionais através do desenvolvimento de competências que atendam às exigências da realidade em que estão inseridos.

Assim, espera-se que esse trabalho possa vir a ser usado como fonte de pesquisa para posteriores trabalhos envolvendo as competências do profissional bibliotecário. Afinal, na sociedade do conhecimento em que vivemos, a inovação e a educação continuada para aprimoramento das competências profissionais devem permear o cotidiano desse profissional, que representa a mediação entre as necessidades informacionais de seus usuários e as inúmeras e variadas fontes de informação impressas e eletrônicas que compõem o universo do conhecimento produzido, sistematizado e publicado em meios formais e informais.

## 2 A IMPORTÂNCIA SOCIAL DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO

Os bibliotecários, desde a antiguidade, exercem um papel social de suma importância, não só para a comunidade em que estão inseridos, mas para a sociedade em geral.

Desde a época dos tabletas de barro da Babilônia, passando pelo pergaminho na Ásia Menor, pelo papiro no Egito, até chegar aos dias atuais, quer com o suporte papel, quer com o magnético, o homem sempre buscou registrar e preservar a memória humana, inserindo-lhe a responsabilidade de prover acesso às informações codificadas/registradas/gravadas nesses documentos, contribuindo para a formação de uma sociedade mais humana e dignificadora. (OLIVEIRA, 2003, p. 5).<sup>6</sup>

Mas, ao analisar a história da evolução do profissional bibliotecário, torna-se evidente que seu papel social tem se alterado de acordo com o contexto social em que está inserido. Nesse sentido, fica claro que o bibliotecário sempre desempenhou bem esse papel, independente do contexto de atuação, adequando suas ações aos suportes e às necessidades informacionais de seus usuários.

Na antiguidade, o papel exercido pelos bibliotecários era de guardar e proteger a informação registrada nos livros, impedindo que se espalhasse além das barreiras impostas pelo clero e a nobreza. Dentro desse contexto, desempenhavam sua função de forma eficiente, impedindo que a informação se disseminasse.

No decorrer da história, seu papel foi se adaptando às mudanças ocorridas na sociedade. Com a invenção da imprensa e o início da democratização do conhecimento, seu papel passou a ser de organizador e preservador dos documentos, mesmo quando suas funções se misturavam com as do arquivista - armazenar arquivos públicos - e com as funções do museólogo - preservar objetos históricos. A sociedade evoluía e junto com ela o papel do bibliotecário foi se solidificando e se tornando claro como disseminador da informação. O surgimento das bibliotecas públicas e dos periódicos científicos e sua posterior valorização

---

<sup>6</sup> OLIVEIRA, Sônia M. O profissional da informação frente às tecnologias do novo milênio e as exigências do mundo do trabalho. *In*: CIFORM, 4., SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO NORDESTE, 2., 2003, Salvador. **Anais...** Salvador: Ed. da UFBA, 2003. Disponível em: <[http://dici.ibict.br/archive/00000596/01/profissional\\_da\\_informa%C3%A7%C3%A3o\\_frente.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000596/01/profissional_da_informa%C3%A7%C3%A3o_frente.pdf)>. Acesso em: 11 mar. 2011.

contribuíram muito para o esclarecimento desse papel que se tornava cada vez mais evidente. O século XIX chegava ao fim, o aumento de informação crescia exponencialmente e o papel do bibliotecário passou a ser não só de disseminador, mas também de fator fundamental na educação e na produção de conhecimento científico. (ORTEGA, 2004).<sup>7</sup>

A partir do século XX, durante a nova ordem movida pela sociedade do conhecimento, a informação começou a ser produzida em volume cada vez maior, graças ao desenvolvimento tecnológico da época, que propiciou o aumento da produção editorial, gerando um acúmulo de informação. Como afirmou Oliveira (2003, p. 2), a partir do século XXI “[...] a informação passa a ser o principal fator de produção, capaz de interferir em qualquer contexto social.”

O aumento da produção informacional juntamente com os avanços tecnológicos propiciou um novo sistema de comunicação, no qual o acesso ao conhecimento se tornou universal e sem barreiras. Esse fácil acesso ao conhecimento fez surgir usuários instruídos e críticos, com necessidades cada vez mais específicas, o que provocou uma reordenação no processo de produção e disseminação do conhecimento, significando também mudanças nas ações dos profissionais da informação.

Como alerta Almeida Júnior (1997, p.15): “Com o uso crescente, proliferando-se cada vez mais, das tecnologias nas bibliotecas a forma e o número de exigências tendem a aumentar.”<sup>8</sup>

Durante esse período, o bibliotecário se via inserido em um contexto totalmente dinâmico, onde seu mercado de trabalho se expandia, seus usuários/clientes se tornaram mais exigentes e o conhecimento sendo produzido em um ritmo cada vez mais acelerado. Frente a isso, o bibliotecário passou a se questionar sobre suas técnicas e sua importância para a sociedade.

Mas, como questiona Almeida Junior (1997, p. 11):

Quem pode negar as alterações e mudanças ocorridas em todas as áreas do conhecimento humano, ocasionadas pelas novas tecnologias? No caso da biblioteconomia, que nos interessam particularmente, tais transformações foram profundamente marcantes, ou melhor, tais transformações são e estão sendo profundas e marcantes. Nossa

---

<sup>7</sup> ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramZero**, [S. l.], v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <[http://dgz.org.br/out04/Art\\_03.htm](http://dgz.org.br/out04/Art_03.htm)>. Acesso em: 18 mar. 2011.

<sup>8</sup> ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Pólis, 1997.

preocupação não está relacionada com o desenvolvimento da tecnologia em si, mas com a utilização e, principalmente, para que grupo social está dirigida.

A evolução do profissional bibliotecário está diretamente ligada ao progresso científico e tecnológico da informação. (LE COADIC, 1996).<sup>9</sup> O profissional bibliotecário tem se adaptado ao seu contexto social ao longo dos séculos, cumprindo seu papel social, de forma eficiente, de acordo com as exigências de seus usuários. Nesse novo cenário, diante das novas tecnologias, tem-se exigido do bibliotecário conhecimento constante sobre as formas e necessidades que seus usuários requerem: “[...] negar tal evidência é atestar completa incapacidade de observar, analisar e entender a realidade [do seu contexto social] [...]” (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 16).

Ajustar-se a essas mudanças significa aceitar que tais tecnologias não apenas facilitam as tarefas cotidianas, mas são também instrumentos que possibilitam o acesso à informação e comunicação a todos.

O avanço das tecnologias de informação e comunicação e suas aplicações em diversas áreas, inclusive nas bibliotecas, possibilitou uma relação direta e interativa dos usuários da informação, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços mediados pelos bibliotecários no processo de busca da informação. A introdução das tecnologias altera as relações dos bibliotecários e as suas práticas, trazendo mudanças na forma de sociabilidade e modificando o perfil deste profissional. Essas transformações fazem com que se reestruture ou se crie uma nova identidade coletiva do profissional. As mudanças tecnológicas e as novas sociabilidades acarretam uma nova forma de articulação, relação e apreensão do conhecimento destes profissionais. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 121).<sup>10</sup>

O perfil a ser adotado pelo profissional bibliotecário será discutido na próxima seção, relacionando-o aos desafios da Sociedade do Conhecimento.

---

<sup>9</sup> LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 1996.

<sup>10</sup> MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a14.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2011.

### 3 O PERFIL DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E SEUS DESAFIOS NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Atualmente muito tem se falado do perfil a ser adotado por profissionais de todas as áreas do conhecimento. A seguir, serão apresentadas algumas definições para o termo perfil, começando pelo dicionário da língua portuguesa e o dicionário de comunicação.

A palavra perfil no Dicionário Gama Kury de língua portuguesa é apresentado como “[...] descrição de uma pessoa, em traços rápidos.” (KURY, 2002, p. 818).<sup>11</sup>

Já no Dicionário de Comunicação, perfil significa apenas a palavra “descrição.” (RABAÇA; BARBOSA, 1995, p. 453).<sup>12</sup>

O novo perfil do bibliotecário vai além de guardador de informação, ele passa a ser disseminador da informação, exercendo um papel de elo entre o usuário e a informação, um instrutor para o usuário que está cada vez mais independente. Um novo conceito do profissional bibliotecário surgiu nos tempos atuais:

Hoje, o bibliotecário não é mais rotulado como um guardião de livros ou dotado de habilidades técnicas. Assume uma responsabilidade mais complexa no que se refere a sua formação profissional, passando a exercer seu papel de disseminador da informação de modo mais rápido com o uso das tecnologias da informação, *internet* e com outros suportes de informação. O bibliotecário reformula seu perfil profissional tornando-se especializado, sociável e preocupado com as necessidades de informação de seus usuários, bem como de toda a sociedade. (FONSECA; SOUSA; SANTANA, 2010, p. 3).<sup>13</sup>

O bibliotecário passa a lidar com o desafio de se manter constantemente atualizado com as tecnologias de informação, com a própria informação e com as necessidades dos seus usuários. O novo perfil de disseminador agora traz consigo a exigência do aperfeiçoamento pessoal e profissional do bibliotecário.

---

<sup>11</sup> KURY, Adriano da Gama. **Mini-dicionário Gama Kury da língua portuguesa**. São Paulo: FTD, 2002.

<sup>12</sup> RABAÇA, Carlos Alberto; BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de comunicação**. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

<sup>13</sup> FONSECA, Juliana Soares da; SOUSA, Hellys Patrícia Moraes de; SANTANA, Vanessa Alves. A responsabilidade social do profissional da informação diante de suas habilidades informacionais. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 23., 2010, João Pessoa. **Os desafios do profissional da informação frente às tecnologias e suportes informacionais do século XXI**: lugares de memória para a biblioteconomia. João Pessoa: Ed. da UFPB, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/51/62>>. Acesso em: 3 mar. 2011.

Agregadas às exigências feitas ao profissional bibliotecário, as tecnologias de informação têm-se desenvolvido rapidamente e novas ferramentas foram e estão sendo criadas para facilitar as tarefas do bibliotecário.

As tecnologias estão proporcionando novas perspectivas de atuação dos profissionais bibliotecários, estão modificando as atividades já realizadas e criando diferentes abordagens para melhor recuperar e disseminar a informação diante das necessidades da sociedade do conhecimento.

As novas tecnologias da informação aparecem como elementos fundamentais para o desenvolvimento das competências informacionais, da ciência e da cultura. O profissional da informação precisa adaptar-se aos novos serviços conhecendo melhor a Informática para utilizá-la como principal ferramenta para disseminação da informação, acompanhando as evoluções tecnológicas, gerando certo impacto informacional, e dominando todas as ferramentas e serviços tecnológicos, a fim de atingir o objetivo de sua habilidade profissional em atender as necessidades dos usuários, contribuindo para o seu desenvolvimento pessoal e social. (LISTON; SANTOS, 2008, p. 295).<sup>14</sup>

As tecnologias de informação vêm se desenvolvendo e agregando exigências, como novas competências e um rearranjo das atividades desenvolvidas pelos profissionais bibliotecários.

Conforme destaca Oliveira (2003, p. 2):

A partir do emprego de novas técnicas organizacionais e da automação, característica dos dias atuais, sem dúvida, esse novo modelo associa-se à aceleração da evolução e mudança dos métodos de trabalho, pressionado pela necessidade de novos produtos pela exigência da qualidade, até mesmo como requisito de sobrevivência.

A esse novo profissional bibliotecário está sendo exigido mais habilidades multidisciplinares como qualidade, dinamismo e criatividade, tudo isso vinculado ao progresso tecnológico que vem agregando novos valores às atividades do profissional. Nesse sentido, Cunha (2003) tem ressaltado a necessidade do bibliotecário de manter um aprendizado contínuo inerente à velocidade das mudanças tecnológicas.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> LISTON, Rose Cristiani Franco Seco; SANTOS, Plácida L. V. A. da Costa. Representando a *information literacy* “competências informacionais” na biblioteconomia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 287-300, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/5043/4742>>. Acesso em: 10 mar. 2011.

<sup>15</sup> CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 15, 1º sem. 2003. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14701504.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2011.



Cunha e Silva (2002, p. 80) esclarecem que:

A realidade em que vivemos, dentro de um contexto globalizado, exige dos profissionais de todas as áreas melhor desempenho e mais eficiência. Dentro deste contexto, os bibliotecários devem estar preparados de forma a responder às novas exigências da sociedade do conhecimento.<sup>16</sup>

Fragoso (2004, p. 8) comenta ainda que:

Quanto ao bibliotecário, o significado mudar deve estar ligado a alterar fazendo de maneira diferente e diversificada, ampliando sua atuação. Se compararmos o de hoje com o de ontem, perceberemos que o da atualidade apresenta mais alternativas para facilitar sua proximidade com a comunidade e desta com a biblioteca.<sup>17</sup>

Muito tem se falado sobre o perfil do bibliotecário e as competências necessárias para o desenvolvimento de suas atividades. Como esclarecimento serão apresentadas a seguir, na próxima seção, as competências exigidas ao profissional bibliotecário. Essas competências estão ligadas à combinação de conhecimentos, de saber fazer, de experiências e comportamentos.

Nesse sentido, Carvalho (2002) comenta que:

O trabalhador [bibliotecário] do século XXI deve distinguir as [suas] competências [...]. Ele deve saber comunicar e interpretar a informação disponível e planejar ações. Entre as competências podem ser citadas criatividade, dinamismo, iniciativa, uso da informação, aprendizado da leitura e da escrita, domínio do espaço cultural onde se insere a capacidade de liderança [dentre outras].<sup>18</sup>

As exigências feitas pela sociedade interferem diretamente no cotidiano do bibliotecário, tornando-o mais eficiente na tomada de decisões e resolução de problemas. Essas exigências estão diretamente ligadas com as funções de encontrar, avaliar e usar a informação, estando ligadas à atitude profissional que prioriza a disseminação informacional de acordo com as necessidades do usuário.

<sup>16</sup> CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Edna Lúcia da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 3, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>>. Acesso em: 8 mar. 2011.

<sup>17</sup> FRAGOSO, Graça Maria. Conversando com bibliotecários. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 8, p. 7-9, 2003/2004. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/382/464>>. Acesso em: 8 mar. 2011.

<sup>18</sup> CARVALHO, Kátia de. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramZero**, [S. l.], v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out02/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out02/Art_03.htm)>. Acesso em: 8 mar. 2011.

As competências exigidas ao profissional da informação serão discutidas a partir da visão de Faria *et al.* (2005) no capítulo 5.

#### 4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Machado (2009, p. 28) conceitua bibliotecas universitárias como unidades de informação que têm como objetivo servir de “[...] apoio ao ensino, pesquisa e extensão, através da prestação de serviços aos alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários da instituição na qual está inserida.”<sup>19</sup>

Ainda segundo Severino (2007, p. 33):

[...] as funções da Universidade - ensino, pesquisa e extensão - se articulam intrinsecamente e se implicam mutuamente, isto é, cada uma destas funções só se legitima pela vinculação direta às outras duas, e as três são igualmente substantivas e relevantes.<sup>20</sup>

A atuação da biblioteca universitária deve estar vinculada às políticas da Instituição e a suprir as demandas informacionais dos cursos oferecidos, apresentando um acervo selecionado e atualizado sobre diversas áreas do conhecimento, compatíveis aos programas de ensino, pesquisa e extensão.

A biblioteca deve disponibilizar o seu acervo em todos os formatos e meios, oferecendo alternativas de acesso aos seus usuários, fornecendo ferramentas de busca *on-line*.

Para Lemos e Macedo (1974, p. 172):

Uma boa biblioteca universitária ultrapassa os limites físicos da universidade, em decorrência das atividades de extensão dessa universidade e as da própria biblioteca. Isso impõe a manutenção de contatos com diferentes (*sic*) instituições, inclusive órgãos internacionais, representações de países estrangeiros e, por último, mas não menos importante, outras bibliotecas.<sup>21</sup>

Conforme Machado (2009, p. 28):

Os serviços oferecidos [pelas bibliotecas universitárias] geralmente são: consulta local de seu acervo, pesquisas em bancos de dados e *Internet*,

<sup>19</sup> MACHADO, Marli. **A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação**. Florianópolis: [s. n.], 2009. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Machado,Marli.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2011.

<sup>20</sup> SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

<sup>21</sup> LEMOS, Antônio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. Posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Rev. Esc. Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, p. 40-51, mar. 1975. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001948&dd1=59c58>>. Acesso em: 30 mar. 2011.

empréstimo a domicílio, levantamento bibliográfico, orientação quanto a normalização de trabalhos acadêmicos, reserva de materiais, empréstimo entre bibliotecas, serviço este que auxilia na resolução de problemas com a eventual falta de algum livro no acervo local.

Esses, dentre outros serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, devem passar por avaliações periódicas com o intuito de dimensionar um planejamento coerente aos objetivos da instituição e das exigências de seus usuários.

As tecnologias da informação também devem ser consideradas ferramentas básicas de trabalho dentro de uma biblioteca universitária, uma vez que o processamento, gerenciamento, recuperação e a disseminação da informação através dessas tecnologias são mais eficientes e eficazes. (SANTOS; TOLFO, 2006, p.70).<sup>22</sup>

As Bibliotecas Universitárias, como qualquer outra organização, necessitam adaptar-se às transformações ocorridas em seu contexto atual para não se tornarem obsoletas.

Os bibliotecários universitários, desde o fim do século XX, estão conscientes que para mudar é preciso inovar, sabem que é preciso desenvolver constantemente estratégias para o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes – competências – que deem suporte aos profissionais no uso de ferramentas tecnológicas para o alcance eficaz dos objetivos da instituição e a satisfação de seus usuários. Sabem que precisam ser profissionais empreendedores, dinâmicos, com uma formação interdisciplinar, abertos a mudanças, com visão estratégica, competentes, que entendam a mudança ocorrida nos processos de trabalho, que conheçam e saibam utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação ( TICs ) para inovar e, conseqüentemente, oferecer mais e melhores produtos e serviços informacionais à comunidade acadêmica.

Para Amorim e Amaral (2010, p. 9) o bibliotecário universitário deve ter “[...] destreza e conhecimentos em fontes de informação, proatividade, conhecimento

---

<sup>22</sup> SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 1, n. 2, 1º sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/269/332>>. Acesso em: 7 set. 2011.

em tecnologia da informação [...]”, como competências necessárias para uma atuação qualificada e eficiente.<sup>23</sup>

Para tal, Carvalho (1981, p. 17) propõe que:

[...] para que as bibliotecas se integrem ao ambiente universitário que as envolve é necessária uma avaliação de seus atuais serviços e uma posterior redefinição de seus objetivos com o intuito de dimensioná-los à luz de um planejamento coerente com os objetivos e atividades da própria instituição.<sup>24</sup>

Percebe-se que o sucesso da inovação em Biblioteca Universitária vai depender da capacitação e postura do bibliotecário e sua equipe, diante das TICs. O bibliotecário atua nesse contexto como agente responsável por prover o pesquisador de informação relevante e por isso sempre busca se atualizar e desenvolver competências que o tornem apto a essa função.

No próximo capítulo será apresentada uma abordagem mais profunda sobre esse assunto.

---

<sup>23</sup> AMORIM, Iara Rodrigues de; AMARAL, Roniberto Morato do. Perfil de competências necessárias a função biblioteconômica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 2-16, jun./ago. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/922/860>>. Acesso em: 8 set. 2011.

<sup>24</sup> CARVALHO, Maria Carmen Romay de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981; Brasília, DF: ABDF, 1981.

## 5 AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Em todas as áreas do conhecimento, muito se fala das competências de determinado profissional. Para facilitar o entendimento sobre o termo competência, a seguir serão apresentadas algumas definições.

Segundo o dicionário Gama Kury de língua portuguesa, o termo competência define-se como: “Capacidade decorrente de conhecimento profundo que alguém possui sobre um assunto. Aptidão.” (KURY, 2002, p. 238).

Além dessa, há também a definição do Dicionário Jurídico da Academia Brasileira de Letras Jurídicas, em que competência está descrita como: “Atribuição, capacidade ou faculdade concedida por lei a alguém ou algum órgão para fazer alguma coisa, conhecer ou decidir algum assunto.” (SIDOU, 2006, p. 180).<sup>25</sup>

Para Vitorino e Piantola (2009, p. 132), competência define-se como:

[...] conjunto de conhecimentos, qualidades, capacidades e aptidões que habilitam para a discussão, a consulta, a decisão de tudo o que concerne o trabalho, a qual supõe conhecimentos fundamentados, acompanhados das qualidades e da capacidade que permitem executar as decisões.<sup>26</sup>

Na visão de Belluzzo (2006, p. 82):

[...] competência, de modo geral, é um composto de duas dimensões distintas: a primeira, um domínio de saberes e de habilidades de diversas naturezas, permite a intervenção prática na realidade, e a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social.

No decorrer da história, diversos questionamentos, sob diferentes formas, foram feitos quanto às competências inerentes aos bibliotecários, mas um dos primeiros a responder a essa questão, mesmo que de forma indireta, foi o matemático e bibliotecário Shiyali Ramamrita Ranganathan, que a partir de 1930 apresentou as Cinco Leis da Biblioteconomia e desde então essas leis foram, e são até hoje, consideradas como base para todas as atividades biblioteconômicas. As cinco leis são:

<sup>25</sup> SIDOU, J. M. Othon (Org.). **Dicionário jurídico**: Academia Brasileira de Letras Jurídicas. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

<sup>26</sup> VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-196520090003000009&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-196520090003000009&script=sci_arttext&tlng=es)>. Acesso em: 24 mar. 2011.

- 1) Os livros são para serem usados, referente à competência do bibliotecário de divulgar e disseminar a informação;
- 2) Todo leitor tem seu livro, referente ao papel social que o bibliotecário deve exercer possibilitando o acesso à informação a qualquer usuário;
- 3) Todo livro tem seu leitor, referente à competência de proporcionar informação específica para cada tipo de leitor;
- 4) Poupe o tempo do leitor, referente à competência de organização e recuperação da informação de forma rápida e dinâmica;
- 5) A biblioteca é um organismo em crescimento, referente à competência de atualização de acervo e conhecimento de fontes de informação e a competência de ser dinâmico e acompanhar as novidades.<sup>27</sup>

Para Campos ([200\_?]), as cinco leis da Biblioteconomia são muito importantes, pois:

[...] são elas que permitem que o profissional possa compreender de uma forma mais abrangente a função de sua profissão, dentro de um contexto social, que permite definir critérios e princípios de ação que vão desde o posicionamento ético deste profissional até a escolha de métodos e técnicas para o seu fazer diário.

Em 2002, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) disponibilizou à sociedade a nova Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que substituiu a anterior, de 1994. Esse documento veio reconhecer, nomear, codificar os títulos e descrever as características das ocupações do mercado de trabalho brasileiro.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), instituída por portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares. Os efeitos de uniformização pretendida pela Classificação Brasileira de Ocupações são de ordem administrativa e não se estendem às relações de trabalho. Já a regulamentação da profissão, diferentemente da CBO, é realizada por meio de lei, cuja apreciação é feita pelo Congresso Nacional, por meio de seus Deputados e Senadores, e levada à sanção do Presidente da República. (BRASIL, 2002).<sup>28</sup>

A CBO estabelecida no ano de 2002, pelo Ministério do Trabalho e Emprego, agrupa os profissionais da informação em uma família composta por profissionais que foram identificados com os códigos 2612, agrupados em 05, 10 e 15, conforme descrito a seguir:

<sup>27</sup> CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **As cinco leis da biblioteconomia e o exercício profissional**. [S. l.: s. n.], [200\_?]. p. 3. Disponível em: <<http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/260504.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2011.

<sup>28</sup> BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 15 mar. 2011.

- 2612-05:** Bibliotecário, Biblioteconomista, Bibliógrafo, Cientista de informação, Consultor de informação, Especialista de informação, Gerente de informação, Gestor de informação.
- 2612-10:** Documentalista, Analista de documentação, Especialista de documentação, Gerente de documentação, Supervisor de controle de processos documentais, Supervisor de controle documental, Técnico de documentação, Técnico em suporte de documentação.
- 2612-15:** Analista de informações (pesquisador de informações de rede), Pesquisador de informações de rede. (BRASIL, 2002).

Na classificação da CBO, o profissional da informação pode exercer, entre outras, as ocupações de: bibliotecário, documentalista e analista de informações como pesquisador de informações de rede, sendo suas atividades caracterizadas como:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria. (BRASIL, 2002).

Tomando por base as competências da CBO e as competências propostas na pesquisa de Gramigna (2002), que resultou em cerca de 100 indicadores de desempenho exigidos pelas organizações, no período de 1997 a 2000, Faria *et al.* (2005) fazem uma reflexão das competências propostas por Gramigna (2002) e as da CBO, traçando um paralelo entre as competências profissionais e organizacionais diante dos desafios da gestão do conhecimento.<sup>29</sup> Para tal Faria *et al.* (2005, p. 30) apresentam o quadro a seguir:

---

<sup>29</sup> GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.



Quadro 1 - Competências do profissional da informação e suas correspondências no núcleo de competências exigidas pelas organizações

<b>COMPETENCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES</b>		<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS PELAS ORGANIZAÇÕES</b>
1	Manter-se atualizado	Disposição para mudanças
2	Liderar equipes	Liderança
3	Trabalhar em equipe e em rede	Afetividade + sociabilidade
4	Demonstrar capacidade de análise e síntese	Análise e síntese / ou avaliação
5	Demonstrar conhecimento de outros idiomas	Comunicação
6	Demonstrar capacidade de comunicação	Comunicação
7	Demonstrar capacidade de negociação	Negociação
8	Agir com ética	Ética ou liderança
9	Demonstrar senso de organização	Organização e planejamento
10	Demonstrar capacidade de empreendedora	Realização
11	Demonstrar raciocínio lógico	Criatividade mais outras capacidades cognitivas
12	Demonstrar capacidade de concentração	Atenção / priorização
13	Demonstrar proatividade	Antecipar ameaças
14	Demonstrar criatividade	Flexibilidade / criatividade

Fonte: FARIA, *et al.*, 2005, p. 30.

Com base no quadro apresentado, Faria *et al.* (2005, p. 30, grifos do autor) propõem a seguinte análise das competências:

- a) a competência “**manter-se atualizado**” pode ser equiparada à competência “**disposição para mudanças**”, que é a capacidade de gerar alternativas para o trabalho, alternando rotinas para adequá-las às necessidades. Trata-se da capacidade de inovar e propor mudanças em suas estratégias de atuação, em que atualização é um pré-requisito;
- b) a competência “**trabalhar em equipe e em rede**” é correlata à competência “**afetividade**”, que é a capacidade de estabelecer compromissos com abertura e transparência, criando vínculos que favorecem a atuação em equipes e o compartilhamento de estratégias e interesses. Define a qualidade dos compromissos que as pessoas estabelecem e a “sociabilidade”, que é a capacidade de adaptar-se ao contexto e de ampliar sua rede de relacionamento;
- c) a competência “**conhecimento de idiomas**” é considerada um desdobramento da competência “**comunicação**” – que é a capacidade de expressar-se de forma clara, precisa e objetiva, bem como habilidade para ouvir, processar e compreender o contexto da mensagem, argumentar com coerência, usando *feedback* de forma adequada e facilitando a interação entre as partes;
- d) a competência “**ética**” é apontada como um desdobramento da competência “**liderança**” em algumas empresas e isolada em outras; a autonomia moral, através da capacidade de enfrentar as novas situações que exigem posicionamento ético;
- e) a competência “**capacidade empreendedora**” pode ser equiparada à competência “**realização**” que traduz a disposição aos desafios e capacidade de se automatizar diante das situações ainda não experimentadas. Mostra o grau de motivação com que o profissional se envolve nas diversas situações de trabalho e sua ambição para crescer;
- f) a competência “**raciocínio lógico**” não tem sido empregada no núcleo de competências das empresas investigadas. Arriscamos aqui a considerar que a indissociabilidade entre o consciente racional e as atividades criativas leva as organizações a nomear a criatividade para representar as competências cognitivas;
- g) a competência “**demonstrar capacidade de concentração**” pode ser equiparada à competência “**atenção/priorização**”, que revela a visão global e percepção do contexto, capacidade de finalização e forma com que define prioridades em seu trabalho. Revela a capacidade de atender a demandas externas, refazendo sua programação de trabalho;
- h) a competência “**demonstrar proatividade**” tem equivalência com a competência “**antecipar ameaças**”, que revela a capacidade para antecipar ameaças e oportunidades e promover ações estratégicas.

O perfil das bibliotecárias alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR será traçado com base na análise realizada por essa pesquisa.

Essas competências pessoais, nesse contexto, determinam o domínio de saberes e habilidades profissionais desejáveis em um profissional da informação. Naturalmente, ninguém conseguirá reunir todas essas características em um único profissional, mas o ideal é que se consiga possuir algumas dessas competências para se garantir boa aptidão ao desempenhar seu trabalho.

Conforme Carvalho (2004), a biblioteca universitária, dentre os outros tipos de bibliotecas, é a que mais apresenta a função de desenvolvimento do conhecimento, pois é a partir das informações por ela fornecidas que as descobertas científicas, de âmbito acadêmico, são realizadas.<sup>30</sup>

Atualmente, o bibliotecário de bibliotecas universitárias tem diante de si uma gama de novas tecnologias de informação que a cada dia se renovam. Diante dessas novas tecnologias, o bibliotecário é compelido a desenvolver competências. A autora salienta ainda que essas novas competências representam:

[...] organizar, selecionar e refinar produtos; monitorar e integrar a informação dispersa; pesquisar e avaliar recursos informacionais disponíveis, orientar a oferta de serviços do tipo FAQs [diretórios de perguntas frequentes] e de listas de discussão ou similares, que respondam a questões factuais ou mesmo os que facilitem a navegação em redes. (CARVALHO, 2004, p. 27).

Nas bibliotecas universitárias, os bibliotecários universitários devem estar atentos aos momentos de transição das tecnologias de informação pelos quais estão sendo submetidos, pois devem estar preparados para geração e prestação de serviços aos seus usuários de acordo com as atuais exigências tecnológicas.

Os novos recursos disponíveis via *internet* são ferramentas que proporcionam uma nova forma de interação entre o bibliotecário e o usuário, trazendo possibilidades cognitivas e intelectuais, através de textos digitais de *sites* de relacionamento.

Entre os impactos da *internet* [...] [ou seja, das tecnologias] nas bibliotecas, e serviços de informação acadêmicos ou de pesquisas, pode-se citar: número crescente de publicações diretamente em meio eletrônico; enorme facilidade de acesso a documentos eletrônicos disponíveis na rede; grande número de usuários acessando ao mesmo tempo a informação desejada. (MIGUEL; AMARAL, 2007, p. 20).<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto, 2004.

<sup>31</sup> MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa. A Biblioteca universitária e as novas tecnologias. **Interagir UERJ**, [Rio de Janeiro], v. 6, p. 17-23, 2007. Disponível em: <[http://www2.uerj.br/a\\_biblioteca\\_artigo.pdf](http://www2.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf)>. Acesso em: 16 mar. 2011.

Isso implica no acompanhamento dessas tecnologias, pois elas possibilitam ampliar o acesso, o compartilhamento e a aproximação das informações contidas na biblioteca com os usuários da universidade.

## 6 MATERIAIS E MÉTODOS

Este capítulo apresenta os aspectos metodológicos do trabalho realizado.

### 6.1 Tipos de pesquisa

Esse trabalho constitui-se em uma pesquisa descritiva e exploratória, que conforme Gil (2002, p. 42):

[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.<sup>32</sup>

Segundo Gil (2002, p. 144), por meio do estudo exploratório tem-se o aprimoramento das ideias e a explicação das variáveis causais de determinado fenômeno em situações complexas, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados e assumindo, em geral, a forma de levantamento.

A pesquisa tem por base o método indutivo, recorrendo ao procedimento de estudo de caso único, que possibilitará uma análise ampla e detalhada das questões demarcadas. Para Gil (2002), o estudo de caso único possibilita maior esclarecimento da causa do problema, proporcionando evidências inseridas em um único contexto, facilitando sua compreensão. Ainda segundo Gil (2002, p. 54):

O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

O estudo de caso visou apresentar de um modo geral o tema abordado no presente trabalho, proporcionando amplo conhecimento de seus elementos, aprofundando-se em um ambiente universitário e permitindo a formulação de hipóteses para pesquisas futuras, a partir dos resultados obtidos através dessa pesquisa.

Em relação à abordagem, essa pesquisa classifica-se como qualitativa, a

---

<sup>32</sup> GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

qual segundo Oliveira (1999, p. 117) possui:

[...] a facilidade de poder descrever a complexidade, hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.<sup>33</sup>

Essa pesquisa utilizou como base teórica a análise das competências dos bibliotecários realizada por Faria *et al.* (2005, p. 30).

## 6.2 Características do campo de estudo

A Biblioteca Ângela Vaz Leão, mantida pelo Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, filiada à Base de Dados das Bibliotecas de Instituições Brasileiras de Ensino Superior da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) é uma Biblioteca Universitária que tem por finalidade prestar serviços de informação e documentação à comunidade interna e externa do UNIFOR.

A missão da Biblioteca é promover o acesso, a disseminação e o uso da informação como apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, contribuindo para a evolução e a produção do conhecimento. O serviço da biblioteca destina-se especialmente para os discentes de graduação e pós-graduação do centro universitário, mas são considerados usuários da Biblioteca os docentes, discentes e servidores administrativos do UNIFOR, ex-alunos e a comunidade em geral.

A Biblioteca está localizada no Prédio 2 do Campus Universitário do UNIFOR, oferecendo a todos os usuários uma infraestrutura moderna e ambientes adequados para o acesso a informação e ao conhecimento. Possui três profissionais bibliotecárias e três estagiárias para realizações das atividades da biblioteca. O seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira das 07:00h às 22:40h.

A biblioteca oferece serviços como Boletim Online Biblioteca Informa, biblioteca digital, visitas guiadas, projetos de extensão comunitária, treinamentos como: normalização de trabalhos acadêmicos, de projeto de pesquisa, artigo científico, estratégias de pesquisa na *internet*. Oferece ainda acesso às bases de dados da Bireme e do COMUT. O *software* de gerenciamento utilizado é o Gnuteca –

---

<sup>33</sup> OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

Sistema livre de gestão de acervos, que é um sistema de automação de todos os processos de uma biblioteca.<sup>34</sup>

### 6.3 Amostra

Conforme dito anteriormente, a pesquisa foi realizada na biblioteca universitária do UNIFOR e compõe o universo desse estudo as três bibliotecárias que estão alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão.

A escolha por essa instituição, para realização dessa pesquisa de estudo de caso, se deu de forma intencional, devido à importância dos serviços prestados pela Biblioteca Universitária Ângela Vaz Leão, mantida pelo Centro Universitário de Formiga – UNIFOR – MG e pela facilidade de contato com as bibliotecárias da biblioteca; devido ainda à sua localização geográfica, o que facilita a coleta de dados e contribui para reduzir o tempo necessário para a análise dos dados.

Quanto à amostra intencional, Marconi e Lakatos (2010, p. 38) afirmam que “[...] o pesquisador está interessado na opinião (ação, intenção etc.) de determinados elementos da população, mas não representativos dela.”<sup>35</sup>

Gil (2002, p. 145) acrescenta que:

Uma amostra intencional, em que os indivíduos são selecionados com base em certas características tidas como relevantes pelos pesquisadores e participantes, mostra-se mais adequada para a obtenção de dados de natureza qualitativa [...] A intencionalidade torna a pesquisa mais rica em termos qualitativos.

Assim, a intencionalidade permitiu a obtenção de dados mais precisos para a pesquisa.

---

<sup>34</sup> CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR. **Biblioteca Ângela Vaz Leão**. Disponível em: <[http://www.uniforg.edu.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1984&Itemid=58](http://www.uniforg.edu.br/index.php?option=com_content&task=view&id=1984&Itemid=58)>. Acesso em: 30 mar. 2011.

<sup>35</sup> MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

## 6.4 Considerações éticas

A pesquisa desenvolvida seguiu as normas e diretrizes da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde que regulamenta as pesquisas envolvendo seres humanos.

O Conselho Nacional de Saúde, no uso da competência que lhe é outorgada pelo Decreto nº 93933 de 14 de janeiro de 1987 [...]. Esta Resolução incorpora sob a ótica do indivíduo e das coletividades os quatro referenciais básicos da bioética: autonomia, não maleficência, beneficência e justiça, entre outros, e visa assegurar os direitos e deveres que dizem respeito à comunidade científica, aos sujeitos da pesquisa e ao Estado. O caráter contextual das considerações aqui desenvolvidas implica em revisões periódicas dessa Resolução, conforme necessidades nas áreas tecnocientífica e ética. (BRASIL, 1996).<sup>36</sup>

Os formulários exigidos pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Humanos foram devidamente assinados pelos responsáveis, anexados à esta pesquisa e listados a seguir:

- a) ANEXO A Termo de Aceite de Orientação – Hebert Vieira Simplício Junior: firma o compromisso da professora de orientar o aluno em seu trabalho de conclusão de curso;
- b) ANEXO B Termo de Aceite de Orientação – Paola Gabriela da Costa Arantes: firma o compromisso da professora de orientar a aluna em seu trabalho de conclusão de curso;
- c) ANEXO C Carta de Intenção de Pesquisa: declaração onde a responsável principal pelo projeto apresentou o projeto e os alunos à instituição onde foi realizada a pesquisa;
- d) ANEXO D Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE): as pesquisadas declaram estarem devidamente esclarecidas sobre o projeto de pesquisa dos alunos;
- e) ANEXO E Termo de Sigilo e Confidencialidade - Hebert Vieira Simplício Junior: o aluno firma estar ciente que é obrigado a manter sigilo sobre as informações coletadas na instituição;

---

<sup>36</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196/96, de 10 de outubro de 1996**. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso\\_96.htm](http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso_96.htm)>. Acesso em: 14 mar. 2011.



- f) ANEXO F Termo de Sigilo e Confidencialidade – Paola Gabriela da Costa Arantes: a aluna firma estar ciente que é obrigada a manter sigilo sobre as informações coletadas na instituição;
- g) ANEXO G Termo de Aceite para Coorientação de Monografia; firma o compromisso da professora de orientar o aluno em seu trabalho de conclusão de curso;
- h) ANEXO H Carta de aprovação da pesquisa pelo CEPH; confirma a liberação para a realização da pesquisa.

## 6.5 Instrumentos e procedimentos

Para a realização dessa investigação foi utilizada como instrumento de coleta de dados a técnica de entrevista estruturada. Como afirma Gil (2009), “[...] entre todas as técnicas de interrogação, a entrevista é a que representa maior flexibilidade. [...] [Já que esse instrumento] pode assumir as mais diversas formas.”

As entrevistas foram aplicadas às três bibliotecárias que estão alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão, no período do mês de agosto.

O roteiro da entrevista foi organizado em 30 questões relacionadas às competências informacionais segundo Faria *et al.* (2005), apresentadas a seguir:

- a) a formação profissional;
- b) a competência “manter-se atualizado” e “disposição para mudanças”;
- c) a competência “trabalhar em equipe e em rede” e “afetividade”;
- d) a competência “conhecimento de idiomas” e “comunicação”;
- e) a competência “ética” e “liderança”;
- f) a competência “capacidade empreendedora” e “realização”;
- g) a competência “raciocínio lógico/criatividade”;
- h) a competência “demonstrar capacidade de concentração” e “atenção/priorização”;
- i) a competência “demonstrar proatividade” e “antecipar ameaças”.

Os dados coletados foram analisados com base no Quadro 1 - Competências do profissional da informação e suas correspondências no núcleo de competências exigidas pelas organizações, descrita por Faria *et. al.* (2005), conforme já apresentado em seção anterior.

Os procedimentos adotados para a obtenção dos dados se apresentam na seguinte seqüência:

- a) primeiro contato com a coordenadora da biblioteca, a fim de apresentar os objetivos da pesquisa e consentimento para realização da pesquisa;
- b) elaboração das questões a serem abordadas na entrevista;
- c) contato com as bibliotecárias, a fim de apresentar a pesquisa;
- d) aplicação da entrevista às bibliotecárias alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão;
- e) análise e discussão dos dados obtidos na pesquisa de acordo com bibliografia levantada.

## 7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para melhor apresentar os dados obtidos na pesquisa, os resultados foram divididos e analisados em duas partes. A primeira contém um relato sobre a formação e experiência profissional das bibliotecárias, aspectos importantes para subsidiar o entendimento da presente pesquisa, e a segunda parte apresenta as discussões sobre as competências dos profissionais analisados.

Atualmente, as mudanças tecnológicas da informação têm afetado o ambiente da biblioteca universitária, desde os métodos e as técnicas próprias da profissão até o modo como o bibliotecário interage com seu usuário. Várias questões surgem nesse contexto atual de mudanças de forma a interferir na conduta do bibliotecário perante a sua função. E o caminho que o bibliotecário possui é se aperfeiçoar cada vez mais, se adaptar à nova realidade social, melhorando e desenvolvendo, constantemente, competências que o tornem apto a prestar seu serviço do melhor modo possível, diante dos desafios que a cada dia surgem em seu percurso.

Nesse sentido, Aranalde (2005, p. 346) entende que:

É preciso reconhecer que para haver mudança qualitativa na forma como as pessoas vivem é importante superar o comodismo, ou seja, é necessária uma avaliação de como a realidade se apresenta em toda sua complexidade e de como essa realidade poderia ser melhorada.<sup>37</sup>

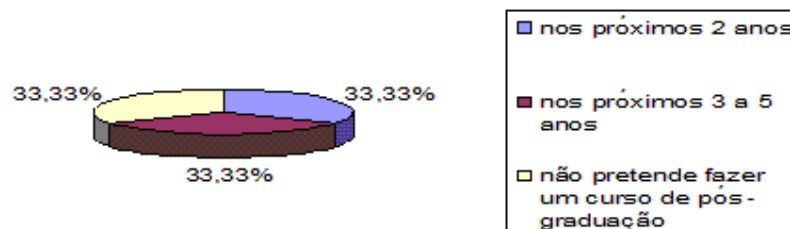
Tais mudanças também aconteceram na Biblioteca Ângela Vaz Leão afetando o modo como as bibliotecárias interagem com a informação, conforme se pode observar com os resultados apresentados mais adiante neste trabalho. A amostra da pesquisa realizada foi composta pelas três bibliotecárias da Biblioteca Ângela Vaz Leão (BAVL), que se formaram no período de 1978 a 1989 e cursaram Biblioteconomia na instituição UNIFOR, sendo que todas possuem curso de pós-graduação na área de Tratamento da Informação Científica e Tecnológica para Estruturação de Banco de Dados.

Em relação à intenção em fazer outro curso de pós-graduação na área de Biblioteconomia, aparece ilustrada pelo gráfico 1 apresentado a seguir:

---

<sup>37</sup> ARANALDE, Michel Maya. A questão ética na atuação do profissional bibliotecário. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337-368, jul./dez. 2005. Disponível em: <[http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf\\_2005\\_v11\\_n2/6\\_aquestaoetica.pdf](http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf_2005_v11_n2/6_aquestaoetica.pdf)>. Acesso em: 12 out. 2011.

Gráfico 1- Porcentagem relativa à intenção em cursar uma pós-graduação



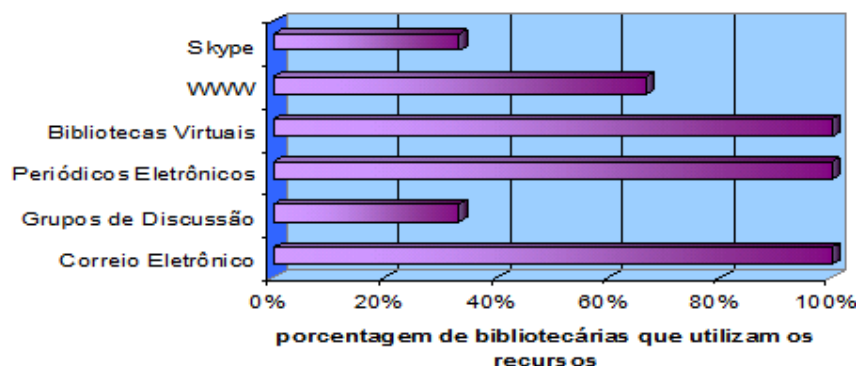
Fonte: Estudo de caso, 2011.

No Gráfico 1, pode-se constatar as intenções das bibliotecárias em manter uma educação continuada na área e manter-se assim atualizadas, sendo possível observar que 66,66% da amostra priorizam a educação continuada pretendendo manter-se atualizadas na área, fazendo novos cursos de pós-graduação futuramente; e que 33,33% não prioriza atualmente uma educação continuada na área, devido a motivos pessoais. As profissionais bibliotecárias da instituição nos relataram suas experiências profissionais e de acordo com seu relato, foi possível comparar com o referencial teórico levantado.

Atualmente, é de conhecimento geral, a importância da *internet* no cotidiano de qualquer pessoa e não é diferente na profissão do bibliotecário, que constantemente utiliza seus recursos para responder às demandas dos usuários. Com relação ao uso de recursos da *internet*, as bibliotecárias pesquisadas identificaram o uso profissional e pessoal dos seguintes recursos: correio eletrônico - e-mail-, para a comunicação em geral; grupos de discussão, como meio de atualização; periódicos eletrônicos, no serviço de referência; bibliotecas virtuais, como meio de se inteirar sobre as novidades e como fonte de pesquisa; *WWW*, como recurso indispensável na navegação da internet; e uma delas identificou o *Skype* também como um recurso usado no intercâmbio de informações, tanto profissionais quanto pessoais.

Em relação aos recursos da *internet* por elas mais utilizados, o Gráfico 2 mostrou as opções apontadas, comprovando-se:

Gráfico 2 - Relação de recursos da *internet* mais utilizados pelas bibliotecárias da BAVL

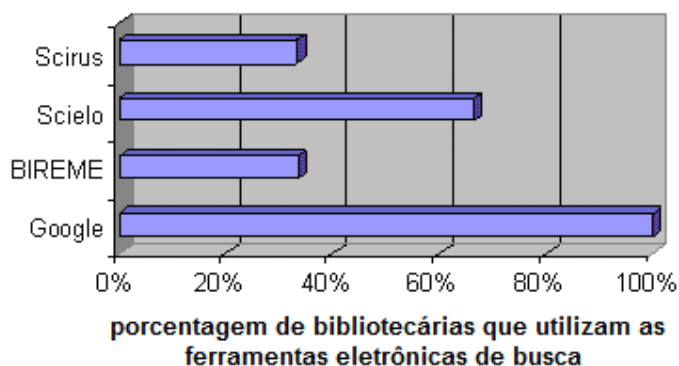


Fonte: Estudo de caso, 2011.

A variedade de recursos utilizada pelas bibliotecárias. Pode-se concluir que os recursos mais utilizados por elas são os periódicos eletrônicos, o correio eletrônico e as bibliotecas virtuais. Os dados deste trabalho indicam que o uso de ferramentas de busca é de reconhecida importância para a recuperação da informação nos tempos atuais.

Em relação às ferramentas de busca mais utilizadas pelas bibliotecárias, o Gráfico 3 apresenta uma visão geral de quais são utilizadas e com que frequência:

Gráfico 3 - Relação de ferramentas eletrônicas de busca utilizadas pelas bibliotecárias e sua porcentagem



Fonte: Estudo de caso, 2011.

As ferramentas mais utilizadas pelas bibliotecárias como fonte de pesquisa e de informações visando à melhoria profissional são o *Google* (100%), *BIREME* (30%), *Scielo* (60%) e *Scirus* (30%).

De acordo com a representação apresentada no Gráfico 3, é possível concluir que as bibliotecárias mantêm o uso de ferramentas eletrônicas de busca para localizar informações atualizadas.

Os desafios da sociedade do conhecimento são inúmeros e incluem desde os de caráter técnico e econômico, cultural, social e legal, até os de natureza psicológica e filosófica. (WERTHEIN, 2000, p. 71).<sup>38</sup> A cada dia, novos desafios se apresentam ao profissional bibliotecário devido às mudanças provocadas pelas novas tecnologias. Essa pesquisa apresenta as dificuldades identificadas pela amostra e não tem por fim classificá-las de forma alguma.

A sociedade do conhecimento, em sua constante busca pela informação, vem exigir cada vez mais do bibliotecário. Vários são os desafios enfrentados pelas bibliotecárias da BAVL. De acordo com a entrevista realizada, foram identificados e relacionados os seguintes desafios: manter-se atualizado diante das novas tecnologias, saber discernir o que é importante para o crescimento profissional e, por último, o desafio de buscar a informação no ambiente digital e disponibilizá-la ao usuário. Observou-se que, de acordo com a informação das entrevistadas, o usuário da biblioteca tem se mostrado cada vez mais exigente.

O desafio por elas enfrentado se justifica devido ao fato de que as novas e inúmeras tecnologias da informação tornam difícil discernir quais são os meios e recursos mais relevantes que complementem os serviços prestados. Justifica-se também pela existência da grande quantidade de informação presente no meio digital, que resulta em buscas extremamente exaustivas, por isso surge a necessidade de se identificar informações relevantes em meio eletrônico e refiná-las, a fim de satisfazer os usuários.

Há ainda o fato de o usuário estar cada vez mais exigente. Ele geralmente procura o bibliotecário após ter efetuado uma busca prévia e provavelmente infrutífera. Esse usuário espera que o bibliotecário tenha sucesso onde ele falhou anteriormente, o que aumenta ainda mais a responsabilidade do bibliotecário em relação à busca e recuperação da informação. É possível desde já, a partir desses dados, observar o contato que as bibliotecárias têm com a tecnologia e também seu compromisso com o usuário.

---

<sup>38</sup> WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2011.

Ao desenvolver suas atividades o bibliotecário coloca em prática diversas competências próprias de sua profissão. Essas competências hoje vêm se alterando e mesmo com as competências estabelecidas pela CBO para o profissional da informação, atualmente, na literatura, têm-se identificado novas competências ou competências com algumas alterações na realidade profissional.

No contexto da literatura, destacam-se Faria *et al.* (2005), por realizar um paralelo entre as competências estabelecidas pela CBO e as competências exigidas pelo mercado de trabalho.

Tendo em vista confrontar com a realidade os resultados obtidos por Faria *et al.* (2005), essa pesquisa compara as competências por tais autoras identificadas, com as competências apresentadas pelas bibliotecárias da BAVL. Foram analisadas aqui as competências: “Manter-se atualizado/Disposição para Mudanças”; “Trabalhar em equipe e em rede/Afetividade”; “Conhecimento de idiomas/Comunicação”; “Ética/Liderança”; “Capacidade empreendedora /Realização”; “Raciocínio lógico/Criatividade”; “Demonstrar capacidade de concentração/Atenção e Priorização” e “Demonstrar proatividade/Antecipar ameaças”.

Quanto à primeira competência analisada “**Manter-se atualizado/Disposição para Mudanças**”, os resultados mostraram que as bibliotecárias da BAVL utilizam-se de literatura corrente, realização de projetos como a “Biblioteca Estação do Trabalho”, participação em eventos, cursos de especialização e módulos de pós-graduação para se manterem atualizadas. Todas apresentaram a preocupação de manter-se atualizadas com as novas redes de comunicação, a fim de satisfazer seus usuários, uma delas afirma possuir perfis nas redes *Twitter* e *Facebook* como meio de manter contato mais direto com seus usuários e aprender sobre suas necessidades. Apresentaram também a preocupação em entrar em contato com os principais meios de comunicação usados pelos usuários através do contato diário, buscando conhecer seus hábitos e necessidades através do estudo de usuários realizados anualmente na biblioteca denominado Programa de Avaliação de Produtos e Serviços da Biblioteca - PABI -. Ainda de acordo com as bibliotecárias, os dirigentes da UNIFOR incentivam a atualização profissional, desde que seja manifestado interesse, custeando a ida a eventos e cursos da área. Uma das bibliotecárias salienta ainda a importância em participar de eventos que objetivem o crescimento do profissional bibliotecário, mesmo quando não é possível a ajuda financeira da instituição. Conforme relata uma das entrevistadas: “Também

já participei de eventos custeando eu mesma todas as despesas. Sempre que possível, participo.” (Entrevistada 2). E ainda “[...] a instituição em si ajuda. O papel fundamental é do profissional, ele tem que querer.” (Entrevistada 2).

Sob essa competência, Faria *et al.* (2005, p. 30), afirma que:

[...] “manter-se atualizado” pode ser equiparada à competência “disposição para mudanças”, que é a capacidade de gerar alternativas para o trabalho, alternando rotinas para adequá-las às necessidades. Trata-se da capacidade de inovar e propor mudanças em suas estratégias de atuação, em que atualização é um pré-requisito.

Nesse tópico, pode-se considerar que essa competência está, de certa forma, presente no perfil das bibliotecárias. Constata-se que apresentam uma grande disposição para mudanças, afirmam estarem constantemente modificando os métodos e técnicas empregados em seu trabalho, sempre inovando e utilizando-se de grande criatividade, a fim de adaptar os serviços prestados pela biblioteca à realidade em que está inserida e às necessidades de seus usuários.

Para Morigi e Pavan (2004, p. 121), a disposição para mudanças é consequência direta das novas tecnologias e são imprescindíveis para a atuação do bibliotecário. Nesse aspecto, afirmam que:

A introdução das tecnologias altera as relações dos bibliotecários e as suas práticas, trazendo mudanças na forma de sociabilidade e modificando o perfil deste profissional. Essas transformações fazem com que se reestruture ou se crie uma nova identidade coletiva do profissional. As mudanças tecnológicas e as novas sociabilidades acarretam uma nova forma de articulação, relação e apreensão do conhecimento destes profissionais.

Ainda segundo Valentim (2004, p. 170), essas tecnologias são essenciais para se atingir as metas de uma biblioteca, sendo de muita importância que o bibliotecário procure a elas se adaptar:

As tecnologias da informação cada vez mais são ferramentas básicas para as atividades de armazenamento, processamento e disseminação de dados, informação e conhecimento. [...] profissionais com as competências e habilidades dessa área de formação são essenciais para o sucesso de uma equipe multidisciplinar atuando com gestão da informação e conhecimento.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Equipes multidisciplinares na gestão da informação e conhecimento. In: BATISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M.. **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2004. p. 154-175.



Através dos resultados obtidos, percebe-se que os requisitos apresentados pelas bibliotecárias estão muito próximos da competência “*Manter-se atualizado/Disposição para Mudanças*”. Tais requisitos foram observados na preocupação de se manterem atualizadas, conhecerem as novas tecnologias, participarem de eventos, estarem sempre em contato com as tecnologias utilizadas pelos usuários e por estarem sempre adaptando suas técnicas biblioteconômicas ao ambiente em que atuam.

Quanto à segunda competência analisada, “**Trabalhar em equipe/afetividade**”, os resultados mostraram que as bibliotecárias da BAVL demonstram essas capacidades em relação às colegas de equipe, procurando manter um relacionamento amistoso, mantendo um constante diálogo, procurando envolver-se na tomada de decisões e ajudando-se em tarefas que demandem maior urgência. Afirmam ser de suma importância para obtenção de bons resultados manter uma boa relação afetiva dentro da equipe e também com o usuário, demonstrando gentileza e companheirismo para um convívio satisfatório no ambiente de trabalho. Uma delas ressalta em seu relato: “Passamos a maior parte do nosso tempo no trabalho, por isso temos que manter uma boa relação, companheirismo e gentileza, tornando o convívio satisfatório.” (Entrevistada 2).

Apresentam também senso de companheirismo com profissionais da área que atuam em outras instituições ou recém formados, ao compartilhar, através de *e-mails*, informações sobre periódicos, sobre o programa de automação utilizado pela BAVL, o Gnuteca, divulgando informações sobre novas vagas para bibliotecários e sanando algumas dúvidas apresentadas por outros bibliotecários.

Sobre essa competência, “trabalhar em equipe/afetividade”, Faria *et al.* (2005, p. 30, grifo dos autores) afirmam que:

é a capacidade de estabelecer compromissos com abertura e transparência, criando vínculos que favorecem a atuação em equipes e o compartilhamento de estratégias e interesses. Define a qualidade dos compromissos que as pessoas estabelecem e a “sociabilidade”, que é a capacidade de adaptar-se ao contexto e de ampliar sua rede de relacionamento.

Neste tópico, “trabalhar em equipe/afetividade”, os resultados demonstraram sintonia e motivação entre as bibliotecárias. Elas conciliam as suas visões e estilos em prol de um mesmo objetivo, para atingir um ideal comum no

ambiente de trabalho e na realização das atividades profissionais. Suas atitudes se alinham com a descrição realizada por Pestana *et al.* (2003, p. 81), e afirmam ainda que:

O trabalho em equipe é mais do que uma ferramenta de trabalho. É um recurso primordial para a produtividade, e, para tal, é necessário que a equipe desenvolva atividades para uma determinada missão, projeto ou qualquer desafio dentro da organização.<sup>40</sup>

Nesse sentido, Vergara (2000, p. 113) ressalta a importância do trabalho em equipe, responsável por bons resultados e motivação pessoal e afirma que:

[...] a primeira vantagem de se trabalhar em equipe é a agilidade na captação da informação e em seu uso. Outra vantagem é que as equipes têm tendência maior a assumir riscos, porque a responsabilidade pelos resultados fica compartilhada. Por último, quando o poder é compartilhado, normalmente as pessoas sentem-se responsáveis pelo resultado e incorporam o processo, sentindo-se motivadas.<sup>41</sup>

As bibliotecárias mostram atitudes que condizem com essa competência, “Trabalhar em equipe/afetividade”, ao se empenhar em manter um ambiente amistoso dentro da equipe e também com o usuário e proporcionando participação das outras integrantes da equipe na tomada de decisões. Apresentam também afetividade positiva com profissionais que não pertencem à equipe, compartilhando informações em rede, a fim de auxiliá-los em suas atuações profissionais. Elas demonstram claramente em suas atitudes conhecerem a importância do trabalho em equipe e da afetividade positiva dentro do ambiente de trabalho e se esforçam por manter esse ambiente de afetividade e compartilhamento de interesses no seu ambiente de trabalho. Seus perfis encaixam-se na análise de Faria *et al.* (2005), devido a essas atitudes.

Quanto à terceira competência analisada, “**Conhecimento de idiomas/comunicação**”, competência esta muito importante atualmente devido à sociedade do conhecimento, onde há fontes de informação que remetem grande quantidade de informação em língua estrangeira e devido também ao grande

---

<sup>40</sup> PESTANA, Maria Cláudia *et al.* Desafios da sociedade do conhecimento e gestão de pessoas em sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 2, p. 77-84, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/647/567>>. Acesso em: 13 out. 2011.

<sup>41</sup> VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

número de meios de comunicação existentes atualmente. Nos resultados obtidos, as bibliotecárias afirmam ser de muita importância o domínio do idioma inglês na BAVL, sendo que 66,66% delas dominam esse idioma em nível básico, enquanto 33,33% o dominam em nível instrumental. O inglês apresenta uma grande importância devido aos *softwares* utilizados na biblioteca, às pesquisas acadêmicas e à tabela de classificação CDD, utilizada na biblioteca em sua versão em língua inglesa.

Todas já apresentaram dificuldades para utilizar tecnologias de informação no idioma inglês e para sanar essas dificuldades, recorrem ao uso de dicionários de inglês, tradutores *on-line* e uma delas explicou ter realizado um curso de inglês após enfrentar recorrentes dificuldades referentes ao idioma.

Em relação a essa competência, “Conhecimento de idiomas/comunicação”, Faria *et al.* (2005) reforçam o aspecto *Comunicação*, relativo a tal competência. Essa pesquisa apresenta um enfoque no aspecto *Conhecimento de idiomas*, devido a esse trabalho usar uma abordagem relativa à faceta das novas tecnologias da informação, que frequentemente se utilizam de informação internacional para seu desenvolvimento e uso. Apesar de, nesta competência, o enfoque estar direcionado ao aspecto *Conhecimento de idiomas*, o aspecto *Comunicação* também foi identificado no perfil das bibliotecárias da BAVL. Da mesma forma, esse aspecto também foi observado em outras competências tais como: “trabalhar em equipe e em rede / afetividade”; “ética / liderança”; “capacidade empreendedora/ realização” e a “competência demonstrar proatividade / antecipar ameaças”. Em todas essas competências, foi possível notar com clareza a presença do aspecto comunicação da competência “Conhecimento de idiomas/comunicação”.

Dentro do enfoque conhecimento, Faria *et al.* (2005, p. 31) apresentam a competência “Conhecimento de idiomas/comunicação” como sendo:

[...] a capacidade de expressar-se de forma clara, precisa e objetiva, bem como habilidade para ouvir, processar e compreender o contexto da mensagem, argumentar com coerência, usando *feedback* de forma adequada e facilitando a interação entre as partes.

Ressalta-se mais uma vez que nesse estudo não foi utilizado o enfoque utilizado por Faria *et al.* (2005), já que esse trabalho focaliza no aspecto *Conhecimento de idiomas*.

Atualmente, é imprescindível o conhecimento de outros idiomas, mas o inglês continua sendo um idioma universal, sendo obrigatório seu conhecimento a qualquer profissional da informação, como afirma Nascimento (1999, p. 11):

É óbvio que o inglês continua imbatível como idioma de maior divulgação. É quase impossível nos dias de hoje a inserção no mercado de trabalho, sem conhecimento do inglês, como é impraticável também uma plena realização profissional. O inglês se impõe como idioma universal na comunicação científica, fazendo jus ao desenvolvimento científico, tecnológico e à infraestrutura (*sic*) informacional americana. No mundo globalizado em que vivemos não há lugar para monoglotas, principalmente em países cujas línguas não fazem parte dos considerados idiomas oficiais, como é o caso do português. Para um profissional se impor face à competitividade do mercado de trabalho, além do conhecimento de informática, deve ser no mínimo, bilíngüe (*sic*).<sup>42</sup>

Nesse tópico, referente à competência “Conhecimento de idiomas/comunicação”, pode-se perceber a grande utilidade do domínio de outro idioma, principalmente o inglês, já que esse é um idioma base para a comunicação dentro da sociedade do conhecimento, onde a informação globalizada é uma constante. As bibliotecárias apresentam tal competência, pois todas são capazes de se comunicar, mesmo que com algumas pequenas dificuldades, no idioma inglês, o idioma estrangeiro mais utilizado dentro da BAVL. E mesmo quando dificuldades são encontradas pelas bibliotecárias em utilizar recursos tecnológicos em outro idioma, elas demonstram iniciativas de superar essas dificuldades.

Quanto à quarta competência, “**Ética/Liderança**”, que se apresenta indispensável no ambiente da biblioteca universitária, o nível do conhecimento do bibliotecário pode ser o fator determinante para o sucesso de uma busca. Na BAVL, os resultados não foram diferentes, tal competência apresenta ser de muita importância e faz parte da consciência de todas as bibliotecárias, ainda que, atualmente, a informação em meio eletrônico cause certa confusão em relação ao seu uso e aos direitos autorais. As três profissionais da BAVL apresentam uma postura contrária ao uso de cópia ilegal de documentos eletrônico ou impresso, orientando seus usuários a fazerem citações ao invés de cópia e ajudam a divulgar a legislação referente a essa atitude. As bibliotecárias estão sempre orientando seus usuários sobre *sites* confiáveis de informação científica, oferecem treinamento sobre

---

<sup>42</sup> NASCIMENTO, Maria de Jesus. Idiomas espanhol e português e a democratização da informação para o MERCOSUL. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 9, n. 1, 1999. Disponível em: <[http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/330/1/v9%20n1\\_1999\\_2.pdf](http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/330/1/v9%20n1_1999_2.pdf)>. Acesso em: 14 out. 2011.

pesquisa na *internet*, instruindo como selecionar informação confiável na *web* e indicando a página da biblioteca BAVL, dentro do site do UNIFOR-MG, na qual se encontra uma grande quantidade de periódicos eletrônicos, por elas selecionados, além de um *link* com *sites* de interesse acadêmico. Elas procuram auxiliar seus usuários a fazer buscas com autonomia, oferecendo treinamentos de capacitação, orientando-os na busca e no uso dos terminais eletrônicos de consulta e na localização de documentos nas estantes. Uma das bibliotecárias relata: “A nossa função também é educar o usuário, instruindo-o em suas buscas. O usuário tem que ser independente.”

Nesse tópico, a competência “Ética/Liderança”, buscou-se analisar a conduta exercida nas atividades profissionais das bibliotecárias, já que uma das responsabilidades sociais do bibliotecário, no que diz respeito à ética e à liderança, é o dever de gerir informações do melhor modo possível, oferecendo aos usuários o máximo de qualidade, numa contínua interação na busca de informações relevantes. Segundo Valentim e Dante (2000, p. 65):

[...] a questão ética da atuação e da formação do profissional da informação se dá por meio de compromissos com cinco instâncias ou entidades distintas: o usuário, a organização, a informação, a profissão e ao mesmo.<sup>43</sup>

No estudo realizado por Faria *et al.* (2005), quanto à competência, “Ética/Liderança”, as autoras apresentam uma análise um tanto vaga quanto ao tema. Devido a esse fato vale ressaltar que esse trabalho apresenta um enfoque voltado para o aspecto *Ético*, que dentro da faceta tecnologia da informação e comunicação se apresenta de forma polêmica, já que, atualmente, a informação em meio eletrônico causa certa confusão em relação a seu uso e aos direitos autorais. Faria *et al.* (2005, p. 31, grifo dos autores), mesmo que de forma vaga, ainda afirmam que “[...] a competência ‘ética’ é apontada como um desdobramento da competência ‘liderança’ em algumas empresas e isolada em outras [...]”. Pela forma vaga como Faria *et al.* (2005) abordam tal competência, foi utilizada como referência as considerações de Aranalde (2005) como base para essa análise.

Conforme salienta Aranalde (2005, p. 354):

---

<sup>43</sup> VALENTIM, Marta Ligia Pomim.; DANTE, Gloria Ponjuan. **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.

Uma postura ética se faz necessária quando interagimos com outros seres humanos na complexa teia de relações sociais na qual estamos inseridos. [...]. O valor primordial que norteia uma postura ética está centrado na idéia (*sic*) de responsabilidade social. [...] A postura ética requerida de um profissional da informação, como no caso de um bibliotecário, inclui a busca pelas melhores alternativas para organização, recuperação e disseminação das informações, tendo em vista as necessidades dos usuários com os quais interage e das instituições em que está inserido.

Levando em conta tais considerações, é possível observar que o perfil das bibliotecárias da BAVL apresenta a competência “*Ética/Liderança*”, ao se observar que são contrárias a atitudes que sejam antiéticas, como o uso indevido de documentos disponibilizados em meio eletrônico e também o uso indevido da informação em formato impresso. Apresentam uma conduta ética ao orientar seus usuários a agirem sempre de forma ética ao lidar com a informação e o conhecimento, ao disponibilizar informação confiável e também ao educar o usuário de forma que ele seja autossuficiente ao realizar suas pesquisas. O aspecto liderança pode ser reconhecido no perfil das bibliotecárias da BAVL ao se observar a análise de outras competências, apresentadas no decorrer desse texto, como “manter-se atualizado/disposição para mudanças”; “capacidade empreendedora/realização” e “demonstrar proatividade/antecipar ameaças”.

Em uma organização que visa proporcionar informações relevantes às necessidades de seus usuários, a competência “**Capacidade empreendedora/realização**” é relevante. Foram observadas evidências dessa capacidade empreendedora na criação de novos serviços que atendam essas necessidades. Os dados desse trabalho apontaram que 66,66% das bibliotecárias da BAVL mantêm contato com as novidades na área da biblioteconomia através de *blogs* e redes sociais e levam as novas informações obtidas para a avaliação da equipe e, em caso de uma avaliação positiva, são implementadas aos serviços e produtos da biblioteca. Uma das bibliotecárias afirma “[...] trago as novidades para a equipe e discutimos sobre a necessidade de implantá-las na biblioteca.” A biblioteca procura desenvolver projetos tendo em vista as necessidades de seus usuários, sendo um deles o plano de *marketing*, segundo as bibliotecárias desenvolvido recentemente com o objetivo de melhor atender aos usuários, levando a eles informações acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. As bibliotecárias afirmam estar satisfeitas com as tecnologias utilizadas na biblioteca, dentre elas vocabulários controlados *on-line*, bases de dados, bibliotecas digitais e virtuais e diversos

*softwares*. Os *softwares* utilizados são constantemente atualizados visando o melhor atendimento. Um deles, o Gnuteca, tem-se mostrado muito eficiente na organização e recuperação da informação.

Faria *et al.* (2005, p. 31) apresentam a competência “Capacidade empreendedora/realização” da seguinte forma:

[...] traduz a disposição aos desafios e capacidade de se automotivar (sic) diante das situações ainda não experimentadas. Mostra o grau de motivação com que o profissional se envolve nas diversas situações de trabalho e sua ambição para crescer.

Conforme os resultados, as bibliotecárias da BAVL demonstram possuir uma atitude condizente com a competência “Capacidade empreendedora/realização”, apresentada por Faria *et al.* (2005), ao elaborarem constantemente projetos, tendo em vista as necessidades de seus usuários. Além desse fator, 66,66% das entrevistadas demonstram tal competência ao se utilizar de *blogs* e redes sociais na busca de novidades a serem utilizadas em seu ambiente de trabalho. É importante ressaltar que, gradualmente, os 33,33% restantes se habituam a utilizar desses meios de comunicação para entrar em contato com as novas tendências na área da biblioteconomia, pois constantemente os *blogs* e redes sociais trazem à tona informações relevantes a respeito de novas ações na biblioteca.

Espera-se que o profissional bibliotecário reconheça sempre a indispensável necessidade de mudança, ainda que isso signifique um enorme desafio ao seu papel. Para Conti (2009, p. 4), um bibliotecário deve estar sempre preparado e disposto a enfrentar as mudanças que veem ocorrendo no mercado de trabalho, para ser um empreendedor.<sup>44</sup> Ele ainda afirma que o bibliotecário com características empreendedoras é aquele que:

- a) busca realizar seus próprios sonhos, em busca da auto-realização (sic);
- b) acredita que pode convencer pessoas a realizarem seus sonhos;
- c) coloca o destino a seu favor e tem a certeza que faz diferença no mundo;
- d) não se abate diante dos erros e fracassos, pelo contrário, aprende com eles.

A competência “**Raciocínio lógico/criatividade**” é relevante não apenas em uma biblioteca, mas também no cotidiano de qualquer pessoa que busca bons resultados em qualquer atividade a ser realizada. As bibliotecárias da BAVL demonstraram que estão cientes da necessidade do desenvolvimento de produtos e serviços de informação em meio eletrônico, com criatividade, ao desenvolver e disponibilizar a Biblioteca Digital e Portal de Periódicos, ambos disponíveis na página da biblioteca. Quanto a isso, uma delas ressalta que “[...] temos que aprender a trabalhar e ser criativos com as ferramentas que temos à disposição.” (Entrevistada 1).

Para elas, a criatividade pode ser adicionada aos projetos na biblioteca como um processo de mudanças, na solução de problemas, como um meio de criar novos serviços e, acima de tudo, na criação de novas formas de disseminação da informação.

Segundo Faria *et al.* (2005, p. 31), o aspecto “*Raciocínio Lógico*” não é levado em conta, enquanto competência, na prática do bibliotecário em seu ambiente de trabalho. Afirmam que “[...] a indissociabilidade entre o consciente racional e as atividades criativas leva as organizações a nomear a criatividade para representar as competências cognitivas.” Levando em conta tal consideração de Faria *et al.* (2005) e a falta de literatura que trate do tema relacionado à biblioteconomia, a análise feita nesse trabalho foi realizada com enfoque no aspecto *Criatividade*.

Nesse sentido, conforme informa Valentim (2008, p. 5), a informação é elemento fundamental da profissão do bibliotecário, e é constantemente afetada em relação à sua produção, gestão, organização, tratamento, mediação, disseminação e acesso, pelas novas tecnologias. Ainda segundo Valentim (2008, p. 5):

Nesse contexto, o bibliotecário precisa ser criativo, já que sua ação profissional é afetada por transformações sociais e tecnológicas, cujas dinâmicas exigem novas formas de gerenciar, tratar, mediar, dar acesso à informação, entre outros procedimentos. A criatividade, portanto, é uma característica fundamental para o profissional bibliotecário, porquanto os serviços e produtos informacionais devem ser, no mínimo, ajustados às transformações ocorridas ou às necessidades/demandas existentes.

---

<sup>44</sup> CONTI, Daiana Lindaura *et al.* O perfil do bibliotecário empreendedor. **Revista ACB:** biblioteconomia, Santa Catarina, v. 14, n.1, 2009. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/650/718>>. Acesso em: 15 out. 2011.



De acordo com a descrição realizada por Valentim (2008, p. 5), é possível concluir que a competência “Raciocínio lógico/criatividade” está presente também no perfil apresentado pelas bibliotecárias da BAVL. Elas demonstram tal competência desenvolvendo serviços e produtos em meio eletrônico de acordo com as necessidades específicas dos usuários da BAVL. Demonstram sua criatividade também ao inovar as ferramentas utilizadas por elas para a realização de suas tarefas dentro da biblioteca.

A próxima competência a ser analisada, “**Demonstrar capacidade de concentração/atenção e priorização**”, está relacionada diretamente à biblioteca quanto às suas atividades de tratamento técnico e disseminação da informação. Para as bibliotecárias da BAVL, as atividades que envolvem uso de tecnologia, exigem dos profissionais mais concentração. Essas atividades são a indexação, classificação e catalogação, “[...] no momento da digitação essa atenção deve ser redobrada, pois um pequeno erro de digitação pode interferir na recuperação da informação.” (Entrevistada 3). Uma delas enfatiza ainda que “[...] todo trabalho, para ser bem feito, dentro da biblioteca, requer concentração.” (Entrevistada 1). Questionadas sobre a priorização das atividades na biblioteca, as bibliotecárias afirmaram não priorizar uma tarefa em especial, pois todas as atividades são igualmente importantes para o funcionamento da biblioteca. Entretanto, uma delas afirmou ser importante a priorização em disponibilizar os periódicos mais usados pelos usuários.

No atendimento das demandas dos usuários, elas procuram priorizar o treinamento dos usuários, a fim de torná-los independentes na busca por informações. Elas se preocupam em não deixar o usuário sem uma resposta, buscando sempre agilidade e eficiência no atendimento.

A seleção e aquisição de material é uma atividade em que o aspecto “priorização” dessa competência é colocado em prática. Alguns materiais têm mais prioridade que outros, quanto à aquisição. Na BAVL, a seleção é feita pelos docentes e encaminhada ao departamento de compras da instituição pelo coordenador do curso de onde se originou a demanda. Porém, se algum documento não estiver disponível para compra e estiver disponível gratuitamente e de forma legal na *internet*, as bibliotecárias procuram imprimir tal documento e inseri-lo no acervo, a fim de atender a demanda.

Conforme Cardoso Filho (2003, p. 42), o bibliotecário em bibliotecas universitárias, deve estar sempre atento com a prática de suas funções.<sup>45</sup> Para tal autor, o conceito de atenção se estabelece em alguns eixos principais sobre capacidades de processamento de informação, que colocam limites sobre o desempenho humano habilidoso:

- A atenção é seriada, mudando de uma fonte para outra ao longo do tempo.
- A atenção é limitada em capacidades.
- A atenção requer esforço e está relacionada com a excitação.
- A atenção limita a capacidade de fazer certas partes da tarefa ao mesmo tempo.

A atenção é de vital importância dentro de uma biblioteca sendo um fator básico para se alcançar bons resultados e, aliados à priorização, é capaz de conduzir a excelência dos serviços prestados. Ainda segundo Blattmann e Cipriano (2005, p. 8), “[...] priorizar é conseguir resolver as questões urgentes, que são inadiáveis, de forma a atender as principais demandas e necessidades do usuário.”<sup>46</sup>

Conforme Faria *et al.* (2005, p. 31), a competência “Demonstrar capacidade de concentração/atenção e priorização” define-se como:

[...] visão global e percepção do contexto, capacidade de finalização e forma com que define prioridades em seu trabalho. Revela a capacidade de atender a demandas externas, refazendo sua programação de trabalho.

De acordo com as definições precedentes, é possível afirmar que as bibliotecárias apresentam tal competência, demonstrando terem consciência de quais atividades dentro da biblioteca demandam maior atenção. Ao apresentarem também a consciência de quais as atividades devem ser priorizadas a fim de solucionar as questões dos usuários e também ao se ajudarem em tarefas que demandem mais urgência, demonstram essa competência.

---

<sup>45</sup> CARDOSO FILHO, Jair Cunha. **Identificação de competências individuais em atividade de fiscalização e controle externo na câmara legislativa do distrito federal**. 2003. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2003. Disponível em: <<http://www.cl.df.gov.br/cldf/escola-do-legislativo/DISSERTACaMESTRADO%20Jair.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2011.

<sup>46</sup> BLATTMANN, Ursula; CIPRIANO, Aline de Souza. Os diferentes públicos e espaços da biblioteca escolar: da pré-escola a universidade. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: SNBU, 2005. Disponível em: <[http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/Magda\\_Ursula\\_SNBU.pdf](http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/Magda_Ursula_SNBU.pdf)>. Acesso em: 20 out. 2011.

Em uma biblioteca, as ações devem sempre ser planejadas com antecedência. O bibliotecário deve estar sempre um passo à frente de seu usuário, identificando suas necessidades antes dele mesmo se dar conta de que as possui. Por essa razão, a competência “**Demonstrar proatividade/antecipar ameaças**” se mostra importante para revelar sobre o perfil de um bibliotecário. Na BAVL, anualmente é realizado o PABI, projeto de avaliação do sistema criado pelas bibliotecárias, que tem por objetivo detectar possíveis falhas nos serviços e antecipar as demandas. A partir desse estudo, ficou comprovado que é feito o planejamento das ações a serem desenvolvidas na biblioteca durante o ano. Todas as bibliotecárias participam desse planejamento através de reuniões realizadas exatamente com esse fim. A equipe está em constante comunicação e ainda através das observações realizadas no dia a dia surgem várias ideias relacionadas a melhorias a serem feitas nos produtos e serviços oferecido pela BAVL. Para melhor realização do trabalho, juntamente com a instituição, a coordenadora da biblioteca comunica o planejamento e o desenvolvimento de novos serviços aos seus superiores hierárquicos através de relatórios e demonstrações “*in loco*” desses novos produtos/serviços.

Uma boa discussão sobre tal competência é apresentada por Raposo e Espírito Santo (2006, p. 6), onde segundo as autoras:

Um dos significados do prefixo "pró" é antecipação, algo que acontece antes. Neste contexto, a pessoa proativa está sempre se antecipando aos acontecimentos, fazendo até mesmo alguma espécie de previsão para poder atuar de uma determinada forma planejada. Neste caso, é necessária uma análise do contexto, a identificação e a seleção de alternativas que possam levar à previsão dos resultados de cada cenário.[...] Então ser proativo significa tomar a iniciativa. Embora a iniciativa faça parte da proatividade, ela se apresenta apenas como uma reação e não como uma ação para responder uma determinada demanda. A proatividade se efetiva quando, além do planejamento, se adiciona a uma determinada demanda um questionamento positivo do processo. [...] conforme exemplo abaixo. Um instrutor, dando uma palestra, pergunta quem poderia tirar cópias xerox de um artigo. Alguém rapidamente se oferece como voluntário. A pessoa proativa se oferece como voluntária e também sugere algo do tipo: "Podemos escanear o artigo?" ou "Que tal pedirmos para alguém colocar o artigo no formato *word* ou *Power Point*?" Trata-se de um questionamento visando a melhoria do processo ou do resultado. Neste sentido, um questionamento positivo é a base para toda mudança que pode ocorrer em

um determinado setor de atividade, que pode levar a mudanças de maneira consistente. Assim, “somando-se a iniciativa + planejamento + questionamento positivo tem-se a proatividade.”<sup>47</sup>

Faria *et al.* (2005, p. 31) apresentam uma abordagem similar sobre a competência “*Demonstrar proatividade/antecipar ameaças*” ao afirmarem que tal competência “[...] revela a capacidade para antecipar ameaças e oportunidades e promover ações estratégicas.”

A partir dos dados obtidos, é possível afirmar que as bibliotecárias da BAVL apresentam em seu perfil também a competência “*Demonstrar proatividade/antecipar ameaças*”. O estudo de usuários por elas desenvolvido e anualmente aplicado foi concebido com o objetivo de antecipar as necessidades de seus usuários e, além disso, as reuniões realizadas periodicamente e a observação cotidiana realizada na BAVL demonstram tal competência.

Pode-se observar, todavia, que as competências apresentadas nesse trabalho referente ao profissional da informação estão vinculadas umas às outras em uma visível interdependência, que as tornam capazes de uma caracterização completa do perfil do profissional bibliotecário. Cada competência está relacionada diretamente a uma outra, e todas são interdependentes para ser alcançada com sucesso. Sabemos que deter todas essas competências descritas nesse trabalho é algo improvável de se encontrar em um único bibliotecário, mas deve ser desejável a todos os profissionais da informação obtê-las. O domínio de determinadas competências leva os profissionais e as organizações que os empregam a fazer a diferença no mercado. (FARIA *et al.*, 2005, p. 31).

---

<sup>47</sup> RAPOSO, Maria de Fátima Pereira; ESPÍRITO SANTO, Carmelita do. Biblioteca universitária proativa. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 87-101, jul./dez. 2006. Disponível em: <[http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/sbu\\_rci/article/viewFile/350/232](http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/350/232)>. Acesso em: 20 nov. 2011.

## 8 CONCLUSÃO

Respondendo aos objetivos propostos no trabalho, verificou-se com relação ao perfil profissional das bibliotecárias da BAVL, que as qualificações e habilidades que estas detêm, relacionadas às competências do profissional da informação, correspondem ao núcleo de competências exigidas pelas organizações descritas na análise realizada por Faria *et al.* (2005).

Assim, a pesquisa realizada atendeu aos objetivos propostos neste estudo, de analisar se o perfil das bibliotecárias que estão alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão está alinhado com o perfil do profissional da informação descrito na análise de Faria *et al.* (2005).

Constatou-se também nesta pesquisa que as bibliotecárias da BAVL detêm as competências descritas por Faria *et al.* (2005) de forma que se adapta à sua realidade de trabalho. A hipótese inicial proposta por este trabalho de demonstrar que as novas tecnologias de informação determinam as ações do profissional bibliotecário universitário, que assume a responsabilidade de mediar o acesso às fontes tecnológicas de informação, pode ser comprovada após as análises da pesquisa empírica. Neste sentido, foram constatadas que as competências profissionais e o compartilhamento de experiências apresentado pelas bibliotecárias da BAVL, têm facilitado a superação das dificuldades referentes ao uso das tecnologias da informação. Dessa forma, suas competências profissionais se mostram adaptadas à nova realidade das organizações com o uso intenso de recursos tecnológicos.

A velocidade do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação e o aparecimento de constantes mudanças são elementos que contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços de acordo com as novas exigências e modificam o perfil do profissional bibliotecário. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 120).

Assim, Morigi e Pavan (2004, p.120) afirmam que:

A introdução das tecnologias altera as relações dos bibliotecários e as suas práticas, trazendo mudanças na forma de sociabilidade e modificando o perfil deste profissional. Essas transformações fazem com que se reestruture ou se crie uma nova identidade coletiva do profissional. As mudanças tecnológicas e as novas sociabilidades acarretam uma nova

forma de articulação, relação e apreensão do conhecimento destes profissionais.

Borges (2004)<sup>48</sup>, concordando com a citação anterior, afirma que o profissional da informação tem necessariamente de se ajustar às novas exigências do mercado. Ou seja, “[...] responder, de forma eficiente, aos desafios relacionados com a solução de problemas de informação que constituem, em última instância, o mercado de trabalho.” (MARCHIORI, 2004, p. 132).<sup>49</sup>

Com este trabalho, pode-se concluir, também, que todas as competências descritas por Faria *et al.* (2005) são interdependentes entre si. Cada uma das competências apresentadas pelo profissional bibliotecário necessita do desenvolvimento ou a melhoria dos elementos de outras competências já existentes. É impossível existir, no perfil de um profissional bibliotecário, qualquer uma dessas competências sem que haja, mesmo que em um nível menor, as outras competências. É necessário que o bibliotecário tenha consciência dessa interdependência, pois para se desenvolver uma competência, terá de trabalhar com as outras que já possui e que talvez nem tenha noção de que as possui.

Essa consciência, de que as competências são interdependentes, permite ao profissional planejar ações para desenvolver suas competências, reforçar os pontos fortes do seu perfil e conhecer aqueles que podem ser melhorados em tais competências. Tais ações podem resultar em um conjunto de competências mais ajustado às necessidades exigidas pelo perfil do profissional e que contribui para um melhor desempenho das suas atividades.

Torna-se possível concluir a partir da pesquisa realizada, que as novas tecnologias são agora parte essencial na vida do profissional bibliotecário e do usuário da informação; isso é uma mudança. Tal mudança, motivacionada pelas novas tecnologias da informação e as exigências crescentes da sociedade do conhecimento por informação mais qualificada, ocorre independente da vontade do bibliotecário e a cada dia invade mais seu ambiente de trabalho e altera a forma como ele interage com a informação. As necessidades do usuário mudam em

---

<sup>48</sup> BORGES, M. A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. *In*: BATISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M.. **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2004. p. 55-69.

<sup>49</sup> MARCHIORI, P. Z. Profissionais da informação, *multidimensionalidade, consiliência e a formação em gestão da informação*. *In*: BATISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M.. **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2004. p. 127-153.

conjunto com as novas tecnologias, por isso é de essencial importância que o bibliotecário tenha consciência dessa contínua mudança. Quanto ao bibliotecário que não participa desta mudança, por vontade própria, que não se adapta a ela, conseqüentemente sofrerá uma mudança involuntária e mais penosa, tendo em vista que o usuário pode ficar insatisfeito com os serviços prestados por um bibliotecário que não está familiarizado com as novas tecnologias. Ressalta-se que as bibliotecárias da BAVL se esforçam ao máximo para acompanhar tais mudanças, devendo ser tomadas como exemplo para profissionais bibliotecários que ainda não tenham essa atitude.

A fim de ilustrar e proporcionar uma melhor compreensão dos dados obtidos foi desenvolvida a tabela a seguir, na qual na primeira coluna são apresentadas as competências identificadas por Faria *et al.* (2005), e na segunda coluna é identificado se as bibliotecárias da BAVL possuem a competência indicada e na terceira coluna é apresentada uma justificativa à pergunta da segunda coluna.

Mapeamento das competências das bibliotecárias da Biblioteca Ângela Vaz Leão		
Competências identificadas por Faria <i>et al.</i> (2005)	As bibliotecárias detêm ?	Justificativa
Manter-se atualizado/ Disposição para Mudanças	Sim	Apresentam preocupação em manterem-se atualizadas, conhecerem as novas tecnologias, participarem de eventos, estarem sempre em contato com as tecnologias utilizadas pelos usuários e por estarem sempre adaptando as suas técnicas biblioteconômicas ao ambiente em que atuam.
Trabalhar em equipe/afetividade	Sim	Procuram manter um ambiente amistoso dentro da equipe e também com o usuário e apresentam afetividade positiva com profissionais que não pertencem à equipe, compartilhando informações em rede.
Conhecimento de idiomas/comunicação	Sim	Todas são capazes de se comunicar, mesmo que com algumas pequenas dificuldades, no idioma inglês, o idioma estrangeiro mais utilizado na BAVL, quando dificuldades são encontradas por elas, em utilizar recursos tecnológicos em outro idioma, demonstram iniciativas de superar essas dificuldades.
Ética/Liderança	Sim	Apresentam uma conduta ética ao orientar seus usuários a agirem sempre de forma ética ao lidar com a informação e o conhecimento, ao disponibilizar informação confiável e também ao educar o usuário de forma que ele seja autossuficiente ao realizar suas pesquisas.
Capacidade empreendedora/ realização	Sim	Todas elaboram constantemente projetos tendo em vista as necessidades de seus usuários. Destas, 66,66% utilizam de <i>blogs</i> e redes sociais para buscar

Capacidade empreendedora/ realização	Sim	novidades a serem utilizadas em seu trabalho. Os 33,33% restantes apresentam oportunidade de melhorias.
Raciocínio lógico/criatividade	Sim	Desenvolvem serviços e produtos em meio eletrônico de acordo com as necessidades dos usuários. Demonstram sua criatividade ao inovar a forma de utilizar as ferramentas para a realização de suas tarefas na biblioteca.
Demonstrar capacidade de concentração/ atenção e priorização	Sim	Demonstram ter consciência de quais atividades na biblioteca demandam mais atenção, quais as atividades devem ser priorizadas a fim de solucionar as questões dos usuários e também ao se ajudarem em tarefas que demandem mais urgência.
Demonstrar proatividade/ antecipar ameaças	Sim	O estudo de usuários, por elas desenvolvido e anualmente aplicado, foi concebido com o objetivo de antecipar as necessidades de seus usuários e além disso as reuniões realizadas periodicamente e a observação cotidiana realizada na BAVL demonstra tal competência.

Fonte: Estudo de caso, 2011.

Esse mapeamento das competências se mostra muito importante, como ressalta Faria *et al.* (2005, p. 32):

O mapeamento de competências tem sido uma ferramenta estratégica nas práticas das organizações para a prospecção de suas competências. Por meio do mapeamento, é possível levantar os pontos fortes, que tornam as pessoas aptas para algumas tarefas, e os pontos fracos, que devem ser aperfeiçoados para que o profissional possa autogerenciar (*sic*) sua carreira e investir no desenvolvimento daquelas consideradas importantes para o campo no qual pretende atuar.

Neste sentido, tal como apontado por Faria *et al.* (2005) acima, o mapeamento das competências é um instrumento gerencial que permite conhecer os pontos fortes do perfil da equipe de trabalho, monitorar regularmente a evolução deste perfil e planejar ações a curto, médio e longo prazo que podem ser implementadas.

“Atender necessidades específicas de informação requer o desenvolvimento de competências específicas relativas ao trabalho informacional.” (MIRANDA, 2006).<sup>50</sup> Ao perceberem uma lacuna no seu perfil em relação às habilidades apontadas na pesquisa, os profissionais têm a oportunidade de rever sua atuação e buscar alternativas, já que tais competências provêm não só da

<sup>50</sup> MIRANDA, Silvana. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 3. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/756/626>>. Acesso em: 22 out. 2011.



formação acadêmica formal, mas também da experiência adquirida na vida profissional.

Além disto, a partir deste estudo recomenda-se que o mapeamento do perfil da equipe técnica seja considerado para a elaboração do planejamento estratégico da BAVL, levando em conta tanto os aspectos positivos que podem ser aproveitados imediatamente em projetos para a Biblioteca, quanto na previsão de ações de longo prazo e que dependem da melhoria de determinadas competências.

Para pesquisas futuras, recomenda-se que sejam utilizadas como amostra bibliotecárias de diferentes bibliotecas universitárias e em maior número, para que se possa realizar uma comparação mais abrangente das competências dos profissionais bibliotecários de diferentes unidades de informação.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Pólis, 1997.

AMORIM, Iara Rodrigues de; AMARAL, Roniberto Morato do. Perfil de competências necessárias a função biblioteconômica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 2-16, jun./ago. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/922/860>>. Acesso em: 8 set. 2011.

ARANALDE, Michel Maya. A questão ética na atuação do profissional bibliotecário. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337-368, jul./dez. 2005. Disponível em: <[http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf\\_2005\\_v11\\_n2/6\\_aquestaoetica.pdf](http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf_2005_v11_n2/6_aquestaoetica.pdf)>. Acesso em: 12 out. 2011.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 78-89, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/19/7>>. Acesso em: 16 mar. 2011.

BLATTMANN, Ursula; CIPRIANO, Aline de Souza. Os diferentes públicos e espaços da biblioteca escolar: da pré-escola a universidade. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: SNBU, 2005. Disponível em: <[http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/Magda\\_Ursula\\_SNBU.pdf](http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/Magda_Ursula_SNBU.pdf)>. Acesso em: 20 out. 2011.

BORGES, M. A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. *In*: BATISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M.. **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2004. p. 55-69.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196/96, de 10 de outubro de 1996**. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso\\_96.htm](http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso_96.htm)>. Acesso em: 14 mar. 2011.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 15 mar. 2011.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **As cinco leis da biblioteconomia e o exercício profissional**. [S. l.: s. n.], [200\_?]. p. 3. Disponível em: <<http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/260504.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2011.

CARDOSO FILHO, Jair Cunha. **Identificação de competências individuais em atividade de fiscalização e controle externo na câmara legislativa do distrito federal**. 2003. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2003. Disponível em: <<http://www.cl.df.gov.br/cldf/escola-do-legislativo/DISSERTACaMESTRADO%20Jair.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2011.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto, 2004.

CARVALHO, Kátia de. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramZero**, [S. l.], v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out02/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out02/Art_03.htm)>. Acesso em: 8 mar. 2011.

CARVALHO, Maria Carmen Romay de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981; Brasília, DF: ABDF, 1981.

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR. **Biblioteca Ângela Vaz Leão**. Disponível em: <[http://www.uniformg.edu.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1984&Itemid=58](http://www.uniformg.edu.br/index.php?option=com_content&task=view&id=1984&Itemid=58)>. Acesso em: 30 mar. 2011.

CONTI, Daiana Lindaura *et al.* O perfil do bibliotecário empreendedor. **Revista ACB: biblioteconomia**, Santa Catarina, v. 14, n.1, 2009. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/650/718>>. Acesso em: 15 out. 2011.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 15, 1º sem. 2003. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14701504.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2011.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Edna Lúcia da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 3, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>>. Acesso em: 8 mar. 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

DAMASIO, E. O papel das bibliotecas universitárias e da informação para indústria e negócios perante o projeto de lei federal lei de inovação que prevê a utilização da iniciativa privada no desenvolvimento científico e tecnológico. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: Ed. da UFRN, 2004. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6412/1/snbu20042.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2011.

FARIA, Sueli *et al.* Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28552>>. Acesso em: 18 fev. 2011.

FONSECA, Juliana Soares da; SOUSA, Hellys Patrícia Morais de; SANTANA, Vanessa Alves. A responsabilidade social do profissional da informação diante de suas habilidades informacionais. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 23., 2010, João Pessoa. **Os desafios do profissional da informação frente às tecnologias e suportes informacionais do século XXI: lugares de memória para a biblioteconomia**. João Pessoa: Ed. da UFPB, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/51/62>>. Acesso em: 3 mar. 2011.

FRAGOSO, Graça Maria. Conversando com bibliotecários. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 8, p. 7-9, 2003/2004. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/382/464>>. Acesso em: 8 mar. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.

KURY, Adriano da Gama. **Mini-dicionário Gama Kury da língua portuguesa**. São Paulo: FTD, 2002.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 1996.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. Posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Rev. Esc. Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, p. 40-51, mar. 1975. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001948&dd1=59c58>>. Acesso em: 30 mar. 2011.

LISTON, Rose Cristiani Franco Seco; SANTOS, Plácida L. V. A. da Costa. Representando a *information literacy* "competências informacionais" na biblioteconomia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 287-300, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/5043/4742>>. Acesso em: 10 mar. 2011.

MACHADO, Marli. **A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação**. Florianópolis: [s. n.], 2009. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Machado,Marli.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2011.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa. A Biblioteca universitária e as novas tecnologias. **Interagir UERJ**, [Rio de Janeiro], v. 6, p. 17-23, 2007. Disponível em: <[http://www2.uerj.br/a\\_biblioteca\\_artigo.pdf](http://www2.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf)>. Acesso em: 16 mar. 2011.

MARCHIORI, P. Z. Profissionais da informação, *multidimensionalidade*, consiliência e a formação em gestão da informação. In: BATISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M.. **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2004. p. 127-153.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 3. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/756/626>>. Acesso em: 22 out. 2011.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a14.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2011.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Idiomas espanhol e português e a democratização da informação para o MERCOSUL. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 9, n. 1, 1999. Disponível em: <[http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/330/1/v9%20n1\\_1999\\_2.pdf](http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/330/1/v9%20n1_1999_2.pdf)>. Acesso em: 14 out. 2011.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

OLIVEIRA, Sônia M. O profissional da informação frente às tecnologias do novo milênio e as exigências do mundo do trabalho. In: CIFORM, 4., SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO NORDESTE, 2., 2003, Salvador. **Anais...** Salvador: Ed. da UFBA, 2003. Disponível em: <[http://dici.ibict.br/archive/00000596/01/profissional\\_da\\_informa%C3%A7%C3%A3o\\_frente.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000596/01/profissional_da_informa%C3%A7%C3%A3o_frente.pdf)>. Acesso em: 11 mar. 2011.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramZero**, [S. l.], v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <[http://dgz.org.br/out04/Art\\_03.htm](http://dgz.org.br/out04/Art_03.htm)>. Acesso em: 18 mar. 2011.

PESTANA, Maria Cláudia *et al.* Desafios da sociedade do conhecimento e gestão de pessoas em sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 2, p. 77-84, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/647/567>>. Acesso em: 13 out. 2011.

RABAÇA, Carlos Alberto; BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de comunicação**. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

RAPOSO, Maria de Fátima Pereira; ESPÍRITO SANTO, Carmelita do. Biblioteca universitária proativa. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 87-101, jul./dez. 2006. Disponível em: <[http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/sbu\\_rci/article/viewFile/350/232](http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/350/232)>. Acesso em: 20 nov. 2011.

SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. **Ciências da Informação**, Florianópolis, v. 1, n. 2, 1º sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/269/332>>. Acesso em: 7 set. 2011.

SANTOS-ROCHA, Ednéia Silva; MAIA, Margaret Barros. O papel do bibliotecário como mediador no desenvolvimento da competência em informação na universidade. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Brasília, DF: FEBAB, 2009. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/marcisfer/papel-do-bibliotecario>>. Acesso em: 17 mar. 2011.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SIDOU, J. M. Othon (Org.). **Dicionário jurídico**: Academia Brasileira de Letras Jurídicas. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Equipes multidisciplinares na gestão da informação e conhecimento. *In*: BATISTA, S. G. (Org.); MUELLER, S. P. M. (Org.). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2004. p. 154-175.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim.; DANTE, Gloria Ponjuan. **O profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652009000300009&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652009000300009&script=sci_arttext&tlng=es)>. Acesso em: 24 mar. 2011.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2011.

**APÊNDICE A – Entrevista – Bibliotecárias do UNIFOR - MG \_ Formiga – 2011**

Formiga, ..... de ..... de 2011

Cara bibliotecária:

Vimos solicitar a gentileza de sua colaboração em conceder-nos uma entrevista para desenvolvimento de nossa pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso intitulada “Competências informacionais do profissional bibliotecário: um estudo de caso na Biblioteca Universitária Ângela Vaz Leão”. O objetivo da pesquisa é analisar se o perfil das bibliotecárias que estão alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão está alinhado com o perfil do profissional da informação descrito na análise de Faria *et al.* (2005), a partir do quadro “Competências do profissional da informação e suas correspondências no núcleo de competências exigidas pelas organizações.”

Essa pesquisa tem como professora orientadora e pesquisadora responsável a Prof.<sup>a</sup> Dra. Célia da Consolação Dias.

A partir de seu consentimento em fornecer seu depoimento, que será transcrito literalmente para análise, será possível avaliar os dados.

Em momento algum seu nome será divulgado ou relacionado aos trechos do depoimento.

Sua colaboração é imprescindível para a concretização da pesquisa. Assim sendo, antecipamos nossos sinceros agradecimentos.

Hebert Vieira Simplicio Junior e Paola Gabriela da Costa Arantes  
Alunos do 5º período do Curso de Biblioteconomia

Célia da Consolação Dias  
Prof.<sup>a</sup> Dra. orientadora da pesquisa.

Perguntas:

**A) Formação profissional:**

1 Em qual instituição você se formou?

2 Em que ano você se formou?

3 Você possui curso de especialização? Qual?

4 Você pretende realizar outro curso de especialização? Por que? Em que área do conhecimento?

5 Você possui curso de informática? Em caso afirmativo, em que ano foi realizado?

6 Você domina os novos mecanismos eletrônicos de busca? Caso sim, quais?

**B) A competência “manter-se atualizado” e “disposição para mudanças”:**

1 Para se manter atualizada quais das opções a seguir são utilizadas por você?

( ) Participação em eventos

( ) Literatura corrente

( ) Realização de projetos

( ) Cursos de especialização

( ) Outros: \_\_\_\_\_

2 Você se preocupa em manter-se atualizada com os novos meios eletrônicos de comunicação? Como?

3 Você procura saber quais são os meios de comunicação mais atuais e utilizados pelos usuários da biblioteca? Como?

4 A instituição incentiva a atualização do profissional bibliotecário? Como?



**C) A competência “trabalhar em equipe e em rede” e “afetividade”:**

- 1 Como você demonstra essas capacidades em sua função na biblioteca?
- 2 Você compartilha informações em meio eletrônico com os usuários da biblioteca, outras instituições ou profissionais? Como? Quais as informações oferecidas?

**D) A competência “conhecimento de idiomas” e “comunicação”:**

- 1 Você acha importante aprender novos idiomas? Por quê?
- 2 Quais idiomas você domina?
- 3 Qual idioma estrangeiro você acha mais importante no ambiente da biblioteca universitária atualmente? Por quê?
- 4 Você já encontrou dificuldades para utilizar tecnologias de informação em idioma estrangeiro? Caso sim, como você sanou esse problema?

**E) A competência “ética” e “liderança”:**

- 1 Qual a sua atitude em relação à cópia de documentos eletrônicos/impressos de forma ilegal?
- 2 Você fornece informações, aos usuários, sobre *sites* confiáveis de informação científica? Como é realizada a seleção desses *sites*?
- 3 Você procura auxiliar o usuário a fazer buscas de informação com maior autonomia? Como?

**F) A competência “capacidade empreendedora” e “realização”:**

- 1 Você utiliza redes sociais e *blogs* para entrar em contato com as novidades na área da biblioteconomia? Caso sim, você procura utilizar essas novidades no ambiente de trabalho?
- 2 Quais as tecnologias utilizadas por você no seu ambiente de trabalho? Elas são satisfatórias?

**G) A competência “raciocínio lógico/criatividade”**

1 Você usa de criatividade para a elaboração de produtos e serviços em meio eletrônico? Quais são eles?

2 Você considera a criatividade importante em sua profissão atualmente? Quando ela é mais necessária dentro da biblioteca?

**H) A competência “demonstrar capacidade de concentração” e “atenção/priorização”:**

1 Quais as atividades tecnológicas de processamento técnico exigem mais concentração? Há alguma interferência no momento do processamento?

2 Como você prioriza a aquisição de obras para a incorporação ao acervo? Há política de formação e desenvolvimento de acervo?

4 Os usuários - docentes e discentes – participam do processo de seleção e aquisição de documentos? De que maneira?

5 Você utiliza de meios eletrônicos para selecionar a melhor obra a ser adquirida?

**I) A competência “demonstrar proatividade” e “antecipar ameaças”:**

1 Como é feito o planejamento das ações a serem desempenhadas na biblioteca?

2 Você toma parte na elaboração desse planejamento? Como?

3 Qual a maior dificuldade enfrentada por você diante das novas tecnologias?

4 Como você comunica para seus superiores hierárquicos o planejamento e desenvolvimento de novos produtos e serviços tecnológicos?

**ANEXO A – Termo de Aceite para Orientação de Monografia -  
Hebert Vieira Simplício Junior**

Eu, Célia da Consolação Dias, na condição de Orientadora, declaro aceitar o discente Hebert Vieira Simplício Junior, regularmente matriculado (a) no Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, para orientá-lo na elaboração do seu trabalho de conclusão de curso.

Declaro conhecer o Regulamento da Monografia e da Normalização dos Trabalhos Acadêmicos do UNIFOR-MG, bem como me submeter a toda decisão emanada da Diretoria Geral de Ensino da UNIFOR-MG.

Formiga, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Ass. da orientadora: \_\_\_\_\_

Ass. do orientando: \_\_\_\_\_

**ANEXO B – Termo de Aceite para Orientação de Monografia -  
Paola Gabriela da Costa Arantes**

Eu, Célia da Consolação Dias, na condição de Orientadora, declaro aceitar a discente Paola Gabriela da Costa Arantes, regularmente matriculada no Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, para orientá-la na elaboração do seu trabalho de conclusão de curso.

Declaro conhecer o Regulamento da Monografia e da Normalização dos Trabalhos Acadêmicos do UNIFOR-MG, bem como me submeter a toda decisão emanada da Diretoria Geral de Ensino da UNIFOR-MG.

Formiga, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Ass. da orientadora: \_\_\_\_\_

Ass. da orientanda: \_\_\_\_\_

**ANEXO C – Carta de Intenção de Pesquisa**

Eu, Célia da Consolação Dias, responsável principal pelo projeto de Trabalho de Conclusão de Curso, tenho a intenção de realizar a pesquisa intitulada **COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR - MG**, que objetiva analisar se o perfil das bibliotecárias que estão alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão está alinhado com o perfil do profissional da informação descrito na análise apresentada por Faria *et al.* (2005), cujos participantes Hebert Vieira Simplício Junior, RG MG 14.342.980 e Paola Gabriela da Costa Arantes, RG MG 17.471.910 estão regularmente matriculados no curso de Biblioteconomia, no ano corrente.

Segue em anexo a cópia do anteprojeto de pesquisa para sua apreciação e caso aceite a realização da mesma, favor endossar no local específico abaixo.

Formiga, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011

\_\_\_\_\_  
Célia da Consolação Dias

Concordo com a coleta de dados: \_\_\_\_\_

Responsável pela Instituição Sediadora  
(com carimbo)

## **ANEXO D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Eu, **(nome do sujeito da pesquisa, nacionalidade, idade, estado civil, profissão, endereço, RG)**, estou sendo convidada a participar de um estudo denominado “COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR – MG”, cujos objetivos e justificativas são: analisar se o perfil das bibliotecárias alocadas na Biblioteca Universitária Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR - MG está alinhado ao perfil proposto pela análise realizada por Faria et al. (2005), com base nas competências pessoais do profissional da informação, descritas na Classificação Brasileira de Ocupações e as competências requeridas pelas organizações, diante das novas tecnologias da informação e comunicação. Essa pesquisa visa traçar um perfil atual e realístico a partir das competências apresentadas por profissionais bibliotecários no ambiente acadêmico. Busca descrever a importância do bibliotecário para a sociedade e esclarecer sobre a definição de biblioteca universitária, para fins de sustentação teórica. Através de uma pesquisa descritiva, exploratória e estudo de caso único será aplicado um questionário às bibliotecárias alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão, a fim de identificar possíveis competências identificadas pela autora. A partir dos resultados obtidos através da aplicação do questionário, apresentará uma análise que possibilitará a formulação de hipóteses para possíveis estudos futuros.

A minha participação no referido estudo será de subsidiar os pesquisadores com informações acerca do trabalho realizado por mim na biblioteca Ângela Vaz Leão (informações sobre as novas tecnologias da informação).

Fui alertada de que posso esperar alguns benefícios, tais como: ser informada das competências necessárias a serem adquiridas pelo profissional bibliotecário.

Recebi, por outro lado, os esclarecimentos necessários sobre os possíveis desconfortos e riscos decorrentes do estudo, levando-se em conta que é uma pesquisa, e os resultados positivos ou negativos somente serão obtidos após a sua realização. Assim como indisponibilidade de horário.

Estou ciente de que minha privacidade será respeitada, ou seja, meu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma, me identificar, será mantido em sigilo.

Também fui informado de que posso me recusar a participar do estudo ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, e de que, por desejar sair da pesquisa, não sofrerei qualquer prejuízo à assistência que venho recebendo.

Os pesquisadores envolvidos com o referido projeto são a Professora Dr<sup>a</sup>. Célia da Consolação Dias, o aluno do curso de Biblioteconomia Hebert Vieira Simplício Junior e a aluna do curso de Biblioteconomia Paola Gabriela da Costa Arantes, e com eles poderei manter contato pelos telefones com Célia pelo telefone (31) 3427-6366, com Hebert pelo telefone (037) 8837-8174 e com Paola pelo telefone (037) 8818-7248.

É assegurada a assistência durante toda pesquisa, bem como me é garantido o livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que eu queira saber antes, durante e depois da minha participação.

Assim, tendo sido orientado quanto ao teor de tudo aqui mencionado e compreendido a natureza e o objetivo do já referido estudo, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar por minha participação.

No entanto, caso eu tenha qualquer despesa decorrente da participação na pesquisa, haverá ressarcimento na forma seguinte: os alunos Hebert Vieira Simplício Junior e Paola Gabriela da Costa Arantes irão ressarcir-me com os gastos financeiros necessários mediante dinheiro. De igual maneira, caso ocorra algum dano decorrente da minha participação no estudo, serei devidamente indenizada, conforme determina a lei.

Formiga, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011

---

Nome e assinatura do sujeito da pesquisa

---

Célia da Consolação Dias

---

Hebert Vieira Simplício Junior

---

Paola Gabriela da Costa Arantes



**ANEXO E – Termo de Sigilo e Confidencialidade - Hebert Vieira Simplício Junior**

Pelo presente instrumento, Hebert Vieira Simplício Junior, RG MG 14.342.980, CPF nº 100.132.496.06, nascido em Formiga MG, residente à rua “B”, nº 45, bairro Sagrada Família, cidade de Córrego Fundo MG, discente regularmente matriculado do curso de Biblioteconomia, do Centro Universitário de Formiga (UNIFOR-MG), obriga-se a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que tiver acesso em função das atividades desempenhadas na pesquisa "COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR - MG", entendendo-se como "**informação confidencial**" toda informação relativa às pesquisas desenvolvidas no UNIFOR-MG e que tenha acesso sob forma verbal ou qualquer outro meio de comunicação.

Para tanto, concorda e se compromete:

- a) a manter sigilo, tanto escrito como verbal, de todos os dados, informações científicas e técnicas e sobre todos os resultados e materiais, inclusive biológicos em espécie, obtidos com sua participação;
- b) a não divulgar, publicar ou notificar qualquer aspecto das criações de que tenha participado direta ou indiretamente ou que tenha tomado conhecimento, sem prévia autorização do Centro Universitário;
- c) a não fazer cópia ou registro por escrito de qualquer informação confidencial relacionada com as atividades de pesquisa, assim como proteger essa informação para que não seja copiada, revelada ou que tenha uso indevido ou não autorizado;
- d) não praticar qualquer medida, sem prévia autorização do UNIFOR-MG, com a finalidade de obter para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenha acesso;
- e) que todos os documentos contendo dados e informações relativas à pesquisa são de propriedade do UNIFOR-MG;
- f) que todos os materiais, sejam genéticos, modelos, protótipos e/ou outros de qualquer natureza pertençam ao Centro Universitário de Formiga
- g) que o não cumprimento desse presente termo acarretará todos os efeitos de ordem penal, civil e administrativa contra seus transgressores.

O presente Termo vigorará até que os direitos de propriedade intelectual das pesquisas desenvolvidas no UNIFOR-MG estejam protegidos junto aos órgãos competentes nacionais e/ou internacionais pelo UNIFOR-MG

De acordo:

Aluno:

Hebert Vieira Simplício Junior

---

Orientadora:

Célia da Consolação Dias

---

Formiga, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011

## **ANEXO F – Termo de Sigilo e Confidencialidade - Paola Gabriela da Costa**

### **Arantes**

Pelo presente instrumento, Paola Gabriela da Costa Arantes, RG MG 17.471.910, CPF nº 108.500.286-12, nascida em Pains - MG, residente à rua Travessa Dico Lavino, nº 9, bairro Novo Horizonte, cidade de Formiga – MG, discente regularmente matriculada do curso de Biblioteconomia, do Centro Universitário de Formiga (UNIFOR-MG), obriga-se a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que tiver acesso em função das atividades desempenhadas na pesquisa "COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ÂNGELA VAZ LEÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR - MG", entendendo-se como "**informação confidencial**" toda informação relativa às pesquisas desenvolvidas no UNIFOR-MG e que tenha acesso sob forma verbal ou qualquer outro meio de comunicação.

Para tanto, concorda e se compromete:

- a) a manter sigilo, tanto escrito como verbal, de todos os dados, informações científicas e técnicas e sobre todos os resultados e materiais, inclusive biológicos em espécie, obtidos com sua participação;
- b) a não divulgar, publicar ou notificar qualquer aspecto das criações de que tenha participado direta ou indiretamente ou que tenha tomado conhecimento, sem prévia autorização do Centro Universitário;
- c) a não fazer cópia ou registro por escrito de qualquer informação confidencial relacionada com as atividades de pesquisa, assim como proteger essa informação para que não seja copiada, revelada ou que tenha uso indevido ou não autorizado;
- d) não praticar qualquer medida, sem prévia autorização do UNIFOR-MG, com a finalidade de obter para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenha acesso;
- e) que todos os documentos contendo dados e informações relativas à pesquisa são de propriedade do UNIFOR-MG;
- f) que todos os materiais, sejam genéticos, modelos, protótipos e/ou outros de qualquer natureza pertençam ao Centro Universitário de Formiga
- g) que o não cumprimento desse presente termo acarretará todos os efeitos de ordem penal, civil e administrativa contra seus transgressores.

O presente Termo vigorará até que os direitos de propriedade intelectual das pesquisas desenvolvidas no UNIFOR-MG estejam protegidos junto aos órgãos competentes nacionais e/ou internacionais pelo UNIFOR-MG

De acordo:

Aluna:

Paola Gabriela da Costa Arantes

---

Orientadora:

Célia da Consolação Dias

---

Formiga, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011

**ANEXO G – Termo de Aceite para Coorientação de Monografia**

Eu, Syrlei Maria Ferreira, na condição de Coorientadora, declaro aceitar os discentes Hebert Vieira Simplício Junior e Paola Gabriela da Costa Arantes, regularmente matriculados no Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, para coorientá-los na elaboração do seu trabalho de conclusão de curso.

Declaro conhecer o Regulamento da Monografia e da Normalização dos Trabalhos Acadêmicos do UNIFOR-MG, bem como me submeter a toda decisão emanada da Diretoria Geral de Ensino da UNIFOR-MG.

Formiga, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Ass. da coorientadora: \_\_\_\_\_

Ass. dos orientandos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO H – Carta de aprovação da pesquisa pelo CEPH



### CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA

CREDENCIAMENTO: Decreto Publicado em 05/08/2004  
 RECRENCIAMENTO: Decreto Publicado em 15/12/2006

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

### PARECER CONSUBSTANCIADO

Parecer N.º 91/2011

Pesquisador (a) Responsável: **Célia da Consolação Dias**

Equipe executora: **Hebert Vieira Simplicio Junior**

**Paola Gabriela da Costa Arantes**

Tipo de Pesquisa: **TCC – Biblioteconomia**

Registro do CEPH/UNIFOR: **12/08/2011** Processo N.º **62/2011**

Instituição onde será desenvolvido: **Unifor – Biblioteca Ângela Vaz Leão**

Grupo: **III**

Situação: **APROVADO**

O Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Humanos, do Centro Universitário de Formiga analisou o processo N.º 62/2011, referente ao projeto de pesquisa: **“Competências informacionais do profissional bibliotecário: um estudo de caso na Biblioteca Universitária Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG”** tendo como pesquisadora responsável **Célia da Consolação Dias**, cujo objetivo é **“Analisar se o perfil das bibliotecárias que estão alocadas na Biblioteca Ângela Vaz Leão está alinhado com o perfil do profissional da informação descrito na análise de Faria et al (2005)”**.

Assim, mediante a importância social e científica que o projeto apresenta, a sua aplicabilidade e conformidade com os requisitos éticos, somos de parecer favorável à realização do projeto classificando-o como **APROVADO**, pois o mesmo atende aos requisitos fundamentais da Resolução 196/96 e suas complementares do Conselho Nacional de Saúde/MS.

Solicita-se à pesquisadora o envio a este CEPH-UNIFOR, de relatórios parciais sempre quando houver alguma alteração no projeto, bem como o relatório final gravado em CD-ROM.

**Formiga, 02 de setembro de 2011.**

**Ivani Pose Martins**

Presidenta do CEPH/UNIFOR