

Competências de bibliotecários: estudo de caso com profissionais da rede de bibliotecas do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (Cefet - MG)

Alexandre Augusto Gamberini

Mestre em Administração pela Faculdade Novos Horizontes (FNH), MG - Brasil.

Bibliotecário do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais - Timóteo, MG – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/2482753612731988>

E-mail: gamberini@hotmail.com

Talita Ribeiro da Luz

Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) – Belo Horizonte, MG –

Brasil. Professora da Faculdade Novos Horizontes (FNH) - Belo Horizonte, MG - Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/6183564854983291>

E-mail: talita.luz@unihorizontes.br

Submetido em: 10-09/2013. Aprovado em: 18/10/2016. Publicado em: 26/06/2017..

RESUMO

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

Palavras-chave: Competência. Competência profissional. Profissionais bibliotecários.

Librarian's competence: case study with professionals of the library network of Minas Gerais' Federal Technology Education Center (Cefet - MG)

ABSTRACT

This research describes and analyzes how are configured the professional competencies of librarians at the libraries of Minas Gerais' Federal Technology Education Center (MG - CEFET). The theoretical framework addressed the concepts of competencies, professional competencies, according to Fleury and Fleury (2001, 2004), Dutra (2002), Streets (2001), Zarifian (2001), librarian and professional competencies of librarians according to Valentin (2000), the National Curriculum Guidelines for Undergraduate Librarianship as well as the proposition of Ohira, Prado and Schmidt (2004). The methodology is of a descriptive case study with a qualitative approach. The units of analysis were the network of libraries of CEFET-MG and the subjects were 17 librarians who work in the various campuses of the institution. The data collection technique used was semistructured interviews and data analysis was performed through content analysis of primary data obtained from the interviews. The results showed that librarians' professional competencies are formed by technical expertise integration to process, store and disseminate information in its different media, the technical processing of the items of the collection, which involves the activities of cataloging, classification and indexing, the ability to guide users in the use of information and the administrative management skills, attitudes that benefit the work environment, such as having flexibility, patience, communication skills.

Keywords: Competence. Professional competence. Librarians.

Competencias de bibliotecarios: estudio de caso con profesionales da la red de bibliotecas del Centro Federal de Educación Tecnológica de Minas Gerais (Cefet - MG)

RESÚMEN

Esta investigación describe y analiza cómo se configuran las competencias profesionales de los bibliotecarios que actúan en la red de bibliotecas del Centro Federal de Educación Tecnológica de Minas Gerais (Cefet - MG). En el referencial teórico, se abordaron los conceptos de competencias, competencias profesionales, de acuerdo con Fleury y Fleury (2001, 2004), Dutra (2002), Calles (2001), Zarifian (2001), profesional bibliotecario y competencias profesionales de los bibliotecarios, De acuerdo con Valentin (2000), las Directrices Curriculares Nacionales para el Curso de Graduación en Biblioteconomía, así como la proposición de Ohira, Prado y Schimidt (2004). En cuanto a la metodología, se optó por un estudio de caso descriptivo, con abordaje cualitativo. Las unidades de análisis fueron las bibliotecas de la red del Cefet-MG y los sujetos de la investigación fueron 17 bibliotecarios que actúan en los diversos campus de la institución. La técnica de recolección de datos utilizada fue la entrevista semiestructurada, y el análisis de los datos fue realizado con el análisis de contenido de los datos primarios obtenidos de las entrevistas. Los resultados alcanzados mostraron que las competencias profesionales de los bibliotecarios están formadas por la integración de la competencia técnica de procesar, almacenar y difundir la información en diferentes soportes de la información, por el procesamiento técnico de los ítems del acervo, que involucra las actividades de catalogación, clasificación e indexación, Por la capacidad de orientar a los usuarios en cuanto al uso de la información y las competencias administrativas de gestión, actitudes que benefician al ambiente de trabajo, como tener flexibilidad, paciencia, capacidad de comunicación.

Palabras clave: Competencia. Competencia profesional. Profesionales bibliotecarios.

INTRODUÇÃO

De acordo com Helal (2006), o fordismo, como modelo de produção em massa, obteve sucesso e enorme aplicabilidade devido a um contexto socioeconômico específico, caracterizado pela estabilidade e previsibilidade do ambiente, aliadas à expansão do mercado e abundância de mão de obra não qualificada. Contudo, segundo o mesmo autor, tal ambiente sofreu alterações profundas a partir dos anos de 1970. O mercado consumidor tornou-se instável e individualizado, demandando a produção de bens de formas as mais variadas possíveis, requerendo a produção de pequenas séries e a renovação frequente de produtos.

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

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

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

Diante desses fatos, compreender o termo competência tornou-se imprescindível para entender o novo paradigma que orienta a formação dos trabalhadores nessa etapa do capitalismo. Na mesma linha, Ruas, Antonello e Boff (2005) apontam que, com o conceito de competência, toma lugar o saber-fazer proveniente da experiência, ao lado dos saberes mais teóricos tradicionalmente valorizados na lógica da qualificação. Assim fundamentada a valorização do conhecimento, desloca-se a atenção para a atitude, o comportamento e os saberes tácitos dos trabalhadores.

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

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

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

1. Para responder à pergunta norteadora foram traçados dois objetivos para a pesquisa: Descrever e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Biblioteconomia;

2. Descrever e analisar como se encontram configuradas as competências profissionais dos bibliotecários de acordo com as competências propostas por Ohira, Prado e Schmidt (2004).

O trabalho está estruturado em quatro partes fundamentais, iniciando-se por esta introdução. Na segunda, é feita uma revisão bibliográfica de assuntos relativos às competências e ao profissional bibliotecário. Na terceira, é apresentada a metodologia utilizada na pesquisa; na quarta, são apresentados os resultados obtidos, bem como a análise dessas informações.

REFERENCIAL TEÓRICO

EVOLUÇÃO DO DEBATE SOBRE COMPETÊNCIAS

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

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

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

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

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

CONCEITOS DE COMPETÊNCIAS

De acordo com Ruas (2001), o termo competência tem sido, ao mesmo tempo, um dos mais empregados e um dos mais controversos no jargão da administração contemporânea. Sua apropriação no mundo empresarial, assim como no ambiente acadêmico, tem sido marcada por diferentes conceitos e diferentes dimensões.

Para Fleury e Fleury (2001), a competência pode ser conceituada do seguinte modo:

Competência: um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.

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

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

Durand¹ (1998), citado por Brandão e Guimarães (2001, p. 10), construiu um conceito de competência baseado em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes. O conceito apresentado aborda não só questões técnicas, mas também a cognição e as atitudes relacionadas ao trabalho.

Para Brandão e Guimarães (2001), tais dimensões são interdependentes na medida em que, para a exposição de uma habilidade, presume-se que o indivíduo conheça princípios e técnicas específicos. Da mesma forma, a adoção de um comportamento no trabalho exige da pessoa não apenas conhecimentos, mas também habilidades e atitudes apropriadas. Abordagens como essa parecem possuir aceitação mais ampla tanto no ambiente empresarial, como no meio acadêmico, visto que procuram integrar diversos aspectos relacionados ao trabalho.

Quadro 1 – Ênfases dos conceitos de competência

Autor	Conceito	Ênfase
1. Boyatzis (1982, p. 23)	Competências são aspectos verdadeiros ligados à natureza humana. São comportamentos observáveis que determinam, em grande parte, o retorno da organização.	Formação Comportamento Resultado
2. Boog (1991, p.16)	Competência é qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; significa capacidade, habilidade, aptidão e idoneidade.	Aptidão Valores Formação
3. Sparrow e Bognano (1994, p.3)	Competências representam atitudes identificadas como relevantes para a obtenção de alto desempenho em um trabalho específico, ao longo de uma carreira profissional ou no contexto de uma estratégia corporativa.	Estratégias Ação e Resultado
4. Perrenoud (1998, p. 1)	A noção de competências refere-se a práticas do cotidiano que se mobilizam através do saber baseado no senso comum e do saber a partir de experiências.	Formação Ação
5. Durand (1998, p.3)	“Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e necessárias à consecução de determinado propósito.”	Formação Resultado
6. Ruas (1999, p.10)	É a capacidade de mobilizar, integrar e colocar em ação conhecimentos, habilidades e formas de atuar (recursos de competências a fim de transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.	Ação Resultado
7. Le Boterf (1997, p.6)	Competência é assumir responsabilidade ante situações de trabalho complexas, buscando lidar com eventos inéditos, surpreendentes, de natureza singular.	Mobilização e ação
8. Sandberg (1996, p.411)	A noção de competência é construída a partir do significado do trabalho. Portanto, não implica exclusivamente a aquisição de atributos.	Formação e interação
9. Hipólito (2000, p. 7)	O conceito de competência sintetiza mobilização, integração e transferência de conhecimentos e capacidades em estoque, deve adicionar valor ao negócio, estimular um contínuo questionamento do trabalho e a aquisição de responsabilidades por parte dos profissionais e agregar valor em duas dimensões: valor econômico para a organização e valor social para o indivíduo.	Formação, resultados, perspectiva e dinâmica

Fonte: Bitencourt (2001, p. 28)

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

Com base na análise dos conceitos apresentados no quadro 2, Bitencourt (2001) salienta a importância de o conceito de competência estar relacionado aos seguintes aspectos: Desenvolvimento de conceitos, habilidades e atitudes (formação); Capacitação (aptidão); Práticas de trabalho, capacidade de mobilizar recursos (ação); Articulação de recursos (mobilização); Busca de melhores desempenhos (resultados); Questionamento constante (perspectiva dinâmica); Processo de aprendizagem individual, no qual a responsabilidade maior desse processo deve ser atribuída ao próprio indivíduo (autodesenvolvimento); Relacionamento com outras pessoas (interação).

COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

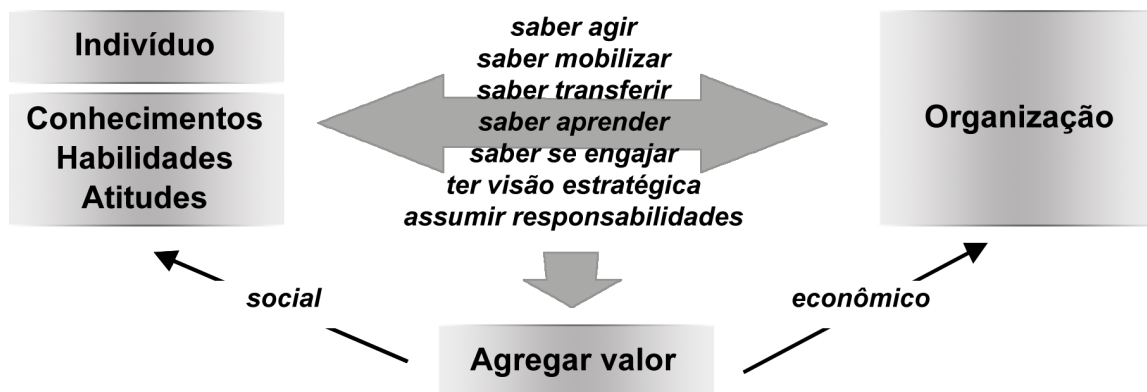
Para Le Boterf (2003, p. 38), a “competência na dimensão do trabalho significa possuir determinados tipos de saberes e qualidades para administrar uma situação profissional complexa”, ou seja, ser capaz de apresentar respostas adequadas para as situações do dia a dia, previstas ou não. Para isso se efetivar, é necessário o conjunto de qualidades definido em cinco ações:

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

Le Boterf² (1995), citado por Luz (2001, p. 57), lembra que “a competência está ligada também à rede de relações pessoais e profissionais a que o indivíduo pertence”. A situação comunicacional cria a competência, pois ela é resultante de uma combinação obtida pela confrontação com o saber-fazer de outros indivíduos.

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

Figura 1 – Competências como fonte de valor para o indivíduo e a organização



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

²Le Boterf, G. De la compétence: essai sur un attracteur étrange. Paris: Les Editions d'Organisation, 1995

Os autores propõem os seguintes significados para os verbos apresentados na figura 1.

Quadro 1 – Modelo de Fleury e Fleury

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

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

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

De acordo com o autor, essa formulação enfatiza o que muda fundamentalmente na organização do trabalho: recuo da prescrição, abertura de espaço para a autonomia e automobilização do indivíduo. Cada uma dessas palavras tem importância e é conceituada no quadro 2.

Quadro 2 – Modelo de Zarifian

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

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

Para Durand³ (2000) citado por Pereira (2008, p.78), a competência está em saber o quê e o porquê, o como e o querer fazer, que, respectivamente, traduzem as habilidades, os conhecimentos e as atitudes dos profissionais para o exercício de suas atividades. Essa correlação de engrenagens movidas pelos indivíduos de forma eficaz move a empresa a gerar riqueza e valor, cumprindo seus objetivos e propósitos. Esse entendimento sugere que a competência profissional é uma condicionante para o bom desempenho organizacional.

O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO

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

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

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

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

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

Para conceituar os bibliotecários e os demais profissionais da informação, Mueller (2004) insere esses profissionais no contexto em que os serviços de informação apresentam enorme complexidade, demandando mais que o trabalho isolado de qualquer profissão. Entretanto, o entendimento do significado exato dos termos não é claro em relação aos profissionais, trabalhos ou serviços a que se refere.

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

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

O ensino de biblioteconomia; a fiscalização de estabelecimentos de ensino de biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em vias de equiparação; administração e direção de bibliotecas; a organização e direção dos serviços de documentação; a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência.

COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO

As Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN, para o curso de Biblioteconomia⁴ estabelecem que, na formação do bibliotecário, supõe-se o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades, bem como o aprendizado dos conteúdos da Biblioteconomia.

³DURAND. L'enseignement en milieu scolaire. Paris: PUF, 1996. 227p.

⁴BRASIL. Conselho de Ensino Superior. Parecer CNE/CES N 492/2001: diretrizes curriculares para o curso de Biblioteconomia.

Espera-se que os profissionais formados estejam habilitados a enfrentarem com proficiência e criatividade os desafios de sua prática profissional, produzir e disseminar conhecimentos, refletindo de forma crítica a respeito da realidade que eles vivenciam.

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

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

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

Competências gerais:

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- Formular e executar políticas institucionais;
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;

- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

Competências específicas:

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

No que se refere às competências dos profissionais bibliotecários, destacam-se também aquelas apresentadas por Valentim (2000), que cita as recomendações apontadas pelo Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul⁵, em que se verificam competências desde a coleta até a disseminação da informação, enumeradas em aspectos do processamento e guarda do acervo ao envolvimento e estímulo de pessoal, bem como quanto ao controle de recursos financeiros. Constatam-se a abrangência e a distinção de competências nas áreas científica, política e social. Com base nas conceituações expostas nesse evento, foram consideradas as seguintes competências:

⁵ PROGRAMA, Acuerdos y Recomendaciones. In: ENCUESTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevideo. Anais.. Montevideo: EUBCA, 2000.

Competências de Comunicação e Expressão

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

Competências Técnico-Científicas

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

Competências Gerenciais

- Formular, dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas, projetos e serviços de informação;
- Prestar assessoria ao planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor.
- Competências Sociais e Políticas
- Buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;
- Prestar assessoria referente à formulação de políticas de informação;
- Fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos atores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral) que configuram o atual ciclo informacional;
- Identificar as novas demandas sociais de informação (VALETIM, 2000, p. 17).

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

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

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

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

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se caracterizou como descritiva, de abordagem qualitativa e consistiu em um estudo de caso tendo em vista que a investigação foi circunscrita à rede de bibliotecas de uma instituição federal de ensino.

As unidades de análise foram as bibliotecas do Cefet-MG. Os sujeitos da pesquisa foram 17 profissionais bibliotecários lotados nos câmpus das cidades de Belo Horizonte, Leopoldina, Araxá, Divinópolis, Timóteo, Varginha, Nepomuceno, selecionados segundo o critério de acessibilidade, que consiste na facilidade de acesso aos sujeitos da pesquisa.

Os dados primários foram coletados através de entrevistas. A análise de dados deste artigo foi por meio da técnica de análise de conteúdo, definida como [...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2006, p. 37).

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

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

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

Outros produtos que estão em fase de planejamento e execução tratam da criação do portal de periódicos e da montagem do repositório institucional da produção científica do Cefet-MG. Os dois projetos buscam maior divulgação do conhecimento produzido pela instituição e contam com a condução de uma bibliotecária em seu desenvolvimento. Essas atividades atendem também às competências previstas no artigo IX que contempla interagir e agregar valor aos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente, como pode ser percebido no extrato a seguir:

[...] eu estou desenvolvendo atividades relacionadas à montagem do portal de periódicos do Cefet, que já foi montado utilizando um software aberto. Estamos inserindo todos os artigos, trabalhando junto com a edição da revista; Um dos objetivos de eu estar aqui agora é montar o portal com o repositório institucional, que será implantado daqui um tempo, que vai fazer uma maior divulgação da produção científica que é realizada no Cefet, que na maioria das vezes a gente não tem nem conhecimento. (E4)

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

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

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

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

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

De acordo com Le Boterf (2003), o profissional deve saber transpor, não se limitando a uma tarefa única, a um procedimento único, mas utilizar combinações para transpor, ir além da rotina. No trecho da entrevista, foi identificada a dificuldade em obter equipamentos e recursos devido à burocracia envolvida nos processos de solicitação e licitação desses itens. A entrevistada disse que teve que contar com a colaboração de profissionais de outros setores da instituição para obter o empréstimo de equipamento para a realização de uma de suas atividades:

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

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

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

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

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

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

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

De acordo com Valentim (2000), o bibliotecário deve estar apto a identificar novas demandas sociais por informação, o que se relaciona diretamente com o artigo VIII das DCN de Biblioteconomia, que contemplam responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo. A resposta do entrevistado aponta a preocupação do mesmo em atender às demandas dos usuários por informações:

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

Para Valentim (2000), o bibliotecário deve selecionar, registrar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários da biblioteca. O artigo XI das Diretrizes Curriculares Nacionais está relacionado com essas competências. A resposta demonstra que os bibliotecários trabalham com suportes da informação impressos e em formato eletrônico, utilizando na sua rotina de trabalho o *software* de automação e gestão do acervo:

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

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

de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação. As competências previstas nesse inciso são identificadas nas atividades de processamento técnico dos materiais que são adquiridas para o acervo das bibliotecas. Também relatam-se as atividades de catalogação e indexação realizadas por meio do *software* de automação da biblioteca, que permite a gestão do acervo:

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

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

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

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

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

A primeira área das competências profissionais dos bibliotecários enfocada por Ohira, Prado e Schmidt (2004) é a da Gestão e Administração da Informação, que engloba diversas competências, como visão gerencial para administração e operacionalização de Unidades e Sistemas de Informação, nos enfoques técnicos, tecnológicos, organizacionais e pessoais. Para Zarifian (2001), a competência é assumida, resulta de um procedimento pessoal do indivíduo, que aceita assumir uma situação de trabalho e ser responsável por ela. As atividades que envolvem a gestão de pessoas que apareceram nas falas de diversos entrevistados demonstram bem a disposição dos profissionais em assumirem a responsabilidade da administração das bibliotecas:

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

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

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

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

Chefo a biblioteca, portanto, delego serviços aos estagiários e demais funcionários e resolvo outras questões referentes à administração da biblioteca, como, por exemplo, solicitação para manutenção de equipamentos com defeitos, listagem de livros para compra etc. (E2)

Valentim (2000) considera que as competências sociais e políticas são inerentes a qualquer estrutura organizacional, o que influencia nas razões e formas de atuação do profissional na teia política intra e interorganizacional.

Assim, foi identificada, em trechos das entrevistas, a importância de manter boas relações interpessoais, evidenciando a teia de contatos que os profissionais tecem dentro e fora da instituição e que permitem maior agilidade em desenvolver as suas atividades profissionais:

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

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

A segunda área descrita por Ohira, Prado e Schmidt (2004) é a das competências de tratamento da informação, em face da diversificação de suportes e formatos da informação e diante da multiplicidade de seu uso. Tais atividades são abordadas por Valentim (2000) e nas DCN do Curso de Biblioteconomia, especificamente, no seu artigo XII. Essas competências apareceram nas respostas dos entrevistados, com especial atenção dispensada às atividades de catalogação, indexação e classificação do acervo das bibliotecas.

Processamento técnico dos itens do acervo; (E5)

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

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

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

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

estar constantemente atualizado diante dos últimos desenvolvimentos tecnológicos e saber administrar com a tecnologia da informação. Essas competências estão relacionadas com o artigo V das DCN de Biblioteconomia, que trata do uso e desenvolvimento de tecnologias. Percebeu-se, na fala de um dos entrevistados, a necessidade de os profissionais estarem constantemente atualizados quanto às inovações tecnológicas:

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

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

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

A quarta área abordada por Ohira, Prado e Schimidt (2004) relaciona-se com o atendimento e a interação com o usuário, com competências relacionadas à sensibilidade às necessidades dos usuários, saber orientá-los a tratar o excesso de informação e a variedade de suportes. De acordo com Valentim (2000), os bibliotecários devem planejar e executar estudos de usuários de sua unidade de informação. Nota-se nos depoimentos o cuidado dos profissionais em conhecer o público que frequenta a biblioteca e os processos de busca por informações realizados, buscando adaptarem-se às necessidades dos usuários:

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

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

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

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

Eu sinto a necessidade, por exemplo, se chegou um livro interessante da área de química, eu vou atrás da professora lá na sala dela, eu não vou esperar ela vir! Nosso diretor é professor de Letras, sempre que chega alguma coisa que interessa, até ele e ao outro professor da área! (E17)

Finalizando, a quinta área abordada pelas autoras está relacionada às atitudes e qualidades pessoais, como: capacidade de comunicação, inovação, persistência, responsabilidade, profissionalismo, criatividade, entusiasmo, flexibilidade a mudanças e, acima de tudo, de contribuir para a resolução de problemas. Para Bitencourt (2001), o conceito de competência está relacionado a diversos aspectos, sendo um deles a capacidade de interação e relacionamento com outras pessoas. Nesse sentido, foram identificadas, nas falas dos entrevistados,

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

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

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

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

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Quanto à geração de produtos a partir dos conhecimentos adquiridos, identificou-se que os bibliotecários fornecem serviços de disseminação da informação, como boletins eletrônicos. Além disso, participam de projetos que agregam valores aos processos de geração, transferência e uso da informação que estão, por exemplo, resultando na criação do portal de periódicos do Cefet-MG e na montagem do repositório institucional para a divulgação da produção científica. Os bibliotecários também participam de projetos que envolvem a aquisição de equipamentos e recursos tecnológicos para as bibliotecas, como leitores óticos, bases de dados e manutenção de equipamentos danificados.

Quando questionados a respeito da utilização racional dos recursos disponíveis, foram identificadas situações em que os profissionais encontram dificuldades na obtenção de novos equipamentos para as bibliotecas, devido à burocracia envolvida no processo de licitação desses itens. Contudo, mostrando criatividade, uma das entrevistadas criou um projeto em que foram utilizados materiais recicláveis em sua execução, diminuindo, assim, os impactos financeiros.

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

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

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

O segundo objetivo específico foi o de descrever e analisar as competências dos bibliotecários de acordo com o que foi proposto no estudo de Ohira,

Prado e Schmidt (2004), que abrange cinco áreas: Gestão e administração da informação; Tratamento da informação, Tecnologia da informação; Atendimento e interação com o usuário, Atitudes e qualidades pessoais.

Quanto à Gestão e administração da informação, percebeu-se que os bibliotecários exercem competências de gestão de pessoas, aquisição de materiais, recursos e itens para o acervo, além de demonstrarem constante preocupação com as relações interpessoais dentro da instituição.

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

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

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

Após a análise dos resultados, são propostas a seguir duas sugestões para pesquisas futuras:

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

REFERÊNCIAS

- AZEREDO, B. *Políticas públicas de emprego: a experiência brasileira*. São Paulo: Associação Brasileira de Estudos do Trabalho, 1998. (Coleção Teses & Pesquisas, v. 1).
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2006. 225 p.
- BITENCOURT, C. *A gestão de competências gerenciais: a contribuição da aprendizagem organizacional*. 2001. 319 f. Tese (Doutorado em Administração)- PPGA, UFRGS, Porto Alegre, 2001.
- BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologia distintas ou instrumentos de um mesmo constructo?. *Revista de Administração de Empresas*, v. 41, n. 1, p. 8-15, jan./mar.2001.
- BRASIL. Conselho de Ensino Superior. *Parecer CNE/CES N 492/2001: diretrizes curriculares para o curso de Biblioteconomia*. 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 01 fev. 2012.
- _____. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação brasileira de ocupações*. 2. ed. Brasília, 2002. 3 v.
- _____. Presidência da República. *Lei n°4.084, de 30 de Junho de 1962*. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/128675/lei-4084-62>>. Acesso em: 31 jan. 2012.
- CARBONE, P. P. et al. *Gestão por competências e gestão do conhecimento*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006. 176 p.

- COELHO, C. D. O novo perfil do profissional bibliotecário diante das transformações sociais e tecnológicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Os desafios do profissional da informação frente às tecnologias e suportes informacionais do século XXI: lugares de memória para a biblioteconomia, 33., 2010, João Pessoa. *Anais eletrônicos...* João Pessoa, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/52/63>>. Acesso em: 04 set. 2012.
- DUTRA, J. S. *Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna*. São Paulo: Atlas, 2004. 206 p.
- DURAND, T. Forms of incompetence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. *Proceedings...* Oslo: Norwegian School of Management, 1998.
- FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. *Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 155 p.
- HELAL, D. H. Exigências profissionais em organizações pós-fordistas: das qualificações ao modelo de competência. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. *Anais eletrônicos...* Rio de Janeiro: ABEPRO, 2006. Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR530356_8275.pdf>. Acesso em: 03 set. 2012.
- ISAMBERT-JAMATI, V. O apelo à noção de competência na revista L: orientation scolaire et professionnelle. In: ROPÉ, F.; TANGUY, L. (Org.). *Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas: Papirus, 1997. P. 103-133.
- LE BOTERF, G. *De la compétence: essai sur un attracteur étrange*. Paris: Les Editions d'Organisation, 1995.
- _____. *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed, 2003. 278 p.
- LUZ, T. R. *Telemar-Minas: competências que marcam a diferença*. 2001. 307 f. Tese. (Doutorado em Administração)- Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.
- MCCLELLAND, D. C. Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, p. 1-14, Jan. 1973.
- MUELLER, S. P. M. Uma profissão em evolução: profissionais da informação no Brasil sob a ótica de Abbot- proposta de estudo. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Org.). *Profissional da informação: o espaço de trabalho*. Brasília: Thesaurus, 2004. Cap.1, p.23-54. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v. 3).
- OHIRA, M. L. B.; PRADO, N. S.; SCHMIDT, L. Profissional da informação no limiar do século XXI: enfoque nos periódicos brasileiros em Biblioteconomia e Ciência da Informação (1995/2002). *Encontros Bibli*, v. 9, n. 17, n. 17, p. 34-58, 1. sem. 2004.
- PEREIRA, R. S. P. *A importância das competências profissionais docentes na qualidade do ensino superior: um estudo de caso na rede privada*. 2008. 109 f. (Mestrado em Administração)- Universidade Federal Fluminense, 2008.
- PROGRAMA, acuerdos y recomendaciones. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevideo. *Anais...* Montevideo: EUBCA, 2000.
- REGO, T. C. F. (Re)pensando as competências: mudanças no mundo do trabalho ou deslocamento conceitual? In: SEMINÁRIO NACIONAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, 2., 2010, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte, 2010.
- ROPE, F.; TANGUY, L. *Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas: Papirus: 1997. 208 p.
- RUAS, R. Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional. In: FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA JÚNIOR, M. de M. (Org.). *Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2001. P. 242-269.
- _____. Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional. In: FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA JÚNIOR, M. de M. (Org.). *Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2001. P. 242-269.
- _____; ANTONELLO, C. S.; BOFF, L. H. *Os novos horizontes da gestão: aprendizagem organizacional e competências*. Porto Alegre: Bookman, 2005. 225 p.
- SANT'ANNA, A. S. O movimento em torno da competência sob uma perspectiva crítica. In: HELAL, D. H.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L. C. *Gestão de pessoas e competência*. Curitiba: Juruá, 2008. P. 239-253.
- SOARES, M. F. *Gestor de quem?: a contribuição do bibliotecário para a gestão de pessoas da organização: um estudo de caso*. 2007. 177 f. Dissertação (Mestrado em Administração)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.
- VALENTIM, M. L. (Org.). *Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. 156 p.
- ZARIFIAN, P. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas, 2001. 157 p.