

Inovação em Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior Públicas:

A contribuição da Ciência da Informação

Patrícia Borba Vilar Guimarães
Adriana Carla Silva de Oliveira
Edilene Maria da Silva
Organizadoras

Série Inovação no Setor Público Volume 7

**Inovação em Bibliotecas de
Instituições de Ensino
Superior Públicas:**

A contribuição da Ciência da Informação



INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS DE INSTITUIÇÕES
DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS: A CONTRIBUIÇÃO
DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
2019 © ORGANIZADORES

Patrícia Borba Vilar Guimarães
Adriana Carla Silva de Oliveira
Edilene Maria da Silva

Uma publicação do Grupo de Pesquisa em Direito e Desenvolvimento
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

PROJETO GRÁFICO
Editora Motres

CONSELHO EDITORIAL

Adriana Carla Silva de Oliveira (TJ/RN, Brasil)
Celso Luiz Braga de Castro (UFBA, Brasil)
Cristina Foroni Consani (UFRN, Brasil)
Fernando Manuel Rocha da Cruz (Portugal)
José Luiz Borges Horta (UFMG, Brasil)
José Orlando Ribeiro Rosário (UFRN, Brasil)
Juan Manuel Velasquez Gardeta (UPV, Espanha)
Maria Raquel Guimarães (Uporto, Portugal)
Maria dos Remédios Fontes Silva (UFRN, Brasil)
Patrícia Borba Vilar Guimarães (UFRN, Brasil)
Ricardo Tinoco de Góes (UFRN, Brasil)
Ricardo Sebastián Piana (UNLP, Argentina)
Sérgio Luiz Rizzo Dela Sávaia (CCHLA, UFRN, Brasil)
Yanko Marcus de Alencar Xavier (UFRN, Brasil)

CIP BRASIL — CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

G963i GUIMARÃES, Patrícia Borba Vilar —
Inovação em bibliotecas de instituições de ensino superior
públicas: a contribuição da ciência da informação. Patrícia Borba
Vilar Guimarães; Adriana Carla Silva de Oliveira; Edilene Maria da
Silva (Organizadores). 1ª edição/Natal - RN. Editora Motres, 2019.
92p.; 14x21cm
ISBN 978-65-5001-077-5
1. Ciências Sociais 2. Gestão 3. Biblioteca I. Título.
CDD 300 CDU 003.021

2019 © Todos os direitos são reservados de acordo com as Normas de Leis e das
Convenções Internacionais. Nenhuma parte deste livro pode ser utilizada ou
reproduzida sob quaisquer meios existentes sem autorização por escrito do autor.



www.emotres.com
@editoramotres

APRESENTAÇÃO

Esta obra traz um sentido bastante significativo para a parceria institucional que se formou entre o Programa de Pós-graduação em Gestão de Processos Institucionais - PPGPI da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN e a Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, através da professora Doutora Edilene Maria da Silva.

A partir da Ciência da Informação, da Psicologia, em abordagem interdisciplinar, as duas instituições puderam dialogar através de trabalhos e demais atividades acadêmicas desenvolvidas em cooperação, incluindo-se este sétimo volume da Série Inovação no Setor Público.

O segundo sentido, de extrema relevância, foi a possibilidade de, após cem trabalhos defendidos no programa, poder perceber uma identidade temática em torno das bibliotecas de instituições de ensino superior, que representam aqui uma cena das mais relevantes em termos de desenvolvimento da área, na perspectiva interdisciplinar.

Somos todos agradecidos por tão rica e inovadora coletânea, inclusive pelo apoio institucional da CAPES ao sistema da pós-graduação do país, o qual nosso programa integra.

Por oportuno, cabe-nos informar que ao final de cada capítulo, o leitor poderá conhecer a íntegra os trabalhos desenvolvidos no mestrado, relacionados aos capítulos aqui apresentados, mediante a leitura QRCODE ao final de cada texto.

Prof. Dra. Patrícia Borba Vilar Guimarães

Coordenadora do PPGPI

PREFÁCIO

Informação é o elo entre as diferentes áreas do conhecimento. Atitude é o movimento de acolhimento das diferenças que pesquisadores e estudantes fazem para promover a interdisciplinaridade. Competências diferenciadas é o resultado da junção de conhecimentos e atitudes. Este livro é a síntese da união de conhecimentos, atitudes e competências dos autores, de suas pesquisas e da interdisciplinaridade promovida pelo Programa de Pós-graduação em Gestão de Processos Institucionais da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco.

O livro expõe diferentes perspectivas e resultados advindos das pesquisas que têm como objeto de estudo – a informação - em suas diversas nuances e que permite a transversalidade de produção de conhecimentos inovadores e diferenciados. Neste sentido, à Ciência da Informação importa um rico arcabouço teórico aos estudos de processos institucionais.

Apresenta questões relevantes acerca da inserção da biblioteca universitária no contexto da Educação à distância; identidade autoral, plágio e suas implicações éticas; comprometimento organizacional dos bibliotecários que atuam no Sistema de Bibliotecas da UFRN; o papel contemporâneo dos bibliotecários, o novo perfil do usuário e importância da inovação na perspectiva do novo paradigma da biblioteca quanto espaço físico e ativo; formação e desenvolvimento de coleções sob a perspectiva de John Rawls; uma aplicação dos requisitos ergonômicos em Interface e suas influências na navegabilidade por deficientes visuais; e, por último Sentidos do trabalho na UFRN.

Traz a colaboração do arcabouço teórico da Ciência da Informação para os estudos na área da Biblioteconomia e Processos Institucionais. Os textos explicitam a interdisciplinaridade e a parceria entre o Programa de Pós-graduação em Gestão de Processos Institucionais e a Ciência da Informação. Por fim, as pesquisas contribuem para o entendimento

de abordagens e competências sob o prisma da interdisciplinaridade e inovação.

Convido todos para uma exploração intelectual e técnica nos textos que foram reunidos de forma criteriosa para à apresentação a todos os interessados nas temáticas escolhidas, nos resultados das pesquisas e nos produtos propostos para cada problema estudado.

Edilene Maria da Silva

Professora Dra. do Departamento de Ciência da Informação Universidade Federal de Pernambuco

SUMÁRIO

BIBLIOTECA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR	11
Luis Bouquillard Ribeiro Fernandes Marcelo Rique Carício Patrícia Borba Vilar Guimarães	
IDENTIDADE AUTORAL E A QUESTÃO ÉTICA DO PLÁGIO EM TRABALHOS ACADÊMICOS	20
José Gláucio Brito Tavares de Oliveira Sérgio Luís Rizzo Dela Sávia Adriana Carla Silva de Oliveira	
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRN	30
Kalline Bezerra da Silva Cinara Maria Leite Nahra	
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL: INOVAÇÃO E INCLUSÃO PARA UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ATIVA	38
Kátia Rejane da Silva Adriana Carla Silva de Oliveira	
REFLEXÕES SOBRE A FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: NOVAS PERSPECTIVAS A PARTIR DE UMA TEORIA DA JUSTIÇA DE RAWLS	46
Magali Araújo Damasceno de Oliveira Adriana Carla Silva de Oliveira	

**REPOSITÓRIO DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEL DA UFRN:
ESTUDO ERGONÔMICO DA INTERFACE
COM USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

57

Margareth Maciel Figueiredo Dias Furtado

Sebastião Faustino Pereira Filho

**OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA SERVIDORES DO BALCÃO
DE ATENDIMENTO DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
PÚBLICA FEDERAL**

67

Felipe de Melo Gomes

Cynara Carvalho de Abreu

BIBLIOTECA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Luis Bouquillard Ribeiro Fernandes¹

Marcelo Rique Carício²

Patrícia Borba Vilar Guimarães³

INTRODUÇÃO

Cada vez mais a Educação a Distância (EAD) vem se consolidando em nosso país. Essa modalidade de ensino oferece diversas possibilidades de acesso ao ensino superior, beneficiando milhares de pessoas que até poucos anos não tinham como realizar a tão sonhada formação acadêmica. Muitos são os fatores que contribuem para que a EAD venha ganhando espaço em nosso cenário nacional, sendo que alguns programas governamentais criados a partir de 2005 podem ser vistos como um dos principais contribuintes.

O sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) corresponde a um importante programa governamental voltado à EAD, visando promover uma articulação entre as universidades federais, Estados e os municípios, credenciando esses últimos à implementação de polos de apoio presenciais. Também denominados de polos de educação a distância, corresponde a unidades de atendimento aos alunos da EAD, devendo seguir parâmetros normativos estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC).

Os polos são unidades operacionais que devem dispor de uma infraestrutura suficientemente necessária para receber os alunos matri-

1 Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte(UFRN). Especialista em Gestão Estratégica da Informação, pela Universidade Potiguar (UnP). E-mail: luis_ufrn@yahoo.com.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3215-0778> Currículo lattés: <http://lattés.cnpq.br/7658405077270507>

2 Doutor em Engenharia da Produção, pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Currículo lattés: <http://lattés.cnpq.br/5891852027768512>

3 Doutora em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Currículo lattés: <http://lattés.cnpq.br/3134219236556237>

culados nos cursos de EAD, disponibilizando importantes ambientes administrativos e acadêmicos, tais como: coordenação; secretaria; salas para tutores presenciais; laboratórios de informática; laboratórios para atividades específicas (Física e Química, por exemplo); salas de vídeo e *webconferência*; salas de aula; e ainda bibliotecas.

Este último ambiente, por sua vez, precisa ser disponibilizada em conformidade com o marco regulatório da EAD e, principalmente, seguindo normas estabelecidas pelo MEC. Isto é, a biblioteca deve ser disponibilizada no polo mediante a observância de algumas diretrizes daquele Ministério, oferecendo produtos e serviços informacionais adequados para que os alunos do ensino a distância obtenham êxito em seus estudos.

Estudos recentes vêm demonstrando, no entanto, que as bibliotecas dos polos de educação a distância nem sempre estão adequadamente estruturadas para o cumprimento do seu papel, frente às necessidades acadêmicas de seus usuários. Ferrugini e Sena (2014), a título de exemplo, evidenciam esta afirmação, uma vez que identificaram algumas dificuldades encontradas em diversos contextos universitários atuantes na EAD.

Visando dar continuidade a pesquisas dessa natureza, o presente relato de pesquisa aborda o tema bibliotecas no contexto da EAD, no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Idealizado para ser desenvolvido durante o Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais (MPGPI) da UFRN, está direcionado de forma mais específica à uma contribuição dos trabalhos desenvolvidos pela Secretaria de Educação a Distância (SEDIS) desta Instituição e aos seus respectivos polos de apoio presencial.

Envolve de forma direta uma investigação no que aqui denominamos “bibliotecas dos polos da UAB/UFRN”, sendo que apresenta em uma essência um duplo propósito. O primeiro corresponde à realização de uma análise da situação atual das bibliotecas dos polos da UAB/UFRN, utilizando como parâmetro a Legislação em vigor sobre EAD e alguns instrumentos normativos do MEC. Nesse sentido, a idealizou-se a seguinte pergunta norteadora de pesquisa: *Até que ponto as bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB/UFRN estão adequadamente estruturadas para o atendimento aos seus usuários?*

Com a finalidade de subsidiar este questionamento, a seguinte hipótese foi elaborada: as bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB/UFRN não estão adequadamente estruturadas para o atendimento aos seus usuários, uma vez que nem sempre dispõem de: espaço físico satisfatório; acervo atualizado; informatização; produtos diversos - livros, jornais, revistas, etc.; serviços diversos - empréstimo, normalização de documentos, elaboração de ficha catalográfica, acesso à Internet, etc.; espaços para estudo individual e/ou em grupo; bibliotecários e/ou auxiliares de biblioteca.

O segundo propósito desta pesquisa corresponde no desenvolvimento de uma contribuição para a UFRN, na perspectiva que esta IES possa analisar a possibilidade da implementação de ações que viabilizem um melhor atendimento aos usuários da EAD, potenciais utilizadores daquelas bibliotecas. Isso, é importante destacar, levando-se sempre em consideração as condições atuais da Instituição e dos demais órgãos mantenedores destas bibliotecas.

2 BIBLIOTECAS, SIM! MAS, NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA?

2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA NA EAD

As bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB, conforme está descrito na nova regulamentação para o ensino a distância em nosso país, são um tipo de unidade de informação que foram idealizadas para apoiar os alunos matriculados em cursos de EAD, no que concerne a realização de suas pesquisas e desenvolvimento de trabalhos acadêmicos. Assim como ocorre no ensino presencial, faz-se necessário que exista nessas bibliotecas uma variedade de produtos (materiais bibliográficos) e serviços específicos para atender às diversas necessidades acadêmicas e de informação dos alunos da EAD.

Assim como as bibliotecas que atendem aos usuários do ensino presencial, as bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB devem ser compreendidas como uma instituição social. Isso porque, em geral, essas unidades de informação estão vinculadas a União, um Estado ou Município do nosso país. Nesse sentido, é possível afirmar que uma biblioteca no contexto da EAD deve ser enquadrada na definição de Targino (1984, p. 59), quando explica que deve ser um local organizado, de acor-

do com o perfil dos seus usuários, suprimindo suas necessidades de informação e educacionais, tendo recursos financeiros materiais e humanos suficientes para sua oferta de produtos e serviços informacionais.

Ou seja, assim como ocorre no ensino presencial, as bibliotecas no âmbito da EAD devem ser planejadas, organizadas e disponibilizadas aos seus usuários observando critérios e diretrizes normativas, respeitando a legislação em vigor no nosso país. Com efeito, convém mencionar alguns importantes documentos normativos que estabelecem diretrizes e/ou orientações em relação às bibliotecas na EAD.

O Decreto 5.773, de 09 de maio de 2006, “dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino”. (BRASIL, Decreto 5.773, 2006); o Instrumento para credenciamento do polo de apoio presencial para EAD; o Instrumento de credenciamento institucional para oferta da modalidade de EAD; mais recentemente, o Decreto 9.057 e a Portaria nº 11, de 25 de maio e 20 de junho de 2017, respectivamente, uma vez que os mesmos são considerados como a nova regulamentação para essa modalidade de ensino.

Não obstante, convém destacar ainda outro importante documento denominado “Referenciais de Qualidade para Educação a Distância”. Este último tem sido utilizado como parâmetro pelos gestores de polo e outros atuantes no sistema EAD, uma vez que estabelece que as bibliotecas dos polos devem possuir um acervo atualizado, em diferentes mídias, devendo ainda estar informatizada, dispendo de espaço interno de salas de estudos individuais e em grupo. (BRASIL. Ministério da Educação, 2007, p. 26).

2.1.1 BIBLIOTECAS NA EAD: DESAFIOS PARA POLOS DE EAD

Conforme foi mencionado anteriormente, estudos apontam que alguns polos de apoio presencial da UAB, embora tenham obtido autorização para funcionamento, ainda não estão devidamente estruturados para o atendimento efetivo ao seu público alvo, especialmente no que diz respeito às suas bibliotecas. Em muitos casos, isso pode ocorrer devido a limitação dos recursos financeiros de seu órgão mantenedor,

o que implica na impossibilidade do desenvolvimento de novas ações voltadas para superar algumas das barreiras existentes.

Ferrugini e outros pesquisadores (2014), em seu artigo intitulado “Educação a distância no Brasil: potencialidades e fragilidades”, mencionam a falta de materiais bibliográficos no formato impresso e de qualidade nas bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB. Ainda de acordo com esses pesquisadores, a indisponibilidade de bibliotecas físicas e virtuais de qualidade pode ser apontada como uma grande fragilidade existente nessa modalidade de ensino, comprometendo assim a qualidade dos cursos de EAD.

Sena (2014), também identificou algumas dificuldades existentes nessas unidades de informação. Em seu estudo denominado “A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios” - pesquisa desenvolvida no âmbito da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) - identificou, dentre outras coisas, os seguintes problemas: número reduzido de funcionários atuando nas bibliotecas; número insuficientes de funcionários para manterem as bibliotecas abertas em todos os horários de funcionamento dos polos; bibliotecas pertencentes aos polos e divididas com escolas; ausência de estudo de usuários.

Outro estudo que pode ser mencionado é o de Jesus (2015). Este pesquisador desenvolveu na Universidade Federal da Bahia (UFBA), outra investigação sobre as bibliotecas no contexto da EAD. Em sua dissertação de mestrado, intitulada “As bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação a distância no Estado da Bahia”, aquele pesquisador constatou, dentre outras coisas, a falta de bibliotecário no quadro profissional dos polos; ausência de bibliografias básica e complementar no formato impresso; ou ainda a falta de cooperação das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos no polo.

Conforme podemos perceber, diversas barreiras ainda podem ser encontradas em um determinado polo de apoio presencial da UAB, no âmbito de uma IES. Assim sendo, cabe aos gestores dos polos desenvolverem maiores investigações sobre a realidade de suas bibliotecas, buscando alternativas que viabilizem um melhor funcionamento dessas unidades de informação.

Uma IES, portanto, precisa olhar com atenção essa possível realidade existente nos polos da UAB, onde ofertam seus cursos de graduação e pós-graduação, a distância. Além disso, parece-nos correto afirmar que mesmo que essa universidade não venha a ser o órgão mantenedor do polo, isto não a isenta de certa responsabilidade em relação à construção de uma proposta ou estratégia de ação que ajude aqueles núcleos de atendimento presencial a superar essa barreira.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada nesta pesquisa corresponde a um estudo de caso. Esclarecendo que o estudo de caso corresponde ao método de pesquisa adequado para esse trabalho, pois “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu amplo e detalhado conhecimento [...]”. (GIL, 2002, p. 54). Yin (2001, p. 32), complementa explicando tratar-se de “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real”.

Os demais procedimentos metodológicos são de natureza exploratória e descritiva, com abordagem quanti-qualitativa. Os atores participantes da pesquisa foram 15 coordenadores dos polos da UAB/UFRN, sendo que esses coordenadores foram escolhidos por serem os responsáveis diretos pela gestão do polo, devendo zelar por toda infraestrutura existente naquelas unidades de atendimento presencial. As informações foram obtidas mediante disponibilização de questionários aos entrevistados e posterior análise em conformidade com a literatura revisada.

4 PRODUTO FINAL

A revisão da literatura foi fundamental para concretização desta pesquisa, considerando os seguintes aspectos: primeiro, nos proporcionou o resgate de importantes informações sobre o marco regulatório da EAD, assim como contribuiu para que pudéssemos identificar a realidade de outras IES no que concerne o papel da biblioteca dos polos de apoio presencial da UAB.

Com efeito, mesmo antes da revisão da literatura, objetivou-se o desenvolvimento de uma proposta de ação para UFRN, sobretudo se o problema da pesquisa viesse a ser confirmado. Compreendeu-se, desde o início, que havia a necessidade em oficializar um documento sobre esse estudo, visando subsidiar duas importantes Unidades Institucionais da UFRN que tem relação com o ensino a distância: A Secretaria de Educação a Distância (SEDIS) e também para Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM).

Além da dissertação sobre o tema proposto, portanto, idealizou-se a construção de uma memorial, documento sucinto e mais direcionado à SEDIS e BCZM, considerando que a primeira Unidade Institucional da UFRN mencionada caracteriza-se como responsável direta pelas ações de EAD na Instituição, enquanto que a segunda se apresenta como unidade de referência em biblioteconomia e gestão da informação.

Convém destacar que esta pesquisa se configura em uma primeira e importante iniciativa no sentido de se buscar o aprimoramento de ações que viabilizem uma melhor disponibilização na oferta de produtos e serviços informacionais aos usuários da EAD no âmbito da UFRN, cujo conteúdo na íntegra pode ser encontrado no Repositório Institucional da UFRN⁴.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi desenvolvido com a finalidade de analisar a realidade atual de bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB/UFRN. De um modo geral, considera-se que os objetivos desta pesquisa foram alcançados. Considerando os resultados obtidos, é possível afirmar que apesar de identificarmos alguns pontos que podem ser considerados como não muito comprometedores, no que concerne a organização e funcionamento dessas bibliotecas, a hipótese elaborada para esta pesquisa foi confirmada. Isto é, constatou-se que as bibliotecas dos polos da UAB/UFRN não estão devidamente estruturadas.

4 A dissertação desenvolvida sobre esta pesquisa pode ser encontrada no Repositório Institucional da UFRN. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/24111>.

Mais especificamente, os resultados da pesquisa apontam a existência de diversos aspectos que precisam ser melhorados em relação às bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB/UFRN, sendo que os pontos mais preocupantes são: a) a maioria das bibliotecas não está informatizada (78%); b) ausência de bibliotecários (78%); c) pouca utilização das bibliotecas pelos usuários (89%).

Considerando os resultados descritos, dentre outros que foram identificados, fica evidente que algumas providências precisam ser adotadas pela Instituição e demais órgãos mantenedores das bibliotecas dos polos, cujo destacamos a título de sugestão: realização periódica de estudo de usuários dos polos; uma maior articulação dos gestores dos polos com seus órgãos mantenedores, com a finalidade de solicitar a contratação de bibliotecários para os polos; cursos e treinamento periódicos, para fins de capacitação dos funcionários que estão exercendo atividades auxiliares nas bibliotecas dos polos; dentre outras importantes ações.

De um modo geral, compreende-se que o objetivo principal desta pesquisa foi alcançado, uma vez que possibilitou apresentar sugestões de melhorias para questão das bibliotecas dos polos da UAB/UFRN. Espera-se, portanto, que o trabalho ora desenvolvido some-se a outras contribuições com abordagem semelhante, tendo continuidade e contribuindo para a questão da oferta de bibliotecas e serviços de informação a usuários da EAD sejam permanentemente aprimorados. Que possíveis precariedades ainda existentes sejam combatidas, pois somente assim a qualidade desta modalidade de ensino terá maiores possibilidades de ser assegurada.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto n. 5.773, de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial da União**: Seção 1 Brasília, DF, p. 6, maio 2006. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2006/decreto-5773-9-maio-2006-542125-publicacaooriginal-49470-pe.html>. Acesso em: 20 mar. 2017.

BRASIL. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**: Seção 1 Brasília, DF, p. 1, maio 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9057.htm. Acesso em: 07 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2015.

FERRUGINI, Lilian. Educação a distância no Brasil: potencialidades e fragilidades. **Revista da Universidade Vale do Rio verde**, Três Corações, v. 12, n. 1, 2014. Disponível em: http://revistas.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/1336/pdf_94. Acesso em: 18 jan. 2016.

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

JESUS, Deise Lourenço; CUNHA, Murilo Bastos. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./abr. 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885>. Acesso em: 22 dez. 2016.

SENA, Priscila Machado Borges. **Biblioteca universitária na educação a distância**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/129086>. Acesso em: 16 jan. 2016.

TARGINO, Maria das Graças. **Conceito de biblioteca**. Brasília: ABDF, 1984.

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

FERNANDES, Luis Bouquillard Ribeiro. **Bibliotecas no contexto da educação a distância**: estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior. 2017. 131f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.



IDENTIDADE AUTORAL E A QUESTÃO ÉTICA DO PLÁGIO EM TRABALHOS ACADÊMICOS

José Gláucio Brito Tavares de Oliveira⁵

Sérgio Luís Rizzo Dela Sávaia⁶

Adriana Carla Silva de Oliveira⁷

1 INTRODUÇÃO

O ensino superior promove e dissemina o conhecimento por meio das pesquisas acadêmicas, democratiza a informação e serve de base para o desenvolvimento político, social e sustentável de uma sociedade, além de desempenhar um papel fundamental na gestão acadêmica da pesquisa, ensino e extensão. Contudo, as Instituições de Ensino Superior se mostram preocupadas com a qualidade, honestidade e veracidade das informações apresentadas nos trabalhos acadêmicos, e um dos motivos que leva ao demérito científico ocorre quando casos de plágios são descobertos, que resulta em diversas implicações institucionais e morais para os envolvidos.

O plágio acadêmico acontece quando, no contexto universitário, o aluno faz uso de conteúdo de outros autores como se fosse seu, na tentativa de ludibriar os leitores ao publicar seu trabalho, sem dar os devidos créditos ao autor da obra original. Casos de plágio são identificados também entre pesquisadores experientes e professores, os quais, quando descobertos, acarretam grandes prejuízos, tendo em vista que causam a desmoralização profissional e interferem diretamente nos processos educacionais.

5 Mestre em Gestão de Processos Institucionais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: glaucio@facisa.ufrn.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0926-7268>. Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/5941297158734908>. <https://orcid.org/0000-0002-0926-7268>.

6 Doutor em Filosofia pela Université Paris-Est Marne-la-Vallée. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3569074915058707>

7 Pós-Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN e Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Professora Colaboradora da UFRN. Email: adrianacarla.a@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3078845345632743>

Portanto, este estudo tem como objetivo discutir o problema do plágio, suas implicações acadêmicas e éticas, visando identificar instrumentos normativos que possam nortear a boa conduta na prática da redação científica e combate à prática do plágio no ensino superior em consonância com a política instituída pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Buscou-se Justificar um estudo nesta área, pois, apesar da existência de resoluções institucionais na UFRN que tratam de direitos autorais, proteção a propriedade intelectual e de combate ao plágio, ainda são poucas as ações efetivamente educacionais e curriculares de produtos que eduquem e esclareçam a comunidade acadêmica sobre as implicações decorrentes dessa prática.

2 PLÁGIO ACADÊMICO

O plágio acadêmico é um problema recorrente no ensino superior e historicamente as ocorrências dessa prática se expandiram com a invenção da imprensa no século XX. Hoje, com o advento das novas tecnologias e, principalmente, da internet, o problema tomou proporções grandiosas, sendo um dos maiores desafios enfrentado pelas instituições de ensino superior. Sobre os meios tecnológicos, existem vários facilitadores de pesquisa os quais, de certa forma, deixam brechas para que essa prática seja cada vez mais utilizada na composição de produção acadêmica, conforme citam os autores Sanchez e Innarelli (2012, p. 47):

Duas grandes forças têm contribuído para isso: a extraordinária evolução dos mecanismos de busca de informação via web, o que tem propiciado grande facilidade para se copiarem conteúdos, e a percepção de que essa recorrente prática durante os anos escolares poderia estimular em futuros profissionais a formação de parte dos valores e comportamentos hoje criticáveis, mas encontrados na sociedade.

Com acesso e educação virtual, a prática do plágio tornou-se mais fácil. É bem mais simples “tentar enganar” os professores com conteúdo originado na internet, pois os recortes e as mudanças realizadas no

trecho copiado propiciam essa atividade. Por isso, muitos trabalhos são entregues sem preocupação com a qualidade do conteúdo por serem simplesmente copiados e colados da internet.

É por ser este um dos motivos que a atenção se volta à base da educação do indivíduo, haja vista que a prática do plágio tornou-se um problema enraizado nas instituições de ensino superior e, por isso, merece uma atenção especial na edificação autoral do sujeito, com o intuito de que, no processo educacional, seja construído um autor pensante, capaz de produzir cientificamente e preocupado com a honestidade do conhecimento produzido como cita Luckesi *et al.* (2005). Este autor diz ainda que o estudante precisa passar por um processo de capacitação dos atos de ler, interpretar e escrever suas próprias ideias, com o objetivo de desenvolver a técnica da escrita. Esse processo de formação do aluno deve acontecer para que seja construído o sujeito autor.

A produção e elaboração de um texto científico nasce do diálogo de ideias já existentes e compreensão textual por meio da interpretação feita sobre os conteúdos expostos por outros autores. Assim, o conhecimento posto em prática na escrita se materializa em um novo texto. Sobre isso, Oliveira (2007, p. 47) enfatiza que “espera-se do aluno produtor que ele se constitua autor do próprio texto enquanto sujeito da ação de dizer”. Ou seja, o conhecimento nasce da leitura de outras fontes, de outros autores, de acordo com o que é pesquisado, lido e divulgado em suas produções acadêmicas.

Ainda nesta perspectiva, a falta de conhecimento técnico das normas de organização e padronização de trabalhos acadêmicos, resultam também na prática do plágio, por isso mesmo este assunto deve ser encarado na esfera da questão educativa. Ao fazer uma breve análise do livro “Plágio: palavras escondidas” das autoras Débora Diniz e Ana Terra, publicado em 2014, a pesquisadora Marulanda (2015, p. 439) cita a importância da organização da pesquisa e atenção na redação, ressaltando que “na obra se desenvolvem ensinamentos sobre boas práticas na escrita acadêmica. Os usos das práticas como citações textuais, paráfrases e normas de pontuação são explicitados”. As autoras destacam a importância da prática na redação científica e da concessão de créditos aos autores pesquisados, lembrando ainda, que um texto que

não concede os créditos aos autores lidos resulta sempre em perda de integridade acadêmica.

Com uma boa organização nos estudos e conteúdos, com o cumprimento dos prazos estabelecidos pelo cronograma do curso e a preparação para as avaliações, certamente, o aluno entregará um material com qualidade aos seus tutores. Krokosz (2012) cita a “falta de tempo” como fator reconhecidamente relacionado ao plágio (os professores cobram aos alunos comprometimento com os estudos), e até a consciência social brasileira, que sempre quer “dar aquele jeitinho” em tudo.

Outra causa encontrada nesta pesquisa foi que muitas vezes o plágio acontece de forma casual, que se dá por falha técnica, por desconhecimento das regras e acontece acidentalmente como discorre Krokosz (2012, p. 3): “uma ideia de outro autor deixada para ser documentada depois, ou a falta de clareza sobre o que é plágio e o que não é acabam sendo motivos despercebidos para que o redator cometa plágio acidental”. O autor ainda comenta que:

O plágio acidental pode ocorrer no processo da escrita acadêmica por descaso ou desconhecimento técnico do redator, ou seja, incompetência em relação à indicação de autores (citação) e negligência quanto à importância da identificação das fontes de informação (referências) que foram utilizadas como ponto de partida ou fundamentação da reflexão que se apresenta no texto decorrente (KROKOSZ, 2012, p. 22-23).

Por algum motivo de falha técnica, que não é o de ordem moral ou disciplinar, autores são traídos nas suas redações quando “esquecem” de dar o destaque ao autor ora citado. Por isso a importância dos manuais normativos, e conhecimento das regras de concessão de créditos com a indicação de citações e lista de referências organizadas no trabalho acadêmico.

3 QUESTÃO ÉTICA QUE ENVOLVE O PLÁGIO

Na instituição de ensino, os princípios que norteiam o ser ético compreendem analisar a postura do aluno em toda a formação superior por meio das práticas desenvolvidas por ele. Neste sentido, durante a produção textual, espera-se que o autor seja honesto e apresente sua identidade autoral no conteúdo escrito, como destaca Pereira (2012, p. 333): “a premissa dos que usam a literatura científica como fonte de informação é a de que as pesquisas são realizadas e relatadas com honestidade”. Portanto, é a moral e a consciência ética que vão fomentar o sucesso da produção final do trabalho acadêmico.

A formação da educação e orientação, bem como as sanções legais relativas ao plágio são de responsabilidade da instituição de ensino, como enfatiza a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo:

As instituições de pesquisa compartilham com os pesquisadores individuais a responsabilidade pela preservação da integridade ética da pesquisa científica. Elas são as responsáveis principais pela promoção de uma cultura de boa conduta científica entre os pesquisadores e estudantes a ela vinculados, assim como pela prevenção, investigação e punição de más condutas científicas que ocorram em seu âmbito (FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2011, p. 35).

Além da Lei Federal nº 9.610/98, que regular os direitos autorais, no âmbito da UFRN existem documentos normativos que protegem o direito do autor e de propriedade intelectual, a resolução 157/2013 que trata da regulamentação e proteção aos Direitos Autorais, no Art. 17 e no parágrafo único, sugere sobre a importância da educação continuada acerca da orientação e formação da consciência ética da comunidade acadêmica, na promoção do combate ao plágio:

Art. 17. É responsabilidade da instituição, no exercício de sua responsabilidade social, a promoção de eventos periódicos organizados por seus servidores docentes e técnico-administrativos para contribuir continuamente com a educação e prevenção contra a contrafação e o plágio na academia.

Parágrafo único. As Coordenações de Curso de Graduação e de Pós-Graduação devem promover formação contínua sobre a indispensabilidade do comportamento ético e da honestidade na conduta acadêmica, especialmente no que se refere à produção dos trabalhos acadêmicos.

A desonestidade acadêmica também é observada na compra de conteúdos prontos e na colaboração antiética da chamada co-autoria inventada ou plágio consentido, aplicada quando são identificadas as fraudes envolvendo uma rede de combinações entre autores, na qual os nomes são incluídos nos trabalhos sem que exista titularidade real de autoria, com o objetivo de multiplicar os números de trabalhos e artigos com autoria fraudada.

Para alguns alunos, essa ação não passa de uma mera atividade do cotidiano e, de certa forma, isso não lhe trará nenhum tipo de arrependimento ou constrangimento, por ser uma forma dissimulada de agir, no comportamento de falta de ética. Certificando essa ideia, Krokosz (2012, p. 32) diz que “sendo assim, este pode ser considerado o pior motivo para a ocorrência do plágio, pois se relaciona diretamente à ausência ou corrosão de valores acadêmicos, como o compromisso com a inovação do conhecimento”.

Dessa forma, é imprescindível que os redatores tenham em mente que todo o processo de redação requer deles uma preparação e um compromisso ético com a academia. Sobre isso, Krokosz (2012, p. 61) diz ainda que “é preciso que os investigadores envolvidos assumam uma postura de compromisso ético e responsabilidade com o conhecimento”. O aluno bem instruído produzirá conteúdos dentro de padrões intelectuais e normativos, apresentando textos honestos, com seu ponto de vista, por intermédio de leituras de outras fontes de informação.

Com foco na questão ética que envolve o uso de ideias, Dias e Eisenberg (2015, p. 183), diante do apanhado de conceitos, assinalam que plágio é “eticamente inaceitável, uma vez que não dar o devido crédito à voz de outrem configura roubo, apropriação indevida, ou sequestro da expressão”.

Cabe à Universidade a missão de implantar uma consciência ética na comunidade acadêmica, a fim de que todos tenham a noção de que

a produção científica só terá validade e crescimento se for edificada de forma honrada.

4 INSTRUMENTOS NORMATIVOS

Na literatura e pesquisa documental, este trabalho buscou responder aos questionamentos acerca dos motivos que levam o aluno do ensino superior a cometer o plágio nos trabalhos acadêmicos, bem como analisar os produtos e serviços para o enfrentamento do plágio no contexto universitário da UFRN, pelas políticas institucionais.

Como resposta a esta pesquisa, identificou-se que não existem atualmente programas de educação continuada sobre o tema, os manuais normativos são elaborados com base em normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), mas são pouco divulgadas. Existem duas resoluções que tratam do tema na universidade, são elas: Resolução nº. 149/2008 - CONSEPE, de 04 de novembro de 2008 que dispõe sobre os direitos da propriedade intelectual; e a Resolução nº. 157/2013-CONSEPE, de 01 de outubro de 2013 que regulamenta a proteção aos Direitos Autorais no âmbito da UFRN. Além, é claro, da lei dos direitos autorais nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

5 O PRODUTO FINAL

Com base nas indicações sobre políticas de combate ao plágio acadêmico, promulgadas institucionalmente na UFRN, leituras documentais e bibliográficas acerca desse tema, como já mencionado, um dos objetivos deste trabalho é propor como produto final, a construção de um documento, pensado em formato de cartilha, ou manual de orientação metodológica de boas práticas na redação científica, a fim de implantar uma consciência ética na edificação de textos honestos e para que haja coesão na apresentação de trabalhos acadêmicos. Indica-se também a promoção de eventos que esclareçam a comunidade acadêmica acerca do plágio, inclusão de conteúdo programáticos nos currículos dos cursos na universidade e demais fonte de informação sobre o tema como campanhas publicitárias institucionais.

Este trabalho é resultado da Dissertação de mestrado em Gestão de Processos Institucionais, intitulado “Autoria e plágio em trabalhos acadêmicos: políticas e ações de combate à contrafação no contexto universitário”. Disponibilizado para consulta e pesquisa pública no repositório institucional de pós-graduação da UFRN⁸.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de ser um grande problema encarado pelas universidades e de existir na UFRN documentos que regulamentam a proteção aos Direitos Autorais e prevenção contra a prática do plágio na academia, ainda há poucos instrumentos que o combatam e dêem suporte à orientação metodológica adequada aos alunos universitários.

A pesquisa bibliográfica apontou que a falta da prática de leitura e escrita leva o aluno ao comodismo intelectual e, conseqüentemente, à busca maneiras mais fáceis e antiéticas de construção dos trabalhos acadêmicos. Neste caso, o indivíduo não experimenta a condição de ser um leitor crítico, aquele capaz de produzir sua própria concepção textual de conteúdos. Logo, cabe à universidade propagar a ideia de que o conhecimento deve ser criticado, analisado e discutido, estimulando o hábito da leitura e escrita.

A construção de conteúdo científico só existe pelo diálogo entre outros autores, por isso o aluno que recebe instrução adequada é capaz de ler, compreender e exprimir seu ponto de vista sobre o assunto, atingindo os objetivos acadêmicos de forma honesta e ética. Neste sentido, este estudo verificou também que a questão ética que envolve o plágio precisa ser matéria amplamente discutida em sala de aula no momento em que o aluno é instruído tecnicamente nas concessões de créditos aos autores consultados.

O desconhecimento de regras para a redação científica, a falta de tempo, a dificuldade na escrita e facilidade do acesso à informação proporcionado pela internet também foram apontadas neste estudo como as causas mais prováveis de surgimento de plágio acadêmico. A

⁸ A dissertação desenvolvida sobre esta pesquisa pode ser encontrada no Repositório Institucional da UFRN. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/22655>.

literatura mostra ainda que a falta de conhecimento mais específico de conceitos do plágio e suas variações é um dos agravantes na incidência desta prática. Ou seja, devido à falta de esclarecimento sobre o assunto, o aluno comete a contrafação sem saber que está errando.

Neste sentido, prevenção é palavra-chave deste estudo. O aluno, bem instruído metodologicamente e consciente de que deve apresentar conteúdo honesto por meio da experiência de autoria, dificilmente, comete algum deslize quanto às questões de concessão de crédito à titularidade de textos pesquisados.

REFERÊNCIAS

DIAS, Wagner Teixeira; EISENBERG, Zena Winona. Vozes diluídas no plágio: a (des) construção autoral entre alunos de licenciaturas. **Pro-Posições**, Campinas, v. 26, n. 1, p. 179-197, abr. 2015.

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE SÃO PAULO – FAPESP. **Código de boas práticas científicas**. São Paulo: FAPESP, 2011.

KROKOSCZ, Marcelo. **Autoria e plágio**: um guia para estudantes, professores, pesquisadores e editores. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

LUCKESI, Cipriano *et al.* **Fazer universidade**: uma proposta metodológica. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MARULANDA, Laura Camila Sarmiento. Plágio: palavras escondidas. Diniz D, Terra A. Brasília: Letras Livres/Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2014. 195p. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 2, p. 439-440, fev. 2015.

OLIVEIRA, Marta Melo de. **Plágio na constituição de autoria**: análise da produção acadêmica de resenhas e resumos publicados na internet. 2007. 151f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2007.

PEREIRA, Maurício Gomes. **Artigos científicos**: como redigir, publicar e avaliar. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012.

SANCHEZ, Otavio Próspero. INNARELLI, Patrícia Brecht. **Desonestidade acadêmica, plágio e ética**, v. 11, n. 1, p. 46-49. jan./jun. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Resolução nº. 157/2013-CON-SEPE, de 01 de outubro de 2013. **Regulamenta a proteção aos Direitos Autorais no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. Natal, 2013.

OLIVEIRA, José Gláucio Brito Tavares de. **Autoria e plágio em trabalhos acadêmicos**: políticas e ações de combate a contrafação no contexto universitário. 2016. 67f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.



COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRN

Kalline Bezerra da Silva⁹

Cinara Maria Leite Nabra¹⁰

1 INTRODUÇÃO

No mundo contemporâneo, a globalização provocou uma revolução nos meios de comunicação, nas tecnologias da informação e na própria estrutura lógica do funcionamento das organizações. Essa revolução passou a demandar nova competência organizacional para as Instituições, como também para os seus funcionários, almejando sempre a sobrevivência da empresa no contexto em que está inserida.

As mudanças sofridas pelas organizações e mais especificamente pelas Bibliotecas perpassam também pelos seus quadros funcionais. Os funcionários dessas organizações foram acompanhando essas mudanças, tanto no acesso a essas organizações de acordo com a sua natureza (anteriormente clero e apadrinhamento, mais tarde concurso público ou por meio de contrato), quanto em seu perfil profissional (de funcionários desqualificados evoluindo para cada vez mais especializados). Junto a esse turbilhão de mudanças surgem nas organizações a necessidade de funcionários mais comprometidos que, por conseguinte, atendessem a um público cada vez mais exigente de forma eficiente e eficaz primando sempre por serviços de qualidade.

Diante disso, os estudos sobre o Comprometimento Organizacional foram iniciados a partir da década de 1970 e obtiveram um maior volume de pesquisas nas décadas subsequentes entre 1980 a 2000. Entretanto, observa-se que a temática ainda vem sendo bastante discutida,

9 Bibliotecária na Biblioteca Central Zila Mamede - UFRN, Mestre em Gestão de Processos Institucionais. E-mail: kallineflor@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6025212540281509>.

10 Professora no Programa de Pós-graduação em Filosofia e em Gestão de Processos Institucionais na UFRN, Pós-doutora em Ciências Humanas pelas Universidades de Oxford e Manchester, cinaranabra@hotmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3185309694904313>.

pois cada vez mais as organizações necessitam de funcionários comprometidos com o seu trabalho, com sua carreira como também com elas mesmas.

Nesse contexto, optou-se pelo desenvolvimento dessa pesquisa no Sistema de Bibliotecas (SISBI) da UFRN pelo fato da pesquisadora desenvolver suas atividades no Setor de Circulação da BCZM, uma das 23 bibliotecas que compõe o SISBI.

A partir desta experiência com uma quantidade elevada de colaboradores no setor de Circulação nas três categorias funcionais e percebendo as diferenças intrínsecas de cada pessoa, originou-se como pergunta problema da pesquisa: Quão comprometidos são os servidores técnico-administrativos do Sistema de Bibliotecas com a UFRN? Para tanto, observou-se um grupo representativo do total de 141 servidores técnico-administrativos divididos nos cargos de assistentes em administração, auxiliares administrativos, auxiliares de bibliotecas, bibliotecários, restauradora entre outros.

Como hipóteses da pesquisa, foram estabelecidos que: 1) Os Servidores técnico-administrativos são comprometidos com a UFRN; 2) O nível/estilo de comprometimento organizacional dos servidores técnico-administrativos poderá estar ligado ao tempo de serviço na Instituição.

Deste modo, a pesquisa teve como objetivo geral: analisar o comprometimento organizacional dos servidores técnico-administrativos que compõe o Sistema de Bibliotecas da UFRN, utilizando-se do modelo de conceituação dos três componentes do comprometimento organizacional, afetivo, normativo e instrumental, proposto por Meyer e Allen (1991).

Visando atender a esse objetivo geral, traçou-se como objetivos específicos: Identificar as reformas que aconteceram na Administração Pública brasileira; Descrever os modelos de comprometimento organizacional; Caracterizar o Sistema de Bibliotecas da UFRN, e; Identificar e analisar os componentes do comprometimento organizacional dos servidores técnico-administrativos do SISBI/UFRN utilizando as escalas ECOA, ECOC e ECON validadas no Brasil por Siqueira nos anos de 1995 e 2000 (BASTOS et al., 2008) baseada nas escalas de Meyer e Allen (1991).

2 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

O comprometimento organizacional, objeto de vários estudos na comunidade científica teve significativo avanço, segundo Brandão e Bastos (1993) a partir da década de 70 e ganharam força nas décadas subsequentes sendo aprimorados e questionados por diversos autores.

Meyer e Allen (1991) afirmam que não há um consenso com relação à definição de comprometimento. Para eles a definição do comprometimento está relacionada com o nível do vínculo psicológico de um indivíduo com a organização, acrescentando que esse vínculo implicará na continuidade ou não do empregado em permanecer na organização.

Bastos (1993) ressalta que esses estudos diversificam-se amplamente devido aos múltiplos objetos que podem funcionar como alvos deste vínculo do trabalhador - a exemplo da organização, sindicato, valores, profissão, trabalho, todos se constituindo em linhas de investigações próprias, embora partilhem problemas comuns e exista a consciência da necessidade de integrá-las.

Ademais, nas últimas décadas foram realizados outros estudos que trataram o comprometimento organizacional por vezes isoladamente, ou ainda em modelos multidimensionais. Modelos estes, que trazem em suas composições escalas validadas e com particularidades próprias que, quando aplicados traçam a dimensionalidade do comprometimento destes empregados avaliados junto a sua organização. Nesta pesquisa adotou-se o modelo tridimensional proposto por Meyer e Allen (1991) por ser um modelo internacionalmente aceito e validado em várias culturas e especificamente no Brasil, garantindo ao mesmo um alto índice de confiabilidade no tocante a sua aplicação.

Nessa conjuntura, faz-se necessário demarcar as três dimensões que Meyer e Allen (1991) propõem sobre o comprometimento organizacional:

a) Comprometimento afetivo (*affective commitment*): comprometimento visto como um envolvimento, apego, ocorrendo identificação com os objetivos e valores da organização. Representa algo além da simples lealdade passiva, envolvendo uma relação ativa, na qual o indivíduo deseja dar algo de si para contribuir com o bem-estar da organização;

b) Comprometimento instrumental (continuance commitment): comprometimento percebido como altos custos associados a deixar a organização. Nesse sentido, deixar a organização implicaria em prejuízos, financeiros, por exemplo; para os indivíduos. Essa dimensão relaciona o comprometimento do funcionário às recompensas e custos pessoais resultantes da sua condição de membro da organização;

c) Comprometimento normativo (normative commitment): comprometimento como uma obrigação em permanecer na organização, decorrente da internalização de pressões normativas de comportamento (MEYER; ALLEN, 1991, p. 67).

De acordo com Siqueira (2001), o modelo de Meyer e Allen (1991) sugere que os empregados podem apresentar estados psicológicos de comprometimento organizacional diversificado, ou seja, uma combinação de diferentes níveis dos três componentes do comprometimento. Esse modelo possui dois tipos de escalas: a escala completa contendo 24 indicadores e a escala reduzida com 18 indicadores no instrumento, sendo estas divididas em três partes iguais, contemplando 8 ou 6 itens para cada componente, respectivamente em sua escala. As escalas apresentam questões fechadas envolvendo os três componentes afetivo, instrumental/calculativo e o normativo que irão compor o vínculo ou a dimensão de comprometimento que o empregado dispõe junto à organização.

3 METODOLOGIA

O estudo teve por finalidade analisar o comprometimento organizacional dos Servidores técnico-administrativos do SISBI/UFRN. Caracterizou-se como uma pesquisa de campo, de caráter exploratório, documental e bibliográfico, tendo como método de pesquisa o estudo de caso e à abordagem teórico-metodológica, optou-se pela quantitativa.

No que concerne a coleta de dados realizou-se em duas etapas. A primeira etapa compreendeu um levantamento bibliográfico e documental, construído a partir dos documentos, resoluções, leis, artigos, livros que permeiam a temática do comprometimento organizacional, bem como a administração pública e a ética.

E a segunda etapa contou com a aplicação de um questionário composto por três partes: a primeira, contendo os dados demográficos e

funcionais dos respondentes; na segunda constaram as escalas de comprometimento ECOA, ECOC e ECON, as quais são versões nacionais para as três bases de comprometimento criadas por Meyer e Allen (1991), validadas no Brasil por Siqueira (1995; 2000 apud BASTOS et al. 2008); e na terceira parte continha um espaço aberto para comentários, sugestões ou críticas dos respondentes. Vale salientar que o questionário na parte do comprometimento organizacional possui 40 questões que estavam dispostas na escala de tipo Likert, onde as respostas variam de acordo totalmente até discordo totalmente, ou seja, para cada item obtêm-se uma pontuação, e o somatório desses valores indicará uma atitude favorável ou desfavorável em relação ao objeto ou sujeito.

Para aplicação do questionário foi utilizado o *Google Docs* encaminhado via e-mail para os respondentes. Destaca-se que foi criada uma aba anterior às questões contendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Essa ação fez com que os sujeitos da pesquisa só tivessem acesso às perguntas após ler e aceitar as disposições estabelecidas.

As técnicas de análise de dados foram utilizadas de acordo com o tipo de dado coletado a partir das respostas dos servidores. A primeira parte do questionário contendo os dados demográficos e funcionais dos respondentes foram analisadas a partir de estatística descritiva univariada e bivariada. Babbie (1999, p. 337) descreve a análise univariada como o “exame da distribuição de casos de apenas uma variável de cada vez”. Esta pesquisa teve como propósito observar possíveis contrapontos nas opiniões fornecidas pelos servidores do SISBI em relação ao seu comprometimento organizacional. Ou seja, as respostas foram agrupadas a partir dos níveis de comprometimento afetivo, calculativo ou normativo, assinalando o padrão da amostra, seus níveis de incidências e apresentando os dados a partir das medidas de média aritmética, desvio padrão e a mediana.

Em relação à segunda parte do questionário sobre a medição do comprometimento organizacional foram empregadas as variações de análises referentes às Escalas validadas por Siqueira (1995; 2000 apud BASTOS et. al. 2008). Em todos os testes conduzidos o nível de significância aplicado foi de 5%. Em relação à ferramenta para manipulação dos dados, bem como para efetuar o cruzamento e as correlações das

variáveis foi utilizado o Software Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 17.0.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos sobre o comprometimento organizacional no serviço público estão em evidência e necessitam cada vez mais de pesquisas que auxiliem essas instituições a identificar os níveis de comprometimento e a entenderem como se configuram essa característica na atuação de seu servidor perante a sociedade.

Em linhas gerais, verificou-se que o comprometimento organizacional encontrado com maior evidência nos servidores pesquisados foi a dimensão afetiva obtendo a média de 3,91. Este estilo de comprometimento demonstra envolvimento, apego dos servidores com a organização de maneira ativa ocorrendo identificação com os seus objetivos e valores, ou seja, o servidor deseja dar algo de si para contribuir com o bem-estar da UFRN. Siqueira (2000, apud BASTOS et. al. 2008) ressalta que a média variando entre 3 a 3,9 sugere-se indecisão do servidor em relação ao seu vínculo afetivo com a instituição. Todavia, quanto mais próximo for o escore médio a 4 interpreta-se que o servidor possui o comprometimento afetivo mais forte com a organização.

A dimensão calculativa também aparece nos resultados, dentro do intervalo de 3 a 3,9, obtendo um escore médio de 3,06. Esse resultado sugere que o servidor possui indecisão sobre as incertezas relacionadas às perdas que possam vir a ter caso saia da UFRN. Os grupos de Perdas Sociais no Trabalho (PST) e as Perdas de Retribuições Organizacionais (PRO) foram os que mostraram um grau elevado de significância em uma possível saída desse servidor da UFRN. Essas perdas estão associadas às variáveis, estabilidade no emprego, as relações de amizade (PST), bem como os benefícios e o bom salário (PRO) ofertado pela UFRN. No entanto, as Perdas de Investimentos feitos na Organização (PIFO) e as Perdas Profissionais (PP) foram os grupos que expressaram menor representatividade na decisão de uma possível saída da UFRN.

A dimensão normativa dos servidores pesquisados foi também evidenciada e apresenta-se no intervalo entre 1 e 2, obtendo o escore

médio de 2,95. Essa dimensão normativa condiciona que o servidor não acredita que deva ter obrigações e deveres morais para com a UFRN.

Conclui-se, portanto que, o comprometimento organizacional dos servidores do SISBI/UFRN é composto pelos três componentes do comprometimento, sendo a dimensão afetiva a de maior evidência, o que demonstra um vínculo emocional de afetividade elevado dos servidores junto a Instituição. Seguido ainda das dimensões calculativa e por último a dimensão normativa¹¹.

¹¹ A dissertação desenvolvida sobre esta pesquisa pode ser encontrada no Repositório Institucional da UFRN. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/24622> .

REFERÊNCIAS

- BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de Survey**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt et al. Comprometimento organizacional. In: SIQUEIRA, Mirlene Matias (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 49-95.
- BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Rev. de adm. de empresas**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 52-64, maio/jun. 1993. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901993000300005>. Acesso em: 15 jan. 2016.
- BASTOS, Antonio Virgílio B.; BRANDÃO, Margarida G. A.; PINHO, Ana Paula M. Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 1, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65551997000200006&script=sci_arttext. Acesso em: 15 set. 2016.
- MEYER, John P.; ALLEN, Natalie J.A Three- component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v. 1, n. 1, p. 61-89, 1991. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>. Acesso em: 20 nov. 2015.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo: evidências acerca da validade discriminante de três medidas brasileiras**. [Campinas, SP], [2001]. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2001/COR/2001_COR520.pdf. Acesso em: 16 jan. 2016.

SILVA, Kalline Bezerra da. **Comprometimento organizacional dos servidores do Sistema de Bibliotecas da UFRN**. 2017. 109f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL: INOVAÇÃO E INCLUSÃO PARA UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ATIVA

Kátia Rejane da Silva¹²

Adriana Carla Silva de Oliveira¹³

1 INTRODUÇÃO

Percorrendo a história ao longo do tempo constata-se que mesmo em meio aos desafios e necessidades inerentes de cada época, a biblioteca vem cumprindo seu papel de acordo com as características e cultura de cada momento histórico. Em paralelo ao desenvolvimento tecnológico e a novas exigências, a biblioteca universitária caminha para uma nova tendência, com foco na participação ativa do usuário e na percepção da biblioteca física como espaço ativo e diversificado. Além disso, as BUs se constituem como parte essencial no processo de ensino e aprendizagem e portanto são espaços regulados pelo Ministério de Educação (MEC), seguindo os indicadores e critérios de avaliação do espaço físico, acervo e serviços.

Nessa perspectiva e na ausência de estudos que reflitam as necessidades da comunidade acadêmica do Centro de Biociências (CB), faz-se essencial mensurar em que medida a Biblioteca Setorial do Centro de Biociências (BS-CB) atende aos usuários em relação à infraestrutura, fontes de informação e serviços.

Por conseguinte, este trabalho teve como objetivo geral: realizar um diagnóstico situacional para identificar as necessidades dos usuários da Biblioteca Setorial do Centro de Biociências (BS-CB) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) no tocante à infraestrutura, fontes de informação e serviços. Por fim, detalha o método, a abordagem

12 Mestre em Gestão de Processos Institucionais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Email: karegysilva@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4578322555797926>. <https://orcid.org/0000-0002-9115-1167>.

13 Pós Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN e Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Professora Colaboradora da UFRN. Email: adrianacarla.a@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3078845345632743>

e os instrumentos utilizados para a coleta, análise e interpretação dos dados. As considerações finais apontaram a relação entre a literatura estudada e os principais resultados da pesquisa. Evidencia-se também o produto final que servirá como alicerce de inovação da BS-CB. Os resultados indicam sugestões de melhorias que podem ser replicadas nos processos de modernização com foco nas necessidades dos usuários de outras bibliotecas.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA ATIVA

A partir da influência das tecnologias as organizações mudaram o paradigma de gestão, de forma a se manterem competitivas no mercado, bem como atender ao novo perfil e as necessidades dos clientes. Dentro desse novo modelo de mercado, inserem-se as universidades que ocupam posição essencial na sociedade informacional, oportunizando avanços acadêmicos, científicos, culturais, econômicos, científicos e tecnológicos do país. Nesse contexto, estão inseridas as bibliotecas que trabalham com atendimento ao público, oferecendo produtos e serviços informacionais, atuando em conformidade com a missão e objetivos da universidade, contribuindo para o crescimento intelectual e a satisfação contínua do indivíduo (SOARES, 2002).

Historicamente, a biblioteca vem galgando inúmeras mudanças ocasionadas pelo avanço tecnológico e pelas novas demandas do público. Para acompanhar e se justapor a essa conjuntura cada vez mais especializada e exigente, as bibliotecas foram se especializando conforme as características e necessidades dos usuários, surgindo os mais diversos tipos de bibliotecas. Para o enfoque dessa pesquisa serão abordadas a finalidade e objetivos que se relacionam com a Biblioteca Universitária.

A mudança de comportamento do usuário reflete diretamente na forma de atuação das bibliotecas, considerado o elemento central dos sistemas de informação, são seus questionamentos e inquietações que impulsionam a BU ser mais ativa e dinâmica na prestação de serviços e no atendimento de qualidade.

Fundamentado nesse panorama, insere-se a Biblioteca Setorial do Centro de Biociências “Leopoldo Nelson” da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Inaugurada em 17 de maio de 1999, com o objetivo

principal de reunir, tratar e difundir os diversos acervos existentes nos programas de pós-graduações do Centro de Biociências e da UFRN. Sua missão é fornecer suporte informacional em todos os formatos, às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade. Tanus; Oliveira e Paula (2017) destacam que os usuários são a razão de ser das bibliotecas e por isso as mudanças na sua forma de gestão, proporciona flexibilização, inovação, integração e constitui um espaço de trocas, diálogos, convivência, experiência e aprendizado.

Ao longo da história das bibliotecas, muitos autores destacaram não só sua importância para a sociedade, como também os desafios enfrentados em cada época e contexto. Na contemporaneidade, os desafios das bibliotecas de forma geral são se adequar e se reinventar para atender às necessidades e mudanças de comportamento dos usuários, desencadeada pelo desenvolvimento tecnológico, econômico e social.

Na concepção de Arévalo e García (2015, p. 17, tradução nossa) as bibliotecas precisam se adequar e se recriar, visto que:

Ninguém pode duvidar que dentro desta sociedade em mudança em que estamos submersos, as bibliotecas devem se reinventar. Elas ainda são lugares onde é oferecido ler livros, é claro, mas elas também têm que ser centros que proponham alternativas para competir melhor na era digital, instituições onde você pode usá-los serviços que para muitas pessoas seriam inacessíveis, espaços convertidos em parceiros essenciais da sua comunidade.

Dentro da contextualização do serviço público inserem-se as bibliotecas universitárias com a missão principal de facilitar e disseminar informação, mas também com a missão de buscar alternativas inovadoras para se recriar e se manter ativa em meio aos desafios da sociedade.

O referencial abordado, a percepção e as contribuições dos usuários em relação à biblioteca, foram essenciais para refletir a respeito da realidade da BS-CB e procurar meios de inseri-la nesse novo paradigma de biblioteca, com foco no usuário, um espaço vivo que além da disponibilização e compartilhamento da informação, atenda as diversas particularidades e objetivos do seu público. Dentro desse panorama, analisar formas de aplicar melhorias no espaço físico da biblioteca, conforme as sugestões apontadas pelos usuários.

Nesse entendimento, a BS-CB busca junto à percepção dos usuários, se redesenhar e se manter ativa no contexto atual, cumprindo sua missão de preservação e disseminação da informação, agregando valor aos serviços, produtos, bem como sendo um espaço de acolhimento e prazer para a comunidade.

Segundo Both (2012), a biblioteca precisa se adaptar ao estudante universitário, hiperativo, sociável e totalmente ligado às tecnologias de comunicação.

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) não pode ser visto como uma ameaça para a existência física da BU, mas sim 'um meio de acesso e propagação da informação. Assume-se que a biblioteca do futuro estará 'na vanguarda das tecnologias de informação, potenciando o uso e o manuseamento da informação' por parte da comunidade acadêmica adaptando-se melhor às necessidades dos seus utilizadores (BOTH, 2012, p. 119).

O uso das TIC apesar de desafiar as estruturas tradicionais, cremos, vem a dinamizar a existência das bibliotecas físicas.

Será exposta a seguir a metodologia utilizada.

3 METODOLOGIA

Serão apresentados o tipo de pesquisa, método, instrumentos de coleta de dados e os princípios éticos e análise utilizados para o desenvolvimento deste trabalho.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A fim de identificar as necessidades dos usuários da BS-CB, esse estudo utilizou-se de uma pesquisa de campo exploratória e bibliográfica, de natureza qualitativa e quantitativa.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DO ESTUDO

A população da pesquisa foi composta por 1.689 alunos ativos de graduação e pós-graduação do Centro de Biociências, bem como 1.500

alunos oriundos de outros Centros que cursaram todo o básico no CB. A amostra foi calculada para entrevistar 130 (cento e trinta) usuários utilizando-se uma técnica de amostragem aleatória simples.

3.3 INSTRUMENTO DA PESQUISA

Levando em conta as características desse estudo, o questionário foi o instrumento adotado para a coleta dos dados, constituído de perguntas abertas e fechadas, utilizando-se escalas nominais e ordinais. Seguindo os padrões éticos, o questionário foi submetido a avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa.

3.4 COLETA DE DADOS

A aplicação do questionário foi realizada de forma presencial e individual pelo entrevistador na BS-CB, aplicado nos 3 (três) turnos de funcionamento.

4 ANÁLISE DA PESQUISA

Na análise dos resultados foram utilizados gráficos, que é uma das atribuições da técnica de estatística descritiva, na leitura no conjunto de variáveis com foco no produto final da inovação da biblioteca, utilizando-se como um dos fundamentos, o levantamento das necessidades dos usuários em consonância com a literatura abordada nos referenciais teóricos.

5 PRODUTO FINAL

Considerando as sugestões de melhorias propostas pelos usuários, tais como: aumento/variedade do acervo, aumento e reorganização do espaço físico, aumento de mesas de estudos individuais, tomadas e computadores, que despertou a ideia de propor inicialmente uma mudança no espaço físico, já que a BS-CB foi classificada como muito importante e agradável para a comunidade. Esse processo de mudança no âmbito da biblioteca, será desenvolvido inicialmente em caráter de teste, centrado na percepção, sugestões e no feedback contínuo dos

usuários, sempre de acordo com a realidade da biblioteca. A seguir seguem os pontos propostos a serem mudados: retirada das estantes de periódicos para desbaste¹⁴, reorganizar/distribuir melhor o acervo de livros, aumentar os pontos de internet e quantidade de computadores; inserir pufes, tapetes, almofadas e poltronas para descanso, estudo e leitura individual

Nos apêndices A e B, que poderão ser visualizados no trabalho completo, é possível compreender melhor o espaço atual e a proposta de mudança.¹⁵

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo para o constructo final desse estudo levou várias etapas, leituras extensas sobre as BUs e sua perspectiva de futuro, da biblioteca como espaço físico na era tecnológica, compreender o usuário como elemento central e decisivo para o sucesso das bibliotecas, entender o conceito e aplicabilidade de inovação, principalmente na realidade da BS-CB que, por ser de Instituição Pública, sofre com a escassez de recursos financeiros e, mesmo assim, precisa se manter participativa, atuante e viva dentro do ambiente acadêmico. O referencial teórico aliado ao resultado da pesquisa desenvolvida no âmbito da biblioteca foi essencial para desenvolver um diagnóstico com foco nas necessidades e sugestões do usuário e a partir desse diagnóstico, direcionar melhor o planejamento da biblioteca.

O desenvolvimento deste trabalho foi essencial para refletir sobre a importância da BU, além da sua função primeira de preservação e disseminação da informação e despertar para a biblioteca como um espaço de acolhimento e prazer dos usuários. Bem como despertar para o redesenho e ressignificação das bibliotecas, na perspectiva da redução dos espaços físicos voltados para acervo e o aumento de espaços que ofereça funcionalidade e usabilidade aos usuários.

14 Consiste na retirada de documentos, pouco utilizados pelos usuários, de uma coleção de uso frequente para outros locais – ou depósitos especialmente criados para abrigar este material de consultas eventuais (ROCHA, 2011).

15 O trabalho completo pode ser encontrado em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/27692>

REFERÊNCIAS

ARÉVALO, Julio Alonso; GARCÍA, José Antonio Cordón. ¿Para qué servirá la Biblioteca Pública en el futuro? depende de su capacidad de adaptación a los imparables cambios sociales, económicos y tecnológicos. **Mi biblioteca**, Málaga, v. 11, n. 40, p. 1-19, 2015. Disponível em: <https://gredos.usal.es/handle/10366/125206>. Acesso em: 29 jun. 2019.

BOTH, Katherine. **Bibliotecas universitárias**: análise da organização, flexibilidade e adaptabilidade dos seus espaços. 2012. 470p. Dissertação (Mestrado em Arquitectura) - Universidade Técnica de Lisboa. Instituto superior Técnico, Lisboa, 2012. Disponível em: <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/395144992797/Dissertacao.pdf>. Acesso em: 15 maio 2019.

ROCHA, Suzana Francisca da. **Desbaste é o mesmo que descarte?** Guia do bibliotecário: tudo que um bibliotecário pode fazer. 2011. Disponível: <http://guiabibliotecario.blogspot.com/2011/12/desbaste-e-o-mesmo-que-descarte.html>. Acesso: 20 fev. 2019.

SOARES, Maria Susana Arrosa (org.). **A educação superior no Brasil**. Brasília: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, 2002.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; OLIVEIRA, Elaine Diamantino; PAULA, Maianna Giselle de. Concepções de uma biblioteca do século XXI: protagonismo da biblioteca Professora Etelvina Lima. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. v. 13, n. esp. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/868>. Acesso em: 10 jan. 2019.

SILVA, Kátia Rejane da. **Diagnóstico situacional**: inovação e inclusão para uma biblioteca universitária ativa. 2019. 80f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

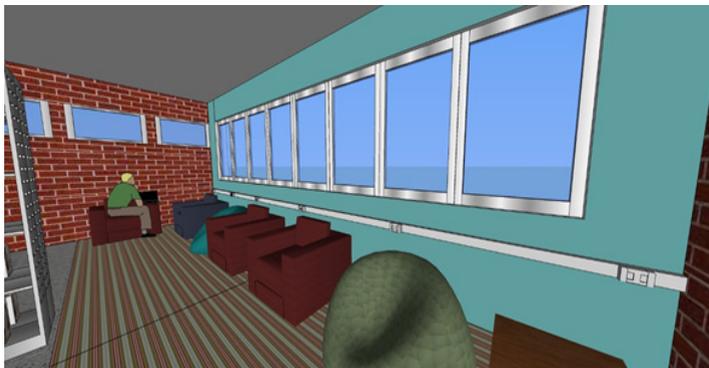


APÊNDICE A - Estrutura atual da BS-CB



Fonte: Dados de pesquisa (2019).

APÊNDICE B - Proposta de inovação no espaço físico da BS-CB



Fonte: Layout arquitetônico (2019).

REFLEXÕES SOBRE A FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: NOVAS PERSPECTIVAS A PARTIR DE UMA TEORIA DA JUSTIÇA DE RAWLS

Magali Araújo Damasceno de Oliveira¹⁶

Adriana Carla Silva de Oliveira¹⁷

1 INTRODUÇÃO

A missão da universidade para com a sociedade é educar, produzir e disseminar o saber universal com o intuito de formar profissionais com senso crítico e reflexivo para atuar no mercado de trabalho. Nesse ambiente de formação, a biblioteca universitária tem papel fundamental, uma vez que contribui para que a instituição alcance a sua missão a partir de ações de ensino, pesquisa e extensão que possibilitam a democratização do acesso à informação.

Essa pesquisa propôs uma análise do processo de planejamento do acervo utilizando como base a Política Institucional de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte sob uma perspectiva mais igualitária e imparcial, tendo como questão-problema: Como tornar a Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da UFRN algo justo de ser aplicado? De que maneira podem ser solucionados eventuais problemas utilizando-se das diretrizes e orientações contidas na teoria da justiça de John Rawls? O intuito é, portanto, apresentar novos mecanismos para formar acervos condizentes com as necessidades informacionais, estruturais e financeiras de cada unidade

16 Mestre em Gestão de Processos Institucionais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas pelo Centro Universitário do Rio Grande do Norte, Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Bibliotecária responsável pela Biblioteca Setorial da Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: magdamasceno@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1192707546190482>.

17 Pós Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN e Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Professora Colaboradora da UFRN. E-mail: adrianacarla.a@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3078845345632743>

dentro do contexto que a cerca para que possam atender aos preceitos morais numa comunidade pluralista, como é o caso da comunidade acadêmica universitária.

A presente a pesquisa combina uma metodologia exegético-bibliográfica, hipotético-dedutiva, exploratória, descritiva e documental.

Como objetivo geral, pretendeu-se propor uma reflexão sobre como a política de formação e desenvolvimento de coleções do SISBI/UFRN pode atender às especificidades da BS-ESUFRN de maneira que suas ações sejam pautadas na ética e numa perspectiva de escolha justa. E como objetivos específicos, buscou-se: analisar a política de formação e desenvolvimento de coleções do SISBI/UFRN; diagnosticar o processo de formação e desenvolvimento de coleções da BS-ESUFRN; identificar os pontos convergentes e divergentes entre as diretrizes da política institucional com a execução do processo na BS-ESUFRN; conhecer a teoria de justiça de John Rawls e apresentar uma proposta de otimização do processo de formação e desenvolvimento de coleções sob a perspectiva dos princípios que regem a teoria de justiça de John Rawls.

2 A TEORIA DA JUSTIÇA SEGUNDO JOHN RAWLS

John Rawls, na obra ‘Uma teoria da justiça’, apresentou argumentos para formular a sua ideia de justo e elaborou princípios de justiça que no seu pensamento poderiam ser aplicados na sociedade pluralista e democrática, fazendo-se prevalecer a justiça social.

Rawls (2008) diz que o ponto de partida da sua teoria é posição original, cuja finalidade é permitir que as partes decidam sobre os princípios de justiça que possam ser aplicados a uma determinada situação ou sociedade, sem que tenham privilégios em detrimento dos outros.

Para se definir quais princípios de justiça deverão estar presentes na sociedade, a posição original apresenta quatro elementos importantes: a experiência mental, o véu da ignorância, os bens primários e o maximin.

Rawls propõe realizar uma análise a partir de uma experiência mental, onde temporariamente as pessoas desconheciam a que classe social e categoria pertenciam na sociedade. Ele denominou esse estágio

de “véu de ignorância”¹⁸ que impossibilita as pessoas de saberem sua posição original, suas qualidades e potencialidades. Assim, todos estariam numa mesma posição inicial sobre as mesmas condições, garantindo critérios de equidade e imparcialidade de escolhas. Se os indivíduos desconhecem essas informações poderiam fazer uma escolha a partir de uma posição original de equidade, pois todos seriam considerados iguais e teriam as mesmas possibilidades, direitos e deveres (RAWLS, 2014). O critério do maximin consiste numa regra de “escolha em situações de incertezas”, isto é, “determina que classifiquemos as alternativas partindo dos piores resultados possíveis: devemos adotar a alternativa cujo pior resultado seja superior aos piores resultados das outras” alternativas (RAWLS, 2008, p. 186). Nesse sistema, as partes escolheriam o arranjo que maximiza a parte mínima.

Diante disso, a proposta do esquema mental hipotético reflete quais seriam as razões para se escolher os princípios de justiça. Em seguida, ele acredita que dois princípios de justiça poderiam emergir do contrato hipotético nas condições da posição original e na utilização da regra do maximin. O primeiro princípio é o da igual liberdade e o segundo divide-se em dois, denominados como o princípio da igualdade equitativa de oportunidades e o princípio da diferença

O primeiro princípio, consoante a liberdade e igualdade entre os indivíduos se caracteriza como o princípio das liberdades individuais, sendo que a igual liberdade deve se estender a todos da sociedade. Segundo Welter (2006), Rawls denomina o primeiro princípio como liberdade política na qual é tratado como princípio da (igual) participação.

Dentro do segundo princípio (B), B1 corresponde ao princípio da igualdade equitativa de oportunidades tem precedência sobre B2 que condiz ao princípio da diferença. Em resumo, o segundo princípio seleciona a situação mais igualitária compatível com a regra da unanimidade.

Dada as circunstâncias dos conceitos teóricos no âmbito da filosofia política, principalmente, na fundamentação dos princípios de justiça ex-

18 “O véu de ignorância é desenvolvido com o intuito de impedir que circunstâncias sociais e naturais interfiram nas escolhas acerca do seu conceito do justo e principalmente de seus princípios do justo da justiça” (RAWLS, 2000, p. 146 apud ARAÚJO, 2013, p. 203).

posto por Rawls em ‘Uma Teoria da Justiça’, faz-se necessário conhecer o outro lado do binômio teoria-prática. Mas para isso, primeiramente, é necessário entender as etapas que envolvem o processo de formação e desenvolvimento de coleções.

3 FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: DIAGNÓSTICO DA BIBLIOTECA SETORIAL DA ESCOLA DE SAÚDE DA UFRN

A biblioteca universitária ocupa espaço fundamental na organização, uma vez que contribui com tríade ensino, pesquisa e extensão. Ela desempenha um significativo papel na instituição ao assumir o compromisso de disseminar a informação em diferentes suportes, além de oferecer apoio e acesso informacional à sua comunidade acadêmica, sendo um ambiente propício de colaboração, troca e disponibilização de informações.

Neste contexto, o grande desafio delas e de seus membros cooperantes é justamente equilibrar três pontos: o que é pertinente ter, o quê selecionar e o quê disponibilizar? Visto que as dificuldades em administrar recursos financeiros, gerir produtos e serviços informacionais e a limitação de estrutura física para crescimento do acervo são desafios inerentes decorrentes da atual conjuntura, a da Sociedade da Informação. Com isso, formar e desenvolver coleções condizentes com as necessidades e exigências de um público tem sido desafiador para os bibliotecários.

O processo de formação e desenvolvimento de coleções é visto como uma das funções básicas de gerenciamento de bibliotecas pela sua configuração. Na visão de Vergueiro (1993), destaca-se como uma atividade de planejamento em que compete a biblioteca a responsabilidade de aprimorar seu acervo de forma consciente e racional baseado numa abordagem estruturalista. No ponto de vista de Evans (1979), é um valioso instrumento para analisar os aspectos qualitativos e quantitativos do acervo e dos serviços, como também identificar os pontos fortes e fracos na tentativa de corrigir as possíveis fraquezas constatadas.

As etapas compreendem ações como a realização do estudo de comunidade ou do comportamento informacional, criação de uma políti-

ca de seleção e a realização da seleção, como também a aquisição e destabastamento do material informacional, seguido da avaliação. Portanto, é um processo cíclico e que as etapas possuem caráter de igualdade.

3.1 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Entre os meses de setembro e dezembro de 2016 foi feito o inventário do acervo da Biblioteca Setorial da Escola de Saúde da UFRN para verificar e confirmar a existência de materiais, isto é, confrontar o acervo físico com o que está cadastrado no sistema. Essa conferência possibilitou utilizar alguns princípios do processo de desenvolvimento de coleções do próprio documento institucional, a Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da UFRN.

Após a análise e retirada dos materiais do acervo, verificou-se a necessidade de adquirir novos materiais, mais atualizados para atender as necessidades da sua comunidade, reafirmando a realização de um estudo mais aprofundado nessa temática. O intuito é buscar estratégias para reduzir as falhas no processo de aquisição de material informacional e, conseqüentemente, na formação, atualização e manutenção do acervo da biblioteca setorial.

Diante da carência de espaço físico e financeiro para aquisição de novos documentos e, conseqüentemente, atualização do acervo na biblioteca setorial, o próximo tópico buscará propor estratégias de como solucionar essas questões ao utilizar os elementos dos princípios de justiça preconizados por John Rawls, em ‘Uma teoria de justiça’.

4 ANALISANDO A TEORIA DA JUSTIÇA PARA RESOLVER UM PROBLEMA PRÁTICO DE UMA BIBLIOTECA SETORIAL UNIVERSITÁRIA

Após o diagnóstico realizado na biblioteca da ESUFRN, a indicação de bibliografias impressas tem gerado dúvidas e questionamentos devido aos fatores que inviabilizam a sua aquisição, principalmente no que se refere à limitação do espaço físico e, por consequência, do crescimento desordenado. A carência de recursos financeiros e estruturais; bem como a necessidade de se fazer mediadora entre a informação e os indivíduos, têm se tornado um desafio, despertando assim, o interesse

em planejar seus acervos para atender as expectativas da sociedade. Portanto, carecem de alternativas para serem melhor distribuídos. Por conseguinte, será exposto os argumentos como alternativas de solução baseadas nas diretrizes do MEC e na política institucional.

- Primeiramente, como sugestão inicial seria **renovar as bibliografias básicas e complementares dos planos pedagógicos de cursos** com o objetivo de retirar as indicações bibliográficas antigas e inserir outras mais atualizadas.

- Após atualização das bibliografias dos PPC's, **permitir que o bibliotecário da unidade vinculada faça a análise das solicitações** para haver uma melhor redistribuição do quantitativo de títulos e exemplares e, posteriormente, gerar a guia de requisição de compra.

- **Existir uma comunicação mais efetiva entre sistema e professor** durante o cadastro das bibliografias na disciplina.

- **Adquirir material bibliográfico eletrônico**, como sendo uma alternativa viável de otimização de espaço, devido ao fato de armazenar vários conteúdos em um único suporte, além da praticidade/portabilidade, isto é, das facilidades de acesso. Porém, há alguns fatores que impossibilitam essa ação, tais como: dificuldades para escolher os títulos, o material exige a obrigatoriedade de renovação de assinatura para manter a parceria (a renovação geralmente é anual, e devido às oscilações orçamentárias e às incertezas que envolvem os repasses financeiros, geram dúvidas e os pactos poderão ser rompidos).

Isto posto, a parte burocrática e orçamentária inibe a atualização do acordo. Por outro lado, a administração da UFRN não dispõe de uma política para aquisição de material eletrônico e digital porque o fluxo do processo de compra acontece por meio de contrato, seguindo legislação específica.

Outra possibilidade de solução seria, propor a elaboração de uma política de aquisição para contemplar esses tipos de documentos, visto que já é uma tendência a incorporação e uso desses documentos no ambiente acadêmico; realidade essa descrita no documento de avaliação dos cursos de graduação presencial e à distância que são submetidos pelo MEC.

Diante da ausência de uma política para aquisição de bibliografias eletrônicas na UFRN e a escassez de recursos, uma opção a considerar para a redução desse quantitativo seria a aquisição de **aparelho de scanner** para oferecer o autosserviço de digitalização. Com isso, o próprio usuário poderia digitalizar os documentos de seu interesse e enviar por e-mail ou salvá-los em dispositivos móveis.

A partir dessa proposta de aquisição, justifica-se o princípio do maximin elaborado por Rawls, uma vez que a biblioteca ao adquirir esse equipamento teria a oportunidade de aumentar o acesso aos títulos já existentes e, conseqüentemente, disponibilizaria um quantitativo maior de informações mais atualizadas para seus usuários. Desta maneira, ao invés de comprar materiais utilizando a proporção estipulada pelo MEC, em torno de 10 exemplares, seriam adquiridos apenas 3 exemplares. Com isso, destinar-se-ia o restante da verba para a compra de outros 2 títulos diferentes (permanecendo a mesma proporção de 3 exemplares para cada título), sendo mais eficiente para a pesquisa e para a formação do aluno.

A aquisição de equipamento de scanner para a biblioteca com o intuito de reduzir a quantidade de exemplares durante o processo de compra seria uma alternativa elegível para resolver os problemas de desprovements de recursos que acometem o setor. A proposta seria tornar a informação acessível de forma coletiva. Portanto, numa visão consensual, esse seria o caminho mais justo se pensássemos numa biblioteca como difusora da informação e comprometida com a qualidade do ensino, pesquisa e extensão.

A exemplo de aplicação, as bibliotecas da União Europeia já adotam esse mecanismo como alternativa de disponibilizar e compartilhar o conhecimento para seus usuários. Embora seja uma tendência em bibliotecas da Alemanha, por exemplo, mesmo sendo um compartilhamento de conhecimento ponderado, não se aplica a realidade do Brasil devido a existência de legislação própria de direitos autorais que impossibilita a sua utilização (PINHEIRO, 2014; BIBLIOTECAS PODEM DIGITAR LIVROS SEM PERMISSÃO, 2014).

No Brasil (1998, sem página¹⁹), a Lei de Direitos Autorais, Nº 9610/98, em seu art. 29, especifica que “depende da autorização prévia e expressa do autor a utilização da obra, por quaisquer modalidades, tais como: I – a reprodução parcial ou integral”. Com isso, a lei classifica com ilegal a cópia integral das obras protegidas.

Ao tomar como base a premissa de que a biblioteca, no Brasil, com legislação que assegura o direito autoral, ao disponibilizar no seu ambiente um aparelho de scanner para digitalizar uma obra, essa prática se caracteriza como fins comerciais?

Segundo a Associação Brasileira de Direitos Reprográficos ([199-?]), a prática de reprodução não autorizadas de obras intelectuais com a finalidade de lucro se caracteriza como ‘pirataria editorial’. A replicação coletiva de obras gera prejuízos como perda comercial para o autor do livro, uma vez que o usuário teria acesso a obra inteira. É fato que a biblioteca não está comercializando a obra, mas estará dando suporte para que essa prática aconteça ao permitir meios para a reprodução.

A proposta apresentada é basilar as enunciações de Rawls e é justa na interpretação das Bibliotecas Europeias, mas, no Brasil, não se torna justa devido a legislação, que configura como ilegal e inviável a sua aplicação em razão da biblioteca ser uma instituição pública.

Então, diante dos fatos apontados, qual seria uma alternativa viável no Brasil, sem ferir a legislação, e justa aos olhos de Rawls? Seria mudar a política de aquisição de materiais informacionais pela universidade, isto é, comprar livros eletrônicos ou digitais e, portanto, não haver a necessidade de escanear as obras.

Na atual configuração de solicitação para aquisição de material bibliográfico, o processo de compra de documentos impressos é mais célere, acessível e exequível do que o de documentos eletrônicos. A não solicitação de compras para documentos eletrônicos e digitais está atrelada justamente ao fato de não existir uma política de aquisição de material informacional nesse formato. Embora, a cultura enraizada do livro impresso e os novos voos proporcionados pelos diferentes formatos de

19 Documento eletrônico não paginado. Disponível em: <http://www.abdr.org.br/site/legislacao/>. Acesso em: 02 ago. 2018.

documentos, surgem a necessidade de modificação do comportamento da sociedade ao passo que gera conflitos, inclusive de interesses.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se que a biblioteca possui um relevante papel no ambiente acadêmico ao oferecer suporte ao ensino, pesquisa e extensão nas ações da universidade. E a gestão de produtos informacionais não é uma tarefa simples, pois envolve diferentes fatores avaliativos internos e externos à instituição. Essa afirmação vai de encontro às dificuldades enfrentadas pelo setor como consequência de uma necessidade de reestruturar seus processos internos, de forma que as suas ações priorizem estratégias condizentes com os direitos e deveres para a sua população. Além disso, proporcionar para seus membros cooperantes condições que lhe permitam, representativamente, o direito à liberdade e igualdade de oportunidade de acesso à informação visando benefícios para sua comunidade acadêmica é vital enxergar o reflexo do pensamento de Rawls no campo da biblioteconomia.

Assim sendo, ao reformular sua percepção, talvez seja possível dizer que o papel da biblioteca justa seria reorganizar e administrar os recursos informacionais, partilhando direitos e deveres e estabelecendo a divisão de benefícios oriundas da cooperação universitária de maneira que beneficie a todos.

Diante das circunstâncias de finalidade do procedimento de Rawls, ele pode ser utilizado como modelo para resolver os problemas enfrentados pelas bibliotecas setoriais e suas orientações poderão ser benéficas, visto que o aperfeiçoamento do processo de aquisição de materiais informacionais é algo necessário. Porém, a inviabilidade da alternativa apresentada (aquisição de scanner) não anula outras possibilidades de aperfeiçoamentos, pelo contrário, deixa evidente que podem existir outras propostas sugerindo o melhoramento das próprias normativas do MEC e da política institucional.

Com isso, a opção mais indicada para resolver as incoerências que permeiam as objeções do processo de aquisição de materiais informacionais é a estruturação de uma política de aquisição de material eletrônico e digital na universidade que contemple esse tipo de material. Uma

vez que as normativas de avaliação dos cursos de graduação e pós-graduação do MEC contemplam esses tipos de materiais informacionais e os reconhecem como critério de pontuação, é necessária a reestruturação da política institucional normativa para que seja possível escolher um critério mais racional e correto de aquisição de material bibliográfico.²⁰

20 O trabalho completo poderá ser conhecido em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/26029>

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Lucas Pinheiro de. Resenha: sobre os princípios da Justiça em John Rawls. **Amazônia em Foco**. Ed. Especial: Temas Contemporâneos de Direitos Humanos, n. 2, p. 199-214, nov. 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/Cesar/Downloads/94-374-1-PB.pdf>. Acesso em 20 jan. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DIREITOS REPROGRÁFICOS. **Legislação**: lei de direitos autorais (Lei N° 9.610/98). São Paulo: ABDR, [199-?]. Disponível em: <http://www.abdr.org.br/site/legislacao/>. Acesso em: 02 ago. 2018.

BIBLIOTECAS PODEM DIGITAR LIVROS SEM PERMISSÃO. Computerworld, Lisboa, diária/online, 11 set. 2014. Disponível em: <https://www.computerworld.com.pt/2014/09/11/bibliotecas-podem-digitalizar-livros-sem-permissao/>. Acesso em: 04 ago. 2018.

BRASIL. Lei n° 9610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 20 fev. 1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/LEIS/L9610.HTM. Acesso em: 10 ago. 2018.

EVANS, Edwards G. **Developing library collections**. Littleton: Libraries Unlimited, 1979. p. 20-28.

PINHEIRO, Aline. Bibliotecas podem digitalizar livro sem autorização, decide corte europeia. **Consultor Jurídico [online]**, Europa, 19 set. 2014. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2014-set-19/bibliotecas-europa-podem-digitalizar-livro-autorizacao>. Acesso em: 09 ago. 2018.

RAWLS, John. **Uma teoria da justiça**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

_____. A questão da equidade. In: SANDEL, Michel J. **Justiça: o que é fazer a coisa certa**. 16. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2014. Cap. 6.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ci. Info.**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 13-21, jan./abr. 1993. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/105909656/VERGUEIRO-W-Desenvolvimento-de-colecoes>. Acesso em: 03 maio 2018.

WELTER, Nelsi Kistemacher. **Princípios de justiça**: a proposta rawlsiana. In: AMES, José Luiz; PORTELA, Luis César Yanzer (Orgs.). Cascavel: EDUNIOESTE, 2006. p. 249-270. Série estudos filosóficos, n.8.

OLIVEIRA, Magali Araújo Damasceno de. **Reflexões sobre a formação e desenvolvimento de coleções de uma biblioteca universitária**: novas perspectivas a partir de Uma Teoria da Justiça de Rawls. 2018. 111f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.



REPOSITÓRIO DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEL DA UFRN: ESTUDO ERGONÔMICO DA INTERFACE COM USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Margareth Maciel Figueiredo Dias Furtado²¹

Sebastião Faustino Pereira Filho²²

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas digitais apresentam-se como ferramentas na democratização da informação, o que sugere conhecer as funcionalidades de seus recursos e assegurar que o acesso possa ser realizado por todos os públicos.

Tais ambientes para serem utilizados, devem apresentar soluções ergonômicas que facilitem o acesso. Estudos de Santa Rosa e Moraes (2012) propõem que o desenvolvimento de interfaces, priorize os objetivos do produto às necessidades dos usuários. Nesse sentido, Souza(2008) enfatiza a necessidade de modificações estruturais nos sites, para permitir a navegação pelas pessoas com deficiência visual. Entende-se com isso, que a avaliação de interfaces será benéfica para saber se o produto condiz com as expectativa dos usuários.

Nesse contexto, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) por meio de sua Política de Inclusão autorizou a criação do Repositório de Informação Acessível (RIA), para abrigar o acervo digital adaptado, produzido pelo Laboratório de Acessibilidade (LA) da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM). Trata-se de uma biblioteca digital que disponibiliza materiais informacionais em formatos acessíveis, em respeito à igualdade de oportunidades de acesso à informação por discentes com deficiência visual matriculados na instituição (UFRN, 2014).

21 Mestrado em Gestão de Processos Institucionais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2016). Bibliotecário da Biblioteca Central Zila Mamede, UFRN, BR. E-mail: margarethfurtado.bczm@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1792002834428389>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4452-9259>.

22 Doutorado em Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil. Professor Adjunto da Universidade Fed. do Rio G. do Norte. E-mail: faustino1507@gmail.com. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2910785578507657>.

A investigação proposta torna-se pertinente para o desenvolvimento de bibliotecas digitais acessíveis, por contribuir para a conscientização da avaliação dos requisitos ergonômicos: usabilidade e acessibilidade. A usabilidade avalia se a interface é agradável, fácil de usar, se poupa tempo e esforço do usuário. Enquanto, a acessibilidade avalia se a

interface oferece padrões básicos de acessibilidade. De forma a validar a estrutura apresentada, minimizar falhas do produto e torná-lo simples e eficaz.

O estudo baseia-se na proposição teórica dos estudos Jakob Nielsen de que: “as interfaces devem ser desenvolvidas pensando nos usuários” e “se as pessoas não puderem ou não utilizar esse recurso, ele pode muito bem não existir” (NIELSEN, 2007, p.17). Sendo assim, a pesquisa questiona como a aplicação dos requisitos ergonômicos de usabilidade presentes na interface do RIA, influenciam a utilização e navegabilidade.

Para responder ao questionamento foi formulado o seguinte objetivo: avaliar os requisitos ergonômicos de usabilidade e acessibilidade apresentados na interface do RIA, considerando a opinião dos usuários com cegueira e baixa visão. Para alcançar o objetivo geral foram elaborados os seguintes objetivos específicos: a) Verificar a funcionalidade de botões e *links*; Identificar os entraves e inconsistências de usabilidade e acessibilidade; c) Conhecer os pontos passíveis de melhorias da interface do Repositório de Informação Acessível.

O artigo está estruturado em seis partes, iniciando-se por esta introdução. Na segunda mostra revisão bibliográfica sobre biblioteca digital acessível, usabilidade e acessibilidade. A terceira apresenta os procedimentos metodológicos; A quarta relata os resultados obtidos; A quinta demonstra o produto e na sexta as considerações finais.

2 REPOSITÓRIO DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEL

2.1 BIBLIOTECA DIGITAL ACESSÍVEL

A biblioteca digital acessível é apresentada como sendo uma biblioteca com acervo digitalizado, adaptado e organizado para ser recuperado por pessoas com deficiência visual e que principalmente possa ser lido pelos leitores de tela. De forma que sua concepção somente é possível com a adoção de padrões que promovam a navegabilidade

por leitores de tela, bem como na produção de materiais informacionais acessíveis (MALHEIROS, 2013). Para Silva e Melo (2014), consideram que a biblioteca digital *on-line*, deve possibilitar o uso por todas as pessoas, entre elas indivíduos com deficiência que adotem algum recurso de tecnologia assistiva para acessá-la. De forma que, esses usuários naveguem por suas páginas, pesquisem, acessem e leiam as publicações disponibilizadas.

O RIA foi desenvolvido com base na plataforma *DSpace*, *software* livre com características: código aberto, arquitetura simples e eficiente, tecnologia de ponta, recursos de acessibilidade padrão *Word Wide Web Consortium* (W3C).

As iniciativas de implantação do RIA procurou conhecer as expectativas reais dos usuários atendidos pelo LA, que dependiam do acervo digital adaptado para estudo e acompanhamento das atividades de sala de aula. Com base nessa condição, desenvolveu-se uma estrutura simples, funcional e organizada, apresentando elementos de usabilidade e acessibilidade para acesso e navegação das pessoas com cegueira com baixa visão.

2.2 USABILIDADE

O tema da usabilidade vem sendo discutido na comunidade acadêmica em várias áreas do conhecimento. Estudos mostram que a presença dos recursos de usabilidade em *sites* da *web* favorece a inclusão das pessoas com deficiência visual. Contudo, esses recursos demandam ajustes de acordo com as limitações dos usuários do sistema (MARI, 2011). Para Melo (2010) a identificação e detalhamento dos erros podem proporcionar melhorias às interfaces, minimizando problemas ergonômicos de usabilidade que dificultem o acesso das pessoas com deficiência visual aos *sites* da *web* e sistemas.

A avaliação de usabilidade representa um elemento importante para compreensão da complexidade das interações entre o usuário (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002). Entende-se que somente a partir da visão dos indivíduos que utilizam o produto, torna-se possível um planejamento de melhorias desses recursos de informação.

2.3 ACESSIBILIDADE

O atual estado da *web* apresenta problemas de acessibilidade sérios relacionados a usuários com cegueira, e também com outras limitações, devido à característica visual da organização da maioria das páginas de *sites* da *web*. Evidenciando-se que não há padronização nos projetos de *sites* da *web* no que se refere às diretrizes de usabilidade, que perante as demandas, precisam se responsabilizar com a inclusão do maior número de recursos de acessibilidade (NIELSEN, 2000).

Diante dessa perspectiva, a observação dos critérios de acessibilidade em projetos de interfaces, pode remover as barreiras que impedem o usuário de acessar e interagir. Ou seja, considerar os requisitos de acessibilidade significa permitir que as pessoas façam uso do sistema e os serviços disponibilizados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa qualitativa do tipo descritiva, pela necessidade de identificar os entraves e inconsistências de usabilidade.

A amostra da pesquisa em potencial constituiu-se de oito usuários com deficiência visual com o acesso ativo ao RIA. Sendo composta por cinco participantes com cegueira e três com baixa visão, com a finalidade de avaliar os aspectos de navegação e utilização dos recursos de usabilidade do *site*.

A técnica de coleta aplicada na pesquisa foi aplicada o teste de usabilidade, observação participante e questionário semiaberto. Os dados foram coletados mediante a realização e observação de tarefas de navegação na Interface. E aplicação de questionário com seis questões abertas referentes aos critérios de usabilidade e acessibilidade, em que foram explorados os aspectos da eficiência (duas perguntas), eficácia (uma pergunta) e satisfação (três perguntas: uma fechada e duas perguntas abertas).

3.1 ANÁLISE DOS DADOS

O procedimento de análise e tratamento dos dados estabeleceu-se com os processos de organização e tabulação dos dados obtidos com os

três instrumentos de coleta, a partir dos quais os resultados encontrados foram relacionados com o referencial teórico e objetivos propostos, passando-se a definir as categorias e subcategorias. A construção das categorias e subcategorias da pesquisa (QUADRO 1).

QUADRO 1 - CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	REFERÊNCIAS
Usabilidade/ Acessibilidade	Endereço público, Contraste e sem contraste, Mapa do site, Iniciar e encerrar sessão, Atalhos e uso do teclado, Busca, Opções de formatos, Retorno, Descrição do site, Tecnologias assistivas e Legibilidade.	CAMARGO; VIDOTTI(2008)
Usabilidade/ Acessibilidade	Satisfação, sugestões e dificuldades.	9 142-11 (ISO, 1998 ABNT, 2002)

Fonte: Extraído da pesquisa (2016).

No tratamento dos dados realizou-se a organização das respostas coletadas mediante o formulário manual e eletrônico que geraram agrupamento dos dados, estatísticas, quadros e tabelas.

4 RESULTADOS

As subcategorias “satisfação, sugestões e dificuldades”, encontra-se introduzida na pesquisa como subdivisão da categoria usabilidade/ acessibilidade, incorporada aos critérios ergonômicos, estão integrada ao efeito da satisfação (QUADRO 1). No contexto desta pesquisa, a **satisfação** compreende a maneira como os usuários percebem o desempenho dos recursos e serviços disponibilizados na interface do repositório. Assim como, as **sugestões** representam as propostas emitidas com base nas opiniões dos usuários, em relação à melhoria da interface, e as **dificuldades** correspondem às ocorrências de impedimentos durante o desenvolvimento de tarefas.

No Quadro 2, encontra-se organizado a lista de recomendações obtida com o teste de usabilidade, de acordo com as subcategorias de usabilidade e acessibilidade.

Quadro 2 - Sugestões para o aprimoramento da interface

SUBCATEGORIAS	TAREFA	SUGESTÕES
Contraste e sem contraste	2, 3	Os botões contraste e sem contraste necessitam de ajustes quanto ao tamanho do ícone e legendas identificadoras.
Mapa do <i>site</i>	4	O botão mapa do <i>site</i> necessita de ajustes quanto ao tamanho do ícone e legendas identificadoras.
Iniciar e encerrar sessão	5, 6	O botão “encerrar sessão” necessita de ajustes quanto ao tamanho do ícone e legendas indicativas; Disponibilizar atalhos específicos para as funções “iniciar e encerrar sessão”.
Atalhos e uso do teclado	8	Ativar os atalhos presentes na página secundária da função “atalhos”.
Busca	10, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23	As caixas de busca devem ter fontes maiores e uso de cores em contraste; Os <i>links</i> navegacionais necessitam indicar que foram selecionados; Disponibilizar atalhos específicos para a caixa de busca.
Opções de formatos	10, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23	Acréscimo de novos formatos; <i>Links</i> para acervos acessíveis.
Retorno	9, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24	A função “retorno” precisa ser implantada nas páginas secundárias.
Descrição do <i>site</i>	-----	A descrição deve ser clara e objetiva; Disponibilizar <i>links</i> específicos para instituições.
Tecnologias assistivas	-----	A interface poderia apresentar recurso próprio de sistema de ampliação de fonte [A+; A; A-]; A fonte de letras, ícones e botões precisam ter um tamanho maior.
Legibilidade	-----	Ampliação de fonte e espaço entre fontes; Destaque para item selecionado.

Fonte: Extraído da pesquisa (2016).

5 PRODUTO FINAL

O produto final deste trabalho, “Repositório de Informação Acessível” <https://ria.ufrn.br/jspui/> apresenta requisitos usabilidade e acessibilidade em sua interface; Ou seja, traz consigo um valor agregado específico e validado, se comparado a outras bibliotecas digitais semelhantes²³.

FIGURA 1 - PÁGINA PRINCIPAL DO REPOSITÓRIO DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEL



Fonte: Extraído de: <https://ria.ufrn.br/jspui/>.

O RIA é um produto com credibilidade institucional, que poderá servir como referencial de aperfeiçoamento para bibliotecas digitais no âmbito interno e externo da UFRN.

²³ O trabalho completo pode ser acessado em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/21773>

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A verificação de funcionalidade dos recursos disponibilizados na *interface* foi possível alcançar os objetivos propostos na pesquisa. Nas respostas para “**satisfação**”, verificou-se que a interface do RIA é funcional e de padrão aceitável, em relação à navegação, busca e recuperação da informação.

As “sugestões” observadas: ampliação do acervo, parcerias institucionais, desenvolvimento de comandos, e *links* para oferecer objetividade à navegação. Acerca das “dificuldades” ocorreram impedimentos relacionados à utilização das tecnologias assistivas, direcionadas ao processo de navegação: desativação dos comandos dos atalhos e o uso do teclado (uso de leitores de tela), sobreposição de palavras com ampliação máxima (uso de ampliadores de tela), e a inexperiência do usuário quanto ao uso das tecnologias assistivas e navegação *web*.

Considera-se, que os requisitos de usabilidade e acessibilidade aplicados no RIA permitem o acesso igualitário e autônomo à informação. Como sugestões para pesquisas futuras são: explorar perfis de usuários com outras deficiências no âmbito da UFRN e de outras instituições de Ensino superior.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Norma 9241-11:** Requisitos ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores, Parte 11 – orientações sobre Usabilidade, 2002.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. **Arquitetura da Informação:** uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais. São Paulo: LTC, 2008.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **ISO 9241-11:** Ergonomic requirements for office work with visual display terminals: Part. 11 – Guidance on usability. Geneve, 1998.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. **Necessidade de informação do usuário com deficiência visual:** um estudo de caso da Biblioteca Digital e Sonora da Universidade de Brasília. 2013. 306 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

MARI, Carina Morais Magri. **Os recursos de acessibilidade e usabilidade para a inclusão de deficientes visuais dependem de ajustes, de acordo com as necessidades.** 2011. 204 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2011.

MELO, André Ricardo. **Ergonomia de websites interface humano-computador.** 2010. 156 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

NIELSEN, Jakob. **Projetando websites.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

NIELSEN, Jakob. **Usabilidade na Web:** projetando websites com qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 406p.

SILVA, Joseane Giacomelli da; MELO, Amanda Meincke. Biblioteca digital online acessível: uma proposta para o ensino superior inclusivo. **Gestão & Conexão**, Management and Connections Journal, Vitória (ES), v. 3, n. 1, p. 68-91, jan./jun. 2014.

SANTA ROSA, José Guilherme; MORAES, Anamaria de. **Avaliação e projeto no design de interfaces.** 2. ed. Teresópolis, RJ: Dois AB, 2012. 223 p.

SONZA, Andréa Poletto. **Evidência a necessidade de modificações estruturais que possam ser aplicadas aos mais variados contextos relacionados à construção de interfaces para usuários limitações visuais.** 2008. 257 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Resolução n. 054/14 - CONSEPE, de 11 de março de 2014.** Estabelece normas sobre a política institucional de informação do Repositório de Informação Acessível (RIA) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Natal: UFRN, 2014.

FURTADO, Margareth Maciel Figueiredo Dias. **Usabilidade e acessibilidade no Repositório de Informação Acessível da UFRN**: avaliação ergonômica de interfaces Web. 2016. 209f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.



OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA SERVIDORES DO BALCÃO DE ATENDIMENTO DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PÚBLICA FEDERAL

Felipe de Melo Gomes²⁴

Cynara Carvalho de Abreu²⁵

1 INTRODUÇÃO

A relação dos indivíduos com o trabalho sofreu diversas transformações na história da humanidade. Na Grécia Antiga, por exemplo, o trabalho de ‘sustento’ da sociedade era realizado por escravos, enquanto os cidadãos livres se ocupavam nas artes e na política. Já na era industrial, o trabalho era considerado, junto com a família, o eixo central da sociedade. De acordo com Ulrich (2010), a vida passou a ser planejada em função do trabalho, a ponto em que a velhice passou a ser vista como ‘ausência de trabalho’. Mais do que uma fonte de renda, o trabalho na sociedade industrial era o local onde ocorria um processo de socialização em primeira instância, já que trabalhar ocupava a maior parte do tempo na vida em sociedade.

Nos ciclos de industrialização, entre os séculos XVII e XIX, o trabalho foi utilizado como ‘medidor’ social, já que definia classe, nível educacional, interesses, relações sociais, e também servia para delimitar características pessoais. O indivíduo era identificado pela atividade que exercia. Estas características mudaram na medida em que o trabalho assalariado, característica fundamental da sociedade industrial, passou a sofrer mudanças na sua estrutura. As fronteiras entre ócio e trabalho passam a ser diluídas, na medida em que o direito, o local e a jornada de trabalho são flexibilizados (ULRICH, 2010).

24 Bacharel em Ciências Sociais e Mestre em Gestão de Processos Institucionais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: felipemelog@hotmail.com.br. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0027588908492860>.

25 Doutora em Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professora Associada I do Departamento de Psicologia (DEPSI) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: cynara.c.abreu@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9903-6481>. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4143877813860426>.

Desde então, a concepção de trabalho sofreu alterações, esses frutos tanto da evolução das ciências, quanto das mudanças nas estruturas organizacionais do trabalho. Os modelos que aparecem de época em época, continuam causando danos ao trabalho propriamente dito e às condições de trabalho dos indivíduos, que se anteriormente eram considerados sobrecarregados com trabalho, atualmente estão também sobrevigiados. Além disso, a globalização e a terceirização adicionam novos elementos aos problemas relacionados com o trabalho, como por exemplo, a síndrome de *burnout* (MORIN, 2004).

O até então chamado “trabalho de jornada integral” está sendo lentamente substituído por um trabalho de formato mais flexível, descentralizado e sem um grande vínculo espacial, porque a necessidade de comparecimento do funcionário foi relativizada devido ao surgimento das tecnologias da informação, entre as décadas de 1990 e 2000, já que o trabalho pode ser realizado na rede, em qualquer lugar que possua acesso à internet por meio de um computador. De acordo com Antunes (2010), essa mudança já tem efeitos diretos na renda do trabalhador, visto que há uma crescente generalização do subemprego e outras formas de vínculo empregatício, como a terceirização dos serviços, além de surtirem efeitos diretos na saúde física e psicológica dos trabalhadores, na medida em que há uma flexibilização das normas de segurança no trabalho. O antigo operário das fábricas foi substituído por um trabalhador com maior capacidade de adaptação às mudanças e rapidez na hora de tomar decisões, qualificação maior e certa autonomia em relação ao trabalho realizado. As atividades mais repetitivas agora são programadas e realizadas por softwares.

Entretanto, o trabalho realizado pelos funcionários que estão na base do sistema capitalista ainda tem sido extremamente fracionado e de pouca complexidade. A qualificação maior do trabalhador está relacionada apenas ao uso das máquinas que agora são empregadas no serviço. Para Antunes (2010), o trabalhador não possui controle nem conhecimento dos processos que envolvem a produção ou a prestação do serviço, o que faz com que cada vez mais não atribuam um sentido ao trabalho que realizam, fazendo-o apenas para garantir sua remuneração e consequentemente a sua sobrevivência.

Frente a uma sociedade que cada vez mais exige flexibilidade e inovação do trabalhador, o servidor público tem seu espaço questionado e reduzido sendo enxergado como um ser à parte do sistema de precarização do trabalho. Por estar distante da realidade do trabalho no setor privado, o servidor é alvo constante da população (e em especial, da mídia) que atribui a ele a imagem de uma pessoa de pouco trabalho e muitos privilégios, por possuir salários acima da média do mercado e estabilidade, o que gera uma cultura de críticas à sua atuação. Além disso, percebe-se que a relação desta categoria com o trabalho está cada vez mais relacionada ao atendimento de suas necessidades financeiras do que à auto-realização e a agregação de um sentido de vida, o que pode gerar sofrimento durante a atividade laboral (RIBEIRO; MANCIBO, 2013, p. 205-206).

Desta forma, Antunes (2008) afirma que a ausência de sentido no trabalho caracteriza o período fora deste como uma ‘negação’ ao próprio trabalho, impedindo que o indivíduo não possua uma ‘atividade vital cheia de sentido’, isto é, não possua um estilo de vida em que o trabalho e as atividades exercidas fora deste possuam sentido e ajam de forma a satisfazer mutuamente a liberdade e as necessidades existentes na vida do trabalhador.

Além disso, Piccinini e Tolfo (2007) dizem que o sentido atribuído ao trabalho tem como base a representação social dada à atividade exercida na visão do trabalhador, do grupo, e de toda a sociedade. Também seria elementos fundamentais para pensar o sentido dado ao trabalho a variedade das atividades realizadas, as possibilidades de aprendizagem e autonomia no trabalho, além do reconhecimento do trabalho realizado. A possibilidade de sobrevivência através do trabalho, e a segurança que isso atribui a vida do indivíduo, também são aspectos importantes.

Diante do exposto, social e institucionalmente, essa pesquisa se justificou pela crescente preocupação com os sentidos do trabalho em instituições públicas, tanto da esfera federal, quando estadual e municipal. Isso porque, a temática dos sentidos do trabalho tem ganhado força na

atualidade com o aumento das enfermidades relacionadas ao trabalho no Brasil²⁶.

Considerando a problemática exposta sobre a flexibilização, precarização²⁷[4] e o esvaziamento de sentido no trabalho vivenciado pelo trabalhador contemporâneo, observando também a importância e crescente frequência dos estudos que tentam identificar os sentidos do trabalho realizado por profissionais de diversas áreas, este estudo teve como objetivo geral identificar quais os sentidos do trabalho para os servidores da Universidade Federal do Rio Grande do Norte que trabalham no balcão de atendimento da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM). Outrossim, como objetivos específicos, propôs-se a identificar as diferentes visões sobre o que é trabalho para estes servidores; a identificar os sentidos relacionados ao trabalho realizado por estes trabalhadores; a verificar a importância atribuída à instituição pelos trabalhadores do balcão de atendimento da Biblioteca Central Zila Mamede, bem como comparar o resultado da pesquisa com os resultados apresentados na literatura sobre os sentidos do trabalho no serviço público.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 O TRABALHO NA HISTÓRIA CONTEMPORÂNEA

Autores e pensadores das Ciências Humanas e Sociais abordaram o trabalho como categoria de pesquisa — em especial, estudiosos e pesquisadores das Ciências Sociais e da Psicologia. Nas Ciências Sociais, três autores são fundamentais para a discussão da categoria trabalho e sua importância na sociedade: Max Weber, Karl Marx e Émile Durkheim.

26 FOLHA DE SÃO PAULO. Crise Amplia Casos de Afastamento por Ansiedade no Trabalho. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/06/1895999-crise-amplia-casos-de-afastamento-do-trabalho-por-ansiedade.shtml>. Acesso em: 11 out. 2018.

GLOBO. Afastamentos por Doenças no Trabalho Avançam Com Força no Brasil. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/afastamentos-por-doencas-do-trabalho-avancam-com-forca-no-brasil-22087313>. Acesso em: 11 out. 2018

27 Para Antunes (2008), trabalho precário é aquele de pouca complexidade, tornando-se fácil para qualquer indivíduo realizá-lo e que caracteriza-se como uma atividade acrítica com a qual o trabalhador não se identifica. Isto faz com que esta atividade não possua sentido na vida do indivíduo, tornando-se então uma negação da vida fora do trabalho. Esta é a definição de trabalho precário que será utilizada como base teórica neste trabalho.

Para Max Weber (2004), o trabalho nas sociedades capitalistas que possuem raízes protestantes, adquiriu após a reforma de Lutero *um caráter religioso*. Para o que Weber (2004) chama de *protestantismo ascético*, o homem deveria trabalhar para acumular riquezas, sem ter o direito de utilizar-se desta riqueza para si próprio: o trabalho e o acúmulo de riquezas estava diretamente ligado à continuidade do trabalho de deus na terra (WEBER, 2004).

O pensador alemão Karl Marx (1996) também se preocupou com o trabalho durante o fim da chamada segunda revolução industrial, ainda no início do século XIX. Esse autor concebia o trabalho como algo ligado intimamente à natureza, já que além do uso do corpo e da força física para desempenhar suas funções, o homem transforma a natureza durante o processo de trabalho, e ao mesmo tempo a transformação que ele realiza na natureza o transforma. Esta relação dualista entre o homem e a natureza é o que define o, por ele denominado, materialismo dialético:

Ele não apenas efetua uma transformação da matéria natural: realiza, ao mesmo tempo, na matéria natural seu objetivo, que ele sabe que determina, como lei, a espécie e o modo de sua atividade e ao qual tem de subordinar a sua vontade. E essa subordinação não é um ato isolado. Além do esforço dos órgãos que trabalham, é exigida a vontade orientada a um fim [...] (MARX, 1996, p. 298).

Trabalho humano seria então uma forma de subordinar a natureza às necessidades do homem, já que o trabalho físico também é realizado por outras espécies. O homem pensa no produto do seu trabalho antes de realizá-lo, diferente de outros animais, que realizam suas atividades de forma instintiva. Além disso, Marx (1996) define o homem como um animal que faz ferramentas para poder realizar sua atividade.

Outro pensador das Ciências Sociais que tem o trabalho como objeto de estudo é o sociólogo Émile Durkheim (1999), tema abordado de forma extensa na obra *Da Divisão Social do Trabalho*. Para Durkheim (1999), a real função do trabalho, seja nas sociedades ditas primitivas ou nas sociedades complexas, é criar solidariedade entre os indivíduos, e satisfazendo assim então a dependência mútua que existe entre os

sujeitos. A solidariedade, para Durkheim, só existe entre entes distintos que se completam numa relação mutualística.

Saindo do campo da Sociologia, é possível perceber que a partir dos anos 80, uma grande quantidade de pesquisas no Brasil na área da Psicologia passou a ter como preocupação as questões entorno da categoria trabalho. Um levantamento bibliográfico feito por Gondim, Borges-Andrade e Pagotto (2010), sobre a produção científica na área de psicologia organizacional e do trabalho, identificou que esta área de conhecimento possui pelo menos 25 subdomínios que abordam diferentes aspectos do trabalho dentro e fora das organizações, e destes, três subdomínios considerados clássicos serviriam de base para os demais subdomínios, sendo estes: i) Psicologia aplicada ao trabalho; ii) Psicologia organizacional e iii) relações de trabalho.

De acordo com Gondim, Borges-Andrade e Bastos (2010), a dificuldade de se delimitar uma psicologia do trabalho, propriamente dita, reside em três problemáticas:

a) O fato de se constituir em um domínio claramente multi e interdisciplinar, para o qual ocorrem conhecimentos oriundos de diferentes disciplinas e que são fundamentais para a compreensão dos processos psicológicos e psicossociais que cercam o mundo do trabalho; b) a constante tensão entre as demandas de compreensão dos processos psicológicos e de intervenção frente a problemas e questões que desafiam organizações, gestores, trabalhadores e formuladores de políticas públicas laborais; e c) os múltiplos níveis (individual, grupal, societal e governamental) em que se estruturam as questões e os problemas que cercam o dia a dia de trabalhadores e gestores, imersos em padrões culturais e políticos em que aspectos globais e locais nem sempre convergem. (GONDIM; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2010, p.84-85).

Para além da divisão da psicologia do trabalho ora apresentada, há também uma visão dicotômica do que seria a psicologia aplicada ou que estuda o trabalho. Esta visão, defendida por Sato (2010), divide a psicologia do trabalho, ou o que se entende por isto, em dois campos de estudo: aquela que estuda as organizações, que está mais difundida academicamente como o que seria a real psicologia do trabalho, abor-

dando questões como atividades de recrutamento, seleção, treinamento, gestão de pessoas/recursos humanos; e a vertente que utiliza-se da psicologia social (e que muitas vezes é classificada dentro deste campo) para analisar as condições de trabalho, as atividades, a saúde do trabalhador, dentre outros temas considerados problemas humanos no trabalho, como por exemplo, os Sentidos do Trabalho.

Segundo as ideias de Sato (2010), a psicologia que trata da análise do trabalho da perspectiva social tem como centro da discussão o trabalhador. O mundo do trabalho é estudado e problematizado, a partir de uma perspectiva multidisciplinar que leva em consideração a identidade, interação social, subjetividade, dentre outros conceitos. É a partir desta perspectiva que surge a preocupação com a saúde do trabalhador, a vivência do trabalhador no ambiente de trabalho, a maneira como o emprego e o desemprego afetam aspectos psicossociais do indivíduo e a inserção do trabalhador em uma sociedade hierarquizada e desigual (SATO, 2010).

A relação desta “psicologia social do trabalho” com a preocupação com condição de vida do trabalhador, e com a saúde do trabalhador adota como pressuposto teórico-metodológico o direito que o trabalhador possui a saúde e à cidadania. De acordo com Sato, (2010), o foco é retirado da organização, e a pesquisa passa a tratar o trabalhador e os órgãos que o representam como principal objeto de investigação, entrando desta forma, em contato com outras disciplinas como a sociologia e a economia para abordar os problemas relacionados ao trabalho de maneira mais ampla. O chamado chão de fábrica passa a ser um dos espaços mais estudados por esta vertente, e ao mesmo tempo, a psicologia social do trabalho consolida-se nos sindicatos e nos serviços públicos através da preocupação com a saúde do trabalhador.

2.2. SENTIDOS DO TRABALHO

Há um século atrás, seríamos incapazes de imaginar todos os avanços tecnológicos que seriam conquistados pela humanidade. As máquinas nos colocam cada vez mais próximos a lugares, pessoas e informações com as quais não seria possível estabelecer um contato imediato

em outras épocas. Os computadores mudam cada vez mais a nossa relação com o mundo e o ambiente no qual estamos inseridos.

Este é o discurso pregado pela tecno-utopia que esconde, por trás da promessa de uma sociedade *high-tech* livre de dificuldades, um mundo de “vítimas do progresso tecnológico”. Os trabalhadores encontram-se muito mais alienados, estressados e inseguros em relação ao seu trabalho do que eram 100 anos atrás.

A distância entre o trabalho e o trabalhador também aumentou de forma alarmante, gerando uma diminuição na autonomia que o funcionário possuía em relação a sua função. Se anteriormente, o funcionário obedecia um cronograma para cumprir suas tarefas, o que permitia que ele injetasse toda sua subjetividade no trabalho realizado, na era pós-fordista os programas de computador já têm suas funções pré-programadas, limitando o controle do trabalhador sobre o processo de produção (RIFKIN; MEREGE, 1995)

Em muitos casos, os trabalhadores fabris estão sujeitos ao estresse e fadiga crônicos, resultado de extensivas jornadas de trabalho, cobranças e incertezas que são lançadas ao trabalhador, afirmam Rifkin e Meregé (1995). Além disso, todo o processo produtivo é organizado de maneira que as operações sejam previsíveis, e em alguns sistemas de produção o trabalhador não possui nenhuma voz ativa na empresa.

A Sociologia, destaca Antunes (2008), considera então que há em curso um aumento da precarização do trabalho em escala global. Cada vez mais pode-se observar o aumento do trabalho desregulamentado, ou subcontratação, e o aumento da terceirização com vínculo quase virtual. Também pode-se observar a ascensão do desemprego e subemprego, chegando a um ponto em que cada vez mais trabalhadores com boa qualificação buscam empregos que exigem baixa qualificação (ANTUNES, 2008).

Isso é traduzido por Antunes (2008) como consequência do que ele chama da “nova morfologia do trabalho”, isto é, a forma que o trabalho tem tomado na sociedade atual. Esta nova morfologia caracteriza-se por um aumento da flexibilização das atividades – no modelo toyotista *just-in-time* - e do que se chama de “trabalho multifuncional”, no qual o trabalhador não possui uma função específica. Esta nova morfologia é

uma consequência da reestruturação da economia e da cadeia produtiva após o surgimento da doutrina neoliberal, e o consequente aumento do chamado terceiro setor.

Como reação a essas mudanças, surge um movimento mundial em favor da redução da jornada de trabalho, e conseqüentemente o aumento do tempo fora do trabalho. Para Antunes (2008), quando o trabalho não possui sentido na vida do indivíduo, é impossível viver uma vida fora do trabalho com sentido. O que ocorre é uma negação do trabalho no tempo em que se está fora dele. Faz-se então necessária a diminuição da jornada de trabalho, para que haja tempo livre disponível, e mais ainda, o tempo fora do trabalho deve ser verdadeiramente livre, sem ser ditado pelo ele. Isto se traduz no que se chama de “atividade vital cheia de sentido”, isto é, quando a vida dentro e fora do trabalho possuem sentido para o trabalhador, onde há a realização mútua da liberdade e da necessidade.

O vazio de sentido no trabalho também pode ser relacionado com a flexibilidade das funções exercidas pelos trabalhadores. Cada vez mais as máquinas tornam o trabalho exercido fácil de ser realizado, com o intuito de permitir que qualquer um possa fazê-lo. Isto diminui a complexidade do trabalho, e ao mesmo tempo leva à produção de uma atividade acrítica e superficial com a qual o trabalhador não se identifica. Essa característica faz com que o comprometimento do trabalhador com a sua função seja fraco, já que ele raramente entende o trabalho que está realizando (SENNETT, 1999).

Além disso, comparando-se a ideia tradicional de trabalho, ou a ética atribuída ao trabalho desde os gregos e a ética do trabalho após a reforma protestante, Sennett (1999) afirma que o este sempre teve uma relação com a autodisciplina, inicialmente para que o homem estivesse sempre prevenido quanto às mudanças da natureza, e posteriormente para que o homem através da autonegação, da poupança e do comportamento ascético, pudesse provar seu valor através da sua atividade laboral. Em tempos mais atuais, o trabalho também exige que o homem seja apto a trabalhar em equipe, seja flexível e adaptável as possíveis mudanças que possam ocorrer no ambiente de trabalho. Desta forma, pode-se perceber que a noção de trabalho muitas vezes está ligada à ideia de privação do prazer e da vida em si.

Nos dias hodiernos, é perceptível a ênfase dada ao setor de serviços e o crescimento das atividades de administração/gerência. Há um crescimento simultâneo das funções tanto de nível superior quanto das de nível inferior. Com o crescimento da automação e do uso da tecnologia da informação na década de 1990, as empresas e organizações travaram uma disputa no sentido de cada vez mais adequarem seus setores ao uso destas novas tecnologias. Com isso surgiu a necessidade de se moldarem trabalhadores instruídos e autônomos, capazes de analisar, decidir e reprogramar em tempo real o trabalho realizado, tendo assim uma maior liberdade no desenvolvimento de suas funções. Passou a ser exigido do trabalhador uma atitude inovadora, com flexibilidade e adaptabilidade em relação as suas atividades (CASTELLS, 2006)

Contudo, Castells (2006) afirma que surge para substituir o operário que atuava no chão de fábrica o trabalhador que está na “base” do novo sistema e que realiza suas funções com o auxílio da automação e da tecnologia informacional, aquele que atua de forma passiva dentro da organização, desenvolvendo suas funções on-line mas apenas executando-as, sem possuir muito (ou nenhum) poder de decisão sobre o trabalho a ser realizado.

Em relação ao trabalho nos escritórios, a automação foi utilizada inicialmente para programar as tarefas mais básicas e rotineiras, que não necessitam da inteligência humana para sua execução, e a coleta e armazenamento de dados inicialmente era concentrada em uma única máquina – o banco de dados centralizado. Posteriormente, com o avanço da tecnologia, as informações passaram a ser armazenadas por qualquer funcionário que possuísse um microcomputador disponível. Os trabalhadores de escritório passaram então a realizar suas atividades com base nas informações contidas em seus arquivos no computador, utilizando-se das diversas formas de atuação na rede (CASTELLS, 2006).

Apesar disso, a implantação do processo de automação nas empresas não teve como objetivo inicial o aumento da produção ou melhoria da qualidade dos produtos e serviços, mas sim a economia com mão de obra, a redução da importância dos sindicatos, e redução de custos operacionais. Além disso, a reorganização dos padrões de trabalho não é diretamente relacionada ao progresso tecnológico, mas sim às determinações da sociedade e às decisões na esfera administrativa.

No que tange os sentidos atribuídos ao trabalho e as vivências no ambiente de trabalho, existem vários estudos realizados com os mais diversos grupos da sociedade brasileira. Entre os adolescentes, Mattos e Chaves (2006) e Oliveira (2006) observaram que os jovens estudados em suas pesquisas têm uma relação ambígua com o trabalho, levando em consideração que para estes a atividade laboral tanto pode ser considerada positiva na medida em que ajuda na organização das tarefas pessoais, quanto negativa quando se observa o desgaste físico. O trabalho é considerado como “muita responsabilidade” e os adolescentes classificam a necessidade de trabalhar como algo negativo por ser derivado da necessidade de sobrevivência, principalmente se o trabalho estiver associado aos estudos. Poucos o relacionam com a obtenção de satisfação e prazer.

Quando falamos em trabalho, no sentido de emprego, deve-se levar em consideração que este ocupa um lugar muito importante na nossa sociedade, ao ponto de que muitos indivíduos considerariam continuar trabalhando, mesmo após ganharem uma quantia significativa o suficiente para que não precisassem. Porque as pessoas trabalhariam, podendo não fazê-lo? A principal explicação para isso, é a necessidade dos indivíduos de se relacionarem com outras pessoas, e ter um objetivo/sentido na vida.

Entre os professores da rede estadual de ensino, a estabilidade contratual e as melhorias salariais foram relacionadas às visões positivas em relação ao trabalho, enquanto entre os professores com contratos flexíveis, foram identificadas visões mais negativas em relação ao trabalho face às políticas neoliberais. O desgaste maior é refletido também entre os profissionais que investiram em uma melhor qualificação, mas não obtiveram melhorias salariais nem melhores condições de trabalho (ROSSO; CAMARGO, 2011, p. 269).

Também são considerados fatores de sofrimento e desgaste no trabalho o modelo hierárquico e burocrático, especialmente entre trabalhadores do serviço público federal, o que gera falta de autonomia no desempenho das funções, e uma relação impessoal com os ocupantes de cargos superiores, o que pode ser apontado como fonte de frustração e desânimo na execução das atividades. Além disso, a imagem ne-

gativa do trabalho realizado no serviço público também contribui para o mal-estar no ambiente de trabalho (NUNES; LIN, 2009, p. 62).

2.3 ESTUDOS SOBRE OS SENTIDOS DO TRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO

A literatura acerca dos sentidos do trabalho no campo do serviço público brasileiro é pouco expressiva, já que os estudos da psicologia, sociologia e demais ciências sociais com o tema tem se voltado, nos últimos anos, mais para a esfera privada da economia. A reforma do estado brasileiro iniciada em 1995, fez com que as instituições passassem a sofrer com a influência do neoliberalismo e as transformações na morfologia do trabalho, tendo que se adaptar a lógica do mercado globalizado e ao modelo gerencialista (RIBEIRO; MANCEBO, 2013). Foi neste momento que a preocupação com os sentidos do trabalho chegou à esfera pública.

Já a partir de 2003, o serviço público federal presenciou um esforço para recompor os quadros de funcionários de diversas instituições, contrariando a tendência da época. A administração pública federal criou iniciativas com o propósito de melhorar a qualidade das relações no trabalho, e deu espaço para que os servidores repensassem a atuação estatal. (GOMES; SILVA; SÓRIA, 2012, p. 179).

Com este propósito, Campelo (2015) realizou pesquisa na UFRN com o objetivo de conhecer a percepção de assistentes e auxiliares em administração acerca das condições de trabalho e seus efeitos sobre a saúde, dando um enfoque maior a área da saúde psíquica do trabalhador; enquanto Albuquerque (2015) se propôs a analisar a efetividade do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) existente na UFRN a partir da visão de alguns dos participantes do programa. Neste sentido, é importante destacar que não existe um estudo que identifique o sentido atribuído pelos funcionários da instituição (e mais especificamente, os assistentes em administração) as funções desenvolvidas por estes na universidade.

Em outras instituições de natureza estatal ou de economia mista, já foram realizados estudos que procuram entender os sentidos atri-

buídos ao trabalho por seus funcionários. A pesquisa realizada por Gui (2002) identificou que a maioria dos funcionários do Banco do Brasil não conhecem o trabalho que realizam e possuem pouco controle sobre o trabalho produzido, gerando um baixo interesse pela função devido à pouca identificação dos funcionários com a tarefa exercida.

Shimizu e Ciampone (1999) identificaram que entre as enfermeiras que atuavam no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo, havia uma grande satisfação na execução do seu trabalho por estarem em situação de constante aprendizado, além de poderem exercer o conhecimento adquirido durante o curso de graduação. Estas também ressaltaram que possuíam bastante autonomia e credibilidade no setor de trabalho, e identificaram como problemas a falta de cooperação espontânea, a sobrecarga de alguns funcionários em relação a outros, e falta de continuidade das ações iniciadas.

Em contrapartida, os servidores técnicos-administrativos da Universidade Federal de Santa Catarina, atribuíram como positiva a importância do seu trabalho para o funcionamento da instituição e a estabilidade financeira dos seus cargos, o que dá a possibilidade do sustento pessoal e da família, mas identificaram de forma negativa a invisibilidade de suas tarefas e conseqüentemente a indiferença dos usuários em relação ao serviço realizado por eles (COUTINHO; DIOGO; JOAQUIM, 2008).

Para Coutinho, Magro e Budde (2011), as mudanças no contexto universitário atribuídas à aplicação da lógica de mercado e do modelo gerencialista às práticas das instituições públicas de ensino superior, afetam diretamente o trabalho docente, minando as relações de solidariedade nas atividades da categoria, e instalando um clima de constante competição.

A carga horária informal superior à média, acaba gerando sofrimento nas atividades realizadas pelos docentes, ocupando inclusive boa parte do tempo que estes acreditam que deveria ser dedicado ao lazer. O tempo de trabalho e o tempo pessoal se confundem, graças a um constante aumento nas exigências feitas à categoria, além da cobrança por produtividade e flexibilização da carga horária de trabalho.

Para Bosi (2007), muito desta cobrança sofrida pelos professores universitários têm origem nas crises do capitalismo ocorridas nas décadas de 1970 e 1980, onde foi instigado o processo de reestruturação e até anulação de certos direitos que eram considerados básicos. A educação passou a ser considerada um produto, o qual não deveria ser exclusivo do estado, fazendo surgirem então inúmeras instituições de ensino superior privadas, e ao mesmo tempo, cursos de pós-graduação *lato sensu* pagos nas universidades públicas.

O efeito desta “mercantilização” do ensino superior fez com que houvessem mudanças na rotina de atuação dos docentes, além do emprego de docentes com contratos de trabalho extremamente flexíveis (professores substitutos, temporários, alunos de pós-graduação). Somou-se a isto um período de poucas contratações de docentes, alimentado por uma política de escassez de recursos e concursos públicos durante toda a década de 1990 e início da década de 2000.

Já entre os servidores de uma instituição de ensino superior pública do estado do Espírito Santo, Souza e Moulin (2014) três aspectos apontados como fundamentais pelos servidores da instituição: o sentido do trabalho realizado através do provimento de condições financeiras e materiais, além de agregar segurança e estabilidade a vida do servidor; também foi identificado como um dos sentidos do trabalho a valorização da independência financeira conseguida através do emprego público, além da possibilidade de desenvolvimento pessoal; e por último, a criação de vínculos afetivos e trocas de experiência entre servidores e até entre o servidor e o público interno.

Além disso, os servidores avaliaram como positiva a liberdade de interação que possuem com o público, muitas vezes até o ponto de evitar maiores confrontos em situações de embate com o público. Porém, estes também identificam como um fator de preocupação o crescimento do público interno e externo da instituição, aliado a uma estagnação do quantitativo de servidores contratados.

Já entre os servidores da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UNIRIO), aqueles que possuíam mais de 50 anos identificaram o trabalho como um dever de cada indivíduo, sendo aquele que não trabalha considerado “inútil” perante o resto da sociedade. Estes também consideraram o trabalho a fonte de renda e sustento de suas famílias. Para

Nascimento e Oliveira (2013), ficou claro que o trabalho é algo fundamental para a construção da identidade destes servidores.

Entre os servidores mais jovens, foi possível identificar também o trabalho como uma forma de alcançar o sustento, mas também como uma forma de adquirir bens e de ter acesso a lazer e cultura. Para além disto, os servidores mais novos também destacaram o trabalho como “fonte de prazer, aprendizado e um sentimento de utilidade” (NASCIMENTO; OLIVEIRA, 2013).

Já em relação aos servidores da esfera municipal, Nunes (2000) identificou entre as merendeiras e serventes em readaptação nas escolas municipais do Rio de Janeiro, o prazer como um dos principais elementos que constituem a criação de um sentido para o trabalho realizado. As entrevistadas relataram que sentiam prazer em realizar suas funções, pois o reconhecimento dos alunos era fonte de satisfação para elas.

Nunes (2000) também identificou de certa forma uma relação íntima entre as entrevistadas e o seu público-alvo, as crianças das escolas em que atuavam. De acordo com ela, muitas das merendeiras e serventes demonstravam uma relação que muitas vezes emulava a relação entre mãe e filho com os alunos das escolas em que atuam. Porém, a pesquisadora também identifica no reconhecimento uma forma de aprisionamento: quando mais são elogiadas pelo seu trabalho, mais as merendeiras tornam-se presas a ele:

Neste sentido, o reconhecimento do trabalho, de seu investimento, de seu ofício, é o que as merendeiras e serventes buscam constantemente, elemento fundamental para a construção de sentido no trabalho e seu fortalecimento psíquico. As que não o têm, talvez continuem trabalhando na esperança de obtê-lo um dia, as que o recebem continuam trabalhando com receio de perdê-lo (NUNES, 2000).

Para os agentes penitenciários do estado do Paraná, a principal motivação identificada para a busca da carreira foi a estabilidade proporcionada por um emprego público, aliada ao salário recebido. Dentre os entrevistados por Siqueira, Silva e Angnes (2017), a maioria afirma que possuía outras carreiras em mente ao prestarem concurso, mas que com o tempo e a falta de outras perspectivas, acabaram optando pela

carreira de agente penitenciário. Muitos deles demonstram medo da profissão que exercem, em especial medo relacionado à segurança de suas famílias.

Dentre os agentes entrevistados, a maioria se disse insatisfeita com a atual remuneração da categoria pelo fato de exercerem uma atividade perigosa, bem como a falta de um plano de cargos e salários e a falta de possibilidades de crescimento na profissão. A falta de possibilidades de crescimento é de certa forma um indicativo de falta de sentido no trabalho desenvolvido (SIQUEIRA; SILVA; ANGNES, 2017).

Desta maneira, foi possível identificar os diferentes sentidos atribuídos ao trabalho por servidores de outras instituições públicas, bem como o sentido negativo atribuído a algumas características de seus respectivos trabalhos. Levando em conta o compromisso assumido pela instituição no seu plano de gestão em relação à melhoria da qualidade de vida dos discentes, docentes e técnicos-administrativos da instituição, fez-se necessária uma investigação que permitiu compreender o sentido do trabalho para os funcionários da instituição e qual a implicação deste sentido na vida destes servidores.

2.4 A UFRN E A BCZM FRENTE A EXPANSÃO DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR

Segundo a lógica que foi incentivada pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) e pelo Banco Mundial, em razão da crise sofrida pelo sistema financeiro internacional entre as décadas de 1980 e 1990, diversos governos da América Latina, incluindo o governo Brasileiro, começaram a adotar políticas de privatização, ou de redução de gastos, de serviços que antes eram considerados essenciais, como a oferta de educação superior gratuita. Foi iniciado então o período de reformas em todo o estado brasileiro, nos moldes do que foi pregado no Consenso de Washington (SILVA; CASTRO, 2014).

Para levar à frente as reformas de estado, foi criado o Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado, durante o governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), promovendo o discurso do crescimento econômico baseado na política do estado mínimo, e da adequação do estado brasileiro às necessidades de um mundo contemporâneo.

Desta maneira, foi aplicado um modelo de reforma na qual a educação deveria estar diretamente ligada às necessidades do mercado, e em que o gasto com educação não superasse as despesas já existentes (SILVA; CASTRO, 2014).

Desta forma, as recomendações do Banco Mundial para a educação superior, e que serviram de base para toda a América Latina na década de 1990, levam em consideração a diversificação na fonte de financiamento da educação (estimulando, ainda que indiretamente, as parcerias público-privadas), a criação de instituições de ensino superior privadas e a cobrança de mensalidades em instituições públicas de ensino superior (BANCO MUNDIAL, 1995).

A cartilha do Banco Mundial (1995) afirma também que cada país deve adotar as recomendações à sua maneira, levando em consideração a renda média da população, a situação da cobertura do ensino básico, e afirma que a experiência mostra que estas mudanças são “fundamentais”:

Não será fácil alcançar estas reformas em nenhum país. O padrão predominante de educação superior pública no mundo em desenvolvimento beneficia principalmente os lares mais prósperos, que também são os mais poderosos politicamente. Os filhos dos ricos são pesadamente subsidiados pelo resto da sociedade quando estudam em universidades públicas, reforçando suas vantagens econômicas e sociais. A experiência mostra que quebrar este padrão é essencial, e que a dificuldade política de quebrá-lo não deve ser subestimada. Em países com frágeis sistemas de governança, estudantes descontentes – e haverá descontentamento se subsídios e privilégios forem reduzidos – podem representar uma ameaça à estabilidade política. Desta forma, governos devem necessariamente usar a cautela ao introduzir reformas que possam afetar os lares mais poderosos e aqueles com poder para desestabilizar regimes políticos (BANCO MUNDIAL, 1995).

Passada a década de 1990 e com a eventual mudança ao governo Luís Inácio Lula da Silva (2003-2010), surgiram discussões e políticas de incentivo à reestruturação das instituições públicas no âmbito federal, e em especial, políticas de incentivo à expansão das universidades públicas e dos antigos Centros Federais de Educação Tecnológica, através do decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, que criou o Programa de Apoio

a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) (BRASIL, 2007a).

Diante deste novo contexto, a UFRN e outras instituições de ensino superior públicas experimentaram um período de expansão não só de seus quadros funcionais, como de suas unidades acadêmicas, aumento no número de cursos e de recursos investidos pelo governo federal. Para que estas expansões ocorressem, cada instituição teve que elaborar o seu próprio plano de reestruturação, cumprindo metas de acordo com uma lógica de “administração por resultados”, inserida num modelo de gestão “gerencial”. (SILVA; CASTRO, 2014)

Ou seja, a política do REUNI, em muitos pontos, agiu de contrária a lógica pregada pelo Banco Mundial e pelo FMI, expandindo-se os capitais e recursos humanos das IFES, mas ainda sim estabelecendo diretrizes em concordância com os ideais do Consenso de Washington.

Em números, a aplicação desta política pode ser observada na UFRN com a criação de 39 novos cursos de graduação — considerando-se as diferentes formações e turnos como cursos separados — num período de 5 anos (entre 2007 e 2012) (SILVA; CASTRO, 2014). Além disso, o total de servidores da instituição (entre docentes e técnicos) teve um aumento de 14,67% entre os anos 2008 e 2018, evoluindo de 4953 servidores para 5804 servidores em Maio de 2018 (UFRN. Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos: Relatórios Estatísticos. Total de Docentes e Técnico – administrativos)²⁸[5]

Já no que diz respeito à Biblioteca Central Zila Mamede²⁹, o setor acompanhou o crescimento da instituição após o surgimento do REUNI, tendo sido realizada a expansão e criação de um prédio anexo no ano de 2011, além da expansão do acervo da biblioteca, que atualmente possui um acervo de mais de 430000 exemplares físicos, além de 3500 livros digitais.

Sendo a maior instituição de ensino superior do Rio Grande do Norte, a UFRN sofreu um período de expansão considerável, assim como outras instituições públicas de ensino superior do país. Tendo aumentado seus quadros de servidores em quantidade considerável, tanto a

28 Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos. Acesso em: sigrh.ufrn.br.

29 Informações disponíveis em: bcmz.ufrn.br, na sessão de “histórico e missão”.

UFRN quando a BCZM estão dentro do perfil das instituições que passaram a se preocupar, após a expansão do REUNI, com os seus servidores e o sentido atribuído por estes ao trabalho. Esta preocupação das Ifes com os seus servidores e sua relação com o trabalho foi o que motivou a pesquisa-diagnóstico que foi realizada neste trabalho.

3 METODOLOGIA

Essa pesquisa realizada com os servidores que trabalhavam no balcão de atendimento da biblioteca Central Zila Mamede, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), foi do tipo qualitativa e descritiva. Este setor foi escolhido pelo motivo das funções desenvolvidas pelos servidores estarem mais próximas da definição de ‘trabalho precário’ presente na literatura, notadamente por causa do impacto da informatização das tarefas e da comunicação. Sete era a quantidade de servidores, trabalhando à época da pesquisa, no balcão de atendimento da BCZM. Foi possível realizar seis entrevistas semiestruturadas, entre os meses de janeiro e fevereiro de 2019. As oito primeiras questões tinham o propósito de identificar o perfil dos pesquisados. As nove questões seguintes abordaram os seguintes pontos: I) as visões sobre o que é trabalho e os sentidos atribuídos a este pelos servidores entrevistados; II) os motivos que levam o entrevistado a trabalhar; III) A imagem do que é ser servidor público e a imagem da instituição; IV) as relações com os colegas e com o ambiente de trabalho. Todas as entrevistas foram gravadas com o consentimento do pesquisado. Nesse sentido, ressalta-se que todos os cuidados éticos necessários às pesquisas com seres humanos foram tomados, o que incluiu termos de anuência, termos de consentimento livre e esclarecido, bem como compromisso de guarda e sigilo das informações concedidas. As informações coletadas nas entrevistas foram transcritas e depois analisadas por meio da análise de conteúdo.

4 ASPECTOS REVELADOS PELA PESQUISA DIAGNÓSTICA

Esse estudo na modalidade de pesquisa diagnóstica pode ser considerada como de caráter piloto, visto que não foram encontrados, à época de sua realização, outros trabalhos sobre sentidos do trabalho entre trabalhadores de balcões de bibliotecas universitárias.

À guisa de resultados foi possível constatar que, assim como na literatura sobre sentidos do trabalho no serviço público brasileiro, os servidores do balcão de atendimento da BCZM atribuem como o principal sentido atribuído ao trabalho a busca pelo sustento e a realização financeira, em alguns momentos atrelada a ideia de felicidade através do consumo. Também foram identificados como sentidos atribuídos ao trabalho, porém com menor intensidade, a realização pessoal com o trabalho realizado e o sentimento de utilidade perante a sociedade e a instituição.

No discurso dos servidores da BCZM também foi possível perceber que a idealização sobre o que é ser servidor público e a condição de servir à sociedade são fontes de orgulho e culminam por atribuir sentidos ao trabalho realizado pelos servidores. Outro ponto identificado como atribuidor de sentidos ao trabalho na biblioteca diz respeito à imagem de que a instituição é acolhedora e incentivadora. O coleguismo e a criação de laços de amizade foram, igualmente, considerados positivamente.

Como principais pontos negativos e fonte de ausência de sentidos no trabalho, identificou-se na fala dos servidores a falta de conexão entre o trabalho desenvolvido na BCZM com as suas formações de nível superior, bem como com a mecanização/automação das funções desenvolvidas. Alguns entrevistados sinalizaram que tinham interesse (ainda que não falassem sobre planos) em buscar funções em instituições outras onde pudessem alcançar uma maior realização pessoal.

Sobre as atividades mecanizadas/robotizadas que alguns entrevistados apontaram como negativas, essas parecem, paradoxalmente, ter-lhes influenciado o comportamento laboral. Foi possível observar durante as visitas para realização das entrevistas, a permanência deles sentados a maior parte do tempo, quase que de forma estática, em frente aos seus computadores, enquanto utilizavam fones de ouvidos e mantinham os olhos fixos na tela e sem conversas ou interações rápidas com os colegas. Esse fato contrasta, em certa medida, com a avaliação positiva das relações interpessoais no trabalho, percepção essa destacada pela maioria dos entrevistados. Este comportamento só se interrompera quanto algum usuário solicitava atendimento.

Outro ponto interessante a ser ressaltado é que para a metade dos entrevistados, a UFRN é o primeiro e único local onde trabalharam. Além disso, entre estes, a Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM) é o único local em que trabalharam durante todo o seu tempo na UFRN. Destes três servidores, dois já possuem mais de 30 anos de idade e estão há quase 10 anos na instituição. Esta relação forte com a instituição, por parte de alguns dos entrevistados, está presente em suas falas com um certo tom de orgulho em pertencer ao quadro de servidores da UFRN e poder contribuir com seu trabalho para o crescimento da instituição.

Quanto à relação dos entrevistados com o trabalho realizado, é possível perceber entre a maioria destes, a criação de estratégias de enfrentamento contra o esvaziamento de sentido no trabalho. A estratégia mais evidente durante a análise dos resultados, e citada pela maioria dos entrevistados como um dos principais fatores motivadores no trabalho, é o fortalecimento dos laços afetivos no ambiente de trabalho e a criação de um ambiente agradável a todos os servidores.

Também é válido destacar que para quatro dos seis servidores entrevistados, havia a expectativa de que o trabalho na UFRN fosse algo temporário em suas vidas e que outras oportunidades de emprego (e/ou concursos públicos) surgiriam. Todos os entrevistados possuem nível superior completo, e apenas dois entrevistados não demonstraram desejo de trabalhar nas suas áreas de formação. A ausência de relação entre o trabalho realizado e suas áreas de formação superior foi um dos fatores apontados como fonte de ausência de sentido no trabalho realizado.

Por fim, um dos pontos que podem ser considerados inesperados, mas relevante como resultado nesta pesquisa diagnóstica, foi a solicitação por parte da direção da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM), da apresentação da pesquisa-diagnóstico aos servidores do setor, após a finalização da mesma. Esta apresentação, que também foi entregue em formatos impresso e digital, foi a contribuição direta e imediata deste trabalho para a instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos sobre sentidos do trabalho, sejam eles em grande escala ou de modo bem pontual com esse, serão sempre capazes de surpreender tanto quem os realiza, quem deles participa, como quem dos seus resultados e reflexões poderão fazer bom uso. Mais do que generalizar, trabalhos como esse buscam lançar luz a um tema tão sensível e potente como é pensar acerca daquilo que dá sentido ao trabalho do homem contemporâneo. Esperamos que, a partir dessa investigação, novas pesquisas semelhantes ou complementares sejam realizadas ou revisitadas com a finalidade de compreender como os servidores de instituições públicas têm constituído os sentidos do trabalho que realizam. Outrossim, acreditamos que os pontos destacados por esse diagnóstico possam servir de disparadores para a criação de ações, programas e alternativas institucionais que visem a enriquecer o trabalho dos atendentes de balcão das bibliotecas, notadamente na UFRN.

Como sugestão, lançamos a ideia da criação de um ‘Programa Institucional para a Promoção de Sentidos no Trabalho’, a partir do qual sejam pensadas formas de enriquecer funções que hoje podem ser consideradas mecanizadas/robotizadas e, assim, mapear os setores onde as atividades do servidor promovem ausência de sentidos no trabalho, prejudicando o bem-estar dos trabalhadores da instituição.

Indo além, temos o intuito de convocar a comunidade acadêmico-científica a pensar uma agenda de pesquisa sobre sentidos do trabalho em instituições públicas de ensino superior, além de considerar a criação de um método de análise/diagnóstico dos sentidos do trabalho específicos para o contexto do serviço público. Desta forma, será possível a expansão da pesquisa com essa temática para as mais diversas instituições públicas nas esferas Federal, Estadual e Municipal e, assim, criar nelas uma cultura de valorização dos sentidos do trabalho.

Por fim, ressaltamos nossa inquietação que só aumenta diante da constatação de que muitas ocupações quando não são extintas, têm, no mais das vezes, passado por processos intensos de automação e substituição do homem pela máquina. Faz-se necessário e urgente que a UFRN, lócus desse estudo, tenha cada vez mais um cuidado especial com servidores, como os estes da BCZM, que atuam diariamente contribuindo para a formação acadêmica de centenas de estudantes.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Andressa Medeiros Pereira de. **Programa de qualidade de vida no trabalho da UFRN: uma avaliação centrada na percepção dos trabalhadores**. 2015. 128 f. Dissertação (Mestrado Gestão de Processos institucionais) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2015.
- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. v 3. São Paulo: Editora Cortez, 2008.
- _____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2010.
- BANCO MUNDIAL. **Higher Education: the lesson from experience**. United States of America, 1995.
- BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; PAGOTTO, Cecília do Prado. **O estado da arte da pesquisa brasileira em psicologia do trabalho e organizacional**. Psicologia: teoria e pesquisa, v. 26, n. 25, p. 37- 50, 2010.
- BOSI, Antônio de Pádua. **A precarização do trabalho docente nas instituições de ensino superior do Brasil nesses últimos 25 anos**. Educação & Sociedade, v. 28, n. 101, 2007.
- BRASIL. **Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI)**. Brasil: MEC, 2007a.
- BRASIL. **Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007: Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 abr. 2007b.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Red.**, 9ª. São Paulo: Paz e Terra, 2006.
- COUTINHO, Maria Chalfin; DIOGO, Maria Fernanda; JOAQUIM, Emanuelle de Paula. **Sentidos do trabalho e saber tácito: estudo de caso em universidade pública**. Psic: revista da Vetor Editora, v. 9, n. 1, p. 99-108, 2008.
- COUTINHO, Maria Chalfin; MAGRO, Márcia Luiza Pit Dal; BUDDE, Cristiane. **Entre o prazer eo sofrimento: um estudo sobre os sentidos do trabalho para professores universitários**. Psicologia: teoria e prática, v. 13, n. 2, p. 154-167, 2011.
- DURKHEIM, Émile. **Da divisão social do trabalho**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- FOLHA DE SÃO PAULO. **Crise Amplia Casos de Afastamento por Ansiedade no Trabalho**. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/06/1895999-cri-se-amplia-casos-de-afastamento-do-trabalho-por-ansiedade.shtml>. Acesso em: 11 out. 2018.
- GLOBO. **Afastamentos por Doenças no Trabalho Avançam Com Força no Brasil**. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/afastamentos-por-doencas-do-trabalho-avancam-com-forca-no-brasil-22087313>. Acesso em: 11 out. 2018.
- GOMES, Darcilene Cláudio; SILVA, Leonardo Barbosa; SORIA, Sidartha. **Condições e relações de trabalho no serviço público: o caso do governo Lula**. Revista de Sociologia e Política, v. 20, n. 42, p. 167-181, 2012.

GONDIM, Sonia Maria Guedes; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia do Trabalho e das Organizações: Produção Científica e Desafios Metodológicos**. Psicol. pesq., Juiz de Fora, v. 4, n. 2, p. 84-99, dez. 2010. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-12472010000200002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 03 out. 2019.

GUI, Roque Tadeu. **Prazer e sofrimento no trabalho: representações sociais de profissionais de recursos humanos**. Psicologia: ciência e profissão, v. 22, n. 4, p. 86-93, 2002.

MARX, Karl. **O capital**. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1996.

MATTOS, Elsa de; CHAVES, Antonio Marcos. **As representações sociais do trabalho entre adolescentes aprendizes: um estudo piloto**. Journal of Human Growth and Development, v. 16, n. 3, p. 66-75, 2006.

MORIN, Estelle. **The meaning of work in modern times**. In: CONGRESS OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT, 10., 2004, Rio de Janeiro. **Proceedings [...]**. Rio de Janeiro, 2004.

NASCIMENTO, Talita Almeida de Campos; OLIVEIRA, Sidnei Rocha de. **Os sentidos do trabalho no serviço público: uma perspectiva geracional**. 2013. 171 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2013.

NUNES, Bernadete de Oliveira. **O sentido do trabalho para merendeiras e serventes em situação de readaptação nas escolas públicas do Rio de Janeiro**. 2000. 162 f. Tese (Doutorado em Ciências na área da Saúde Pública) – Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2000.

NUNES, Aline Vieira de Lima; LINS, Samuel Lincoln Bezerra. **Servidores públicos federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho**. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 9, n. 1, p. 51-67, 2009.

OLIVEIRA, R. C. **A constituição de si e a significação do mundo: uma análise sociológica sobre jovens trabalhadores**. 2006. 291 f. Tese (Doutorado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

PEREIRA, Eliane França et al. **Sentidos do trabalho para servidores públicos federais afastados do ambiente laboral por estresse**. 2014. Dissertação (Mestre em psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

PICCININI, Valmiria Carolina; TOLFO, Suzana da Rosa. **Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros**. Psicologia & Sociedade, v. 19, n. 1, 2007.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; MANCENO, Deise. **O servidor público no mundo do trabalho do século XXI**. Psicologia: Ciência e Profissão, v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013.

RIFKIN, Jeremy; MEREGE, Luis Carlos. **O fim dos empregos: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1995.

ROSSO, Ademir José; CAMARGO, Brígido Vizeu. **As representações sociais das condições de trabalho que causam desgaste aos professores estaduais paranaenses.** ETD-Educação Temática Digital, v. 13, n. 1, p. 269-289, 2011.

SATO, Leny. **Psicologia, saúde e trabalho: distintas construções dos objetos “trabalho” e “organizações”.** Psicologia crítica do trabalho na sociedade contemporânea, p. 47-53, 2010.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo.** Rio de Janeiro: Record, 1999.

SILVA, Josielle Soares da; CASTRO, Alda Maria Duarte Araújo. **Políticas de expansão para o ensino superior no contexto do REUNI: a implementação do programa na UFRN.** HOLOS, v. 6, p. 206-224, 2014.

SIQUEIRA, Kelen Cristina de Lara; SILVA, Jéssica Martins da; ANGNES, Juliane Sachser. **“Cuidar de preso?!”: os sentidos do trabalho para agentes penitenciários.** Revista de Ciências da Administração, v. 19, n. 48, p. 84-95, 2017.

SHIMIZU, Helena Eri; CIAMPONE, Maria Helena Trench. **Sofrimento e prazer no trabalho vivenciado pelas enfermeiras que trabalham em unidades de terapia intensiva em um hospital escola.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 33, n. 1, p. 95-106, 1999.

SOUZA, Sheila Ataíde Domingues de; MOULIN, Maria das Graças Barbosa. **Serviço público: significados e sentidos de um trabalho em mutação.** Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v. 17, n. 1, p. 49-65, 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – UFRN. **Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos: Relatórios Estatísticos.** Total de Docentes e Técnico-administrativos. Disponível em: <https://sigrh.ufrn.br/>. Acesso em: 14 jul. 2018.

ULRICH, Beck. **Sociedade de Risco: rumo a uma outra modernidade.** São Paulo: Editora 34, 2010.

WEBER, MAX. **A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo.** São Paulo: Pioneira, 2004.

GOMES, Felipe de Melo. **Sentidos do trabalho na UFRN: diagnóstico com os servidores técnicos-administrativos do balcão de atendimento da Biblioteca Central Zila Mamede.** 2019. 86f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.



