

A AUTOMAÇÃO NA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, A PERCEPÇÃO DAS MUDANÇAS PELOS SERVIDORES: SUBSÍDIOS PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM PLANO DE *MARKETING*

Maria Josineide Silva Góis¹

Prof^ª. Ms. Míriam Gondim Matos²

Introdução

É vital que a UFC se adeqüe ao contexto social e educacional de hoje, e disponibilize para a clientela um serviço de informação eficiente e eficaz no atendimento da demanda por informação.

A implantação de mais uma etapa na automação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará – BU/UFC, através do Software PERGAMUM de Automação de Biblioteca, apressará o acesso aos documentos, propiciará maior visibilidade ao acervo, credibilidade e confiabilidade para o atendimento pontual pela demanda por informação dos usuários. Contribuirá ainda para melhorar a qualidade dos serviços, além de auxiliar na tomada de decisões gerenciais no que diz respeito à demanda por informação, no reconhecimento e regulamentação de seus diversos cursos, nos gastos com renovação de acervo, reformas, investimentos etc. Por fim, tornará pró-ativo o Sistema de Biblioteca da UFC, uma vez que remeterá o usuário para outras bibliotecas ou setores específicos e aperfeiçoará a eficiência interna imprimindo agilidade ao atendimento em todos os níveis.

A administração da BU/UFC teve a preocupação em capacitar todos os servidores, porém, como toda mudança tende à primeira vista causar impactos que afetam a disposição de trabalho dos envolvidos no processo,

¹ Especialista em Gestão Universitária e em Gerenciamento da Informação – Universidade Federal do Ceará.

² Mestre em Administração – UECE.

procuramos: identificar a percepção do servidor em relação à importância do papel da biblioteca no ambiente acadêmico; a visão deles sobre a automatização dos serviços e as necessidades de treinamentos.

Este estudo foi realizado na Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Ceará – BCH/UFC, e pretendeu colher subsídios a partir da visão da clientela interna em relação às mudanças a serem implantadas, a fim de que estas, contribuam para a tomada de decisões futuras, com a implementação de técnicas de *marketing* para minimizar os transtornos com a implantação do modelo automatizado de atendimento, melhorar a satisfação, a valorização dos servidores e a qualidade dos serviços prestados.

Contextualização da Biblioteca na UFC

O Sistema de Bibliotecas da UFC – BU/UFC tem origem com a Biblioteca Central, instalada em 1958 sob forte influência do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação – IBBD³. Seu acervo originou-se do que pertenceu ao extinto Serviço de Bibliografia e Documentação com a fusão dos acervos das bibliotecas dos cursos de Direito, Agronomia, Farmácia, Odontologia e Medicina, que foram o embrião da Universidade Federal do Ceará.

O Sistema BU/UFC tem por objetivo dar suporte a todas as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na UFC, e é composto atualmente de 14 bibliotecas Setoriais, sendo 12 (doze) em Fortaleza e 2 (duas) no interior do Estado, respectivamente nos municípios de Barbalha e Sobral. Conta com um acervo de 118.195 títulos, correspondendo a 240.792 exemplares. O seu quadro de pessoal compreende um total de 163 profissionais, entre servidores públicos, bolsistas e servidores terceirizados.

O Sistema BU/UFC oferece para a sua clientela uma diversidade de serviços que vão desde a busca bibliográfica,

³ Atual IBICT.

catalogação na fonte, consulta remota e local, normalização de documentos, treinamentos de usuários, intercâmbio de publicações, comutação bibliográfica, empréstimo domiciliar, dentre outros. O acervo está disponibilizado para consulta da comunidade em geral, com exceção apenas do empréstimo de material bibliográfico que é facultado apenas para aqueles que possuem vínculo formal com a UFC, podendo ser emprestados dissertações de mestrado, folhetos, livros, monografias, e teses de doutorado.

A Biblioteca de Ciências Humanas da UFC

Para este estudo optamos por trabalhar com a Biblioteca de Ciências Humanas da UFC, porque esta é a maior das bibliotecas setoriais e funciona catorze horas diárias ininterruptas, atendendo a um grande número de cursos de graduação e pós-graduação, além de estar estrategicamente localizada no *Campus* do Benfica, próximo à Reitoria, ou seja, no “coração” administrativo da universidade, o que lhe confere expressiva visibilidade.

O quadro de servidores da BCH/UFC é composto de 40 (quarenta) pessoas, compreendendo 22 (vinte e dois) servidores, dois prestadores de serviços, quatro funcionários terceirizados da SERVAL e 12 (doze) bolsistas, sendo cinco de 2º grau e sete da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PRAE.

Todos os serviços desenvolvidos estão abertos à comunidade em geral, porém a prioridade dos serviços é voltada para atender ao corpo docente, discente e técnico-administrativos da UFC.

O acervo da BCH/UFC é voltado para a especificidade da área de Ciências Humanas e compreende 84.032 volumes. Está disponibilizado para consulta da comunidade em geral por meio dos catálogos impressos e *on-line*, pois encontra-se parcialmente automatizado. A fim de agilizar o acesso *on-line* aos documentos, os microcomputadores estão programados para abrir no endereço da Biblioteca, disponível no site: <http://www.ufc.br/bibliotecas/>.

Em função da automação parcial da BCH/UFC, constata-se a existência de atendimento reativo na linha de frente dos serviços, que corresponde ao empréstimo de material bibliográfico para os usuários, fato este que não pode ser ignorado. O atendimento no balcão de empréstimo ocupa diretamente oito funcionários, sendo cinco servidores e dois colaboradores, além de envolver em determinados momentos mais funcionários, conforme o problema a ser resolvido.

O modelo de atendimento prestado aos usuários, no que se refere ao empréstimo de material bibliográfico, consegue solucionar apenas as questões imediatas, pois, na maioria das vezes, solucionam-se apenas demandas pontuais. Como conseqüência, as queixas e os desgastes são uma realidade, dificultando o diálogo entre as partes, sem contar que isto também inviabiliza a atuação do corpo técnico e sobrecarrega alguns servidores, pelo estresse que a situação provoca.

Percebe-se, então, a necessidade de se prestar um atendimento mais ágil e personalizado a este ponto de atendimento, identificando as reais necessidades e propondo soluções que venham a aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados no ambiente da Biblioteca.

A solução encontrada para resolver esta problemática no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará – BU/UFC foi implantar o atendimento automatizado para prestar atendimento eficiente e eficaz, com agilidade e prospecção, a fim de adequar o Sistema BU/UFC à realidade das novas tecnologias. Houve então a mudança de *software* do SAU para o *Pergamum*.

O *software Pergamum* tornou a automação do atendimento uma realidade em todas as bibliotecas do Sistema BU/UFC; entretanto, nenhum trabalho foi desenvolvido com o intuito específico de ouvir individualmente a clientela interna em relação às implicações das mudanças e das adaptações para o sucesso desse empreendimento.

Breve Histórico da Automação no Sistema BU/UFC

No ano de 1992, a Universidade Federal do Ceará implantou o Sistema de Automação Universitária – SAU. O *Software* tinha por objetivo integrar todas as atividades acadêmicas e administrativas da Universidade e era composto de 10 módulos.

O Sistema BU/UFC na época foi contemplado com o Módulo SAU-06: Administração de Bibliotecas, implantado a partir de 1993, ano em que foi iniciado a formação da base de dados *on-line*, a realização de compra de material bibliográfico e posteriormente ofertada aos usuários a consulta *on-line* do acervo.

O Módulo SAU-06 apresentava uma série de problemas e não atendia às necessidades da Biblioteca, a administração acabou por optar pela substituição do mesmo. Foram então convidados alguns produtores de software para automação de Bibliotecas e após uma série de discussões, optou-se pelo Software Pergamum, desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC/PR.

O PERGAMUM é um Sistema Integrado de Bibliotecas desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da PUC do Paraná. O sistema contempla as principais funções de uma biblioteca, das quais: cadastro de material; cadastro de usuários; controle de empréstimos; consultas, relatórios (<http://www.pergamum.pucpr.br/>).

A implantação do software PERGAMUM no Sistema BU/UFC deu-se em 2003, quando foi feita a migração dos dados da base de dados do SAU para o PERGAMUM. Desde então este é paulatinamente otimizado, ocorrendo neste momento a implantação da automação das rotinas de empréstimo em todas as bibliotecas do Sistema.

A BU/UFC pretende tornar o software conhecido por todos os que terão que operá-lo, dar-lhe visibilidade e incorporá-lo à rotina de servidores e dos usuários. A meta é atingir 100% de automação das rotinas de empréstimo.

O Sistema BU/UFC, entretanto, possui algumas questões a resolver, que são, antes de tudo, reflexos da política

educacional adotada no País, que atinge todas as instituições federais de ensino – IFEs, a citar: deficiências na renovação de acervo; limitações em relação à infra-estrutura física e de equipamentos, principalmente os de informática, quadro de pessoal insatisfatório, ausência de dotação orçamentária própria para o Sistema BU/UFC etc.

Nesse cenário, adequar a Biblioteca à realidade atual requer intervenções gerenciais de *marketing* com foco no *endomarketing* a serem desenvolvidas pela biblioteca e que trabalhe variáveis externas e internas do ambiente acadêmico e principalmente a motivação dos servidores, uma vez que sua satisfação é um dos fatores que vai influenciar no desempenho da equipe como um todo e no resultado final esperado pela gerência da BU/UFC.

Marketing em Serviços de Informação

A natureza do Sistema BU/UFC é essencialmente de prestação de serviços e de prestação de serviços de informação. Possui, portanto, muitas das características comuns aos serviços em geral.

De acordo com os estudos de Kotler e Armstrong (1998), serviço é toda atividade ou benefício, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulta na posse de algum bem. A prestação de um serviço pode ou não estar ligada a um produto físico. E apresentam as características de:

Intangibilidade – porque não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados.

Inseparabilidade – Em serviços, produção e consumo são simultâneos.

Variabilidade – porque sua qualidade depende de quem os proporciona e de quando, onde e como são proporcionados.

Percipibilidade – porque não podem ser estocados para venda ou uso futuros. (KOTLER; ARMSTRONG, 1998, p. 455-457).

Já segundo Dholakia, Mundorf e Dolakia (1997), além da intangibilidade, os serviços de informação possuem outras características de natureza singular:

Intangibilidade – Os serviços de informação encontram-se entre os serviços mais intangíveis, embora sejam necessários equipamentos consideráveis para movimentar e processar as informações.

Volatilidade – Uma vez utilizado, muitos dos serviços de informação não deixam vestígios físicos com o consumidor.

Uso intensivo de tecnologia – Esta é necessária não apenas junto ao usuário, como também na rede, que normalmente não é visível por ele.

Prestação de serviços interorganizacionais – Muitos serviços de informação são prestados por complexas e freqüentemente, longas cadeias de organizações associadas. (DHOLAKIA; MUNDORF; DOLAKIA, 1997, p. 1-2).

Fazendo a transferência dos princípios de *Marketing*, para o Sistema BU/UFC, pode-se assim vislumbrar o cenário.

Existe uma carência real e também legal por serviços de informação para que a UFC concretize a sua missão na sociedade, que é de ensino, pesquisa e extensão. A ação da biblioteca precisa estar em harmonia com os interesses da clientela, a fim de atender as demandas por informação moldadas pelas características e diferenças de cada segmento.

Para Amaral (1996), quando a unidade de informação está orientada para o *marketing*, sua filosofia de atuação se volta para o atendimento, com ênfase na função de troca, mediante ações administrativas visando aos objetivos organizacionais.

O produto na Biblioteca é constituído da informação e dos serviços disponibilizados aos seus usuários. Os serviços não possuem materialidade, pois são ações, atos portanto, não podem ser estocados, vistos; acontecem simultaneamente e dependem de quem o presta, no caso do servidor que atende. Já a informação possui a característica da subjetividade. Seu valor, relevância e pertinência variam de cliente para cliente. No caso da Biblioteca Universitária, não podem ser comercializados.

A forma de apresentação e a qualidade dos produtos e serviços da biblioteca ofertados à clientela interfere e influencia no valor junto aos usuários. Eles consideram uma série de fatores e atributos para avaliar os serviços e produtos disponibilizados pela BU/UFC, tais como: a exatidão da informação desejada, o alcance, a conveniência, a clareza, a agilidade no atendimento, a eficiência, a eficácia, o interesse demonstrado pelo servidor ao prestar o serviço, a pontualidade, a oportunidade e principalmente a acessibilidade.

É em função da clientela que são definidas as estratégias de decisão da Universidade, as políticas de aquisição de material bibliográfico, os investimentos em equipamentos, as adequações em ambientes, a capacitação de servidores etc.

Segundo Silveira (1992), a qualidade está relacionada, em termos de satisfação dos usuários da biblioteca, com os produtos e serviços ofertados. Envolve o elemento humano, conseqüentemente, a subjetividade de julgamentos, a percepção individual.

No Sistema BU/UFC, a preocupação com a qualidade se materializa por meio dos esforços para melhorar os serviços, automatizando rotinas, oferecendo acesso ao catálogo *on-line*, capacitando pessoal, melhorando o ambiente, aumentando os pontos de acesso, ao disponibilizar o acervo *on-line* e ofertando serviços via Internet.

Desta forma, o Sistema de Bibliotecas está saindo de suas fronteiras físicas, criando iniciativas para melhorar o desempenho dos servidores e a qualidade dos serviços ofertados. Esse processo de mudança atinge principalmente os servidores, uma vez que não é suficiente capacitar, é necessário principalmente mudar comportamentos e motivar as pessoas para assimilar novas atitudes.

Segundo Ramos (1999), na origem de qualquer comportamento, há sempre algum motivo, um porquê ou um para quê. O homem é um ser intencional, sempre. As pessoas, além do poder de auto-ativação, têm uma intencionalidade, uma consciência, liberdade e responsabilidade que influenciam tudo o que fazem.

De acordo com Chiavenato (1997), de um modo geral, motiva é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem à propensão a um comportamento específico.

Fazer o cliente interno, no caso os servidores, alcançar os objetivos da BU/UFC representa um grande desafio a ser vencido. A UFC tem a obrigação de acompanhar as mudanças de toda e qualquer natureza que ocorrem ao seu redor, principalmente por caber-lhe a responsabilidade de formar profissionais e pesquisadores nas mais diversas áreas, ser geradora de conhecimento e ter um custo financeiro e social muito alto para a sociedade.

Essa transposição ora em curso implicará uma série de mudanças que afetará o corpo técnico da biblioteca. As mudanças requerem, portanto, dos gestores uma abordagem sensível e o uso de estratégias de *marketing* que propiciem um atendimento diferenciado, para que se possa conhecer as expectativas internas dos servidores, em relação aos objetivos da BU/UFC.

Análise e Interpretação dos Dados

O estudo exploratório realizado tem como base a pesquisa documental efetuada em documentos oficiais da Universidade, para o resgate histórico da Biblioteca de Humanidades da UFC e da automação dos serviços no Sistema BU/UFC. Recorremos também, à revisão de literatura nas áreas de Marketing, Ciência da Informação e Automação de serviços de bibliotecas.

O universo da pesquisa restringiu-se à comunidade interna da Biblioteca de Ciências Humanas da UFC, composta por 22 (vinte e dois) servidores. Pretendemos ouvi-los, pois terão que reaprender a trabalhar, incorporando novos processos e adaptando outros.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário aplicado diretamente pelo pesquisador. Este foi previamente testado e, na versão final, apresentou o total de 19 (dezenove) perguntas, sendo 14 (catorze) de

múltipla escolha e 5 (cinco) objetivas. Foram utilizados gráficos para facilitar a leitura e interpretação dos dados.

Para este artigo, foram eleitas apenas as perguntas-chaves do estudo, que deveriam apurar as expectativas e dificuldades dos servidores em relação ao novo modelo de atendimento a ser implantado, as dificuldades em relação à automação das rotinas dos serviços, as necessidades de treinamento, a percepção dos servidores sobre a automação dos serviços, além de investigar a visão dos servidores sobre a importância do papel da biblioteca no ambiente acadêmico.

A primeira pergunta eleita diz respeito ao Sistema Pergamum, que prevê, dentre outros aplicativos, a automação de todas as rotinas de atendimento à clientela, inclusive o auto-atendimento, passando o servidor a atuar como um mediador entre o *software* e o usuário.

Os resultados do estudo mostram que os servidores estão receptivos às mudanças. O percentual de 81,8% dos entrevistados (Gráfico 1), avaliaram com os conceitos de Excelente a Bom, quando indagados sobre a impressão geral acerca da automação dos serviços. A maioria possui impressão favorável ao processo de automação dos serviços.

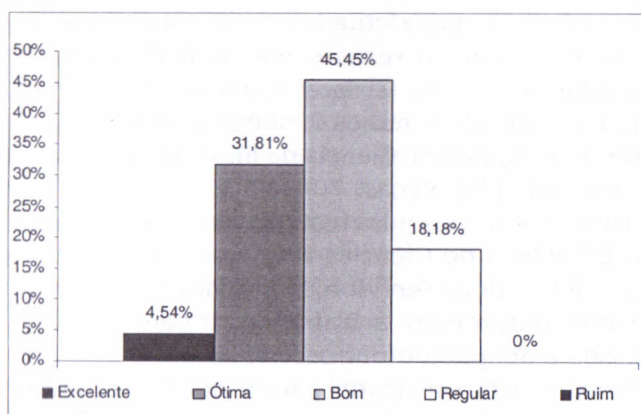


Gráfico 1 – Impressão sobre a automação dos Serviços na BCH/UFC.
Fonte: Pesquisa direta

A avaliação dos servidores apóia a política adotada pelo Sistema BU/UFC, pois a implantação do empréstimo automatizado possibilitará o conhecimento prévio do levantamento das demandas, proposição de soluções adequadas às necessidades, orientação para a maximização dos recursos e, conseqüentemente, a redução do atendimento realivo no balcão de circulação de material bibliográfico.

Perguntamos aos entrevistados se consideram que estão preparados para lidar com as mudanças. Conforme se pode observar no gráfico 2, a seguir, constata-se que: 86,36% dos entrevistados afirmaram que estão preparados para as mudanças, 9,09% afirmaram que não estão preparados, enquanto 5,54% escolheram a opção "mais ou menos".

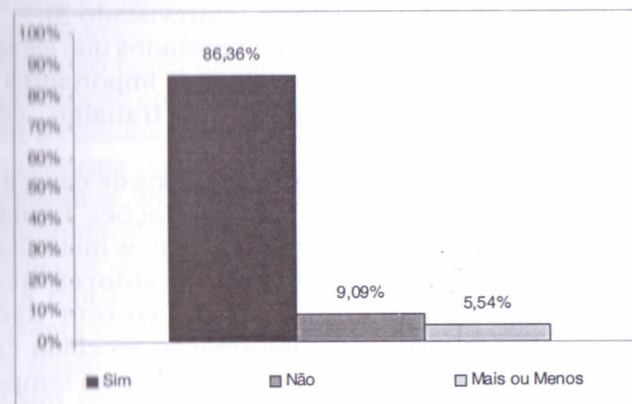


Gráfico 2 – Está preparado para as mudanças.

Fonte: Pesquisa direta

Fazendo referência à questão anterior, que diz respeito à impressão dos servidores em relação à automação dos serviços, observamos coerência, já que o percentual de 81,8% mostra impressão positiva e 86,36% dos entrevistados afirmaram que estão preparados para as mudanças.

Ao serem indagados a respeito da maior dificuldade percebida com o novo modelo de atendimento a ser implantado obtivemos os depoimentos abaixo reproduzidos:

- Entrevistado 3: "A dificuldade diz respeito somente a falta de servidores mais capacitados e assíduos para atender a clientela."
- Entrevistado 5: "Fazer o usuário entender, que ele pode e não pode fazer, que micros é só para consultar as bases".
- Entrevistado 11: "São as panes nos equipamentos que nos obrigam a suspender o serviço trazendo-nos transtornos junto aos usuários."

Na fala dos entrevistados, merecem destaque: problemas de comunicação com os usuários (entrevistado 5); inconsistência da base de dados, mencionada várias vezes; manutenção de equipamentos (entrevistado 11); capacitação e assiduidade de servidores (entrevistado 3).

Em seguida, solicitamos aos entrevistados que listassem os cursos de capacitação que consideram importantes para o desenvolvimento das atividades no trabalho, com a automação do atendimento.

O estudo exploratório apontou os cursos de capacitação na área de Informática, idiomas e relações humanas; entretanto, os cursos de Informática foram os mais citados. Constatamos a participação dos servidores nesses programas, porém o fato de não fazerem uso do conhecimento fez com que a informação recebida caísse no esquecimento. Houve queixas em relação ao tempo em que os servidores mais antigos fizeram as referidas capacitações e a utilização do conhecimento prático, que só está acontecendo nesse momento com a automação das rotinas da BCH/UFC.

A respeito dos cursos de relações humanas, vale salientar que, no ambiente da biblioteca, são constantes as relações interpessoais e de comunicação. Demandam, portanto, da parte do servidor, a atualização no que diz respeito às técnicas de abordagem ao cliente e conhecimento do produto. Pelos discursos, percebemos ruídos de comunicação entre as partes (servidores/clientes), como no exemplo.

Em relação aos cursos de relações humanas ou como lidar com o público o desejo dos servidores está expresso nas entrelinhas dos discursos:

- 1 Entrevistado 4: "Procuro atendê-los da melhor forma possível e me sinto entristecido quando não consigo satisfazê-los."
- 1 Entrevistado 5 "Fazer o usuário entender, o que ele pode e não pode fazer, que micros é só para consultar as bases."

A proposição seguinte parte da premissa de que não existe universidade sem biblioteca, não existe pesquisa, geração de conhecimento, sem que a universidade ofereça o suporte mínimo.

Solicitamos, então, aos entrevistados que fizessem a avaliação do papel da biblioteca, com o objetivo de captar sua percepção em relação à relevância do trabalho que esta presta à comunidade acadêmica.

Conforme podemos verificar no gráfico 3, 68,18% dos entrevistados, afirmaram que a biblioteca é importante para a comunidade universitária. O percentual de 27,27%, afirmou que o serviço prestado à comunidade acadêmica é igual a todos os outros serviços. O percentual de 4,54% representa os entrevistados que não têm opinião formada sobre o papel da biblioteca.

Com esta proposição, comprovamos a percepção dos entrevistados a respeito da importância da missão do Sistema de Bibliotecas da UFC, que é o de dar suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade Federal do Ceará.

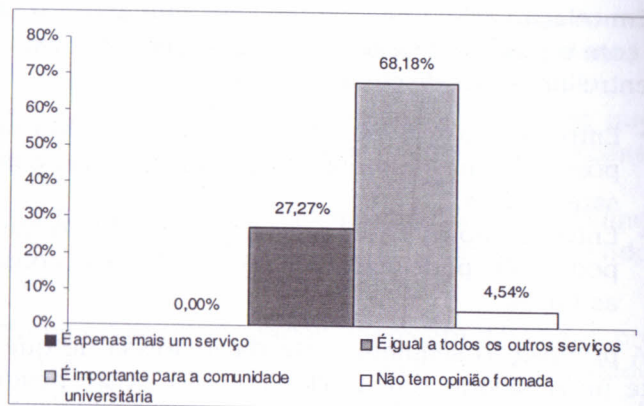


Gráfico 3 – Avaliação do papel da biblioteca no ambiente acadêmico.
Fonte: Pesquisa direta

Na tentativa de provocar autocritica ao trabalho que desenvolvem, foi solicitado aos servidores que avaliassem a assistência que prestam aos usuários que recorrem ao seu auxílio na BCH/UFC com a finalidade de obter algum serviço ou recuperar informação. Propusemos as variáveis: (1) Excelente, (2) Ótimo, (3) Bom, (4) Regular, (5) Insuficiente.

Nesta proposição, houve diluição de percentuais, conforme mostra o Gráfico 4. Podemos constatar que 45,45% dos entrevistados atribuíram o conceito Bom a assistência prestada aos usuários. O conceito Ótimo foi apontado por 31,81%. Optaram pelo conceito Excelente 13,63% dos entrevistados; entretanto o percentual de 4,54%, avaliaram o trabalho que desempenham, com o conceito Regular. A variável Insuficiente não foi mencionada por nenhum dos entrevistados e 4,54% não responderam à proposição.

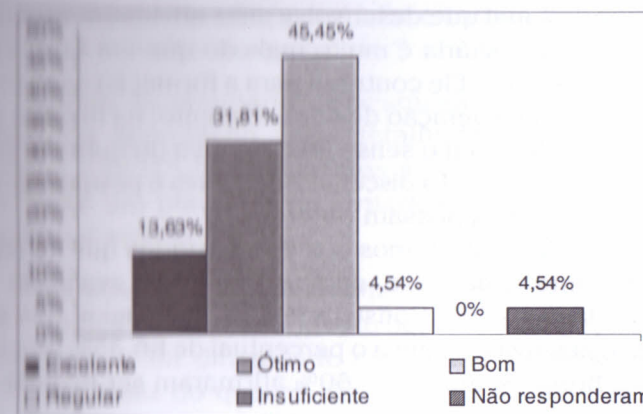


Gráfico 4 – Avaliação da assistência prestada aos usuários
Fonte: Pesquisa direta

Seguimos com o registro da expressão do discurso de alguns dos entrevistados, a respeito da avaliação da assistência prestada aos usuários, segundo os entrevistados:

- Entrevistado 2: “Estou dando suporte às pesquisas fomentadas dentro da Instituição.”
- Entrevistado 11: “Sem dúvida, ao fornecer informação estamos contribuindo não só com o conhecimento em si, mas também com a maneira de chegar até ele.”
- Entrevistado 15: “Vale ressaltar que às vezes a quantidade insuficiente de equipamentos prejudica o trabalho ou os serviços prestados.”
- Entrevistado 19: “A Biblioteca não possui infraestrutura suficiente para um trabalho de qualidade.”

A natureza da Biblioteca no ambiente acadêmico a diferencia dos outros serviços existentes na estrutura organizacional da UFC, pois, não existe ensino, pesquisa, geração de conhecimento sem que a missão do Sistema de Bibliotecas se materialize na forma de assistência a todos os que dela necessitam.

O profissional que desenvolve suas atividades em uma biblioteca universitária é muito mais do que um burocrata do serviço público. Ele contribui para a formação das novas gerações e para a geração de conhecimento, na medida em que compartilha com o senso investigativo do outro, dando suporte informacional a discentes, docentes e pesquisadores a fim de que todos possam obter êxito.

Com efeito, solicitamos aos entrevistados que se colocassem como usuários e, então, fizessem a avaliação da imagem da BCH/UFC. Constatamos que a imagem dos servidores é positiva e alcança o percentual de 86,35% (opções Ótimo e Bom). Somente 13,60% afirmaram ser Regular.

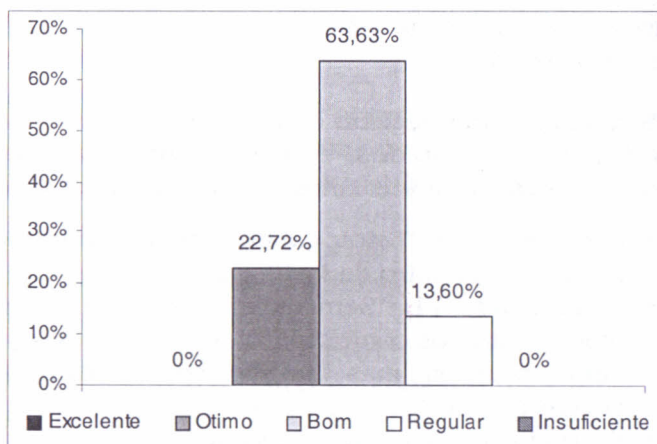


Gráfico 5 – Avaliação da imagem da BCH/UFC pelos servidores
Fonte: Pesquisa direta

A respeito da identificação da óptica dos servidores em relação a compreensão de seu papel no ambiente acadêmico, percebemos a preocupação com a qualidade do atendimento, com a infra-estrutura disponibilizada à clientela etc. Selecionamos a seguir alguns discursos:

- “Procuo atendê-los da melhor forma possível e me sinto entristecido quando não consigo satisfazê-los.”

1 “A Biblioteca não possui infra-estrutura suficiente para um trabalho de qualidade.”

Diante do resultado da pesquisa de campo, propomos uma apreciação mais detalhada dos gestores da BU/UFC e BCH/UFC. Sugerimos a intervenção dos deles mediante um plano de *endomarketing* que promova as seguintes ações:

- 1 Criação de ações de estímulo à educação continuada, viabilizando a participação nos cursos de capacitação, apesar da dificuldade em liberar pessoal, dada a escassez do quadro. Especial ênfase deve ser dada aos cursos, palestras e seminários que abordem aspectos relacionados às relações humanas, à comunicação, à motivação e à compreensão dos produtos e serviços da Biblioteca;
- 2 Instituição de mecanismos que desenvolvam o espírito de equipe, pois a promoção de atitudes positivas por parte de servidores e gestores só tem a contribuir para que a Universidade conheça a si mesma, melhore o seu desempenho e concorra para a comunidade acadêmica e para a sociedade. Estimulá-los para o trabalho em equipe é fundamental para a concretização da missão da BCH/UFC e da Universidade; e
- 3 Elaboração de ações que atuem sobre a infra-estrutura física, principalmente no que diz respeito à climatização, iluminação, aquisição de equipamento; viabilizar ações para a manutenção dos equipamentos e incluir um programa de conservação e limpeza do acervo etc., pois, quem mais manuseia o acervo é a clientela interna.

Estas ações são importantes para a promoção do servidor e, conseqüentemente, para a promoção da imagem da BCH/UFC, uma vez que contribuirá para a superação das dificuldades alheias ao poder de gerência da BU/UFC e

da UFC. É preciso lutar para sobreviver, e no caso da BU/UFC, pequenas intervenções podem ser exercitadas, pois existe no inconsciente coletivo do grupo boa receptividade para as mudanças, sem contar que a promoção de eventos, como palestras e encontros informais, contribui para melhorar o clima organizacional e a integração, e ainda estimula a assimilação da sua missão da organizacional.

Respeitadas as naturais limitações deste estudo, são apresentadas a seguir as considerações finais, frutos da revisão de literatura sobre *marketing*, do resgate histórico e do diagnóstico do Sistema BU/UFC. A pesquisa exploratória resultou em informações preciosas obtidas a partir da visão da cliente interna da BCH/UFC, escolhida por ser a maior de todas as setoriais. Estas informações poderão servir no futuro de subsídios para elaboração de um plano estratégico com foco em *marketing* de serviços voltado para todo o Sistema de Bibliotecas da UFC.

Considerações Finais

A BU/UFC deu início à automação das rotinas administrativas com o emprego do Software Pergamum há aproximadamente seis meses. Até o presente momento o empreendimento logrou êxito, apenas com alguns pequenos percalços, mas nada que fosse considerado grave.

A BCH/UFC está sendo uma das últimas bibliotecas setoriais a iniciar a automação das rotinas administrativas mediante o Software Pergamum. A implantação encontra-se em fase inicial.

Enfim, deseja-se despertar nos gestores a necessidade de elaborar um planejamento estratégico de *marketing* com foco no *endomarketing* a ser aplicado em todo o Sistema BU/UFC.

Referências Bibliográficas

AMARAL, S. A. Marketing da informação eletrônica. *Ciência da Informação*, Brasília, v.23, n.2, p.226-232, maio/ago. 1996.

CHIAVENATO, I. *Recursos humanos*. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R.R. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégico. *Ciência da Informação*, v. 26, n. 3, 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 12 dez. 2004.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Princípios de marketing*. 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1998.

MOURA, E. *Bases para a comunicação científica: normalização de monografias, dissertações e teses*. Fortaleza: INESP, 2003.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ. *O que é PERGAMUM: sistema integrado de bibliotecas*. Disponível em: <<http://www.pergamum.puc.pr.br>> Acesso em: 19 set. 2004.

RAMOS, E.A. Motivação humana. In: COSTA, S.S.G. (Org.). *Psicologia da educação*. Fortaleza: UFC, 1999. (Cadernos de Educação, n. 23).

SCHIRMER, E.F.; TOMÉ, M.P.M. *Biblioteca central da Universidade Federal do Ceará: um estudo de caso*. Fortaleza, 1978.

SILVEIRA, A. *Marketing em bibliotecas universitárias*. Florianópolis, 1992. p. 19.

UNISYS ELETRÔNICA. *Projeto SAU - Universidade Federal do Ceará*. Fortaleza, 1994.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ-UFC. Biblioteca de Ciências Humanas. *Relatório 2004*. Fortaleza, 2005a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ-UFC. Biblioteca Universitária. *Relatório 2004*. Fortaleza, 2005b.

_____. Biblioteca Universitária. *Histórico*. Disponível em: <<http://www.ufc.br/biblioteca/>>. Acesso em: 25 fev. 2005c.

_____. *Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas*: estatística geral do acervo, período 01/01/1900 a 31/03/2005, situação acervo, situação exemplar. Fortaleza, 2005d.

A CULTURA ORGANIZACIONAL DO CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL CAPS/SER III/HUWC/UFC: ABORDAGEM FENOMENOLÓGICA PARA O MODELO DA GESTÃO

Rosa Ângela de Brito Falcão¹

Joana D'arc de Oliveira²

Introdução

O trabalho em foco objetiva apresentar um estudo da cultura organizacional, situando-a como condição *sine qua non* para o delineamento do modelo da gestão organizacional. Buscamos apreender cientificamente este ponto, sob o eixo teórico da pesquisa qualitativa, com respaldo no método etnográfico fenomenológico. Entendemos que a fenomenologia é uma corrente filosófica capaz de traduzir os fenômenos subjetivos de modo a torná-los elementos para uma análise qualitativa da realidade estudada.

Isto posto, a pesquisa aqui relatada atém-se à premente necessidade de entender o clima organizacional de uma instituição de saúde mental do setor público, a partir da compreensão dos valores subjetivos sublimados no comportamento pessoal dos membros de uma equipe multiprofissional no cotidiano das relações de trabalho. Procuramos visualizar fenomenologicamente essas relações de modo a traduzi-las no campo da Antropologia nos significativos detalhes das faces e interfaces do trabalho de equipe.

Em termos amplos, abstraímos da pesquisa instrumentos valiosos para a reformulação do modelo da gestão, com base nos sentimentos expressos pela vitalidade do comportamento individual dos membros da Instituição. Para nós, é fundamental essa compreensão, pois entendemos que um modelo de administração deve refletir o trabalho

¹ Especialista em Gestão Universitária e em Saúde Mental Coletiva – Ouvidora do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC.

² Mestra em Economia – CAEN/UFC. Professora da Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado – UFC.