



I Workshop  
Gestão do  
Conhecimento  
em Bibliotecas  
Universitárias

---

Florianópolis. 6 e 7 de agosto de 2014

## **RELATÓRIO:**

### **I Workshop Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias**

#### **Reladoras:**

Joana Carla Felicio

Tatiana Rossi

**Data:** 6 e 7 de agosto de 2014

**Local:** Auditório Henrique da Silva Fontes

Centro de Comunicação e Expressão (CCE)

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Florianópolis, 2014

## 6 DE AGOSTO

### 9h15min - Abertura

O mestre de cerimônias, bibliotecário José Paulo Speck, deu as boas vindas aos participantes do I *Wokshop* Gestão do Conhecimento (GC) em Bibliotecas Universitárias (BU's), evento realizado pela Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em parceria com o Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC) desta mesma universidade.

Ressaltou que o objetivo do evento era o de apresentar alguns dos exitosos estudos sobre GC em BU's, estimulando o debate de forma produtiva e criativa entre o seu seletor público, composto pelos líderes das BU's brasileiras.

Em seguida, convidou o Professor Gregório Jean Varvakis Rados, coordenador do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC (PPGEGC/UFSC) e a Bibliotecária Dirce Maris Nunes da Silva, diretora da Biblioteca Universitária da UFSC (BU/UFSC) para comporem a mesa de abertura.

Procedeu-se a execução do hino nacional brasileiro.

Registrou-se a presença das seguintes autoridades: Professora Marli Dias de Souza Pinto, coordenadora do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFSC; Professora Delsi Fries Davok, coordenadora do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC); Professora Elaine de Oliveira Lucas, Professora do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UDESC.

Os integrantes da mesa fizeram seus pronunciamentos:

Dirce Maris Nunes da Silva - Ressaltou que a GC é um tema que vem sendo debatido há um tempo, mas ainda falta maior envolvimento por parte das BU's quanto a incorporação destas práticas nas bibliotecas. *“Apesar do sentimento de familiaridade natural com o tema, ainda não nos sentimos preparados e seguros quanto ao funcionamento na prática”*. Enfatizou que eventos como este, precisam ser mais estimulados pelos gestores de BU's, visto que o tema GC possibilita um leque de atuação, *“trabalhar todo o processo, desde a captura compartilhamento, disseminação e uso do conhecimento é um ciclo necessário para que as BU's possam fazer bom uso de sua equipe, reduzir custos, etc”*. Desejou um bom evento à todos.

Gregório Jean Varvakis Rados – Parabenizou a BU/UFSC pela iniciativa do evento. Enfatizou a necessidade de amadurecimento do conceito de informação e conhecimento e que este impasse levará alguns anos para se resolver. Falou de sua satisfação em participar do evento e desejou um bom evento a todos.

### 9h30min - Palestra de Abertura: "Engenharia do conhecimento: o que é e como pode ajudar as bibliotecas"

**Palestrante:** Prof. Dr. Roberto Carlos dos S. Pacheco – Professor do Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC/UFSC)

Apresentou um breve histórico sobre o PPGEGC/UFSC. Abordou conceitos de conhecimento, gestão do conhecimento e engenharia do conhecimento. Ressaltou os conceitos de conhecimento na visão cognitivista; visão conexcionista, visão autopoética. Para a escola cognitivista, se a BU é uma organização, o conhecimento está em entender esta organização como cognitivista vamos representar, convencionar e implementar. A escola conexcionista, entende que o conhecimento não está nos indivíduos e nem nos repositórios, mas nas redes e componentes interconectados. A escola autopoética preconiza que o conhecimento está

apenas nos indivíduos, em nossa capacidade humana de fazer e processar a informação e transformá-la em conhecimento. Base de dados, informações, não são aceitas como conhecimento. Destacou O QUE É, COMO É e ONDE ESTÁ o Conhecimento. Na visão do PPGEGC/UFSC “*Conhecimento é conteúdo ou processo efetivado por agentes humanos ou artificiais em atividades de geração de valor social, econômico ou cultural*”. Enfatizou as definições de GC, visões focadas em processos e em conteúdos. Apresentou referenciais sobre o que é GC para a Engenharia do Conhecimento (EC), destacando que um projeto de GC deve combinar quatro dimensões: estratégia, conhecimento, processos e conteúdos. Destacou múltiplas abordagens utilizadas na implementação da GC, tais como: práticas e tecnologias GC; alinhamentos de estratégias; modelo de Choo; método OKA. Ressaltou que Engenharia do Conhecimento (EC) é a disciplina que se dedica à modelagem de conhecimento e à criação e inserção de sistemas de conhecimento nas organizações. “*Existe agentes humanos e não humanos do conhecimento. Trabalha-se para que sistemas complexos cheguem ao sistema do conhecimento em vários níveis. Nosso objetivo é intangível e envolve as pessoas, processos e organizações*”. Abordou a metodologia do Instituto Stela para exemplificar as aplicações da engenharia do conhecimento. Apresentou como exemplos, experiências e portfólio do Instituto Stela. Por fim, destacou como a EGC pode ser aplicada às bibliotecas. “*As bibliotecas estão num posicionamento estratégico, são fontes de conhecimento num oceano de conexões. Como as BU’s vão cuidar de suas pessoas, processos, portfólio? Quem são nossos usuários, onde eles estão, qual o contexto deles? Qual a organização provedora da biblioteca? A literatura que combina GC com biblioteca tem três posicionamentos, primeiro: Como apresentar os acervos para os usuários? Como fazer com que nosso staff, tecnologias e gestão gerem serviços mais efetivos? Como reposicionar a biblioteca? É preciso posicionar a biblioteca como unidade estratégica da organização e do sistema*”.

### **Perguntas e comentários:**

Elilson Rodrigues Góis (Universidade Federal de Pernambuco - UFPE) - O investimento na área de tecnologia nas BU's deixa muito a desejar, como mudar isso?

Prof. Dr. Roberto Carlos dos S. Pacheco - *Um exemplo: os órgãos de controle estão cortando qualquer despesa com coffee em eventos, isto, porque consideram despesa injustificável, não se considera momentos de construção de conhecimento cognicionista. A responsabilidade é nossa de mudar nosso argumento, e não de quem está cortando os custos. Precisamos mudar o diálogo, se quisermos criar uma rede de BU's para fortalecer sistemas deveríamos estar em grupos de trabalho. Tecnologias são consideradas como despesas, porque também não conseguimos conectar para os gestores a importância. Geralmente falamos em velocidade de rede, acessos, parâmetros técnicos, temos que traduzir isso para o ambiente do gestor. Precisamos ter investimento, mas a linguagem do gestor não é a mesma, vamos ser vistos como despesas, se a nossa linguagem for técnica. Como órgão público ao comprar tecnologia deveria se saber para que e porque estamos contratando pessoas para responder demandas tecnológicas.*

Dirce Maris Nunes da Silva (Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC) - *No geral bibliotecas são vistas como despesas e não investimento. Existe esta dificuldade e desconheço mecanismos que possam mensurar a importância da biblioteca e a influência dela na formação profissional, produção do conhecimento.*

Prof. Dr. Roberto Carlos dos S. Pacheco – *Se estou fazendo GC dentro da biblioteca, fazendo-os trabalhar conjuntamente, ter indicadores de pessoal, como isso que fiz impactou nos resultados da biblioteca? Preciso com a prática da GC convencer o gestor. Se posicionar a biblioteca como ponto estratégico vamos mudar a visão do gestor. É preciso planejamento. Se apontar para objetivos estratégicos vamos fazer uma argumentação de despesa virar investimento. Não podemos aguardar a criação de indicadores por outros órgãos que colocam as bibliotecas em quinto e quarto lugar.*

*Exemplo de indicadores é o acesso ao Portal de Periódicos da Capes, este indicador é criado externamente às bibliotecas.*

*Marli Dias de Souza Pinto (Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC) - A questão biblioteca é cultural. Nas escolas as bibliotecas ainda são ponto de castigo. Na avaliação do Ministério da Educação (MEC), no ensino superior, a biblioteca está posicionada na infraestrutura. Isto é diferente nas bibliotecas especializadas, onde se vê a importância da biblioteca, quando a empresa está desenvolvendo um novo produto, a bibliotecária está participando do processo. Em SC, tivemos recentemente uma reportagem do pouco número de bibliotecas escolares atuando.*

*Prof. Dr. Roberto Carlos dos S. Pacheco – A questão cultural é extremamente relevante. Por exemplo: procurei algumas imagens mais cômicas em português e inglês sobre bibliotecas, para incorporar nesta apresentação. Em inglês o número de charges recuperadas foi muito superior as em português. É uma maneira de mensurar este fator cultural.*

## **11h - Palestra: Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**

**Palestrante:** Professora Doutora Marta Lígia Pomim Valentim - Professora da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho.

*“Nosso contexto nos traz necessidades de ser arrojado e buscar novas maneiras de trabalhar. Sabe-se que no Brasil demora-se a responder eficientemente o que a informação e o conhecimento representa para a vida política social. Quando pensamos nessas transformações a BU está inserida. O gestor da BU deve olhar como um núcleo, o centro do que deve ser uma universidade. A universidade tem ‘n’ finalidades, mas uma das finalidades é exatamente construir conhecimento. No caso brasileiro, isso é mais acentuado, porque as pesquisas de ponta no Brasil ocorrem dentro das universidades, diferentemente de outros países, no Brasil poucas empresas investem em P&D. A BU, por si só, já teria uma importância estratégica para a universidade. As tecnologias são extremamente importantes para trabalhar a GC, não se pode trabalhar sem tecnologias, o gestor da universidade se não tiver esta percepção trata sim a biblioteca como despesa. Precisamos de sistemas eficientes, que possibilitem metabusca. Os nativos digitais não usarão os sistemas das bibliotecas se não oferecermos isso. Ai o pessoal de TI sugere os softwares livres, mas quem vai atualizar? responsabilizar-se pelas modificações? precisa ter uma boa equipe e ter capacitação para novas pessoas. O gestor da biblioteca precisa saber argumentar, precisa-se de sistemas proprietários, investimento pesado, sem tecnologia complica não somente a GC, mas a própria Gestão da Informação (GI). Se, por um lado, dizemos que o que é produzido na universidade é público, se colocarmos num Repositório Institucional (RI) de acesso aberto, por outro, não se pode publicar numa revista científica. Como pesquisador queremos publicar numa revista que tenha impacto, porque estamos num sistema de avaliação que nos impõe isso. Esta discussão a biblioteca tem que fazer dentro da universidade. São questões importantes que tem a ver com a produção do conhecimento. A educação a distância (EaD) também tem um impacto nas universidades. Ela veio, tomou espaço e tem crescido para facilitar a formação de pessoas que não podem estar presencialmente. Como dar acesso para estes usuários?. A EaD modifica a forma como este usuário chega aos conteúdos que estão na biblioteca, além disso, os professores começam a produzir materiais para estes cursos, também, é um impacto na própria produção docente. A biblioteca tem que estar junto do núcleo de EaD. O acesso a informação que tem impacto na BU, por meio de dispositivos móveis. Quais serviços estamos oferecendo por meio destes equipamentos? Precisamos pensar a longo prazo, definir em cima da estratégia da nossa organização, da nossa*

*universidade. Como a BU pode contribuir para atingir estas metas e missão. O trabalho cooperativo, em rede, precisa ser fomentado. A BU tem que se articular com cada centro de estudo, núcleos e grupos de pesquisa. Trabalhar esta interação tanto internamente, entre os setores, quanto organizacionalmente, mas extrapolando também a própria organização. Quando se pensa em GC pode-se trabalhar o conhecimento em 'n' possibilidades. Falaremos de algumas, mas pode-se aplicar a GC como um modelo de gestão internamente na própria biblioteca ou pensando na universidade como um todo. Na biblioteca, tanto em um modelo centralizado onde há uma biblioteca central, quanto em um modelo descentralizado onde há uma coordenação que irá gerenciar diferentes bibliotecas. Questões norteadoras – o que a equipe da biblioteca entende por GC? Quais competências essenciais relacionadas a GC o bibliotecário deve possuir? Quais são as políticas da biblioteca voltadas a GC? Quais são as estratégias, ações, processos e atividades desenvolvidas voltadas a GC? Quais são os métodos e técnicas aplicados a GC? Quais são as tecnologias de informação e comunicação aplicadas a GC? Importante pensar na comunicação e na cultura organizacional. Mapeamento dos fluxos informais, trabalhar processos organizacionais no contexto das BU's. Competências essenciais associadas à gestão, associadas à organização, associadas às TIC, associadas ao tripé da universidade. Métodos técnicas e ferramentas: brainstorm (discussão sobre determinado tema), redes colaborativas de cooperação, mapas conceituais do conhecimento (o que cada pessoa pensa sobre determinado assunto) storytelling (expor histórias), benchmarking (compartilhamento de boas práticas), programas de competência em informação de acordo com o público alvo, há vários modelos. Ferramentas - IHMC, CMAO (mapas conceituais, trebolico (redes) B-Sapiens (aprendizagem organizacional), IBM Lotus note (trabalho em grupo; colaborativo). Considerações finais - estamos vivendo numa sociedade complexa, não é fácil, mas é possível e podemos implementar muita coisa boa dentro da universidade e quanto mais se faz mais a biblioteca será reconhecida”.*

### ***Perguntas e comentários:***

*Paula Maria A. Cotta de Mello (Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ) - Me preocupa que não haja nenhuma relação atualmente entre as BU's e o Ensino a Distância. O aluno tem os mesmos direitos e deveres, mas não vai à biblioteca. Quando o MEC nos questiona quantos livros tem, onde funciona, etc... quase não temos informações.*

*Marta Lígia Pomim Valentim - É preciso conversar e fazer um convênio específico entre UFRJ e o sistema de bibliotecas para iniciar uma interação. Na Unesp, os alunos de EaD também não vão à biblioteca, abrimos via VPN o acesso aos recursos informacionais.*

*Dirce Maris Nunes da Silva (Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC) - Penso que cada biblioteca gerencia de uma forma. Na UFSC não temos participação, isso deve ser repensado. Outra questão é o fato de não ter bibliotecários nas comissões de avaliação do MEC. Há muitos problemas nas avaliações em loco, não é possível termos comissões que vem à biblioteca e só fazem levantamentos no catálogo online. Tudo o que se faz em termos de serviços, não é considerado na avaliação. Um ganho obtido foi conseguirmos inserir material eletrônico a ser considerado como acervo, sairá no instrumento do próximo ano.*

*Marcia Regina Migliorato Saad (Universidade de São Paulo - USP) - Temos algumas experiências em relação a competência informacional para os usuários, temos indicadores sobre isso, cada vez que fazemos aulas percebe-se que já conseguimos publico cativo, 85% dos ingressantes são atingidos, mas não vejo como influenciar o gestor principal em relação a qualquer coisa, somos um grupo isolado, nossa relação com a administração não existe,*

*independente de toda demonstração de fatos e dados que demonstrem que trabalhamos e tivemos resultados quem fez aulas e quem não fez se houve uma diferença quanto ao desempenho deles, nosso público alvo acaba sendo só os alunos, com os professores não conseguimos esta relação, não há feedback por parte da alta administração, é uma coisa que desanima, sinto-me frustrada...*

### **13h30min - Palestra: A GC na execução do programa de gestão da qualidade das BU's da Unisul**

**Palestrante:** Cristiane Salvan Machado - coordenadora de integração das bibliotecas CIB/Unisul.

Fez uma breve apresentação sobre a Unisul e sobre a BU da Unisul. Ressaltou que a partir da necessidade de serem identificados os processos existentes na biblioteca, verificou-se a necessidade de trabalhar o programa gestão da qualidade. Destacou as contribuições da GC na execução do programa de gestão da qualidade. *“O conhecimento faz a diferença na usabilidade das ferramentas. É muito fácil dispor de diferentes equipamentos, mas como serão utilizados? Como fazer a operacionalização do conhecimento e a busca na eficiência e eficácia na execução das tarefas? A GC pode ser compreendida como uma alavanca para a sustentabilidade da competitividade. Não adianta trazer as TIC sem preparar os colaboradores e oportunizar que eles coloquem nas suas ações as suas experiências. Criamos um grupo de trabalho detalhando os processos, subprocessos (aquisição, processo técnico, atendimento), construindo os fluxos, avaliando as possibilidades. Em cada uma das práticas executadas foram vivenciadas novas possibilidades que até então nós bibliotecários não tínhamos percebido e os próprios estagiários apontaram melhorias. É importante compartilhar conhecimentos possibilitando apontar melhores formas e rever metodologias para melhorar os processos. Das experiências individuais nestes microprocessos conseguimos comensurar que as melhores práticas seriam aplicadas em toda a instituição. Têm-se muita rotatividade, especialmente no interior do estado, e têm-se muitas competências perdidas neste processo, a biblioteca está alcançando sucesso na busca da qualidade no aproveitamento das competências pessoais de cada colaborador”.*

### **14h30min - Palestra: Diagnóstico da Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias**

**Palestrante:** Gardênia de Castro - Mestre em Ciência da Informação PGCin/UFSC

Apresentou os resultados de sua dissertação de mestrado que tinha por finalidade propor um instrumento para diagnóstico da GC em BU's. Ressaltou que a pesquisa foi organizada em fases: estudo de modelos de GC; seleção dos elementos mais adequados para GC em BU's; elaboração de uma ferramenta para diagnosticar a GC em BU's; estabelecimento dos requisitos para GC em bibliotecas; aplicação do instrumento e análise dos resultados. Apresentou conceitos de GC em bibliotecas, bem como os principais enfoques da GC em bibliotecas: gestão da novidade do conhecimento; gestão da difusão do conhecimento; gestão da aplicação do conhecimento; gestão de recursos humanos. Para validação do instrumento de coleta de dados, o mesmo foi aplicado na BU/UFSC, onde se constatou que não havia registro sobre os conhecimentos dos bibliotecários, em contrapartida a biblioteca possuía um planejamento estratégico, tinham a definição da missão, visão e cultura informacional. Algumas práticas de GC eram realizadas mesmo que inconscientemente. Concluiu que a ferramenta proposta permite a visualização dos pontos

fortes e fracos da gestão do conhecimento em BUs que precisam ser controlados e aperfeiçoados. Como resultado da dissertação foi criado um grupo no *Facebook* sobre GC em BU's para dar continuidade às discussões. Apesar de já ter se passado 9 anos da conclusão da pesquisa, percebe-se que o tema ainda está bem atual.

## **16h - Palestra: Bibliotecas Universitárias como gestoras de conhecimento organizacional**

**Palestrante:** Professora Doutora Angélica Conceição Dias Miranda - Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Bibliotecária FURG

Ressaltou a importância de o profissional ser pensante, de repassar para os alunos conhecimentos para que sejam bons profissionais. Enfatizou que estudou GC para não ser uma bibliotecária tecnicista, queria caminhar e entender a GC. Falou sobre sua experiência profissional. Comentou que as organizações estão constantemente em busca de melhorias. Citou Choo que fala do conhecimento que se organiza e fala das organizações que dependem do conhecimento para trabalhar. *“As IES trabalham com ensino, pesquisa e extensão e estão competindo. Antes a busca da informação era pelo COMUT ou nas ‘torres’ de CDs, hoje com o Portal CAPES temos um grande crescimento. Quais são as estratégias necessárias para as BU's gerir o conhecimento produzido pela comunidade universitária? Hoje produzimos muito conhecimento e não o organizamos”*. As avaliações e universidades estão sempre cobrando produção. As BU's tem um papel na GC das IES; pois são um órgão competente para gerenciar a produção técnico-científica intelectual da comunidade universitária; a GC produzida pelos colaboradores facilita o compartilhamento. As BU's são gestoras da informação, elas fazem a gestão para as avaliações e disseminação. É um caminho a parte a produção local. A pesquisa objetivou propor diretrizes para as BU's, para que elas possam colaborar e não ser uma estrutura física apenas. *“Não podemos ser apenas reprodutores, temos que ser gestores, temos que fazer parte da realidade e mudá-la. Ter profissionais atuantes e propor mudanças”*. Apresentou a definição de conhecimento nas BU. *“As bibliotecas não são mais as detentoras do conhecimento, são agora facilitadoras, provedoras de informação para administração superior, cursos, comunidade externa e interna. Os serviços em 1980 eram oferecidos em disquete, hoje temos os portais. Em 2000 veio o portal BDTD, podendo acessar 24 horas por dia 7 dias por semana de qualquer lugar, a renovação era local, hoje os usuários recebem mensagens para renovar seus livros. Parte de nosso trabalho foi minimizado e podemos potencializar outros: acesso online, entretenimento (e-mail, Facebook, Twitter). Um dos pressupostos para se ter GC é a gestão da informação, se não tiver a informação reunida não se consegue gerir o conhecimento. O conhecimento precisa ser explícito. Não consigo organizar o conhecimento, porque está na cabeça, temos que organizar a informação que serve de base. Aprendizagem é trabalhar dentro da organização, o conhecimento organizacional, a memória da organização – se não tiver gerenciamento perde-se a memória. Cada aposentadoria se perde anos de conhecimento que não se recupera. A vivência se leva junto e as instituições perdem muito, principalmente as federais que não tem o registro destas experiências, salvo se fizer os relatos históricos. As organizações tem uma nova visão da GC. As leis mudam, as instituições mudam a forma de serem conduzidas, as instituições estão em busca de melhorias, precisam analisar a falha e buscar melhorias. A GC precisa ser focada em pesquisa e desenvolvimento do conhecimento, criação de repositórios e troca compartilhada entre os profissionais que atuam na biblioteca. A GC é um conjunto de práticas que abrange soluções de TI para armazenagem interna e comunicação de dados para treinamento e instrução. Buscar conhecer o trabalho da equipe. Hoje trabalha-se na mesma sala e mandamos e-mail para trocar informações, não se conversa. Pensamos as bibliotecas como espaço físico e não se deve mais pensar desta forma.*

*Estamos em um ambiente físico, conceitual e virtual. Os colegas de outro local estão vendo o que disponibilizamos o que trabalhamos. O que estamos fazendo para os usuários extramuros? A instituição está aberta no meio virtual, a exemplo dos repositórios? Tem muita gente no mundo coletando informação”.* Angélica, apresentou resultados de uma pesquisa que buscou verificar junto às IFES como está organizado o conhecimento dentro da instituição. O foco da pesquisa foi nas IFES. A questão do trabalho foi se a IFES tem ou mantém algum tipo de repositório institucional com o registro da produção científica. As instituições que responderam positivamente fizeram parte da amostra, onde foi questionado: quando a estrutura física – eles não tinham equipe e ainda misturavam bibliotecários com TI; quanto a estrutura tecnológica – as organizações tinham iniciativa, mas não estavam preparadas para dar prosseguimento ao trabalho; quanto a qualificação profissional – precisavam de qualificação contínua, equipe multidisciplinar e pessoas preparadas para trabalhar com GC; outras questões – precisam de políticas de gestão, planejamento estratégico, política formal, política do comitê gestor, fortalecimento do sistema de bibliotecas. Apontou-se algumas diretrizes para a administração do conhecimento produzido nas IES, que parecem básicas, mas que as bibliotecas ainda não possuem suficientemente: política institucional, qualificação profissional, estrutura física e tecnológica. As conclusões gerais foram: identificou-se na primeira etapa os conhecimentos produzidos e a iniciativa quanto a GC produzida. A postura da biblioteca é organizar livros, periódicos e não o conhecimento gerado na universidade. Gerenciar o conhecimento produzido é gerenciar a memória institucional. Não se identificou a preocupação com a produção e registro para a preservação. O gestor diz que tem preocupação, mas quando questionado sobre a organização eles não informaram o que gerenciar, se ausentaram. Não se pode pensar somente nos processos, tem-se que pensar nos mecanismos envolvidos. Tecnologias e pessoas são essenciais para a mudança, o espaço físico é essencial para que o espaço virtual seja conhecido, qualquer processo a ser implementado tem que ter o envolvimento do gestor superior. *“Os mentores tem que se sensibilizar, para eles vislumbrarem as necessidades da biblioteca. O gestor não tem que vir na biblioteca para ver o que ela quer mudar, nós temos que analisar a instituição como um todo e dar sugestões e propor iniciativas como repositórios institucionais. Nós temos o conhecimento para gerenciar a informação. Não devemos esperar que batam em nossa porta. Nós temos que propor, porque temos a base. Mudar o status da biblioteca de estrutura física para uma biblioteca que cresce junto com a organização. Temos que ter a mesma inquietação de querermos mais, de buscar oportunidades. Onde estamos que não estamos tomando nosso espaço na sociedade? A sociedade está pedindo por ações sociais e culturais em nossa área. Nossa área existe para a sociedade e não para nós mesmos. Nossa área tem que ser fomentadora”.*

### ***Perguntas e comentários:***

Roberta Moraes de Bem (Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC) – *Quais as competências essenciais?*

Angélica Conceição Dias Miranda – *É preciso termos amor à profissão. A presidente e a vice-presidente do CFB estão trabalhando para a lei de acesso a informação da biblioteca e será encaminhada para o Cristóvão Buarque. Os bibliotecários tem que trocar informação, conhecer outros, tem que sair do patamar de dono, rei. Temos que ser mais sociais.*

Márica Dietrich (Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC) – *Você acredita que as bibliotecas veem a GC como uma área em que elas devem atuar?*



Angélica Conceição Dias Miranda - *Tenho a percepção de que as bibliotecas não conhecem ainda. Faço parte do CRB e consigo ver o papel da biblioteca como entidade e academia e são diferentes, distantes, temos que olhar para a sociedade, o que precisam e o que ensinam. As IES não ensinam, não correspondem. Participei de um evento, e uma pessoa falou que ele faz os projetos, porque a biblioteca não faz. O bibliotecário tem que se apoderar, um dia vai faltar serviço, porque não sobreviveremos com o processo técnico, temos softwares, precisamos ser sacudidos.*

Márcia Valéria Brito Costa (Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO) - *As avaliações medem coisas que não podem ser medidas na prática. Você tem que trabalhar de forma mais celetista, apesar de conservadora, é real.*

Angélica Conceição Dias Miranda - *O técnico faz e o docente que dá o nome. Mas tem outras que não se exige titulação, como a do IBICT em 2010. Alguns ainda exigem título e docência. Os TAEs com titulação e amor poderiam fazer igual ao docente. Há um panorama que em 2020 teremos que ter X bibliotecários e não teremos este quantitativo, mas se outros profissionais vierem como iremos vetar?. Trabalho em equipe, ninguém tirará o brilho do outro, não pode fechar a ideia. Abrir portas, cada um tem sua estrela. Buscar a informação, divulgar, ver os outros como parceiros. Temos que ensinar e aprender (compartilhar o que se sabe). O conhecimento quanto mais você compartilha, mais você ganha. Nosso papel é mais de interação.*

## **17h - Visita orientada na Biblioteca Central da UFSC.**

### **7 DE AGOSTO**

#### **8h30min - Palestra: Framework para implementação da GC em BU's: uma abordagem dos Sistemas Adaptativos Complexos**

**Palestrante:** Roberta Moraes de Bem - bibliotecária BU/UFSC, doutoranda PPGEGC/UFSC.

Falou sobre a GC no contexto das bibliotecas e da Biblioteconomia. Abordou as diferenças conceituais de GC e GI. Apresentou os resultados da revisão sistemática da literatura realizada em sua tese de doutorado, cujo objetivo era propor um *framework* para trabalhar a GC em BU's. Destacou que a existência de práticas ou iniciativas isoladas, como as comunidades de prática, e os diferentes trabalhos que tratam a GC como um todo. De acordo com Roberta, estamos diante de um cenário competitivo, a biblioteca do futuro é a que conseguirá se adaptar as mudanças tecnológicas além de atender aos usuários. A GC divide-se nas questões de ênfase e abordagens. *“Mais do que ninguém temos habilidades importantíssimas para trabalhar a GC. Cada vez mais profissionais das bibliotecas estão sendo referidos como gestores do conhecimento, os bibliotecários são muito citados na literatura mais tradicional sobre GC. A competência informacional é essencial para gerar conhecimento, está intimamente relacionada à GC”*. A ideia do *framework*, segundo Roberta, surgiu em função de que a GC trabalha com elemento intangível. Os elementos são as pessoas, os valores. Como fazer funcionar para benefício da organização? A ideia é verificar a viabilidade deste modelo proposto pela Roberta, se vai contribuir para as bibliotecas, o que está faltando, questionar, trazer perguntas. *“O framework proposto é uma ferramenta para tomada de decisão, serve para melhorar os serviços existentes, trazer parâmetros para as BU's brasileiras. Não temos muitos parâmetros para avaliar as bibliotecas universitárias, não temos que esperar que estas ferramentas sejam criadas, vamos criar nossos padrões de*

*qualidade. Existem várias discussões teóricas que trazem modelos conceituais. A concepção de GC para as BU's tem várias vertentes: as bibliotecas como gerenciadoras do conhecimento; como espaço de criação do conhecimento; espaços de aprendizagens. São vários papéis e funções para as BU's. As bibliotecas são organizações complexas".* Roberta apresentou a proposta de *framework* elaborada que se divide em alguns módulos ou elementos, e cada elemento possui diversos indicadores associados, exemplo: coordenação de gestão do conhecimento - criação do cargo de gerente do conhecimento aumenta as chances de obter sucesso nos processos de GC, alinhar estratégia, treinamento da equipe, ciclo PDCA (execução, avaliação, checagem das atividades); recursos de conhecimento – conhecimento da biblioteca, conhecimento interno (equipe), conhecimento externo (parceiros, bibliotecas que desenvolvem trabalhos semelhantes, conhecimento do cliente/usuário); espaço de aprendizagem – conhecimento da cultura, valores e estrutura organizacional, gestão de pessoas, infraestrutura de redes e tecnológica, espaço físico. Roberta concluiu ressaltando que o objetivo da proposta é dar subsídios às BU's brasileiras para desenvolver, acompanhar e avaliar a GC, além de proporcionar a discussão, o debate e a melhoria dos aspectos da GC (flexibilidade, adaptabilidade e inovação).

### ***Perguntas e comentários:***

*Delsi Fries Davok (Universidade do Estado de SC – UDESC) – Reclamamos frequentemente sobre a biblioteca estar categorizada como infraestrutura no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), mas qual é o problema? A BU não é infraestrutura para o ensino, a pesquisa e a extensão da universidade? A BU é uma atividade meio, serve de infraestrutura para as quatro funções que ocorrem dentro da instituição. Não vejo como infraestrutura física, mas infraestrutura para o ensino, a pesquisa, também é informação e conhecimento. Estou colocando para fazermos uma reflexão talvez eu esteja errada, mas o que a biblioteca forma ou quem ela forma ou ela está para contribuir para a formação de alguém. É necessária uma mudança de paradigma ou cultural dentro das BU's, dentro das cabeças dos bibliotecários. Tradicionalmente fizemos a gestão da informação que é a técnica que nos garantiu uma reserva de mercado, mas isso não basta, precisamos fazer mais e implica em fazer também a GC, a gestão do acervo da biblioteca para o cliente e a gestão do conhecimento do cliente. A Biblioteconomia precisa mudar, é uma disciplina multidisciplinar e interdisciplinar também. Precisamos de outros profissionais para fazer melhor o que precisamos fazer hoje, mas esse é um problema, se precisamos de outros profissionais para fazer o nosso trabalho, como vamos garantir nossa reserva de mercado?*

*Roberta Moraes de Bem - Concordo com o fato de que a biblioteca seja infraestrutura, mas não no sentido de infraestrutura física. O problema é que a biblioteca fica com os laboratórios. Precisamos sim de outros profissionais, mas tem lugar para todo mundo, não se trata de uma concorrência.*

*Marcia Regina Migliorato Saad (Universidade de São Paulo - USP) - Neste espaço de aprendizagem e conhecimento e da experiência do meu trabalho vejo que a organização biblioteca aprendeu bastante quando ela formalizou os seus processos. Quando isso ocorreu passou a avaliar, a ver os pontos críticos e a melhorar. A partir daí ela vai criando indicadores e vendo onde estão os gargalos e onde pode melhorar. Nesse seu modelo está a questão da GC, dos próprios processos da biblioteca e da estrutura organizacional.*

Roberta Moraes de Bem - *Não se faz GC sem mapeamento de processos. Esta questão está mais no início quando concebo a BU como um sistema adaptativo complexo, onde se deve conhecer os processos.*

Maira Nani França Moura Goulart (Universidade Federal de Uberlândia – UFU) - *Somos carentes de instrumentos. Mas, na medida em que vão surgindo vários instrumentos a gente como gestor pode se perder. Qual o melhor modelo ou mais interessante? Precisamos saber se você agregou em seu modelo outros trabalhos já realizados, outras contribuições.*

Roberta Moraes de Bem – *Fiz uma revisão sistemática muito extensa, pesquisei muito, mas como ainda não temos um instrumento definido e aprovado para a GC em bibliotecas. Meu trabalho foi baseado nos trabalhos da ACRL.*

### **10h - Grupo Focal**

Os participantes foram divididos em três grupos A, B, C, para discussão e avaliação da proposta de gestão apresentada por Roberta.

Grupo focal A - mediadora será Juliana Gulka

Grupo focal B - mediadora será Karyn Munyk Lehmkul.

Grupo focal C - mediadora será Leila Cristina Weiss.

### **13h30min - Avaliação e fechamento do modelo da Roberta**

Dando continuidade aos trabalhos iniciados na manhã, socializaram-se as discussões e impressões dos participantes em relação ao modelo de gestão apresentado.

Os moderadores deram *feedback* das discussões realizadas nos grupos e Roberta destacou que será analisado com calma as contribuições de cada grupo e o resultado final poderá ser conferido na sua tese que será publicada em breve.

Dirce falou sobre a possibilidade de dar continuidade ao evento, de forma itinerante, e colocou em votação a periodicidade do mesmo, se anual ou de dois em dois anos ou ainda, um ano e meio. A maioria votou por ser um evento anual e a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) se comprometeu em sediar a próxima edição.

Foram dadas algumas sugestões, tais como: a possibilidade de abrir mais uma vaga por instituição, para trazer um vice-diretor ou outro gestor para participar do evento e não apenas limitar a uma pessoa somente por instituição. Também se ressaltou que cada evento tenha alguma dinâmica programada, a exemplo do grupo focal, e que o material a ser trabalhado seja entregue antes, no primeiro dia do evento, para que os integrantes possam se preparar melhor. Foi destacado, ainda, como ponto positivo a gratuidade do evento.

### **14h - Palestra: Panorama das BU's Brasileiras**

**Palestrante:** Sigrid Karin Weiss Dutra - Presidente da FEBAB

Falou de sua satisfação em voltar à Florianópolis. Apresentou os resultados de uma pesquisa realizada com os bibliotecários brasileiros, por meio de questionário enviado às listas de discussão da CBBU e CBBI, com o objetivo de verificar a percepção dos bibliotecários em relação a GC na biblioteca. As respostas são de profissionais que atuam em IES. Foi traçado um perfil dos respondentes, buscando identificar: tempo de experiência enquanto bibliotecários; nível de formação; área da biblioteca em que atua. A maior parte dos respondentes atua na gestão das bibliotecas, eles percebem que compartilhar o conhecimento

é um importante passo para a GC; permite auxiliar a remover ambiguidades ou dúvidas; é uma meta em suas instituições. Foi perguntado quanto à familiaridade com algum *software* ou rede de compartilhamento de conhecimento; até que ponto o profissional da biblioteca percebe que a GC impacta nele e na organização; com que frequência voluntariamente compartilha conhecimento; até que ponto pode considerar um fator inibidor para compartilhar conhecimento. Concluiu-se que a maioria das BU's está familiarizada com o tema, muitas fazem GC, mas não de uma maneira formal. Há um desafio em compartilhar o conhecimento de forma colaborativa e formalizada.

***Perguntas e comentários:***

Marta Lígia Pomim Valentim (Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho) – *Estes dados vêm ao encontro do que foi discutido, seria interessante repetir esta pesquisa, talvez trazendo questões mais abertas.*

Marli Dias de Souza Pinto (Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC) – *Temos o conhecimento, habilidades e atitudes. Sabemos fazer, a grande questão que precisa ser tratada é a atitude, realizar curso de sensibilização e conscientização para implementar atitude para que as pessoas compartilhem. Não é conhecimento que falta, não é habilidade, mas é questão de atitude. Tem que haver uma mudança pessoal, precisamos refletir: eu enquanto pessoa como estou compartilhando ou me relacionando com meu colega? Tive alunos de automação dentro da Biblioteconomia e ele falou que o que falam na Biblioteconomia é o que eles não falam na automação. Não podemos perder nosso espaço.*

O mestre de cerimônia, em nome da Comissão Organizadora, agradeceu a presença de todos no evento, bem como aos patrocinadores<sup>1</sup> e deu por finalizado o evento. Procedeu-se ao sorteio de brindes.

---

<sup>1</sup> Patrocínio das empresas: EBSCO, Wiley, Dot.Lib, Springer.