



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 1 – Gestão de Bibliotecas

Competência organizacional: conhecimentos, habilidades e atitudes da Divisão Central de Bibliotecas do IFPA – Campus Belém

Organizational competence: study of the knowledge, skills, and attitudes of the IFPA Central Division of Libraries team - Belém Campus

Gerlandy Leão da Silva – Universidade Federal do Pará (UFPA)

gerlandyl@gmail.com

Eddie Carlos Saraiva da Silva – Universidade Federal do Pará (UFPA)

eddiesaraiva@gmail.com

Célia Regina Simonetti Barbalho Barbalho – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

celia.simonetti@gmail.com

Danielly Oliveira Inomata – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

dinomata@ufam.edu.br

Resumo: Objetiva mapear as competências organizacionais na Divisão Central de Bibliotecas do Instituto Federal do Pará, Campus Belém. A pesquisa é descritiva, abordagem quali-quantitativa e natureza básica. Utilizando os métodos: pesquisa documental e de campo; instrumentos de coleta: levantamento documental e, formulário eletrônico. Foram observados 11 conhecimentos (Gestão e Técnico); 28 habilidades (Gestão, Técnica, Tecnológica e Comportamento) e; 96 atitudes do perfil do servidor (Gestão, Técnica e Comportamento). No ambiente estudado é perceptível que tanto o prospectado quanto o que está presente na rotina são competências organizacionais que garantem qualidade aos serviços e no tratamento da informação.

Palavras-chave: Competência organizacional. Gestão do conhecimento. Divisão Central de Bibliotecas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará.

Abstract: It aims to map the competences and organizational knowledge in the Central Division of Libraries of the Federal Institute of Pará, Campus Belém. The research is descriptive, quali-quantitative approach and basic nature. Using the methods: documentary and field research; collection instruments: documentary survey and electronic form. 11 types of knowledge were observed (Management and Technical); 28 skills (Management, Technique, Technology and Behavior) and 96 server profile attitudes (Management, Technique and Behavior). In the environment studied, it is



noticeable that both what is prospected and what is present in the routine are organizational skills that guarantee quality in services and in the treatment of information.

Keywords: Organizational competence. Knowledge management. Central Division of Libraries. Federal Institute of Education, Science and Technology of Pará.

1 INTRODUÇÃO

O valor das organizações passou por uma mudança nas últimas décadas, a partir da valoração e reconhecimento do conhecimento como parte dos seus bens intangíveis, fruto do capitalismo cognitivo. Nesse contexto, a Gestão do Conhecimento (GC) enquanto um processo utilizado para adquirir, criar, compartilhar, armazenar e usar conhecimentos de uma organização para competitividade (NONAKA, 2007), se configura como um elemento primordial para atuação no cenário organizacional.

A *Asian Productivity Organization* (APO) (2009) criou modelos para pequenas e médias empresas privadas, que foram aplicados em várias regiões do mundo e no Brasil. Eles foram adaptados para instituições públicas na expectativa de empregar a GC para ajuda a gerar riquezas e aumentar a eficácia do setor. Por oportuno, cabe dimensionar quais seriam os benefícios da implantação da GC no setor público e em especial para as bibliotecas de instituições de ensino?

Frente a tal questionamento, este estudo pretende refletir sobre o estado inicial de competências e conhecimentos organizacionais na Biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA) - Campus Belém.

Para tanto, este estudo tem como objetivo fazer o mapeamento das competências organizacionais dos bibliotecários e técnicos do órgão que é administrativamente subordinado à Diretoria de Ensino do Campus Belém e faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPA. A pesquisa se faz relevante por se tratar de uma descrição de competências de uma biblioteca com atuação na educação profissional paraense, tendo uma equipe de profissionais que precisam estar atualizados para empreender no mundo globalizado.

2 COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL NA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Com a compreensão de que o conhecimento contribui para aumentar a produtividade das organizações, é necessário um olhar atento para constituir estratégias que possam promover seu melhor uso, sendo necessário a compreensão também de conceitos fundamentais que contribuam com a efetividade do conhecimento nas organizações.

Davenport e Pruzak (1998), na perspectiva de dimensionar a relação entre dado, informação e conhecimento, fundamental para o processo de gestão, apontam que: dado é uma simples observação e é facilmente estruturado, quantificado, obtido por máquinas além de facilmente transferível; informação é quando os dados são dotados de relevância, devendo haver consenso em relação ao significado, além de exigir necessariamente a mediação humana para essa análise; conhecimento ocorre quando há reflexão, síntese e contextualização da informação passando a ser valiosa para a mente humana, motivo pelo qual é difícil de estruturação e conseqüentemente apresenta uma complexidade para ser transferido.

Segundo Drucker (1997, p. 165) “[...] o conhecimento está sempre incorporado a uma pessoa, é transportado por uma pessoa, é criado, ampliado ou aperfeiçoado por uma pessoa, é aplicado, ensinado e transmitido por uma pessoa e é usado, bem ou mal, por uma pessoa”. Neste contexto, a GC tem como objetivo equilibrar os bens intelectuais disponíveis e amplificar esses bens, podendo ser por meio da disseminação do conhecimento ou pela incorporação de novos conhecimentos ao capital intelectual já existente (BEAL, 2008).

Nesse sentido, o processo de GC, para gerar uma vantagem competitiva, envolve a necessidade das organizações se prepararem internamente para promover a circulação dos saberes entre os indivíduos por meio de ações que resultem em algum tipo de aperfeiçoamento. Além disso, a GC em bibliotecas dos institutos federais é uma abordagem recente e os principais trabalhos surgiram no final da década de 2010, mas está se tornando uma forma de gestão fundamental para reter o *know-how* em benefício dos seus colaboradores, e promover um serviço dinâmico para os usuários da biblioteca (FAQUETI *et al.*, 2015).

3 METODOLOGIA

A pesquisa descritiva, incluída neste artigo, delinea as competências organizacionais atribuídas às unidades de informação e os profissionais bibliotecários, focando como lócus a Divisão Central de Biblioteca (DCEBI) do IFPA – Campus Belém, utilizando o método quali-quantitativo, para mensuração de dados numéricos e narrativos para melhor explanação do trabalho. Adicionalmente, fez-se uso da pesquisa documental e pesquisa de campo, utilizando como técnica de coleta de dados: levantamento (documental e de dados) e formulário eletrônico.

Para a pesquisa documental foi levantado e estudado as resoluções que aprovam e descrevem a estrutura organizacional do campus, o regimento das bibliotecas do IFPA e as atribuições legais (BRASIL, 2013; 2018; 2022). Com base nas Resoluções do IFPA foi construído e compartilhado formulário eletrônico com uma lista com 145 indicadores comportamentais que refletem na dimensão conhecimento, habilidade e atitude das competências organizacionais.

O formulário eletrônico foi aplicado em dois segmentos: aos servidores e técnicos da DCEBI/IFPA (12 pessoas) que formam a equipe; e a Direção ficou incumbida de apontar os 60 indicadores comportamentais essenciais para os setores que compõem as Bibliotecas do Campus Belém. O mapeamento das Competências Organizacionais (conhecimento, habilidade e atitude) tomou por base para elencar as competências, habilidades e atitudes, a legislação que orienta a DCEBI/IFPA. A pesquisa contou com a participação de nove servidores (75%) de atuam neste ambiente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dos 21 conhecimentos (Quadro 1) distribuídos entre as duas categorias apontadas, observa-se 10 deles estão voltados à gestão e que podem ser aplicadas em qualquer setor. Além disso, os 11 conhecimentos técnicos são diretamente vinculados a área da Biblioteconomia. Dentre os setores que compõem as DCEBI, os conhecimentos mapeados podem ser assim alocados: **Processamento**: catalogação, classificação, indexação, desenvolvimento de coleções, preservação, conservação e restauração; **Referência**: bases de dados, fontes de informação, leitura e formação de

leitores, comunicação e divulgação científica, marketing para bibliotecas; e **Periódicos e Portais**: fontes de informação, indexação, catalogação, classificação, bases de dados. É observável a similaridade entre os setores de Processamento e de Periódicos e Portais por possuírem atividades similares, mas sendo aplicados aos acervos e materiais bibliográficos específicos de cada setor.

Quadro 1 – Conhecimentos mapeados na DCEBI – IFPA/Campus Belém

COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS - CONHECIMENTOS			
Voltados à gestão		Técnicos	
Comunicação organizacional	Hardware e Software (relacionados à função)	Base de dados	Fontes de informação
Política de diversidade e inclusão	Tecnologia da informação e comunicação	Catálogo	Códigos e Normas de catalogação e classificação
Gestão de pessoas	Gestão de projetos	Classificação	Indexação
Gestão de processos	Gestão orçamentária	Desenvolvimento de Coleções	Comunicação e divulgação científica
Gestão de Unidades de Informação	Gestão de problemas e conflitos	Marketing para bibliotecas	Leitura e formação de leitores
		Preservação, conservação e restauração	

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Descrição: Quadro com conhecimentos identificados na DCEBI, sendo 10 na categoria Gestão e onze na categoria técnica.

Das 28 habilidades analisadas e entre as categorias levantadas, observam-se 10 habilidades voltadas à gestão, cinco tecnológicas, seis técnicas e sete comportamentais, que devem compor o perfil do profissional para que as atividades sejam executadas com o maior grau de qualidade possível (Quadro 2).

Quadro 2 – Habilidades mapeadas na DCEBI – IFPA/Campus Belém

COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS - HABILIDADES			
Voltadas à gestão			
Organização e planejamento	Comunicação escrita e oral	Resolução de problemas	Atendimento ao público
Foco no usuário	Controle orçamentário	Controle dados e informações	Liderança organizacional
Execução e controle de processos		Controle de recursos materiais	
Tecnológicas			
Alfabetismo digital	Manuseio de sistemas de gestão de bibliotecas: Pergamum, TOTVS etc.		Microsoft, Libreoffice etc.
Pensamento computacional		Windows, Linux etc.	
Técnicas			
Desenvolvimento de ações e campanhas	Compreensão e interpretação dos códigos	Metodologia de pesquisa	Uso de bases de dados
Avaliação de acervo e de materiais bibliográficos		Uso de bases de dados	
Comportamentais			
Colaboração e trabalho em equipe	Aprendizado contínuo	Proatividade	Cordialidade
Ética profissional	Criatividade	Flexibilidade e capacidade de se adaptar a mudanças	

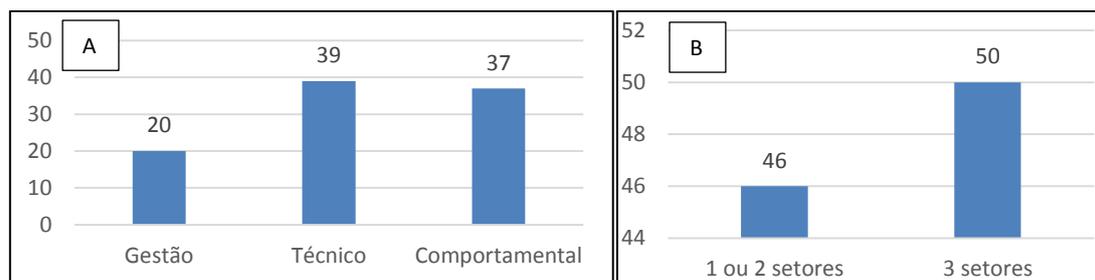
Fonte: dados da pesquisa (2022).

Descrição: Quadro com habilidades identificadas na DCEBI, sendo 10 na categoria Gestão; 5 na categoria tecnológica; seis na categoria técnica; e sete na categoria comportamental.

Assim como os conhecimentos, também é possível apontar habilidades específicas para cada setor, a saber: **Processamento**: avaliação de acervo e de materiais bibliográficos, compreensão e interpretação dos códigos, controle dados e informações, controle de recursos materiais (papel, etiquetas etc.); **Referência**: atendimento ao público, cordialidade, foco no usuário, metodologia de pesquisa, uso de base de dados; e **Periódicos e Portais**: atendimento ao público, cordialidade, foco no usuário, metodologia de pesquisa, uso de base de dados (portal de periódicos – CAPES etc.). No caso das habilidades mapeadas o setor de Periódicos e Portais, novamente, se destaca a aproximação com outro setor da DCEBI, que é o de Referências. Tal similaridade pode ser justificada pelo fato de que ambos possuem suas atividades voltadas ao público/usuário.

Por fim, as Competências Organizacionais também englobam as Atitudes que possam ser pertinentes ao perfil, atividade ou mesmo à instituição. No DCEBI da IFPA – Campus Belém foram mapeadas 96 atitudes que estão de alguma forma entrelaçadas no perfil dos servidores. Essas atitudes foram distribuídas em três categorias de análise: **Técnico**: inerentes as atividades da profissão; **Comportamento**: voltadas ao relacionamento com as pessoas; e **Gestão**: dirigidas aos processos de gestão; atribuições do responsável do setor/direção.

Observa-se presença mais forte de atitudes técnicas (39 atitudes) e comportamentais (37 atitudes) (Gráfico 1A) à equipe da DCEBI que trabalham os conhecimentos e habilidades mais específicas da área de Biblioteconomia. Desse total de 96 atitudes ainda podem ser distribuídas e analisadas entre os setores que compõem o DCEBI, sendo que, das 96 atitudes, ao menos 50 são encontradas nos três setores e 46 são encontradas em um ou dois setores (Gráfico 1B).

Gráfico 1 - a) Distribuição das atitudes entre os setores. b) Distribuição das atitudes entre as categorias.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Descrição: Gráficos quantitativos apresentando no gráfico A - distribuição de atitudes dentro das categorias: gestão, técnico e comportamental; gráfico B – distribuição das atitudes entre os setores que compõem a DCEBI.

Em síntese, para os servidores que formam a equipe atuante na DCEBI, a pesquisa destacou o mapeamento de 11 conhecimentos associados a categoria Gestão e Técnico; 28 habilidades categorizadas em Gestão, Técnica, Tecnológica e Comportamento; e 96 atitudes pertinentes ao perfil do servidor, também, categorizadas em Gestão, Técnica e Comportamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É de suma importância compreender as competências organizacionais que envolvam não somente o trabalho técnico, mas o comportamento e a gestão de forma mais ampla. Quando o indivíduo é incluído em um meio profissional formado por outros indivíduos, as competências voltadas para o comportamento são relevantes, pois descrevem o mínimo necessário para interação e harmonização da equipe, seja na construção de uma rede de relacionamento para momentos de descontração ao longo do expediente ou como forma de cooperar profissionalmente em determinadas atividades. Em contrapartida, as competências de gestão e técnicas focam e auxiliam a realização de atividades pertinentes ao fazer rotineiro e cotidiano da biblioteca.

Na DCEBI da IFPA – Campus Belém é perceptível que tanto o prospectado quanto o que está presente na rotina da equipe são competências organizacionais que garantem a qualidade dos produtos, a entrega dos serviços e o tratamento da informação de forma eficiente. O trabalho é realizado em equipe, e o conhecimento adquirido e gerado é compartilhado entre os servidores e com os usuários. Observa-se que há, dentro de Competências Organizacionais (conhecimento, habilidade, atitude)

certas capacidades que são específicas de cada setor por estarem diretamente ligadas as atividades executadas e, outros pontos comuns, que são aplicados à direção e presentes nos demais setores.

Como proposto e apresentado pela pesquisa o mapeamento das Competências Organizacionais da DCEBI do IFPA – Campus Belém, é possível inferir os resultados positivos. E, mesmo sendo ampliado ou reduzido, deve-se sempre pensar em competências que agreguem valor as atividades, ao serviço e à organização.

REFERÊNCIAS

ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION (APO). **Knowledge management: facilitator's guide**. [S. l.], 2009. Disponível em: <https://www.apo-tokyo.org/>. Acesso em: 9 out. 2022.

BATISTA, Fábio F. **Modelo de gestão do conhecimento para Administração Pública brasileira: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão**. Rio de Janeiro: IPEA, 2012.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretária de Educação Profissional e Tecnológica. **Resolução nº 42 – CONSUP/IFPA, de 08 de maio de 2013**. Belém: 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretária de Educação Profissional e Tecnológica. **Resolução nº 20 – CONSUP/IFPA, de 08 de fevereiro de 2018**. Aprova, “*ad referendum*”, o Regulamento das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará - IFPA. Belém: 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretária de Educação Profissional e Tecnológica. **Resolução nº 860 – CONSUP/IFPA, de 31 de outubro de 2022**. Aprova a Estrutura Organizacional do Campus Belém do IFPA. Belém: 2022.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DRUCKER, Peter F. **Sociedade pós-capitalista**. 6. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

FAQUETI, Marouva F. *et al.* Compartilhamento e transferência de conhecimento na gestão de bibliotecas: um estudo em instituições federais de ensino de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 567-583, 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1133>. Acesso em: 20 nov. 2022.

NONAKA, Ikujiro. Knowledge management: theoretical and methodological foundations. *In*: SMITH, Ken G.; HITT, Michael A. (ed.). **Great minds in management: the process of theory development**. Oxford University Press: New York, 2007. p. 373-393.