

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
MONOGRAFIA - GRADUAÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA

SAMUEL WRITZL ZINI

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E FILOSOFIA INSTITUCIONAL: MISSÃO,
VISÃO E VALORES DAS BIBLIOTECAS DA ÁREA DA SAÚDE DE
PORTO ALEGRE (RS)**

Porto Alegre

2015

SAMUEL WRITZL ZINI

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E FILOSOFIA INSTITUCIONAL: MISSÃO,
VISÃO E VALORES DAS BIBLIOTECAS DA ÁREA DA SAÚDE DE PORTO
ALEGRE (RS)**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal de Rio Grande do Sul

Orientador(a): Prof. Dr. Maria do Rocio Teixeira.

Porto Alegre

2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Rui Vicente Opperman

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-diretor: André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Chefe: Moisés Rockembach

Chefe substituto: Valdir Jose Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenador: Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Coordenador substituto: Jackson da Silva Medeiros

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Z77p Zini, Samuel Writzl.

Planejamento Estratégico e Filosofia Institucional: Missão, Visão e Valores aplicados as Bibliotecas da Área da Saúde de Porto Alegre / Samuel Writzl Zini. – Porto Alegre, 2015.

65 f.; Il. Color.

Orientador(a): Maria do Rocio Teixeira.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Biblioteconomia, 2014.

1. Planejamento estratégico. 2. Filosofia institucional. 3. Biblioteca especializada. 4. Biblioteca das ciências da Saúde. I. Teixeira, Maria do Rocio. II. Título.

CDU: 026:61

Departamento de Ciência da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2507 Bairro Santana.

CEP: 90035-007 Porto Alegre/RS.

Telefone: (51)3308 5146.

Fax: (51) 3308 5435.

E-mail: fabico@ufrgs.br

Samuel Writzl Zini

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E FILOSOFIA INSTITUCIONAL: MISSÃO,
VISÃO E VALORES APLICADOS AS BIBLIOTECAS DA ÁREA DA SAÚDE DE
PORTO ALEGRE (RS)**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção de título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Aprovado em _____ de dezembro de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria do Rocio F. Teixeira
Departamento de Ciência da Informação – UFRGS
Orientador

Prof^a. Dr^a. Eliane Moro – UFRGS
Examinadora

Prof^a. Dr^a Lizandra Brasil Estabel – IFRS/POA
Examinadora

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo aplicar os conceitos de planejamento estratégico no âmbito de filosofia institucional, para as bibliotecas especializadas da área da saúde. Como ferramenta de gestão, o planejamento estratégico permite ao bibliotecário analisar sua instituição, seu corpo funcional e seus usuários, por uma perspectiva de curto, médio e longo prazo, aumentando a qualidade do serviço prestado. As bibliotecas da área da saúde são conhecidas pelo seu alto nível de exigência informacional, solicitando informações precisas em um curto espaço de tempo para suprir as necessidades de seus usuários. Nesse contexto, o planejamento estratégico é uma importante ferramenta, pois ele define a missão, a visão e os valores organizacionais, que são a filosofia institucional. Eles permitem que a equipe tenha uma mesma linha de ação e circule por uma esfera de ações conjuntas para o cumprimento dos objetivos da organização. A proposta desse trabalho foi trazer as percepções dos funcionários das bibliotecas da área da saúde, da cidade de Porto Alegre (RS) sobre a missão, visão e valores de suas bibliotecas e suas instituições mantenedoras. Os resultados deste estudo colaboraram satisfatoriamente com o argumento dos autores sobre filosofia institucional. Este estudo também oferece a possibilidade de que organizações e pesquisadores da área da saúde e gestão possam proporcionar novas mudanças na filosofia institucional na área da saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul (RS).

Palavras Chave: Planejamento Estratégico. Filosofia Institucional. Missão, Visão e Valores. Bibliotecas especializadas. Bibliotecas da área da saúde.

ABSTRACT

This research has for objective to implement the strategic planning concepts for institution philosophy to the specialized libraries of health. As a management tool, strategic planning allows the librarian analyze your institution, its staff and its members, for a short, medium and long term, increasing the quality of service. The health care libraries are known for their high level of informational requirement, requesting accurate information in a short time, to meet the needs of their patients. In this context, strategic planning is an important tool, because it defines the mission, vision and organizational values, which are the institutional philosophy. They allow the team has the same line of action and circulate for a sphere of joint actions for achieving the goals of the organization. The purpose of this work was to bring employee perceptions of health care libraries on the mission, vision and values of their libraries and their maintaining institutions. The results of this study have collaborated successfully with the argument of the authors of institutional philosophy. This study also provides the possibility that organizations and researchers in the area of health and management can provide recent changes to the institutional philosophy in the health area of Porto Alegre, Rio Grande do Sul (RS).

Keywords : Strategic Planning. Institutional philosophy. Mission, vision and values. Specialized libraries . Health care libraries.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1: Cargos da equipe da biblioteca	34
Gráfico 2: Tempo de serviço na biblioteca	35
Gráfico 3: Função exercida na biblioteca	36
Gráfico 4: A percepção de filosofia institucional de sua instituição mantenedora	37
Gráfico 5: A percepção de filosofia institucional da biblioteca	38
Gráfico 6: Percepção da importância da filosofia institucional para o cumprimento das atividades	39
Gráfico 7: O interesse em participar da elaboração de filosofia institucional para sua organização	40
Gráfico 8: Revela o ponto de vista dos funcionários na classificação dos valores de Prioridade Máxima	42
Gráfico 9: Valores que foram classificados como "Muito Relevantes"	43
Gráfico 10: Valores que foram classificados como "Relevantes"	44
Gráfico 11: Valores classificados como "Pouco Relevantes"	45
Gráfico 12: Valores classificados como "Irrelevantes"	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Percepção dos bibliotecários sobre missão, visão e valores.....	48
Tabela 2: A influência da formação em biblioteconomia na percepção dos valores	49
Tabela 3: A importância da filosofia institucional no cumprimento das atividades	50
Tabela 4: A percepção de Ética	52
Tabela 5: A percepção de Compromisso	53
Tabela 6: O interesse em participar na elaboração de uma filosofia institucional	54

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	12
1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA.....	12
1.3 JUSTIFICATIVA	13
1.4 OBJETIVOS	13
1.4.1 Objetivo Geral.....	13
1.4.2 Objetivos Específicos	13
2 BIBLIOTECAS DAS CIÊNCIAS DA SAÚDE	15
3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E FILOSOFIA INSTITUCIONAL	18
3.1 MISSÃO	18
3.2 VISÃO	20
3.3 VALORES	20
3.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM BIBLIOTECAS	21
3.5 MISSÃO, VISÃO E VALORES APLICADOS A BIBLIOTECAS	23
3.5.1 PUCRS – Instituição Mantenedora.....	24
3.5.2 UniRitter - Instituição Mantenedora.....	26
3.5.3 FADERGS - Instituição Mantenedora.....	27
3.5.4 Filosofia Institucional das Instituições aplicadas às suas bibliotecas.....	29
4 METODOLOGIA	30
4.1 SUJEITOS DA PESQUISA.....	30
4.2 INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	31
4.3 ESTUDO PILOTO	31
4.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	32
5 ANÁLISE DOS DADOS	33

5.1 ANÁLISE DAS QUESTÕES QUANTITATIVAS.....	33
5.2 ANÁLISE DOS VALORES DAS BIBLIOTECAS	41
5.3 ANÁLISE DAS QUESTÕES QUALITATIVAS	47
5.3.1 Percepção de Missão, Visão e Valores.....	48
5.3.2 A formação em Biblioteconomia e percepção de Filosofia Institucional ..	49
5.3.3 Filosofia institucional e o cumprimento das atividades	50
5.3.4 A Percepção de Ética.....	52
5.3.5 A Percepção de Compromisso	53
5.3.6 A elaboração da Filosofia Institucional	54
6 CONCLUSÕES FINAIS	56
APÊNDICE A – Questionário Quantitativo	61
APÊNDICE B - Escala de Valores Organizacionais da Saúde	63
APÊNDICE C - Questionário Qualitativo.....	64
APÊNDICE D - AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL	65

1 INTRODUÇÃO

O planejamento estratégico é uma ferramenta que possibilita delimitar objetivos, estabelecer as diretrizes e os valores centrais da organização, criar um ponto central de foco da instituição e definir até onde queremos chegar no futuro. Todas essas questões são definidas e contempladas pela filosofia institucional, que são a missão, visão e valores (CHIAVENATO e SAPIRO, 2009).

Para alcançar seus objetivos, as instituições criam sua filosofia institucional com o fim de alcançar seus objetivos de curto, médio e longo prazo. Através dela é possível criar padrões que norteiem todos os funcionários e clientes da instituição. Com organização e fixação das ideias centrais, a instituição concentra seus esforços e investimentos com mais intensidade, diminuindo as chances de dispersão de recursos e esforço. Dessa forma, as instituições conquistam seu espaço e seus objetivos.

Com as bibliotecas, a história não é diferente. Enquadradas na área de organizações que não visam lucro, as bibliotecas também necessitam de filosofia institucional para alcançar seus objetivos (ALMEIDA, 2005). As organizações denominadas como “organizações que não visam lucro” também possuem demandas por objetivos, recursos, metas de curto, médio e longo prazo e, mais importante do que tudo, uma missão para cumprir.

Sem uma missão, a existência de uma organização se torna completamente obsoleta (DRUCKER, 2012). Se uma organização não sabe o que fazer, de quem suprir as necessidades ou qual é o seu real propósito, sofre de problemas sérios, que podem ocasionar na total extinção da mesma. Segundo Almeida (2005), a maioria das bibliotecas não dá a atenção necessária à filosofia institucional, sendo essa uma área à qual os bibliotecários devam dar uma atenção especial no contexto onde estão inseridos.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA

O tema proposto se limita às bibliotecas especializadas da área das Ciências da Saúde do município de Porto Alegre (RS), de instituições públicas e privadas. Bibliotecas virtuais de saúde não fazem parte da pesquisa.

As áreas contempladas da saúde são medicina, enfermagem, odontologia, cardiologia, toxicologia e farmácia. Bibliotecas que possuem acervo diversificado entre saúde e outros temas especializados ou universitários não foram contemplados por esse estudo.

1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Qual é a percepção dos funcionários das bibliotecas da área da saúde quanto à importância da filosofia institucional de suas organizações mantenedoras?

Segundo Almeida (2005, p. 1-2), a grande maioria dos bibliotecários e funcionários das bibliotecas não utilizam adequadamente as ferramentas de planejamento estratégico, sendo essa a justificativa para que os bibliotecários percam tanto tempo na improvisação, desperdiçando recursos e desempenho nos serviços de informação. Essa afirmativa também é reforçada por Drucker (2012), pois as organizações que “não visam lucro”, assim como qualquer outro tipo de organização, necessitam dispor de objetivos para que sua existência seja justificada.

Avaliar a percepção dos funcionários sobre a necessidade da filosofia institucional e se ela influencia no ambiente de trabalho torna-se, assim, muito importante.

Este estudo baseia-se na teoria do planejamento estratégico. A partir do entendimento de Almeida (2005), Drucker (2012) e Chiavenato e Sapiro (2009), ao referirem-se ao tema de filosofia institucional, representada por missão, visão e valores, aborda-se sua adequação às bibliotecas da área da saúde na percepção de seus funcionários.

1.3 JUSTIFICATIVA

Existe pouco material sobre filosofia institucional aplicada às bibliotecas, principalmente as bibliotecas das Ciências da Saúde. A maioria dos estudos existentes sobre missão, visão e valores é atribuída na área da Administração de empresas, particularmente no planejamento estratégico, porém raramente relacionado à Biblioteconomia.

Ele oferece, ainda, a possibilidade de abrir novos debates sobre a importância da filosofia institucional aplicada às bibliotecas da área da saúde, como forma de delimitar e fazer melhorias em seus produtos e serviços, dispondo de todas as vantagens que o planejamento estratégico oferece às instituições que aplicam essa ferramenta.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

O objetivo do estudo foi avaliar a percepção dos funcionários das bibliotecas da área da saúde em relação à importância da filosofia institucional de sua biblioteca e instituição mantenedora, com base na teoria dos autores sobre o planejamento estratégico, tendo por base Almeida, Drucker e Chiavenato e Sapiro.

1.4.2 Objetivos Específicos

Esse estudo tem por objetivos específicos:

- a) Identificar, através de revisão bibliográfica e exemplos institucionais de educação universitária, os conceitos fundamentais de missão, visão e valores;
- b) Analisar tais conceitos de planejamento estratégico no contexto de bibliotecas da área da saúde;
- c) Investigar a percepção dos funcionários sobre missão, visão e valores;

- d) Propor ações para esses enunciados e abrir espaço para diálogo e futuras discussões para elaboração da filosofia institucional.

2 BIBLIOTECAS DAS CIÊNCIAS DA SAÚDE

Bibliotecas das ciências das saúdes são caracterizadas por possuírem conteúdo altamente especializado, destinado a um público altamente restrito, possuindo um grupo qualificado de pessoas com treinamento especializado em um tipo de assunto ou metodologia, ou oferecendo um tipo de serviço de informação especializado (SOPER, 1990). Esse tipo de biblioteca é responsável por prestar suporte de informações para profissionais da área da saúde, como médicos, cirurgiões, estudantes e pesquisadores.

Também como menciona Lima (1973), as bibliotecas especializadas da área médica têm o objetivo de contribuir e atender aos interesses das instituições, oferecer suporte informacional atualizado e de qualidade as equipes de saúde, informações rápidas e precisas, disseminar e organizar as informações de forma objetiva, auxiliar nas pesquisas, elaborar diagnósticos e tomada de decisão, como também realizarem um bom atendimento. De acordo com Castro (2003, p. 63):

A “informação científica em saúde” corresponde àquela produzida nos campos do conhecimento que compõem a área da saúde, ou seja, medicina, enfermagem, odontologia, epidemiologia, saúde pública ECT. Essa informação é resultante de pesquisas científicas, produzida em geral com caráter investigativo, crítico e avaliador pelas instâncias de ciência e tecnologia (escolas, faculdades, universidades e instituições de pesquisa, sociedades científicas) e também pelas instituições não científicas prestadoras de serviços de saúde (Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde e Ministério da Saúde), ONG, Conselhos etc.

As informações científicas são todas as informações que cooperam para a instrução dos profissionais altamente especializados nas ciências da saúde, responsáveis por influenciar em trabalhos de pesquisa, atendimento, procedimentos técnicos e tomada de decisão. São dessas informações que são constituídos os acervos das bibliotecas das ciências da saúde.

Para que os profissionais tenham sucesso em suas buscas informacionais, é essencial que o bibliotecário tenha um pleno conhecimento da área da saúde, da

sua biblioteca e de seu acervo, das ferramentas de busca e conhecimento sobre outras bibliotecas, afim de que seja possível através do intercâmbio entre bibliotecas da área, recuperar informações que satisfaçam a demanda dos profissionais.

Bueno e Blattmman (2005, p. 9) descrevem o tipo de serviço que o bibliotecário da área da saúde desempenha:

As atividades desenvolvidas compreendem: o atendimento ao usuário; tratamento técnico do acervo; levantamento bibliográfico; digitalização de documentos; editoração eletrônica e orientação nos trabalhos técnicos e científicos.

O bibliotecário que está inserido na área da saúde deve ter em mente a responsabilidade com seus usuários especializados, nos quesitos de atendimento, processamento técnico das informações, efetuar digitalizações, editoração eletrônica de trabalhos acadêmicos da área e prestar assistência na realização dos trabalhos técnicos e científicos.

Os usuários da área da saúde também possuem suas particularidades e suas características. De acordo com Bueno e Blattmann (2005, p. 9):

Os usuários da área médica caracterizam-se por serem exigentes, criteriosos, necessitam das informações rapidamente, requerem dinamismo e iniciativa do profissional da informação. Têm como desejos e necessidades obterem informações específicas, previamente selecionadas e um serviço de análise da informação fidedigno.

Como descrito por Bueno e Blattmann, os profissionais da área da saúde requerem um nível de qualidade alto, responsabilidade e eficiência no trato com as informações. Isso se deve ao fato desses profissionais terem um nível de exigência altíssimo, uma vez que o objeto de trabalho desses profissionais são vidas humanas.

Por essas bibliotecas estarem inseridas dentro de um contexto especializado, a aplicação da filosofia institucional é ainda mais essencial (ALMEIDA, 2010), pelas ferramentas que o planejamento estratégico proporciona para a organização e perspectiva dos profissionais em relação à instituição mantenedora, seus usuários e pacientes.

3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E FILOSOFIA INSTITUCIONAL

Planejamento estratégico, segundo Oliveira (2010), é o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa. Também é responsável pela formulação de objetivos e estratégias a serem seguidos para a sua consolidação. O planejamento estratégico se dá nos níveis mais altos da organização, como a alta diretoria. A partir dele, todas as outras formas de planejamento são tomadas, incluindo as políticas da equipe e da organização.

Na área do planejamento estratégico existem diversas facetas e níveis de tomada de decisão e ferramentas, que proporcionam ao seu usuário a perspectiva necessária para alcançar os seus objetivos de gestão organizacionais. Porém, esse estudo se restringe a ferramenta da filosofia institucional, que se encontra no nível da alta gestão estratégica da organização.

Para um planejamento estratégico funcionar de forma eficiente, um dos grandes segredos para as organizações de sucesso é ter uma definição clara de sua filosofia institucional, que são sua missão, visão e valores. Para muitos especialistas da área da administração, esses são os pontos de partida para os empreendimentos de sucesso, pois eles traçam um rumo sobre todos os membros da organização. Eles definem qual é o negócio da organização; Como o negócio da organização será no futuro e o que é importante para a organização (CHIAVENATO e SAPIRO, 2009).

3.1 MISSÃO

Segundo Chiavenato e Sapiro (2009), a missão de forma literal significa dever, obrigação e trabalho a ser feito. A missão organizacional é a declaração do propósito e do alcance da organização em termos de mercado, que responde a questão de qual é o negócio da organização. Principalmente, a missão deve ter em mente satisfazer as necessidades de seu público interno e externo, assim como definir a sua razão de existir, de ser uma organização.

Chiavenato e Sapiro (2009) definem quais são os cinco pontos que a missão organizacional deve contemplar. A missão organizacional deve contemplar os seguintes aspectos:

- A razão de ser da organização.
- O papel da organização na sociedade.
- A natureza do negócio da organização.
- O valor que a organização constrói para seus públicos de interesse.
- Os tipos de atividades em que a organização deve concentrar seus esforços no futuro.

Uma missão deve ser definida por todos os âmbitos da organização. Dessa forma um caminho é traçado para todos os integrantes da organização, de modo que irá servir para que todos os integrantes da organização tenham uma compreensão do significado e da finalidade da organização.

Segundo Drucker (2012), A missão é a primeira parte crucial de qualquer organização, pois será a partir dela que a equipe irá direcionar todos os seus esforços. Uma missão que não é clara tem o risco explícito da organização andar em círculos e haver um grande desvio de foco. Para que esse problema seja minimizado, a organização deve ter de forma clara, a declaração da missão.

Também como confirma Stoner e Freeman (1991) a declaração da organização é um objetivo amplo, baseado nas premissas de planejamento da organização, que é um pressuposto elementar da organização e justifica a sua existência. A declaração da missão seria algo relativamente permanente da identidade de uma organização, sendo um fator de unificação e motivação para todos os seus membros.

Porém Drucker (2012) discorda que a organização possui sua missão de forma fixa, afirmando que a missão de uma organização é algo que tende a ter uma mudança rotineira, porque o mercado e as realidades em que estão inseridas as organizações estão em constante mudança e movimento, não podendo a organização se manter agarrada a uma única missão. A missão da equipe precisa se adequar a sua realidade, que está em constante mudança.

Em síntese, Oliveira (2010) define a missão da organização como a razão de ser da empresa, ao ponto de justificar a sua existência. Os tipos de atividades que a empresa irá contemplar, para qual público alvo a organização irá concentrar os seus esforços do seu produto ou serviço, também essas questões estão enquadrados na missão organizacional.

3.2 VISÃO

A visão em sentido literal significa uma imagem, visão de negócios ou visão do futuro. A visão de futuro é o sonho acalentado pela organização, sendo a imagem de como ela se vê no futuro (CHIAVENATO e SAPIRO, 2009). A visão da organização é uma das maiores questões que traz a motivação real dos seus funcionários e gerência.

Uma visão de organização deve ser possível na realidade, ter uma descrição concisa e de grande impacto e também proporcionar equilíbrio para todas as partes envolvidas no contexto organizacional. O conceito de visão em uma organização é uma forte ferramenta para motivar, tanto clientes como funcionários e gerentes, como também dar foco aos rumos que a organização toma. Também tem a serventia de atrair pessoas, tanto clientes como investidores (até mesmo funcionários) que simpatizem com o propósito da equipe, que é a visão da organização (CHIAVENATO e SAPIRO, 2009).

Também como define Oliveira (2010) a visão é conceituada como a forma que os criadores e empresários conseguem enxergar seu contexto por um período de tempo mais longo, com uma abordagem mais ampla. A visão é uma grande questão do planejamento estratégico a ser desenvolvida e colocada em prática, ao longo da existência da organização.

3.3 VALORES

Os valores de uma organização são um conjunto de conceitos, filosofias e crenças gerais que a organização respeita e pratica e está acima das práticas

cotidianas para as buscas de ganhos em curto prazo, sendo os ideais permanentes que norteiam e inspiram a organização (CHIAVENATO e SAPIRO, 2009). São os princípios que a organização não está disposta a barganhar ou abrir mão, como por exemplo, honestidade, ética e transparência. O principal objetivo dos valores é dar a direção para as políticas que a organização realiza, passando esses princípios para seu público alvo, tanto clientes quanto investidores e funcionários, através de seu produto ou prestação de serviço.

Aos poucos, os valores da organização vão se transformando em políticas e códigos de conduta que irão nortear todo o comportamento organizacional.

Como também reforça Oliveira (2010) os valores representam o conjunto de princípios e crenças fundamentais da empresa, bem como fornecem sustentação para a tomada de todas as suas principais decisões. Os valores são responsáveis por proporcionar toda a motivação e profissionalismo da organização e alinha todos os envolvidos - tanto funcionários, clientes e acionistas - com as questões de modelo da empresa. Da mesma forma, os valores possuem uma forte interação com as questões éticas e morais da empresa, sendo esses pontos - se bem observados - um diferencial e sustentarão a vantagem competitiva da empresa.

Em suma, podemos afirmar que a missão é uma representação dos objetivos da instituição, a visão como uma perspectiva de futuro e os valores, como uma forma de responsabilidade social, que norteia os rumos e o comportamento dos membros diante das situações.

3.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM BIBLIOTECAS

O planejamento estratégico em bibliotecas é definido por Almeida (2005) como uma série de objetivos que devem expressar intenções que levem ao cumprimento da missão. Os objetivos da biblioteca sempre devem ter em mente os objetivos da instituição que representa e a comunidade a qual prestam o serviço de informação. O principal foco da filosofia institucional é guiar soluções a problemas que a organização poderá enfrentar.

Tanto a missão, quanto a visão, como os valores dão origem às demais rotinas do planejamento da biblioteca, como as metas, a contemplação do público alvo, as políticas internas e externas e procedimentos técnicos.

A partir do planejamento, é possível obter uma série de vantagens que irão auxiliar o bibliotecário gestor e sua equipe a desempenhar o serviço de demanda informacional. Muitas vezes, como menciona Almeida, a grande maioria dos bibliotecários não investe seu tempo e de sua equipe em planejamento, tendo a ideia fixa de que o planejamento é uma perda de tempo e de recursos. Porém, isso é um engodo, pois o planejamento oferece benefícios de curto, médio e longo prazo, tanto para a equipe gestora como aos usuários do centro de informação, assim como o sentido de evolução no desenvolvimento dos serviços prestados.

Entre as vantagens destacadas por Almeida (2005), se encontram a realização - o planejamento faz os planos acontecerem - tornando possível a ocorrência de eventos que, sem o planejamento, não aconteceriam. Estabelece-se um compromisso com a mudança, que viabiliza e controla o contexto. Planos se concentram nos objetivos, geram orçamentos e permitem a materialização de maiores realizações para a organização em sua realidade.

O planejamento também minimiza e calcula riscos, ao mesmo tempo em que permite um proveito maior das oportunidades. O gestor tem a oportunidade de seguir um plano estratégico e mensurar com clareza as oportunidades e as ameaças e traçar rumos para contornar a situação. Com essa atitude, o bibliotecário compara os riscos calculados, tendo assim um nível de mais certeza e mais segurança na tomada de decisão.

O planejamento soluciona incertezas e mudanças. Além de não deixar a organização à deriva, o planejamento traz permanência nas decisões, equilíbrio e um melhor desempenho. Com eficiência, minimização de custos, maximização de um esforço de grupo, com segurança de produtividade, foco e metas, o Bibliotecário e sua equipe estão prontos para enfrentar qualquer desafio - o desafio da demanda de informação.

Segundo Almeida (2005), o planejamento, do ponto de vista das atividades do centro de informação, pode ser conceituado da seguinte maneira:

- Espaço físico: Se expressa como um programa de avaliação de necessidades físicas e de espaço do centro de informação;
- Organizacional: Refere-se como um esboço da estrutura que permita que sejam alcançados os objetivos previstos;
- Produtos: Produtos e serviços que a biblioteca pretende oferecer ao público;
- Recursos: Recursos humanos, financeiros e materiais que o centro necessita;
- Operações: Abrange os processos de produção e distribuição de produtos e serviços.
- Acompanhamento e avaliação, bem como a continuidade dos planos do centro;
- Global: A combinação de todos os planos existentes e o processo pelo qual todos os planos internos se agregam ao planejamento estratégico.

O planejamento, ao contrário de um sistema linear, é um processo de fluxo circular, onde permite aos gestores usar processos dinâmicos e alternativos a realidade que estão inseridos.

3.5 MISSÃO, VISÃO E VALORES APLICADOS A BIBLIOTECAS

Até aqui, levantamos um panorama geral sobre o que é o planejamento estratégico e suas aplicabilidades na administração de organizações. A proposta desta próxima etapa é levantar exemplos de declaração de filosofia institucional - missão, visão e valores - aplicados à bibliotecas, seguindo os objetivos específicos deste estudo. Para facilitar a compreensão de declaração de filosofia institucional, para fins didáticos, foi usado o anúncio de valores e filosofia institucional de três universidades: A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), a Centro Universitário Ritter dos Reis (UniRitter) e a Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul (FADERGS). São apresentados também, a filosofia institucional das instituições mantenedoras e, por sua vez, sua correlação com bibliotecas.

3.5.1 PUCRS – Instituição Mantenedora

A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS – é uma das maiores e mais tradicionais universidades particulares do Brasil e do Rio Grande do Sul, tendo seu marco inicial com a institucionalização do curso superior de administração e finanças sendo criado em março de 1931, sendo reconhecido pelo decreto nº 23.993 de 1934, sob a denominação de faculdade de ciências políticas e econômicas. Foi declarada universidade por meio do decreto nº 25.794 de 9 de novembro de 1948. É instituída entidade privada sem fins lucrativos, mantendo o vínculo jurídico com sua instituição mantenedora, a União Brasileira de Educação e Assistência (UEBA), entidade jurídica de direito privado.

A PUCRS possui princípios éticos e morais fundamentados na confissão de fé católica cristã, fundamentando assim todas as suas atividades e norteando seus objetivos. A declaração da missão da PUCRS é a seguinte:

“A PUCRS, fundamentada nos direitos humanos, nos princípios do cristianismo e na tradição educativa marista, tem por Missão produzir e difundir conhecimento e promover a formação humana e profissional, orientada pela qualidade e pela relevância, visando ao desenvolvimento de uma sociedade justa e fraterna.”
(PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL, 1934).

A partir dessa declaração de missão podemos perceber os objetivos em que a instituição concentra seus esforços. Nesse caso, o foco é a difusão do conhecimento, formação profissional, qualidade e relevância e a formação de uma sociedade consciente.

Como vimos anteriormente, a visão é a determinação de uma visão de futuro, próximo ou distante, que a organização anseia em alcançar. Analisando a visão da PUCRS, temos:

“Em 2015, a PUCRS será referência nacional e internacional pela qualidade do ensino e pela relevância das pesquisas, com a marca da inovação e da gestão sustentável, promovendo a formação integral dos alunos e contribuindo para o desenvolvimento científico, cultural, social e econômico.” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL, 1934).

A visão da PUCRS entra em consenso com a definição dos autores de visão de organização, pois ela anseia por um futuro de reconhecimento nacional e internacional, com o foco em inovação e sustentabilidade. Os valores da organização também são declarados pela PUCRS:

“A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul é uma instituição comunitária de educação superior, que atua no ensino, na pesquisa e na extensão, em permanente interação com a sociedade, visando à formação de cidadãos responsáveis, autônomos, inovadores e solidários, com vistas ao desenvolvimento científico, cultural, social e econômico. Como instituição integrante da sociedade civil, a PUCRS reconhece os valores democráticos e republicanos do Estado de Direito, respeitando os direitos fundamentais e a dignidade da pessoa humana. É regida por seu Estatuto, por seu Regimento Geral e pelas normas jurídicas em vigor, tendo como referência de sua identidade a fé cristã e a tradição educativa marista, e atuando constantemente na promoção e proteção do ser humano, da vida e do ambiente” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL, 1934).

A partir dessa declaração de valores, podemos levantar os principais pontos éticos que norteiam a organização, como os direitos humanos, a tradição marista, democracia, fé cristã, interação com a sociedade, responsabilidade e inovação.

3.5.2 UniRitter - Instituição Mantenedora

A Universidade Ritter dos Reis – UniRitter - foi fundada em 1971 pelo educador Romeu Ritter dos Reis. Ela conta com uma estrutura de dois *campus* universitários (Porto Alegre e Canoas), com um corpo docente de 200 mestres e doutores. A UniRitter também compartilha de missão, visão e valores. A seguir, a declaração da missão da UniRitter:

“Construir, disseminar e compartilhar conhecimento para formar cidadãos éticos e profissionais qualificados, comprometidos com o desenvolvimento sustentável.” (CENTRO UNIVERSITÁRIO RITTER DOS REIS, 2015).

Novamente percebemos o destaque da missão, que é relacionada as atividades que a instituição coordena, que é o ensino superior, a ética e cidadania, a qualificação profissional e o desenvolvimento sustentável. Abaixo, vemos a visão da instituição:

“Consolidar-se como instituição de excelência nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, aliando inovação a compromisso com transformação social.” (CENTRO UNIVERSITÁRIO RITTER DOS REIS, 2015).

Novamente vemos aqui a sincronia com os conceitos dos autores, que afirmam a visão do futuro de uma organização - uma organização que busca a excelência e o cumprimento dos seus objetivos.

A seguir temos a declaração dos valores da UniRitter, que é marcada diretamente com o termo “Responsabilidade Social”:

“A Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Extensão – ProPEX elegeu, como uma de suas prioridades em extensão universitária, atividades que privilegiam o envolvimento comunitário e social de alunos, professores e colaboradores, estimulando a construção de conhecimento acadêmico e a inserção social, com vistas ao encontro de alternativas conjuntas entre o saber acadêmico e o saber popular.” (CENTRO UNIVERSITÁRIO RITTER DOS REIS, 2015).

3.5.3 FADERGS - Instituição Mantenedora

A Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul (FADERGS) é uma instituição de ensino superior de Porto Alegre, que faz parte da rede *Laureate Brasil* de ensino internacional, é formada por 12 instituições de ensino superior, integrante da *Laureate International Universities* no Brasil. A organização *Laureate* é a maior organização de ensino superior privado do mundo, com mais de 80 instituições de ensino em 29 países, distribuídos nas Américas, Europa, Ásia, África e Oriente Médio. Oferece cursos de pós-graduação e graduação nas áreas de Arquitetura, Administração, Engenharia, Gestão de Hospitalidade, Direito e Medicina.

Como uma instituição conceituada e reconhecida em seu contexto, a FADERGS também disponibiliza de forma pública a sua missão, visão e valores. Abaixo, a declaração da missão da instituição:

“Formar profissionais empreendedores, conscientes de si próprios e do contexto onde vivem, tanto local quanto global capazes de construir uma sociedade mais próspera e justa mediante o desenvolvimento de competências emancipatórias e autônomas.” (FACULDADE DE DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO SUL, 2015)

No início do enunciado, consegue-se captar o principal objetivo dos esforços da organização, que é o foco no empreendedorismo e na autonomia dos alunos em relação ao mercado de trabalho.

Como Organização, ela também anseia por um futuro de longo prazo, como demonstrado na declaração de visão abaixo:

“Ser uma instituição de ensino superior de excelência na formação de profissionais aptos a atuarem em uma sociedade do conhecimento, por intermédio de uma prática integrada de ensino, pesquisa e extensão, partindo-se do pressuposto da necessidade de uma atuação empreendedora e inovadora para o desenvolvimento da região metropolitana.” (FACULDADE DE DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO SUL, 2015).

Novamente, percebemos a ênfase no empreendedorismo e autonomia de mercado como objetivos de longo prazo, assim como ter seus esforços reconhecidos na área empreendedora.

Assim como missão e visão, a FADERGS também compartilha de princípios, valores que norteiam as atividades da organização. Os valores declarados são (FACULDADE DE DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO SUL, 2015):

- Honestidade, ética e respeito ao indivíduo;
- Valorização do profissional da educação;
- Educação como espaço transformador da realidade;
- Garantir qualidade de ensino orientada às necessidades do mercado de trabalho;
- Cultivar o pensamento reflexivo, a autonomia intelectual, e a capacidade empreendedora;
- Qualidade e inovação;
- Orientação para resultados;
- Paixão por performance.

3.5.4 Filosofia Institucional das Instituições aplicadas às suas bibliotecas

Com base na filosofia institucional das três instituições, podemos perceber a ênfase que é dada para seus objetivos e sua razão de existência, como essas instituições se vêem no futuro e o que elas priorizam como essencial para o cumprimento de seus objetivos. Sobre as bibliotecas dessas instituições, seus enunciados são discretos, todos eles descritos em seus estatutos de formação. Elas não possuem os enunciados expressos de forma explícita, porém nos seus estatutos ficam evidentes poucas cláusulas que fazem a menção "Nossa missão, visão e valores estão alinhados com os valores de nossa instituição mantenedora". Essa ideia concorda com Drucker (2012), quando é mencionado que raramente uma instituição que não visa lucro anuncia seus enunciados de forma explícita, pois ela está alinhada com a filosofia institucional de sua instituição mantenedora. Isso leva os funcionários a não perceberem os valores, não apenas a nível de biblioteca, mas a nível de organização.

4 METODOLOGIA

O método de pesquisa abordado nesse estudo foi a estratégia explanatória sequencial, de natureza quantitativa e qualitativa (CRESWELL, 2010, p. 247). Essa estratégia de pesquisa é baseada em duas etapas. A primeira etapa é a pesquisa de fontes bibliográficas do assunto a ser pesquisado, seguido de um levantamento quantitativo de campo, onde são distribuídos questionários para o público alvo da pesquisa e coletadas as respostas. A segunda etapa é a elaboração da pesquisa qualitativa, baseando-se nas afirmativas e resultados da pesquisa quantitativa.

Nesse contexto, a pesquisa qualitativa fornece suporte e complemento aos dados quantitativos da primeira etapa da pesquisa, sendo os dados quantitativos a fonte base e norteadora desse estudo.

O estudo baseou-se na contextualização nos temas de planejamento estratégico e filosofia institucional, já vistos na revisão bibliográfica anterior. A partir dessa análise foi possível identificar os principais aspectos da filosofia institucional, analisados nas bibliotecas onde se realizou a pesquisa.

4.1 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos de pesquisa abordados nesse estudo são os bibliotecários, os funcionários dos níveis técnicos, de ensino superior e nível médio e os bolsistas que atuam nas bibliotecas da área da saúde do município de Porto Alegre (RS).

As bibliotecas pesquisadas foram exclusivamente da área geográfica do município de Porto Alegre, em um total de 15 bibliotecas dentro dos limites do município, com uma média de 5 funcionários por biblioteca, contando uma população de 75 funcionários. A proposta do estudo era um levantamento entrevistando todos os funcionários das bibliotecas do âmbito da saúde. Para incluir os valores a serem classificados na questão 8 do questionário quantitativo, foram retirados valores dos enunciados de bibliotecas da saúde de Porto Alegre.

Dos 75 funcionários, 44 responderam o questionário quantitativo, correspondendo a uma amostra de 59% da população da pesquisa. Estes questionários foram distribuídos por e-mail, no período de 1 de setembro a 20

outubro de 2015. Após a análise dos dados quantitativos, foram elaboradas as questões do questionário qualitativo, para complementação do estudo.

No levantamento qualitativo, foram entrevistados, por disponibilidade, 5 bibliotecários de 5 bibliotecas diferentes, com o principal objetivo de trazer um aprofundamento sobre as razões de suas percepções profissionais sobre a filosofia institucional.

4.2 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Na primeira etapa desse estudo foi utilizado um questionário de natureza quantitativa contendo 8 questões, sendo 7 delas objetivas e 1 questão aberta, contendo 14 itens a serem classificados de 0 a 4, seguindo a escala de Licker. O questionário quantitativo tinha os seguintes objetivos:

- a) Se os funcionários têm ideia do que é Filosofia institucional;
- b) Se conhecem a Filosofia institucional da sua biblioteca;
- c) Quais valores são prioridade para o cumprimento de suas atividades;
- d) Se o conhecimento de Filosofia institucional é necessário para o cumprimento de suas atividades;
- E) E por fim, se teriam interesse em participar da elaboração de uma filosofia institucional na sua organização.

4.3 ESTUDO PILOTO

Antes do questionário ser enviado às bibliotecas, foi aplicado um estudo piloto em uma das bibliotecas da área da saúde. O questionário foi aplicado de forma presencial e impressa. Após realizada a pesquisa, o profissional fez propostas para a aplicação de mudanças, tanto no questionário quantitativo, quanto no qualitativo. Feitas as mudanças, o questionário quantitativo foi aplicado ao público da pesquisa.

E, depois do processamento dos dados quantitativos, foram feitas novas alterações no questionário qualitativo, que possibilitaram sua aplicação.

4.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A pesquisa foi limitada por algumas instituições das ciências da saúde de Porto Alegre não autorizarem o preenchimento de qualquer tipo de questionário, mesmo que fosse de natureza acadêmica, por alguns funcionários das bibliotecas, pelos respectivos regimentos.

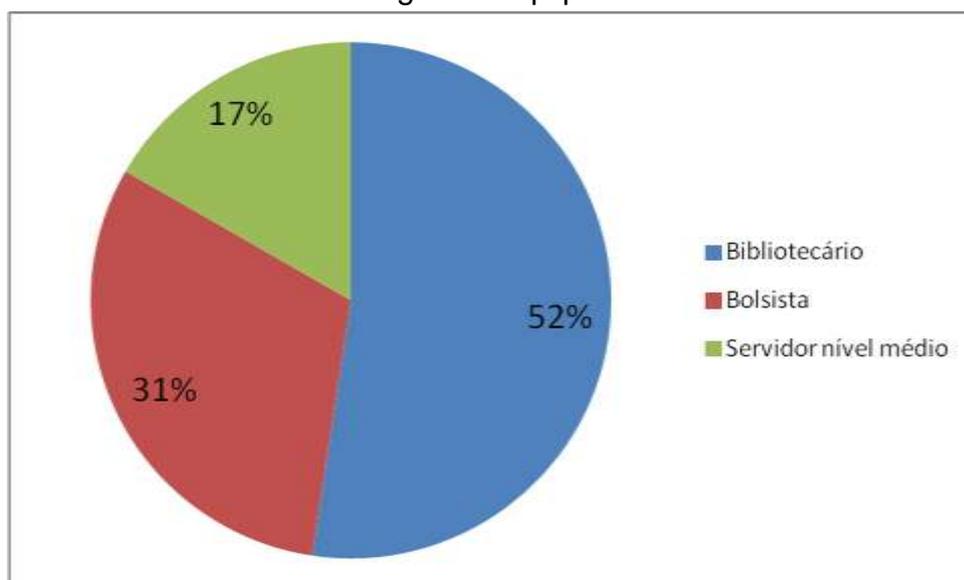
5 ANÁLISE DOS DADOS

No primeiro momento foi feita a análise quantitativa. Após as considerações dessa etapa, foi feita a análise qualitativa, para fins de enriquecimento desse estudo. Os dados quantitativos tabulados são apresentados na sequência.

5.1 ANÁLISE DAS QUESTÕES QUANTITATIVAS

O questionário quantitativo é uma ferramenta que permite a coleta e a análise dos dados de forma extensiva, ou seja, coletar e analisar os dados a partir de panoramas e delimitações gerais. No questionário utilizou-se 7 perguntas abertas e fechadas, seguidas de 1 pergunta aberta. O objetivo das perguntas quantitativas é levantar a percepção e o contexto do público desta pesquisa. Entre os dados levantados, se destacam os cargos dos funcionários, o tempo de trabalho na biblioteca da saúde, a função que exercem dentro da biblioteca, seu conhecimento de filosofia institucional, o conhecimento da filosofia institucional de sua biblioteca, a importância da missão, visão e valores na realização das atividades e sobre o interesse dos participantes em elaborar uma filosofia institucional para sua biblioteca. A última questão aborda uma proposta de classificação de valores à livre escolha dos entrevistados, de valores retirados de bibliotecas da área da saúde de Porto Alegre. Cada um dos 16 valores da lista deveria ser classificado como Irrelevante, Pouco Relevante, Relevante, Muito Relevante e Prioridade Máxima. As questões serão apresentadas conforme a ordem no questionário quantitativo.

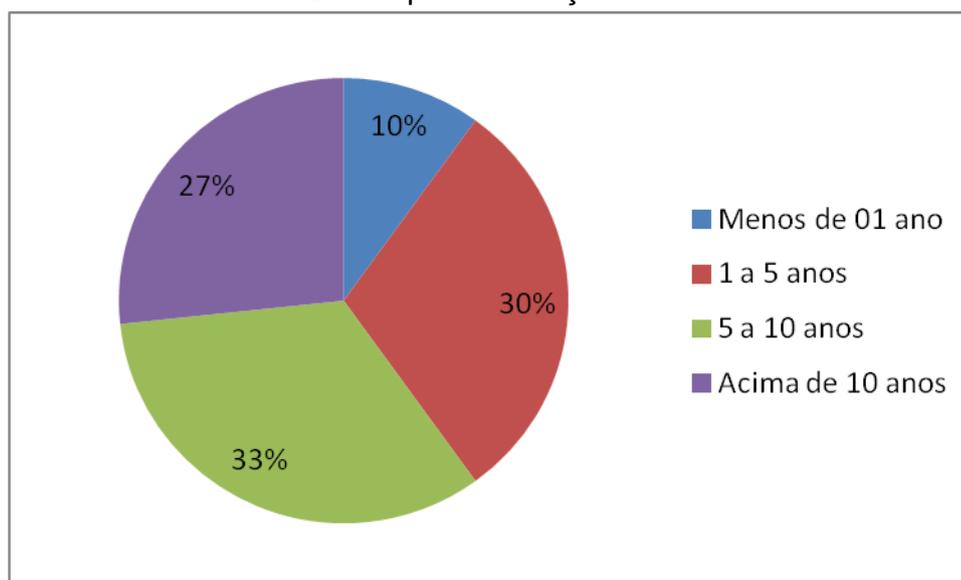
Gráfico 1: Cargos da equipe da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Como mostra o gráfico, a maioria (52%) dos respondentes do questionário eram bibliotecários, que pela definição desta pesquisa, são os funcionários com curso superior em Biblioteconomia. Em seguida, 31% dos que responderam eram bolsistas e, por último, 17% da equipe eram servidores de nível médio, que obtiveram ingresso através de concurso público.

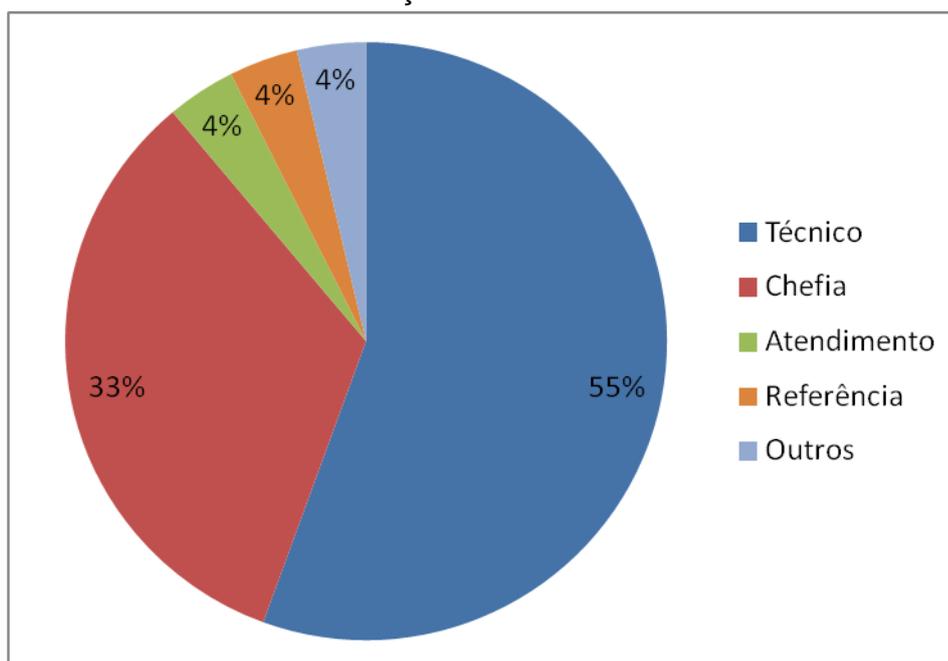
Gráfico 2: Tempo de serviço na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Aqui buscou-se averiguar quanto tempo em média, os funcionários trabalham na biblioteca (excluindo os bolsistas). Como representado pelo gráfico, a maioria (33%) dos funcionários afirmaram que estão de 5 a 10 anos trabalhando na biblioteca, seguidos de funcionários que trabalham no período de 1 a 5 anos, representando 30%. Acima dos 10 anos são representados pela faixa de 27% e, por último, os 10% são os que trabalham na biblioteca amenos de 01 ano.

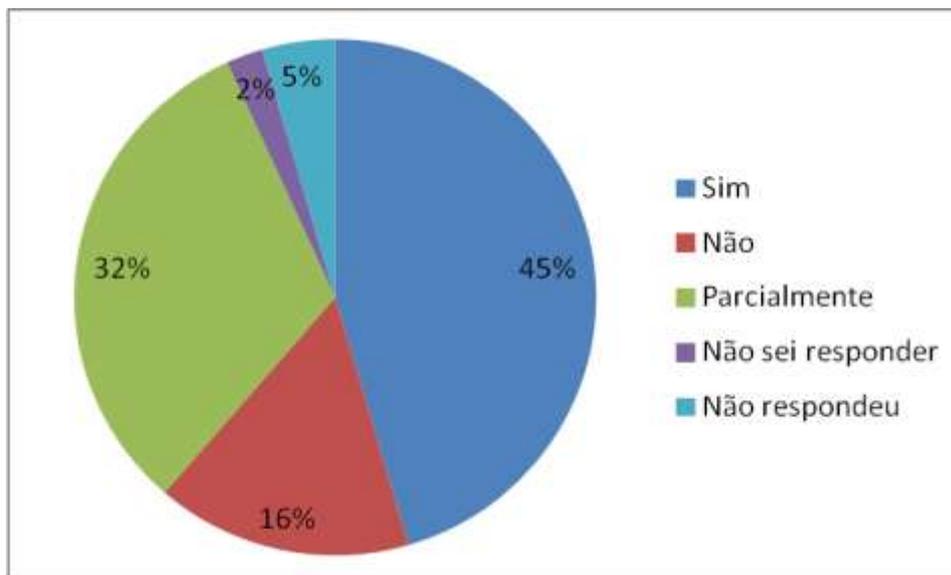
Gráfico 3: Função exercida na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Esta questão visa levantar qual é a função que o funcionário exerce na biblioteca (excluindo os bolsistas). 55% são técnicos, 33% exercem função de chefia. Das respostas restantes, 4% são exclusivamente do atendimento, 2% possuem a função de serviço de referência e outras funções foram 2%.

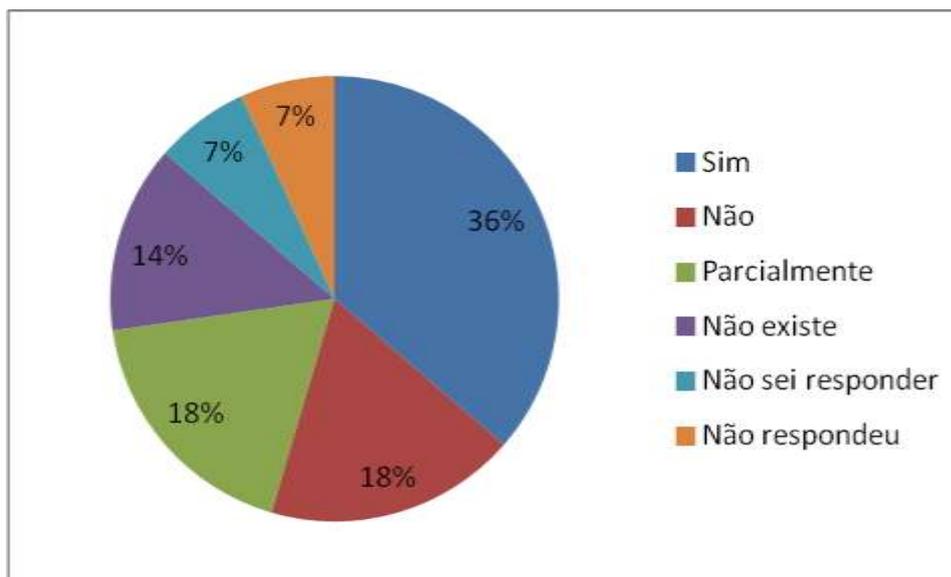
Gráfico 4: A percepção de filosofia institucional de sua instituição mantenedora



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Esta questão analisa a percepção da equipe de missão, visão e valores da organização na qual estão inseridos. De acordo com o resultado, a maioria dos entrevistados (45%) afirmam ter algum conhecimento sobre a filosofia institucional e apenas 18% afirmaram não possuírem nenhum conhecimento sobre a filosofia institucional de sua organização mantenedora. Os restantes apresentaram de forma parcial um pequeno nível de conhecimento sobre missão, visão e valores (32%). Dos entrevistados, 2% não souberam responder e 5% não responderam a questão.

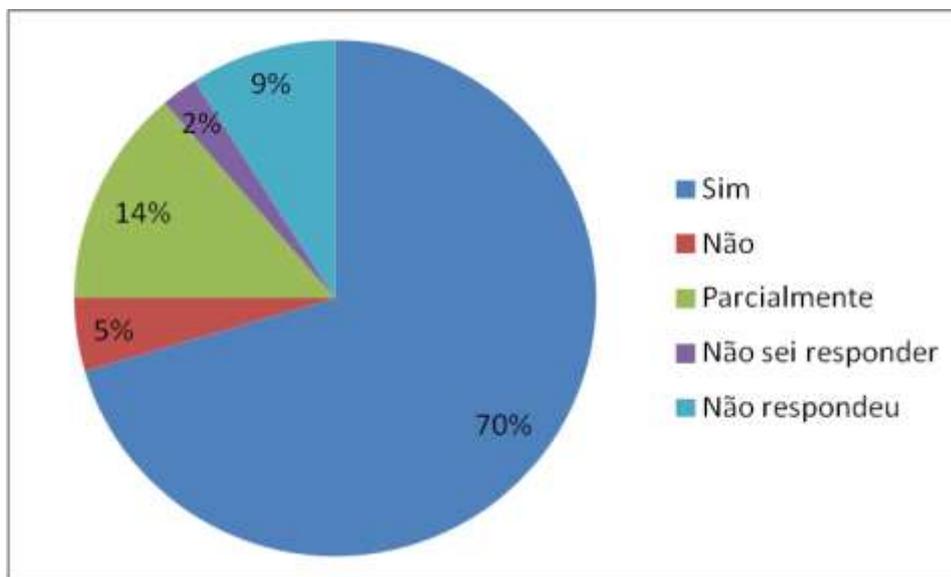
Gráfico 5: A percepção de filosofia institucional da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Diferentemente da questão anterior, esta questão visa analisar um conceito mais particular e exclusivo de filosofia institucional, aplicando o conceito de missão, visão e valores restritamente às bibliotecas. De acordo com os resultados, 36% das pessoas responderam positivamente em conhecer a filosofia institucional de sua biblioteca. As pessoas que não conhecem a missão, visão e valores de sua biblioteca representam os 18% da amostra. Os que conhecem parcialmente foram 18% também. Os que revelaram que a filosofia institucional da biblioteca é inexistente foram 14%. Os que não souberam responder foram 7% e os que não responderam marcaram 7% da amostra.

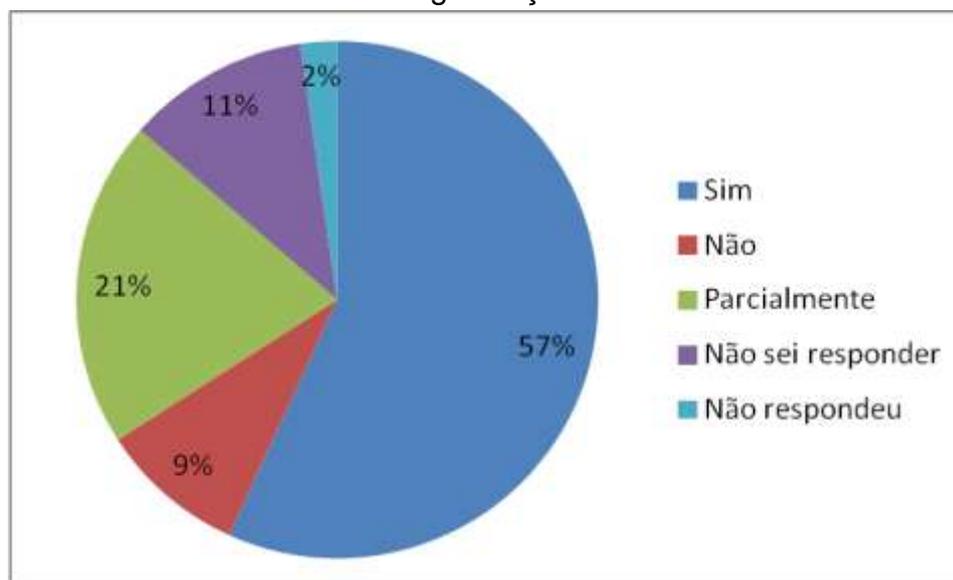
Gráfico 6: Percepção da importância da filosofia institucional para o cumprimento das atividades



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Este gráfico mostra a opinião dos funcionários sobre a influência da filosofia institucional no cumprimento das atividades. Como mostra o gráfico, 70% dos funcionários expressaram que a filosofia institucional tem grande importância na realização de suas atividades, mesmo que desconheçam. Da amostra, 14% revelaram que a filosofia institucional é importante apenas de forma parcial para o cumprimento das atividades. A questão teve 5% de entrevistados que não consideram importante a filosofia institucional para o cumprimento de suas atividades. Os restantes 2% não souberam responder e 9% não responderam a questão proposta.

Gráfico 7: O interesse em participar da elaboração de filosofia institucional para sua organização



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

O objetivo da questão era avaliar o interesse dos funcionários das bibliotecas da área da saúde sobre a participação na elaboração, ou reelaboração, de uma filosofia institucional para sua organização. A maioria (57%) respondeu sim. Os que quiseram participar de forma parcial expressam 21%. Os que não tinham interesse em participar foram 9%. Os que não souberam responder foram 11% e os que não responderam marcaram os 2%.

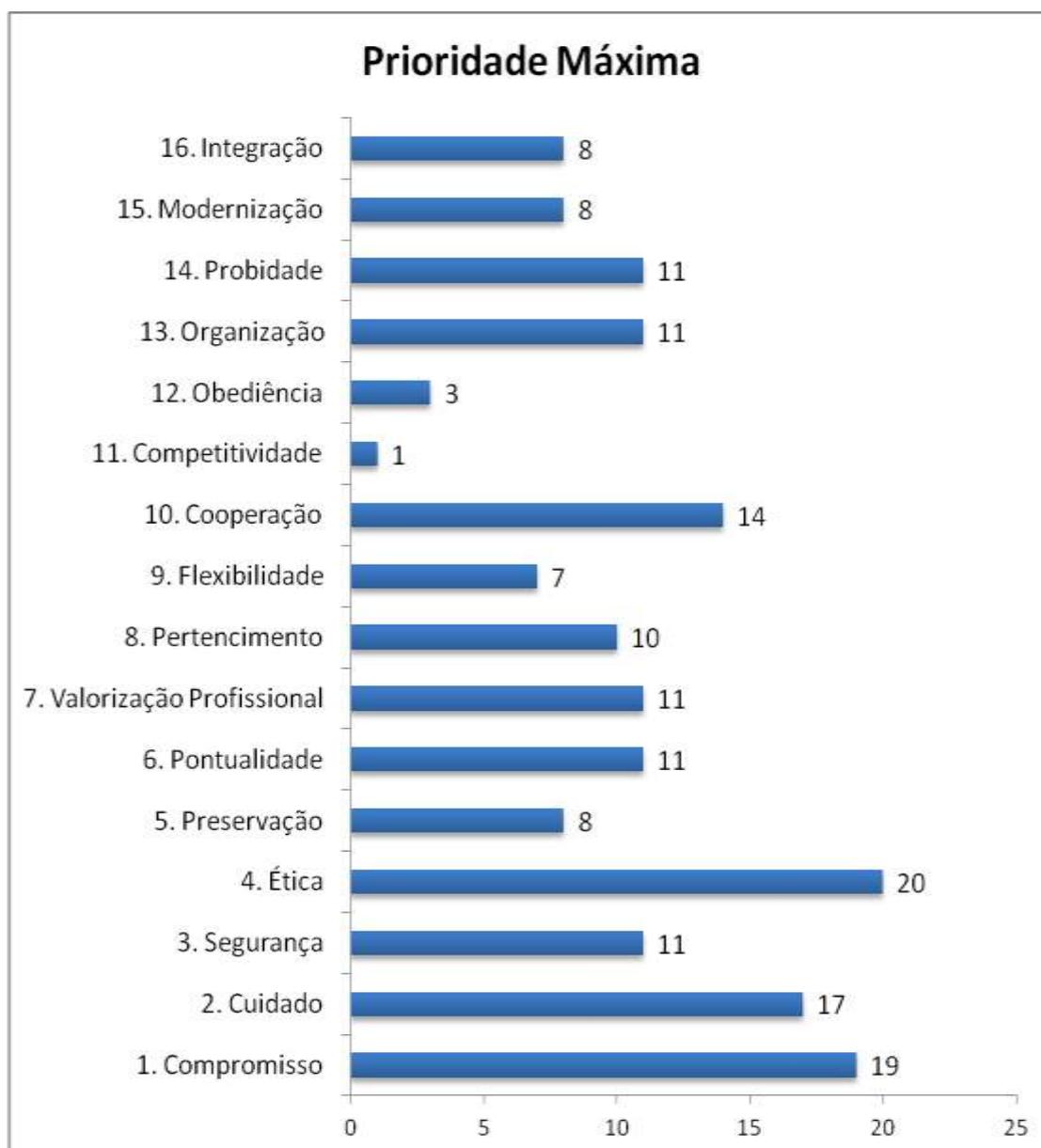
5.2 ANÁLISE DOS VALORES DAS BIBLIOTECAS

O objetivo desta etapa do questionário era averiguar a importância e relevância dos valores retirados das bibliotecas das ciências da saúde de Porto Alegre atribuídos nas bibliotecas. Os valores atribuídos foram expostos para julgamento dos entrevistados. Para o levantamento, foi utilizada a Escala de Likert, com cinco opções. Os 16 valores organizacionais deveriam ser classificados com os números de 0 a 4, como representado abaixo:

- 0 = É irrelevante
- 1 = Pouco Relevante
- 2 = Relevante
- 3 = Muito Relevante
- 4 = Prioridade Máxima

Os valores foram apresentados para serem classificados à livre escolha dos entrevistados. Para facilitar a apresentação, as classificações foram divididas por categorias listadas acima, revelando a percepção dos funcionários sobre as prioridades de valores organizacionais.

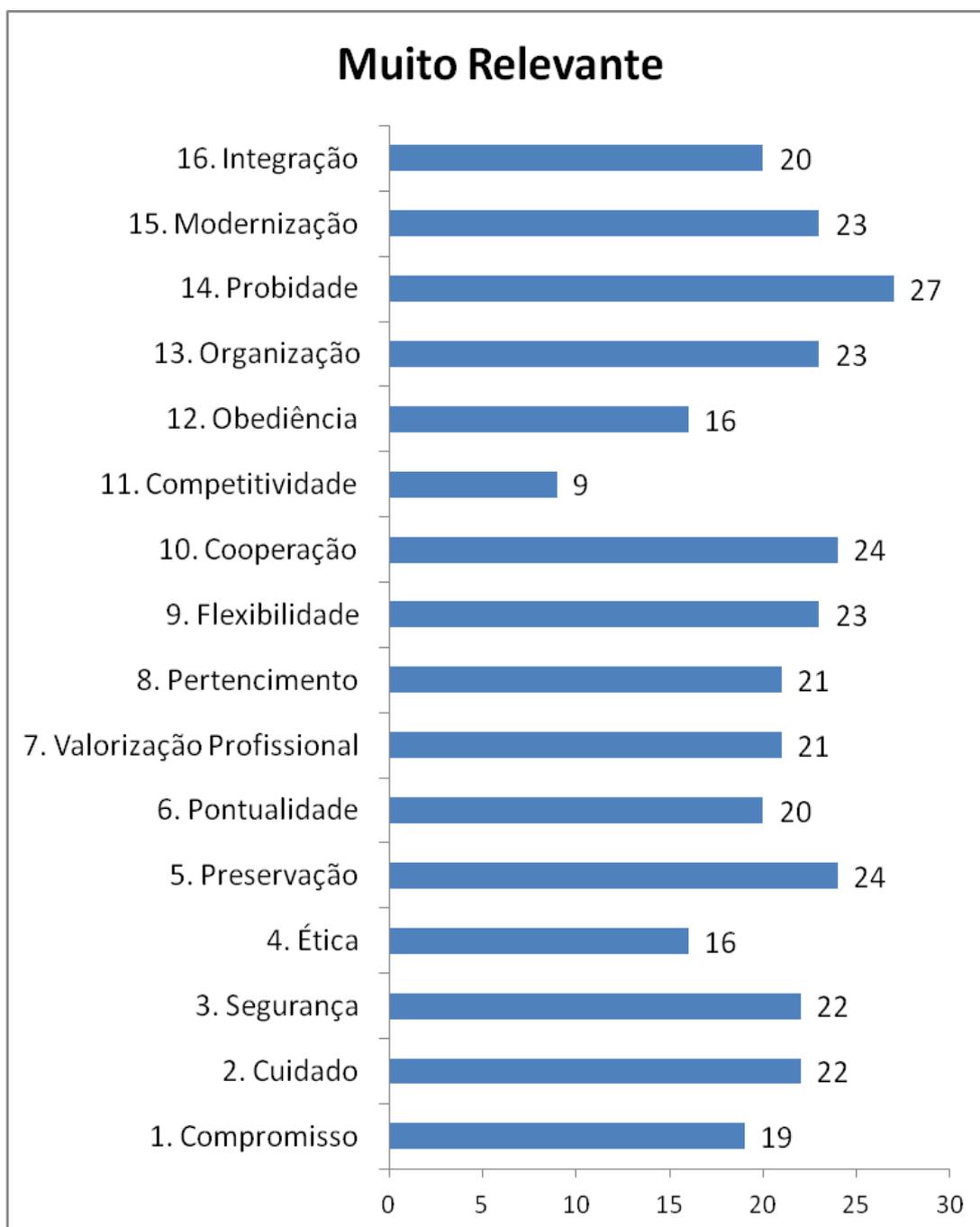
Gráfico 8: Revela o ponto de vista dos funcionários na classificação dos valores de Prioridade Máxima



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Na classificação dos valores de prioridade máxima da questão destacou-se o valor Ética (Respeito às normas e boa conduta) por ser o valor mais indicado com 20 escolhas, seguido pelo valor Compromisso (Compromisso com a instituição mantenedora e a Sociedade), com 19 escolhas como prioridade máxima.

Gráfico 9: Valores que foram classificados como “Muito Relevantes”



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Gráfico 10: Valores que foram classificados como "Relevantes"

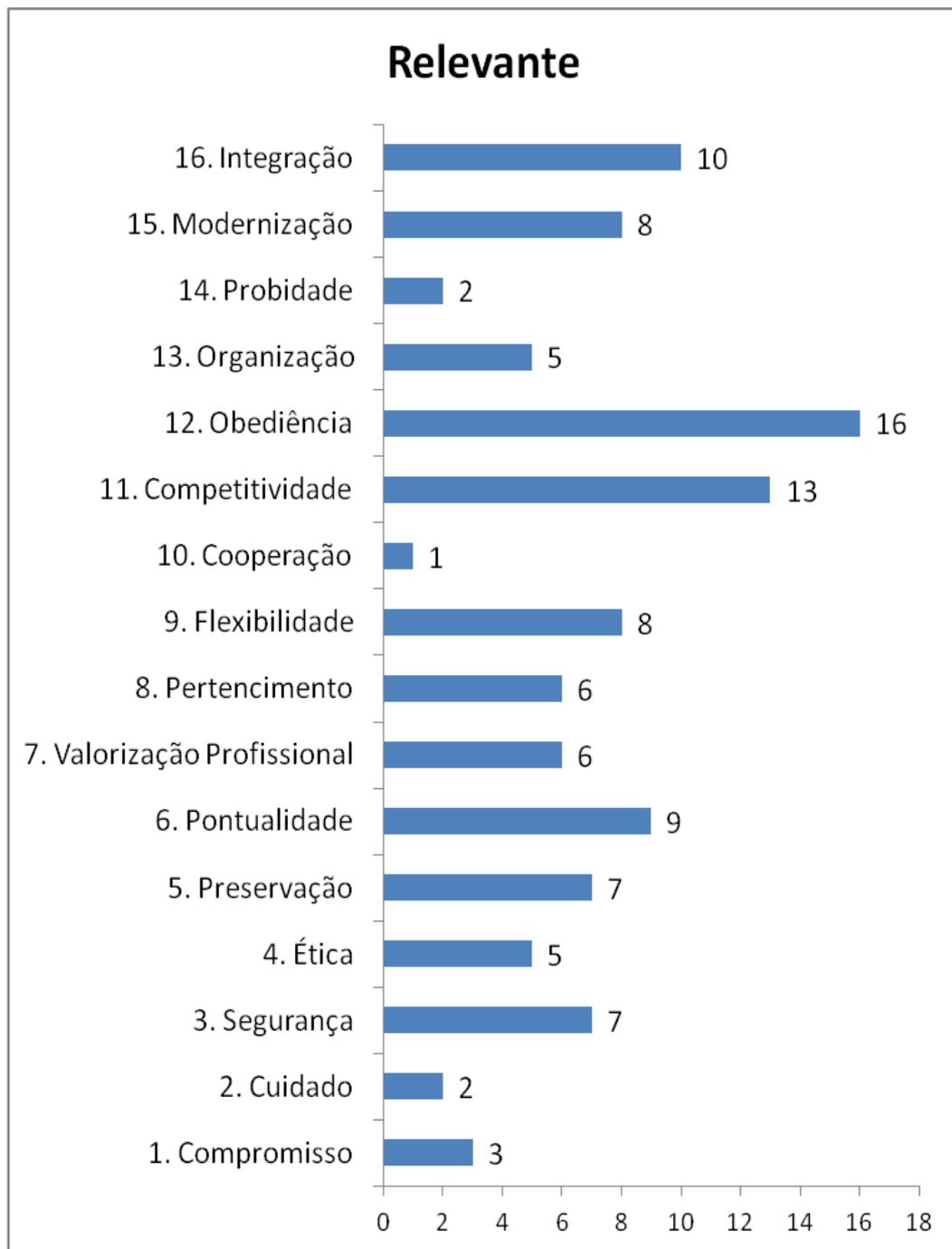
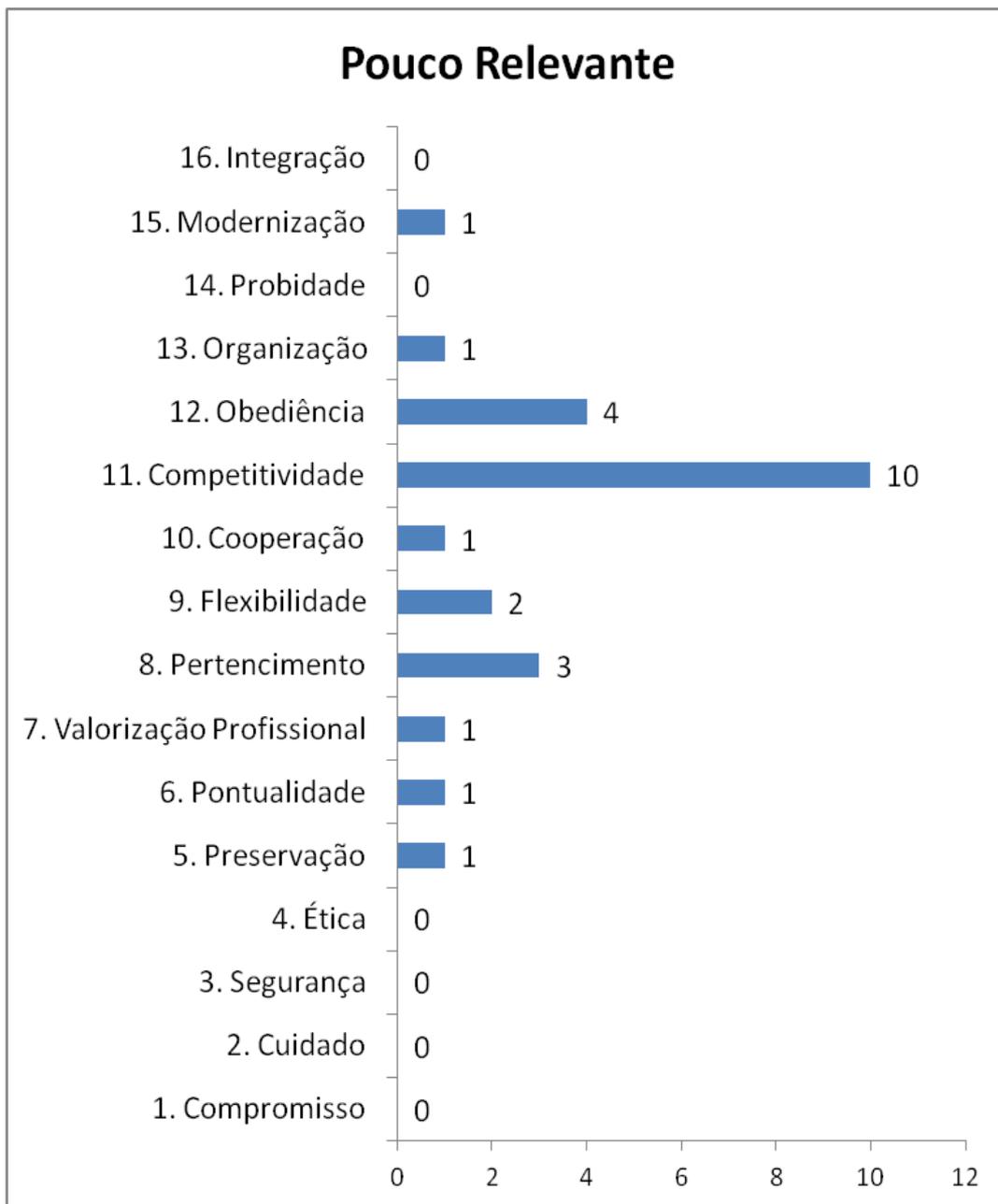
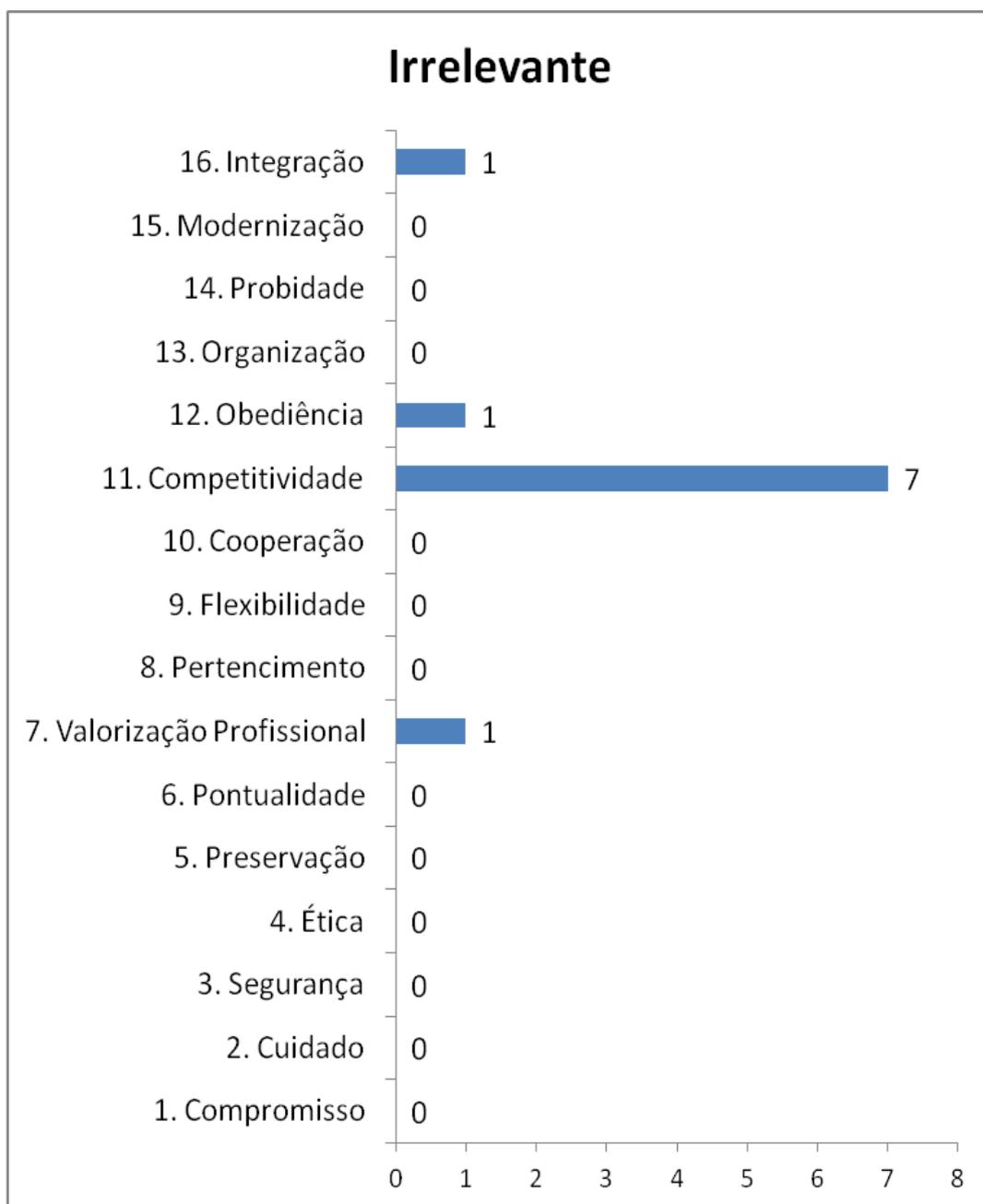


Gráfico 11: Valores classificados como "Pouco Relevantes"



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Gráfico 12: Valores classificados como "Irrelevantes"



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Os gráficos revelam a classificação dos valores segundo a opinião dos entrevistados. Para os valores muito relevantes, foram destacadas a Probidade (Uso correto dos recursos da organização), a Cooperação (ambiente de ajuda mútua) e Preservação (Preservar a história e a cultura da organização), como os três valores mais requisitados. Na sequência se apresentam os valores classificados como

Relevantes, onde ganhou destaque a Obediência (Acatar, respeitar e cumprir as ordens dos superiores), a Competitividade (Ações com vista a concorrência) e a Integração (cooperação com outras organizações).

Os valores classificados pelos entrevistados como Pouco Relevantes foram Competitividade, Obediência e Pertencimento (Sentir-se bem em fazer parte da organização). Já nos Valores que foram classificados como Irrelevantes pelos entrevistados se destacou Competitividade.

5.3 ANÁLISE DAS QUESTÕES QUALITATIVAS

A partir da análise qualitativa é possível verificar as causas e percepções dos funcionários das bibliotecas da área da saúde, que são o principal objeto desse estudo. O objetivo dessa etapa é trazer profundidade às questões de proposta deste estudo, resolvendo perguntas do tipo como e porquê. O segmento desta análise qualitativa tem também o objetivo de reforçar os dados quantitativos, servindo de complemento de pesquisa.

A segunda etapa qualitativa é composta por 6 perguntas dissertativas. As questões abordam o posicionamento dos bibliotecários sobre filosofia institucional. Os questionamentos avaliam a representação de missão, visão e valores em sua realidade, se a formação em Biblioteconomia altera sua percepção da filosofia institucional da biblioteca e se a filosofia institucional é importante no cumprimento das atividades. Logo após é abordado a percepção de ética e a percepção de Compromisso, os quais foram os valores mais votados no levantamento quantitativo. Concluindo a pesquisa, a última questão visou averiguar o interesse dos entrevistados em participar de uma elaboração de filosofia institucional, na sua organização.

Foram selecionados 5 bibliotecários chefes, cada um deles pertencente a instituições diferentes, porém todos eles vinculados a bibliotecas da área da saúde. Para fins éticos de pesquisa, não foram divulgados o nome dos bibliotecários nem das bibliotecas. Os bibliotecários neste estudo foram identificados como A, B, C, D e

E, afim de facilitar a visualização e a didática de apresentação desta etapa da pesquisa.

5.3.1 Percepção de Missão, Visão e Valores

Neste quadro estão listadas as declarações sobre a percepção dos bibliotecários em cargos de chefia, sobre Missão, Visão e Valores institucionais.

Tabela 1: Percepção dos bibliotecários sobre missão, visão e valores

A: Representam uma <u>declaração de princípios que devem ser buscados</u> pela equipe que trabalha na biblioteca
B: A filosofia institucional serve como <u>norteador</u> tanto para o planejamento como para a avaliação das ações da instituição.
C: Representam a <u>conceituação e exemplificação da cultura e dos princípios de uma organização.</u>
D: Eles representam <u>um norte, um modo de operação, uma qualidade de trabalho que deve ser atingido.</u>
E: Representam as <u>diretrizes</u> que temos que seguir e os <u>objetivos a alcançar</u> com o nosso trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa, (2015)

A proposta desta questão é identificar em maior profundidade as percepções dos funcionários, sobre filosofia institucional. É possível constatar que todos os chefes das bibliotecas possuem um conceito definido de filosofia institucional. A partir de cada uma das respostas é possível perceber que todas abordam uma parcela teórica de filosofia institucional. Entre elas se destaca a resposta do bibliotecário D, por sua afirmativa concordar com Chiavenato e Sapiro (2009), no sentido de a filosofia institucional deve concordar com um modo de operação, um norteamento estratégico visando a qualidade do trabalho na organização.

5.3.2 A formação em Biblioteconomia e percepção de Filosofia Institucional

A tabela abaixo mostra a opinião dos entrevistados sobre a influência que a graduação em biblioteconomia exerce sobre sua percepção de filosofia institucional.

Tabela 2: A influência da formação em biblioteconomia na percepção dos valores

A: Não
B: Sim, pois <u>são contemplados conteúdos administrativos durante o curso.</u>
C: Por ser um conceito abordado mais recentemente na gestão das organizações, <u>não tive esta influência durante a minha</u> formação (1984-1988). Atualmente, não estou bem informada quanto a este conteúdo no currículo da biblioteconomia.

D: Sinceramente acho que não. Nunca havia pensado sobre isso, mas acredito que a percepção venha de uma aquisição ao longo da vida e não recebida pela formação no curso.

E: Sim, pois toda a visão a respeito da profissão me dá suporte para avaliar se a instituição está valorizando ou não o meu trabalho e de toda equipe da biblioteca e também mostra o quanto este trabalho está contribuindo ou não para o desenvolvimento de toda unidade.

Fonte: Dados da pesquisa, (2015)

Dos entrevistados, 3 deles acreditam que a graduação em Biblioteconomia não influencia na percepção de filosofia institucional, até mesmo pelo fato da filosofia institucional aplicado a bibliotecas ser uma área nova do conhecimento. Porém, as outras 2 afirmativas mostram que a realidade do curso de Biblioteconomia está mudando e, atualmente, os novos profissionais possuem mais consciência sobre filosofia institucional.

5.3.3 Filosofia institucional e o cumprimento das atividades

Esta fase da pesquisa qualitativa visa levantar a opinião dos bibliotecários sobre a importância da Filosofia Institucional no cumprimento das atividades da biblioteca. Veja os relatos na tabela abaixo.

Tabela 3: A importância da filosofia institucional no cumprimento das atividades

A: Sim, os valores e a Filosofia Institucional são importantes.

B: Sim, por poderem nortear o planejamento e a avaliação.

C: Sim. Acredito que estes princípios sejam questões norteadoras nos processos estratégicos na organização.

D: Acredito que sim, pois as ações do dia a dia devem ser pautadas do que queremos ser, fazer e sermos percebidos.

E: Sim, pois as atividades têm que estar de acordo com o propósito da instituição; têm que estar alinhadas com os objetivos a que se destina a instituição e todo o seu serviço.

Fonte: Dados da pesquisa, (2015)

A partir da análise dos depoimentos é possível verificar que todos os 5 bibliotecários (100%) concordam que a filosofia institucional é importante para suas atividades. Uma afirmativa que foi muito enfática ao longo da pesquisa foi à afirmativa do bibliotecário **E**. Como foi visto na revisão teórica deste estudo, as bibliotecas da área da saúde de Porto alegre possuem a prática de alinharem a sua filosofia institucional com a missão, visão e valores da organização mantenedora.

5.3.4 A Percepção de Ética

Nesta etapa da pesquisa qualitativa buscou-se verificar a percepção do valor Ética para os bibliotecários, que foi o valor mais votado na análise quantitativa. Observe a tabela dos depoimentos.

Tabela 4: A percepção de Ética

<p>A: Ética é fundamental em se tratando de fontes de informação na área da saúde.</p>
<p>B: <u>A ética permeia as relações interpessoais</u> e, sendo vivenciada, facilita não somente o relacionamento entre os colegas de trabalho, mas também a implementação da filosofia institucional.</p>
<p>C: A conduta ideal a partir das propostas da organização <u>confere a ela e ao seu produto/serviço a confiabilidade</u> necessária.</p>
<p>D: Tão em falta hoje em dia... Poucos modelos a serem seguidos, mas muito necessários. Devemos ser éticos e <u>responsáveis na execução das tarefas, na prestação de serviços, no sigilo de informações, na boa conduta diária.</u></p>
<p>E: Ética pra mim é o <u>respeito pelos valores</u> que se tem em sociedade. É o respeito pelos valores estabelecidos para a nossa vida em sociedade e também pelos valores individuais.</p>

Fonte: Dados da pesquisa, (2015)

Como é possível analisar na tabela, os bibliotecários expressam suas percepções pessoais sobre o valor Ética. Entre os conceitos se destacam o

direcionamento das relações interpessoais, a confiabilidade do serviço e a responsabilidade na prestação de serviços. Outro conceito que foi citado foi o respeito pelos valores da organização. Dessa forma podemos analisar que todas as afirmativas concordam com Vasques (2010). A Ética é o campo da ciência que é responsável por nortear as ações humanas, dentro de um determinado contexto. Nesse caso, o contexto de Ética se aplica a responsabilidade às rotinas, aos funcionários e usuários da biblioteca.

5.3.5 A Percepção de Compromisso

Esta questão visa levantar a percepção do valor Compromisso dos bibliotecários entrevistados. Os depoimentos estão no quadro abaixo.

Tabela 5: A percepção de Compromisso

<p>A: Compromisso com a qualidade no atendimento das necessidades dos usuários da biblioteca</p>
<p>B: O trabalhador compromissado contribui para a implementação da filosofia institucional na medida em que sua <u>postura pressupõe a responsabilidade pelo sucesso da instituição.</u></p>
<p>C: O compromisso representado pela seriedade e responsabilidade nas atividades da organização é um <u>aspecto importantíssimo para a sobrevivência</u> da mesma na comunidade ou sociedade na qual está inserida. Pois desta forma, os <u>objetivos certamente serão cumpridos e os resultados alcançados.</u></p>

D: Compromisso com a instituição está muito vinculado aos fatores missão e valores. Eles devem caminhar em paralelo.

E: Compromisso pra mim é a palavra empenhada, a promessa que deve ser cumprida. Se me comprometo tenho o dever de cumprir para que haja ordem.

Fonte: Dados da pesquisa, (2015)

A partir da análise dos depoimentos é possível perceber que existe uma ligação entre o Compromisso e a visão institucional, sendo um meio para alcançar os objetivos da organização. A responsabilidade ressaltada pelo bibliotecário **B** mostra que está também alinhada ao valor Compromisso.

5.3.6 A elaboração da Filosofia Institucional

A última questão qualitativa revela o interesse que os participantes têm em elaborar uma filosofia institucional para sua biblioteca.

Tabela 6: O interesse em participar na elaboração de uma filosofia institucional

A: Talvez.

B: Sim, em tempo oportuno.

C: Já existe uma filosofia institucional na Biblioteca (missão, visão e valores). O procedimento adotado na nossa gestão é de revisá-la periodicamente e atualizar quando necessário.

D: Já possuímos missão, visão e valores e eles devem ser periodicamente revisitados para garantir sua atualidade.

E: Sim, se for necessário.

Fonte: Dados da pesquisa, (2015)

Todos os bibliotecários responderam de forma positiva sobre a elaboração de uma filosofia institucional para sua biblioteca. Entre eles se destacaram os bibliotecários **C** e **D**, por afirmarem que a filosofia institucional deve ser constantemente revisada e atualizada de forma periódica. Esta afirmativa concorda com Chiavenato e Sapiro (2009), por afirmar que a filosofia institucional deve sempre ser revisada periodicamente, para que a organização faça suas devidas adaptações levando em conta o contexto presente em que se encontra a organização.

6 CONCLUSÕES FINAIS

O mundo das organizações está passando por constantes mudanças. As organizações precisam se adaptar rapidamente aos novos contextos de informação e mercado. A partir do momento em que as novas mudanças são percebidas, mais ferramentas são criadas, que possibilitam as organizações se adaptarem aos tempos hostis. Uma dessas ferramentas é o Planejamento Estratégico.

O planejamento estratégico possui muitas facetas, sendo uma de suas principais a filosofia institucional. A partir dela é possível trazer um real sentido de existência, não somente a uma organização, mas também como a todos os seus funcionários e clientes, seja de mercado ou usuários de informação. A Missão da organização é a sua razão de existir. A Visão é como ela vê seu futuro próximo e os Valores, são o que a organização considera de mais importante para alcançar o futuro almejado por ela: Cumprir seu objetivo.

Na área das bibliotecas da saúde de Porto Alegre vemos uma realidade em que a elaboração de uma filosofia institucional é totalmente vital para a sobrevivência. São bibliotecas de caráter especializado, em que seus usuários são pacientes, médicos e estudantes de medicina. Para todos esses é dada a atenção necessária, para que suas demandas por informação sejam satisfeitas, seja para o aprendizado de um estudante, seja um médico procurando informações pré-cirurgia para salvar uma vida.

Em tempos idos não era dado à devida atenção ao conceito de filosofia institucional, porém este estudo revelou que essa realidade está mudando. Os bibliotecários das bibliotecas da saúde revelam estar cada vez mais comprometidos com a filosofia institucional de suas organizações e compreendendo seu nível de relevância estratégica no cumprimento de seus objetivos. A maior parte dos funcionários das bibliotecas da área da saúde, bolsistas, servidores de nível médio e bibliotecários, afirmaram estarem à par da filosofia institucional, tanto de sua instituição mantenedora como de sua biblioteca. Porém, foi possível perceber que ainda existe um número pequeno de bibliotecas que não possui filosofia institucional.

Os valores mais destacados pelos funcionários das bibliotecas foram os valores Ética e Compromisso, que pelo levantamento qualitativo, revelaram estarem

diretamente conectadas à responsabilidade e à qualidade dos serviços prestados. Ética, por sua vez criando normas de boa conduta entre os funcionários, passando respeito aos usuários. Compromisso, por aumentar a eficiência das atividades exercidas na organização.

Da mesma forma, foi identificado que o tempo de serviço e o cargo de bibliotecário influenciaram de forma positiva na concepção dos valores. A maioria dos bolsistas que trabalhavam a menos de um ano na instituição não tinham conhecimento concreto dos valores da organização, porém a maioria dos bibliotecários e funcionários com mais tempo de serviço demonstrou pleno conhecimento sobre os valores da biblioteca.

Os objetivos propostos por essa pesquisa foram cumpridos. Foi avaliada a percepção dos funcionários sobre conhecimento de filosofia institucional, o conhecimento sobre os valores das bibliotecas, a influência do cargo sobre a percepção dos valores e seu interesse em participar na elaboração da filosofia institucional.

O fato mais relevante desta pesquisa foi que a maioria dos bibliotecários, tanto na análise qualitativa quanto na análise quantitativa, se mostraram dispostos a elaborar uma filosofia institucional para suas organizações. Isso apenas revela o quanto nossos colegas de trabalho estão comprometidos com sua profissão e retribuem o valor e atenção merecida a esta grande ferramenta do planejamento estratégico: A Filosofia Institucional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Briquet de Lemos Livros, 2005.

BUENO, Silvana B; BLATTMANN, Ursula. Fontes de informação on-line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2005.

CASTRO, Regina Célia F.. **Comunicação científica na área de Saúde Pública: perspectivas para a tomada de decisão em saúde baseada em conhecimento**. 2003. Tese (Doutorado) Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2003.

CENTRO UNIVERSITÁRIO RITTER DOS REIS. **O Centro universitário**. 2015. Disponível em: <<http://www.uniritter.edu.br/o-centro-universitario>>. Acesso: 15 de novembro de 2015.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. Planejamento estratégico: **Fundamentos e Aplicações**. Elsevier Brasil, 2009.

COSTA; Fernanda Samla Souza. PIRES, Hugo Avelar Cardoso. O Profissional da Informação na área de saúde: Habilidades e competências. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE E CENTRO-OESTE, 2009, Belo Horizonte. **Anais...** Goiás: Belo Horizonte, 2009.

DRUCKER, Peter. **Administração de organizações sem fins lucrativos**. Cengage Learning Editores, 1994.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Inovação e espírito empreendedor**. Cengage Learning Editores, 2000.

FACULDADE DE DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO SUL. **Missão, Visão e Valores**. 2015. Disponível em: <<http://www.fadergs.edu.br/fadergs/conteudo/missao-88.html>>. Acesso: 15 de Novembro de 2015.

KOTLER, Philip. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. Atlas, 1978.

LIMA, Etelvina. Bibliotecas de hospitais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte. v. 2, n 2, p. 141-159, set. 1973.

MACHADO, Denise Selbach. **Filosofia Institucional**: missão - visão – valores do sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de pós-graduação (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e comunicação. Porto Alegre, 2009.

MOTA, Regina Ruth Pinto; LOBATO, Tereza de Jesus de Castro. **Classificação nas Bibliotecas Especializadas**. Belém: UFPA, 1974. 24 p.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas. In: **Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. Atlas, 2010.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL. **A Universidade**. 1934. Disponível em: <<http://www.pucrs.br/portal/?p=institucional/a-universidade>>. Acesso: 15 novembro 2015.

SANTOS, Clariete Duarte dos. **Serviço de referência e Informação**: um estudo de caso realizado na Biblioteca da Clínica Serdil. Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e comunicação. Porto Alegre, 2014.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa Da Silva. A Atuação do Bibliotecário médico e sua interação com os profissionais da saúde para busca e seleção de informação especializada. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**. Campinas. v. 3, n. 1, p. 131-151, jul./dez. 2005.

STONER, James AF; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1991.

SOPER, Mary Ellen; OSBORNE, Larry N.; ZWEIZIG, Douglas. **The librarian's thesaurus**: a concise guide to library and information terms. American Library Association, 1990. 164 p.

VÁSQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1992.

APÊNDICE A – Questionário Quantitativo

Saudações colega!

Você está convocado (a) a responder esse questionário anônimo que faz parte da coleta de dados para a monografia: Filosofia institucional das bibliotecas da saúde: Um estudo de caso do aluno Samuel Writzl Zini do curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Nas questões à seguir, assinale a alternativa que mais representa o seu ponto de vista. Não é necessário se identificar. Caso seja do seu interesse, você poderá ser informado dos resultados desse estudo.

Muito obrigado por sua colaboração!

1. Assinale o seu cargo na organização:

- Bibliotecário
- Servidor Nível Superior
- Servidor Nível Médio
- Contratado
- Bolsista
- OUTROS - Especifique

2. Há quanto tempo você trabalha na Biblioteca?

- Menos de 01 ano
- 1 a 5 anos
- 5 a 10 anos
- Acima de 10 anos

3. Qual é sua função na Biblioteca?

- Chefia
- Técnico
- Administrativo
- Estágio
- OUTROS - Especifique.

4. Você conhece a filosofia institucional (Missão, Visão e Valores) da sua instituição mantenedora?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não sei responder

5. Você conhece a Filosofia institucional de sua biblioteca?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não existe
- Não sei Responder

6. Mesmo que desconheça, você acredita que sejam importantes para a realização de suas atividades?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não sei responder

7. Levando em conta as questões anteriores, você se interessaria em discutir propostas de elaboração dos enunciados de filosofia institucional da sua instituição? (Missão, Visão e Valores)

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não sei responder

APÊNDICE B - Escala de Valores Organizacionais da Saúde

Prezado,

Nessa etapa da pesquisa, lhe propomos as seguintes questões:

Quais valores são relevantes para a sua biblioteca da Saúde?

Instruções: Abaixo existe uma lista de VALORES e uma breve explicação sobre seu significado. Lembre-se que não se trata de avaliar seus valores pessoais, mas sim a importância deles na sua opinião para a biblioteca em que você trabalha. Avalie a importância deles em uma escala de 0 a 4, onde quanto maior o número, mais importante ele é.

0 = o valor **é irrelevante**..

1 = o valor **é pouco** relevante.

2 = o valor **é relevante**.

3 = o valor **é muito** relevante.

4 = esse valor **é o mais importante** de todos.

Leia todos os valores abaixo de 1 a 16 e escolha o valor que é **o mais importante de todos**. Numere apenas ele com o número 4.

1. () **Compromisso** (compromisso com a instituição mantenedora e com a sociedade)
2. () **Cuidado** (com os usuários, médicos do hospital e organização)
3. () **Segurança** (segurança do ambiente de trabalho)
4. () **Ética** (respeito às normas e boa conduta)
5. () **Preservação** (Preservar a história e cultura da organização)
6. () **Pontualidade** (precisão e zelo aos compromissos e horários)
7. () **Valorização Profissional** (oportunidades de crescimento)
8. () **Pertencimento** (Sentir-se bem em fazer parte da instituição)
9. () **Flexibilidade** (Rápido ajuste a mudanças)
10. () **Cooperação** (ambiente de ajuda mútua)
11. () **Competitividade** (ações com vista a concorrência)
12. () **Obediência** (acatar, respeitar e cumprir ordens dos superiores)
13. () **Organização** (existência condutas de operação)
14. () **Probidade** (Uso correto dos recursos da organização)
15. () **Modernização** (investimento em equipamentos e tecnologia)
16. () **Integração** (cooperação com outras organizações)

APÊNDICE C - Questionário Qualitativo

À seguir, as questões qualitativas para fins de entrevista com os responsáveis dos centros de informação da saúde.

1. Qual é sua **percepção** de missão, visão e valores?
2. Qual é sua percepção do **sistema de informação da saúde** no Rio Grande do Sul?
3. Qual é sua percepção da **filosofia institucional** da sua instituição mantenedora?
4. Qual sua percepção do valor “**Ética**”? (valor mais votado)
5. Qual sua percepção do valor “**Compromisso**”? (segundo valor mais votado)
6. Você estaria disposto a elaborar uma filosofia institucional para sua instituição?

APÊNDICE D - AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Pelo presente eu, _____,
responsável do _____,
autorizo os funcionários da organização
_____ respondam aos questionários
sobre filosofia institucional como coleta de dados para a monografia: **Planejamento
estratégico: Filosofia institucional das bibliotecas da área da saúde** cujo o
objetivo é investigar quais são as percepções do quadro funcional a respeito do
tema. A monografia é de Samuel Writzl Zini, Aluno do curso de graduação em
biblioteconomia da FABICO e orientado pela professora Maria do Rocio Teixeira.

Porto Alegre, _____ de 2015.

Nome

Carimbo e assinatura