



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DCH I – DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL – RELAÇÕES PÚBLICAS

PLANEJAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA
BIBLIOTECA PROF. EDIVALDO MACHADO BOAVENTURA

YASMIN SANTOS DE ARGÔLO

SALVADOR – BAHIA
JULHO DE 2013

YASMIN SANTOS DE ARGÔLO

PLANEJAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA BIBLIOTECA

PROF. EDIVALDO MACHADO BOAVENTURA

Projeto Experimental, na modalidade Planejamento de Relações Públicas, do curso de Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas da Universidade do Estado da Bahia.

**ORIENTADOR:
Prof. Ruy Aguiar**

SALVADOR – BAHIA
2013

AGRADECIMENTOS

Enfim e sem mais delongas, ponho fim a esta saga universitária. Neste espaço nobre de todos os projetos que necessitaram de apoio, paciência pessoal e alheia, e porque não dizer, sacrifícios, devemos então nos lembrar daqueles que não nos deixaram esmorecer no caminho, que nos fizeram enxergar que além de toda auto sabotagem e empecilhos existe uma prova, uma passagem, à qual não devemos titubear.

Dito isso, agradeço imensamente ao Universo, a Deus, a essa força de tantos nomes e que por tantos meios nos provoca à evolução, a meus familiares, especialmente à minha mãe, que dentre todas as cobranças transparece apenas o seu amor, aos meus ex-colegas, hoje jovens Relações Públicas, aos quais me unirei como leões famintos nesta savana árida que é o mercado de trabalho, ao meu namorado, pela compreensão infinita das minhas ausências e lágrimas diante das ciladas acadêmicas e aos meus melhores amigos, por serem e fazerem parte significativa da minha vida e alma.

Agradeço ainda aos professores, pelo ensino e experiências, com um carinho especial ao prof. Suênio, pelas ironias inesquecíveis e sofríveis risadas em sala ou no corredor, e ao prof. Ruy, por me aceitar como sua orientanda e pelas críticas sagazes a este projeto. Finalmente e ainda com enorme importância, agradeço humilde e afetuosamente a toda equipe da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, com destaque à ex Diretora Maura Icléa que acompanhou todo o diagnóstico deste projeto, à disposta Ivonilda Peixoto e à gentil Neuza Tinoco, que pacientemente atenderam minhas súplicas e cederam seu precioso tempo a este empreendimento acadêmico.

Sou Grata.

“Assim é que podemos entender-nos uns aos
outros, mas somente a si mesmo pode cada um
interpretar-se.”

Hermann Hesse

RESUMO

O projeto aqui exposto trata-se de um Planejamento de Relações Públicas realizado para a Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, biblioteca universitária central da Universidade do Estado da Bahia. Constitui-se portanto no relato e análise dos contextos externos e internos onde a Biblioteca se insere, revelando as diversas variantes que interferem na organização – políticas, sócio econômicas, demográficas, tecnológicas e culturais – como também seus aspectos administrativos, físicos, processuais e comportamentais, cujas informações foram adquiridas através de pesquisa bibliográfica, observação diária e constantes entrevistas. O projeto conclui-se com a utilização destas informações para a construção de um diagnóstico, reconhecendo as potencialidades e fragilidades da organização, e a sugestão de estratégias que reforcem as relações da Biblioteca Central com seus públicos, aumentando sua valorização e representatividade social.

Palavras chaves: *Relações Pública; Planejamento; Biblioteca Universitária; Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura.*

ABSTRACT

The work for course conclusion exposed here it is a Public Relations Planning conducted for the Prof. Edivaldo Machado Boaventura Library, the central university library of the University of the State of Bahia. It constitutes therefore the reporting and analysis of internal and external contexts where the library is located, revealing the many variants that affect the organization - political, socio economic, demographic, technological and cultural - as well as administrative aspects, physical, procedural and behavioral, whose information was acquired through bibliographic research, daily observation and constant interviews. The project concludes with the use of this information to construct a diagnosis, recognizing the potentialities and fragilities of the organization, and suggesting strategies that strengthen the relations of the Central Library with its audiences, increasing their worth and social representation.

Keywords: Public Relations, Planning, University Library, Library Professor. Edivaldo Machado Boaventura.

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	11
2 ANÁLISE DO MACROAMBIENTE	13
2.1 Bibliotecas	13
2.1.1 Bibliotecas Universitárias	14
2.2 Variáveis que interferem na instituição	15
2.2.1 Políticas e marcos legais	15
2.2.2 Socioeconômicas e Demográficas	22
2.2.3 Tecnológicas e Culturais	25
3 ANALISE DO MICROAMBIENTE	31
3.1 A Comunidade do Cabula e entorno	31
3.2 A Universidade do Estado da Bahia	32
3.3 Localização	33
3.4 A Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura	34
3.4.1 Histórico	34
3.4.2 SISB	37
3.4.3 Serviços	37
3.4.4 Espaço e estrutura física	40
3.4.5 Informações gerais sobre o acervo	42
3.4.6 Estrutura Organizacional e Administrativa	44
3.4.7 Organograma da Biblioteca Central	46
3.4.8 Missão	46
4 CULTURA INSTITUCIONAL	47
4.1 Perfil dos Funcionários	49
4.2 Comunicação e Rotinas	52

4.2.1 Outros canais e viabilidades comunicativas	54
4.3 Públicos	57
5 PLANO	61
5.1 Análise de PFOA	61
5.1.1 Potencialidades	61
5.1.2 Fragilidades	62
5.1.3 Oportunidades	63
5.1.4 Ameaças	64
5.2 Objetivos	65
5.2.1 Objetivo Geral	65
5.2.2 Objetivos Específicos	66
5.3 Justificativa	66
5.4 Estratégias	70
5.4.1 Estratégia 1	70
5.4.2 Estratégia 2	74
5.4.3 Estratégia 3	78
5.4.4 Estratégia 4	82
5.5 Cronograma Geral	86
5.6 Orçamentos	87
5.6.1 Orçamento Geral	88
REFERÊNCIAS	89

LISTA DE FIGURAS E TABELAS

Tabela 1: Informações gerais sobre o acervo

Ilustração 1: Organograma da Biblioteca Central

Tabela 2: Classificação dos públicos

Tabela 3: Cronograma Estratégia 1

Tabela 4: Cronograma Estratégia 2

Tabela 5: Cronograma Estratégia 3

Tabela 6: Cronograma Estratégia 4

Tabela 7: Cronograma Geral

Tabela 8: Orçamento Geral

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASCOM – Assessoria de Comunicação da Universidade do Estado da Bahia

BU – Biblioteca Universitária

CBBU – Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias

CONSUNI – Conselho Universitário

FAIFE - Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES – Instituição de Ensino Superior

IFLA- The International Federation of Library Associations and Institutions

INAF – Indicador de Alfabetismo Funcional

INEP- Instituto nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica

MEC – Ministério da Educação do Brasil

OMPI – Organização Mundial da Propriedade Intelectual

ONU – Organização das Nações Unidas

PCT - Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes

Pnad – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

PROGRAD – Pró Reitoria de Ensino de Graduação

SESU – Secretaria de Ensino Superior

SISB - Sistema de Bibliotecas da Universidade do Estado da Bahia

UNEB – Universidade do Estado da Bahia

UNESCO – The United Nations Educational Scientific and Cultural Organization

UPOV - Convênio Internacional para a Proteção de Obtenções Vegetais

1 APRESENTAÇÃO

O Planejamento de Relações Públicas que aqui segue, realizado pela aluna Yasmin Argôlo sob a orientação do Prof. Ruy Aguiar, trata-se de um trabalho para conclusão de curso, realizado de forma avaliativa para a graduação em Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas da Universidade do Estado da Bahia, Campus I.

Surgido da necessidade de desenvolver um Projeto Experimental e do desejo de colocar em prática os conhecimentos adquiridos em quatro anos de estudo, a ideia do planejamento possuía ainda a exigência óbvia de uma organização com abertura para ceder informações e pré-disposição a mudanças, para que a pesquisa e as conclusões não fossem um investimento em vão no rol imenso de trabalhos acadêmicos sem repercussão prática.

Após algumas indagações ficou clara a oportunidade que era elaborar o planejamento na Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, mais conhecida como Biblioteca Central da UNEB. A biblioteca universitária, centro de saber e cultura da maior Instituição de Ensino Superior da Bahia, a Universidade do Estado da Bahia, seria sem dúvida um mergulho no cenário sócio comunicacional da universidade, além das vantajosas realidades física, a facilidade de acesso, e informacional, a receptividade louvável da Direção e dos funcionários.

Dando início ao projeto, foram realizadas extensas pesquisas quanto à natureza e conjuntura sócio econômica da organização, no intuito de compreender ao máximo o que ela é histórico e idealisticamente, as premissas de sua existência, como é concebida e finalmente consolidada. Este acúmulo de conhecimentos se deu através de vasta literatura em formato de livros, artigos, trabalhos acadêmicos e reportagens, que abrangem todo o ambiente tocante a uma biblioteca universitária e que estão devidamente indicados em

rodapés e nas referências citadas ao final do Planejamento. À compilação destas informações foram somadas práticas de investigação, através da observação diária dos processos de trabalho e funcionamento da Biblioteca e constantes entrevistas com seus funcionários, ex-funcionários e usuários dos seus serviços.

O projeto conclui-se então com a utilização destes dados para a construção de um diagnóstico, que compreende as variantes internas e externas da organização, reconhecendo suas potencialidades e fragilidades, e culmina com a formulação de estratégias e suas respectivas táticas para aproximar ainda mais a Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura de seus públicos legitimados e potenciais, ampliando seu valor e representatividade social.

Fica sob a responsabilidade da Biblioteca Central e de seus coordenadores aplicar o Plano aqui sugerido no momento mais oportuno à instituição, e com isso almejar um fortalecimento da imagem institucional junto a seus públicos de interesse.

2 ANÁLISE DO MACROAMBIENTE

2.1 Bibliotecas

A origem das bibliotecas remete diretamente à criação e domínio da escrita, e por consequência, ao surgimento das primeiras grandes civilizações. As pioneiras situam-se temporalmente no século VII a.C., havendo ainda algumas lendárias, como a de Alexandria, e acompanham as metamorfoses sociais, como as bibliotecas de meados do século XVI, demarcadas pela sua transformação de privilégio da aristocracia para caráter civil e democrático. Preponderante à passagem do tempo, as bibliotecas nunca perderam seu *status* inicial de preservação do conhecimento, ainda que tenham ampliando sua importância e funções sociais.¹

Etimologicamente determinadas através da junção latinizada dos vocábulos gregos *biblion*, referente a livro, e *theke*, estojo ou escaninho onde se guardavam os rolos de papiro ou pergaminho, as inicialmente *bibliothecas*, de uma forma geral, são entendidas como o local físico, virtual ou híbrido, onde se encontra todo tipo de informação armazenada nos mais diversos materiais, como por exemplo livros, periódicos, CDs, dentre outros.¹

No Brasil encontram-se bibliotecas de grandeza histórica. A primeira biblioteca a ser instaurada foi também a primeira da América do Sul. Criada em 1811, funciona hoje no bairro dos Barris, num prédio inaugurado em novembro de 1970 com capacidade para armazenar 3.000.000 (três milhões) de volumes.² No entanto a biblioteca oficial, e depositária do patrimônio bibliográfico e documental do Brasil, situa-se no Rio de

¹ Fonte:

http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/19211/19211_5.PDF Acesso em 22/09/2012

² <http://bibliotecapublicafpc.blogspot.com.br/> Acessado em 26/09/2012.

Janeiro. A Biblioteca Nacional, cujo nome institucional é Fundação Biblioteca Nacional, é considerada pela UNESCO como a sétima maior biblioteca nacional do mundo e a maior da América Latina.³

2.1.1 Bibliotecas Universitárias

Sendo as bibliotecas em geral unidades de informação, a biblioteca universitária, diretamente associada às Instituições de Ensino Superior (IES), cujo papel decisivo na produção de saberes, formação de competências e difusão da experiência cultural e científica da sociedade é indiscutível, toma posse de uma função fundamental de mediadora deste conhecimento universitário.

Ao apoiar o ensino e a investigação através de coleções que refletem as matérias lecionadas na universidade, as bibliotecas universitárias deixam de servir apenas como repositório de conhecimento, para ser referência das interseções entre perspectivas históricas, científicas, socioculturais e os indivíduos, ativos construtores do presente e futuro local.

No entanto, de acordo com uma pesquisa sobre os padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), realizada por Oliveira (2002, p.219): "A biblioteca é apenas uma exigência legal nas IES, posto que a mesma é avaliada enquanto infraestrutura para os cursos, sem a vinculação com a proposta pedagógica dos mesmos." Ou seja, para os padrões de qualidade do MEC "a biblioteca constitui-se em uma unidade de análise no item infra-estrutura e equipamentos dos cursos, o que demonstra sua avaliação somente como instalação e não com uma função acadêmica e pedagógica."(212). Seguindo esta abordagem, a função central da biblioteca universitária

Fonte:

³http://www.bn.br/portal/?nu_pagina=11 Acessado em 26/09/2012.

consiste em estabelecer o acesso e recuperação aos conteúdos através da pesquisa.

A biblioteca universitária, por sua vez, também pode ser entendida como instância facilitadora à universidade quanto ao atendimento às necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação. Dessa forma, ela passa a assumir outras funções além da reunião, preservação, tratamento e difusão de toda a documentação e informação. Entre elas, proporcionar espaço e equipamento adequados ao ensino, fomentar o interesse pela investigação e hábitos de leitura que permitam o desenvolvimento pessoal e cultural dos seus usuários, realizar atividades de forma a ampliar públicos para a biblioteca e, dentro da realidade das novas Tecnologias de Informação e Comunicação, estimular a utilização de novas tecnologias.⁴

É possível, então, em vista dos aspectos supracitados, compreender que bibliotecas universitárias são "agências sociais organizadas com a missão de servir a sociedade enquanto instâncias criadoras e propulsoras do conhecimento, estimuladoras e facilitadoras do acesso a este conhecimento." LÜCK (2000, p.2).

2.2 Variáveis que interferem na Instituição

2.2.1 Políticas e marcos legais

Tendo por conhecido o contexto educacional das BU's - Bibliotecas Universitárias - e portanto a parte que lhe cabe na garantia do cumprimento dos Artigos 26 e 27 da Declaração Universal dos Direitos Humanos⁵, como facilitadora destes direitos, é

Fonte:

⁴ snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc Acessado em 27/09/2012

⁵Artigo 26 §1.º "Toda pessoa tem direito à instrução.[...]"

Artigo 27 §1.º "Toda pessoa tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de usufruir as artes e de participar do processo científico e de seus benefícios."

previsível a existência de órgãos, organizações e outros dispositivos legais que garantam o cumprimento e a qualidade destas unidades de informação. No limiar internacional, encontram-se as organizações *The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, mais conhecida como UNESCO, e a Organização das Nações Unidas (ONU), que têm ações direcionadas à temática da construção de sociedades do conhecimento inclusivas por meio de informação e comunicação. As duas instituições, seja pela abrangência que possuem no globo terrestre, seja por amplitude de focos sociais a que se dirigem, contribuem e influenciam no futuro das BU's através das respectivas agências filiadas IFLA e OMPI.

The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) é a principal organização internacional que representa os interesses das Bibliotecas e serviços de informação e de seus usuários. Sendo uma das agências de ação da UNESCO, a IFLA pretende ser "a voz global das bibliotecas e dos seus profissionais da informação". Suas funções básicas são, além de representar a biblioteconomia em assuntos de interesse internacional, promover a educação contínua do bibliotecários e desenvolver, manter e promover as diretrizes dos serviços da biblioteca. Ela também oferece um foro profissional às associações de bibliotecários, bibliotecas e associações de bibliotecas, qualquer que seja o tipo de biblioteca ou sua especialidade.

Uma das atividades centrais da IFLA é o *Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression* (FAIFE) - Comitê de Livre Acesso à Informação e Liberdade de Expressão - que monitora o estado da liberdade intelectual no seio da comunidade mundial de bibliotecas, suporta política de desenvolvimento e cooperação com outras organizações internacionais de direitos humanos e responde a violações de livre acesso à informação e liberdade de expressão. IFLA / FAIFE são também organizações membro da *International Freedom of Expression Exchange* -Intercâmbio

Internacional de Liberdade de Expressão, uma rede global de organizações não-governamentais que monitora a liberdade de expressão em todo o mundo.⁶

Quanto à Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI), esta é uma das 16 agências especializadas da ONU, criada em 1967. O papel da OMPI é estimular a proteção da Propriedade Intelectual no mundo todo, mediante a cooperação entre os Estados. Os exemplos mais marcantes desta atuação são o Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes (PCT), o apoio ao Convênio Internacional para a Proteção de Obtenções Vegetais (UPOV) e o Protocolo de Madrid, para o registro internacional de marcas. Ela visa ainda medidas para acelerar o desenvolvimento econômico, social e cultural dos países através de atividades intelectuais e facilitadoras da transmissão de tecnologias relativas à propriedade industrial, além de incentivar a negociação de novos tratados internacionais e a modernização de legislações nacionais.⁷

Já no âmbito nacional, a primeira decisão política e legal, concernente à existência das bibliotecas universitárias data de 1963, quando o Conselho Federal de Educação passou a exigir que as universidades possuam uma biblioteca, para que tivessem reconhecidos os cursos por elas oferecidos, posição esta reafirmada em 1986, através da Portaria 288.⁸

O Conselho Federal de Educação foi sucedido pelo Conselho Nacional de Educação, criado pela Lei n. 9.131, de 24 de novembro de 1995, e atualmente é um órgão colegiado integrante da estrutura do Ministério da Educação do Brasil - MEC -, que discrimina e regulamenta as Instituições de Ensino Superior (IES) e suas BU's. Para que estas IES tenham seus cursos aprovados e regulamentados, é realizada uma análise

Fonte:

⁶ <http://ifl.alacro.tripod.com/hp/oqeaifla1.html> Acessado em 29/09/2012

⁷ <http://www.onu.org.br/onu-no-brasil/ompi/> Acessado em 29/09/2012

⁸ http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=422 Acessado em 29/09/2012.

promovida pelo MEC, na qual a biblioteca universitária possui um papel de extrema importância, sendo responsável por 40% da nota total.⁹

Visto que é encarregado pelo estudo e despacho de assuntos relativos ao Ensino Superior no Brasil, o MEC possui também a Secretaria de Educação Superior (SESU) responsável por planejar, orientar, coordenar e supervisionar o processo de formulação e implementação da Política Nacional de Educação Superior. Numa ação conjunta, em 1993, essas duas unidades governamentais chegaram a criar um Sistema de Bibliotecas Universitárias – o PROBIB – que logo depois foi desmontado por falta de recursos.⁹

No entanto, há uma unidade nacional, criada a partir de recomendação efetuada em 15 de janeiro de 1987, durante a realização do V Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, em Porto Alegre, que se mantém ativa ainda na atualidade.

A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) tem como principal missão promover a formulação de políticas públicas para incentivar a cooperação, o compartilhamento de serviços e produtos, a realização de projetos e pesquisas, a elaboração e editoração de documentos técnico-científicos e a organização de eventos entre e para as BU's, visando a consolidação da educação continuada e a representação destas junto a órgãos governamentais e a comunidade científica brasileira.¹⁰

Partindo finalmente para um foco regional e estadual, tem-se ainda o Conselho Regional de Biblioteconomia, especificamente da 5ª Região, que engloba Bahia e Sergipe. Criado pela Resolução nº 4, de 12 de junho de 1966 e reformulado pela Resolução 390 de 11 de agosto de 1992, do Conselho Federal, este é responsável, no âmbito de sua jurisdição,

Fonte:

⁹ <http://portal.mec.gov.br> Acessado em 29/09/2012.

¹⁰ cbbublogger.blogspot.com Acessado em 29/09/2012

pelo efetivo cumprimento dos interesses, direitos e deveres relativos à profissão de biblioteconomia, tendo também responsabilidades quanto à fiscalização profissional e notificação das bibliotecas que desrespeitem tais preceitos.¹¹

Muitas são as leis que regem, interferem, promovem e resguardam a dinâmica de desenvolvimento das bibliotecas universitárias. Entre elas estão a Lei nº 10.753, que institui a Política Nacional do Livro¹², cujas diretrizes gerais citam a ampliação de bibliotecas, implementação de programas anuais para manutenção e atualização do acervo de bibliotecas universitárias, consignação de verbas às bibliotecas para sua manutenção e aquisição de livros, dentre outras disposições de incentivo ao universo subjetivo e físico do livro.

A lei do Direito à Informação, muito comumente confundida com o "Direito da informação" - um conjunto de conceitos e noções jurídicas que se aplicam sobre a veiculação, geração e consumo de conteúdos - que está prevista na Constituição Federal, nos incisos II, XIV, XXXIII e XXXIV do Capítulo I e regulamentada pela Lei nº 12.527, assegura a todos o acesso à informação pública, de interesse particular ou coletivo, resguardado aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. Aplicada às BU's, o exercício do Direito à Informação é realizado através da pesquisa em fontes abertas (*open source*) de informação de domínio público (*public domain information*), não configurando assim violação de sigilo ou invasão de privacidade.¹³

Há ainda a Lei do Direito Autoral, cujas primeiras linhas constam na Constituição de 1988, no artigo 5º no inciso XXVII, que afirmam que "aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos

Fonte:

¹¹ www.crb5.org.br/institucional.php Acessado em 29/09/2012

¹² <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Legislacao/Lei10753-30outubro2003.pdf> Acessado em 29/09/2012

¹³ <http://www.cgu.gov.br/acessoainformacaogov/acesso-informacao-brasil/index.asp> Acessado em 30/09/2012

herdeiros pelo tempo que a lei fixar.". Os direitos de propriedade intelectual e de aproveitamento econômico sobre obras são esclarecidos ainda nos incisos XXVIII e XXIX, onde os autores são vinculados ao processo de criação. No entanto, sua estrutura atual foi delimitada somente dez anos depois, quando da promulgação da Lei nº 5.988, de 14 de dezembro de 1993, que alterou, consolidou e atualizou a Lei do Direito Autoral.

Esta lei constitui uma norma ordinária e por sua forte característica econômica é fonte de conflitos de natureza ética com o princípio fundamental do cidadão, o Direito à Informação, em especial quando o usuário não tem condições financeiras para adquirir o conteúdo almejado ou vê-se limitado no seu direito de acesso à informação no ambiente da biblioteca universitária.¹⁴ Como discorre Adorno:

"A lei de Direitos Autorais surgiu a partir da preocupação com a expressão das ideias e com a criatividade humana, porém perdeu suas justificativas iniciais, relacionadas à sua importância na realização e na manutenção constante do diálogo cultural. A visão privatística do Direito Autoral está dificultando o pleno acesso à informação, porque sua sustentação, às vezes insensível e radicalizada, tem dificultado o acesso dos educandos a várias obras, seja pelo custo elevado cobrado pelas editoras, seja pela quase ausência de políticas públicas e privadas voltadas a publicações mais acessíveis. (Adolfo, 2006)

O Direito Autoral também discorre no Artigo 46, inciso 2, da Lei 9.610/98 sobre fotocópias permitindo "a reprodução, em um só exemplar de pequenos trechos, para uso privado do copista, desde que feita por este, sem intuito de lucro", vedando a reprodução total da obra. No entanto, apesar da legalidade na reprodução entre 10% e 30% de uma obra, a Associação Brasileira dos Direitos Reprográficos (ABDR), entidade que

representa editoras, vem notificando instituições de ensino para que a fotocópia seja proibida.¹⁴

Outro dispositivo legal de destaque é a Lei de Acessibilidade - Decreto lei 5296, cujo Art. 24 ordena que "os estabelecimentos de ensino de qualquer nível, etapa ou modalidade, públicos ou privados, proporcionarão condições de acesso e utilização de todos os seus ambientes ou compartimentos para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, inclusive salas de aula, bibliotecas, auditórios, ginásios e instalações desportivas, laboratórios, áreas de lazer e sanitários.".¹⁵

Tendo por base de análise as informações políticas e normativas acima citadas, é notório o aparato legal, internacional e nacional, para a manutenção da Biblioteca Universitária como espaço integrativo e interativo relacionado a todos os cursos e a todos os processos do Ensino Superior. É relevante também o reconhecimento legislativo de que as BU's não são apenas um recurso físico para a realização de empréstimo de livros, mas também como parte do direito do cidadão à possibilidade de adquirir informações ainda que não possa adquirir material fixo doméstico para estudo. Ainda que defronte a uma possível crise bibliotecária quanto à transformação dos métodos de ensino e aprendizagem, intensificação de pesquisas e da extensão e, sobretudo, pela capacitação de docentes que vem demandando maior sofisticação e exigindo maior pertinência no atendimento dos serviços de informação e documentação, os dispositivos legais supracitados se mostram preocupados em acompanhar e até provocar mudanças positivas para o futuro das mesmas.

Fonte:

¹⁴http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=422

¹⁵<http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=43> Acessado em 01/10/2012

2.2.2 Socioeconômicas e Demográficas

A relação entre o acesso à informação/educação e o desenvolvimento econômico é evidente, e, não por acaso, diversos órgãos de pesquisa socioeconômica e demográfica se voltam para os dados educacionais no intuito de entender e contextualizar a realidade de diversas localidades em diferentes amplitudes territoriais. Áreas do conhecimento, tais como ciência da informação, sociologia, economia e ciência política, também vem investigando a informação como base para a geração do conhecimento e ação social e sua relevância econômica e política.

O Brasil é a sexta maior economia do mundo desde 2011, quando ultrapassou o Reino Unido em valor de Produto Interno Bruto (PIB), no entanto esta posição se refere principalmente ao crescimento na participação do mercado de exportação e ao sistema de controle financeiro. Para se firmar como potência econômica há ainda muito que ser feito no quesito renda per capita¹⁶. Muito embora seja um índice muito útil, tal coeficiente também esconde várias disparidades na distribuição de renda. Como é o caso do Brasil que além de possuir uma renda per capita baixa em comparação com os países ricos, ainda possui alto índice de concentração de renda e desigualdade social¹⁷. Quando os números se voltam para a educação e o acesso à cultura, a posição no ranking de desenvolvimento declina.

De acordo com o Relatório de Monitoramento Global lançado em 2011 pela UNESCO, setor da ONU para a cultura e educação, o Brasil manteve a mesma posição do ano anterior, ou seja, 88º lugar de 127 países no ranking de educação, ficando entre os de nível "médio" de desenvolvimento. A isso somam-se as taxas de analfabetismo no

¹⁶A renda per capita é a renda média para cada habitante de um país e significa uma melhora na qualidade de vida da população.

¹⁷ Fonte: <http://www.brasilecola.com/brasil/nivel-renda.htm> Acesso em 2/10/2012.

Brasil, mantidas sob o olhar desatento das metas em educação, quando deveriam também ser analisadas dentro das políticas sociais e econômicas, visto que a população analfabeta ou de baixíssimo grau de instrução é a mesma que padece dos principais males sociais como fome, desemprego e alienação.

São 12,9 milhões de analfabetos, segundo a Pnad - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (2011), realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os números divulgados demonstram que entre os jovens de 10 a 14 anos, 1,9% é analfabeto. Com 15 anos ou mais, a taxa de analfabetismo é de 8,6%. O Nordeste é a região com os piores resultados em todas as faixas etárias, e os índices se agravam nos municípios com até 50 mil habitantes, na população com mais de 15 anos, entre negros e pardos e na zona rural. Se considerados apenas aqueles com mais de 25 anos, o índice chega a 21,3%. E embora o número de analfabetos absolutos esteja diminuindo em comparação aos anos anteriores, outros índices, como o Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), avançam, evidenciando que quantidade não é qualidade quando mesmo depois de cursarem o ensino fundamental os indivíduos não conseguem utilizar o conhecimento da língua para se inserir nas práticas sociais de uso da leitura e da escrita.

Erradicar o analfabetismo é uma meta válida, no entanto não diluiria um problema ainda maior fortemente associado a ele, o obstáculo da exclusão social, resultado e consequência de aspectos como a falta de democratização dos bens culturais e do acesso à cultura. O IBGE, em suas pesquisas, revela que não houve progresso na distribuição da renda, pois a minoria dos brasileiros possui altos salários e a maioria ganha pouco ou nada - sendo que as disparidades coincidem com as taxas de analfabetismo, ou seja, no Nordeste 51% da população vive com até meio salário mínimo, enquanto na região Sudeste essa taxa é de apenas 18%. Tudo isto num país onde a renda ainda é um fator determinante para o acesso à escola e à inclusão cultural para os jovens.¹⁷

Os gastos com educação ocupam uma parte cada vez maior da renda dos cidadãos, sendo que, tomando por referência apenas despesas com educação superior, "a parcela mais rica da população gasta 284 vezes mais do que a fatia mais pobre", de acordo com a análise de Gasto e Consumo das Famílias Brasileiras Contemporâneas, dirigida pelo Ipea¹⁸. Este cenário procura ser amenizado através de ações afirmativas como o Sistema de Cotas e o Prouni, métodos encontrados pelo Estado para dar acesso a negros, índios, deficientes e estudantes de escola pública em universidades, concursos e mercado de trabalho. Ou seja, ferramentas de democratização do acesso à educação, cultura e emprego destinadas à população historicamente marginalizada do processo de desenvolvimento do país. No que diz respeito ao acesso à cultura e lazer é essencial também considerar a exclusão e a desigualdade de bens e serviços existente entre as diferentes classes sociais brasileiras. Werthein, ex-representante da UNESCO no Brasil, em uma publicação do Correio Braziliense em abril de 2005, calcula que, "no País, 73% dos livros está concentrado nas mãos de 16% da população, e ainda, segundo dados do IBGE, 89% dos municípios não têm bibliotecas públicas e 65% não possui livrarias, nem lojas de música."

Na Bahia, as transformações ocorridas e em curso na economia também não têm sido suficientes para produzir um cenário favorável do ponto de vista social. A cidade de Salvador, de acordo com dados do IBGE nos Indicadores Sociais Municipais do Censo Demográfico 2010, tem uma população de mais de 2 milhões e meio de habitantes, sendo a quarta capital no ranking nacional do analfabetismo, com 84.204 pessoas que não tiveram acesso ou não concluíram a formação educacional básica. A cidade conta com uma rede municipal de 425 escolas que se integram a um sistema de atendimento que inclui mais 221 escolas estaduais de ensino fundamental mas, de acordo com informações

¹⁸ Ipea- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

retiradas da Pesquisa do INEP/EDUDATA¹⁹ de 2003, dentre estas unidades de ensino, apenas 166 escolas públicas (29,3%) possuíam bibliotecas.

Esta carência de bibliotecas explicita o que outros estudos já indicaram: a constatação de que a infraestrutura escolar tem relação positiva com o desempenho (GOMES, 2005), ou seja, a existência de uma correlação entre a detenção de uma biblioteca e uma performance favorável dos estudantes. Portanto, o acesso à cultura e à informação através de uma biblioteca em âmbito educacional legitima sua função primordial na transformação dos recursos humanos brasileiros, no intuito de se ter em todas as áreas profissionais com os conhecimentos e as habilidades necessárias à inserção no mundo do trabalho e ao enfrentamento dos desafios da sociedade do conhecimento.

Diante do exposto, vinculada a uma Instituição de Ensino Superior, a Biblioteca Universitária se insere num contexto social muito além da sua própria comunidade acadêmica. Assumindo sua importância como organismo vivo, propagador de cultura e suporte para a formação e informação, a biblioteca universitária deve ser parte ativa da vida em seu entorno, ou seja no ambiente externo à Universidade. Seus produtos e serviços devem ser um fluxo contínuo de informações, levando a propriedade subjetiva de valor que a instituição tem a oferecer para todos os públicos.

2.2.3 Tecnológicas e Culturais

Margarida Kunsch, ao tratar das variáveis que interferem na organização durante a análise do ambiente externo, chancela a importância do aspecto tecnológico ao afirmar sobre sua responsabilidade na viabilização da economia global, e sentencia: "Nenhuma organização consegue hoje escapar aos impactos causados pelas novas tecnologias. A

¹⁹ INEP- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais.

não-adaptação poderá levá-la ao obsoletismo e à estagnação." (KUNSCH, 2003).

Resultado da convergência entre a informática e as telecomunicações, o fenômeno das Tecnologias da Informação (TI), iniciado nos anos 1980, atualmente é a regra determinante para a interação e organização das sociedades entre si e dentro delas:

"A revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede. Essa sociedade é caracterizada pela globalização das atividades econômicas decisivas do ponto de vista estratégico, por sua forma de organização em redes; pela flexibilidade e instabilidade do emprego e pela individualização da mão-de-obra. Por uma cultura de virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia onipresente, interligado e altamente diversificado." (CASTELLS apud MORIGI; PAVAN, 2004, p. 117).

Na sociedade em rede, a informação passa a ser matéria-prima para qualquer atividade humana, individual ou coletiva, e portanto todas essas atividades tendem a ser afetadas diretamente pela nova tecnologia.

A superprodução de informação decorreu na saturação da mesma, numa etapa inerente ao processo de expansão das redes que se integram. Assim, ainda que em meio a inúmeros benefícios científicos, comunicacionais, processuais e culturais, a sociedade de rede trouxe consigo o impasse da acumulação: a busca incessante pela forma mais prática e fácil de acumular informação.

Às Bibliotecas não foi possível se manterem ausentes deste processo, visto que devem acompanhar as tendências da vida social, em especial aquelas relacionadas ao campo do conhecimento e da educação. Ainda que haja um aparente paradoxo entre uma

instituição fundamentada no acúmulo e acessibilidade de informação através de material físico e um sistema virtual de armazenamento e difusão, efetivamente as bibliotecas sempre foram dependentes da tecnologia da informação. Desde a passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos até o advento da biblioteca digital, no final dos anos 90, estas instituições sempre estiveram ligadas a diversas tecnologias de informação e demonstraram conseguir acompanhar e vencer os novos parâmetros tecnológicos.

Isto porque o uso do computador em bibliotecas trouxe vantagens significativas para a organização e controle de acervo, além do acesso rápido a este e sua atualização contínua através de diretórios, bases de dados e ferramentas de busca. Esta mudança reverte-se em aceleração de processos internos e externos de trabalho. Desta forma, amparadas pelos recursos da Tecnologia da Informação (TI), as bibliotecas acadêmicas puderam mudar paradigmas de trabalho a favor da qualidade no atendimento aos usuários.

Para formalizar e também uniformizar as funcionalidades de uma biblioteca universitária frente às novas demandas da realidade da sociedade de rede, foi pertinente a criação de políticas públicas concernentes ao uso de TIs no âmbito da biblioteca universitária. Estas políticas relacionam diversos critérios para que as BU's possam desenvolver suas atividades com eficácia e ajustamento às necessidades dos usuários, como o parágrafo 4º, Art. 16, no Decreto Nº 5.773, promulgado em 2006, sobre o credenciamento e recredenciamento de Instituição de Educação Superior. Este requisita das bibliotecas universitárias mídias como vídeos, DVD, CD, CD-ROMs e assinaturas eletrônicas, além das instalações básicas, como acervo, periódicos e etc.

Outras duas determinações são as Portaria Nº2.864, de agosto de 2005, Art.1º, e a Portaria No. 13, de fevereiro de 2006, inciso V. A primeira exige que informações como a descrição da biblioteca quanto ao seu acervo de livros e periódicos, política de

atualização e informatização e formas de acesso e utilização constem nos sites das suas respectivas Instituições de Ensino. Já a segunda institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos.

Também cumpre considerar que para o exercício de suas funções, as BU's não podem prescindir das relações com seus públicos externos, incluindo outras instituições. É forçoso à biblioteca universitária estabelecer e alimentar relações para consolidar uma gestão tecnológica amigável à cultura instalada, manter-se conhecedora das necessidades da sociedade que determinam a utilização das tecnologias disponíveis e a aplicação destas para a produção do conhecimento.

Essas novas diretrizes socioculturais repercutem na biblioteca universitária não apenas quanto ao acervo e serviços viabilizados. Seus atuais usuários-estudantes são advindos de uma geração digital íntima da cultura de mídia eletrônica, computadores e videogames, cuja experiência difere da maioria daqueles que foram criados em uma era passiva de meios de comunicação, como o rádio e a televisão. Por este motivo é de se esperar que os universitários tenham anseios por um ambiente de práticas interativas, virtuais ou materiais, que induzam à experiência de aprendizado em vez de apenas expor o conhecimento disponível.

Mas a renovação do cenário discente não se limita às habilidades pré adquiridas dos mesmos. Graças às políticas de acessibilidade ao Ensino Superior - resultante da tomada do conhecimento como moeda de troca - houve uma grande ampliação do alunado, principalmente em termos de classe socioeconômica, dando uma nova perspectiva cultural às universidades e, conseqüentemente, às bibliotecas.

Assim, considerando que a preocupação com as demandas externas não deve dizer respeito apenas à existência e durabilidade das BU's como entidades funcionais mas principalmente acerca da sua responsabilidade social, pronuncia-se a primazia num

atendimento adequado para todos os segmentos sociais em conjunto, de modo a suprir suas demandas de interesse e sua necessidade de aproximação com as tecnologias.

A inclusão social está de tal forma vinculada ao acesso e à forma de utilização das tecnologias de informação e comunicação - TIC's – que quanto mais pleno o alcance e o uso destas, menores são as limitações de um indivíduo para contribuir de forma ativa ao desenvolvimento da sociedade. No entanto, nitidamente os progressos tecnológicos e econômicos se concentram em uma minoria da população, como muitos dos serviços e condições básicas para a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Este ciclo retro-alimentativo de segregação, oriundo do processo de diferenciação entre as pessoas quanto ao acesso e o trato com as TI's, corresponde a um dos malefícios sociais da tecnologia: a desigualdade qualitativa entre práticas e a geração de uma elite informacional. A soberania da tecnologia é tamanha que fica enunciada a sua disponibilidade para todos. Ledo engano. Apesar de óbvio, ainda é preciso fortalecer a consciência de que as pessoas sem acesso à tecnologia não terão um futuro congruente à realidade que as cerca. E assim, como dito por Hawkins:

(...) Não podemos depender somente das forças do mercado para corrigir esse desequilíbrio porque o mercado não é direcionado pelas considerações sociais. Como nos movemos para um mundo centrado na tecnologia, é importante assegurar que todos os segmentos da sociedade tenham acesso à tecnologia necessária (Hawkins, D., p. 12).

Assim sendo, o ambiente cultural proporcionado por uma biblioteca universitária, se reformulado, entre outras coisas, em estrutura, serviços enquanto aos públicos, estando a tecnologia encarregada de eliminar os obstáculos de tempo e espaço e expandir suas

acepções, de modo a favorecer a inclusão, pode ser usado para invalidar estas contradições sociais.

A preservação do conhecimento é uma função inextinguível das bibliotecas, mesmo que mutável, tanto que atualmente o "saber" tem existido sob diversas formas - texto, imagem, som, algoritmo ou digital - acessíveis ao indivíduo sem que o mesmo necessite de prerrogativa acadêmica. Então, o desafio mais crítico da atualidade é o de responder às necessidades de uma clientela em mudança, encontrar métodos mais centrados na motivação e no gerenciamento do processo ativo de aprendizado dos estudantes.

Fica implícito também o entendimento de que as TIC's são, sobretudo, uma estrutura de apoio às linguagens e expressões sociais, ainda que também elementos constitutivos da experiência social, e que suas constantes mudanças não representam ameaça à estrutura tradicional das bibliotecas e sim uma oportunidade de renovar e revigorar o seu papel de transformação social.

3 ANÁLISE DE MICROAMBIENTE

3.1 A Comunidade do Cabula e entorno

A Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura está localizada no bairro do Cabula. O bairro, situado no “Miolo Central” de Salvador - região assim denominada desde os estudos do Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano para a Cidade de Salvador (PLANDURB) da década de 1970 por situar-se geograficamente na parte central da península do município - possui cerca de 115km², numa área entre duas grandes avenidas: a BR-324 e a Avenida Luiz Viana Filho, mais popularmente conhecida como Av. Paralela, e estendendo-se desde a Invasão Saramandaia até o limite Norte do Município.

A região administrativa XI, Cabula, contém os bairros do Cabula, Resgate, Pernambués, Saramandaia, Narandiba, Doron, Saboeiro e São Gonçalo. Esta representa cerca de 37% da área de Salvador e engloba nada menos que 30% da população do município, segundo os dados censitários de 2000.

Zona urbana, resultante da expansão horizontal ocorrida nos anos 1950, o Cabula experimentou um processo de acelerada ocupação, em sua grande maioria por população de baixa renda, tanto através de programas governamentais como por ocupação espontânea. Muito embora algumas propriedades de pessoas de média-alta e alta renda tenham resistido, o bairro é considerado como uma das áreas de maior expressão do processo de segregação urbana de Salvador.²⁰

Também conhecida como periferização sócio-espacial, este afastamento das áreas melhor providas de bens e serviços urbanos é consequência do rápido crescimento da

²⁰ Fonte: http://www2.uefs.br/sitientibus/pdf/11/periferizacao_socio_espacial_em_salvador.pdf Acesso em 5/10/2012

população, aliado à intensa urbanização e à endêmica distribuição de renda, que impôs aos mais pobres sua expulsão dos centros urbanos para áreas mais distantes.²⁰

Sem o correto planejamento e acompanhamento, este reflexo espacial dos agentes socioeconômicos é recente, caótico e expõe lamentáveis problemas urbanos e ambientais. Ainda assim, a região atualmente configura um palco atrativo para novos empreendimentos ligados a prestação de serviços e habitação que continuam se estabelecendo no local, talvez mesmo graças à sua taxa de crescimento quase 2 vezes maior que a de Salvador, constituindo-se num grande eixo de expansão da cidade.

Devido a seu elevado contingente populacional, os principais problemas na infraestrutura local estão vinculados ao transporte coletivo que, de acordo com as constantes reivindicações dos habitantes, é muito deficiente. O acesso ao bairro se dá principalmente pela Avenida Antônio Carlos Magalhães na Rótula do Abacaxi, pelo bairro Saboeiro através da Avenida Paralela e por Narandiba pela Avenida Edgar Santos, todas frequentemente congestionadas com o tráfego volumoso.

As dinâmicas provenientes desta densificação prosseguem, tornando imprescindíveis ações estratégicas que contemplem necessidades de cunho ambiental e social, com destaque para problemas da segurança, da comunidade local, levando maior qualidade de vida para a região e, por conseguinte, para a cidade.

3.2 A Universidade do Estado da Bahia

A Universidade do Estado da Bahia (UNEB), é a maior instituição pública, gratuita, de ensino superior do Estado, graças à sua estrutura multicampi que abrange geograficamente todas as regiões da Bahia. Tendo sido fundada em 1983 e mantida pelo Governo do Estado por intermédio da Secretaria da Educação (SEC), a UNEB dispõe de

29 Departamentos, instalados em 24 campi: um sediado na capital do estado, Salvador, onde se localiza a administração central da instituição e a Biblioteca Prof Edivaldo Machado Boaventura, e os demais, distribuídos em 23 municípios de médio e grande porte.

A UNEB atua fomentando a educação, cultura, pesquisa e extensão. Em sua totalidade, oferece mais de 150 opções de cursos e habilitações nas modalidades presencial e de educação a distância (EaD), nos níveis de graduação e pós-graduação, além de desenvolver pesquisas em diversas temáticas educacionais. Somente no Campi Salvador, são ofertados 22 cursos presenciais de graduação, afora o expressivo crescimento na oferta de cursos *stricto sensu* (mestrados e doutorados) nos últimos anos neste município.

A Universidade assume seu compromisso social também através da alfabetização e capacitação de jovens e adultos em situação de risco social, da educação em assentamentos da reforma agrária e em comunidades indígenas e quilombolas, e dos projetos de inclusão e valorização voltados para pessoas deficientes, da terceira idade, GLBT, dentre outras parcelas discriminadas da população.

3.3 Localização

A Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura está situada nos limites da Universidade do Estado da Bahia, no Campus I, cuja localização é na Rua Silveira Martins, nº 2555 - Cabula. CEP: 41.150-000A

3.4 A Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura

3.4.1 Histórico

A Biblioteca Prof Edivaldo Machado Boaventura, também conhecida popularmente como Biblioteca Central da UNEB, foi outrora denominada apenas como Biblioteca da Universidade do Estado da Bahia, por ser a única no momento da criação da UNEB.

Suas memórias começam antes mesmo da fundação da Universidade, por volta de 1968, quando vários centros de educação técnica foram criados no Brasil. Por iniciativa do professor Fernando Brandão de Souza, então diretor do Centro de Educação Técnica da Bahia, foi aberta uma biblioteca para atender às necessidades de estudo e pesquisa do alunos, professores e técnicos desta instituição.

Inaugurada em 14 de janeiro de 1971, recebeu o nome de Biblioteca Edivaldo Machado Boaventura, em homenagem ao então Secretário de Educação e Cultura, que muito se empenhou pelo estabelecimento da instituição. Teve como primeira bibliotecária Eurides Cardoso do Santos, cuja luta pelo crescimento e desenvolvimento, não só do acervo como também dos serviços prestados aos alunos e professores, é, até hoje, reconhecida como base da biblioteca da universidade.

Em 1974, através do Decreto nº 24.039/74, o centro foi transformado na Fundação Centro de Educação Técnica da Bahia - FCETEBA, e permaneceu nessa condição até a promulgação da lei Delegada nº 12/80, que extinguiu a Fundação e criou a Superintendência de Ensino Superior do Estado da Bahia (SESEB).

À época, a biblioteca manteve-se funcionando em sala própria, no prédio do FCETEBA em Ondina, até o início de março de 1979, quando o órgão foi transferido para

as instalações do Campus de Narandiba, no Cabula, ocupando um prédio especialmente construído para abrigá-la, o atual edifício da Reitoria.

Em 1979, quando assumiu a Superintendência do FCETEBA, a professora Clélia Silveira Andrade deu especial atenção à biblioteca, ampliando o quadro de funcionários, que contava com apenas um bibliotecário e dois auxiliares, e tomando providências para a ampliação do acervo bibliográfico, o que ocasionou no salto de 4.684 para 7.920 exemplares.

Em 1980, por conta da lei Delegada nº 12/80 supracitada, houve uma modificação em toda a estrutura do órgão, que passou inclusive a incorporar algumas unidades de Ensino Superior do Estado e que funcionavam de forma isolada. Em 82, foi aprovado ainda o Regimento da SESEB, que criou a Biblioteca Central, órgão suplementar, coordenador de todas as atividades biblioteconômicas e as bibliotecas sediadas em todas as Unidades de Ensino, além de instaurar o regimento e Regulamento do Sistema de Bibliotecas.

Em 1983, a lei Delegada nº 66/83 extinguiu a SESEB e criou a Autarquia Universidade do Estado da Bahia (UNEB). Neste período, a Biblioteca ficou estruturada em cinco seções, a saber: Seção Administrativa, Seção de Seleção e Aquisição, Seção de Atendimento ao Leitor, Seção de Documentação e Divulgação e Seção de Periódicos e Material Especial. Quanto à realidade das aquisições da Biblioteca nesta fase, agora universitária, estas chegaram ao registro de 17.305 exemplares, além de vários títulos de periódicos e diversas publicações oficiais.

Em 1992 foi encaminhado ao Conselho Universitário uma nova proposta de Regimento e Regulamento para apreciação e aprovação, tendo sido reconhecido em julho do mesmo ano e publicado do Diário Oficial em outubro.

No período de 1983 a 1994 a Biblioteca Central e o Sistema de Bibliotecas passou por considerável desenvolvimento e expansão em vista da criação de várias unidades em diferentes municípios, contando então com quatorze (14) campi, dezessete (17) unidades de ensino, uma (1) Biblioteca Central e treze (13) setoriais. A Biblioteca Central era responsável pela aquisição de material bibliográfico e pela coordenação dos serviços técnicos. Em 30 de maio de 1994, a mesma mantinha um acervo de 34.089 livros, 238 títulos de periódicos, quase 500 exemplares de publicações oficiais, além de material áudio visual.

Acompanhando as tendências da era da comunicação e do conhecimento, fez-se necessário incorporar estratégias gerenciais nos mais variados âmbitos da Biblioteca Central, entrando em curso a sua informatização e das demais setoriais a partir do segundo semestre de 1997, através da empresa ORTODOCS.

No ano de 2005 e até o presente momento, a informatização de todas as bibliotecas do Sistema ficou a cargo da empresa Pergamum.

Em 2008 elaborou-se uma nova estruturação para o Sistema de Bibliotecas, a qual foi aprovada pelo Conselho Superior Universitário - CONSU, através da Resolução nº 643/2008. Estabeleceram-se então classificações por tipo para as bibliotecas do SISB, de acordo com suas características físicas e funcionais: C para bibliotecas de pequeno porte, B para as de médio porte e A para as de grande porte, quanto ao número de obras no acervo e número de atendimentos. A Biblioteca Central foi considerada como uma biblioteca do tipo A, pelo tamanho do seu acervo, quantidade de serviços oferecidos e pelo número de cursos no Campus I, que implica no número alunos e por conseguinte no número de atendimentos. Ela é única tipo A de todo o sistema, servindo também como depositária de outros Campus, ou seja, possui também exemplares do material existente nas outras bibliotecas do sistema.

Atualmente, a Biblioteca Central, ou Prof Edivaldo Machado Boaventura, integra, como órgão suplementar e coordenador, o Sistema de Bibliotecas- SISB junto às outras 23 unidades setoriais dispersas em inúmeras cidades do interior. Dessa forma, atende a toda comunidade acadêmica, da Graduação e pós-Graduação dos 4 Departamentos, técnicos e administrativos, outras instituições e à comunidade externa, no serviço de consulta do seu acervo.

3.4.2 SISB

A Biblioteca Central, localizada no Campus I, integra e coordena as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade do Estado da Bahia – SISB/UNEB. Órgão suplementar vinculado à Reitoria, o SISB tem por missão prover a UNEB de infraestrutura bibliográfica e informacional para atender às necessidades e demandas dos programas de ensino, pesquisa e extensão, além de melhorar e ampliar os recursos e condições da prestação de serviços e da oferta de produtos aos usuários.

3.4.3 Serviços

A Biblioteca Central da UNEB oferece uma gama de serviços para seus usuários, sendo alguns destes exclusivos para os que possuem vínculo à Instituição de Ensino. A consulta à base bibliográfica, acesso ao acervo e consulta local, divulgação de novas aquisições, atendimento no serviço de referência e de periódicos, atendimento à comunidade externa, Disseminação Seletiva de Informação (DSI) –o objetivo da Biblioteca como um todo em garantir que o usuário não deixe a biblioteca sem o

conhecimento que veio buscar – e o livre acesso à internet através de Rede Wireless, são os serviços básicos e disponíveis a todos os que frequentarem este espaço de cultura.

É possível também a realização, promoção ou divulgação de Cursos e Eventos com o apoio da Biblioteca Central, não apenas dentro da universidade como também em outras localidades. Estes eventos podem ser iniciativa tanto de pessoas da própria comunidade acadêmica como de externos, contanto, obviamente, que estas realizações sejam compatíveis com a proposta da Biblioteca Central e seu papel na sociedade. Foi verificado ainda em entrevista à administração, que a maioria das pessoas que solicita esse serviço possui vínculo com a instituição.

A doação de acervo também é considerado um serviço na Biblioteca. O recebimento deste material acontece mediante intermediação dos departamentos, sendo recebido pelos professores, cuja avaliação do mesmo definirá se o material acrescenta valor ao patrimônio da biblioteca ou não. Em caso de doação em pequenas quantidades, o doador deve se dirigir à diretoria da biblioteca, que, de acordo com as condições físicas dos livros, os encaminhará à equipe de processamento técnico para apreciação quanto à sua relevância para a instituição e, em caso positivo, registro. Após a doação é feito um documento oficial de agradecimento ao doador.

A Biblioteca Prof Edivaldo Machado Boaventura oferece duas capacitações: o Treinamento de acesso ao Portal de Periódicos da CAPES e a Formação de Usuários. As duas ações são restritas às pessoas vinculadas à Universidade. O primeiro é realizado através do agendamento com o profissional do setor de referência, no intuito de compreender o sistema de acesso à base do Portal, uma das maiores bibliotecas virtuais do mundo, que reúne conteúdo científico de alto nível, nacionais e internacionais, disponível à comunidade acadêmico-científica brasileira. Já o segundo é direcionado aos recém ingressos na UNEB, um evento realizado a cada semestre onde passadas

informações referentes aos direitos e deveres do usuário, serviços oferecidos e a melhor maneira de utilização do acervo bibliográfico. Este é obrigatório a todos os estudantes que tenham interesse em tornar-se usuários do sistema de bibliotecas.

Com foco na produção e organização do conhecimento, são oferecidos os recursos de Catalogação na Fonte – criação de ficha catalográfica com os dados completos da obra para inserção da mesma na fonte, o livro ou outro impresso - e Normatização de Publicações– como uma consultoria em normas da ABNT, instruindo os autores de trabalhos. Muito requisitada para trabalhos acadêmicos, teses e dissertações, a catalogação, gratuita aos vinculados, também é oferecida para a comunidade externa por meio de contratação, custando em torno de R\$ 50,00.

O empréstimo domiciliar é liberado somente aos usuários vinculados à Universidade, tendo o tempo limite de 8 dias, renováveis por 2 vezes, até a devolução, sendo o limite de materiais por aluno 3. As condições de empréstimo são diferenciadas para professores, dispondo de 15 dias para a devolução e o limite de materiais 5. O cadastramento para o Empréstimo domiciliar é válido por 3 meses para os alunos de pós-graduação e de um ano para os demais usuários cadastrados. A renovação do prazo de empréstimo pode ser feita online, tanto como a reserva de obras através de meio virtual, outro serviço oferecido pela biblioteca.

Os usuários podem ainda se beneficiar da interação entre as bibliotecas do SISB e com outras, de Instituições de Ensino Superior, por meio dos serviços de Empréstimo Interbibliotecário e o Intercâmbio e Permuta de Periódicos com outras Instituições, que, como o nome já informa, através da troca ou empréstimo, amplia o leque de possibilidades e ambientes ao qual o usuário poderá recorrer para ter acesso ao seu material de interesse.

Alguns serviços, ainda que disponíveis a todos os usuários vinculados, são melhor aproveitados por um determinado público, como é o caso do Levantamento Bibliográfico e da Comutação Bibliográfica (Comut). O levantamento bibliográfico é comumente solicitado por professores e pesquisadores no intuito de ter uma noção total do material acessível sobre determinada área do conhecimento. Quanto à comutação, esta se refere à liberação, através de pagamento feito pela própria UNEB, para cópia de parte de obras raras, também priorizado para professores e pesquisadores com dificuldade em adquirir o conteúdo que necessitam.

Existe ainda uma sala de Multimeios, que oferece alcance à diversas mídias de informação (VHS, CD-Rom, DVD) com assuntos variados. Por não haver equipamento para reprodução, não é possível assistir a estes conteúdos no ambiente da Biblioteca Central, restringindo este recurso apenas aos usuários com cadastro, que possam levar as mídias para fora da biblioteca. O tempo de empréstimo das mesmas é de 72h para professores e 48h para os demais usuários.

O serviços oferecidos na Biblioteca Central não são em sua totalidade disponibilizados nas outras bibliotecas do SISB, no entanto existe a pretensão de que sejam implementados, uniformizando as características das componentes do sistema.

3.4.4 Espaço e estrutura física

A Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura possui um bom aproveitamento do seu terreno, ainda que este seja muito desnivelado. Sua estrutura física é de aproximadamente 1.875,85 m², cujo aproveitamento se divide entre o Salão do Acervo, em torno de 348,55m², Salão de Leitura com 130 m² e Mezanino com 28 m².

Seu plano funcional é distribuído em 3 pisos onde subdividem-se as salas de serviço e coordenadorias. No ambiente térreo da biblioteca, onde localiza-se a porta de acesso, encontram-se o Setor de Atendimento, em formato de recepção, onde são realizados os serviços de cadastramento de usuários vinculados, empréstimos e devoluções, o Guarda-volumes e as portas de acesso à Sala de Referência, Sala de Processamento Técnico, Depositório de Livros Novos, utilizado para armazenar o acervo recém chegado até o momento do processamento, a Copa para funcionários e instalações sanitárias para funcionários.

No pavimento inferior estão instaladas a Sala de Periódicos e Revistas, Sala de Multimeios, Instalações sanitárias para usuários, área de Leitura e o Acervo Geral, enquanto no pavimento superior estão o Mezanino, cujo espaço para uso diverso é utilizado principalmente para estudos e exposições, a Sala Administrativa - que comporta a Diretoria, o Núcleo de Informática e a Coordenação do SISB - a Sala da Coordenação de Atendimento, duas saletas de Estudo em Grupo e Instalações sanitárias para usuários. Os 3 pisos são ligados através de largas rampas de acesso.

A biblioteca ainda se utiliza informalmente de um terreno, coberto por toldo, logo à frente do seu único acesso de entrada. Este espaço possui mesas e cadeiras, sendo empregado para pequenos eventos, como feirinhas e exposições, ou ambiente externo de estudo para alunos, principalmente em grupo. O espaço se torna gradativamente uma extensão dimensional da biblioteca, visto que a estrutura física interna da mesma está cada vez menor graças à aquisição sequencial e frequente de acervo, competindo e tomando os espaços de convívio e leitura dos usuários.

3.4.5 Informações gerais sobre o acervo

O Acervo da Biblioteca Central é composto por obras de referência, publicações periódicas, publicações oficiais e demais materiais distribuídos nos acervos bibliográficos, multimeios e virtuais. A distribuição do acervo de livros e periódicos por área do conhecimento é mostrado na Tabela 1²¹, abaixo:

Tabela 1

Área de conhecimento	Nº de Livros	Nº de Periódicos
Ciências Exatas e da Terra	T = 1.709 E=5.481	T= 21 E= 201
Ciências Biológicas	T= 336 E = 1.018	T= 12 E= 49
Engenharias	T= 705 E= 2.280	T= 23 E=416
Ciências da Saúde	T= 1.758 E= 5.940	T=75 E= 865
Ciências Agrárias	T= 140 E= 235	T= 05 E= 40
Ciências Sociais Aplicadas	T= 8.845 E= 21.947	T=305 E=3121
Ciências Humanas	T= 6.020 E= 13.104	T= 284 E= 2.401
Linguística, Letras e Artes	T= 5.788 E= 12.192	T=82 E=595

* T = Títulos e E= Exemplares

A Biblioteca assina cinco Jornais de circulação: São eles o A Tarde, Correio, Tribuna, O Globo, Folha de São Paulo e O Estado de São Paulo. Os exemplares, por conta da velocidade e volume de acúmulo, são mantidos durante apenas um (1) mês e depois vendidos para uma empresa de Reciclagem em Narandiba, bairro vizinho à Universidade.

²¹ As informações sobre o acervo sofrem alterações expansivas diárias. A amostra que segue pertence à data de 23/10/2012

A aquisição e atualização do acervo são ações realizadas mediante a indicação de novos títulos pelos docentes da Universidade. Dessa forma, estas ações têm sua responsabilidade concentrada nos Departamentos de Ensino através dos professores, ficando à cargo da biblioteca prioritariamente as etapas de recebimento e processamento. Os professores também são responsáveis pela avaliação dos acervo presente. Para isso, a cada início de ano, é enviado aos Departamentos um memorando solicitando a indicação ou convocação de um professor de cada colegiado para avaliar os livros dos respectivos cursos. Nem todos os colegiados comparecem, dificultando assim a análise e o propósito de retirar o material obsoleto de circulação ou, a depender das suas condições físicas, segui-lo para descarte, para melhor utilizar os já tão concorridos espaços da biblioteca. O comparecimento dos professores é registrado através de e-mail enviado aos Departamentos, informando seus nomes junto a um breve agradecimento.

Os recursos financeiros para renovação e ampliação de acervo são advindos do Governo Estadual e Federal através de diversos projetos coordenados pela Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD. Na Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura não há geração de receita interna, visto que a multa aplicada ao atraso na devolução dos livros é por equivalência de número de dias de atraso para dias de bloqueio em fazer novos empréstimos.

Quanto à organização do acervo, esta segue os critérios da Classificação Decimal de Dewey, um sistema de classificação documentária internacional que organiza o conhecimento em dez classes principais, designando números decimais para cada uma. Excluindo a numeração 000, que estabelece as áreas de Computação, informação e referência geral, as especificações seguem do metafísico, como filosofia e religião, para o mundano, como história e geografia. Sobre a disposição geográfica das estantes, é

realizada de acordo com a disponibilidade do espaço físico, atendo-se também à associação entre as áreas de interesse para determinados cursos.

3.4.6 Estrutura Organizacional e Administrativa

No primeiro regulamento da biblioteca, aprovado em 1980, junto ao Regimento do Sistema de Bibliotecas, a Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura ficou estruturada em seis seções, a saber: Administrativa, Seleção e Aquisição, Processos Técnicos, Atendimento ao leitor, Documentação e Divulgação, Periódicos e Material especial. Ao passar dos anos, sua setorização sofreu alterações unindo atividades como a seleção e aquisição aos processos técnicos, o que fez surgir o setor de Processamento Técnico. O setor de Documentação e Divulgação foi renomeado para Setor de Referência, além de terem sido criados outros setores, como o de Multimeios e Informática.

A divisão atual possui sete seções: Direção/Secretaria Administrativa, Processamento Técnico, Multimeios, Periódico, Referência, Informática e Atendimento ao Usuário; compostas por uma totalidade de 41 colaboradores, dos quais 24 são servidores efetivos (incluindo todas as bibliotecárias), quatro são comissionados, três terceirizados e dez estagiários.

Os três funcionários terceirizados do quadro foram a alternativa cedida à biblioteca em vista da dificuldade burocrática para abrir editais de contratação definitiva de funcionários. Para programa de Estágio, a biblioteca dedica um limite de dez estudantes, primeiramente destinadas a alunos da própria casa e, portanto, cursando nível superior. No entanto, devido à dificuldade em encontrar interessados nas vagas na própria UNEB, flexibilizou-se este critério, possibilitando a estagiários de nível médio de

colégios da proximidade se candidatarem às vagas. O estágio tem duração de 6 meses, podendo renovar para um ano, e exige quatro horas diárias de atividade na instituição.

Em relação à hierarquia de órgãos e tomada de decisão interna, a Biblioteca Central da UNEB está subordinada em instância maior à Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD - responsável pela supervisão, coordenação, acompanhamento e avaliação das ações relacionadas com o Ensino de Graduação, e que agrega diversos setores de exercício fundamental à existência da Biblioteca. Em seguida encontra-se o Sistema de Bibliotecas da Universidade do Estado da Bahia (SISB) cuja coordenadoria localiza-se no setor administrativo da própria Biblioteca Central, logo ao lado da sala da Diretoria, responsável pela administração imediata da instituição. O trabalho da Diretoria da biblioteca é conjunto às percepções e proposições das subgerências de atendimento, processamento técnico e informática, ainda que esta última seja diretamente associada ao SISB. Por fim, responsáveis pela execução e pelo bom funcionamento das atribuições da biblioteca, principalmente quanto ao trato direto com os usuários e demais realizações práticas dos setores, estão os funcionários e estagiários.

3.4.7 Organograma da Biblioteca Central

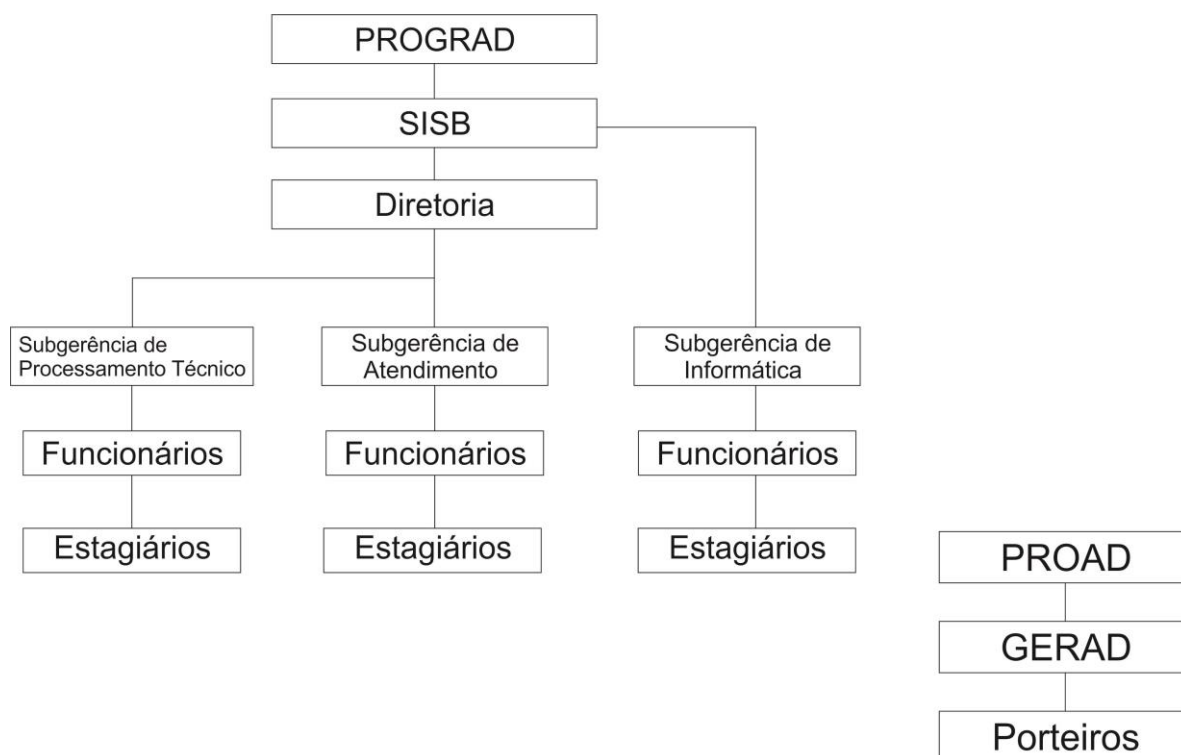


Ilustração 1 Organograma da Biblioteca Central²²

3.4.8 Missão

Por ser considerada a *main library* da Instituição, a Biblioteca Central incorpora a missão assumida pelo Sistema de Bibliotecas de:

“Participar do processo de construção e socialização do conhecimento produzido e promovido pela UNEB.”

²² Organograma realizado pela aluna responsável por elaborar este Planejamento de acordo com as informações concedidas pela administração.

4 CULTURA INSTITUCIONAL

A comunicação é a fase fundamental neste processo, uma vez que a cultura somente se forma a partir do momento em que as pessoas se relacionam e, se elas se relacionam, elas estão se comunicando. (Marchiori, 2002)

A cultura institucional é uma temática em cujas extensas pesquisas de diversas disciplinas do conhecimento, como Psicologia e Administração, já foram disponibilizados múltiplos conceitos.

Entre eles encontra-se o conceito de Gaudêncio Torquato (1991), que indica ser a cultura da organização formada pelas redes de comunicação formal e informal, além de apreciada pelas expressões dos funcionários e laços informais, a outra ponta do sistema cultural. O autor também define cultura como "a somatória dos inputs técnicos, administrativos, políticos, estratégicos, táticos, misturados às cargas psicossociais, que justapõem fatores humanos individuais, relacionamentos grupais, interpessoais e informais". (1991, p.3)

Considerando algumas direções teóricas que contribuem no traçar das representações culturais da organização, foram coletadas informações - através da observação, entrevistas informais e convívio com o ambiente de trabalho interno da instituição - referentes a direcionamentos gerais, resultados dos padrões de comportamento reproduzidos pelos componentes da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura.

Tendo como referência os estudos de French e Raven²³ (apud Krausz, Op cit. p.21) quanto às relações de poder constituintes da cultura institucional, foi possível identificar

²³ Fonte: "A Cultura Organizacional como um instrumento de poder"- Artigo. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, V.1 N°3, 2° SEM./ 1996

duas classificações de poder que correspondem à realidade da Biblioteca Central.

São estas o poder "Legítimo", baseado na estrutura hierárquica que determina posições de comando e submissão, e o poder de Perícia ou Conhecimento, que baseia-se no conhecimento ou experiência de determinada situação ou atividade. Isto porque a Biblioteca Central, por fazer parte e ser um órgão público, possui uma estrutura hierárquica legitimada e muito influenciada pelas políticas empregadas em cada gestão, desde à mudança do reitor à escolha da diretoria da biblioteca. Esta seleção da gerência direta da organização se limita ao grupo de funcionários efetivos com maior tempo de trabalho na casa, ou seja, os que possuem maior conhecimento das práticas da biblioteca e que se adéquam melhor às políticas ali manejadas.

O trabalho na Biblioteca Central da UNEB organiza-se com base em equipes, sendo esta característica potencializada pela estrutura setorizada tanto dos serviços como na administração da organização. Enquanto ordenação funcional, os setores possuem considerável autonomia, ainda que produzam coordenadamente, o que contribui para que grande parte dos colaboradores se identifiquem mais com a função/profissão em que atuam do que com a organização propriamente dita.²⁴

No âmbito administrativo, os departamentos comungam de interdependência, ou seja, nos momentos decisórios, em que é necessária a perspectiva geral da Biblioteca, existe uma forte integração entre os mesmos. Quanto às decisões, estas costumam ter grande consideração por seu impacto nos membros da organização, visto que o quadro de funcionários efetivos, principais representantes dos recursos humanos da organização, compartilha da mesma profissão e dos mesmos interesses sociais.²⁴

²⁴ Análise realizada de acordo com noções de características da cultura organizacional destacadas por Stephen Robbins em *Organizational Behavior*. Fonte: <<http://www.knoow.net/cienceconemp/gestao/culturaorganizacional.htm>> Acessado em 26/10/2012.

Ainda quanto ao clima interno organizacional, foram constatadas algumas razões de conflito, principalmente no que tange aos “vícios comportamentais do Estado”, como a flexibilidade do RH que corrobora para a não sujeição aos horários de trabalho, acarretando no desajuste das equipe por turno, e a falta de estímulo profissional, tipicamente provocadas pela rotina, falta de dinamismo na designação de funções e ausência de meritocracia, o que gera o sentimento de acomodação nos serviços e a indisposição às mudanças. A auto suficiência equivocada dos setores também é vista como forte causa para as dificuldades no processo de trabalho e, além da prática, as atitudes setoriais também não são estimuladas para evitar subgrupos de relações internas, que poderiam provocar ciúmes. De um modo geral, os funcionários da biblioteca afirmam ser a falta de compromisso com o trabalho a principal fonte de conflito, gerando um ciclo vicioso de indiferença quanto às causas e necessidades da organização.

Quanto aos serviços e interações externas, é possível afirmar que a Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, principalmente, por estar inserida em uma IES., se constitui em um sistema aberto, ou seja, um ambiente atento à sua envolvente externa e, pode-se dizer, até forçosamente atuante em resposta às alterações sociais.

4.1 Perfil dos Funcionários

O quadro de funcionários da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura é dividido por Setores/Departamentos que compõe o esqueleto de serviços e funcionalidades da biblioteca. Dentro do quadro encontram-se ainda diversas categorias de funcionários: Bibliotecárias, Estagiários, Servidores Comissionados e Terceirizados. As categorias que representam o maior número de pessoas são as Bibliotecárias e Servidores Efetivos, no número de 12 cada um, e os Estagiários, no número de 10.

O termo “efetivo” se refere a “servidores que passaram na seleção de um determinado concurso público, sendo este cargo criado por lei, garantindo-lhe benefícios da carreira a qual está vinculada ao cargo (GASPARINI apud SILVA, 2010), e se aplica às Bibliotecárias e aos Servidores Efetivos, estes últimos que, de um modo geral, possuem cargos de cunho administrativo e foram cedidos à biblioteca para compor os recursos humanos necessários, mas ainda não suficientes.

Os funcionários efetivos são os que possuem maior representatividade política e poder de decisão dentro das rotinas administrativas da Biblioteca Central, sobretudo as bibliotecárias, cujo tempo de serviço na instituição e o pleno domínio específico sobre os conhecimentos que regem a mesma garantem as posições de liderança e gerenciamento sobre o restante dos funcionários, reproduzindo internamente o conceito de “antiguidade é posto”. Outra característica marcante da categoria de efetivos é a autonomia, ainda que limitada aos requisitos da função, que os membros possuem graças à estabilidade empregatícia, o que reduz em pouco a autoridade vertical das hierarquias.

Um dos aspectos consequentes deste cenário do funcionalismo público é a sobrecarga de funções ou excesso de serviço, resultante da forte burocracia quase impeditiva da criação de cargos e abertura de concursos - motivo este de grande queixa por parte das servidoras - que contribuiriam para uma melhora significativa na dinâmica dos serviços prestados pela biblioteca. Isto se aplica também à situação da Diretoria, que, oficialmente, possui status de Gerência e cuja regulamentação para se tornar de fato uma Diretoria exigiria a criação de novos cargos, tendo em contrapartida uma maior representatividade e melhor remuneração.

Outra parte significativa do quadro de funcionários da Biblioteca Central são os estagiários. Responsáveis pelo atendimento, pela organização e manutenção do acervo,

esta equipe é, de forma geral, a primeira face humana da biblioteca. Isto porque boa parte deles recepciona os alunos novos, informa e auxilia os veteranos, além de percorrer diária e frequentemente os corredores de estantes da biblioteca. Ao serem aceitos no corpo funcional da organização, os estagiários são habilitados - pelos respectivos chefes do setor ao qual foram designados - a cumprirem suas atividades, adotando neste momento também os regulamentos internos objetivos e subjetivos das relações sociais, o que resulta numa certa rigidez no comportamento individual destes membros não efetivos. Em sua grande maioria são jovens entre 18 e 25 anos, cujas principais razões para desejarem ser estagiários da biblioteca são comodidade (proximidade da instituição de suas casas/colégios, estagiarem na mesma instituição onde estudam) e necessidade de renda mínima.

Última categoria do quadro, os funcionários terceirizados costumam ocupar cargos de óbvia responsabilidade maior em comparação com os estagiários mas sempre hierarquicamente abaixo e associados aos efetivos, como por exemplo as funções de secretariado, mais conhecido como auxiliar administrativo. Estes cargos comissionados possuem a peculiaridade de estarem baseados em "contratos de confiança", ou seja, a seleção de funcionários nesta categoria se baseia não apenas na competência comprovada dos mesmos como também por indicação e afinidade pessoal. Algumas características resultam deste processo como a atribuição mais flexível e diversificada de tarefas (graças ao contato direto com postos decisórios da organização, que necessita de expedientes menos atravancados por rotinas administrativas) e uma menor proatividade com relação às necessidades de outros setores, mantendo uma exclusividade de assistência algumas vezes desnecessária e desagregadora da subjetividade interna.

4.2 Comunicação e rotinas

Com base no “Questionário de Pesquisa Institucional” disposto no livro de Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada da autora Margarida Kunsch (KUNSCH, p. 292), foram feitas observações nos ambientes da Biblioteca, avaliados os meios de comunicações disponíveis e realizadas entrevistas junto aos públicos da organização no intuito de reconhecer ao máximo os aspectos sobre a comunicação na Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, relatados abaixo:

Ações aleatórias de comunicação compõem o quadro de interações entre a Biblioteca Central da UNEB e seus públicos. Estas são fortemente caracterizadas pela espontaneidade, visto que também não há um programa de comunicação interna ou externa, o que não favorece um planejamento a curto, médio ou longo prazo, além da falta de controle ou mensuração dos resultados.

A rede interna de comunicação é predominantemente informal e é consideravelmente valorizada por este público, visto que proporciona um clima favorável e permite que os conflitos sejam resolvidos localmente, seja dentro dos setores ou dentro da biblioteca de uma forma geral. Outro efeito disto é o gerenciamento informal, onde as ideias são passadas diretamente para as subgerências em reuniões casuais. O fluxo de informações também é afetado por esta característica e apresenta consequências opostas: como benefício as informações fluem com maior agilidade, como prejuízo ocorrem atrasos no recebimento das informações, ruídos ou ida sem volta de informações (comunicação unilateral).

Quanto aos eventos de rotina que estabelecem e/ou fortalecem o cenário da comunicação interna, ganham destaque as reuniões, que acontecem em média uma vez por mês em cada setor, destacando-se a Subgerência de Atendimento, cuja frequente troca

de funcionários exige da mesma um número maior de reuniões. As reuniões possuem um papel fundamental para o alinhamento das atividades da biblioteca, solucionamento de problemas e esclarecimento de equívocos gerados por ruídos de comunicação. Sua importância é ainda destacada no Planejamento Geral Anual da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, onde é citada a necessidade de aumento da frequência com que ocorrem. Dentro do âmbito prático da biblioteca existe ainda outro evento que acontece num universo mais amplo, o Encontro do SISB, onde uma vez por ano, um parte do quadro de funcionários de cada biblioteca do Sistema de Bibliotecas se encontra para trocar experiências, propôr atividades e discutir novas demandas.

Outros eventos de cunho mais integrativo também acontecem. Internamente estimulou-se a comemoração dos aniversários do mês, festejo que existia a alguns anos atrás mas que perdeu a tradição graças a dificuldades de tempo, encontrar uma congruência de horários entre os funcionários dos 3 turnos, e de espaço, os ambientes administrativos sofreram algumas alterações físicas e nestes intervalos não havia local propício para a comemoração. Atualmente os aniversários acontecem de 2 em 2 ou de 3 em 3 meses no departamento da Diretoria, com recursos advindos da colaboração dos próprios funcionários. Externamente, a Biblioteca costuma comemorar o dia do livro, realizando a Semana do Livro. Estes eventos costumam ter o apoio financeiro da Proex, cuja solicitação é realizada diretamente à Prograd.

4.2.1 Outros canais e viabilidades comunicativas

A Biblioteca Central da UNEB possui ainda os seguintes canais de Comunicação e suas respectivas funções:

- **Site do SISB:** O espaço digital do Sistema de Bibliotecas da UNEB (SISB), o qual a Biblioteca Central integra e coordena, é acessado através do endereço www.sisb.uneb.br. Projetado para criar mais um meio de acesso ao acervo – não só da Biblioteca Prof Edivaldo Machado Boaventura como também dos outros Campus - através dele é possível além de consultar, efetuar reserva e renovação de livros. Nele se encontram links de acesso para diversas bases de dados, através do menu Catálogo de Bibliotecas Virtuais, para artigos, periódicos, sistema de busca de livros internacionais, como o Scielo, E-books e Museus. Já suas páginas possuem um caráter mais informativo e instrutivo, aludindo ao SISB, as bibliotecas que o compõe, método de busca no acervo virtual, notícias e o regulamento do mesmo. O site disponibiliza também um e-mail de contato para dúvidas e/ou sugestões ao final da página (sisb@uneb.br).
- **Correio Eletrônico (e-mail):** Principal meio de contato entre as bibliotecas que integram o SISB (lista_sisb@listas.com.br) e com os funcionários locais também. O e-mail é utilizado tanto para mensagens em massa, geral ou em grupos de contatos, quanto de forma direta entre os funcionários. Atualmente o e-mail também se tornou a principal forma de registro de empréstimo de material, sendo enviado à caixa de mensagens pessoal do aluno as informações sobre os livros recolhidos e as datas de empréstimo e de devolução respectivas.
- **Facebook:** O SISB possui também uma página comercial (fan-page) na rede social do Facebook de nomeação para busca “Sistema de Bibliotecas da UNEB”,

onde divulga eventos, informações, e usufrui dos recursos comunicativos disponibilizados pelo aplicativo: os navegantes podem “curtir” a página (*like*) se associando a ela e dessa forma, como assinantes daquele conteúdo, receberem as informações ali postadas diretamente em suas páginas de navegação do Facebook. A fan-page proporciona também a comunicação através de mensagens públicas ou privadas (inbox). Atualmente a página possui apenas 142 *likes*, número ínfimo de seguidores para o universo de usuários que abrange.

- **Intranet:** Recurso da informática mais antigo dentre as tecnologias de informação, a Intranet é um sistema interno de envio e recebimento de mensagens, utilizado para a comunicação da biblioteca com os departamentos da UNEB.
- **Ofício Circular:** Dentre os canais de comunicação da biblioteca, o ofício circular pode ser considerado o mais formal. É utilizado para enviar avisos oficiais e entregue anexado um papel portado, dessa forma, as pessoas leem o ofício e assinam em comprovação de ter conhecimento do fato.
- **Impressos:** O SISB é ainda responsável por um impresso de substancial importância, lançado em novo formato neste ano de 2013. O Guia do Usuário 2013, um folder produzido em parceria com a Reitoria/Prograd, é um informativo que contempla as atribuições da biblioteca, como acessar o acervo através do cadastramento, os deveres do usuário, regulamento para empréstimo, devolução, reserva e renovação de material, além de divulgar outros meios de comunicação do SISB (o site do SISB, e-mail e facebook) e o método para encontrar livros no acervo, organização era muito questionada pelos alunos por falta de informação. Existe ainda um segundo impresso que concerne capacidade informativa à Biblioteca, o livreto Guia do Estudante, realizado pela ASCOM da UNEB por

meio dos Núcleos de Relações Públicas e de Design, com apoio da Unidade de Desenvolvimento Organizacional (UDO) da universidade. Este impresso, que abrange o amplo universidade da instituição de ensino, dedica algumas folhas à apresentação do SISB, da Biblioteca Central e dos serviços oferecidos, anunciando também o endereço da página eletrônica do SISB.

- **Quadros de Aviso e Informação:** Direcionado aos usuários da biblioteca, o quadro de avisos, localizado logo atrás do balcão de atendimento, tem a função de agilizar o entendimento dos regulamentos básicos das atividades da Biblioteca Central, informando horários de funcionamento regular e especial (por exemplo, quando há feriados), anunciando - quando há - mudanças no processo de empréstimo e devolução e outras mensagens rápidas de ordem prática. A ASCOM é a principal responsável por esta comunicação visual, quando por meio da gráfica de impressos nem preto e branco da universidade, produz cartazes e banners com esta finalidade. Já os quadros de informação se constituem em dois cavaletes onde são adesivadas divulgações de todo tipo evento, curso, palestra e espetáculo condizente com a proposta sócio-cultural-educativa da biblioteca. Em vista da sua função mais generalizada, estes quadros são direcionados não só aos usuários da biblioteca, como também aos funcionários e outros passantes.
- **Sinalização:** A sinalização externa da Biblioteca, ou seja, as placas que informam a direção do prédio onde ela se encontra, se integram ao sistema de sinalização da universidade, no entanto não possui indicação nas placas localizadas nos departamentos mais distantes. O fato da presença da Biblioteca Central ser somente notificada nas placas mais próximas ao seu prédio não dificulta sua localização, visto que sua edificação se encontra na frente de um dos portões da

universidade, ganhando destaque dos demais. Internamente, o sistema de sinalização tem por objetivo que as pessoas se desloquem da forma mais autônoma possível. No que se refere às áreas amplas, a sinalização é fixa, sob a forma de placas metálicas afixadas ao teto. Quanto à localização das obras nas estantes, graças às constantes mudanças de organização do acervo para aproveitamento de espaço, as indicações são realizadas com papéis impressos adesivados nas estantes.

4.3 Públicos

Assumindo que o propósito maior da atividade de Relações Públicas é criar, garantir e conservar entendimentos e disposições positivas recíprocas entre as organizações e seus públicos através de ações de comunicação, fica evidente a necessidade de reconhecer estes grupos específicos para delinear estratégias e obter resultados mais eficazes.

O autor Fábio França, em artigo cuja discussão circunda sobre metodologias para a definição de públicos numa organização, afirma que o conceito de público “não se trata de um conceito monolítico, mas polissêmico, isto é, pode ser interpretado sob diferentes acepções - como as relações públicas - dependendo de cada contexto e da necessidade de se definir as inter-relações organização/públicos ou vice-versa.”²⁵ Com isso, temos clara a existência de diversas abordagens dadas à definição dos públicos, cada uma acentuando características essenciais dos grupos observados ou mesmo oriundas da associação de características destes.

²⁵ Fonte: Artigo *Partes interessadas ou públicos?* <<http://www.rp-bahia.com.br/fabiofranca.htm>> Acessado em 3/11/2012

Primariamente classificados como interno e externo (Penteado, 1969), esta distribuição por setores geográficos tornou-se obsoleta com o passar do tempo e as constantes transformações sofridas pelas organizações. Alguns pesquisadores da área passaram a identificar e adicionar classificações a esta base analítica, como Cândido Teobaldo de Souza Andrade (1989, p.78), que acrescentou a ela o público “misto” e, baseado nele, a autora Cleuza G. Gimenes Cesca, que acrescenta à divisão dele o vínculo jurídico das relações empresa/público, propondo a divisão em interno vinculado ou desvinculado, misto vinculado ou desvinculado e externo. Outros autores dispensam o critério geográfico e tomam por aspecto determinante as relações de poder vigentes no sistema organização-públicos, como defende Roberto Porto Simões ao afirmar que "a dinâmica organizacional expressa-se em antagonismos de forças, em que os atores buscam decidir e influenciar a decisão dos outros para que seus interesses estribados em suas necessidades sejam satisfeitos" (SIMÕES, 1995, p.68). Para ele, a classificação dos públicos deve ser realizada dentro de quatro tipos específicos: decisão, consulta, comportamento e opinião.

Dentre as variadas conceituações, a solução encontrada para a plena contemplação das características dos grupos socioculturais existentes na Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura é a união das classificações de públicos de Cesca e Simões, ou seja, considerar os vínculos jurídico-físicos e as relações de poder, visto que se trata de uma organização pública, essencialmente hierárquica e cujas relações são regidas substancialmente por regimes de trabalho. Dito isso, é possível estabelecer as seguintes classificações: **Público externo desvinculado e de decisão** são as entidades governamentais que interferem diretamente no destino da Biblioteca Central quanto à sua existência e permissão de funcionamento, através de políticas e da legislação, como o MEC e a Secretaria de Educação. Aqui, foram consideradas desvinculadas visto que,

ainda que tenham vínculo jurídico como entidades de amparo legal, não possuem associação empregatícia com a organização. O **Público interno vinculado e de decisão**

é representado pelo SISB, Diretoria e Subgerências, cujo poder de decisão possui um caráter funcional mas igualmente importante para a realização ou alteração dos processos de trabalho da Biblioteca, além de possuir vínculos jurídico-empregatícios com a mesma.

Dentre os públicos de consulta, aqueles sondados pela organização quando esta pretende agir, existem três classificações: **Público externo desvinculado e de consulta**, aqui

reconhecido como CONSUNI e Sindicatos, **Público misto desvinculado e de consulta**,

sendo a Reitoria e a Prograd - não ocupa o espaço físico da organização e não possui vínculo empregatício, no entanto se relaciona com ela e possui direitos e deveres- e

Público interno vinculado e de consulta, entendidos como os servidores e as bibliotecárias, que ocupam o espaço físico da biblioteca e possuem vínculo empregatício.

Já o **Público misto vinculado e de comportamento** engloba os indivíduos cuja atuação pode frear ou favorecer a ação da organização, como os funcionários de cargo comissionado e os estagiários, responsáveis pelas ações facilitadoras e finalizadoras da cadeia de atividades da Biblioteca.

Por fim, o **Público interno desvinculado de opinião**, aquele cuja manifestação de opinião, julgamento ou ponto de vista podem influenciar na organização, são identificados como os alunos e professores da UNEB, e o **Público externo desvinculado de opinião**, formadores de opinião que não ocupam o espaço físico da organização mas podem vir a utilizá-lo ou usufruir de seus serviços, é distinguido como a comunidade cercania, as instituições de ensino parceiras e a imprensa.

Segue abaixo um demonstrativo ilustrativo da classificação de públicos proposta:

PÚBLICOS DA BIBLIOTECA PROF. EDIVALDO MACHADO BOAVENTURA							
Público externo desvinculado de decisão	Público interno vinculado de decisão	Público externo desvinculado de consulta	Público misto desvinculado de consulta	Público interno vinculado de consulta	Público misto vinculado de comportamento	Público interno desvinculado de opinião	Público externo desvinculado de opinião
Ministério de Educação; Secretaria de Educação	SISB; Diretoria; Subgerência	Consune; Sindicatos	Reitoria; Prograd	Servidores; Bibliotecárias	Funcionários de cargo comissionado; Estagiários	Alunos e professores da UNEB	Comunidade cercania; Instituições de ensino parceiras; Imprensa

Tabela 2: Classificação de Públicos

5 PLANO

5.1 Análise de PFOA

5.1.1 Potencialidades

- Uma administração habilitada: A gestão direta da biblioteca, que engloba desde a Coordenação do SISB às subgerências, é composta em sua maioria por profissionais de carreira consolidada na Universidade do Estado da Bahia e amplo conhecimento das práticas da biblioteca universitária pública Prof. Edivaldo Machado Boaventura. Além de dar grande atenção à adaptação às novas exigências sócio educacionais, estes administradores possuem interesse e foco na prospecção assertiva do órgão.
- Boa localização: A Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura localiza-se numa das maiores avenidas do bairro Cabula, a Silveira Martins, próxima a diversas escolas públicas, particulares e de uma Instituição de Ensino Superior, além de integrar a Universidade do Estado da Bahia, um forte ponto de referência no bairro, e proporcionar fácil acesso aos públicos de interesse.
- Projetos de extensão do SISB: A partir de 2007 foram elaborados e coordenados pelo Sistema de Bibliotecas da UNEB projetos de extensão de cunho aproximativo com a comunidade acadêmica e do entorno. São eles: Diálogos Possíveis, voltado para a comunidade universitária, Cinemando com a Literatura, direcionado a estudantes do ensino médio da Rede Pública de Ensino e ainda a realização do I Seminário de Biblioteca comunitária UNEB/ comunidade do Cabula, que culminou na aprovação do projeto piloto “Biblioteca comunitária do Cabula/UNEB: entrelaces na construção de uma biblioteca comunitária”, para a

implantação de uma biblioteca comunitária que atenda o bairro do Cabula e seu entorno.

- Constante atualização do acervo e parcerias: Aspecto marcante na Biblioteca Central, o contínuo desenvolvimento do acervo, atento à temporalidade e relevância do material, permite acompanhar as necessidades informacionais dos usuários e manter a pertinência do seu patrimônio. Somando a isto, a biblioteca possui a capacidade de solicitar materiais a outras bibliotecas particulares parceiras ou de outros campus.
- Investimento em TIC's: A Biblioteca Central tem desenvolvido ações de inclusão e acessibilidade às novas tecnologias, como instalação de Rede WiFi, disponibilização de computadores e notebooks para uso local, além da consulta virtual ao acervo e acesso virtual a determinadas seções de informação.
- Reformas no espaço físico da Biblioteca Central: Em vista da não projeção do prédio da Biblioteca para tal função, houve sempre dificuldades de locação do acervo e espaço para o usuário. Nos últimos anos, a Biblioteca tem passado por reformas estruturais que visivelmente melhoraram e ampliaram a disposição dos espaços, estimulando a frequência e aproveitamento do ambiente cultural.

5.1.2 Fragilidades

- Instabilidade do clima organizacional: o longo tempo de trabalho entre os servidores e as rotativas relações de poder colaboram para a geração de críticas não-construtivas, desentendimentos pessoais e fofocas dentro das relações interpessoais do quadro de funcionários da Biblioteca, interferindo ocasionalmente no desenvolvimento de atividades, cumprimento de delegações e repasse de informações entre e dentro dos setores.

- Alta burocracia para ampliação do quadro de funcionários efetivos: A expansão gradual do alunado da Universidade exige melhorias e adaptações nos processos de prestação de serviços da Biblioteca, o que ocasionalmente acarreta na necessidade de maiores recursos humanos. Em vista da alta burocracia para abertura de vagas e da aposentadoria sucessiva de servidores, resta aos funcionários permanentes acumular estas atividades, além da paulatina utilização de mão-de-obra não especializada, o que afeta a produtividade e qualidade dos serviços prestados.
- Desuso de salas e obsolescência de equipamentos: A Biblioteca possui dois espaços físicos em difícil situação: o primeiro, a sala de Multimeios, cuja obsolescência ou danificação de aparelhos incorre a não utilização dos mesmos, e o segundo, uma sala, designada a um determinado projeto social que não avançou, que permanece fechada com alguns computadores e equipamentos de informática que aos poucos também caem em desuso.
- Ausência de um planejamento de comunicação: A Biblioteca Prof. Edvaldo Machado Boaventura possui um Planejamento Geral Anual, que cita questões comunicacionais sem dar, no entanto, o devido enfoque à causa. Assim, a utilização fortuita dos canais de comunicação suscita na diminuição do seu potencial informativo e produtivo.

5.1.3 Oportunidades

- Ampliação do alunado: A abertura de novos cursos e as novas diretrizes da universidade pública que possibilitam o ingresso de estudantes de diversas classes sociais enriquecem as perspectivas de utilização do espaço e serviços da Biblioteca.

- Necessidade de espaços de convívio para a comunidade acadêmica: A UNEB tem passado por um período de intensa reestruturação física e muitos espaços ao ar livre, antes utilizados pelos alunos para encontros extra-classe, desapareceram com a construção de prédios e salas. Essa situação coloca a Biblioteca Central como um cenário ideal de integração e informação, por ser um dos poucos espaços físicos compartilhado por todos os estudantes de todos os cursos.
- Possibilidade de realizar e co-produzir eventos: A Biblioteca Central dispõe de espaços, ainda que limitados, como o mezanino e a área aberta em frente à entrada e quando não, de abertura administrativa, para colaborar com a realização de seminários, exposições e eventos culturais de cunho compatível a sua função social.
- Tendência social a ambientes de multi-cultura: Uma forte tendência comportamental do mercado de cultura é promover a união e associação entre objetos de cultura, como música, livros, saraus, vídeos e tudo o que venha a agregar e estimular percepções e pensamentos, sendo este artifício muito utilizado atualmente para atrair compradores a livrarias na cidade.

5.1.4 Ameaças

- Falta de feedback dos usuários quanto à qualidade dos serviços: A Biblioteca Central possui em sua história a realização de apenas uma pesquisa de opinião, não havendo registro oficial de qualquer espaço para elogios, sugestões e reclamações, sendo os canais de comunicação comumente utilizados somente para adquirir informações.
- Desconhecimento dos serviços oferecidos: Possuidora de uma extensa lista de serviços, a maior parte dos usuários da Biblioteca limita-se ao simples empréstimo

de livros, desconhecendo não só préstimos como o levantamento bibliográfico e comutação como também ignorando a serventia da salas de Referência e Periódicos.

- Criação de canais de comunicação sem divulgação: A Biblioteca Central já possui diversos canais de comunicação, podendo ainda explorar outras possibilidades, no entanto o pouco uso/ desconhecimento dos que já existem implicam em grande barreira de entendimento entre a organização e seus públicos.
- Alta rotatividade de colaboradores: O aproveitamento cada vez mais amplo do sistema de estágio para a contratação de mão de obra provoca uma alta rotatividade de colaboradores, visto que os contratos são de curto prazo. Principalmente no Setor de Atendimento, esta conjuntura pode vir a provocar o repasse ruidoso de informações, sabido que só a prática é capaz de fixar e aperfeiçoar os conhecimentos adquiridos durante um treinamento, e até estimular o descompromisso com a organização visto que é uma tarefa passageira e sem possibilidade de contratação.

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo Geral

Aproximar a Biblioteca Prof Edivaldo Machado Boaventura de seus públicos legitimados e potenciais com o intuito de ampliar sua representatividade social.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Divulgar os serviços disponibilizados
- Fortalecer a imagem institucional de centro de encontro e cultura junto à comunidade acadêmica da UNEB
- Potencializar os canais de comunicação existentes
- Estimular a integração e o compromisso entre os colaboradores

5.3 Justificativa

A biblioteca universitária permanece incólume em seu papel social diante da gradativa “internalização do discurso que identifica a educação como principal mecanismo de mobilidade social e como única porta de esperança para a inserção no mercado de trabalho” (GOMES; MOTTER, 2001:207). Seguindo suas diretrizes administrativas e políticas, sua missão de proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, através da manutenção e gerenciamento de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos, cumpre-se de forma pragmática.

As ações da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura não fogem a esta realidade. Suas atividades básicas de aquisição, processos técnicos e atendimento aos usuários seguem procedimentos comuns entre os centros de informação/documentação, mediante o objetivo de fornecer informações corretas, completas e oportunas. Todavia, nem só de acervo vive uma biblioteca. Afetada pela era das tecnologias e da WEB 2.0, a Biblioteca Central, como tantas outras, aperfeiçoou seus sistemas de informação e comunicação, ampliando sua capacidade de acesso e otimizando seus processos de trabalho.

Apesar dos avanços a olhos vistos, não se pode perder de vista seu principal foco: o usuário. Afinal, “muito embora a informação esteja se tornando cada vez mais digital, as pessoas precisarão de um lugar para estudo e reflexão. Um lugar para aprenderem a ser indivíduos, e não apenas parte de uma massa” (Myers, 1994). Diante desta perspectiva, é possível depreender que as BU's, devem ser pensadas e planejadas não só através de políticas de formação de leitores e ações de aquisição e distribuição de acervos, mas sim como ambiente de convívio sociocultural, proporcionando uma aproximação dos estudantes com a realidade acadêmica e também comunitária.

Dessa forma, para a utilização integral de seu potencial como organização social e pública no contexto educacional, científico e cultural, faz-se imprescindível às bibliotecas elaborar e aplicar programas de relações e comunicações que possibilitem, através da identificação das práticas, estruturas e comportamentos existentes nela, determinar as atitudes a respeito de si, identificar as necessidades de seus usuários potenciais e reforçar as relações com os atuais usuários e autoridades influentes à biblioteca.

Dentre as diversas áreas da Comunicação Social, a que melhor auxilia as Bibliotecas a elaborar estas estratégias de gestão da comunicação em busca de um maior grau de conscientização pública a respeito de seus materiais e serviços é a habilitação em Relações Públicas, como afirma o autor Teobaldo de Andrade em artigo *Relações Públicas para bibliotecas e centros de informação*:

“Em face das responsabilidades que têm as bibliotecas e os centros de informação no disseminar informações, deve-se entender que os bibliotecários e documentalistas não podem seguir a “política do caramujo”, ficando inteiramente devotados aos aspectos técnicos de sua atividade, isolados em suas “conchas”. Há necessidade de um autêntico trabalho de Relações

Públicas nas bibliotecas e centros de informação, mudando a imagem de seus profissionais de “depositários de livros e documentos” para o conceito de efetivos participantes e impulsores do progresso integral.”

Isto porque as Relações Públicas têm como objeto de estudo e trabalho as organizações e seus públicos, cabendo a esta “administrar estrategicamente a comunicação das organizações com seus públicos, atuando não de forma isolada, mas em perfeita sinergia com todas as modalidades comunicacionais” (KUNSCH, 2003). Utilizando recursos e etapas de trabalho, como a pesquisa institucional, as Relações Públicas oferecem informações indispensáveis às bibliotecas para conhecer não só as atitudes e opiniões de seus públicos como também suas condições internas de trato, seguindo então para o planejamento, que tem por finalidade a análise dos dados coletados e a decisão por atividades que tragam os benefícios esperados e possam ser colocadas em pratica sem grandes atrasos causados por tempo, pessoal, ou verba insuficiente. A execução destas ações e a avaliação de seus resultados também fazem parte deste processo, gradual, cíclico e contínuo.

Observando a realidade da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, biblioteca universitária possuidora de um público “cativo” e, eventualmente, sem opções, foi possível notar aspectos críticos de interação entre ela e seus públicos, cuja utilização de comunicação dirigida, frequente e apropriada é capaz de sanar possíveis transtornos e trazer melhorias quanto a sua desenvoltura relacional e social.

Assim, este planejamento de comunicação não terá como finalidade a ampliação de seus públicos, o que em momento inoportuno traria dificuldades quanto ao espaço físico e os recursos humanos necessários para um atendimento de qualidade. Tem por si o pretexto de melhorar sua visibilidade social, aproximando-se e instituindo-se necessária

e querida aos seus público já estabelecidos, com a compreensão e o resguardo de que “a cultura de uma organização tem consequências poderosas, em especial quando fortalecida pela continuidade da liderança, estabilidade dos membros no grupo, concentração geográfica, tamanho pequeno do grupo e sucesso considerável”²⁶.

²⁶ Fonte: “A cultura organizacional como um instrumento de poder” – Fernanda Pereira Tavares <http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos_e_textos/Cultura_e_cultura_organizacional/cultura%20como%20instrumento%20de%20poder.pdf> Acesso em 4/11/2012

5.4 ESTRATÉGIAS

5.4.1 Estratégia 1: DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNEB

Justificativa: A informação, subordinada à estrutura da Biblioteca Central, só poderá cumprir seu papel social se devidamente acessada pelos grupos de interesse, tornando, assim, a divulgação dos seus serviços por obviedade uma necessidade de última instância para que a Biblioteca revele seu valor à comunidade acadêmica e externa, permitindo que estas usufruam plenamente do que a biblioteca tem a oferecer.

Objetivos:

- Propiciar maior visibilidade à prestação de serviços da biblioteca
- Ampliar a vivência dos usuários
- Estimular o aproveitamento de recursos e salas da biblioteca já disponíveis

Público Alvo: Usuários vinculados à UNEB; comunidade em torno

Tática 1: Disposição nos murais dos Departamentos da lista de serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UNEB

Linha de ação I: Elaborar um impresso, cuja arte gráfica contenha as cores e logo do SISB, pontuando todos os serviços que a Biblioteca Central oferece e convidando os alunos a visitar o Setor de Atendimento da biblioteca para esclarecer quaisquer dúvidas.

Linha de ação II: Estimar a quantidade de cópias de acordo com a quantidade de murais expositivos gerais de cada Departamento da Universidade, com margem para reposição em caso de extravio, e em parceria com a gráfica da UNEB, reproduzir estes impressos.

Linha de ação III: Entrar em contato com os Diretores dos Departamentos para que, cientes da importância destas ações, colaborem postando o impresso nos principais murais de aviso do prédio.

Linha de ação IV: Fica sob a responsabilidade da Biblioteca Central a manutenção e atualização destes impressos em caso da disponibilização de novos serviços pela Biblioteca ou mesmo suspensão perene de algum deles.

Tática 2: Envio de e-mail de boas-vindas aos novos usuários cadastrados informando sobre os serviços disponíveis.

Linha de ação I: Durante o cadastramento para a participação do Seminário de Treinamento de Novos Usuários, elaborar um *mailing* com nome e e-mail dos participantes, criando um banco de dados com o *status* de novos usuários do semestre.

Linha de ação II: Elaboração de um texto a ser enviado para os endereços eletrônicos do mailing de novos usuários do semestre, dando boas-vindas ao Sistema de Bibliotecas e informando sobre todos os serviços disponibilizados, através da citação dos mesmo e breve explanação sobre o que consistem.

Linha de ação III: Em parceria com a ASCOM, elaborar um *background* com cabeçalho e rodapé utilizando as cores, a logo e o mascote do SISB, e inserir o texto elaborado na Linha de ação II.

Linha de ação IV: Enviar a mensagem informativa de boas vindas através do e-mail institucional do SISB, permitindo assim a utilização deste e-mail para troca de informações entre a Biblioteca Central e seus usuários sobre os serviços prestados.

Tática 3: Folder Guia do Visitante

Linha de ação I: Utilizando como modelo o folder Guia do Usuário, elaborar um folder visando informar aos usuários da Biblioteca Central que não possuem vínculo com a Universidade sobre os serviços de que dispõem na biblioteca. Dessa forma, o folder, em supressão às informações de empréstimo, devolução e reserva, deverá comunicar sobre o SISB, o acervo, como encontrar livros no acervo em consulta local, acesso às salas de periódicos e referência e todos os outros serviços oferecidos à comunidade externa.

Linha de ação II: No folder Guia do Visitante, a linguagem utilizada deverá ter cunho enunciativo e estimulador de práticas participativas, visando abordar não só aspectos práticos da Biblioteca, como também a conscientização desta como espaço público de cultura e saber.

Linha de ação III: Após a produção e impressão dos folders, estes devem ser dispostos e/ou expostos no setor de Atendimento localizado à entrada da biblioteca, podendo ser entregues aos passantes que procurarem informação e possuam o perfil de Visitante, ou exibidos ao balcão, serem de apropriação espontânea.

Cronograma:

Estratégia 1												
	2013					2014						
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática 1	X	X										
Tática 2							X	X	X			
Tática 3		X	X	X	X							

Tabela 3 – Cronograma Estratégia 1

Avaliação:

A verificação de respostas às iniciativas supracitadas se dará através da análise quantitativa do número de solicitações de informações sobre os serviços, do número de efetuações de cada serviço e do aumento da frequência de utilização do ambiente da Biblioteca, incluindo as salas de menor destaque.

5.4.2 Estratégia 2- FORTALECIMENTO DA IMAGEM INSTITUCIONAL JUNTO À COMUNIDADE ACADÊMICA DA UNEB

Justificativa: Para cumprir a sua missão, incorporada através do Sistema de Bibliotecas, de “Participar do processo de construção e socialização do conhecimento produzido e promovido pela UNEB.” É preciso que a Biblioteca Central possua, forme e alimente uma opinião pública favorável, mantendo os públicos de interesse próximos e com ânimos de integração e colaboração. Neste intuito de obter uma imagem pública positiva, deve-se conhecer e constantemente analisar essa comunidade servida pela biblioteca, fazendo-se presente em sua rotina e na propriedade intelectual que ela adquire e produz.

Objetivos:

- Aproximar a realidade da Biblioteca das expectativas da comunidade acadêmica;
- Estabelecer uma lembrança positiva e participativa no calendário acadêmico;
- Agregar valor de patrimônio social à Biblioteca;
- Obter maior visibilidade midiática;

Público Alvo: Professores, pesquisadores e estudantes vinculados à UNEB.

Tática 1: Adquirir conhecimento sobre o perfil dos usuários, seu nível de satisfação e expectativas com a Biblioteca.

Linha de ação I: Elaborar um questionário de Pesquisa de Opinião que contemple quatro setores de conhecimento indispensável: Perfil, Infraestrutura, Acervo e Atendimento. A primeira etapa de perguntas tem como função a apresentação dos usuários e de seus

hábitos para com a organização, ou seja, estes devem responder sobre referenciais comuns: tipo de vínculo com a universidade (se professor, se estudante, etc.), idade, curso, período de aula, com que frequência vai à Biblioteca e por que motivos (estudo, pesquisa, empréstimo, internet, etc.), que ambientes nela utiliza mais (Sala do acervo, mezanino, periódicos, etc.) e outras questões de significância. Em seguida, questões sobre a infraestrutura da Biblioteca Central, ou seja, quanto à suficiência de suas propriedades, como quantidade de computadores, espaço físico para locomoção e acomodação, número de salas e mesas disponíveis, etc. Já as perguntas sobre o acervo trarão à voga a opinião dos usuários quanto à variedade e número de/por títulos do acervo, a utilidade e qualidade do mesmo, suas carências (de títulos e publicações), provocando os entrevistados a expor suas necessidades imediatas quanto ao material disponibilizado pela Biblioteca. A quarta e última parte da pesquisa dedica-se a desvendar as impressões dos usuários diante do atendimento na Biblioteca Central: opiniões sobre as normas de utilização das salas, tempo do empréstimo, sistemas de pesquisa do acervo, informação advinda dos usuários e etc.

Linha de ação II: A elaboração do questionário, de preferência, deve ser realizada através da parceria entre a administração do SISB, da Biblioteca Prof. Edvaldo Machado Boaventura e setores da UNEB com profissionais especializados em comunicação, mais especificamente Relações Públicas, como a ASCOM. Bem como para a aplicação do questionário esta parceria deve se estender ao programa de graduação do curso de Comunicação Social/ Relações Públicas, cuja grade de disciplina enseja a matéria de Pesquisa Institucional e de Opinião Pública, promovendo assim a integração de recursos da Universidade além de utilizar dos conhecimentos perpetrados por ela.

Linha de ação III: Após a aplicação dos questionários e a devida tabulação das respostas, os gráficos resultantes deverão ser utilizados para estabelecer prioridades na tomada de

decisões por melhorias, dando destaque às questões com maior frequência de dados negativos.

Tática 2- Criação de uma agenda de eventos

Linha de ação I: Listar e organizar em um calendário todas as datas comemorativas, eventos e ações realizadas com determinada temporalidade - normalmente anual - pela Biblioteca, sejam estas de cunho obrigatório, como a Semana do Livro ²⁷, histórico, como Independência da Bahia ou o próprio aniversário da Biblioteca Central, ou de cunho cultural, como as festas Juninas e Natalinas.

Linha de ação II: Através da listagem e organização do calendário proposto na Linha de Ação I, estabelecer uma Agenda Oficial de Eventos Anuais, no intuito de legitimar ações atualmente aleatórias e manter um fluxo constante de planejamento de atividades publicitárias dentro da Biblioteca.

Linha de ação III: Primar pela atualização anual da Agenda, seja por acréscimo ou supressão de datas, através do acompanhamento de movimentos culturais advindos da comunidade acadêmica e externa, além de ações sociais governamentais temáticas, tal como prezar pela originalidade e criatividade das práticas propostas.

Tática 3 – Vídeo Institucional da Biblioteca Prof. Edvaldo Machado Boaventura.

Linha de ação I: Entrar em contato com a WebTV UNEB, TV Universitária da Universidade do Estado da Bahia, que integra a estrutura da ASCOM da UNEB, no intuito

²⁷ A Semana Nacional do Livro e da Biblioteca é um evento que deve ser realizado anualmente por todas as bibliotecas do Brasil, conforme o Decreto Federal nº 84.631.

de planejar e realizar um vídeo institucional da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura, apresentando a biblioteca como uma instituição viva, transformada diariamente em universo de cultura e informação por quem “a faz” e por quem a usa.

Linha de ação II: O vídeo institucional da Biblioteca Central poderá ser exposto antes de eventos acadêmicos e espetáculos culturais no Teatro UNEB ou nos Auditórios dos diversos Departamentos, principalmente quando estes tenham sido realizados mediante o apoio da Biblioteca Central, uma vez que deve ressaltar a importância sócio cultural dela e não ser apenas um demonstrativo básico de seus serviços.

Cronograma:

Estratégia 2												
	2013					2014						
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática 1					X	X	X	X	X	X	X	X
Tática 2						X	X	X				
Tática 3			X	X	X	X						

Tabela 4 – Cronograma Estratégia 2

Avaliação:

As táticas sugeridas no intuito de fortalecer a imagem institucional da Biblioteca junto à comunidade acadêmica poderão ser avaliadas através do aumento da frequência de usuários no ambiente físico e virtual da biblioteca, além do aumento no interesse de cooperar para o desenvolvimento da organização - incluindo o entusiasmo por ser estagiário – e de participar e promover ações junto a ela.

5.4.3 Estratégia 3 - POTENCIALIZAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXISTENTES

Justificativa: A Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura é um sistema aberto e não poderia ser diferente conforme a natureza dos serviços que presta, necessitando de uma permuta constante com os ambientes interno e externo para manter-se atualizada e cada vez mais oportuna. Para isso, a administração segue investindo na criação de canais de comunicação demonstrando uma preocupação honesta em estabelecer essas relações sociais. No entanto para alcançar uma comunicação efetiva é preciso que o diálogo seja constante e isto se dá com o estímulo à resposta, à comunicação de mão dupla, quando é viável conhecer impressões imediatas dos usuários, e, quando através da produção e reprodução contínua de fatos noticiosos de interesse de seus públicos, a organização faz-se relevante e ganha credibilidade.

Objetivos:

- Encorajar *feedbacks* e interação através dos canais existentes;
- Fortalecer a pessoalidade no atendimento;
- Estabelecer diálogos contínuos com os grupos de interesse;

Público Alvo:

Tática 1: Extensa divulgação dos canais de comunicação junto às ações propostas

Linha de ação I: Divulgar o site, o e-mail e a página no Facebook do SISB, inserindo suas informações de acesso junto às iniciativas de comunicação sugeridas nas Estratégias 1 e 2,

como os cartazes de divulgação de serviços, o folder Guia do Visitante e o vídeo institucional.

Linha de ação II: Criação e impressão de marcadores de página divulgando os meios de contato e informação virtuais da Biblioteca Central, ou seja, o site, e-mail e a página no Facebook do SISB. Esta ação, como a Tática I da Estratégia 1, poderá ser realizada em parceria com a Ascom, para produção visual, e com a Gráfica da UNEB para impressão dos marcadores. Após finalizados, os marcadores podem ser dispostos para distribuição no balcão do Setor de Atendimento, ou mesmo sobre as mesas de estudo da Biblioteca.

Tática 2- Caderno de registro de sugestões, reclamações e elogios no setor de Atendimento.

Linha de ação I: A administração da Biblioteca poderá adquirir um caderno do tipo Ata, cujas folhas enumeradas evitam a indevida alteração e dispô-lo no Setor de Atendimento no intuito de servir como registro oficial de Sugestões, Reclamações e Elogios. O caderno deverá ser encapado de forma a permitir sua imediata identificação pelos usuários passantes no balcão.

Linha de ação II: O caderno deverá ser recolhido mensalmente pela administração, para que sejam enviadas respostas às sugestões, elogios e reclamações, e imediatamente devolvido ao Setor de Atendimento. Para que este processo possua maior agilidade, todos os registros feitos neste caderno deverão ser assinados com nome e endereço de e-mail, salvo quando o usuário não queira resposta ou não deseje ser identificado.

Tática 3 - Criação do Setor de Comunicação

Linha de ação I: Em vista da estreita relação entre a Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura e o Sistema de Bibliotecas, inclusive quanto à disposição física da administração de ambos, propõe-se a criação de um Setor de Comunicação Unificado, cujo papel será de gerenciar a divulgação das atividades que envolvam a imagem, o apoio e/ou o espaço tanto da Biblioteca Central quanto do SISB, dialogar diretamente com a Ascom, acompanhar e analisar as redes sociais, criar textos e organizar conteúdos a serem expostos na página inicial do SISB e no Facebook, além de promover ações comunicacionais que colaborem para a aproximação da Biblioteca de seus públicos e que ampliem sua representatividade social.

Linha de ação II: Considerando o caráter das funções a serem realizadas pelo Setor de Comunicação Unificado, indica-se ainda a presença de um profissional de Relações Públicas na composição e coordenação deste setor. O setor ainda deverá apresentar anualmente, à administração da Biblioteca e do SISB, um resumo dos esforços comunicativos empreendidos e seus resultados, apresentando possíveis melhorias e novas atividades a serem discutidas e implementadas.

Cronograma:

Estratégia 3												
	2013					2014						
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Tática 2	X											
Tática 3		X	X	X	X	X	X	X				

Tabela 5 – Cronograma Estratégia 3

Avaliação: Os resultados desta estratégia serão constatados através da comparação entre o número de acessos ao site do SISB e *likes* no Facebook antes e depois da aplicação das táticas sugeridas. Será possível ainda observar o aumento no número de comunicações espontâneas entre os usuários e a Biblioteca por meio destes canais virtuais e ainda o Caderno de Sugestões, Reclamações e Elogios disposto no balcão do Setor de Atendimento. A conservação da frequência e eficiência destes diálogos dependerá da agilidade e qualidade do trabalho do Setor de Comunicação Unificado.

5.4.4 Estratégia 4 - FOMENTO À INTEGRAÇÃO E AO COMPROMISSO ENTRE OS COLABORADORES

Justificativa: É sabido que a profissão de Biblioteconomia em geral precisa melhorar sua visibilidade inclusive entre seus próprios profissionais – fato que se relaciona diretamente com a percepção que o público tem das bibliotecas. A inexistência de um plano de carreira, o trabalho repetitivo e o desconhecimento público das funções, desencorajam os que se aproximam deste universo e desmotivam quem a ele pertence. Contudo, estes efeitos podem ser amenizados ou mesmo convertidos em impressões positivas dentro da Biblioteca Central através de ações que integrem a equipe, estimulem o pensar a profissão e conduzam à participação ativa no futuro da organização, além de melhorar a autoestima dos colaboradores.

Objetivos:

- Celebrar o profissional bibliotecário
- Investir no potencial humano da equipe
- Promover atividades internas de integração

Público Alvo: Bibliotecárias, funcionários e estagiários.

Tática 1: Celebração do dia do Bibliotecário

Linha de ação I: O dia do Bibliotecário no Brasil vem sendo comemorado em cada 12 de março. Para celebrar a data publicamente, promover em parceria com a WebTV UNEB a realização de uma breve reportagem com a temática de comemoração do Dia do

Bibliotecário, a ser publicada no dia 12 de março no Canal da WebTV, divulgada no Portal da UNEB e podendo ser assistida através de links no Site do SISB e na página do Facebook. A reportagem poderá trazer curiosidades sobre a data, o motivo da escolha do 12 de março, informações sobre a profissão e ainda entrevistas às bibliotecárias, indagando sobre os motivos da escolha da profissão e o que há de encantador nela.

Linha de ação II: No intuito de estreitar laços e propagar a união da classe, propõe-se uma pequena celebração na própria área da Diretoria, em formato de *brunch* - combinação de café da manhã com almoço – ao fim da manhã e antes da tarde, contemplando as bibliotecárias dos turnos matutino e vespertino.

Linha de ação III: No momento da comemoração, realizar uma foto com toda a equipe de bibliotecárias da Biblioteca Prof. Edivaldo Machado Boaventura e utilizá-la como postagem de comemoração no Facebook do SISB, estimulando ainda todas as outras bibliotecas do Sistema a enviar fotos com suas equipes de bibliotecários em comemoração ao dia. Com isso, criar, se já não existir, a *hashtag* “#DiadoBibliotecário”.

Tática 2 - Participação em cursos, palestras e eventos de biblioteconomia

Linha de ação I: Uma das principais práticas para atualização e enriquecimento cultural de um profissional é a participação em micro cursos, seminários e tantos outros tipos de evento de cunho informativo. Dessa forma, considerando o restrito número de funcionários e as óbvias limitações de orçamento da Biblioteca, propõe-se que, mediante o acontecimento de um evento notável dentro do contexto de funcionamento e desenvolvimento de bibliotecas universitárias ou da profissão de biblioteconomia, sejam realizados sorteios para designar ao menos uma pessoa do quadro de servidores a comparecer, representando e apresentando a Biblioteca Central no cenário local e social.

Linha de ação II: Em contrapartida, o servidor sorteado deverá apresentar Relatório de Participação no evento à Administração, além de, quando oportuno, elaborar uma breve apresentação do conteúdo assimilado a seus colegas de trabalho - tornando assim o bem imaterial adquirido um bem comum.

Tática 3 – Atividades alternativas e encontros informais

Linha de ação I: Entrar em contato com o Colegiado do curso de Fisioterapia para propor uma parceria em atividades de Ginástica Laboral e Relaxamento Muscular a ser feita com a equipe de funcionários da Biblioteca Central sob as instruções e observações de alunos do curso, criando assim um programa diário a ser realizado em poucos minutos durante o horário de trabalho com o objetivo de prevenir lesões musculares e buscar relaxamento físico e mental.

Linha de ação II: Realizar mensalmente ou bimensalmente, encontros informais com a proposta de estreitar os laços entre as equipes de todos os setores. Estes encontros poderão ser realizados em locais privados ou públicos, como visitas a museus, praças, cafés, ateliês entre outros. Há ainda a possibilidade de encontros temáticos, para que sejam debatidos todo o tipo de assunto, ou mesmo de ações humanitárias, unindo toda a equipe da Biblioteca em causas de auxílio a entidades beneficentes, visitas a associações e ONGs.

Cronograma:

Estratégia 4												
	2013					2014						
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática 1							X	X				
Tática 2		X	X	X				X	X	X		X
Tática 3		X	X	X	X			X	X	X	X	

Tabela 6 – Cronograma Estratégia 4

Avaliação: As táticas aqui sugeridas, ainda que possuam um caráter de transformação basicamente subjetivo, podem ter seus efeitos reconhecidos através da percepção de uma melhor sinergia entre as equipes de trabalho, uma maior disposição dos grupo para mudanças, melhor noção de parceria e trabalho em grupo, além da desejável satisfação pessoal de cada colaborador – fatores que indubitavelmente colaboram para um melhor andamento das atividades, atendimento aos usuários e maior contribuição para a comunidade acadêmica.

5.5 Cronograma Geral

Como colocado durante a apresentação deste projeto, fica a mister da Biblioteca Central e de seus coordenadores aplicar o Plano sugerido no momento mais oportuno à instituição, tendo portanto o cronograma abaixo valor apenas representativo.

Estratégia 1												
	2013					2014						
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática I	X	X										
Tática II							X	X	X			
Tática III		X	X	X	X							
Estratégia 2												
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática I					X	X	X	X	X	X	X	X
Tática II						X	X	X				
Tática III			X	X	X	X						
Estratégia 3												
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática I	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Tática II	X											
Tática III		X	X	X	X	X	X	X				
Estratégia 4												
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Tática I							X	X				
Tática II		X	X	X				X	X	X		X
Tática III		X	X	X	X			X	X	X	X	

Tabela 7 – Cronograma Geral

5.6 Orçamentos

Considerando que as Estratégias propostas foram pensadas visando ao máximo a utilização interna de recursos, tanto materiais como intelectivos, parte dos produtos/bens resultantes não possui orçamento mediante a falta de informações com relação à verba disponível e mesmo sobre a faixa de custos expendidos pela Universidade para a produção dos mesmos.

Estratégia 1	
Produto/ bem	Investimento
Impressão de informativos (colorido) ²⁸	R\$ 1,00 (unid.)
Mailing /E-mail informativo ²⁹	
Folder Guia do Visitante	R\$ 1,50 (unid.)
	Subtotal: R\$ 2,50

²⁸Obs: A quantidade de cópias será estimada de acordo com a quantidade de murais expositivos gerais de cada Departamento da Universidade, com margem para reposição em caso de extravio.

²⁹Obs: A princípio não há custos para a criação de mailing e envio dos e-mails visto que os sistemas utilizados para tal já existem e permanecem operantes.

Estratégia 2	
Produto/ bem	Investimento
Questionário de Opinião Pública (média de 3 folhas, cópia P&B)	R\$ 0,30 (unid.)
Agenda de Eventos ³⁰	
Vídeo Institucional da Biblioteca Central	
	Subtotal: R\$ 0,30

³⁰Obs: Não há custos a serem orçados visto que este produto/bem possui o intento de planejar e delinear ações.

Estratégia 3	
Produto/ bem	Investimento
Impressão de marcadores de página	R\$ 1,80 (unid.)
Livro Ata	R\$ 9,30 (unid)
	Subtotal: R\$ 11,10

Estratégia 4	
Produto/ bem	Investimento
Reportagem Dia do Bibliotecário	
Buffet para <i>Brunch</i> (50 pessoas)	R\$ 500,00
	Subtotal: R\$ 500,00

5.6.1 Orçamento Geral

Produto/ bem	Investimento
Impressão de informativos (colorido) ²⁸	R\$ 1,00 (unid.)
Folder Guia do Visitante	R\$ 1,50 (unid.)
Questionário de Opinião Pública (média de 3 folhas, cópia P&B)	R\$ 0,30 (unid.)
Impressão de marcadores de página	R\$ 1,80 (unid.)
Caderno Ata	R\$ 9,30 (unid)
Buffet para Brunch (50 pessoas)	R\$ 500,00
	Total: R\$ 513,90

Tabela 8 – Orçamento Geral

REFERÊNCIAS

Livros – Periódicos - Publicações acadêmicas

ADOLFO, L.G.S. **Obras privadas, benefícios coletivos: a dimensão pública do direito autoral na sociedade da informação**. 2006, 387f. Tese (Doutorado em Direito). Programa de Pós - Graduação em Direito. Nível Doutorado. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2006. (pdf).

BAPTISTA, Rafael; RUEDA Daniela; SANTOS, Nadia Bernuci. **A biblioteca universitária no contexto das avaliações do mec: uma reflexão**. Pôster.

BITTAR, C. A. **Direito de autor**. 2. ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1994. (pdf)

CESCA, Cleuza G. Gimenes (organizadora). **Relações Públicas e suas interfaces**. – São Paulo : Summus, 2006.

COPQUE, Augusto César da Silva Machado; SOUZA, Fabíola Andrade; SANTOS, Denise Vaz de Carvalho; PAIXÃO, Rosevânia Cerqueira da. **Expansão urbana e redução de áreas verdes na localidade do Cabula VI, Região do miolo da cidade do Salvador, Bahia** Anais XV Simpósio Brasileiro de Sensoriamento Remoto - SBSR, Curitiba, PR, Brasil, 30 de abril a 05 de maio de 2011, INPE p.0706 (pdf)

CUNHA, Murilo Bastos da. **Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010**. Artigo. Universidade de Brasília. – Brasília, 2000. (pdf)

FERNANDES, Rosali Braga. **Periferização socioespacial em Salvador: análise do cabula, uma área representativa**. Programa de Mestrado em Arquitetura e Urbanismo – Universidade Federal da Bahia, 1992. (pdf)

GAMA, Janete Gonçalves de Oliveira. **Direito à informação e Direitos Autorais: desafios e soluções para os serviços de informação em bibliotecas universitárias**. 2008. Tese (Mestrado em Ciência da Informação). Programa para Pós-graduação. Nível Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008. (pdf)

GOMES, Candido Alberto. **A escola de qualidade para todos: abrindo as camadas da cebola**. In: Revista Ensaio: pol.pub.Educ. Rio de Janeiro, v. 13, n. 48, jul./set. 2005. p. 281- 306.

GONÇALVES, Marcos Ferreira; SILVA, Ana Lúcia Gomes; VIEIRA, Lucília Maria Lima; SILVA, Zuleide Paiva; MARAUX, Amélia Tereza Santa Rosa. **Projetos de extensão no sistema de bibliotecas da UNEB: o início de uma itinerância.** Trabalho oral, - XV Seminário Nacional de Biblioteca Universitárias – Empreendedorismo em bibliotecas universitárias / Empreendedorismo na gestão da informação e do conhecimento. São Paulo, 2008. (pdf)

GONÇALVES, Márcio; MORAES, Ana Shirley de França (orientadora). **Cultura Organizacional e a Comunicação nas Empresas: suas relações com a mudança.** Artigo, - Revista acadêmica Dissertar, 2004. (pdf)

HAWKINS, Donald. **Relevance in the 21 century.** *Information Today*, v. 15, n. 8, p. 12, 67, Sept. 1998.

KRAUSZ, Rosa R., **Compartilhando o poder nas organizações**, São Paulo: Nobel, 1991. (pdf)

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada** / Margarida Maria Krholing Kunsch. – Ed. Ver., atual. E ampl. – São Paulo: Summus, 2003. (Novas buscas em comunicação; v.69)

MARCHIORI, Marlene. **Organização, cultura e comunicação: elementos para novas relações com o público interno.** São Paulo, 1995. Dissertação de Mestrado. Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

MAZZONI, Alberto Angel; TORRES, Elisabeth Fátima; OLIVEIRA, Rubia de; ELY, Vera Helena Moro Bins; ALVES, João Bosco da Mota. **Aspectos que interferem na acessibilidade das bibliotecas universitárias.** *Ci. Inf.*, Brasília, v.30, n.2, p. 29-34, maio/ago.2001.

MYERS, Judy E. **Reference service in the virtual library.** *American Libraries*, v. 25, n. 7, p. 638, July/Aug. 1994. (pdf)

NAHUZ, Luciana dos Santos. **Implantação da gestão de pessoas por competências humanas na Biblioteca Therezinha Samways.** Estudo de caso apresentado em. - I Encontro de Bibliotecas Universitárias do Centro-Oeste, Goiás, 2010. (pdf)

OLIVEIRA, Nirlei Maria. **A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar.** Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.207-221, jul./dez. 2002.

OLIVEIRA, Aparecida Ferreira de Godoy; REGO, Cíntia Regina Barbosa do; CUNHA, Priscila de Carvalho; GOMES, Cidália. **Cultura nas Organizações.**- Artigo produzido para o Encontro de Iniciação Científica (10:2006: São José dos Campos-SP) e Encontro de Pós-Graduação (6:2006: São José dos Campos-SP). São José dos Campos: Univap, 2006. (pdf)

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Comunicação empresarial / comunicação institucional:** conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. 5.ed. São Paulo: Summus, 1986

SILVA, Poliana Ferreira da. **A imagem de uma organização como fator imprescindível para o sucesso.** Artigo apresentado em – Intercom XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Natal, RN - 2008. (pdf)

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: função política.** São Paulo: Summus, 1995.

TAVARES, Fernanda Pereira. **A cultura organizacional como um instrumento de poder.** Caderno de Pesquisa em Administração, São Paulo, V.1, N°3, 2° SEM./1996. (pdf)

WEY, Hebe. **O processo de Relações Públicas / Hebe Wey.** – 2. Ed. – São Paulo: Summus, 1986. (Novas buscas em comunicação; v. 12)

Sites e Homepages

BIBLIOTECA comunitária: acesso ao saber. **Criação da Biblioteca Comunitária do Cabula, bairro popular da capital, é tema de Seminário promovido pela UNEB e associações de moradores.** - Ascom/UNEB Campus I, Salvador, 2007. Disponível em: <http://www.portalanterior.uneb.br/exibe_noticia.jsp?pubid=2171> Acesso em 15 jan. 2013.

BIBLIOTECA virtual de **direitos humanos.** Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br>> Acesso em 26 ago 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. Programa Nacional Biblioteca da Escola (PNBE): leitura e bibliotecas nas escolas públicas brasileiras / Secretaria de Educação Básica, Coordenação-Geral de Materiais Didáticos; elaboração Andréa Berenblum e Jane Paiva. –Brasília: Ministério da Educação, 2008. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Avalmat/livro_mec_final_baixa.pdf> Acesso em 12 nov. 2012.

CONSTITUIÇÃO da República Federativa do Brasil, **1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitui%C3%A7ao.htm> Acesso em: 18 set. 2012.

CONTROLADORIA Geral da União. **Acesso à Informação no Brasil**. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacaogov/acesso-informacao-brasil/index.asp>> Acesso em 30 set. 2012.

DOMÍNIO Público – **Biblioteca virtual desenvolvida em software livre**. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp>> Acesso em: 18 jan. 2013.

ECONOMIA. **Retrato da economia**. Governo Federal. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/sobre/economia/setores-da-economia>> Acesso em 17 out. 2012.

FEDERAÇÃO Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias. **O que é a IFLA?** Disponível em: <<http://iflalacro.tripod.com/hp/oqeaifla1.html>> Acesso em 3 set. 2012

FERNANDES-MOLINA, J. Carlos. **Los aspectos en la formación dos profesionales de la informacion**. Disponível em: <<http://www.ucm.es/info/multidoc/publicaciones/journal/pdf/aspectos-eticos.pdf#search=%22fernandez%20-%20molina%20lloos%22>>. Acesso em: 30 out. 2012.

FRANÇA, Fábio. Conceituação lógica de públicos em relações públicas. Disponível em: <http://www2.metodista.br/agenciarp/ffranca.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2012.

FREITAS, Eduardo de. **Renda per capita que compõe o IDH brasileiro**. Equipe Brasil Escola, - Brasil Escola, revista virtual. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/brasil/nivel-renda.htm>> Acesso em 26 set. 2012.

GOVERNO do Estado da Bahia, Secretaria do Planejamento. **Bahia: por uma escola**

pública de qualidade – Relatório Final- Salvador, 2006. Disponível em: <<http://www.isp.ufba.br/relat%C3%B3rio%20SEPLAN.pdf>> Acesso em 16 jan. 2013.

LEI de acessibilidade - **Decreto lei 5296**, 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <<http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=43>> Acesso em 2 out. 2012.

LEI reguladora do acesso a informações, **Lei N° 12.527**, 18 de novembro, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm> Acesso em 2 out. 2012.

NAOE, Aline. **Analfabetismo no Brasil evidencia desigualdades sociais históricas**. Com Ciência – Revista eletrônica de jornalismo científico, 2012. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/comciencia/?section=8&edicao=74&id=923>> Acesso em 15 out 2012.

OMPI – **Organização Mundial da Propriedade Intelectual**. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/onu-no-brasil/ompi/>> Acesso em 3 set. 2012.

PINHO, Angela. **Brasil fica no 88° lugar em ranking de educação da Unesco**. Caderno Educação, Folha de São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/saber/882676-brasil-fica-no-88-lugar-em-ranking-de-educacao-da-unesco.shtml>> Acesso em: 13 out. 2012.

PNAD 2011: **Taxa de analfabetismo cai no país mas atinge 9,1% da população com mais de 18 anos**. Uol notícias, 2012. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/noticias/2012/09/21/taxa-de-analfabetismo-cai-no-pais-mas-ainda-atinge-91-da-populacao-com-mais-de-18-anos.htm>> Acesso em 28 out 2012.

POLÍTICA Nacional do Livro, **Lei N°10.753**, 30 de Outubro de 2003. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Legislacao/Lei10753-30outubro2003.pdf>> Acesso em 29 set. 2012.

SANTIAGO, Emerson. **Renda per capita**. Revista virtual InfoEscola – navegando e aprendendo. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/economia/renda-per-capita/>> Acesso em: 25 set 2012.

SISB – Sistema de Bibliotecas. Disponível em: <<http://www.sisb.uneb.br>> Acesso em: 24 fev. 2013.

TODOS pela educação: **Desigualdade Social afeta acesso a escola e conclusão dos estudos**. 2010. Disponível em: <<http://www.todospelaeducacao.org.br/comunicacao-e-midia/noticias/12086/desigualdade-social-afeta-acesso-a-escola-e-conclusao-dos-estudos/>> Acesso em 14 nov. 2012.

UNEB – Universidade do Estado da Bahia: **Relatório de atividades - 1º Quadrimestre** (Janeiro/Abril 2012) Disponível em: <http://www.uneb.br/files/2012/11/Relatorio_quadrimestre_edicao-FINAL-2.pdf> Acesso em: 16 jan. 2013.

UNIVERSIDADE do Estado da Bahia. **A Universidade – Institucional**. Disponível em: <<http://www.uneb.br/institucional/a-universidade/>> Acesso em 16 set. 2012.

WERTHEIN, Jorge. **Viva(mos) a leitura**. Correio Braziliense, Brasília, 10 abr. 2005. Disponível em: < www.unesco.org.br>. Acesso em: 22 set. 2012.