

Gestão do conhecimento, informação e documentos em unidades de informação

Leandro da Silva

Docente da Fatec de Itaquaquecetuba
Bibliotecário na Fatec de Itaquaquecetuba.
Bacharel em Biblioteconomia pela FAINC.
Especialização em Sistemas de Informação
pela FAINC.
E-mail:leandro.silva193@fatec.sp.gov.br

Recebido: 12 dez. 2018

Aprovado: 20 mai. 2019

Resumo: Este presente artigo busca de uma forma resumida relatar através de um breve conceito histórico e técnico como a biblioteca da Fatec de Itaquaquecetuba tornou-se uma parte indispensável para o desenvolvimento da produção de conhecimento científico para seu público acadêmico. Para chegar a uma boa qualidade na prestação de serviços a biblioteca passou por uma implantação de mecanismos de trabalho e gestão.

Palavras chaves: Biblioteca. Faculdade. Gestão.

Abstract: This article seeks in a summarized way to show through a brief historical and technical concept how the Fatec library of Itaquaquecetuba became an indispensable part for the development of the production of scientific knowledge for its academic public. In order to reach a good quality of services, the library went through a deployment of work and management mechanisms.

Keywords: Library. Faculty. Management.

Resumen: Este presente artículo busca de una forma resumida mostrar a través de un breve concepto histórico y técnico como la biblioteca de la Fatec de Itaquaquecetuba se ha convertido en una parte indispensable para el desarrollo de la producción de conocimiento científico para su público académico. Para llegar a una buena calidad de prestación de servicios la biblioteca pasó por una implantación de mecanismos de trabajo y gestión.

Palabras clave: Biblioteca. Facultad. Gestión.

Introdução

A biblioteca de faculdades de ensino tecnológicos tem a missão de promover o acesso à informação a toda comunidade acadêmica, servindo como ferramenta para a formação profissional e o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural de seus usuários. A unidade escolhida como exemplo que vamos abordar no decorrer do trabalho é a biblioteca da unidade da Fatec de Itaquaquecetuba. Seu objetivo é atrair novos usuários docentes e discentes para usufruírem de seus serviços, para isso conta com um acervo aproximado de 7.000 volumes em diversas áreas do conhecimento e de acordo com a grade curricular de cada curso oferecido que são: Gestão de Tecnologia da Informação, Gestão Comercial e Secretariado.

Com a força da globalização e exigências de profissionais cada vez mais qualificados num mercado competitivo tem aumentado a oferta de cursos nas faculdades de tecnologia. Devido vários incentivos tecnológicos e apoio governamentais muitos têm se ingressado na vida acadêmica. O ensino tecnológico vem se expandido oferecendo cursos diferenciados em vários eixos tecnológicos, sendo assim, as Faculdades de Tecnologia vêm enfrentado novas exigências na qualidade de ensino e isso gera uma maior fiscalização. Hoje o estado de São Paulo conta com 71 Fatecs distribuída em 65 cidades e para delimitar o tema vamos focar na unidade da Fatec de Itaquaquecetuba na região do Alto Tiete.

Uma das partes fundamentais de uma faculdade de tecnologia são as bibliotecas ou centro de informações não importa a nomenclatura dada. Vamos observar nesse trabalho a biblioteca como centro de informação e sua importância nas pesquisas acadêmicas, ou seja, sem a biblioteca não há como criar pesquisas consistentes. Os produtos e serviços da biblioteca tem se tornado uma ferramenta importante na produção de pesquisa e geração de conhecimento da comunidade acadêmica da Fatec de Itaquaquecetuba. No Brasil, tanto a universidade quanto a Biblioteca universitária devem seguir os padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC). No caso das Faculdades de tecnologia do Centro Paula Souza obedece aos padrões exigidos pela Secretaria de Educação do Estado de São Paulo e SESU.

Vamos apresentar também os mecanismos de serviços, produtos e três gestões essenciais para que a biblioteca se torne um centro de informação cada vez mais

importante na vida da comunidade acadêmica e seja uma das principais ferramentas na produção de conhecimento científico.

Um das tarefas da biblioteca da Fatec de Itaquaquecetuba, além de conter informações correlatadas ao curso ministrado são estreitar a relação entre biblioteca e comunidade acadêmica. A comunidade acadêmica tem se tornado mais exigente, isso se deve ao fato da evolução tecnológica na qual o acervo bibliográfico não se consiste só por livros e sim por diversos suporte e recursos hoje disponíveis.

Biblioteca Fatec Itaquaquecetuba

Lembramos que a comunidade acadêmica desta unidade consiste por alunos, professores, pesquisadores, funcionários e comunidade geral externa que nela frequentam. A biblioteca da Fatec de Itaquaquecetuba apoia as atividades pedagógicas, pesquisas acadêmicas e culturais por meios dos seus serviços e recursos. Independente do acervo ser local ou digital a biblioteca tem muito a contribuir no processo pedagógico de ensino e aprendizagem. Investimentos nos fatores tecnológicos financeiros e humanos são essenciais:

A consonância entre atividades desenvolvidas pela biblioteca e os programas de ensino e pesquisa e extensão implementados pelas instituições educacionais é o fator que determina seu real sentido. Essa consonância é alcançada por meio do atendimento das estruturas curriculares, bem como a interação com a comunidade e a interação ao modelo político-educacional almejado pela instituição. A clareza com relação aos objetivos e atividades pertinentes à biblioteca, como serviço de informação que é dentro de sua comunidade também são fatores determinantes nessa integração (DUDZIAK, 2001, p. 102).

A biblioteca contribui com a criação de espaços interativos de aprendizagem diferentes dos disponíveis em salas de aula como palestras, videoconferência, exposições e debates.

Desde a antiguidade o objetivo da universidade e faculdade era ensinar todo o conhecimento já adquirido pela humanidade. Segundo Rodrigues Junior et al. (2000), por muitos anos de sua existência a função das universidades foi transmitir o conhecimento. E a partir do século XIX passou a atividade de pesquisar no ambiente acadêmico, na qual o intuito deixou de ser só adquirir conhecimento, mas também desenvolvê-los. Este fato fortaleceu a biblioteca como principal ferramenta de aprendizagem e pesquisa. Nos tempos atuais a biblioteca universitária é vista como

elemento de apoio de ensino, isso nos faz refletir sobre a contribuição acadêmica no quesito de aprendizagem.

Com o avanço de novas tecnologias a biblioteca da Fatec de Itaquaquecetuba também progrediu; hoje a informação encontra-se em diferentes suportes como já mencionado anteriormente e para tratar essas diferentes ferramentas não basta somente ter uma boa infraestrutura, mas sim uma equipe capacitada. Um exemplo, disso são as informações vindas da internet, que não são totalmente tratadas, nesse ponto que entra a orientação dos funcionários aos usuários. Para que a biblioteca atenda como centro de informação são pontos importantes unir equipe e buscar um conceito de qualidade gerando produtos e serviços.

Para chegar nesse conceito de qualidade usou-se métodos específicos como estudos de usuários e serviços de referências. O estudo de usuário se faz através do levantamento do perfil de usuário, um ponto interessante é que se torna indispensável que a educação deste seja nivelada através dos parâmetros pesquisados de cada necessidade.

No serviço de referência destaca-se o atendimento na prática, é nessa parte que acontece a interação humana entre o Bibliotecário ou Agente Técnico e usuário gerando um ambiente propício para a troca de experiência e produção de conhecimento. Quanto melhor for entendida a informação que o usuário busca, melhor para o usuário, entre centenas delas cada um tem suas particularidades que são únicas, assim confirma o trecho citado abaixo:

Para enriquecer seu relacionamento com sua clientela o bibliotecário precisará conhecer as necessidades que levam a pessoa a procura-lo; seus interesses (gerais e específicos), sua história de vida envolvendo as fontes de informação, as bibliotecas, os próprios bibliotecários, seus hábitos e nível de desempenho em leitura; sua reação à comunicação visual, suas opiniões sobre biblioteca, etc. Caso o bibliotecário já disponha destes dados, um perfil psicológico geral de sua clientela poderá ter pistas seguras de como relacionar-se [...] (WITTER, 1986, p. 36).

Sabemos que o serviço de referência se destaca como produto e serviço da biblioteca: segundo Sousa (2009, p.27), os profissionais da informação precisam estar atentos em gerenciar este produto e serviço para que os mesmos possam ser acessados e aproveitados pelo público acadêmico, não importa a forma que se apresentem seja em ambiente físico ou virtual. Esse tratamento dado pelo bibliotecário se transforma em potencial instrumento de construção de significado e produção de conhecimento para o pesquisador.

Na mediação da informação cabe ao bibliotecário garantir condições de adequação a informação recebida, recuperada e o usuário para que possa ser transformada em conhecimento conforme Sousa (2009, p.28). Para termos uma noção desse fator à biblioteconomia tem aperfeiçoado termos específicos como gestão do conhecimento, gestão da informação e gestão de documentos. Essas três gestões foram aplicadas na biblioteca da Fatec de Itaquaquecetuba, a qual obtivemos resultados satisfatórios na mediação da produção de conhecimento para a comunidade acadêmica desta Fatec.

Santos et al (2009, p.191) define: “gestão do conhecimento é o conjunto de processos, práticas e procedimentos que visam identificar, registrar e gerenciar o conhecimento das pessoas de forma a garantir sua utilização, difusão e aplicação no âmbito institucional”.

Mediar à informação na produção de conhecimento pode-se usar o termo gestão do conhecimento; o foco da gestão do conhecimento são pessoas. Seu objetivo é facilitar as relações, assegurar o desenvolvimento, inovação contínua e eficiência administrativa, o objetivo de estudo tem o conhecimento como conceito. Na prática os instrumentos como exemplos são mapas de conhecimento, banco de competências, intranet etc. Conhecimento é tácito, mas também explícito: suas áreas de concentração e interesses são no mapeamento e registro do conhecimento, compartilhamento e transferência do conhecimento, uso e reuso do conhecimento e gerenciamento de competências.

Com a gestão da informação o foco vem calçado sobre a informação em geral dando suporte as solicitações internas. Quanto a gestão de documentos, seu objetivo assegura a qualidade das operações, tem eficiência e eficácia administrativa e informação como objeto. Na prática usamos instrumentos, exemplos, como taxonomia, tesouros, índices e etc. A caracterização do objeto são de informação explícita e factual. Suas áreas de concentração e interesses são comunicação humana, efetividade, eficácia e relevância. Informação é de uso e necessário dentro da tecnologia da informação.

Para Valentim et al (2008, p. 187) afirma:

Entende-se a gestão da informação como um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento dos fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo. A

gestão da informação, portanto, deve se preocupar com os documentos gerados, recebidos e utilizados para as atividades do negócio corporativo. A gestão documental ou gestão de documentos faz parte desse processo.

E por falar em tecnologia, com a chegada de dez computadores novos a unidade e a manutenção da infraestrutura da rede também contribuiu para que o andamento dos trabalhos se tornasse mais eficaz no cotidiano, um dos maiores objetivos de um projeto não basta somente a implantação e sim sua continuidade e manutenção. Sendo assim, a infraestrutura de redes da biblioteca passou por manutenção, tais quais: instalação de gabinetes (rede de computadores), novas fiações e além de implantar acesso a Wi-Fi nas dependências da biblioteca para os alunos, além disso, foram criadas baias individuais, com pontos de redes disponibilizados para o usuário que chega com seu computador pessoal para que possa navegar na internet e executar com mais comodidade suas pesquisas e trabalhos. Devido a demanda, houve a necessidade de controlar o tempo de utilização dos computadores, conforme consta no regulamento expedido pelo Centro Paula Souza PORTARIA CEETEPS-GDS Nº 499, DE 21 /11 /2013 e o uso dos computadores são de 30 minutos, para atender nossa demanda houve necessidade de manter 60 minutos (1 hora). Essa limitação do tempo é necessária para que possamos atender o maior número de usuários e com qualidade. Com a criação do programa “Desligar Máquinas.exe” pelo departamento de TI da Fatec Itaquaquecetuba que tem possibilidade para fazer o desligamento no momento que o horário do usuário se encerra dando espaço para outro. Esse programa informa ao usuário com uma mensagem que o tempo do mesmo se encerrará dando cinco minutos para o aluno se organizar antes da máquina reiniciar.

Outro interessante sistema também criado pelo departamento de TI da unidade da Fatec de Itaquaquecetuba é a criação do controle de entrada de todos que passam pelo departamento. Anteriormente era controlado por um caderno agora controlado por um computador localizado no balcão de atendimento que possui um sistema, no qual o usuário ao entrar na biblioteca aperta a tecla que corresponde se ele é aluno, professor, funcionário ou comunidade externa.

Para complementar a eficiência na pesquisa e livre acesso dos usuários implantou-se terminal de consulta que possibilita ao usuário se aprofundar nos itens disponíveis no acervo. Na gestão de documentos o foco foi o tratamento técnico do acervo.

Por essa gestão possuir ferramentas que administram a teoria das três idades e o ciclo de vida documental, colocou-se o acervo em ordem, garantindo a eficiência na pesquisa e livre acesso dos usuários e implementando terminal de consulta que possibilita ao usuário se aprofundar nos itens disponíveis no acervo. Com a gestão de documental, manter a leitura do acervo sempre em ordem, prateleiras e corredores sinalizados gerou qualidade total na hora da recuperação dos materiais na estante.

Com toda essa organização, hoje, é possível realizar o inventário em menos de uma semana, contando os quase 7.000 volumes disponíveis no acervo. Isso se deve à implantação de gestão documental, que faz com que os processos sejam otimizados e mais eficientes para manutenção do ambiente e prestação de serviço.

De acordo Santos (2013, p. 195), gestão de documentos tem um foco arquivístico e acervo; seu objetivo é assegurar a autenticidade dos documentos, comprovar a fidelidade dos processos. Seus instrumentos são planos de classificação, tabela de temporalidade e manual de redação. Na característica do objeto define por documento e informação; as áreas de concentração são proveniência de documentos, informação registrada, produção e gerenciamento, uso, conservação e destinação de documentos. Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e técnicas referente à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente (PAES, 2004, p. 53).

Considerações finais

O primeiro passo para a concretização dos projetos no setor de biblioteca foi definir uma gestão de pessoas eficaz, como por exemplo, definir a equipe que coordena e quem executa. Ocorreu implantação por escrito, normas e manuais de tarefas assim melhorando a rotina e o fluxo de trabalho. O comprometimento de todos foi essencial para que as atividades pudessem ser executadas e termos uma boa rotina administrativa e um bom andamento nos processos técnicos.

No acervo e documentações executou-se triagem e desbastamento de materiais que não são pertinentes aos cursos oferecidos, exceto livros de literatura (desbastamento não é jogar fora e sim retirar materiais não interessantes do acervo corrente). Em 2014

houve a implantação do sistema institucional BiblioCPS do Centro Paula Souza que garantiu uma melhor praticidade de pesquisa, renovações e reservas online.

Uma das vantagens é que os materiais ao fazer o processamento técnico e ao ser processado no final tem toda a possibilidade de contagens e relatório completo do que consta no acervo da Instituição de Ensino Superior. Isso facilita, assim, o inventário para notabilizar o que consta no acervo devido ao processamento técnico ser executado em período de aula.

No quesito de empréstimo e atendimento, a implantação de um regulamento deixou claro deveres e direitos de alunos e professores sobre a biblioteca. Essa informação aconteceu em um curto prazo.

Já a estação de trabalho foi dividida e ampliada com dois computadores de atendimento e um para processamento técnico (Digitação, Catalogação, Classificação e Indexação). E os serviços administrativos da biblioteca, no entanto, mantida organizada evitando aglomerações de tarefas executando o fluxo *Justin-Time* – ou seja, evita deixar para depois o que se pode fazer agora.

Juntamos essas técnicas e ferramentas com a equipe e sua capacitação sobre estudos de usuários, serviços de referências. Utilizamos a gestão do conhecimento da informação e de documentos com o intuito de chegar a um grau de satisfação e excelência em qualidade.

Sabendo-se que as fiscalizações do MEC estão mais exigentes nas universidades. Com isso, percebe-se que quanto mais investimentos financeiros e execução de boas práticas a instituição fizer, teremos melhores bibliotecas. Evidente que, para isso os recursos financeiros e de recursos humanos devem ser utilizados de maneira assertiva, deixando os centros de informação preparados para servir com qualidade como mediadora na produção de conhecimentos.

Para instituições que não há investimento total em todos os setores da biblioteca, no caso, Fatec de Itaquaquecetuba a equipe e os procedimentos de boas práticas tem que ser seguido com total empenho; deve-se trabalhar da maneira continua e eficaz melhorando e inovando sempre os serviços e produtos da biblioteca, com o menor custo possível. Fazer a administração correta é o foco para essas três gestões e serviços de referências, a unidade de Itaquaquecetuba só foi usada como exemplo de aplicação, sendo assim, é possível fazer com qualquer biblioteca de ensino tecnológico seja uma ferramenta indispensável para toda a comunidade acadêmica.

Referências

- ANZOLINA, H. H.; CORRÊA, R. L. T. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Rev. Diálogo Educ.** Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, set./dez. 2008.
- DUDZIAK, E. Ad. **A information Literacy e o papel das bibliotecas.** 2001. 187 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – ECA-USP, 2001.
- GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao PPG em Engenharia de Produção da UFSC. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2014.
- PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática.** 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- RODRIGUES JÚNIOR, J. M. et al. Produção do conhecimento tecnológico na UFMG. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 5, n. 2, p. 231-242, jul./dez. 2000.
- SANTOS, V. B. dos et al. **Arquivística: temas contemporâneos.** São Paulo: Senac, 2009.
- SANTOS, V. B. dos; INNARELLI, H. C.; SOUSA, R. T. B. de. **Arquivística temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento.** 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2012.
- SOUSA, M. de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior.** 2009. 90 p. Dissertação (Mestrado em ciência da Informação) – ECA-USP, 2009.
- VALENTIM, M. L. P. et al. Gestão da informação utilizando o método infomapping. **Perspectivas em Ciência da Informação.** v.13 n.1 Belo Horizonte Jan./Apr. 2008. Disponível em: <http://ww.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362008000100012> Acessado em: 26 de jun. 2019.
- WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da informação**, Brasília, v. 15. n. 1 p. 33-37. Jan./jun. 1986.