

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Amanda Juliana Kramer Arruda

**A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DA BIBLIOTECA PÚBLICA ACERCA DA GESTÃO  
MUNICIPAL: um estudo de caso da Biblioteca Municipal Vianna Moog**

Porto Alegre

2015

Amanda Juliana Kramer Arruda

**A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DA BIBLIOTECA PÚBLICA ACERCA DA GESTÃO MUNICIPAL: um estudo de caso da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog**

Trabalho de conclusão apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.  
Orientadora: Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Porto Alegre

2015

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

**CHEFE DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof. Dr. Moisés Rockembach

Chefe substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Souza

Coordenador substituto: Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros

**DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

A775p ARRUDA, Amanda Juliana Kramer, 1991 -

A percepção da equipe da biblioteca pública acerca da gestão municipal: um estudo de caso da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog/ Amanda Juliana Kramer Arruda. –2015.

52 f.; il. color.

Orientador: Maria do Rocio Fontoura Teixeira.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, 2015.

1. Percepção do funcionário. 2. Biblioteca pública. 3. Gestão municipal. 4. Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog. I. Teixeira, Maria do Rocio Fontoura. II. Título

CDU 023.4

Catálogo na publicação: Amanda Juliana Kramer Arruda

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Bairro Santana

CEP 90035-007 - Porto Alegre - RS

Fone: (51) 3308.5067

Fax: (51) 3308.5435

E-mail fabico@ufrgs.br

Amanda Juliana Kramer Arruda

**A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DA BIBLIOTECA PÚBLICA ACERCA DA GESTÃO  
MUNICIPAL:  
um estudo de caso da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog**

Trabalho de conclusão apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinada em 01 de Dezembro de 2015.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria do Rocio Fontoura Teixeira (Orientadora)  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane da Lourdes da Silva Moro (Examinadora)  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lizandra Brasil Estabel (Examinadora)  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais e irmãos por respeitarem minhas decisões, por me darem meios de seguir adiante sem supervisão constante e por me desafiarem a concluir esta etapa da minha vida.

Sou grata pelas oportunidades que o ambiente acadêmico possibilitou: aos estágios que amei, as disciplinas que cursei e aos os colegas de curso, tanto os que me auxiliaram na elaboração dos trabalhos provando que é possível a cooperação em equipe quanto àqueles que não o fizeram pois não se deve esperar ajuda ou gratidão em situações difíceis. Supere-se.

Sinto-me em débito com os professores da FABICO. Sinceramente, obrigada por todos os ensinamentos e por toda a dedicação, em especial, as professoras Eliane Moro, Lizandra Estabel e Maria do Rocio por toda a atenção e solicitude com que me lisonjeiam.

Aos meus lindos amores Rodrigo, Totoro e Kaneda. Mordidas também são gestos de carinho.

A boa sorte, bom senso e espírito prático que nem sempre me acompanham.

*“Curiosamente, a única coisa que passou pela mente do vaso de petúnias ao cair foi: ‘Ah, não, outra vez!’ Muitas pessoas meditaram sobre esse fato e concluíram que, se soubéssemos exatamente por que o vaso de petúnias pensou isso, saberíamos muito mais a respeito da natureza do Universo do que sabemos atualmente.”*

Douglas Adams (1952- 2001)

## Resumo

Apresenta o impacto percebido pelos funcionários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog ante as mudanças às rotinas e aos serviços da Biblioteca tomadas e sugeridas, direta e indiretamente, pela gestão pública municipal de São Leopoldo por meio de entrevistas semi estruturadas realizadas com a equipe de funcionários da Biblioteca. O presente Trabalho de Conclusão de Curso de pesquisa qualitativa revela que a equipe da Biblioteca, constituída de agentes administrativos, bacharéis em Biblioteconomia e estagiários, ainda que afirme gostar de sua atual ocupação, enumera os motivos de não estar totalmente satisfeita com as condições de trabalho e do ambiente em que atua que são, muitas vezes, razão dos incômodos marcantes vividas por estes profissionais: a precária estrutura física do prédio, a falta de segurança, o número reduzido de funcionários, a baixa motivação e integração da equipe, a inconstância na qualidade dos serviços de telefonia e internet e o valor e a pontualidade dos salários. Suas respostas expõem a Gestão Municipal como um agente influente, autor de alterações relativas ao espaço interno e a disposição de recursos humanos e financeiros porém considerado pouco participativo junto a Biblioteca, talvez em razão de estar focado no equilíbrio das contas públicas. Deixa a desejar, descaso, desrespeito, razoável, ruim, péssimo e inconstante são avaliações negativas do poder público que poderiam ser revertidas através de envolvimento, seriedade e estabelecimento de um canal de comunicação democrático entre a população, Biblioteca e o poder executivo.

**Palavras chave:** Biblioteca Pública Municipal de São Leopoldo. Gestão municipal. Percepção dos funcionários.

## **ABSTRACT**

Based on semi-structured interviews of Library employees, this research shows the employees' perception of the Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog in view of the to routines and services changes taken and suggested directly and indirectly by the public management of São Leopoldo. This monograph presents the employees' reasons to not fully satisfied with the working conditions. The library building, telephone and internet needs repair. The Municipal Management is a influential agent but considered little participatory with the library, perhaps because of being focused on balancing public accounts.

**Keywords:** Public Library. Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog. Public management . Employees' perception



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Adaptações dos critérios do Modelo de Walton(1973) para a avaliação de QVT por Fernandes (1996) e Detoni (2001).....	21
Quadro 2 - Razões para as mudanças de horários de atendimento da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015.....	40
Quadro 3 - Razões para as mudanças de jornada de trabalho na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015.....	40
Quadro 4 - Mudanças apontadas como oriundas de sugestões diretas da Gestão Municipal pelos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015.....	43
Quadro 5 - Mudanças e níveis de autorização para realiza-las segundo os funcionários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog no ano de 2015.....	50

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Gráfico 1</b> - Tempo de atuação, em anos, do quadro de funcionários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog em 2015.....	25
<b>Gráfico 2</b> - Satisfação dos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog com sua atual ocupação no ano de 2015.....	30
<b>Gráfico 3</b> - Satisfação dos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog com as condições de trabalho no ano de 2015.....	33
<b>Gráfico 4</b> - Origem de situações incômodas marcantes vividas pelos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015.....	34
<b>Gráfico 5</b> - Percepção dos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog quanto ao impacto que as mudanças sugeridas por algum dos bibliotecários lhe afetaram diretamente.....	36
<b>Gráfico 6</b> - Solicitações dos bibliotecários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog que não foram acatadas pela Gestão Municipal e prováveis motivos da negativa.....	47
<b>Gráfico 7</b> - Prioridade da Gestão Municipal de São Leopoldo segundo os profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog no ano de 2015.....	57

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
1.1	PROBLEMA .....	13
1.2	JUSTIFICATIVA .....	13
1.3	OBJETIVOS .....	13
1.3.1	OBJETIVO GERAL.....	13
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
<b>2</b>	<b>AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRASILEIRAS.....</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>A RELAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICA E A GESTÃO MUNICIPAL.....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>CONTEXTO DO ESTUDO.....</b>	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
6.1	MÉTODO DE ABORDAGEM.....	25
6.2	TÉCNICAS DE PESQUISA.....	26
6.3	INSTRUMENTOS E COLETA DOS DADOS.....	26
<b>7</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>56</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>58</b>
	<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>61</b>
	<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>63</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O vocábulo “biblioteca” deriva do grego “*bibliothēke*” que significa “caixa para guardar livros” (CUNHA, 1986). Ao longo do tempo, além das noções de espaço físico e coleções bibliográficas, atribui-se, a este conceito, funções e missões próprias que, a medida que evoluíam, deram origem a diferentes tipos de biblioteca conforme a natureza de seu acervo, objetivos, restrição de público entre outras.

A biblioteca pública é um tipo de biblioteca que é definida por dispor acesso livre e universal à informação relevante destinada ao aprimoramento pessoal e profissional à comunidade em que está inserida atendendo a um público de diferentes idades através de um acervo variado com obras ficcionais e científicas. Como subsidiária do poder público, suas rotinas e receitas estão subordinadas direta ou indiretamente à União, estados membros ou municípios para que cumpram suas competências.

A Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog localizada na cidade de São Leopoldo, no Vale do Rio dos Sinos (RS) encontra-se em uma situação peculiar às demais bibliotecas públicas brasileiras pois, além de dispor de dois bibliotecários, sua relação com a administração pública é mediada pelo cargo de Chefe de Departamento da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog, vulgarmente conhecido como diretor, com responsabilidade de comandar a equipe da Biblioteca e implementar políticas de promoção da leitura. Atribuições similares são incumbidas aos dois bibliotecários através da Lei nº 4.084 de 30 de junho de 1962 que assegura ao bibliotecário a direção de bibliotecas e conforme consta no edital do Concurso Público 01/2005 (SÃO LEOPOLDO, 2005, p.7), compete ao cargo: “difundir a importância da Leitura através de atuação em ações políticas de seu fomento”.

Este projeto de pesquisa propõe averiguar o impacto percebido pelos funcionários e bibliotecários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog ante as decisões, referentes às rotinas e serviços da biblioteca, tomadas ou sugeridas pela gestão pública municipal de São Leopoldo. Ainda, será revisto a conceituação de biblioteca pública e a atual situação das bibliotecas públicas brasileiras.

## 1.1 PROBLEMA

Considerando o tema proposto, a questão de pesquisa se apresenta da seguinte forma:

Qual é a percepção dos profissionais que atuam na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog acerca do papel desempenhado pela gestão municipal a partir das decisões administrativas relativas às atividades exercidas, espaço e acervo da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog?

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Um estudo acerca da relação entre a biblioteca pública e a gestão municipal se faz necessário devido a escassez constatada no repositório LUME de produções voltadas a este temática e dada a importância de se conhecer o olhar dos funcionários de uma biblioteca pública sobre a gestão municipal.

A Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog foi escolhida como objeto de estudo em razão da familiaridade da autora durante a realização de estágio não curricular em 2012/2013. Neste período foi possível observar que o cargo de Chefe de Departamento da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog possuía atribuições similares com as desempenhadas pelos bibliotecários. É interessante suscitar se estas funções geraram conflitos e como contribuíram para a imagem formada pelos funcionários da biblioteca em relação à administração pública.

## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 OBJETIVO GERAL

Aferir a percepção dos funcionários e dos bibliotecários atuantes na Biblioteca Pública Municipal de São Leopoldo quanto ao papel desempenhado pela gestão pública municipal em questões relativas às rotinas e à estrutura deste local.

### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1 Identificar se e quais mudanças marcantes foram propostas direta ou indiretamente pela gestão municipal à Biblioteca segundo os entrevistados
- 2 Verificar o impacto, percebido pelos funcionários da unidade de informação, originado das possíveis intervenções da gestão pública municipal na Biblioteca
- 3 Levantar sugestões de melhoria ao ambiente e às relações da Biblioteca com a Administração Pública.

## 2 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRASILEIRAS

As primeiras bibliotecas surgidas em território brasileiro, no período colonial, eram coleções particulares, geralmente, ligadas ao ensino e a instituições religiosas.

Somente em 1811, em um Colégio dos Jesuítas localizado na capital baiana, fora inaugurada uma biblioteca verdadeiramente aberta ao público cujo projeto proposto por Pedro Gomes Ferrão de Castello Branco, teve a aprovação do governador da Capitania da Bahia. (SUAIDEN, 2000).

Logo, outras bibliotecas estaduais surgiram de iniciativa governamental. Muitas com infraestrutura inadequada, pessoal não qualificado ao atendimento e acervo defasado para atender as diferentes necessidades informacionais de uma população tão heterogênea como a brasileira.

O 1º Censo Nacional de Bibliotecas Públicas Municipais demonstra que em algumas regiões brasileiras esta realidade desfavorável se perpetua nos municípios atualmente: 53% das bibliotecas brasileiras funcionam em condições consideradas inadequadas, a principal forma de aquisição de acervo é através de doações (83%), apenas 11% possuem um dirigente graduado em Biblioteconomia e 17% dos funcionários com esta formação.

Este levantamento realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) a fim de mapear e averiguar o estado em que se encontram as bibliotecas públicas municipais brasileiras, constatou que em apenas em 79% dos 5.565 municípios pesquisados possuem bibliotecas públicas e que atendem de segunda a sexta em horário comercial (99%) sem possuir serviços para pessoas com deficiência visual ou outras deficiências (91% e 94%, respectivamente). Particularidades que restringem o uso para pessoas com limitações físicas, como a visual, e a aqueles que trabalham durante o período manhã/tarde dispendo de apenas à noite e aos finais de semana livres para outras atividades essenciais ligados à cultura, à educação e ao lazer.

Um cenário que não corresponde ao compromisso de proporcionar o acesso democrático à informação sem discriminação de gênero, raça, credo ou de ordem

social e as outras missões listadas pelo manifesto IFLA/UNESCO (1994, online):

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Cunha Júnior e Correia (2007, p. 2) resumem que “[...] para uma biblioteca tornar-se verdadeiramente pública, faz-se necessário assumir não somente a função educativa, como também a cultural, recreativa e informacional, criando assim produtos e serviços [...]” que beneficiem a comunidade.

Enquanto em sua função educativa, desempenha função complementar ao da biblioteca escolar pois as duas auxiliam o estudante “[...] desenvolvendo habilidades de estudo independente, agindo como instrumento de auto-educação, motivando a uma busca do conhecimento, incrementando a leitura[...]” (FRAGOSO, 2002, p.127).

A função informacional é definida por Tarapanoff e Suaiden (1995, p.160) como o esforço de “[...] corresponder às necessidades de informação de seus usuários. [...] preocupar-se com o seu não-usuário e com a disponibilização de publicação de valor utilitário e outras de caráter mais informal [...]”. Nesse aspecto, conhecer a comunidade e suas necessidades informacionais é essencial para



desempenhar satisfatoriamente essa função.

Cabe salientar que as funções não são independentes e excludentes entre si. Para a função educativa ser atingida com êxito, a função informacional deve ser compreendida e executada por meio de planejamento. A parte cultural e do lazer é aferida pela interação com o público, por ações motivadas a este propósito. É realizada a partir da compreensão de que o papel da biblioteca pública “não é apenas disponibilizar a informação, mas promover serviços que incentivem o uso dessas informações e que desperte em cada um o prazer da leitura.” (FREITAS; SILVA, 2014, p. 5).

### 3 A RELAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICA E A GESTÃO MUNICIPAL

Compete aos municípios a incumbência de “proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência” (BRASIL, 1988, online) através de investimentos em ações culturais, instituições de ensino, museus e bibliotecas públicas. Lamentavelmente, o foco de grande parte das iniciativas do poder local são direcionadas as escolas e festas populares. Ferreira (2006, p.116) complementa que

o papel exercido pelo Estado na gestão dessas organizações públicas é quase sempre de omissão, descaso, pouco investimento, pouca renovação dos quadros de pessoal, contribuindo para que as bibliotecas públicas estejam cada vez mais distanciadas dos setores populares, deixando, assim, de cumprir sua função primordial: socialização de informações com vistas a ampliar os direitos de cidadania entre os indivíduos

Mesmo diante desse cenário de escassez e dependência de destinação de recursos humanos e financeiros, o bibliotecário é capaz de buscar um meio de compreender as normas e estatutos próprios da administração pública as quais a biblioteca pública, como parte da Secretaria Municipal da Educação e/ou Cultura ou da Prefeitura, está submetida e assumir a perspectiva do olhar de organizações às bibliotecas propostas por Maciel e Mendonça (2006, p.7)

como um meio para bibliotecários adquirirem a compreensão, não só do entendimento da estrutura administrativa implícita à biblioteca, como também dos mecanismos de integração formal dessa estrutura com a instituição que a sustenta.

A partir de uma postura mais consciente dos limites e inflexibilidades estabelecida por lei, propicia-se mecanismos de intervenção na gestão de pessoas e cargos, dispondo de técnicas de incentivo e motivação direta entre outras formas de valorização do indivíduo bem como melhores condições de trabalho para a sua equipe pois, como qualquer organização, depende “[...] direta e irremediavelmente das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes, competir nos mercados atingir seus objetivos globais e estratégicos.”

(CHIAVENATO, 2010, p.4).

A outra parte da solução seria promover serviços e produtos que evidenciem a importância da biblioteca para a comunidade e para o poder público. Sua visibilidade e interação com a gestão municipal tem poder de garantir sua manutenção por intermédio de um orçamento condizente, oriundo da Secretaria da Educação e/ou Cultura ou da Prefeitura. Eventos, cursos e projetos que enfatizem as funções educativas, culturais, informacionais e recreativas são tão importantes quanto um bom relacionamento com os governantes.

Evidentemente nem sempre "[...] há coerência entre desafios e metas de uma administração e daquela que a segue, redundando em desgaste, perda da iniciativa, rupturas no processo decisório e quebra de investimentos" (ESTEFANO, 1996, p.33) sendo necessário começar uma nova relação com a gestão subsequente.

#### 4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Ainda que a satisfação do trabalhador já se esboçava nos estudos de Frederick W. Taylor (1856-1915), denominado de Administração Científica, que focava-se, quase que exclusivamente, na mecânica do trabalho e racionalização do tempo através da minimização dos movimentos ligados à execução das atividades produtivas; a valorização do indivíduo e a observância de melhores condições de trabalho são perspectivas que tornariam-se corriqueiras a partir dos estudos da influência dos fatores psicológicos e sociais na produtividade conduzidos por Elton Mayo (1890-1949), movimento que ficaria conhecido como Escola das Relações Humanas.

Ao invés de premiar monetariamente, como preconizava o taylorismo, a Escola das Relações Humanas enfatizava que “[...] a administração deveria ganhar a cooperação do grupo e promover a satisfação no trabalho [...]” (BATEMAN ; SNELL, 1998, p. 53) abrindo, assim, espaço “[...] mais para a frente, para as questões relativas à saúde física e mental ou psicológica do trabalhador” (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p.27).

Mesmo ante a estas contribuições Fernandes (1996, p. 40) reflete que

Historicamente, atribui-se a Eric Trist (1975) e seus colaboradores que desenvolveram estudos no Tavistock Institute, em 1950, em termos de uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, a origem da denominação Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, para designar experiências calcadas na relação indivíduo-trabalho-organização, com base na análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa.

Dessa forma, muitas ideias poderiam ser englobadas à definição de QVT embora, segundo Limongi-França (2011, p.178), o conceito carregue “[...] dois critérios fundamentais: o esforço gerencial para condições favoráveis de vida no trabalho e a percepção das pessoas da empresa quanto ao seu bem-estar no trabalho”

Se não há consenso quanto à definição de Qualidade de Vida no Trabalho

também não há em relação aos seus critérios e indicadores tornando difícil sua mensuração. Timossi et. al. (2009, p. 396) refletem que

Para avaliar a QVT, os modelos mais frequentemente utilizados são os de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther, Davis (1983), Nadler e Lawler (1983).

O modelo de Walton (1973), mesmo considerando-se sua anterioridade, é um dos mais aceitos e utilizados pelos pesquisadores brasileiros, apesar de sua aplicabilidade ser problemática, por causa de sua linguagem.

Para facilitar sua compreensão, Timosi et. al. (2009) elaboraram um quadro com as adaptações do modelo de Walton (1973), propostos por Fernandes (1996) e simplificados por Detoni (2001):

**Quadro 1 – Adaptações dos critérios do Modelo de Walton(1973) para a avaliação de QVT por Fernandes (1996) e Detoni (2001)**

CRITÉRIOS	FERNANDES (1996)	DETONI (2001)
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa	Equilíbrio salarial
	Proporcionalidade entre salários	Remuneração justa
	Justiça na compensação	Participação em resultados
	Partilha dos ganhos de produtividade	Benefícios extras
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável	Jornada semanal
		Carga de trabalho
		Fadiga
	Ambiente físico seguro e saudável	Equipamentos de EPI e EPC
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Ausência de insalubridade	Salubridade
		Tecnologia do processo
	Autonomia	Autonomia
	Qualidades múltiplas	Polivalência
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Informação sobre o processo total do trabalho	Avaliação do desempenho
		Responsabilidade conferida
	Autocontrole relativo	Importância da tarefa
5. Integração social na organização	Possibilidade de carreira	Treinamentos
	Crescimento pessoal	Incentivo aos estudos
	Perspectivas de avanço salarial	Crescimento profissional
	Segurança de emprego	Demissões
6. Constitucionalismo	Ausência de preconceitos	Discriminação
	Igualdade	Valorização das idéias
	Mobilidade	Relacionamento interpessoal
	Relacionamento	Compromisso da equipe
7. O trabalho e o espaço total de vida	Senso comunitário	Direitos do trabalhador
	Direitos de proteção do trabalhador	Liberdade de expressão
	Liberdade de expressão	Discussão e normas
	Direitos trabalhistas	Respeito à individualidade
8. Relevância social do trabalho na vida	Tratamento imparcial	
	Privacidade pessoal	
	Papel balanceado no trabalho	Influência sobre a rotina Familiar
	Poucas mudanças geográficas	Possibilidade de lazer
8. Relevância social do trabalho na vida	Tempo para lazer da família	Horário de trabalho e descanso
	Estabilidade de horários	
	Imagem da empresa	Imagem institucional
		Orgulho do trabalho
8. Relevância social do trabalho na vida	Responsabilidade social da empresa	Integração comunitária
	Responsabilidade pelos produtos	Qualidade dos produtos/ serviços
	Práticas de emprego	Política de recursos humanos

Apesar de estarem ligados à Qualidade de Vida no Trabalho, todos os fatores mencionados alteram as impressões das pessoas quanto as suas próprias condições de trabalho e as relações interpessoais construídas neste ambiente influenciando não somente a sua produtividade como na visão que possuem da organização em que atuam e justificando seu emprego neste estudo.

## 5 CONTEXTO DO ESTUDO

A Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog teria surgido a partir de materiais doados pelo Grêmio Leopoldense de Letras ao município de São Leopoldo, em 1940. Devido à falta de fundos para investimento, seus atendimentos inicialmente foram realizados em uma sala na prefeitura até a sua inauguração oficial em 16 de dezembro de 1943 quando foi transferida a um prédio alugado na Rua Independência nº752, quase dois anos após a redação do Decreto nº 19 de 10 de novembro de 1941 que a instituiu como Biblioteca Pública Olavo Bilac.

A Lei nº 5756 de 1º de novembro de 2005 estabeleceu o Centro Cultural José Pedro Boéssio como o agrupamento da Biblioteca ao Auditório General Mário Fonseca que, após passar por reformas e modernização através de recursos parcialmente provenientes da Lei nº 4968 de 17 de setembro de 2001 concedente de incentivos fiscais às empresas participantes (descontos de até 25% sobre o Imposto Territorial Urbano (IPTU) e Imposto Sobre Serviços (ISS)), fora renomeado como Auditório José Pedro Boéssio. A lei prevê, ainda, a vinculação do Centro Cultural José Pedro Boéssio à Secretaria Municipal de Cultura.

O grande marco para cultura do município advém da Lei nº 6195, de 23 de abril de 2007 que além de modificar o nome da Biblioteca Pública Olavo Bilac para Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog em homenagem ao centenário de nascimento do ilustre escritor natural de São Leopoldo, Clodomir Vianna Moog, estabelece políticas municipais para a promoção da leitura e do livro. Instaura a participação da Biblioteca na vida cultural da comunidade através da realização de um concurso literário anual - o Prêmio Literário Sérgio Farina - gratificando e publicando as melhores produções literárias inscritas em diferentes categorias durante a Feira do Livro Ramiro Frota Barcelos, somando-se a demais atrações e venda de livros em praça pública.

Atualmente, a Biblioteca localiza-se na Rua Oswaldo Aranha, 934, Centro de São Leopoldo, e compõe, juntamente com o Teatro Municipal e o Telecentro, o Centro Cultural José Pedro Boéssio, local onde disponibiliza à comunidade, seu acervo de 40 mil títulos, entre periódicos, livros, audiovisuais e obras em braille.

Conta com três servidoras com formação em Biblioteconomia, duas delas concursadas como bibliotecários e outra no cargo de professora concursada, cinco agentes administrativos e quatro estagiários para atender ao público de segunda à sexta-feira, das 7h30 às 19h30.

O ambiente, além de abrigar a Secretaria da Cultura e Educação do município, dispõe de mesas de diversos tamanhos, cadeiras confortáveis, balcão de atendimento, banheiros, jardim de inverno, guarda volume, sala de processamento técnico, sala de encadernação, um local para armazenar os livros a serem catalogados e classificados pela Classificação Decimal Universal (CDU), a Sala João Moura, utilizada para reuniões, e setor de literatura infantil utilizado para contação de histórias. Às terças e quartas-feiras, em dois momentos pela manhã e dois a tarde, de acordo com o projeto “Contar e Encantar”, detentor do 6º lugar na classificação final do Prêmio Boas Práticas e Inovação em Bibliotecas Públicas do Ministério da Cultura em 2014, são realizadas as contações às escolas, através de agendamento, e à comunidade.

Este projeto de contação, realizado desde 2011, que beneficia instituições de ensino infantil e de nível básico, além da comunidade em geral, não está previsto no Decreto Nº 5795 de 14 de agosto de 2008 como determinadas atividades exercidas pela Biblioteca. Os serviços *online* de reserva e renovação viabilizados pela utilização software de gestão Pergamum também não estão. Consta apenas a garantia do auxílio de um funcionário, se necessário, durante a pesquisa bibliográfica, a visita guiada com agendamento prévio, a consulta local sem restrições e o limite para o empréstimo domiciliar em até dois materiais simultaneamente (exceto periódicos, mapas e obras de referência) pelo prazo de 15 dias renováveis para moradores de São Leopoldo e região desde que estejam cadastrados, sem débitos e apresentarem documento de identificação com foto.



## 6 METODOLOGIA

A seguir estão descritos os métodos e técnicas empregadas visando a satisfação do problema e objetivos propostos.

### 6.1 MÉTODO DE ABORDAGEM

Optou-se pelo caráter qualitativo na elaboração desta pesquisa dada a subjetividade das interações entre os sujeitos e os objetos de estudo, não passíveis de mensurações quantitativas. Com o foco no estudo da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog, a modalidade de pesquisa se caracteriza como estudo de caso conforme descrito por Gil (2002, p. 55) “[...] os propósitos do estudo de caso não são os de proporcionar o conhecimento preciso das características de uma população, mas sim de proporcionar uma visão global do problema [...]”.

Aferir, mediante entrevista, a percepção dos funcionários e dos bibliotecários quanto ao papel desempenhado pela gestão pública municipal em questões relativas às rotinas e a estrutura da Biblioteca Pública Municipal de São Leopoldo, requer a referida abordagem descrita por Creswell (2010, p.26) como “[...] um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”.

A pesquisa qualitativa possui, entre outras, as seguintes características: a participação direta do pesquisador, observando, realizando as entrevistas e interpretando os dados a partir de suas experiências anteriores através de uma análise indutiva com padrões próprios; a coleta de dados em ambiente natural (utilizando-se do local onde os participantes experienciam o fenômeno a ser observado enfatizando os significados atribuídos por estes); a utilização de mais de uma fonte de informação (tanto documental como pessoal) e a flexibilidade do projeto, em que o estudo está suscetível a mudanças nas questões, métodos e sujeitos em seu percurso. (CRESWELL, 2010).

## 6.2 TÉCNICAS DE PESQUISA

A coleta de dados foi realizada na Biblioteca Pública de São Leopoldo mediante entrevistas com os sujeitos do estudo definidos pela totalidade dos indivíduos que trabalham neste local.

Ao todo, dez de treze sujeitos possíveis concordaram em participar e responderam ao estudo.

## 6.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Adotou-se um guia para a realização da entrevista (conforme APÊNDICE A) com questões semi estruturadas de forma a não inibir o desenvolvimento de uma resposta mais elaborada. Por esta razão, a entrevista, prevista entre setembro e outubro de 2015, ocorreu individualmente e em privado após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE B) assegurando que o entrevistado obteve esclarecimentos sobre: o teor da pesquisa, a preservação do anonimato e a publicação do estudo.

As anotações resultantes das entrevistas foram analisadas uma a uma e as declarações dos participantes agrupadas conforme o roteiro proposto pelo Apêndice A.

## 7 ANÁLISE DOS DADOS

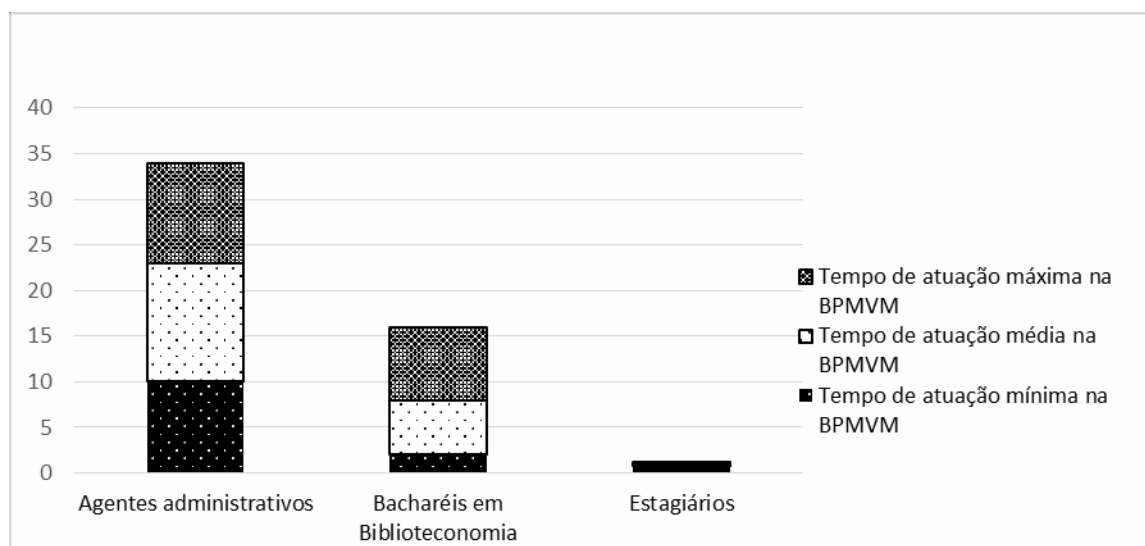
Sob a condição de não veicular informações que possibilitem a identificação dos entrevistados, as primeiras questões, relativas ao tempo de serviço e às atividades desempenhadas, não serão atribuídas a nenhum participante em particular. A partir da quarta questão, as respostas estarão associadas aos denominados sujeitos A a J.

Observou-se que em uma das datas destinada à entrevista, a ação das chuvas era visível pelos baldes espalhados pela Biblioteca. A internet estava fraca, o telefone mudo e alguns funcionários não estavam presentes por motivos pessoais ou por não terem recebido o vale transporte e as demais remunerações.

### 1ª Questão - Quanto tempo você trabalha nesta biblioteca?

Os agentes administrativos respondentes atuam entre 10 e 30 anos apenas na biblioteca, os estagiários a cerca de um ano e as bacharéis em Biblioteconomia, período inferior a 9 anos, conforme demonstra o gráfico 1.

**Gráfico 1 – Tempo de atuação, em anos, do quadro de funcionários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog em 2015**



Fonte: ARRUDA, 2015

Através da observação do gráfico 1, supõe-se que, devido ao longo período de atuação reportado, há uma baixa rotatividade dos funcionários na Biblioteca porém não necessariamente a ser creditada à satisfação no trabalho. A “relação moderadamente inversa entre a satisfação e a rotatividade de pessoal” (ROTHMANN; COOPER, p. 66) é limitada por outros fatores como a possibilidade de transferência para outro setor ou instituição e, no caso específico destes servidores, a restrição da legislação.

Como o local e o período de atuação de cada grupo é regulado por normas específicas de cada concurso público e dos contratos de estágios, é inconclusivo utilizar o tempo de atuação e a baixa rotatividade do pessoal como indicador de satisfação no trabalho. No entanto, estes dados mantêm sua relevância atribuindo experiência aos sujeitos do estudo.

## **2ª Questão - Quais atividades você executa?**

As respostas a esta questão podem ser agrupadas da seguinte forma:

### **a) Agentes administrativos:**

encardenação de materiais bibliográficos;  
guarda e auxílio à busca de livros e  
junto ao balcão de atendimento, realização de empréstimos,  
renovações, devoluções, reservas e consultas ao catálogo  
informatizado.

### **b) Bacharéis em Biblioteconomia:**

processamento técnico,  
gestão e  
planejamento de ações culturais na biblioteca.

### **c) Estagiários:**

atividades relacionadas à contação de histórias

guarda e auxílio à busca de livros e junto ao balcão de atendimento, realização de empréstimos, renovações, devoluções, reservas e consultas ao catálogo informatizado

Cada agente administrativo restringe-se à execução de apenas uma das atividades correspondente à sua categoria porém, quando necessário, podem assumir as funções de um colega.

No momento, os estagiários de Biblioteconomia não iniciaram as práticas do processamento técnico pois estão auxiliando no atendimento ao público, tanto no balcão como no serviço de referência, devido ao número reduzido de funcionários.

Embora, diferentemente dos agentes administrativos, os Bacharéis em Biblioteconomia executem todas as atividade relacionadas nos tópicos conjuntamente, não o fazem de maneira proporcional. Um se dedica mais a uma atividade do que os seus colegas.

Esta questão, além de identificar e caracterizar os grupos/setores que atuam na biblioteca, juntamente com a questão 3 e 4 suscita a análise de cargo ou análise de funções reunindo informações “ [...] de modo a identificar em que tarefas e responsabilidades consiste um cargo [...] e que condições ambientais circundam o cargo.” (ROTHMANN; COOPER, 2009, p. 141) com o objetivo de descartar a possibilidade de satisfação do trabalhador com o seu cargo como único fator determinante para a formação da percepção da Gestão Municipal.

### **3ª Questão - Quais são as suas atividades preferidas ? Por quê?**

As respostas à terceira questão podem ser reunidas conforme as categorias seguintes:

- a) Agentes administrativos – exceto por um sujeito, preferem o atendimento ao público pois se identificam e gostam de atender aos usuários.

- b) Bacharéis em Biblioteconomia – projetos culturais e processamento técnico em razão do ambiente ou por se sentirem realizados nessas tarefas.
- c) Estagiários - atendimento ao público no setor de referências pois propiciam maior aprendizagem.

Para complementar a questão anterior, buscou-se aferir as preferências das atividades desempenhadas por cada respondente. Estes, afirmam se sentir realizados com as atividades que desempenham ou, ainda, se identificam com o público que atende revelando a importância que os sujeitos deste estudo atribuem ao seu trabalho e demonstram um alto grau de envolvimento no trabalho definido pela “ [...] identificação psicológica da pessoa com seu trabalho e a importância do trabalho para a auto-imagem.” (MUCHINSKY, 2004, p. 305).

**4ª Questão - Você diria que gosta de trabalhar aqui? Poderia ser melhor de alguma forma? Se sim, como?**

**Sujeito A** - Sim. Gosto de trabalhar aqui apesar da estrutura física da biblioteca estar tão precária. É uma pena chegar a essa situação. Outro ponto importante a ser melhorado é o número de funcionários, a qualificação e motivação destes.

**Sujeito B** - Sim. Fora a estrutura física, a morosidade da internet tem comprometido sobretudo os serviços prestados diretamente ao público. Parece algo pequeno, porém causa grande desgaste a quem atende e aos usuários da biblioteca.

**Sujeito C** - Gosto de trabalhar aqui, embora não veja a mesma motivação nos outros integrantes da equipe da biblioteca. Creio que a estrutura do prédio é um dos fatores que desanima a todos.

**Sujeito D** - Muito. Infelizmente, ainda falta comprometimento da equipe da biblioteca. É difícil trabalhar nessas condições. Temos a sensação de que a reforma do telhado jamais ocorrerá. Nesses dias de chuva, parece que a

biblioteca não irá resistir, irá simplesmente desabar.

**Sujeito E** - Sim. Acredito que faltam funcionários e investimento na estrutura física da biblioteca. Chove aqui dentro.

**Sujeito F** - Adoro trabalhar aqui, mas me sinto desvalorizado. O salário é baixo e assim como o vale refeição atrasa. Sei de muitos concursados que precisam de uma complementação de renda.

**Sujeito G** - Gosto. Precisa de investimentos não só com a reforma mas na melhoria do sistema Pergamum e no número de funcionários. Estamos sem segurança, sem telefone e com o salário atrasado.

**Sujeito H** - Sim porém o local não ajuda. Sofremos com as infiltrações. Há muito a ser feito do ponto de vista estrutural.

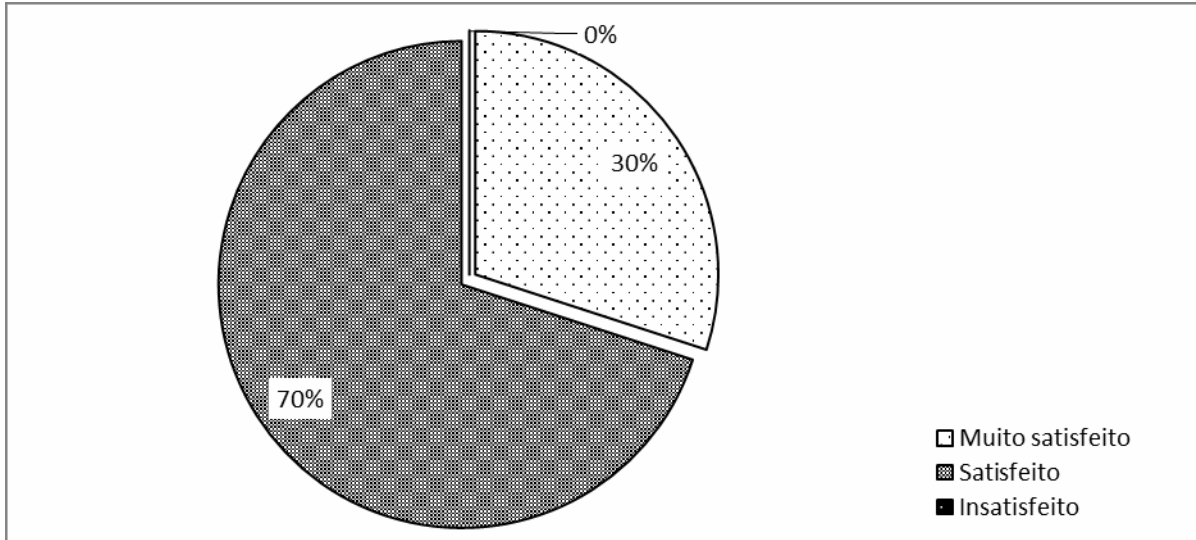
**Sujeito I** - Gosto. Poderia haver uma maior integração da equipe. Talvez as coisas se tornassem mais simples sem o diretor. Não vejo a necessidade de tê-lo conosco quando há bibliotecários capazes de gerenciar a biblioteca

**Sujeito J** - Sim. Creio além da reforma do telhado, a modernização das ferramentas que utilizamos para a execução do nosso trabalho seria bem-vinda.

Esta questão foi apresentada tanto para medir o grau de satisfação dos participantes com a sua atual ocupação quanto para coletar sugestões que visem a melhoria de seu bem estar e desempenho.

Primeiramente, todos os entrevistados afirmaram gostar de trabalhar na biblioteca. Trinta por cento deles demonstraram maior grau de entusiasmo com relação a sua ocupação que os demais (gráfico 2).

**Gráfico 2 – Satisfação dos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog com sua atual ocupação no ano de 2015**



**Fonte: ARRUDA, 2015**

Ao refletir acerca das possíveis melhorias, surgiram apontamentos acerca da estrutura física do prédio e a qualidade das ferramentas indispensáveis à prestação de serviços aos usuários, exemplificados pelo telefone e internet, como itens que devem ser alvo de benfeitorias. Propostas que dizem respeito particularmente, segundo Fernandes (1996), às condições de trabalho assim como à falta de segurança e o baixo número de funcionários, que resulta em sobrecarga de trabalho também mencionados.

A motivação e a integração da equipe, ligados a integração social na organização, o valor e a pontualidade do salário, presente na compensação justa adequada complementam as sugestões.

**5ª Questão - Você está satisfeito com as condições de trabalho e como a biblioteca está agora? Já esteve melhor?**

**Sujeito A** - Não estou satisfeito com as condições da biblioteca e de como isso afeta o nosso trabalho. Não temos a devida atenção do poder público, faltam investimentos. Em comparação, 2007 foi um ano mais difícil e 2010, melhor.



**Sujeito B** - As condições de trabalho são boas considerando o estado em que se encontra o prédio da biblioteca. Acho que estávamos melhor em 2009.

**Sujeito C** - As condições de trabalho são razoáveis. Quanto à biblioteca, não. Exceto pelo espaço e acervo infantil e juvenil que estão recebendo um grande incremento agora com os recursos advindos da premiação do Projeto "Contar e Encantar", ouço dos leitores que era melhor antes mas não sei a data que se referem.

**Sujeito D** - Estou satisfeita com as condições de trabalho. Já não posso falar o mesmo da biblioteca com a estrutura na qual se encontra. Já esteve melhor em 2010/2011.

**Sujeito E** - Os atrasos nos salários e a sobrecarga de trabalho ocasionado pela falta de funcionários causam um pouco de insatisfação. Fora o telhado, acho que a biblioteca está sempre melhorando.

**Sujeito F** - Está mais tranquilo agora que voltamos a fazer 30 horas semanais. Para a biblioteca, 2010 foi melhor.

**Sujeito G** - As condições de trabalho estão de acordo com o esperado. A biblioteca não está na sua melhor forma. Em comparação, 2010 foi bem melhor.

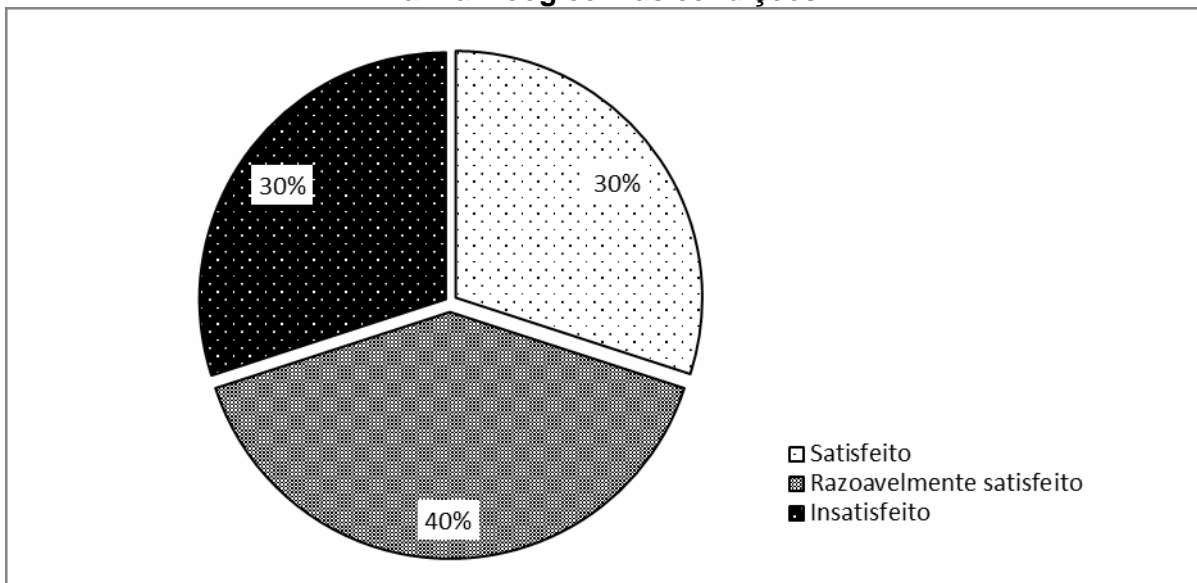
**Sujeito H** - Considero as condições de trabalho razoáveis. Não surgiu a oportunidade de exercer algumas funções que desejo. Não saberia informar se já a biblioteca já esteve melhor. No momento, enfrentamos contratempos devido as fortes chuvas e para tornar nosso espaço acessível a pessoas com dificuldades de locomoção.

**Sujeito I** - Não. A remuneração poderia ser maior e realizada no prazo. Nossos salários e vales alimentação estão atrasados. Quanto à biblioteca, talvez entre 2008 e 2011 as condições eram mais favoráveis que atualmente. No momento, o nosso prédio possui problemas estruturais.

**Sujeito J** – Estou. Creio que o nos faz falta, além da reforma, é o incremento de produtos e serviços para atrair o público.

Quando indagados acerca das condições de trabalho, 30% dos respondentes afirmaram estar satisfeitos com estas, 40% disseram estar razoavelmente satisfeitos e 30% insatisfeitos (veja gráfico 3).

**Gráfico 3 – Satisfação dos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog com as condições**



Fonte: ARRUDA, 2015

Devido ao alto número de insatisfeitos e razoavelmente satisfeitos em comparação aos satisfeitos, estes dados podem ser considerados preocupantes uma vez que segundo Rothmann e Cooper (2009, p. 65) “[...] parece que os empregados geralmente não pensam muito nas condições de trabalho, a não ser

que elas sejam extremamente ruins” e estas geralmente teriam “um efeito modesto sobre a satisfação no trabalho” como um todo.

Entre as razões apontadas para a insatisfação com as condições de trabalho vigentes estão:

a sobrecarga de trabalho ocasionado pela falta de funcionários;

a influência do estado estrutural da biblioteca no exercício das funções e

a pontualidade, bem como o valor, dos salários.

Nota-se que embora não se tenha explicado aos participantes quais fatores compreendem as condições de trabalho, suas respostas correspondem aos critérios estabelecidos por Fernandes (1996, p. 49) como indicadores para a mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho a partir dos estudos de Walton em 1973. As duas primeiras dizem respeito às condições de trabalho propriamente enquanto a remuneração estaria ligada a compensação justa e adequada.

Com o intuito de isolar o impacto causado pelo fator “ambiente físico” nas condições de trabalho, perguntou-se acerca das condições da biblioteca separadamente.

Os entrevistados são unânimes em declarar que não estão satisfeitos atualmente com o estado em que a Biblioteca se encontra elencando que além de não ser um espaço voltado para a acessibilidade, as infiltrações decorrentes do desgaste da cobertura do prédio tem afetado à conservação do acervo e a qualidade do atendimento aos usuários. Em 2010, a biblioteca estava melhor.

**6ª Questão - Você já passou por situações incômodas? Como foram? Como você se sentiu a respeito?**

**Sujeito A** - Sim. Já me senti muito pressionada por uma diretora que tivemos aqui.

Muitos tiveram, assim como eu, a sensação de estarem sendo perseguidos por ela.

**Sujeito B** - Sim. Logo que começamos a pedir um documento com foto para retirada de materiais houve muitas reclamações e ameaças por parte dos frequentadores da biblioteca. Me senti muito chateada.

**Sujeito C** - Sim. Quando o sistema cai o público fica muito revoltado. Sobra reclamação para todo mundo. Com a greve foi pior. Nos sentimos com medo, com a sensação de insegurança mesmo, principalmente agora, pois não contamos mais com um membro da Guarda Municipal. Presenciamos muitos roubos de livros.

**Sujeito D** - Sim. Tivemos um clima ruim entre os colegas alguns anos atrás. A equipe ficou dividida com direito a troca de acusações. Prevaleceu um sentimento de injustiça e exclusão.

**Sujeito E** - Sim. Acontece assédio por parte de usuários. Agressivas e/ou com conotações sexuais. Sentimo-nos inseguros.

**Sujeito F** - Sim. Fiquei muito triste por presenciar algumas situações incomodas entre uma diretora e colegas. Eu sei que eles se sentiam pressionados por ela.

**Sujeito G** - Sim. Houve muitas ameaças e difamações por parte de uma diretora. Senti vontade de sair da biblioteca.

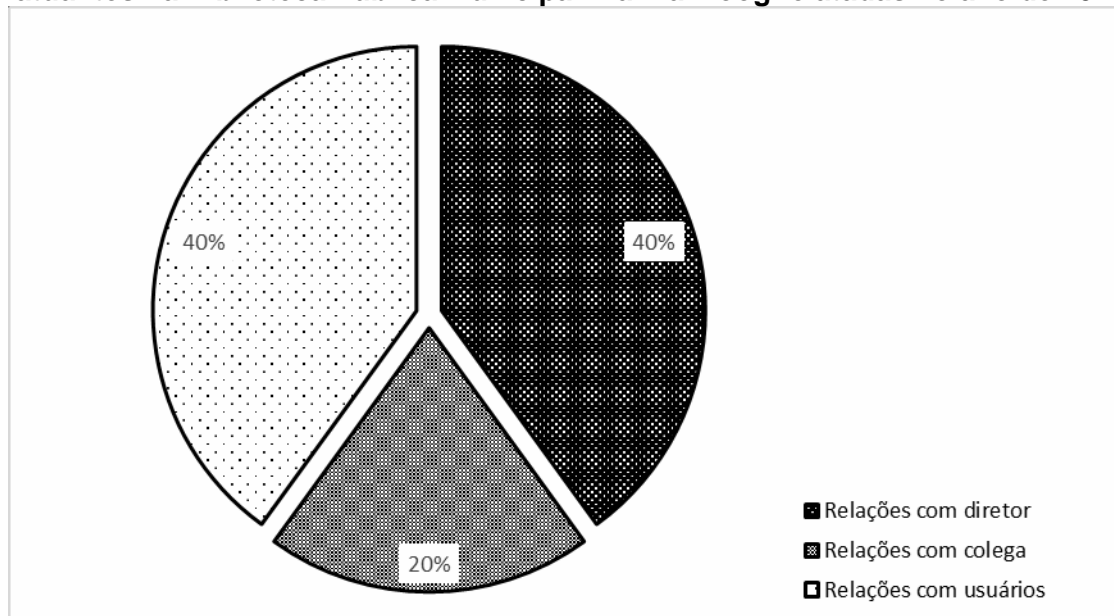
**Sujeito H** - Sim. Quando o Sistema Pergamum trava, os usuários ficam alterados. Procuo não ficar estressado com as reclamações.

**Sujeito I** – Sim. Senti-me pressionada e desvalorizada por um colega logo que comecei a trabalhar aqui.

**Sujeito J** – Sim. Senti-me pressionado a apoiar uma campanha eleitoral e chocado com o efeito que este convite teve no relacionamento que eu tinha com um diretor.

A análise demonstra (Gráfico 4) que 40% das situações incômodas mais marcantes relatadas se deve ao relacionamento com diretor, 20% com colegas e 40% por agressões verbais por parte dos usuários.

**Gráfico 4 – Origem de situações incômodas marcantes vividas pelos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015**



Fonte: ARRUDA, 2015

As causas dos conflitos com os colegas e os diretores não foram evidenciadas pelos entrevistados porém Morgan (1996, p. 160) reflete que “Qualquer que seja a razão e qualquer que seja a forma que assuma, a sua origem reside em algum tipo de divergência de interesses percebidos ou reais” podendo ocorrer rotineiramente e praticado por grupos ou individualmente de maneira reservada ou abertamente. Os participantes também relataram terem se sentido pressionados.

A sensação de insegurança prevaleceu nos depoimentos referentes ao

atendimento de usuários inoportunos ou contrariados pela lentidão do sistema informatizado e pela exigência de identificação.

**7ª Questão – Enquanto você trabalhou aqui, o seu horário de trabalho ou o da biblioteca mudaram? Foi uma mudança sugerida por você ou por outra pessoa?**

**Sujeito A** - Sim. O meu horário mudou ante a uma necessidade pessoal. As mudanças no horário de atendimento foram uma solicitação do público.

**Sujeito B** - Sim. Os dois já mudaram bastante, estou até acostumada. Houve anos em que fechávamos ao meio dia, outros em que ficávamos até mais tarde aberto e, atualmente, durante o período de férias escolares, todos fazemos horários alternativos.

**Sujeito C** - Meu horário mudou, sim, em razão de minhas necessidades. Acredito que o horário de funcionamento atual atende bem aos usuários.

**Sujeito D** - Sim. Os dois horários mudaram. Creio que para melhor.

**Sujeito E** - Sim. Com a greve, por exemplo, tivemos que adaptar o horário de funcionamento e as jornadas de trabalho.

**Sujeito F** - Sim. Até chegamos a trabalhar 40 horas semanais por um período.

**Sujeito G** - Talvez, se fosse preciso, eu poderia mudar. No entanto, gosto do meu horário atual. O horário de funcionamento da biblioteca é alterado conforme solicitação do público.

**Sujeito H** - Sim. Os dois mudaram. No período de greve, por exemplo, foi necessário.

**Sujeito I** - Sim. Mudaram para melhor. Se não me engano, os próprios funcionários achavam que a biblioteca era fechada em um horário inapropriado.

**Sujeito J** – Sim. Já trabalhei em muitos horários e até com jornada de 40 horas semanais. A mudança de horário de atendimento da biblioteca foi em resposta a pedidos do público.

Todos presenciaram alterações no horário de funcionamento da biblioteca, suggestionados pelo público, e se adaptaram bem a ele. Como exemplo, citaram o período de greve dos servidores públicos municipais em que o horário de atendimento foi reduzido (conforme demonstra o Quadro 2).

A ampliação temporária da jornada de trabalho de 30 horas para 40 horas semanais, agora normalizada, foi lembrada e alguns acrescentaram que as mudanças no seu turno de trabalho são decorrentes de suas próprias necessidades (conforme mostra o Quadro 3).

**Quadro 2 – Razões para as mudanças de horários de atendimento da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015**

Razões	Total de citações
Solicitação do público	2
Greve	2
Fim de ano / Férias escolares	1
Horário era considerado inadequado	1
Total	6

**Fonte: ARRUDA, 2015**

**Quadro 3 – Razões para as mudanças de jornada de trabalho na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015**

Razões	Total de citações
Ampliação de carga horária	2
Greve	2
Fim de ano / Férias escolares	1
Pedido por razões pessoais	2
Total	7

**Fonte: ARRUDA, 2015**

**8ª Questão - Alguma vez você presenciou uma mudança na biblioteca sugerida diretamente pela gestão municipal (prefeito ou diretor) como reformas, mudança no quadro de funcionários, no horário de funcionamento, nas políticas, acervo ou serviços? Essas mudanças foram todas positivas? Alguma poderia ser melhorada? Apontaria alguma como negativa?**

**Sujeito A** - Sim. As mudanças sugeridas pela gestão municipal na biblioteca, geralmente, são ligadas ao quadro de funcionários ou ao espaço interno da biblioteca. A transferência da Secretaria de Educação e Cultura é um exemplo positivo pois acreditamos que possa gerar uma maior aproximação da biblioteca com a administração pública.

**Sujeito B** - Sim. Os diretores tem grande autonomia para realizarem modificações na biblioteca. Cada um realizou algo diferente. Considero a implementação do Pergamum como a melhor mudança já feita. Acho que o telefone no balcão poderia ser repensado.

**Sujeito C** - Sim. A mudança da Secretaria da Educação e Cultura foi uma das maiores. Mudou muito o espaço da Biblioteca.



**Sujeito D** - Sim. A vinda da Secretaria é muito sentida por nós. Deixou o Telecentro mais visível. Os diretores também imprimem sua própria marca na Biblioteca. Um deles chegou a mudar a forma com que era feito os empréstimos. De qualquer forma, falta funcionários. A limpeza deveria ser melhorada.

**Sujeito E** - Sim. A transferência da Secretaria da Educação e Cultura deixou o espaço da Biblioteca menor porém acredito que nos aproximou mais do poder público.

**Sujeito F** - Sim. Houve muitas mudanças do layout que partiram dos diretores. Algumas, como a reforma do teatro e o jardim de inverno, foram benéficas. Outras alterações, creio que devido aos cortes no orçamento, não o foram. Tínhamos mais assinaturas de jornais antes. Sentimos a falta de salas de estudo individuais, de alguém que atenda exclusivamente o setor de literatura infantil, de um guarda e de outra pessoa para realizar a limpeza.

**Sujeito G** - Sim. Porém não creio que a vinda da Secretaria da Educação e Cultura agregou algo à biblioteca. Acabam demandando muito espaço e nos torna, indiretamente, sua recepção. Muitos pedem informações sobre a Secretaria da Educação e Cultura para o pessoal da Biblioteca que já possui várias outras obrigações e não detém as respostas. As outras mudanças de layout são positivas. A cozinha, por exemplo, está muito mais ampla e agradável.

**Sujeito H** - Acho que a vinda da Secretaria da Educação e Cultura é a mais marcante. Não saberia classificá-la como positiva ou negativa.

**Sujeito I** - Sim. Já houve afastamento de funcionários a pedido do diretor. Um diretor participou da modernização da biblioteca e proporcionou a realização de eventos que levaram à premiação da biblioteca. De ruim, poderia apontar diminuição das verbas.

**Sujeito J** - Sim. Houve muitas alterações no layout. A disposição das estantes e a localização do Telecentro são mudanças positivas. A diminuição da assinatura de jornais e revistas e a extinção da sala de música foram negativas.

O repasse de verbas, as intervenções no quadro de funcionários e nos serviços da Biblioteca (como a adoção do Pergamum e a realização do empréstimo manual caso o informatizado não estivesse disponível) concorrem com as transformações o espaço interno.

Várias alterações foram creditadas como sugeridas diretamente pela Prefeitura por intermédio do diretor (conforme expõe o Quadro 4).

**Quadro 4 - Mudanças apontadas como oriundas de sugestões diretas da Gestão Municipal pelos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog relatadas no ano de 2015**

Mudanças	Citada como positiva	Citada como negativa	Citada com neutralidade	Total de citações
Modificações no quadro de funcionários	1	2	1	4
Implementação do Pergamum/ Modernização da biblioteca	2			2
Instalação de telefone no balcão de atendimento		1		1
Diminuição da assinatura de jornais e revistas		2		2
Mudanças no layout em geral			3	3
Extinção da sala de música	1			1
Alteração da localização do Telecentro	1			1
Alteração da localização da cozinha	1			1
Criação do jardim de inverno	1			1
Reforma do teatro	1			1
Vinda da Secretaria da Educação e Cultura	1	1	5	7
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>24</b>

**Fonte: ARRUDA, 2015**

**9ª Questão – Algum dos bibliotecários já sugeriu alguma mudança que lhe afetasse diretamente? Ao seu ver, qual seria a melhor mudança que os bibliotecários já fizeram? Qual seria a pior?**

**Sujeito A** - Diretamente, não sei. Desde 2007 evoluímos muito.

**Sujeito B** - Diretamente, não. A melhor mudança são as aquisições de livros. Estavam sendo feitas em grande número. Renovou o acervo. Entre os pontos passíveis de melhoria estão: a climatização e o número de periódicos. Poderíamos ter assinaturas de mais jornais e de revistas. Temos poucas revistas. São todas provenientes de doações. Estão velhas.

**Sujeito C** - Sim. A melhor mudança é a forma de empréstimo. Não é mais feita manualmente quando o sistema Pergamum é interrompido.

**Sujeito D** - Diretamente, não. Acho que todas as mudanças são propostas para atrair o maior número de pessoas até a biblioteca. Visam causar impacto na vida dos usuários. A única questão que podia ser repensada, creio, é a abertura aos fins de semana.

**Sujeito E** - Sim. Tem muita coisa boa acontecendo. Aprendemos muito todo dia através da troca de experiência com os colegas e com o público. Creio que o desbastamento do acervo foi muito acertado. Abrimos espaço para novas aquisições sem prejudicar aos usuários. Todos eram livros que não eram consultados a um bom tempo. O que podia ser revisto é a abertura aos sábados.

**Sujeito F** - Sim. As mudanças do layout, a forma como é feito o processamento técnico e as suas decisões de aquisição nos afetam. Foi muito bom ter mantido

o Pergamum. É a nossa conquista convencer a todos o quanto precisamos deste software. Gostaria que fosse adquiridos mais livros de literatura adulta e espírita, jornais, revistas e ventiladores.

**Sujeito G** - Sim. O Pergamum é ótimo. Não creio que ainda o teríamos se o bibliotecário não o justificasse e insistisse em utiliza-lo. Creio que o setor de literatura infantil deveria manter um responsável exclusivo para auxiliar na busca de materiais. Alguém para cuidar para que não se roube os livros e orientar os usuários para que não entrem com bolsas e mochilas utilizando o guarda volume.

**Sujeito H** - Sim. A seu pedido, exerci algumas funções devido a falta de funcionário. Na minha opinião, a formulação da pesquisa com os usuários com propostas de eventos, o pegue e leve, e os projetos como os de contação de história são grandes feitos. Seria bom se esses projetos fossem contínuos, sem interrupções.

**Sujeito I** - Diretamente, não. Utilizar os valores das multas para aquisições e não solicitar doações de livros para cadastro foram boas. Creio que se pudéssemos abrir mão do Pergamum em detrimento a um sistema informatizado gratuito poderíamos investir esse valor em outras propostas.

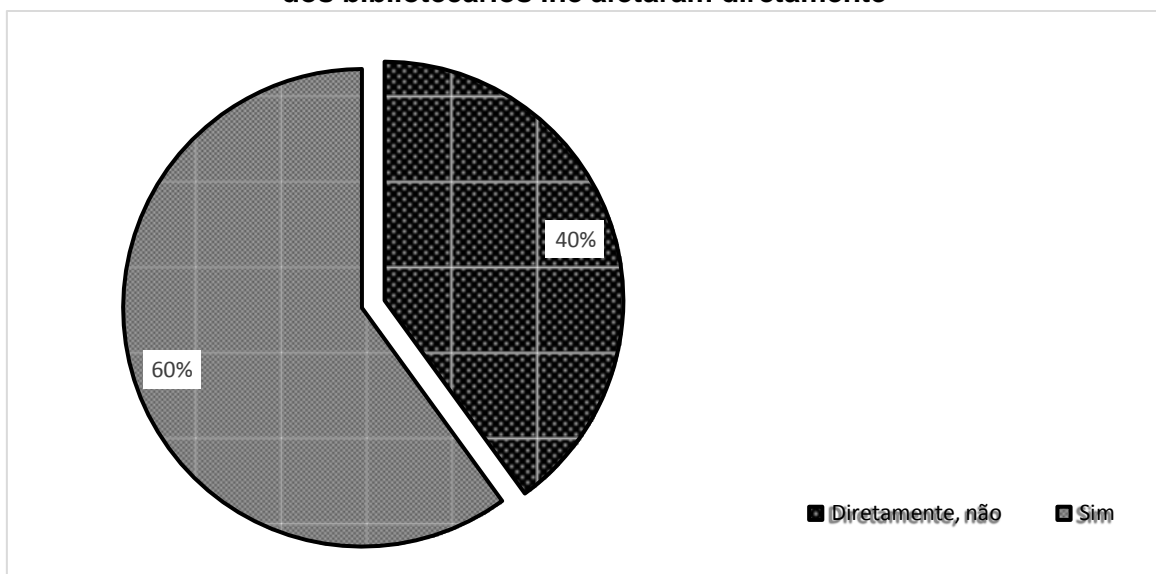
**Sujeito J** - Sim. A informatização do sistema é a melhor modificação. Talvez, pudéssemos substituir, com maior frequência, os livros das estantes quando fosse doado outro idêntico em melhor estado.

Segundo os entrevistados, os projetos culturais, a manutenção do Pergamum, o desbastamento do acervo e o volume e a forma de aquisição são bem vistas. Os pontos indicados para melhoria é a abertura aos sábados, continuação

dos projetos culturais, maior número de funcionários, segurança, climatização e ampliação de assinaturas de periódicos, de literatura adulta e espírita.

Ainda que quatro dos respondentes alegam desconhecer ou não terem sido afetados diretamente por alguma mudança sugerida pelos bibliotecários, com exceção de um dos sujeitos que diz ter acatado pedido de exercer determinadas atividades devido à falta de funcionário, os demais participantes denotam sentir as decisões administrativas e técnicas da bibliotecária no atendimento e em suas rotinas (conforme Gráfico 5).

**Gráfico 5 – Percepção dos profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog quanto ao impacto que as mudanças sugeridas por algum dos bibliotecários lhe afetaram diretamente**



Fonte: ARRUDA, 2015

**10ª Questão - Você saberia informar se alguma mudança sugerida pelos bibliotecários não foi acatada pela administração pública? Se sim, quais? A administração pública explicou a razão? Por quê?**

**Sujeito A** - Sim. Os pedidos de reforma e de aumento de funcionários barram na falta de recurso.

**Sujeito B** - Não saberia informar.

**Sujeito C** - Sim. O conserto do telhado não é realizado devido à falta de verba.

**Sujeito D** - Sim. Se não me engano, deve ser avaliada a necessidade de cada pedido antes de ser designado os recursos para a sua realização. Já foi pedido mais funcionários, por exemplo.

**Sujeito E** - Sim. Foi aberta uma solicitação para reforma e aumento do número de funcionários. Não apresentaram nenhuma explicação do porquê não foi atendido.

**Sujeito F** - Sim. Para aumento do número de funcionários. Creio que por falta de recursos.

**Sujeito G** - Sim. Foi requisitado o conserto do telhado, mais funcionários e segurança. Infelizmente, a falta de recursos tem sido a principal alegação apresentada para que fossem efetuadas essas melhorias.

**Sujeito H** - Sim. Pedido por mais funcionários. Desconheço as razões da não aprovação.

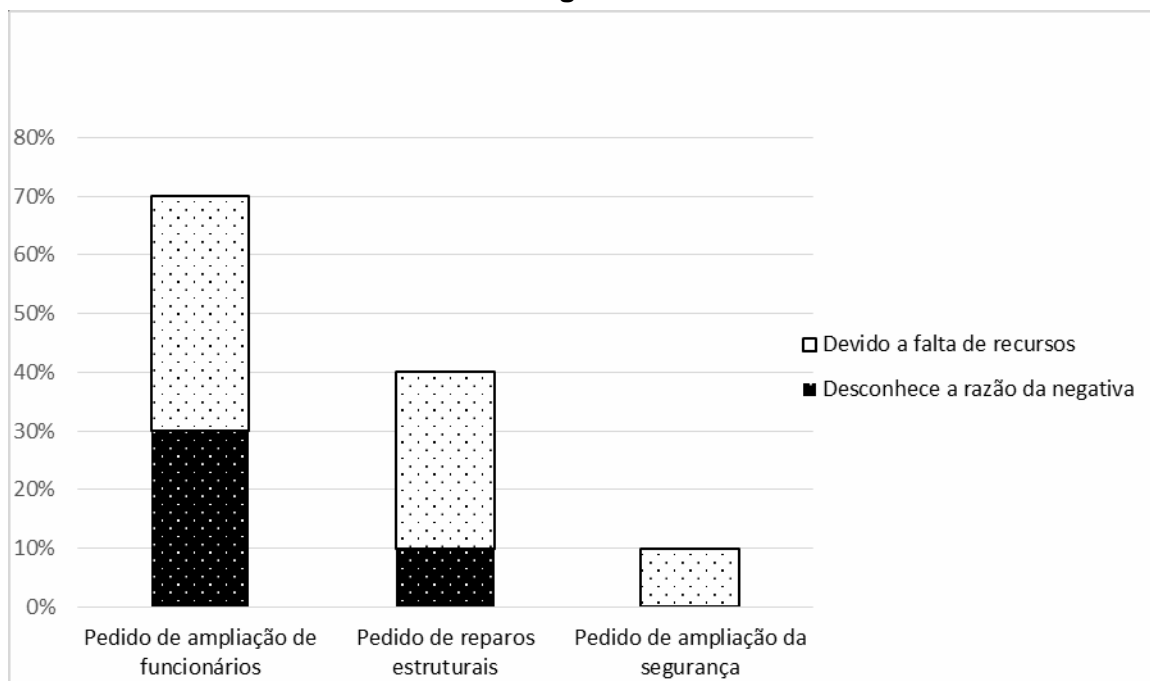
**Sujeito I** - Sim. Obtenção de mais funcionários. Não recorro o motivo da negativa.

**Sujeito J** - Não saberia informar.

Vinte por cento 20% dos funcionários não souberam informar alguma mudança sugerida pelos bibliotecários e que não foi acatada pela Gestão Municipal, 70% do total de funcionários acreditam que foi solicitado o aumento de pessoal sem sucesso. Destes, cerca de 57% apontam como a provável razão da negativa a falta de recursos financeiros e 43% não souberam informar. Também foi lembrado

pedidos de reparos estruturais, por 40% dos entrevistados, e ampliação da segurança, 10%.

**Gráfico 6 – Solicitações dos bibliotecários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog que não foram acatadas pela Gestão Municipal e prováveis motivos da negativa**



Fonte: Autora (2015)

**11ª Questão - Quais tipos de mudança precisam de autorizado pela administração pública ou pelos bibliotecários? Para mudar móveis ou estantes de lugar? E em relação ao acervo, políticas, no quadro de funcionários, no horário de funcionamento ou serviços prestados? Quais?**

**Sujeito A** - As mudanças de pessoal devem ser autorizados pela administração pública. As demais mudanças (acerca do espaço, acervo, políticas, mobiliário e serviços) são sugeridas e discutidas junto aos bibliotecários.

**Sujeito B** - Costumamos consultar as bibliotecárias com relação a qualquer mudança.

**Sujeito C** - Qualquer sugestão ou proposta de novas atividades precisam passar pelos bibliotecários.

**Sujeito D** - Creio que a questão de pessoal, inclusive de admissão de estagiários, deve ser liberada pela prefeitura. As demais mudanças são sugeridas junto os bibliotecários.

**Sujeito E** - Todas as propostas e sugestões de mudanças passam pelos bibliotecários.

**Sujeito F** - Pequenas alterações no mobiliário, como mover mesas e cadeiras, contanto que não altere as rotinas e serviços na biblioteca, não precisam de autorização. Movimentar as estantes careceriam de consentimento dos bibliotecários. Penso que como o diretor representa a biblioteca, assuntos considerados de importância devem ser reportados a ele.

**Sujeito G** - As mudanças no mobiliário, como mover mesas e cadeiras, ou ainda reposicionar os livros novos e indicações de leitura na estante dispensam autorização. As demais modificações são sugeridas aos bibliotecários.

**Sujeito H** - Costumamos mudar móveis de lugar conforme as disposições das goteiras. Sempre consultamos os bibliotecários antes de fazer algo maior.

**Sujeito I** - Conversamos antes de tomar uma decisão. Geralmente, várias questões são levadas aos bibliotecários e algumas, como a realização de eventos, realização de compras e assuntos que envolvam gestão de pessoas devem passar também pelo diretor.



**Sujeito J** – Acredito que qualquer alteração deve ter o aval dos bibliotecários.

Através da visualização do Quadro 5 evidencia-se como os funcionários da Biblioteca compreendem os papéis desempenhados pela Gestão Municipal e os bibliotecários nas decisões do dia a dia e a quem deve se reportar em cada situação.

Apenas três respondentes afirmaram realizar pequenas modificações sem consultar os bibliotecários demonstrando que praticamente todas as mudanças são discutidas com eles.

A gestão de pessoas, realização de eventos ou compras careceria do aval da gestão municipal também.

**Quadro 5 - Mudanças e níveis de autorização para realiza-las segundo os funcionários da Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog no ano de 2015**

Mudanças	Não necessita de permissão	Necessita da autorização dos bibliotecários	Necessita da autorização da Gestão Municipal	Total de citações
Mover mesas e/ou cadeiras	3	7	0	10
Mover estantes	0	10	0	10
Gestão de pessoas	0	3	3	3
Realização de eventos e de compras	0	1	1	1
Total	3	21	4	24

Fonte: ARRUDA, 2015

**12ª Questão - Você acredita que a administração pública tem influência sobre a biblioteca? Você considera a administração pública participativa em relação a biblioteca?**

**Sujeito A** - Sim. A administração pública é a responsável pelo gestão de pessoas e transferência de recursos financeiros para investimentos. A atual administração

é um pouco menos participativa com a anterior.

**Sujeito B** - Sim. Já que a administração pública que responde pelo recursos humanos e financeiros da biblioteca. É visível que não somos a prioridade dessa gestão.

**Sujeito C** - Sim pois dependemos da destinação da verba necessária para nos mantermos funcionando. A gestão não tem sido muito participativa.

**Sujeito D** - Sim. O diretor e o secretário da educação e cultura desejam realizar melhorias mas não há recursos financeiros para tanto.

**Sujeito E** - Sim, negativamente. Destinam pouca verba pois, para eles, a Biblioteca tem pouca visibilidade.

**Sujeito F** - A administração pública tem influência total na Biblioteca pois esta depende da transferência recursos daquela. Não a considero participativa.

**Sujeito G** - Tem influência, em especial, pelas questões administrativas. No entanto, não participa e não investe aqui.

**Sujeito H** - Tem influência mas não é participativo.

**Sujeito I** - Sim. Dependemos do aval da gestão pública para a realização de muitas ideias. Considero-a pouco participativa.

**Sujeito J** - Sim. Desejamos aprimorar a participação de ambas as partes através de um canal de comunicação frequente.

É creditada, por todos os entrevistados, grande influência da gestão municipal na Biblioteca, principalmente, segundo o Sujeito A, por vê-la como responsável pela “gestão de pessoas e transferência de recursos financeiros para investimentos”. No entanto, ninguém a considerou participativa.

**13ª Questão – Na sua opinião, qual seria a prioridade desta gestão municipal?**

**Sujeito A** - Não sei se é prioridade mas vejo algumas ruas serem pavimentadas e algumas melhorias em determinadas praças.

**Sujeito B** - Nenhuma.

**Sujeito C** - Não sei.

**Sujeito D** - Não deve ser prioridade mas algumas praças foram revitalizadas.

**Sujeito E** - Equilíbrio das contas.

**Sujeito F** - Quitação de dívidas.

**Sujeito G** - No início do mandato, anunciaram que era o hospital mas parece que estão se preparando para a próxima campanha eleitoral.

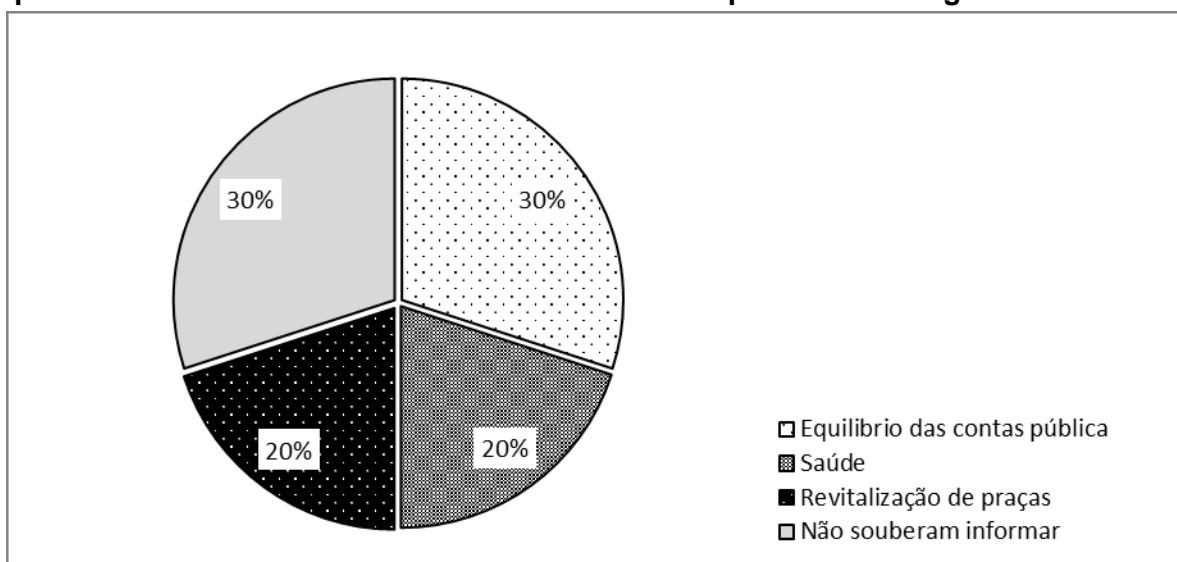
**Sujeito H** - Não sei.

**Sujeito I** - Não tenho certeza. Acho que é o equilíbrio das contas.

**Sujeito J** – No município, é a saúde.

Essa pergunta suscitou incerteza e 30% não souberam informar qual seria a prioridade na visão deles. Após uma breve reflexão, 20% recordaram que a área da saúde era a prioridade anunciada em campanha e que atualmente, 20% notaram melhorias em determinadas praças e, segundo 30% os esforços estão direcionados ao equilíbrio econômico (gráfico 7).

**Gráfico 7 – Prioridade da Gestão Municipal de São Leopoldo segundo os profissionais atuantes na Biblioteca Pública Municipal Vianna Moog no ano de 2015**



Fonte: ARRUDA, 2015

#### 14ª Questão - Defina, em uma palavra, a gestão municipal.

“Descaso”, citado duas vezes, retrata a sensação de abandono sentida em relação a preservação do prédio ao passo que “desrespeito” se refere aos atrasos no pagamento dos salários.

“Inconstante”, “incomunicação” e “deixa a desejar” são definições que estão ligadas a descontinuidade em ideias e projetos iniciados, a aparente falta de investimento e o não estabelecimento de diálogos da gestão municipal com a comunidade.

A palavra “razoável” assim como “ruim” e “péssimo” tem caráter mais geral e, como as demais, trata-se de uma avaliação direta de um dos funcionários da Biblioteca com relação a gestão municipal sendo baseada na administração da cidade como um todo e não apenas pelo estado em que a Biblioteca se encontra.

**15ª Questão – Você tem alguma sugestão para melhorar a relação da gestão municipal com a biblioteca?**

**Sujeito A** - Creio que poderíamos estabelecer uma comunicação mais eficiente. Todos os funcionários poderiam ser ouvidos antes da gestão propor algo diretamente.

**Sujeito B** - Não sei.

**Sujeito C** - Falta seriedade. A sociedade, como um todo, deveria saber cobrar as melhorias que esperamos e agir em benefício delas.

**Sujeito D** - Creio que o melhor a ser feito é um levantamento das reais necessidades de acordo com a população. Através de pesquisa e votação, teremos voz.

O **Sujeito E** não respondeu.

**Sujeito F** - Por meio interação, exposição de necessidades e visitas nos entenderíamos. Até a comunidade seria envolvida. Proporíamos um abaixo assinado em favor as melhorias à biblioteca.

**Sujeito G** – Não sei.

**Sujeito H** - Diálogo. Precisamos comunicar nossos problemas e sermos ouvidos.

**Sujeito I** – Não sei.

**Sujeito J** - Comunicação. Apresentar ideias e meios de pô-las em prática.

Comunicação seria a chave para o aprimoramento da relação da Biblioteca com o poder executivo. Os meios propostos são variados: cobrança incisiva, exposição de necessidades, apresentação de ideias, envolvimento da comunidade através de baixo assinado e/ou participação popular no orçamento por pesquisa e voto.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da análise da entrevista semi estruturada por um roteiro de perguntas (conforme Apêndice A) concedidas pela equipe da Biblioteca Municipal de São Leopoldo Vianna Moog, foi possível compreender um pouco a respeito dos respondentes e a sua opinião acerca do papel desempenhado pela gestão pública municipal com relação à estrutura e rotinas.

A equipe da Biblioteca é constituída de agentes administrativos, estagiários e bacharéis em Biblioteconomia que possuem atividades bem definidas e tempo de atuação variável : os dois primeiros ligados ao atendimento direto ao público, tanto no balcão como no serviço de referência, atuam em média 23 anos e a cerca de um ano, respectivamente, e o bacharéis em Biblioteconomia com planejamento de ações culturais, gestão e processamento técnico por um período inferior a 9 anos.

Ainda que afirmem gostar de sua atual ocupação, os entrevistados enumeram motivos por não estarem totalmente satisfeitos com as condições de trabalho e do ambiente em que atuam que são, muitas vezes, razão dos incômodos marcantes vivenciados por estes profissionais: a precária estrutura física do prédio, a falta de segurança, o número reduzido de funcionários, a baixa motivação e integração da equipe, a inconstância na qualidade dos serviços de telefonia e internet e o valor e a pontualidade dos salários.

Os depoimentos sugerem que os bibliotecários são consultados sempre que surgem dúvidas ou sugestões e denotam a relevância das decisões administrativas e técnicas dos bibliotecários no atendimento e nas rotinas da Biblioteca. Aponta-os como responsáveis pelos projetos culturais, a manutenção do Pergamum, o desbastamento do acervo e o volume e a forma de aquisição. Expressam que gostariam que fosse repensado a abertura da Biblioteca aos sábados, continuação dos projetos culturais, maior número de funcionários, segurança, climatização e ampliação de assinaturas de periódicos, de literatura adulta e espírita.

A gestão municipal é vista pelos respondentes como um agente de grande influência porém pouco participativo junto à biblioteca, talvez em razão de estar focado no equilíbrio das contas públicas. Oitenta por cento (80%) dos participantes acreditam que devido à falta de recursos financeiros, os pedidos de aumento de funcionários, segurança e de reparos prediais feitos pelos bibliotecários à gestão municipal não foram atendidos.

O cargo de diretor, visto como desnecessário por um dos sujeitos, foi ocupado por diversas pessoas autoras de mudanças positivas como a disposição das estantes, inauguração do jardim de inverno e transferência da localização da cozinha e do telecentro e negativas como a diminuição da assinatura de jornais e revistas e a extinção da sala de música e de xadrez. Suas intervenções diretas e indiretas modificaram o *layout*, a destinação de verbas e questões relativas à gestão de pessoas cujo impacto, indiretamente, alteraria a qualidade dos produtos e serviços disponibilizados. Uma diretora foi lembrada por resgatar a forma de empréstimo manual e pela abertura da biblioteca aos sábados além de ser parte de conflitos com alguns membros da equipe da Biblioteca.

Estes fatores somados ao atraso dos salários e do benefício do vale alimentação dos servidores municipais impactaram na avaliação geral da gestão municipal caracterizada como: deixa a desejar, descaso, desrespeito, razoável, ruim, péssimo e inconstante. Imagem que, segundo os participantes deste estudo, poderia ser revista ante a intensificação das interações entre a biblioteca, comunidade e o poder executivo e o estabelecimento de um canal de comunicação eficaz que esteja aberto ao levantamento de ideias e opiniões de todos os cidadãos de São Leopoldo.



## REFERÊNCIAS

BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração**: construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 10 out. 2014.

BRASIL. FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

BRASIL. **Lei nº 4.084 de 30 de junho de 1962**. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/L4084.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4084.htm)>. Acesso em: 10 out. 2014

BRASIL. RIO GRANDE DO SUL. SÃO LEOPOLDO. **Decreto nº 5795 de 14 de agosto 2008**. Disponível em: <<https://www.leismunicipais.com.br/a/rs/s/sao-leopoldo/decreto/2008/580/5795/decreto-n-5795-2008-dispoe-sobre-as-atividades-e-cessao-do-centro-cultural-jose-pedro-boessio-ccjpb-criado-atraves-das-leis-municipais-n-5365-de-17-12-2003-e-n-5756-de-1-11-2005-que-abriga-a-biblioteca-publica-municipal-vianna-moog-telecentro-comunitario-teatro-municipal-galeria-de-arte-liana-brandao-e-fotogaleria-de-propriedade-do-municipio-de-sao-leopoldo-e-administrado-pela-secretaria-municipal-da-cultura-para-difundir-o-acesso-a-informacao-ao-livro-e-a-leitura-propiciar-a-inclusao-digital-prover-a-participacao-em-estudos-e-eventos-literarios-espetaculos-e-exposicoes-teatrais-em-suas-dependencias-no-referido-centro-cultural-e-da-outras-providencias?q=bibliotecahttp://cm-sao-leopoldo.jusbrasil.com.br/legislacao/648481/lei-4968-01>>. Acesso em : 12 nov. 2014

\_. **Edital Concurso público 01/2005**. Disponível em:<<http://www.chem-e.org/concursos/edital/edital-saoleopoldo-01-2006.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2014.

\_. **Lei nº 4968 de 17 de setembro de 2001**. Disponível em: <<http://cm-sao-leopoldo.jusbrasil.com.br/legislacao/932349/lei-4968-01>> . Acesso em: 20 nov. 2014

\_. **Lei nº 7910 de 30 de julho de 2013**. Disponível em: <<https://www.leismunicipais.com.br/a/rs/s/sao-leopoldo/lei-ordinaria/2013/791/7910/lei-ordinaria-n-7910-2013-dispoe-sobre-a-organizacao-e-estrutura-do-poder-executivo-municipal-administracao-direta-de-sao-leopoldo-e-da-outras-providencias?q=biblioteca%20diretor>>. Acesso em: 20 nov. 2014.

CENSO Nacional de Bibliotecas Públicas: estudo quantitativo: principais resultados. Brasília: FGV, 2010. Disponível em: <[http://jornalgggn.com.br/sites/default/files/documentos/Censo\\_Nacional\\_das\\_Bibliotecas\\_Publicas\\_Municipais\\_1.pdf](http://jornalgggn.com.br/sites/default/files/documentos/Censo_Nacional_das_Bibliotecas_Publicas_Municipais_1.pdf)> . Acesso em: 28 out. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CORREIA, A. E. G. C.; CUNHA JÚNIOR, M. V. **Abrindo e Fechando Portas: diagnóstico das bibliotecas públicas municipais da região metropolitana norte do Recife – PE**. Biblionline. João Pessoa, v.3, n.1, 2007.

CRESWELL, Jonh W. **Projeto de Pesquisa** : métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico nova fronteira da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Ed. Nova Fronteira, 1986.

ESTEFANO, Elizete Vieira Vitorino. **Satisfação dos Recursos Humanos no Trabalho**: um estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Feder Santa Catarina. Florianópolis, 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/76421/PEPS0531-D.pdf?squence=1> >. Acesso em: 4 out. 2014.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. 4. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Maria Mary. **Políticas Públicas de Informação e Políticas Culturais: e as bibliotecas públicas para onde vão?** Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/673/653>>. Acesso em: 19 nov. 2014.

FREITAS, Marília Augusta de ; SILVA, Vanessa Barbosa da. **Bibliotecas Públicas Brasileiras: panorama e perspectivas**. Disponível em: <[http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3890/pdf\\_54](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3890/pdf_54)>. Acesso em: 31 set. 2014.

FRAGOSO, Graça Maria. **Biblioteca na Escola**. Disponível em: <[http://digital.dombosco.com.br/2006/arq\\_img\\_upload/paginas/74/380\\_1620\\_1\\_pb.pdf](http://digital.dombosco.com.br/2006/arq_img_upload/paginas/74/380_1620_1_pb.pdf)>. Acesso em :10 nov. 2014.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro ; BARBOSA, Johnny Rodrigues ; OLIVEIRA, Bernardina Maria Juvenal Freire de. **Biblioteca Pública: identidades e cenário político gerencial**. Disponível em: <<https://www.ufpe.br/ppgci/images/publicacoesdocentes/Joanacoeli/doc2.pdf>>. Acesso em: 3 out. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

\_. **Práticas de Recursos Humanos – PRH:** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2011.

INTERNACIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas.** [S.l.], 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 28 out. 2014.

MACHADO, Elisa Campos. **Análise de Políticas Públicas para Bibliotecas no Brasil.** Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/viewFile/42307/45978>>. Acesso em: 3 out. 2014.

MACIEL, Alba Costa; MEDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como Organizações.** Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MORGAN, Gareth. **Imagens da Organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional.** 7. ed. São Paulo: Thomson, 2004.

ROTHMANN, Ian ; COOPER, Cary. **Fundamentos de Psicologia Organizacional e do Trabalho.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

SUAIDEN, Emir José. A Biblioteca Pública no Contexto da Sociedade da Informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000

TARAPANOFF, Kira, SUAIDEN, Emir. Planejamento Estratégico de Bibliotecas Públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.19, n.2, p.137-164, jul./dez. 1995.

TIMOSSI, Luciana da Silva et al. Adaptação do Modelo de Walton para a Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, Maringá, v. 20, n. 3, p. 395-405, 3. trim. 2009.

## APÊNDICE A

Roteiro para entrevista semi estruturada:

**1ª Questão** - Quanto tempo você trabalha nesta biblioteca?

**2ª Questão** - Quais atividades você executa?

**3ª Questão** - Quais são as suas atividades preferidas? Por quê?

**4ª Questão** - Você diria que gosta de trabalhar aqui? Poderia ser melhor de alguma forma? Se sim, como?

**5ª Questão** - Você está satisfeito com as condições de trabalho e como a biblioteca está agora? Já esteve melhor?

**6ª Questão** - Você já passou por situações incômodas? Como foram? Como você se sentiu a respeito?

**7ª Questão** - Enquanto você trabalhou aqui, o seu horário de trabalho ou o da biblioteca mudaram? Foi uma mudança sugerida por você ou por outra pessoa?

**8ª Questão** - Alguma vez você presenciou uma mudança na biblioteca sugerida diretamente pela gestão municipal (prefeito ou diretor) como reformas, mudança no quadro de funcionários, no horário de funcionamento, nas políticas, acervo ou serviços? Essas mudanças foram todas positivas? Alguma poderia ser melhorada? Aparentaria alguma como negativa?

**9ª Questão** – Algum dos bibliotecários já sugeriu alguma mudança que lhe afetasse diretamente? Ao seu ver, qual seria a melhor mudança que os bibliotecários já fizeram? Qual seria a pior?

**10ª Questão** - Você saberia informar se alguma mudança sugerida por um dos bibliotecários não foi acatada pela administração pública? Se sim, quais? A administração pública explicou a razão? Por quê?

**11ª Questão** - Quais tipos de mudança precisam de autorizado pela administração pública ou pelos bibliotecários? Para mudar móveis ou estantes de lugar? E em relação ao acervo, políticas, no quadro de funcionários, no horário de funcionamento ou serviços prestados? Quais?

**12ª Questão** - Você acredita que a administração pública tem influência sobre a biblioteca? Você considera a administração pública participativa com relação a biblioteca?

**13ª Questão** - Na sua opinião, qual seria a prioridade desta gestão municipal?

**14ª Questão** - Defina, em uma palavra, a gestão municipal.

**15ª Questão** - Você tem alguma sugestão para melhorar a relação da gestão municipal com a biblioteca?

## APÊNDICE B

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

A biblioteca pública é um canal de acesso livre e universal à informação relevante destinada ao aprimoramento pessoal e profissional à comunidade em que está inserida atendendo a um público de diferentes idades através de um acervo variado com obras ficcionais e científicas. Como subsidiária do poder público, suas rotinas e receitas estão subordinadas direta ou indiretamente à União, estados membros ou municípios para que cumpram suas competências. A presente pesquisa é um Trabalho de Conclusão de Curso da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO/UFRGS) e propõe averiguar o impacto percebido pelos funcionários e bibliotecários da Biblioteca Municipal Vianna Moog (BMVM) ante as decisões, referentes às rotinas e serviços da biblioteca, alheias, tomadas ou sugeridas pela gestão pública municipal de São Leopoldo. Busca-se investigar “Qual é a percepção dos profissionais que atuam na Biblioteca Pública Municipal de São Leopoldo Vianna Moog acerca deste ambiente e do papel desempenhado pela gestão municipal a partir das decisões administrativas relativas às atividades exercidas, espaço e acervo da Biblioteca Pública Municipal de São Leopoldo Vianna Moog? Optou-se por aferir essa percepção mediante entrevista semi estruturada com todos os funcionários da BMVM em seu ambiente de trabalho.

O anonimato dos entrevistados nesta pesquisa está assegurado. Nenhuma informação obtida será veiculada com autoria ainda que não seja passível de causar prejuízo individual ou vexatório. Ainda é admitida a desistência da participação de qualquer entrevistado a qualquer momento que este deseje. Caso algum entrevistado necessite de mais informações, poderá entrar em contato com as pesquisadoras responsáveis: a aluna Amanda Juliana Kramer Arruda (Graduanda em Biblioteconomia pela FABICO/UFRGS) e a professora Maria do Rocio Teixeira (FABICO/UFRGS) pelo telefone (51) 9452-0865 ou pelo email [liamlayer@rocketmail.com](mailto:liamlayer@rocketmail.com).

Após ter sido devidamente informado de todos os aspectos desta pesquisa e ter esclarecido todas as minhas dúvidas,

Eu ....., manifesto expressamente minha concordância e meu consentimento para realização da pesquisa descrita acima.

---

Assinatura do participante

---

Amanda Juliana Kramer Arruda