

Boas práticas de parceria profissional entre bibliotecários na construção e implementação do Planejamento Estratégico 2013-2015 do Sistema de Bibliotecas Senac no Rio Grande do Norte

42



Samya Maria Queiroz Maia

Bibliotecária do Senac/RN – CEP Alecrim. Especialista em Gestão Ambiental

E-mail: samyam@rn.senac.br

Gerlany Galvíncio Rodrigues

Bibliotecária do Senac/RN – CEP Centro

E-mail: gerlanyg@rn.senac.br

Meire Emanuela da Silva Melo

Bibliotecária do Senac/RN – CEP Mossoró

E-mail: meiree@rn.senac.br

Thiago Rodrigues Dantas

Bibliotecário do Senac/RN – CEP Zona Sul

E-mail: thiagod@rn.senac.br

43

RESUMO

Apresenta a ideia central do desenvolvimento e formação do Planejamento Estratégico do Sistema de Bibliotecas do Senac no Rio Grande do Norte para 2013-2015. Objetiva mostrar o passo a passo realizado de maneira conjunta com todos os bibliotecários desse Departamento Regional (**boas práticas**) em parceria com a Gerência de Inteligência Competitiva do Senac no estado. Destaca alguns pontos peculiares à produção desse documento, mostrando o extrato de pontos fortes, pontos a melhorar, análise SWOT, dentre outros aspectos. Enfoca a importância da existência desse tipo de documento para estruturação da tomada de decisões e a parceria na construção do instrumento por colegas de trabalho.

Palavras-chave: Planejamento Estratégico. Sistema de Biblioteca. Parceria. Senac. DR. RN.

1 - INTRODUÇÃO

Os profissionais bibliotecários no Rio Grande do Norte (RN) comemoram a adoção de parcerias (boas práticas) na construção de processos e planejamento de atividades, utilizando-se dessa aliança para alavancar projetos, recursos e o bom funcionamento do trabalho no Regional. Neste artigo, é apresentada, de maneira sucinta, a construção e implementação do Planejamento Estratégico 2013-2015, ferramenta elaborada de maneira participativa, tendo como pressupostos: a análise crítica da real situação das Unidades de Informação/Bibliotecas em cada Centro de Educação Profissional (CEP); a disponibilização de diagnósticos e a parceria com outros setores desse Regional no intuito de maximizar os resultados do setor.

produtos de informação. O objetivo dessas Unidades é dar suporte aos cursos oferecidos pela Instituição, facilitando o estudo, o ensino, a pesquisa e o lazer dos usuários no sentido global, a saber: atender ao cliente (alunos, professores e empregados da Instituição); mediar o acesso a fontes de informação (livros, revistas, base de dados, internet); oferecer uma gama de serviços à comunidade Senac (cultura, pesquisa, empréstimos de material, incluindo material didático ao professor, desenvolvimento de projetos, eventos diversos, dentre outras atividades).

2 - SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO SENAC NO RIO GRANDE DO NORTE

O Sistema de Bibliotecas do Senac no Rio Grande do Norte é composto por quatro Unidades de Informação/Bibliotecas. Essas possuem infraestrutura tecnológica, material e recursos humanos em desenvolvimento, no intuito de oferecer serviços e



3 - ADOÇÃO DE PRÁTICAS DE PARCERIA PARA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES PELOS PROFISSIONAIS BIBLIOTECÁRIOS DO SENAC NO RN

Baseado no trabalho em equipe, os profissionais da informação, lotados em seus respectivos CEP's, atuam para alcançar os objetivos propostos. São diversos projetos, eventos e processos internos que foram e que são realizados em parceria. Essa

prática foi avaliada como positiva pelas respectivas Gerências dos CEP's e pela Administração Regional do estado.

Considera-se essa prática uma vantagem com o mínimo de riscos e investimentos e o máximo em produtividade e ganhos relativos e significantes de conhecimento, ordenação de processos e parcerias em trabalhos internos e externos (teorema Minimax).





4 - ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO SISTEMA 2013-2015

Ainda no ano de 2010, quando essas alianças estratégicas foram fortalecidas no sistema, e com a mudança da Diretoria Regional, novas formas de modelos de gestão foram apresentadas. Buscou-se, então, alinhar todos os processos em uma diretriz voltada para padronização e melhor interpretação dos dados, dos objetivos e das condições reais das Unidades de Informação/Bibliotecas no sistema, a fim de planejar e tomar decisões. Essa idealização de um projeto-piloto unificado foi tomando corpo com o passar do tempo. Foram estudadas e analisadas todas as condições de realização e formalização dessa ideia central em reuniões estratégicas com bibliotecários e gestores do Regional, até que, em 2012, foi iniciada a elaboração desse importante instrumento para todos.

4.1 - Diagnóstico

Com auxílio de diversas Gerências, iniciou-se a elaboração de um diagnóstico sobre: estrutura física, acervo, recursos huma-

nos, recursos tecnológicos, recursos financeiros e público-alvo. Todos esses dados, traçados minuciosamente, foram tabulados para representar a real situação do Sistema de Bibliotecas do Senac no RN.

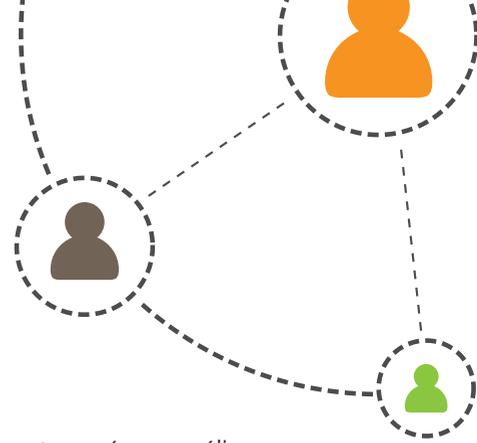
De acordo com informações da Gerência de Engenharia e Manutenção - GEM/SENAC-RN as Bibliotecas, em algumas unidades, desde sua fundação foram planejadas, enquanto outras foram inseridas, após os CEP's vislumbrarem a sua necessidade, e assim foram adequadas em antigas salas de aula ou outro espaço (DANTAS; MAIA; RODRIGUES, 2012, p. 8).

É possível verificar, acima, trecho de capítulo citado no documento feito e diagnosticado pela Gerência de Engenharia e Manutenção.

O acervo destes setores é formado basicamente por: Material Bibliográfico, Publicações Monográficas (livros, TCC's, relatórios de estágio, folhetos), obras de referência (dicionários, enciclopédias, catálogos); Publicações Periódicas (revistas e jornais); Publicações da Editora SENAC/DN; Normas Técnicas; Material Didático produzido pelo SENAC e outras editoras; Material Audiovisual (DVD's, Filmes, VHS); Fotografias, CDs-ROM, Jogos didáticos e outros materiais (DANTAS; MAIA; RODRIGUES, 2012, p. 9).

Nesse outro trecho, pode-se identificar o diagnóstico do Sisb/Senac/RN sobre a tipologia do acervo e sua composição.

Todos os pontos dos diagnósticos foram analisados pela Gerência de Inteligência



Competitiva (GIC) do Senac no RN para constatação e validação dos dados.

4.2 - Análise situacional

A análise situacional foi realizada com o auxílio da técnica SWOT, que pode ser utilizada para planejar estrategicamente a Organização. Com essa técnica, verificam-se as forças (*strengths*), as fraquezas (*weaknesses*), as oportunidades (*opportunities*) e as ameaças (*threats*). Para Araújo Júnior (2005), a análise SWOT é uma espécie de “fotografia” das ocorrências nos ambientes organizacionais, daí a sua consideração de forças e fraquezas intrínsecas à Organização, coletadas no ambiente interno, e de ameaças e oportunidades extrínsecas à Organização, coletadas no ambiente externo.

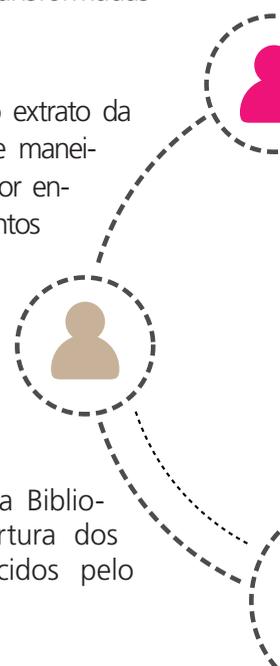
As ameaças e oportunidades são variáveis ambientais, o que é ameaça para uma organização, pode ser oportunidade para outra. Nas Unidades de Informação/Bibliotecas do Senac no RN, a análise externa envolve verificar como os clientes (professores, alunos, empregados e comunidade), a tecnologia, os parceiros (DRG, DAF, DEP e Gerências Operativas) e os fornecedores podem se transformar em ameaças ou oportunidades.

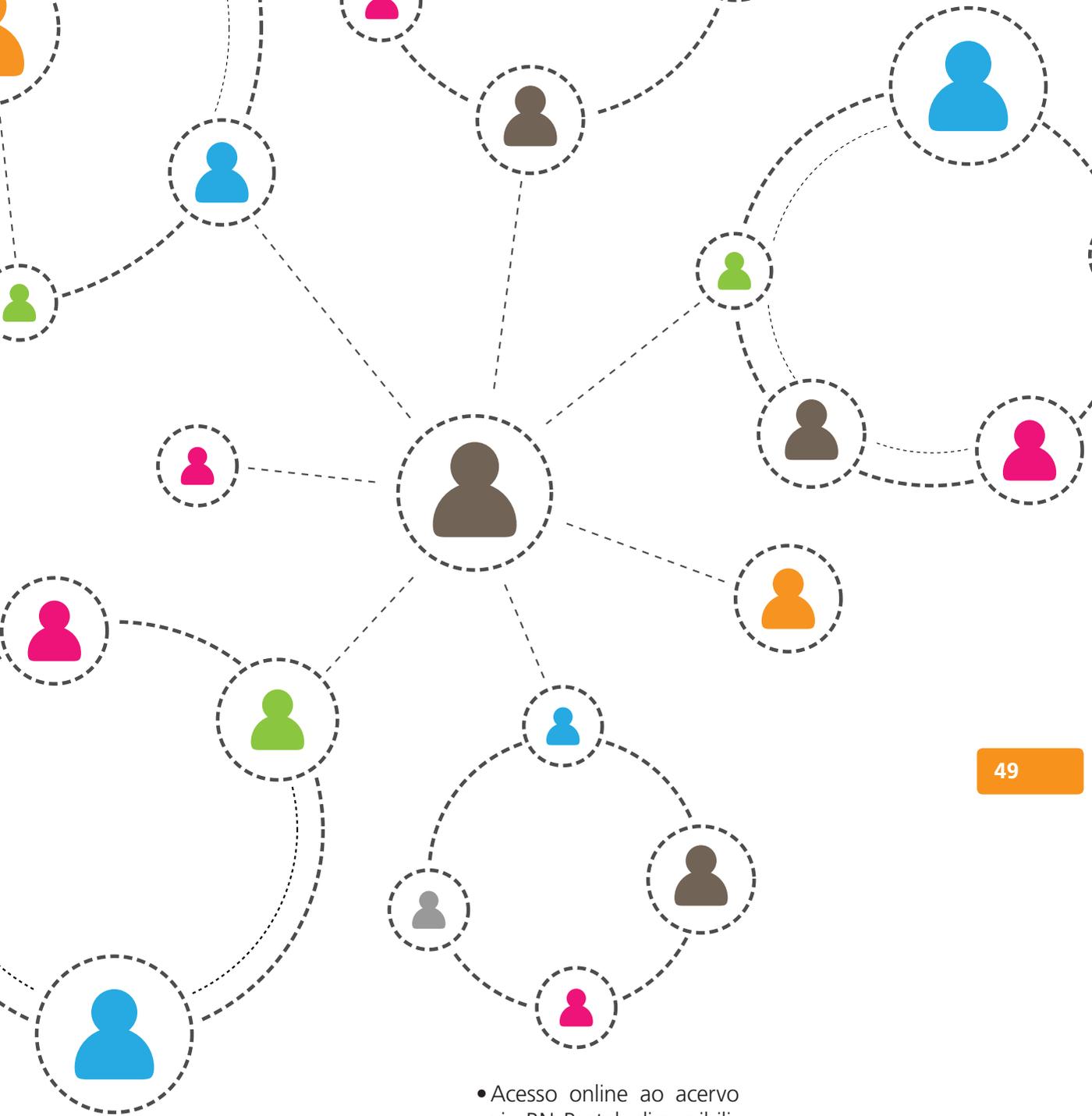
Somente após a análise dessas ocorrências, que estão fora do controle das Unidades de Informação/Bibliotecas, é que se consegue planejar como eliminar ou neutralizar as ameaças e como identificar as tendências que podem ser transformadas em oportunidades.

A seguir, elenca-se o extrato da análise situacional, de maneira prática, para melhor entendimento dos pontos abordados no Planejamento:

4.2.1 - Pontos Fortes

- Divulgação da Biblioteca na abertura dos cursos oferecidos pelo Senac no RN.
- Participação dos profissionais que atuam na Biblioteca em eventos (cursos e seminários) da área, visando à capacitação profissional, como também em programas de capacitação de liderança ofertados pelo Regional.





- Acervo especializado impresso e audiovisual nas áreas de atuação da Instituição.
- Acervo atualizado de periódicos técnicos.

- Acesso online ao acervo via BN Portal, disponibilizado ao cliente Senac.
- Equipe de profissionais bibliotecários que fazem a gestão dos setores, processos e recursos humanos de maneira integrada.

- Aquisição do novo software de gerenciamento de bibliotecas BNWeb, implantado em 2011 por meio de solicitação ao DN, sem custo para o Regional.
- Possibilidade de realizar reservas e renovações online, via BN Portal.
- Orientação na pesquisa bibliográfica em meios eletrônicos ou impressos.
- Orientação na normalização de trabalhos acadêmicos em consonância com as normas da ABNT aos alunos da Pós-graduação a Distância no Polo do RN.
- Acesso à internet wireless na Biblioteca.
- Acesso a computadores para a digitação de trabalhos e pesquisa na internet.
- Intercâmbio com outras Bibliotecas da rede Senac.
- Intercâmbio com outras Unidades de Informação no Brasil.
- Participação dos clientes na formação do acervo (doação, sugestões de aquisição etc.) e na promoção de serviços.

- Bom clima organizacional.
- Bom relacionamento com os clientes internos e externos.
- Eficiência no atendimento.
- Amplo horário de atendimento aos clientes.
- Abertura de campo de estágio, possibilitando o crescimento profissional dos acadêmicos em Biblioteconomia.
- Limitação de recursos para investimento no acervo e na estrutura física.
- Constantes falhas no acesso à internet, impactando nos processos internos de atendimento e oferecimento de serviços via web e Sistema.
- Morosidade no processo de atualização tecnológica dos equipamentos.

4.2.2 - Pontos Fracos

- Ausência de laboratório de informática nas Unidades do Regional para acesso livre dos alunos.
- Espaço físico insuficiente para atender à demanda e impossibilidade de ampliação da Biblioteca.
- Espaço físico insuficiente para o atual acervo e mobiliário das Bibliotecas.
- Equipamentos insuficientes e inadequados.
- Deficiência no processo de aquisição de material.
- Retrabalho por conta da migração do software Winisis para o software BNWeb, necessitando de reavaliação da catalogação de todo o acervo.
- Divulgação das novas aquisições via e-mails, murais e home page da Biblioteca (serviços outrora disponibilizados, porém, por meio da política de comunicação institucional, foram em parte, extintos).

4.2.3 - Ameaças

- Baixo rendimento nas avaliações institucionais.
- Alto índice de críticas e reclamações.

- Não cumprimento dos macro-objetivos institucionais atrelados ao Planejamento Estratégico 2012-2015.
- Infraestrutura tecnológica.
- Infraestrutura física.

4.2.4 - Oportunidades

- Solidez e confiança da Instituição em âmbito nacional.
- Remodelagem da gestão atual firmada no Planejamento Estratégico 2013-2015 com mapeamento de processos realizados nos setores.
- Reconhecimento da Diretoria Regional e dos gestores da importância das atividades desenvolvidas pelas Bibliotecas no Regional e de sua importância

para auxiliar no ensino, pesquisa e lazer na comunidade interna.

- Suporte à Educação a Distância (EAD).
- Criação de novos cursos na Instituição.
- Abertura de novos mercados.
- Políticas governamentais de incentivo à leitura e à alfabetização.
- Surgimento de novas tecnologias que possibilitem a utilização de ferramentas diferentes.

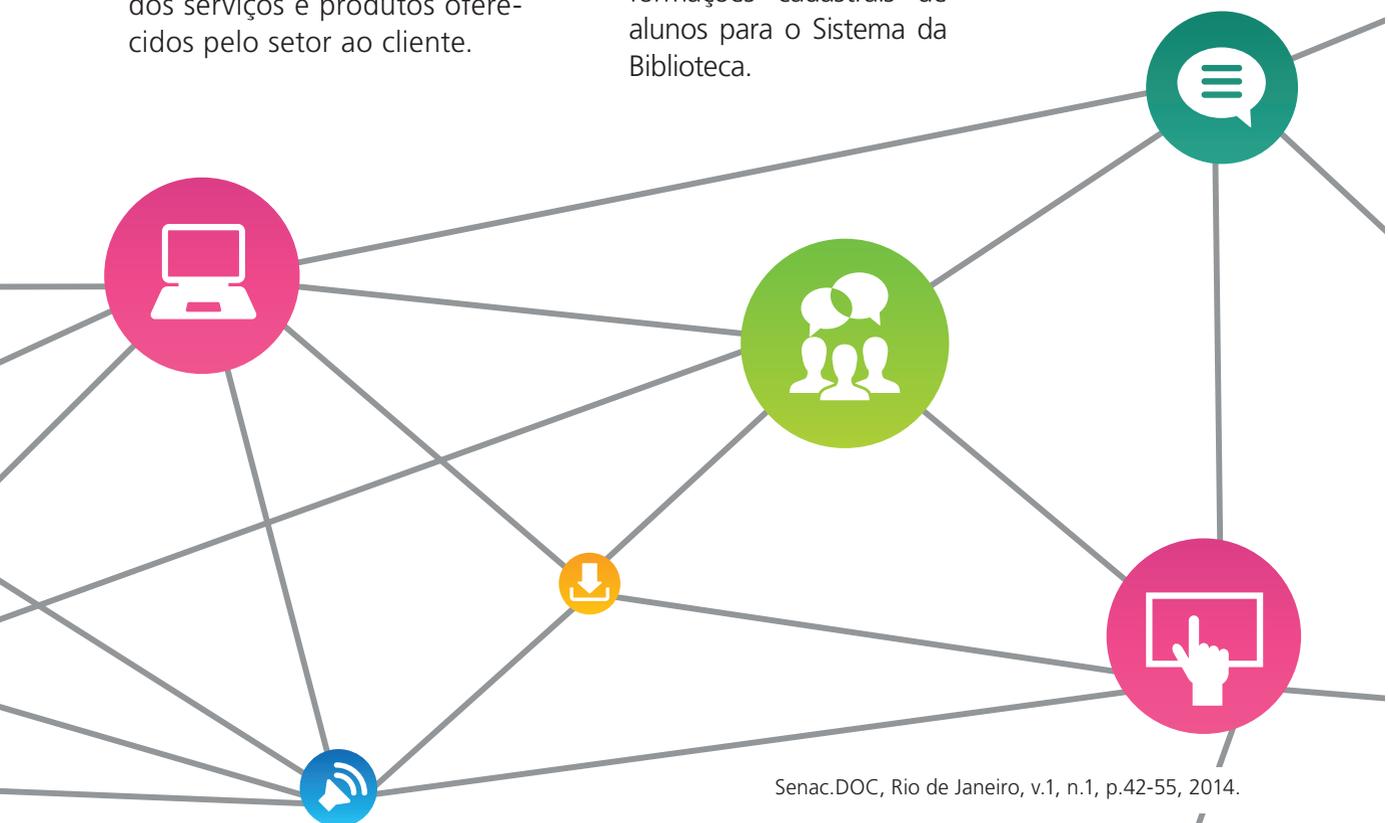
5 - ANÁLISE DOS RESULTADOS

Por meio da análise situacional realizada no Sistema de Bibliotecas do Senac no RN, a partir

de instrumentos tecnológicos e das percepções dos profissionais bibliotecários, foi possível avaliar serviços e produtos como também relatar de que maneira tais ações, em alinhamento aos objetivos estratégicos da Instituição, poderão ser alcançadas de maneira satisfatória. Essa análise foi fruto de toda a estruturação do plano-piloto para se chegar, então, aos objetivos do documento e de sua elaboração, que foram as estratégias de melhoria citadas e planejadas para ocorrer em curto, médio e longo prazo.

As estratégias de melhoria apresentadas estão de acordo com a tabela de análise situacional apresentada no documento. Todos os pontos a seguir foram de extrema importância para a otimização dos serviços e produtos oferecidos pelo setor ao cliente.

- Revisão do processo de aquisição, considerando um novo processo diferenciado para as Bibliotecas, visto suas especificidades.
- Ampliação e modernização da estrutura física e mobiliária das Bibliotecas para o atendimento de excelência ao cliente.
- Solucionar os constantes problemas de acesso à internet.
- Atualizar e adquirir instrumentos tecnológicos necessários.
- Integração dos sistemas Mira e BNWeb, que permitirá a migração das informações cadastrais de alunos para o Sistema da Biblioteca.



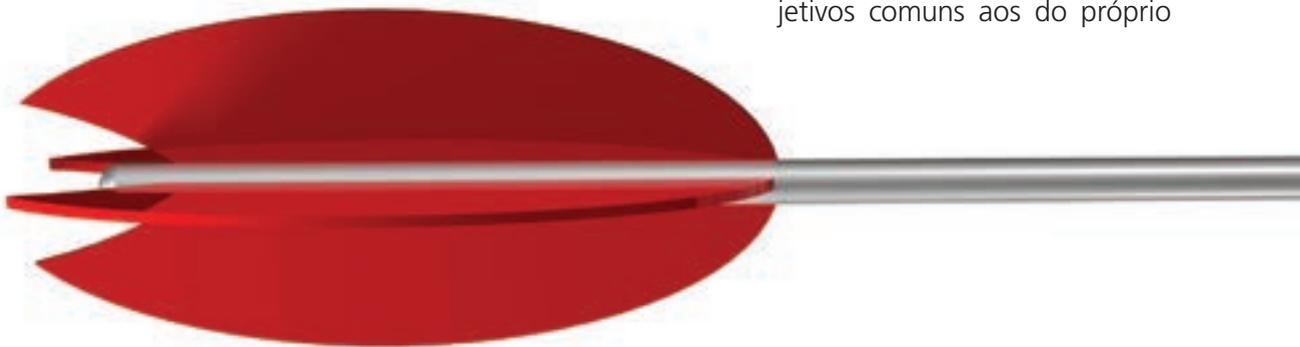
- Contratação de recursos humanos suficientes para o bom desenvolvimento das atividades e atendimento das demandas.
- Trabalho em conjunto da GCM e bibliotecários, com vistas ao desenvolvimento de campanhas que enfatizem a educação do usuário na Biblioteca, bem como a divulgação dos produtos e serviços oferecidos pelo setor.

O plano de ação para execução de tais estratégias foi realizado em parceria com as diversas Gerências envolvidas no processo, e ainda está em fase de execução.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das alianças e parcerias estratégicas firmadas entre os profissionais da informação no Sistema Senac, com foco no Regional de RN, foi possível mostrar um pouco do resultado desse tipo de trabalho. O Planejamento Estratégico foi uma conquista no Regional, tendo em vista que reproduz, além de fatores técnicos e operacionais, a representatividade das Bibliotecas e, ainda, direciona os objetivos comuns a um patamar de maturidade profissional e de prestígio obtido pela Direção.

As vantagens da participação efetiva na elaboração de um Planejamento Estratégico para a rede de Bibliotecas do Senac no RN está na construção de objetivos comuns aos do próprio



Regional para a evolução desses setores. Como exemplos, destacam-se: Expansão, padronização e modernização dos CEP's, Excelência no desenvolvimento de atividades educacionais e Reengenharia de Bibliotecas no Regional, como objetivos estratégicos em comum ao Planejamento macro da Instituição.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ARAÚJO JUNIOR., Rogério Henrique de. Uso da técnica SWOT em unidades arquivísticas: subsídio para o planejamento estratégico. In: CONGRESSO DE ARQUIVOLOGIA DO MERCOSUL, 6., 2005, Campos do Jordão. **Anais...** Campos do Jordão: [s.n.], 2005. p. 23.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti ; BERAQUET, Vera Sílvia Marão. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis: APB, 1995.

DANTAS, Thiago Rodrigues; MAIA, Samya Maria Queiroz; RODRIGUES, Girlany Galvínio. **Planejamento Estratégico 2013-2015 do Sistema de Bibliotecas SENAC/RN**. Natal: Senac/DR/RN, 2012.