

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO BIBLIOTECÁRIO EM BIBLIOTECA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

Katia L Macedo Martins

Resumo: O objetivo deste estudo foi apresentar alguns critérios para avaliar o desempenho do profissional da informação em bibliotecas de instituição financeira. Os critérios de avaliação foram embasados em estudos teóricos e através dos resultados de pesquisas realizadas por profissionais da área. Apresenta conceitos do tema abordado, além de sugestão dos atributos e o perfil desejado do profissional no mercado de trabalho. Não é a intenção elencar quais os requisitos que devem ser observados no ambiente de trabalho, mas que este deva servir de parâmetros de avaliação, ou, como um dos modelos administrativos para auxílio dos gestores de bibliotecas e dos recursos humanos da empresa, beneficiando assim, a diminuição da taxa de insatisfação nas atividades com os serviços de informação. As indicações de mudanças são necessárias para uma boa avaliação de desempenho do profissional nessa grande sociedade globalizada.

Palavras-chave: Bibliotecário; Avaliação de desempenho; Mercado de trabalho; Indústria bancária.

1 INTRODUÇÃO

O capital humano em uma organização é a chave para o crescimento e obtenção de grandes resultados, favorecendo assim as duas partes: o empregado e o empregador. Não é uma tarefa fácil traçar o diagnóstico e aproveitamento dos funcionários quando são reportados aos recursos humanos da empresa e avaliar o desempenho de cada funcionário envolve determinados critérios e observações e

com base nas análises dos relatórios técnicos e dos diagnósticos dos gestores, eventualmente acarretam mudanças.

Gestão de desempenho é também um dos produtos do setor de RH de uma empresa, acrescido de outras atividades envolvendo pessoas.

Neste estudo o objetivo geral foi apresentar alguns critérios para avaliar o desempenho do profissional da informação em bibliotecas de instituição financeira e, assim especificamente, contribuir com informações que orientem a avaliação dos gestores, evitando o efeito de realizá-la de maneira generalizada, e, ainda, apresentar o que se deve aprimorar e exigir do profissional da informação no âmbito de suas atribuições, ou melhor, reconhecer o mérito, assegurando a diferenciação das atividades envolvidas e a valorização dos diversos níveis de desempenho, seja em empresas públicas ou privadas. A avaliação de desempenho é um instrumento de valoração na gestão de pessoas.

Em uma sólida instituição financeira, a política institucional é a chave para entender a missão da empresa, e estando ela bem estruturada deve apresentar aos seus funcionários o organograma institucional, incluindo a unidade Biblioteca e as demais divisões/setores essenciais ao desenvolvimento dos serviços bancários. O quadro de pessoal é bastante diversificado entre profissionais de nível superior: bibliotecários, advogados, administradores, contadores, economistas, entre outros enquadrados no nível médio tão importante quanto os supracitados.

O bibliotecário-gestor da UI - unidade de informação e aos envolvidos no processo de rotina, certamente tem metas a alcançar e sonha em obter mais chances de sucesso na carreira escolhida, ou

àquela que se dedica. Este estudo está focado no perfil do bibliotecário, atuação e habilidade realizada na biblioteca de uma instituição bancária, localizada na região Norte do Brasil, no Estado do Pará.

Atualmente o mercado de trabalho exige um perfil do profissional da informação, além da experiência e qualificação no ramo é ele quem deve avaliar sua equipe de trabalho. Porém, para avaliar o bibliotecário na indústria bancária, certamente o avaliador deverá conhecer os atributos e a legislação do profissional, para estabelecer critérios e não correr o risco de avaliá-lo injustamente.

Não é a intenção elencar os requisitos que devem ser observados para avaliar os profissionais no ambiente de trabalho, mas que deva servir de parâmetros para a avaliação de desempenho em bibliotecas congêneres.

2 ESTADO DA ARTE

A literatura sobre avaliação de desempenho para os profissionais da informação em ambiente de trabalho não traz receita pronta, mas há determinadas obras técnicas e artigos científicos que delineiam sugestões, através de estudos e pesquisas e, seus resultados, certamente podem servir de subsídios se, comparados e padronizados em ambientes específicos de uma biblioteca.

Destaque para os autores Bortoluzzi; Ensslin; Ensslin (2010), que discorrem sobre avaliação de desempenho na área de mercado, sendo o referido estudo avaliado por 08 indicadores financeiros (tangíveis) e 39 indicadores não financeiros (intangíveis) que respondem pelo desempenho da empresa.

Outro embasamento teórico foi o estudo dos autores Lima Junior; Nascimento (2006), além de apresentar outras habilidades eles apontam a necessidade no mercado de trabalho dos profissionais da informação na indústria bancária, e propicia que setores da economia possam ser explorados pelos bibliotecários e indica o perfil do profissional da informação desejado por uma instituição bancária.

Ainda para elucidar, o estudo realizado na área contábil por Sotomayor (2007) apresenta dois casos práticos referentes a duas instituições bancárias portuguesas, e por ser instituição bancária traz os mesmos problemas relacionados ao quadro de pessoas, no tocante a gestão de pessoas: avaliação e competências. Para esclarecer Carneiro (1985); Chiavenato (2005) apresentam diversos conceitos sobre avaliação de desempenho, assunto este complexo e desafiador.

3 GESTÃO DE PESSOAS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Os relatos de experiências dos gestores de bibliotecas de empresas privadas, ou de sociedade de economia mista são inúmeros, principalmente relacionados à leitura, a busca pelo saber, e notadamente a elevação intelectual e de espírito em se tratando da gestão de pessoas, pois, tudo que envolve recursos humanos em um mercado competitivo e parceiros rivais geram comportamentos inevitáveis, aqui, não convém relatar, pois não é o foco desse estudo, mas recomenda-se ao leitor buscar informações sobre gestão de pessoas e o comportamento organizacional, consultando obras de Chiavenato (2008).

O grupo de profissionais bibliotecários e os auxiliares encarregados de realizar as tarefas em unidades de informação tem

perfis diferenciados onde são observados nas seções dos serviços da biblioteca, dentre as quais são de responsabilidade e competência do profissional. As seções e subdivisões da biblioteca sempre contam o apoio dos técnicos da área de tecnologia e do setor de comunicação da empresa para auxiliá-los nas solicitações da unidade. Lembre-se, não se trabalha isoladamente em uma empresa que busca estar em destaque no *ranking* dos negócios.

Para compreender o assunto sobre avaliação de desempenho levantou-se na literatura alguns conceitos, para elucidar os gestores de recursos humanos. Tiffin (apud CARNEIRO 1985, p.25) definiu avaliação de desempenho como "uma avaliação sistemática de empregados feita por seus supervisores ou outros que estejam familiarizados com o seu desempenho no trabalho". Recomenda-se que o avaliador seja conhecedor das ações e atribuições do profissional. Outro conceito atribuído por Serson (apud CARNEIRO 1985, p.25) definiu como "o conjunto de medidas que visam aferir o desempenho das funções e responsabilidades que compõem o cargo, pelo trabalhador que o ocupa". Outra conceituação por Mitraud (apud CARNEIRO 1985, p.25) faz uma distinção entre os significados dos diversos termos usados pelos autores para designarem o assunto: avaliação de eficiência, avaliação de mérito, avaliação do empregado e avaliação do desempenho, sendo este último o preferido pelos autores modernos.

Apresentam-se neste estudo três conceitos atribuídos por CHIAVENATO, (2005, p. 223):

- Avaliação de desempenho é o processo que mede o desempenho do funcionário, é o grau em que ele alcança os requisitos do seu trabalho
- Avaliação de desempenho é o processo de rever a atividade produtiva passada para avaliar a contribuição que os indivíduos fizeram para o alcance dos objetivos do sistema administrativo.

Avaliação do desempenho é a identificação, mensuração e administração do desempenho humano nas organizações.

Tais definições certamente requerem uma atenção e cautela para os diferentes profissionais atuantes na indústria bancária.

O bibliotecário, além do perfil de ser o leitor e disseminador de informações, não deve temer e sim ter sede por desafios, acreditar no sucesso da empresa e ser o melhor em criatividade, aliás, um dos pré-requisitos do profissional é ser criativo, ter o comprometimento com a empresa, ser proativo, ele deve prever, agir, pois, é visível a competição entre os grupos de trabalho, ele soma como um grande colaborador entre os demais profissionais, principalmente na indústria bancária, devido ao acelerado processo da globalização, os investidores, banqueiros ficaram mais atento no mercado.

Os bancários estão sempre com o olhar para as modificações realizadas no pretenso capitalismo no âmbito financeiro, seja a curto, médio e longo prazo e por isso mesmo projetando estratégias para competição e o crescimento dos negócios, com isso, abrindo às portas para todos os tipos de investimentos, logo, este processo acelerou a disputa entre a indústria bancária, e o papel do bibliotecário faz o diferencial na empresa, pois é o mediador das

informações e o seu desempenho é fundamental para o crescimento intelectual, social e econômico da empresa.

Segundo estudos realizados por Lima Júnior; Nascimento (2006) procurou-se extrair dos pesquisados, quais os atributos exigidos do bibliotecário em percentual (%) no ambiente biblioteca. A pesquisa foi aplicada em banco de capital misto e de abrangência nacional, situado em João Pessoa (PB) empresa de serviços bancários, ressalta-se que, tais serviços realizados em bibliotecas são geralmente semelhantes em bibliotecas congêneres.

De acordo com o tipo de biblioteca, onde se estabelecem políticas de desenvolvimento de coleções e estudos de usuários são traçados determinados perfis desses profissionais e, segundo os autores Lima Júnior; Nascimento (2006, p. 4) a sugestão de perfil dos profissionais exigidos no mercado apresentado são:

- Domínio das novas tecnologias
- Capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal
- Capacidade gerencial e administrativa;
- Ser criativo Experiência (prática) na área da informação;
- Educação continuada;
- Trabalhar em equipe;
- Flexibilidade;
- Pontual e Assíduo;
- Tomada de decisão compartilhada
- Boa aparência
- Conhecimento da língua estrangeira

Portanto, não basta apenas o bibliotecário ter o conhecimento das teorias e pTráticas, hoje requer um profissional audaz, dedicado e

com responsabilidade e capacidade de atender o usuário em menor tempo possível, sempre buscando aprimoramento, principalmente quando o assunto envolve tecnologias e hardware, pois são as habilidades impostas no mercado de trabalho para o profissional. Segundo Chiavenato (2002 apud SILVA 2008, p.3), a habilidade técnica "é a habilidade de fazer coisas concretas e práticas e está muito relacionado com o hardware disponível". Comprovadamente o profissional que não está constantemente atualizado perde o compromisso de manter a biblioteca em modernas atividades.

As bibliotecas ou as unidades de informação de instituições financeiras têm a política própria de desenvolvimento de coleções direcionadas para a economia nacional e internacional, administração financeira, mercado financeiro, contabilidade bancária, assuntos jurídicos envolvendo o direito civil, bancário, trabalhista, tributário e correlatos, além das informações com foco na tecnologia e segurança da informação, haja vista, os espões que circulam na rede provocando danos em sistemas financeiros, os famosos hacker e craker, entre outros assuntos ligados a TI - Tecnologia da informação que faz a diferença nos negócios bancários.

Outras informações consideradas importantes são os assuntos sobre a cultura organizacional e comportamento das pessoas, inclusive quando o interesse maior da indústria bancária é atrair clientes para a empresa e, manter esse cliente fidelizado é um dos grandes desafios no mercado, logo, tais informações qualificam e despertam no ser humano o que deve ser modificado em seu comportamento e desempenho nas atribuições inerentes ao cargo.

3.1 O Bibliotecário no Mercado de Trabalho

Atualmente nesta sociedade globalizada o profissional não se vê sem o uso constante dos meios tecnológicos e da comunicação, pois, se ganha tempo e agrega valor para a economia, para os negócios, principalmente neste mercado de trabalho competitivo. Uma boa divulgação das informações correntes, através dos serviços de disseminação da informação (DSI) na forma individualizada, bem como, a grupos específicos ajuda nas atividades dos técnicos, na empresa.

Com os avanços tecnológicos e os mega sistemas de bibliotecas virtuais e digitais, o profissional da informação, poderá atuar em qualquer lugar, desde que esteja “*plugado(a)*” na web, nesta grande rede mundial, logo, a produtividade em âmbito dos serviços de referência, como o atendimento presencial ou virtual, levantamento bibliográfico, pesquisas e normalização poderá ser visível aos gestores de bibliotecas. Uma das sugestões de perfil dos profissionais exigidos no mercado, conforme mencionado acima, o de ser **pontual e assíduo** (grifo nosso) em futuro próximo poderá não ser fator de critérios de avaliação de desempenho, a menos que seja realizado somente em biblioteca tradicional sem recursos tecnológicos, pois trabalhando na virtualidade, em outro ambiente diretamente na rede (internet) a exemplo: na própria residência do bibliotecário, ou em outro espaço que lhe permita realizar a rotina de serviços da empresa, evidente que, conectado com a empresa e com a permissão do bibliotecário-gestor, e do gestor da tecnologia e segurança da organização, este profissional não necessariamente precisa estar fisicamente no ambiente de trabalho.

Hoje estamos sendo observados sem percebermos, extraindo quando for o caso, inclusive atitudes e comportamento para uma avaliação, claro obedecendo aos princípios legais do uso da imagem, sugere-se aqui um estudo à parte.

Portanto, na observação do técnico-avaliador do desempenho do profissional o que realmente deve ser inspecionado é a produtividade, agilidade, a criatividade, a capacidade gerencial e administrativa, as previsões referente à divulgação das informações pertinentes e válidas para o desenvolvimento da empresa, entre outras habilidades do profissional.

Conforme a lei 4.084/62, no art. 7 estabelece que os serviços dos bacharéis em Biblioteconomia terão preferência, quanto à parte relacionada à sua especialidade nos serviços concernentes a:

- a) demonstrações práticas e teóricas da técnica biblioteconômica em estabelecimentos federais, estaduais, ou municipais;
- b) padronização dos serviços técnicos de biblioteconomia;
- c) inspeção, sob o ponto de vista de incentivar e orientar os trabalhos de recenseamento, estatística e cadastro das bibliotecas;
- d) publicidade sobre material bibliográfico e atividades da biblioteca;
- e) planejamento de difusão cultural, na parte que se refere a serviços de bibliotecas;
- f) organização de congresso, seminários, concursos e exposições nacionais ou estrangeiras, relativas a Biblioteconomia e Documentação ou representação oficial em tais certames.

A satisfação do usuário/leitor deve ser conhecida pelos gestores da unidade de informação-(UI), não adianta apenas divulgar

informações específicas/por atividades bancárias sem ter o feedback do cliente/usuário nesta unidade.

Os relatórios da produtividade e dos serviços realizados na biblioteca são extraídos através dos grandes sistemas de gerenciamento de biblioteca e podem servir de filtro e análise para o gestor da biblioteca, daí poder programar novos serviços, contando com o apoio logístico da tecnologia e da segurança em sistemas de automação em unidades de informação.

3.2 Métodos tradicionais de avaliação do desempenho

Busca-se a melhor forma de avaliar, para não prejudicar o profissional da informação. Há organizações que constroem seus próprios critérios avaliativos, pelas peculiaridades e características do seu quadro pessoal. No ambiente biblioteca, o quadro de pessoal varia pelas atividades existentes e desenvolvidas por cada funcionário. O gestor deve cobrar a partir de sua visão estratégica, tendo por base a missão da empresa.

Abaixo apresentam-se os métodos tradicionais de desempenho mais utilizados, segundo (CHIAVENATO, 2005):

Escalas gráficas

Através deste método, o profissional avalia o desempenho das pessoas através dos fatores de avaliação previamente definidos e graduados, ou seja, é um formulário de dupla entrada, onde em uma coluna os fatores são definidos e descritos com precisão e em outra utilizam-se os graus de variação desses fatores, geralmente três, quatro ou cinco graus (ótimo, bom regular sofrível e fraco), para cada fator.

Escolha forçada

Este método elimina a superficialidade, generalização e subjetividade do método acima. Neste, a ênfase é observada em cada bloco de frases nos aspectos do comportamento. O Avaliador observa uma ou duas frases que mais se aplicam ao desempenho do funcionário avaliado e a que mais se distancia dele, daí o motivo do método escolha forçada.

Pesquisa de campo

É o método tradicional e mais completo. Baseia-se no princípio da responsabilidade de linha e da função de staff. O interessante é observar o organograma, pois ajuda muito a transmitir a imagem da organização e sua divisão hierárquica, logo é importante avaliar o desempenho do funcionário por segmentos, a partir da entrevista com cada gestor da unidade, preenchendo o formulário apropriado. Tal método é desenvolvido por quatro etapas: entrevista de avaliação inicial, entrevista de análise complementar, planejamento das providências e acompanhamento posterior dos resultados.

Métodos dos Incidentes críticos

Este método não se preocupa com o desempenho normal, mas com desempenhos excepcionais: sejam eles positivos ou negativos. Cada fator é avaliado é transformado em incidente crítico, ou seja, se extrai o ponto forte e fraco de cada funcionário.

3.3 Outras Atividades do Bibliotecário

Compilar e distribuir quaisquer informações que auxiliam nas atividades bancárias, é um bom negócio no âmbito da empresa, desde

que sejam observadas as veracidades e origem das informações, citando a fonte, quando divulgada.

A criatividade é a arma para atrair o leitor deixá-los bem informado e divulgar as previsões de especialistas podendo ser a nível local, regional ou nacional. Pode-se comparar taxa de câmbio, bolsa de valores, investimentos, cotação do dólar, etc.

O profissional deve e poderá colaborar nas buscas de informações para atrair serviços e produtos à indústria bancária, mergulhar no mundo dos negócios e opinar quando possível em reuniões para o planejamento estratégico. Hipólito (2001) apud VIEIRA; JUNG; CATEN (2008) apresenta abaixo o modelo diagramático representando o conceito de competência:



Figura 1 - Modelo diagramático que representa o conceito de competência
Fonte: Adaptado de Hipólito (2001)

Outra valiosa contribuição do bibliotecário é de sistematizar e organizar documentos. Uma empresa deve se preocupar com a memória institucional. A grande massa documental produzida durante à existência da empresa é muito importante, desde o surgimento do primeiro documento, origem até o fim ou fechamento da empresa.

A organização e armazenamento são importantes em uma biblioteca, ou unidade de informação, não deixa de ser um dos requisitos básicos do profissional, mas não necessariamente como prioridade para avaliar o profissional nas atividades, mas, como fator de avaliação, o profissional já traz na sua essência o conhecimento adquirido na formação acadêmica, e compete ao profissional a organização das áreas do conhecimento em qualquer acervo.

Em unidade de informação com a infra-estrutura e condições de instalações ergonomicamente corretas, o funcionário a priori deve oferecer o melhor ao cliente (interno) do banco, firma-se aqui que o leitor é cliente, funcionário do banco e usuário da biblioteca, logo se empenha o profissional da informação em oferecer o que tem de melhor para o desenvolvimento das atividades; numa instituição voltada para atender a sociedade paraense e oferecer produtos e créditos bancários que o satisfaçam.

3.3 Seleção do Bibliotecário

Quando a empresa é privada, geralmente o convite é feito através dos jornais de grande circulação, seção dos classificados ou por convênios de empresas que armazenam os currículos dos profissionais que esperam por uma chance de trabalho.

Ter a experiência e a prática de atendimento ao público, e conhecer as rotinas administrativas da empresa é o comportamento do profissional esperado na maioria das empresas. Esta por sua vez até manter o seu quadro de pessoal solidificado passa por várias tentativas até ajustar o perfil exigido.

Em uma entidade de economia mista, aguarda-se a abertura de concurso público e pelo edital são informadas as atribuições do profissional de nível superior na instituição bancária.

Primeiro concurso para o cargo de Técnico em Biblioteconomia para o Banco do Estado do Pará foi realizado em 2005, conforme apresenta o Edital 001/2005.

TÉCNICO EM BIBLIOTECONOMIA NÍVEL 01

REQUISITO: Diploma, devidamente registrado, de conclusão no Curso de Graduação em Biblioteconomia, fornecido por qualquer instituição regular de Ensino Superior, reconhecido pelo MEC.

ATRIBUIÇÕES GERAIS: Administrar e dirigir bibliotecas, organizar e dirigir serviço de documentação, executar serviço de classificação e catalogação de documentos diversos, informar e auxiliar os usuários nas suas necessidades de pesquisa, selecionar e providenciar a aquisição de material bibliográfico, e outras.

Os setores de recursos humanos de empresas se preocupam com a qualidade dos serviços e produtos, logo requer um quadro de pessoas experientes e proativas, por outro lado, essas pessoas têm as mesmas idealizações de crescimento profissional enquanto gestora da unidade de informação.

Vejamos o que discorre o artigo de Pinto (2008, p.1039) que

a identidade de função aparece na relação dos “grupos de cargos” do Plano de Cargos, Salários e Carreira

examinado, mormente no elenco de atribuições detalhadas de cada um, que vem a ser descritivo do conteúdo ocupacional.

No entanto compete ao setor de recursos humanos da empresa o processo de avaliação de desempenho, e é sem dúvida de fundamental importância para a atividade administrativa. Mas, além dos serviços específicos e gerência da Biblioteca, o bibliotecário cria e implementa ações para atrair um maior número de leitores, conduzindo-o assim para obtenção do conhecimento, uma das formas do administrador é ter a percepção da mudança quantitativa (produção) e qualitativamente (habilidades e postura) envolvidas nas tarefas, logo o gerente administrativo do RH poderá através de relatórios setoriais, avaliar se há necessidade de investir em treinamento e desenvolvimento deste funcionário.

Porém, a prática de avaliação por categoria profissional não é uma tarefa fácil de realizar, não existe um formulário padrão, mas traçar como sugestão o perfil do profissional da informação desejado por uma instituição bancária foi a intenção neste estudo, do qual através de pesquisas em periódicos foram considerados pontos relevantes, bem descrito nos argumentos dos autores Lima Junior; Nascimento (2006) quando aludem o seguinte:

[...] a indústria bancária como uma das que mais necessita das habilidades dos profissionais da informação. Os bancos diariamente, buscam, compilam, sintetizam e distribuem entre as suas unidades informações sobre qualquer atividade comercial, agropecuária, industrial, financeira e

econômica, sejam de jornais, revistas, sítios especializados na internet, de previsões de seus próprios especialistas e de qualquer fonte disponível, em níveis locais, regionais e nacionais.

As bibliotecas especializadas na categoria de Bancos, localizadas no Pará ainda são poucas, porém as que estão sólidas no mercado apresentam à sociedade através dos recursos tecnológicos e da comunicação os endereços eletrônicos. E em contrapartida o bibliotecário desempenha importante papel o de informar e formar cidadãos capazes de participar de discussões no âmbito da vida econômica, social, cultural, política e meio ambiente, além de compartilhar idéias e sugestões aos gerentes setoriais.

4 INCENTIVO A PRODUTIVIDADE

As Instituições financeiras entre outras empresas que inclui a vantagem pecuniária ao funcionário repassam aos trabalhadores a participação dos lucros da empresa, e é sem dúvida um dos instrumentos que incentiva para o bom desempenho do profissional e do grupo, certamente obedecendo às políticas de remuneração.

Em contrapartida os serviços e produtos devem atender a demanda dos clientes levando em consideração o menor custo nas despesas, mas, apresentando os resultados com eficiência e qualidade, seguindo as metas e prazos previamente definidos, logo, beneficiando ao final de cada ano a participação nos lucros, conforme estabelece a lei 10.101/2000 que “Dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa e

dá outras providências” Portanto a participação dos trabalhadores nos lucros entre o capital e o trabalho, gera uma maior produtividade.

Todos os profissionais têm direitos e deveres, e compete ao profissional exercer suas funções respeitando o regulamento da profissão escolhida. Quais são as funções e atribuições do bibliotecário em uma empresa onde as informações destinam-se aos funcionários da categoria de técnicos bancários?

Para elevar o crescimento do capital intelectual e o desempenho das funções por setor na Instituição, uma das primeiras pesquisas realizada pelo bibliotecário exigiu tempo para entendimento dos serviços da empresa, justamente para levantar informações precisas referente às tarefas desenvolvidas pelos funcionários.

Porém, atenção deve ser dada para a cultura organizacional, pois em instituições financeiras, que inclui no organograma da empresa a Biblioteca e Arquivo ainda é incipiente a procura de leitores/funcionários, talvez pelo fato de ser recentemente implantada. Recomenda-se, neste caso, que o setor de comunicação da empresa em parceria com a biblioteca possa realizar a divulgação em ampla escala, com o uso da ferramenta “marketing” desde que esta sirva como um atrativo na busca do saber para o aprimoramento dos serviços internos e externo.

Como avaliar o desempenho do bibliotecário em uma instituição financeira? Não há uma receita fechada para dar um diagnóstico de forma geral para cada categoria de profissionais. Mas, o que a Instituição (Biblioteca) deve observar principalmente para cada segmento, é se a produtividade foi atingida com margem positiva para o gestor da empresa. A biblioteca é o local onde a

avaliação de desempenho poderá ser analisada pela demanda dos leitores, comparando assim o desempenho do técnico através do *feedback* observado pelos gestores de cada unidade.

Quesitos devem ser observados para a categoria do bibliotecário, como: presteza, envio de informações, estudo de usuários, entre outras atividades desenvolvidas na biblioteca, cabe ao profissional inovar, segundo Zarifian (2001) apud VIEIRA; JUNG; CATEN (2008) afirma que a competência profissional é a soma dos conhecimentos, do saber-fazer, das experiências e comportamentos que cada indivíduo possui. A experiência e os conhecimentos do profissional na rotina dos serviços são modernizados à medida que as inovações tecnológicas estão sendo a ferramenta de auxílio na demanda de informações.

5 CONSIDERAÇÕES

Não há motivos para estabelecer rigor na avaliação de desempenho e sim observar a qualidade de informações que beneficiam o cliente desta biblioteca. O administrador da biblioteca deve oferecer serviços que satisfaçam todos os segmentos da instituição eliminando serviços de natureza que venha beneficiar apenas pequenos grupos. Os indicadores e métodos para avaliar decorrem do planejamento estratégico, que certamente define o que, como e quando medir o desempenho do profissional

Neste estudo pode-se observar que a empresa bem estruturada traz o delineamento das unidades e funções de cada setor, proporcionando aos gestores, o planejamento das atividades,

obedecendo aos princípios e a missão da empresa; logo deve estar com foco nos clientes interno e externo.

Os métodos apresentados neste estudo, ainda apresentam certos desconfortos para funcionários, principalmente quando se tratam de questionários, rotineiros e repetitivos, algo ultrapassado. Não obstante, o melhor é poder adequar de acordo com as condições e os serviços da biblioteca em parceria com os negócios de execução, serviços fim da empresa. Sugere-se aqui a proposta de estruturar um formulário específico em bibliotecas e/ou unidades de informação bancária, proporcionando benefício em conteúdo versus atividades fins setorizadas, no qual o impacto é mostrado no ranking nos negócios da empresa, descritos em relatórios, e estes indicadores objetivos de referência possam balizar o processo de avaliação do desempenho global (empresa), grupal (equipe) ou individual (da pessoa), este último aplicado como desempenho de avaliação do gestor bibliotecário. O que deve ser apreciado neste processo de coletar o desempenho do funcionário, é se houve a competência no desenvolvimento das tarefas que lhe são conferidas e se o resultado condiz com as expectativas do administrador da empresa, contando com a eficiência e qualidade dos produtos oferecidos. Tais resultados servem como parâmetros e a compensação de um magnífico e excelente trabalho.

Em bibliotecas como é o caso da indústria bancária, a categoria é diferenciada por atender técnicos bancários e que, não somente tem a responsabilidade social, mas econômica e cultural na empresa. Certamente mantê-los informados servirá para o futuro e destino da empresa. O profissional que está sendo avaliado deve ser avaliado como uma pessoa com total autonomia e liberdade para

alcançar seus objetivos definidos na Biblioteca. O próprio gestor poderá se auto avaliar. Poderá verificar seus resultados e compará-los com os objetivos já propostos.

Um dos serviços dinâmicos apresentados pelos profissionais chama-se “estudos dos usuários” justamente para conhecer seu público-alvo e atrair o leitor para o ambiente, assim sabemos o perfil de cada um proporcionando informações pertinentes quando solicitadas. Essas pessoas representam a empresa e são todos os funcionários envolvidos com um único objetivo: o sucesso da empresa.

Geralmente a indústria bancária tem ambiente de rivalidade, como são observados em bancos, mas com o olhar para a força motriz, pois é ela quem move a empresa, a dinâmica dos funcionários é uma constante, o bibliotecário pode perceber e estabelecer quais as reais necessidades de informações para atender o leitor. Por se tratar de investimentos financeiros e como bem discorridos nos primeiros parágrafos afirma-se que as organizações devem manter-se competitivas e rentáveis, audaciosas e dinâmicas, pois se vive num mundo globalizado e constantemente na busca de ser o melhor no mercado financeiro.

A disseminação seletiva da informação é um dos serviços que direciona o conteúdo das informações ao técnico-leitor, ela é o insumo básico que não pode deixar de informar quando se tratar de questões bancárias e financeiras. Portanto os critérios de avaliação de desempenho devem ser visto com conhecimento e atribuições do cargo, clareza pelos gestores dos recursos humanos para não fazer uma avaliação sem o conhecimento das funções e atribuições do profissional.

Destarte, a sociabilização do saber entra nesse cenário como um grande aliado, neste contexto, haja vista que o crescimento e sucesso de cada unidade que se compromete com a empresa provocará um feedback positivo na Biblioteca, que estará colaborando com informações valiosas considerando a categoria dos técnicos bancários e áreas de atuação nesse cenário de uma empresa financeira.

REFERÊNCIAS

SILVA, D. A. Gestão de pessoas na percepção de um bibliotecário: relações interpessoais da biblioteca da Escola de Engenharia da UFMG. In: 15. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3255.pdf>.> Acesso em: 03 mar 2011.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. Concurso público para provimento de vagas e formação de cadastro de reserva de pessoal nos cargos de técnico bancário, técnico em biblioteconomia e motorista. *Edital* n. 001/2005, Belém, 10 mar. 2005.

BORTOLUZZI, Sandro César; ENSSLIN, Sandra Rolim; ENSSLIN, Leonardo. Avaliação de desempenho dos aspectos tangíveis e intangíveis da área de mercado: um estudo de caso em uma média empresa industrial. *R. Bras. Gest. Neg.* São Paulo, v.12, n.37, p.425-446, out./dez. 2010.

BRASIL. Lei nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000. *Dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa e dá outras providências.* Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10101.htm> Acesso em: 04 abr. 2011.

CARNEIRO, Marília Vidigal. Avaliação de desempenho de pessoal em bibliotecas: uma revisão da literatura. *Ci. Inf.* Brasília, v. 14, n.1, p. 25-35, jan./jun. 1985.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria geral da administração. 6.ed. rev. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002. v.1

CHIAVENATO, Idalberto. *Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso nas organizações.* 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas.* 3. ed. rev. atual. São Paulo: Elsevier-Campus, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos humanos.* 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, Maria Cristina S. et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas da FIOCRUZ: um caminho em construção. *Ci. Inf.* Brasília, v. 35, n. 3, p. 248-254, set./dez. 2006.

LIMA JUNIOR, Genivaldo Correia; NASCIMENTO, Genoveva Batista do. O Bibliotecário na sociedade da informação: novas habilidades requeridas. *Biblionline*, v. 2, n. 2, 2006.

LOPES, Neyde Vernieri. *Gestão estratégica de desempenho: otimizando o capital humano nas organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

PINTO, José Augusto Rodrigues. Salário de experiência - uma patologia inaceitável pelo direito do trabalho. *Revista LTr*, v.72, n. 9, p. 1036-1041, set. 2008.

SOTOMAYOR, Ana Maria da Silva Barbosa de. Avaliação de desempenho e compromisso organizacional: a perspectiva da justiça organizacional. *Revista Universo Contábil*, Blumenau, v. 3, n. 3, p. 87-100, set./dez. 2007.

VIEIRA, A. S.; JUNG, C. F.; CATEN, Carla Schwengber Ten . Melhores práticas para a gestão de competências em instituições bancárias. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4., 2008, Niterói, *Anais...Niterói*, RJ : LATEC - UFF, 2008.

***EVALUATION OF THE LIBRARIAN'S ACTION IN A
FINANCIAL INSTITUTION LIBRARY***

Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.16, n.2, p. 464-488, jul./dez., 2011.

ABSTRACT: *The aim of this study was to present some criteria for evaluating the performance of professionals of information in financial institution's libraries. The evaluation criteria were based on theoretical studies and through results of research realized by professionals of this area. Introduces concepts of the subject, and suggests the attributes from the desired profile of the professional in the labor market. It is not the intention to list what requirements must be observed in the workplace, but that it should serve as benchmarks, or as an administrative template to help managers of libraries and the company's human resources, benefiting the decrease of dissatisfaction rate in activities related to information services. Indications of changes are needed for a good evaluation of professional performance in this great global society.*

Keywords: *Performance evaluation. Librarian. Labor market. Banking industry*

Katia L Macedo Martins

Bibliotecária

Gestora da Biblioteca do Banco do Estado do Pará

Especialista em Administração de Bibliotecas (1996) e em Gestão da informação em bibliotecas digitais, 2010, ambas pela UFPA.

E-mail: katialm.martins@gmail.com ou kmartins59@hotmail.com

Artigo:

Recebido em: 09/05/2011

Aceito em: 15/11/2011