



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VII  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**RODOLFO MENDES DA COSTA**

**A EFICIÊNCIA DE *SOFTWARES* NA GESTÃO ORGANIZACIONAL:  
Um estudo na Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII – Patos, PB**

**PATOS  
2016**

**RODOLFO MENDES DA COSTA**

**A EFICIÊNCIA DE *SOFTWARES* NA GESTÃO ORGANIZACIONAL:  
Um estudo na Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII – Patos, PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração no Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tecnologia da Informação.

Orientador: Prof. Me. Igor Martins.

**PATOS  
2016**

C838e Costa, Rodolfo Mendes da  
A eficiência de softwares na gestão organizacional  
[manuscrito] : um estudo na Biblioteca da Universidade Estadual  
da Paraíba, Campus VII - Patos, PB / Rodolfo Mendes da Costa. -  
2016.  
24 p. : il.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2016.  
"Orientação: Prof. Me. Igor Martins, CCEA".

1. Eficiência de softwares. 2. Sistemas de informações. 3.  
Automação de biblioteca. I. Título.

21. ed. CDD 658.403 8

RÓDOLFO MENDES DA COSTA

**A EFICIÊNCIA DE SOFTWARES NA GESTÃO ORGANIZACIONAL:**


Um estudo na Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII – Patos, PB


Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração no Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração

Área de concentração: Tecnologia da Informação.

Aprovada em: 16/05/2016.

**BANCA EXAMINADORA**

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Me. Igor Martins (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
\_\_\_\_\_  
Prof(a) Ma. Mariana Tomaz Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Me. Odilon Avelino da Cunha  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ao meu pai, pela dedicação, companheirismo e amizade, DEDICO.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao professor Igor Martins pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

Ao meu pai Roberto Freitas, ao meu primo Silvio Ysland, pela compreensão por minha ausência nas reuniões familiares.

Aos funcionários da UEPB, Lucas Guedes e Antonio Wlisses, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

“O conhecimento é o melhor caminho para  
aquele que busca sabedoria.

## A EFICIÊNCIA DE *SOFTWARES* NA GESTÃO ORGANIZACIONAL:

Um estudo na Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII – Patos, PB

RODOLFO MENDES DA COSTA<sup>1</sup>  
IGOR MARTINS<sup>2</sup>

### RESUMO

Neste artigo se analisa a percepção dos colaboradores sobre o uso de *softwares* na gestão da biblioteca Vírgilio Trindade situada na Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII, observando atividades desempenhadas com o sistema Siabi, e destacando as mudanças que ele proporcionou no setor. O estudo tem caráter descritivo e partiu de uma pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, realizando entrevistas semiestruturadas, com os operadores do sistema, como técnica para coleta de dados. Quanto aos resultados da satisfação sobre o uso do sistema, observaram-se diversas mudanças positivas, dentre as que tiveram destaque: maior controle sobre as atividades desempenhadas pelos colaboradores, crescimento de usuários em circulação na biblioteca, maior fluxo de informações confiáveis na biblioteca e a criação de novos serviços. Como também foram apresentadas algumas deficiências do sistema que mesmo deixando os operadores satisfeitos, ainda necessita de melhorias.

**Palavras-Chave:** Eficiência de *softwares*. Sistemas de informações. Automação de biblioteca.

### 1 INTRODUÇÃO

Na última década as pessoas passaram por mudanças que nem em seus mais otimistas sonhos pensariam que poderiam se concretizar, mas visionários e grandes mentes podiam ver muito bem como e quando tais mudanças viriam. A informatização tornou-se uma febre mundial, onde tudo e todos os olhos do globo foram voltados para a tecnologia. Internet, computadores, smartphones, diariamente avanços desses componentes tecnológicos significam melhorias para o bem estar social.

Com toda essa inovação ainda em ascensão seria difícil para qualquer um se adaptar rapidamente ao novo mundo, mas para a administração isso veio de forma peculiar, pois em cada setor das organizações as novas tecnologias afetaram de uma maneira única o seu desempenho. Por isso a Tecnologia da Informação, trata de nortear essa introdução das organizações para o novo mundo tecnológico.

---

<sup>1</sup>Graduando em Administração - UEPB - rodolfom142@outlook.com

<sup>2</sup>Professor Orientador - UEPB - igormartins@yahoo.com.br



A Tecnologia da Informação ou apenas TI, é a categoria que estuda, desenvolve e ajuda as empresas com a criação de sistemas para auxiliar no processo de filtragem de dados, os transformando em informação (FOINA, 2012).

Com a intenção de obter um melhor controle dessas informações, foram criados sistemas aos quais foram atribuídas algumas funções para filtrar e organizar várias informações dos mais diversos assuntos, e disponibilizá-las com a maior eficiência possível para seus usuários.

Chamados de Sistemas de Informações (SI), esses *softwares* criados para melhorar o desempenho de algum determinado processo servem para transformar dados, que apenas são informações brutas que ainda não foram filtradas, em informações úteis para o processo decisório da organização (OLIVEIRA, 2011).

Assim quando usadas para o processo decisório da organização, os SI's passam a serem chamados de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG's), que são instrumentos administrativos que contribuem efetivamente para o aperfeiçoamento das comunicações e também para a tomada de decisão dos gestores (REBOUÇAS, 2011).

Para poder demonstrar as inúmeras funcionalidades desses *softwares* que circundam os seres humanos e que já marcam presença todos os dias em sua rotina, este estudo mostrará como um *software* pode mudar o desempenho e o modo tanto de trabalho como de uso de uma biblioteca.

Observada a importância do tema abordado, com o presente estudo pretende-se apontar considerações a respeito da seguinte problemática: **Como os colaboradores da Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Campus VII, receberam o novo sistema informacional (Siabi) e qual o nível de eficiência percebido com o novo modelo?**

Como objetivo geral, neste estudo verifica-se como a mudança para o novo modelo de sistema gerencial foi recebido, como também qual nível de eficiência foi percebido com este modelo.

Contudo, para se chegar ao objetivo geral, necessita-se auferir os objetivos específicos, que são: a) Conhecer a percepção de operadores do sistema Siabi frente à mudança do SIG; b) Perceber qual o nível de eficiência que o sistema proporciona; c) Fazer analogias ao antigo modelo de gestão da biblioteca.

Diante do exposto, é necessário justificar a realização do estudo, que é para buscar melhorias não só para a Biblioteca da UEPB, mas também para outras instituições e suas bibliotecas, como também fornecer material literário para futuros estudos sobre o tema, que

diariamente torna-se um assunto cada vez mais presente no cotidiano das instituições de ensino superior.

O trabalho encontra-se estruturado da seguinte maneira, logo após a introdução, têm-se os tópicos que abordam assuntos importantes para um breve entendimento do assunto em questão, sendo eles, (a) Sistemas de informações: gerenciando a informação, (b) a tecnologia da informação (TI), (c) automação das bibliotecas. Em seguida, está a metodologia que descreve minuciosamente os métodos utilizados para a realização do presente estudo. E Por fim, são mostrados os resultados encontrados e as considerações finais contendo sugestões para a instituição e as fragilidades do sistema.

## **2 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES: GERENCIANDO A INFORMAÇÃO**

No atual contexto, o mundo vem se tornando menor, metaforicamente, devido aos inúmeros meios de comunicação que deixam todos “conectados”, e informados devidamente sobre o que acontece por todo o mundo. Entretanto, como definir qual informação é válida, ou de qualidade, ou até mesmo útil?

Isso acontece por meio da criação de sistemas, popularmente, chamados de Sistemas de Informações, que são sistemas criados para manipularem dados e informações, mesmo usando ou não recursos de Tecnologia da Informação (TI), isto é, genericamente todo sistema pode ser um sistema de informação, não tendo necessidade de utilizar a TI, basta apenas manipularem informações inerentes a qualquer questão, filtrando e organizando os dados, os transformando em informação (REZENDE, 2010).

Para falar de Sistemas de Informações (SI), primeiro deve-se entender exatamente o que representa a informação no contexto atual, e como ela agrega valor às organizações contemporâneas.

A informação é como um dado (ou valor) associado a um conceito claro, não ambíguo e de conhecimento de todos os interessados, que seja acompanhado de uma referência para efeito de comparação e possa trazer vantagens competitivas para a organização (FOINA, 2012).

Para Rebouças (2011, p. 21),

o que distingue um dado, ou um conjunto de dados, de uma informação, é o conhecimento que ela propicia ao gestor. O autor ainda define informação como o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões, ou seja, a informação está diretamente ligada ao modelo de gerenciamento no atual modelo organizacional, sendo assim chamados de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG's)

Esse gerenciamento da informação através de sistemas tecnológicos é atualmente o que existe de mais avançado no processo decisório, tornando-o mais rápido e preciso. E vem do processo decisório a maior importância da informação a tornando um meteoro de poder para quem a obtém.

O SIG não difere muito do SI convencional, entretanto o atual SIG trabalha diretamente com a Tecnologia da Informação, isto é, o SIG é um sistema criado e controlado por computadores que juntamente com o gestor contemporâneo ocasiona a parceria atual que beneficia organizações do mundo todo com eficiência e organização para os setores inerentes ao controle e fluxo de informações dentro da empresa (CRUZ, 2011).

É no processo decisório que se encontra o maior número concentrado de sistemas auxiliando o setor, isto é, geralmente os sistemas são integrados para fornecerem, com maior rapidez e precisão, informações para ajudar na tomada de decisão do gestor. Dada tamanha importância a estes sistemas, as organizações geralmente possuem setores inteiros para manutenção e melhorias de tais componentes, fazendo assim um setor para o próprio controle dos sistemas tecnológicos, abrigando profissionais da área de TI, que realmente “cuidem” de todo esse equipamento (CRUZ, 2011).

## 2.1 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

Após a comercialização em massa de computadores e outros componentes tecnológicos atualmente é fácil designar a palavra TI para se referir a qualquer objeto, seja este um celular, um relógio, uma TV. Entretanto, o conceito acerca de TI usado nesse estudo é o que está diretamente ligado aos computadores e seus componentes, em outras palavras o da informática.

TI é um conceito bem comum e de significado bastante abrangente no século XXI, para a maioria refere-se a computadores especificamente, em termos mais técnicos são todos os componentes que formam o computador e seu sistema, chamados de: *hardware* e *software*. A TI se baseia no estudo, no desenvolvimento e na prática desses componentes, que podem rapidamente definirem seu objetivo, com apoio de redes de comunicações (PINOCHET, 2014).

A TI pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos da informática que visam à obtenção, o armazenamento, o acesso, o

gerenciamento, e o uso das informações, sendo essa tecnologia desenvolvida e implementada por profissionais da área, o chamado profissional de TI (ALECRIM, 2013).

Apesar de ser algo conhecido em nossa época, existem ainda algumas organizações que ou não fazem uso, ou até mesmo não conhecem a aplicabilidade desses componentes tecnológicos, o que em si representa uma grande desvantagem, pois a presença de tais tecnologias em nossa sociedade é mais forte a cada dia. Isso sugere diversas modalidades de apropriação visando o aperfeiçoamento e o aprimoramento do trabalho, seja este de qualquer categoria (PINOCHET, 2014).

Inúmeras organizações usam a informação como alicerce do processo decisório, e sistemas como seus auxiliares. Rezende (2010, p.24) aponta que os modelos de sistemas de informação e suas características não são tipos de *softwares*, e sim uma representação diagramada das informações nas organizações públicas e privadas. Eles projetam de forma integrada o desenvolvimento de soluções que integram na prática os planejamentos estratégicos da organização e da própria tecnologia da informação.

É com esse pensamento que as organizações públicas fazem cada vez mais uso de sistemas informacionais tecnológicos, para auxiliarem em suas atividades fins. Tachizawa (2003) destaca que de um total de 166 Instituições de Ensino Superior (IES), 95,9% utilizam algum *software* específico para controle de seu acervo bibliográfico, em seus procedimentos relacionados à própria biblioteca.

## 2.2 AUTOMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS

Há quem confunda a automação com a digitalização/informatização das bibliotecas atuais, porém são conceitos totalmente distintos entre si, mesmo sendo todos relacionados às bibliotecas informatizadas. Dizer que uma biblioteca é informatizada é simplesmente afirmar que ela usa a informática a seu favor, isto é, ela usa computadores no seu cotidiano auxiliando em suas atividades ou não.

Automatizar a biblioteca significa dizer que o setor fará uso de novos componentes tecnológicos e sistemas para melhorar seu desempenho de controle sobre o acervo e movimentação de materiais, como também possibilitar um rápido atendimento aos usuários (TABOSA; ALCANTÁRA, 2014).

Já digitalização é também fazer uso de sistemas para melhorar o acervo, porém não é mais um acervo físico, trata-se de transformar o acervo físico em digital, em outras palavras

para facilitar o acesso e a busca por materiais e textos acadêmicos as bibliotecas da era da informação digitalizam seu acervo. Isso se deu justamente pela nova forma de acessar informações, que tentem a complementar a maneira clássica de pesquisar determinado assunto fisicamente nas bibliotecas (TACHIZAWA, 2003).

Após esse melhor entendimento sobre informatizar bibliotecas, observa-se agora alguns estudos sobre os impactos da automação nas bibliotecas universitárias para uma melhor apreciação das diferenças entre um setor automatizado e um setor rústico.

Rodrigues e Prudêncio (2009) *apud* Tabosa e Alcântara (2014) apontam que a automação de bibliotecas trata-se de estudo da informática documentária (área interdisciplinar da Ciência da Informação responsável pela aplicação da tecnologia dos computadores ao processamento eletrônico da informação documentária, segundo Souza (1994) citado por Dutra e Ohiro (2004)) que tem como interesse a utilização de recursos tecnológicos, tais como computadores e seus componentes.

É diante disso que o uso de computadores na biblioteca para auxiliar o serviço de disponibilização de acervo, como também para gerenciamento de dados e materiais, melhoram o desempenho destes itens citados.

Um problema ocasionado pela automatização por *softwares* é que a maioria desses sistemas não é criada pela própria instituição que usa os mesmos, geralmente serviços de criação de *softwares* são terceirizados, não tendo apoio dos bibliotecários no processo de criação, ocasionando falhas ou até mesmo a falta de funções importantes referentes a biblioteca. Existe ainda a questão do suporte, manutenção e atualizações, que sendo *softwares* pagos, são oferecidos mediante pagamento adicional (TABOSA; ALCÂNTARA, 2014).

No estudo de Bernini (2012), o autor observa os impactos gerados pela automação da biblioteca da FABICO (Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação), e constata através de entrevistas com os bibliotecários e ex-bibliotecários que as mudanças no trabalho mostraram-se importantes, e que os funcionários notaram elas. A eficiência dos funcionários e sua satisfação foram descritos pelos depoimentos dos bibliotecários, como este exemplo citado no estudo de Bernini (2012, p. 53):

o fluxo de trabalho mudou e está mudando todos os dias! [...] a tecnologia ajudou muito, porque o processamento técnico é muito mais rápido, o livro que tu catalogou já está lá na base e já está pronto [...], não tem mais aquela coisa de... ai estamos “batendo” a ficha ainda, vai ficar pronto semana que vem, e isso é uma coisa boa para o usuário [...]

Ao observar o estudo de Tabosa e Alcântara (2014), podemos listar processos que obtiveram melhorias com a automação da biblioteca Fametro tais como a do quadro abaixo,

referente ao estudo dos autores sobre o impacto da automação de bibliotecas, em um estudo de caso:

Quadro 1 – Atividades da categoria Serviço a Usuários na Biblioteca Fametro

ANTES DA AUTOMAÇÃO	DEPOIS DA AUTOMAÇÃO
<p><b>a) Circulação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de usuários</li> <li>- Empréstimo/ devolução de material bibliográfico</li> <li>- Reserva de material bibliográfico</li> </ul> <p><b>b) Referência</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento às questões de referência</li> <li>- Impressão de documentos</li> </ul> <p><b>c) Produtos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo impresso</li> </ul>	<p><b>a) Circulação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de usuários</li> <li>- Empréstimo/ devolução de material bibliográfico</li> <li>- Reserva de material bibliográfico</li> </ul> <p><b>b) Comutação bibliográfica e empréstimo entre bibliotecas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitação de fornecimento de documento</li> </ul> <p><b>c) Referência</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento às questões de referência</li> <li>- Levantamentos bibliográficos</li> <li>- Disseminação seletiva da informação (DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO)</li> <li>- Atividades de treinamento de usuários</li> <li>- Acesso a base de dados</li> <li>- Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos</li> <li>- Catalogação na fonte (para monografias)</li> <li>- Impressão de documentos</li> </ul> <p><b>d) Produtos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo on-line</li> <li>- Manual de normas para elaboração de trabalhos acadêmicos</li> <li>- Lista de novas aquisições</li> <li>- Sumários correntes</li> </ul>

Fonte: TABOSA E ALCÂNTARA (2014)

O quadro acima é o levantamento feito pelos autores referente às atividades inerentes aos serviços prestados aos usuários da biblioteca, demonstrando um aumento nas atividades disponíveis depois da automação. O quadro implicitamente também mostra que estes serviços apenas são possíveis pela eficiência gerada pelos *softwares*, que tornam estes rápidos e muito precisos.

Ainda no estudo de Tabosa e Alcântara (2014), temos um outro quadro referente a Gestão da Biblioteca Fametro:

Quadro 2 – Atividades de categoria Serviços Administrativos na Biblioteca Fametro

ANTES DA AUTOMAÇÃO	DEPOIS DA AUTOMAÇÃO
<p><b>a) Controle de Material</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compra de materiais bibliográficos</li> <li>- Controle de Registro</li> </ul>	<p><b>a) Controle de material</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compra de materiais bibliográficos</li> <li>- Controle de registro</li> </ul> <p><b>b) Contabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fechamento de caixa (multas recebidas)</li> </ul> <p><b>c) Serviços gerais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Movimentação de duplicação de documentos</li> </ul> <p><b>d) Controle de material expedido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle de Correspondências</li> </ul> <p><b>e) Gestão da Biblioteca</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamento da equipe</li> <li>- Acompanhamento do acervo/serviços</li> <li>- Planejamento de ações</li> </ul>

Fonte: TABOSA E ALCÂNTARA (2014)

O quadro é autoexplicativo, por automatizar seus serviços a gerência da biblioteca torna-se mais dinâmica e aborda pontos mais estratégicos e precisos das atividades inerentes ao controle tanto de processos quanto de materiais. No entanto, existe uma questão que os estudos acima não citam que é a dependência causada pela automatização em seu ambiente.

### 3 METODOLOGIA

Este estudo pode ser caracterizado como descritivo, pois, ao observar a maneira que funciona o sistema automatizado da biblioteca, busca-se, uma maior familiaridade com o problema proposto, como também expor características e por meio da observação, descrever e interpretar os operadores por meio de entrevistas, assim entendendo a mudança sofrida no processo de gestão, como também o processo de trabalho da biblioteca, com nenhuma interferência do pesquisador (GIL, 1999).

O método utilizado é o estudo de caso, definido por Yin (2001, p. 32) como “um questionamento empírico que investiga um fenômeno contemporâneo com seus contextos de

vida real, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes, e nos quais múltiplas fontes de evidência são usadas”.

Quanto à abordagem de pesquisa usada, o estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois é observado o nível de eficiência do sistema pela percepção dos colaboradores, por meio da interpretação dos seus discursos. Esse tipo de abordagem é caracterizado pela tentativa de detalhar e compreender as características e significados do universo a ser estudado, preocupando-se em revelar as ideias e convicções dos atores envolvidos, o que entra de acordo com a proposta do estudo. (RICHARDSON, 1999).

Com o campo sendo delimitado aos operadores do sistema, o que contribui para uma análise mais intrínseca do assunto, os procedimentos para coleta de dados escolhidos foram à pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica foi usada como método para a construção do referencial teórico, ela é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos, como também, atualmente, de periódicos, artigos e trabalhos disponíveis em rede (GIL, 2010).

A pesquisa de campo foi usada como método para coleta de dados, sendo ela realizada na biblioteca setorial Virgílio Trindade, Campus VII da Universidade Estadual da Paraíba. A opção de realizar o estudo nesta biblioteca foi pelo fácil acesso a biblioteca e ao trabalho dos operadores, que colaboraram durante todo o estudo com informações inerentes ao setor.

Esta pesquisa foi basicamente realizada por meio da observação direta das atividades desenvolvidas dentro da biblioteca, além de entrevistas semiestruturadas com os quatro operadores, que para Joychelovitch (2000), o uso dessas técnicas não estruturadas ou semiestruturadas a maneira mais eficaz de superar a imposição do pesquisador no campo da pesquisa.

Optou-se pelo método de entrevistas por que permite a exploração de um assunto a partir da busca por informações, percepções e experiências de informantes para analisá-las e apresentá-las de forma estruturada. A principal qualidade dessa abordagem é a flexibilidade que permite ao informante definir os termos da resposta e ao entrevistador ajustar livremente as perguntas. Este tipo de entrevista procura intensidade na resposta, que é o objetivo do estudo apresentado (DUARTE, 2008).

O roteiro de entrevistas (APENDICE A) foi baseado no estudo de Tabosa e Alcântara (2014), demonstrado no quadro 1 e no quadro 2 no corpo deste trabalho, elencando aspectos da biblioteca em categorias, visando uma melhor dinâmica para o assunto, entretanto alguns aspectos foram descartados no decorrer das entrevistas, para que o estudo pudesse melhor alinhar-se a realidade da biblioteca.



## 4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados foi dividida em sessões para um maior detalhamento dos fatores destacados pelos operadores do Siabi. Entre comparações do modo antigo de trabalho, que diversos autores destacam essa prática, da biblioteca e do novo modelo em vigor, estarão os comentários a respeito dos fatos que provocaram as mudanças no ambiente, as tecnologias da automação.

### 4.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM O SISTEMA SIABI, O ANTES E O DEPOIS

Por meio das entrevistas foi constatada a forma como os operadores perceberam o sistema atual em relação ao seu desempenho no trabalho. O bibliotecário é também gestor da biblioteca, ou seja, o sistema e todas as funções disponíveis estão sob a cunha administrativa dele, cabendo ao mesmo delegar ou não funções aos seus auxiliares.

Quanto à titulação acadêmica dos quatro operadores entrevistados, um deles possui graduação, dois não têm graduações, enquanto apenas um é mestre. Sendo o mestre o que exerce o cargo de gestor da biblioteca.

Nas entrevistas foram descritas atividades que os auxiliares do gestor desempenham e as que somente ele tem conhecimento e permissão para fazê-las, como também algumas das que são delegadas aos auxiliares para tornar o processo administrativo mais eficiente, tais como:

#### 4.1.1 Módulo de Catalogação

A catalogação é o estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir a inserção do material. De modo simples, a catalogação nada mais é que a integração dos livros na biblioteca. As informações para o registro de um livro, por exemplo, são: título, autor(es), tradutor(es), número da edição, editor, local e data da publicação, número de páginas da obra e os assuntos abordados no livro (MEY, 1995).

Na biblioteca do Campus VII, a catalogação é feita da mesma forma que nas demais bibliotecas setoriais da UEPB, porém antes da inserção de computadores e internet a

catalogação era feita manualmente em todos os aspectos, como relata o entrevistado 2 a seguir:

[...] O processo de gestão do ambiente organizacional da biblioteca se inicia pela gestão da informação, que compreende todos os processos de seleção, tratamento e organização da informação para disponibilizá-la aos usuários. O que antes era feito manualmente, hoje conseguimos fazer de forma mais hábil com o auxílio das TICs, graças à implantação do Siabi. As principais mudanças percebidas, nesta etapa de gestão da informação, são observadas quanto ao tempo gasto para registrar os novos títulos [...]. (Entrevistado 2)

Quando o entrevistado usa o termo TICs ele se refere às Tecnologias da Informação e da Comunicação, elencando aqui mais uma variável do imenso campo que é a TI. A ênfase dada na gestão da informação é importante para demonstrar que os pressupostos de Mey (1995) são contemplados pelo sistema, e ainda são levados como uma gestão mais rápida e fácil por meio do Siabi.

[...] O fator tempo, falando-se em ganho, é percebido nas diversas tarefas. Se pensarmos na edição de parte de um título, nós podemos perceber que o ganho é ainda maior, quando se compreende a dimensão que é editar parte de um título num sistema manual. A alteração de um título, ou parte dele, no sistema manual, geraria a mudança dos catálogos manuais, muitas vezes, tendo que reimprimi-los. Num sistema ainda mais antigo, o de confecção de fichas catalográficas para catálogos de fichas, esse trabalho se tornava ainda pior [...]. (Entrevistado 1)

[...] Uma vez que tínhamos que reproduzir todas as fichas referentes aos títulos alterados. Os gastos de tempo com esses procedimentos foram deixados para trás, graças a implantação dos sistemas. Hoje os sistemas desempenham essas atividades por nós. [...] Hoje, com apenas um clique, nós temos os relatórios de todas as atividades de catalogação a disposição [...]. (Entrevistado 1)

Nas palavras do entrevistado 1 o sistema proporciona nesse módulo uma enorme contribuição, como também é notável a satisfação, sobre o quesito tempo gasto para atividades rotineiras de catalogação, que sempre eram exaustivas e hoje os sistemas as executam com eficiência e precisão.

#### 4.1.2 Disseminação Seletiva da Informação

Para Luhn (1961, p.132) *apud* Gomes (2009, p.22) a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) é “aquele serviço dentro de uma organização que se refere à canalização de novos itens de informação, vindos de quaisquer fontes, para aqueles pontos onde a probabilidade de utilização, em conexão com o interesse corrente do usuário, seja alta”. A DSI é a comunicação entre o setor e o usuário, cuja função é informar sobre materiais de interesse de determinada pessoa.

Na biblioteca da UEPB a DSI só foi possível justamente após a implantação do Siabi, de acordo com o entrevistado 1:

[...] Quando o assunto é informação, isso ainda é mais perceptível. Principalmente quando falamos em DSI. Logo que cheguei aqui, quando o Siabi ainda estava em fase de implantação, a DSI não funcionava. Tendo em vista que o recurso depende, inegavelmente, da tecnologia da informação, na modalidade como se apresenta hoje [...] Implantamos o Siabi, e então, os serviços que não existiam de forma manual, como a DSI, por exemplo, começaram a funcionar. (Entrevistado 1)

Com o relato acima é notória a importância de um sistema para o quesito DSI, pelo menos na UEPB não existia tal modalidade antes de um sistema ser implantado. O Siabi é o alicerce para este módulo e sua funcionalidade torna a disseminação da informação fácil e eficaz, claro instruindo todos os usuários da forma correta sobre o uso do sistema e todo seu leque de opções.

#### 4.1.3 Controle e Manutenção do Acervo Bibliográfico

A gestão do patrimônio bibliográfico de uma instituição é a principal atividade desempenhada pelos colaboradores da biblioteca, os critérios para um bom controle e manutenção são sobre a qualidade técnica da obra, a utilização do material, conteúdo desatualizado ou inadequado e as condições físicas mediante a relevância da obra para o acervo cabendo ao gestor estudar a possibilidade de recuperação ou substituição do material (POLÍTICA..., 2012).

Na biblioteca onde o estudo fora realizado, o material bibliográfico tem seu controle e manutenção realizados pelo bibliotecário, não diferentemente da antiga gestão da biblioteca, entretanto o que muda em relação ao modelo antigo é o uso do sistema Siabi para o auxílio dessas atividades, como destaca o entrevistado 3 do sistema:

[...] Antes para se chegar a um exemplar, ou para saber se ele constava no acervo ou estava emprestado a um usuário, fazia-se uma busca tanto no acervo como na ficha do usuário. Hoje, com a automação do sistema, uma busca simples via máquina, resolve o problema, com apenas alguns cliques podemos encontrar exemplares, onde estão localizados e se estão disponíveis para empréstimo, tudo muito rápido. (Entrevistado 3)

O sistema ajuda no controle dos livros por meio da constatação de se a obra está presente na biblioteca, ou está emprestado a um usuário, ou até mesmo se o livro não está em condições físicas de uso, ou seja, livros danificados constam no sistema para lembrar aos

operadores que aquela obra está indisponível e necessita de uma restauração ou até mesmo de uma substituição.

Na modalidade que se refere à manutenção o sistema é limitado apenas neste quesito, pois continua sendo função exclusiva do bibliotecário, a qual ele tem competência e conhecimento para executar, restaurar ou fazer o requerimento de uma nova obra mais atualizada ou de conteúdo semelhante para uma boa gestão do acervo bibliográfico.

#### 4.1.4 Circulação de Materiais na Biblioteca

O quesito circulação de materiais na biblioteca é extremamente importante, pois trata do dever que o setor tem para com seus usuários. Nas palavras do entrevistado 4 podemos notar o que mudou com o sistema operando na biblioteca:

[...] Antes tudo era no papel, seja para consultar o acervo, fazer reserva ou realizar empréstimos. Hoje, através da informatização do sistema, os serviços citados se tornaram mais eficientes e trouxeram mais segurança nos processos, pois são emitidos comprovantes de devolução, o empréstimo só é realizado através de login e senha pessoal, e a reserva se tornou mais eficaz com o aviso imediato via email para o usuário que a realizou [...]. (Entrevistado 4)

Vale salientar que tudo mudou em relação a este quesito, pois emprestar e devolver sempre fora uma tarefa simples para os operadores, no entanto era passível de mais erros no modo antigo de execução da tarefa.

O sistema transformou algo enfadonho, lento e complicado em uma simples atividade de efetuar login/senha, passar o livro pelo sistema e entregá-lo. No momento da devolução apenas passar o livro pelo sistema novamente e entregar o comprovante de devolução ao usuário, tornando o processo mais seguro e rápido ao mesmo tempo destacando, assim, a eficiência da automação. Assim como destaca outro entrevistado 2:

[...] Era gasto muito tempo e as chances de ocorrerem erros devido à natureza dos procedimentos eram maiores do que hoje em dia. Tudo funciona muito mais rápido agora. É menos estressante para quem trabalha aqui na biblioteca e provavelmente também para os usuários. Um lado negativo do sistema novo é que quando ele está indisponível, por motivos como falta de energia ou falta de internet, por exemplo, os serviços de empréstimo e devolução não podem acontecer [...]. (Entrevistado 2)

No entanto, o operador vai além e mostra que nem tudo sobre o sistema é perfeito. A ressalva para o lado ruim do uso desse sistema é que ele pode ficar indisponível por eventualidades, como falta de energia ou a falta de internet, por exemplo, tal acontecimento não permita que se use o sistema para execução das tarefas, como o empréstimo ou a devolução de um livro. E no caso deste item, se o sistema parar o processo todo para.

#### 4.1.5 Orientação para trabalhos acadêmicos

A orientação é um serviço de competência do bibliotecário, entretanto o sistema também ajuda neste quesito disponibilizando material online no site da biblioteca, onde o Siabi está integrado. De fato, o site da biblioteca é outro sistema, mas a integração que possui com o Siabi contribui bastante para a constatação de que é por meio dessas tecnologias que surge a facilidade desse novo meio de orientação acadêmica.

O bibliotecário responsável é quem ministra palestras e acompanha as normalizações dos trabalhos acadêmicos, alunos podem sempre procurá-lo, em seu horário de trabalho, para alguma ajuda presencial referente a normas e técnicas para trabalhos. Atualmente, as orientações vão além até mesmo da UEPB, material disponível em rede não falta, e o acesso a essas informações é rápido e sem complicações tornando a orientação um vasto campo novo a ser explorado.

#### 4.1.6 Gestão da Biblioteca

Para uma boa gestão do setor existem procedimentos a serem seguidos dados pela instituição e normas de uma maneira geral que as bibliotecas seguem, tais como para a organização de livros nas estantes, quais conteúdos devem ficar sempre disponíveis os procedimentos para alguns atendimentos especiais sobre diversos assuntos.

É assim que o acompanhamento do acervo é feito, no relato do gestor observam-se alguns pontos que serão ressaltados neste tópico:

Os impactos são os mais diversos. E vão desde o treinamento de pessoal até o planejamento de novas ações. [...] Quanto ao acompanhamento do acervo, podemos dizer que esse foi um ganho inestimável, todavia passamos a observar de forma mais ágil o crescimento do acervo, bem como a necessidade de descartar materiais em desuso, para que dessem espaço nas estantes para as novas aquisições. Por hora, o planejamento de novas ações gira em torno do sistema.  
[...] A implantação é relativamente recente, e temos muitos materiais que ainda não estão inseridos nas bases de dados do Siabi. Gostaria que o Siabi disponibilizasse uma ferramenta em que podemos planejar as ações futuras da biblioteca, para que pudéssemos acompanhar de forma eficaz, o que foi planejamento e o que foi cumprido. (Gestor da Biblioteca)

Identifica-se uma necessidade para o sistema, no quesito gestão, pois é inquestionável que o Siabi auxilia no gerenciamento do setor, entretanto a ressalva do entrevistado para o planejamento é um ponto a ser analisado, pois se não existe um planejamento para o futuro da biblioteca, isso implica dizer que o setor está “parado” dentro da instituição.

Para Rebouças (2011), o planejamento estratégico que é o objetivo de toda organização, relaciona-se com o objetivo de longo prazo, isto é, sem planejamento não há objetivos. Logo, um setor sem planejamento é um órgão sem objetivo o que afeta a organização como um todo.

Mesmo que o sistema traga inúmeras vantagens para a gestão, ele falha no maior deles, divergindo da visão de Rebouças (2011) que vê o planejamento estratégico como algo indispensável na organização. Vale a ressalva de que o gestor necessita de uma ferramenta para planejar melhor o futuro do setor, porém é a limitação do sistema atualmente que torna a tarefa inviável para execução.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo é uma pequena parte do campo que é a automação de bibliotecas, o trabalho fica limitado às áreas que demonstraram impacto direto com a satisfação e a eficiência dos operadores, por isso não foram analisadas todas as modalidades do sistema.

De modo geral, os *softwares* cumprem muito bem sua missão, o plural usado nesta palavra serve para a ressalva, que foi constatada, que o sistema Siabi não apenas é uma ferramenta de trabalho como qualquer outra ferramenta física, como também está integrada aos demais *softwares* que auxiliam toda a UEPB, a gerir e tornar a experiência dos alunos mais fácil e dinâmica no momento de seu uso.

Principalmente na biblioteca onde o estudo fora realizado, é notória a importância e o valor que os funcionários do setor dão aos *softwares*, pois por meio das entrevistas e de observações do setor é correto afirmar que o trabalho é muito mais tranquilo do que antes, e que o ambiente organizacional ficou mais leve e descontraído.

O atendimento melhorou de forma que mais e mais alunos frequentam a biblioteca e fazem uso dos seus serviços, a noite é o pico de movimento da biblioteca, em certos dias chega a lotar o setor, observando-se que talvez seja à hora de ampliar o espaço físico.

Salvo que, para a gestão da biblioteca o sistema contribui para o gestor fazer suas tarefas, entretanto o destaque vai para o sistema não possuir uma ferramenta específica para planejamento, o que torna o setor obsoleto, pois planejar é o ponto chave para uma boa gestão. O sistema poderia ter tal ferramenta, mas é a instituição que não adotou tal item.

Infelizmente por se tratar de um artigo, o estudo limita-se inteiramente a interagir com o que ia de encontro apenas com a satisfação em relação ao gerenciamento da biblioteca,

ficando aqui uma sugestão para trabalhos futuros acerca do tema abordado. Sistemas de informações e tecnologia da informação são assuntos abrangentes e podem proporcionar um vasto campo de pesquisa, diversos assuntos novos surgem com o avanço destas tecnologias, então para futuros estudos fica aqui um material que representa uma adição para o tema.

Com essas ponderações, a eficiência do *software* na organização que é o tema da pesquisa, possui um desempenho satisfatório, talvez esteja em 80% de seu uso. Sugere-se que a instituição faça o *software* trabalhar em 100% de sua capacidade, e com urgência, pois a gestão do setor prova-se falha por não possuir planejamento como foi destacado nos resultados.

Vale lembrar também dos pontos negativos em que o setor é totalmente dependente do sistema, por exemplo: se o sistema parar por falta de energia ou internet o processo inteiro fica parado à espera do retorno desses componentes, mesmo com as vantagens que o sistema proporciona ele faz com que a biblioteca fique dependente dele, talvez um assunto para outro estudo.

**THE SOFTWARE EFFICIENCY IN ORGANIZATIONAL MANAGEMENT :  
A study in the Library of the State University of Paraíba , Campus VII - Patos, PB**

**ABSTRACT:**

Analyzes the perception of employees on the use of software in the management of the library of the State University of Paraíba, Campus VII, observing activities performed with Siabi system, and highlighting the changes he provided in the sector. Has descriptive and left a bibliographical research and field research, performing semi-structured interviews, and also use observation as a technique for data collection. As for the results of satisfaction about the use of the system, there were several positive changes, among which stood out: greater control over the activities performed by employees, users of growth in circulation in the library, greater flow of reliable information in the library, creation of new services. As we were also presented some deficiencies in the system, even leaving satisfied operators still needs improvement.

**Keywords:** Software efficiency. Informations systems. Library Automation.

## REFERÊNCIAS

ALECRIM, E. **O que é tecnologia da informação (TI)?** 2013. Disponível em: <<http://www.infowester.com/ti.php>> Acesso em: 01 abril 2016.

BERNINI, M. I. **As representações dos Bibliotecários sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação: Um estudo de caso na Biblioteca da Fabico**, 2012. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/54262/000855789.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 12 abril 2016

CRUZ, T. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI**. 3<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DUARTE, J. Entrevista em Profundidade. In: DUARTE, J.; BARROS, A. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FOINA, P. R. **Tecnologia de Informação: planejamento e gestão**. 2<sup>a</sup> ed. 5<sup>a</sup> reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, T. E. **Disseminação Seletiva da Informação: Uma Abordagem**. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 7, n. 1, jan 2009. Disponível em: <[www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/412/276](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/412/276)> Acesso em: 03 maio 2016.

JOVCHELOVITCH, S. **Representações Sociais e Esfera Pública: A Construção Simbólica dos Espaços Públicos no Brasil**. Petrópolis, Vozes, 2000.

MEY, E. S. A. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. - 20. Ed. - São Paulo: Atlas, 2011.

PINOCHET, H. L. C. **Tecnologia da Informação e Comunicação**. 1<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

POLÍTICA DE ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA E DA INFRAESTRUTURA FÍSICA. Disponível em: <[http://www.facex.com.br/arquivos/superior/documentos/biblioteca\\_plano\\_de\\_atualizacao\\_2103.pdf](http://www.facex.com.br/arquivos/superior/documentos/biblioteca_plano_de_atualizacao_2103.pdf)>, 2012. Acesso em: 02 maio 2016.

REBOUÇAS, D. O. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia, e práticas**. 29. ed. São Paulo: Atlas, 2011.



REZENDE, D. A. **Sistemas de Informações Organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade, informática. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

TABOSA, R. H.; ALCÂNTARA, F. R. F. **Avaliação dos Impactos da Automação em Bibliotecas Universitárias**: estudo de caso na Biblioteca Fametro em Fortaleza, 2014. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/viewFile/13644/11094>>. Acesso em: 16 abril 2016

TACHIZAWA, T. **Tecnologia da informação aplicadas às instituições de ensino e às universidades corporativas**. São Paulo: Atlas, 2003.

YIN, R. K. **Estudo de Caso – Planejamento e Métodos**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## **APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS OPERADORES DO SIABI**

1. Considerando o módulo Catalogação (de títulos novos; nova parte de título já registrado; de duplicatas), quais as suas considerações sobre as mudanças percebidas em relação ao novo sistema implantado e ao antigo modo de catalogar?
2. Como é feita, hoje em dia, a disseminação seletiva da informação, levantamentos bibliográficos, instrução ao usuário? Em comparação a antigamente, melhorou?
3. Como o controle e a manutenção do Acervo Bibliográfico mudaram?
4. Vendo que a biblioteca é disponível para qualquer aluno usufruir de seu acervo presencialmente, como era a circulação do material disponível (registro de usuários; empréstimo/ devolução de material bibliográfico; reserva de material bibliográfico), e como mudou com o sistema novo em vigor?
5. Em relação à gestão da biblioteca existem impactos observados pelo novo modelo organizacional com o sistema? Tais como: treinamento de pessoal novo, acompanhamento do acervo/ serviços, planejamento de ações.
6. Como é dada a orientação para normalização de trabalhos acadêmicos e a catalogação na fonte (para monografias)?
7. Em relação à contabilidade da biblioteca, como ela é feita? O sistema influencia hoje diretamente nessa contabilidade?
8. No controle de material (compras de materiais bibliográficos), como é feita atualmente com o novo sistema? Mudou em relação ao antigo modo de aquisição?
9. Em relação aos produtos disponibilizados pela UEPB, por meio de sua biblioteca, como manuais de normas para elaboração de trabalhos acadêmicos. Como a biblioteca disponibilizava antes? E agora, como o sistema contribui para tais materiais?

10. Existe algum módulo ou aspecto do sistema que não é utilizado? Por qual motivo não se utiliza? É necessária sua integração?