

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Centro de Ciências Humanas e Sociais (CCH)

Escola de Biblioteconomia (EB)

ARTHUR CHAVES FERREIRA

**BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DENTRO DE EMPRESAS:
um estudo de caso sobre a biblioteca do Operador Nacional do Sistema
Elétrico (ONS)**

RIO DE JANEIRO

2018

ARTHUR CHAVES FERREIRA

**BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DENTRO DE EMPRESAS:
um estudo de caso sobre a biblioteca do Operador Nacional do Sistema
Elétrico (ONS)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito básico para a conclusão do Curso de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Dr^a Jaqueline Santos Barradas

Rio de Janeiro

2018

F383 Ferreira, Arthur Chaves
Bibliotecas especializadas dentro de empresas: um estudo de caso sobre a biblioteca do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) / Arthur Chaves Ferreira. – Rio de Janeiro, 2018.
60 p. il.; 30 cm

Orientadora: Jaqueline Santos Barradas.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Bacharel em Biblioteconomia, 2018.

1. Bibliotecas especializadas. 2. Bibliotecas de empresas.
3. Estudos de caso. 4. Operador Nacional do Sistema Elétrico.

I. Barradas, Jaqueline Santos, *orient.* II. Título.

ARTHUR CHAVES FERREIRA

BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DENTRO DE EMPRESAS:

**um estudo de caso sobre a biblioteca do Operador Nacional do Sistema
Elétrico (ONS)**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado na Faculdade de
Biblioteconomia da Universidade Federal
do Estado do Rio de Janeiro como
requisito básico para a conclusão do
Curso de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Jaqueline Santos
Barradas

Aprovado em: _____ de _____ de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Jaqueline Santos Barradas – Orientadora
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Prof. Ma. Marília Amaral Mendes Alves
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Prof. Ma. Dayanne da Silva Prudencio
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Dedico este trabalho a elas. À que esteve sempre comigo e àquela que ainda vai chegar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais por todo o amor, suporte e incentivo ao longo da vida. Um pouquinho menos de vocês e essa graduação não teria sido possível.

Agradeço à Neuza Christina, minha futura esposa e mãe da minha princesa, Agatha (que está para chegar), pela parceria, amor, paciência, incentivo, conselhos e tapas. Sem ela, este trabalho não existiria da forma que está. *One love, two mouths. One love, one house.*

Agradeço aos meus avós por serem meus pais também, apoiando e ajudando a cada obstáculo.

Agradeço à minha dinda Nine e ao Yan, meu irmão de outra mãe, pelo incentivo e presença em cada conquista.

Agradeço à toda a minha família, que direta ou indiretamente me acompanharam na jornada da graduação e presenciaram cada etapa da minha evolução.

Agradeço à nova (já antiga) família que ganhei ao longo dos anos de UNIRIO: Dani, Débora, Carol, Jú, Thaisa e Vivi. De vocês só levo coisas boas e espero que a amizade não se perca com o tempo, Agatha precisa de muitas titias.

Agradeço aos meus amigos Diogo, Felipe e Igor pela companhia, por me aturarem e me ajudarem muitas vezes a fugir do estresse das disciplinas.

Agradeço fortemente à minha orientadora, Jaqueline Barradas, que abraçou o projeto ainda em nosso primeiro encontro e sempre me incentivou a fazer mais e melhor mesmo quando o trabalho parecia estar desandando.

Agradeço à banca avaliadora e aos professores da Unirio pelo conhecimento compartilhado durante todo o caminho ao longo da graduação.

Por último, mas não menos importante, agradeço a minha chefe, Marcia Isabel, equipe e colegas da biblioteca do ONS por todo o apoio, incentivo, aprendizado e carinho ao longo da minha experiência de estágio, que carregarei para toda a vida.

“None of man's Gods house the sinner. I welcome, embrace and accept you. Knowing your vices and you are one, from guile 'til bile's bitterness.”

RESUMO

Estudo de caso sobre a biblioteca especializada em engenharia elétrica do Operador Nacional do Sistema Elétrico. Com base em literatura levantada sobre bibliotecas especializadas e bibliotecas de empresas, foi feita uma análise dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca estudada a fim de se verificar seu uso, qualidade e a visão que os empregados da empresa têm em relação à biblioteca. O objetivo da pesquisa é analisar a importância da biblioteca dentro da empresa e como a mesma deve se planejar para que seja melhor percebida e receba mais apoio e visibilidade da sua instituição mantenedora. O estudo foi baseado em uma apresentação sobre a empresa; aplicação de uma matriz SWOT parcial, com o objetivo de contextualizá-la dentro do ambiente da empresa; aplicação de um questionário aos usuários para mensurar seu uso e qualidade dos processos e serviços prestados. Por fim foi realizada uma análise dos resultados obtidos, confrontando as respostas do questionário com as definições encontradas da literatura, verificando que a biblioteca possui muitos pontos positivos exaltados pelos usuários e que o seu principal déficit se encontra na divulgação e comunicação com as demais gerências da empresa.

Palavras-chave: Bibliotecas especializadas. Bibliotecas de empresas. Estudos de caso. Operador Nacional do Sistema Elétrico.

ABSTRACT

Case study about the library specialized in electrical engineering of the National Electric System Operator. Based on literature on specialized libraries and business libraries, an analysis was made of the services and products offered by the library in order to verify their use, quality and the view that the company's employees have regarding the library. The purpose of the research is to analyze the importance of the library within the company and how it should be planned so that it is better perceived and receives more support and visibility from its supporting institution. The study was based on a presentation about the company; application of a partial SWOT matrix, with the purpose of contextualizing it within the company's environment; application of a questionnaire to users to measure their use and quality of the processes and services provided. Finally, an analysis of the results obtained was carried out, comparing the answers of the questionnaire with the definitions found in the literature, verifying that the library possesses many positive points exalted by the users and that its main deficit is in the divulgation and communication with the other managements of the company.

Keywords: Special libraries. Corporate libraries. Case studies. Operador Nacional do Sistema Elétrico.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Entrada da biblioteca.....	24
Figura 2 - Balcão de referência e acervo	24
Figura 3 - Acervo Amigos da Leitura (Rio de Janeiro)	27
Figura 4 - Acervo Amigos da Leitura (Brasília)	27
Figura 5 - Acervo Amigos da Leitura (Florianópolis).....	28
Figura 6 - Acervo Amigos da Leitura (Recife).....	29
Figura 7 - Questão 1.....	38
Figura 8 - Questão 2.....	39
Figura 9 - Questão 3.....	40
Figura 10 - Questão 4.....	41
Figura 11 - Questão 5.....	42
Figura 12 - Questão 6.....	43
Figura 13 - Questão 7.....	44
Figura 14 - Questão 8.....	45
Figura 15 - Questão 9.....	46
Figura 16 - Questão 10.....	47
Figura 17 - Questão 11.....	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tipologia de bibliotecas	19
Quadro 2 - Análise SWOT	31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tabela teórica.....	15
--------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
CEPEL	Centro de Pesquisas de Energia Elétrica
COMUT	Comutação Bibliográfica
DOP	Diretoria de Operação
DPL	Diretoria de Planejamento
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
DTA	Diretoria de TI, Relacionamento com Agentes e Assuntos Regulatórios
EPE	Empresa de Pesquisa Energética
ESPM	Escola Superior de Propaganda e Marketing
FGV	Fundação Getúlio Vargas
GCOI	Grupo Coordenador da Operação do Sistema Interligado
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IEEE	<i>Institute of Electrical and Electronics Engineers</i>
ONS	Operador Nacional do Sistema Elétrico
SIN	Sistema Interligado Nacional
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
UERJ	Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivo geral.....	13
1.2 Objetivos específicos	13
1.3 Justificativa	13
1.4 Procedimentos metodológicos	14
2 TIPOLOGIAS DE BIBLIOTECAS	17
2.1 Bibliotecas especializadas	19
2.2 Bibliotecas especializadas dentro de organizações.....	20
3 O OPERADOR NACIONAL DO SISTEMA ELÉTRICO (ONS)	22
3.1 A biblioteca do ONS.....	23
3.1.1 Espaço físico	23
3.1.2 Recursos humanos	24
3.1.3 Acervo.....	25
3.1.4 Serviços	25
3.1.5 Políticas e normas	29
4 ANÁLISE SWOT	30
5 APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	34
6 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	38
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICE A – Questionário.....	57
APÊNDICE B – Termo de autorização de estudo.....	60

1 INTRODUÇÃO

Vivemos em uma sociedade capitalista em que grandes empresas dominam o mercado e estão em constante estado de competição. Diante disto, a informação se tornou um bem de valor inestimável para o planejamento estratégico, permitindo que uma empresa possa se preparar e superar seus concorrentes com o uso da informação certa no momento certo. Uma biblioteca especializada na área de atuação da empresa pode ser um canal de transmissão de informação valioso, dando suporte à pesquisa e ao desenvolvimento dos empregados que precisam de algum aporte informacional para tomada de decisão ou fundamentação para um projeto. Uma biblioteca com estes fins não pode seguir uma estrutura de biblioteca tradicional, voltada para o cunho educacional e social, e sim estar alinhada com os objetivos e necessidades da sua instituição mantenedora, otimizada para a sua rotina e demandas diárias, funcionando como uma verdadeira central informacional.

É importante ter em mente algumas perguntas no momento de se criar uma biblioteca com essa finalidade: Qual a utilidade desta biblioteca? Quem serão seus usuários reais e potenciais? De que forma ela pode atender a organização? Quais devem ser seus objetivos? Qual a sua missão? Que produtos e serviços ela deve oferecer para atender às necessidades da empresa? Com o objetivo de se verificar como estas questões são respondidas pela literatura especializada em comparação com a realidade, serão apresentados os resultados de uma pesquisa sobre a biblioteca do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), especializada em engenharia elétrica e gestão, que atende aos empregados da empresa e oferece suporte às pesquisas necessárias para a realização de suas funções dentro da organização. Para tanto, são analisados os processos, atividades, rotinas da biblioteca e como os serviços prestados são vistos pelos engenheiros, que são o público-alvo da biblioteca.

A metodologia utilizada foi um estudo de caso, uma análise *SWOT* parcial e um questionário aplicado aos engenheiros da empresa. São levantadas questões sobre uso, utilidade, serviços, produtos e pontos fortes e fracos, que posteriormente são analisados para a avaliação da biblioteca dentro da organização. Os dados levantados foram comparados com os conceitos encontrados na literatura estudada e verificado como os usuários enxergam a biblioteca, se os serviços e produtos

oferecidos atendem ou não às suas demandas e como a mesma pode melhorar seus processos para que seja mais útil e procurada pelos empregados.

1.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa é analisar a importância da biblioteca dentro da empresa e como a mesma deve se planejar para que seja melhor percebida e receba mais apoio e visibilidade da sua instituição mantenedora.

1.2 Objetivos específicos

- a) Mapear literatura sobre bibliotecas especializadas dentro de empresas;
- b) Analisar o funcionamento da biblioteca especializada do ONS;
- c) Analisar se as atividades, missão, visão, serviços e produtos da biblioteca estão alinhados à organização;
- d) Sugerir formas de aperfeiçoar os processos da biblioteca para melhor atender à organização.

1.3 Justificativa

Todo empregado de biblioteca, especializada ou não, que atenda às demandas de uma empresa ou organização de qualquer tipo, sendo bibliotecário, estagiário ou auxiliar, deve ter em mente a seguinte questão: A biblioteca é importante neste espaço? Esta questão deve ser prioridade no momento de exercer qualquer atividade da profissão de bibliotecário, pois com a biblioteca sendo vista, visitada (presencialmente ou não) e utilizada, ela poderá prosperar e receber reconhecimento por parte da instituição que a mantém. Com base na literatura sobre os temas bibliotecas especializadas e bibliotecas de empresas, além de um estudo de caso sobre a biblioteca do ONS, a questão levantada poderá ser respondida.

Ao olharmos sob a perspectiva de uma biblioteca especializada inserida em uma organização, podemos perceber que os interesses dos usuários são a sua principal fonte de retroalimentação. Logo, um estudo desse tipo pode gerar dados importantes para o mapeamento dos seus interesses, visando direcionar o

desenvolvimento da biblioteca para constantes melhorias em prol da organização.

Este estudo também pode ser importante para a comunidade acadêmica, uma vez que a literatura sobre bibliotecas empresariais, no Brasil, não é vasta. Sendo assim, um estudo de caso que apresenta exemplos práticos das rotinas de trabalho, processos e a visão dos usuários acerca deste setor da organização, pode esclarecer dúvidas sobre como uma biblioteca funciona em ambientes diferentes de universidades ou escolas, despertando o interesse de estudantes para esta área da profissão. Além disso, pode servir como parâmetro comparativo para bibliotecários de outras instituições que buscam formas de melhorar o serviço prestado à empresa e aos empregados da instituição da qual fazem parte.

1.4 Procedimentos metodológicos

Aqui são apresentadas as etapas do processo metodológico realizado para a elaboração da pesquisa.

a) Estudo de caso

O estudo de caso seguirá as orientações de Robert Yin (1994): será um projeto de caso único holístico, ou seja, será estudado um caso único para comparação com proposições teóricas já existentes, confirmando, contestando ou estendendo teorias existentes. Este tipo de estudo pode até mesmo redirecionar novos estudos para a área.

Serão seguidos os passos indicados por Yin (1994) para o desenvolvimento da pesquisa:

- Preparação para a coleta de dados: neste estágio será praticada a observação direta e preparação do questionário a ser aplicado aos usuários potenciais e reais;
- Coleta de evidências: nesta etapa do estudo será efetuada a observação participativa das rotinas da biblioteca para que sejam relatados seus processos, métodos e procedimentos diários de tratamento de informação, atendimento e qualquer outro tipo de atividade interna e a aplicação do questionário;
- Análise de evidências: neste momento os dados coletados serão reunidos e

tratados para que sejam analisados, interpretando as respostas recebidas será feita a avaliação da biblioteca, expondo os pontos fortes, fracos e como melhora-los;

- Relatório de estudo de caso: por fim, os dados coletados e analisados serão comparados com os dados levantados no referencial teórico para comparação entre a realidade e teoria.

Ao fim da contextualização do ONS, será feita uma análise *SWOT* parcial da biblioteca, pois serão considerados apenas os fatores internos (forças e fraquezas), uma vez que os fatores externos (oportunidades e ameaças), não são aplicáveis a esta situação. A biblioteca do ONS é restrita aos seus funcionários e não possui concorrentes externos, desta forma, não existem influenciadores fora da organização que possam impactar no seu funcionamento. A análise foi baseada na observação participativa do pesquisador.

b) Fontes de informação

A pesquisa bibliográfica para embasamento teórico foi feita da seguinte forma: pesquisa sistemática nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), *Science Direct*, Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações do IBICT (BDTD), através das palavras-chave: “bibliotecas especializadas”, “bibliotecas de empresas”; e das *keywords*: “*special libraries*” e “*corporate libraries*”, publicados entre 2000 e 2017. Os termos selecionados foram coletados do Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação (2014) do IBICT.

Tabela 1 - Tabela teórica

Termos Bases	Bibliotecas especializadas	Bibliotecas de empresas	<i>Special libraries</i>	<i>Corporate libraries</i>
SciELO	28	14	30	3
Science Direct	9	0	19	0
Brapci	15	0	2	0
BDTD	37	5	6	0
Total	89	19	57	3

Fonte: Autor, 2017.

A partir da tabela acima, nota-se a baixa produção de material sobre

bibliotecas especializadas ou que funcionem dentro de empresas, principalmente publicado em língua portuguesa nos anos do período selecionado.

Em cada busca foi feita uma leitura do título, resumo, palavras-chave, introdução e sumário (quando presente). Foram selecionados artigos que tratassem sobre a pergunta norteadora, o tema e que respondessem aos questionamentos necessários para a elaboração da pesquisa. Artigos sobre bibliotecas escolares, públicas ou comunitárias foram ignorados, visto que não agregam para o desenvolvimento da pesquisa.

c) Coleta de dados

Para a coleta de evidências, foi aplicado um questionário de caráter qualitativo-quantitativo, com o objetivo de avaliar a opinião do público-alvo, no caso os engenheiros, sobre a biblioteca. De acordo com Minayo (1994), a pesquisa quantitativa trabalha com estatísticas apreendendo os fenômenos visíveis e concretos, enquanto a qualitativa aprofunda-se nos significados das ações e relações humanas, impossível de ser medido em equações ou dados estatísticos.

Por fim, foi aplicado um questionário, que se justifica pela necessidade de conhecer a opinião dos engenheiros do ONS sobre a biblioteca, funcionando como uma ferramenta para o estudo de usuários, que de acordo com Dias e Pires (2004, p. 10) “é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Esta pesquisa busca obter informações acerca do conhecimento dos engenheiros sobre a biblioteca, como e com que frequência a usam, a importância da mesma para o desenvolvimento de suas atividades e adequação dos serviços e produtos oferecidos. O questionário será enviado, via e-mail, para todos os engenheiros, visando coletar informações do público-alvo prioritário da biblioteca.

d) Análise dos dados coletados

A análise dos dados será feita avaliando uma questão por vez, com gráficos gerados pelas respostas obtidas. As perguntas objetivas serão ilustradas com respostas recebidas na pergunta aberta que fecha o questionário como forma de ilustrar e justificar a avaliação recebida.

2 TIPOLOGIAS DE BIBLIOTECAS

Imaginemos uma biblioteca tradicional, com seu extenso acervo de obras de literatura e referência, que tem sua missão, visão e valores voltados para o cunho social e educacional, atende um público diverso e possui profissionais que prezam pelo seu acervo e sua expansão. Uma biblioteca nesses moldes atende as necessidades de uma empresa?

Pensando exatamente assim, empresas têm gasto consideráveis quantias em bibliotecas internas, onde os objetivos do que deveria ser um sistema de informações para apoio às atividades profissionais se confundem com finalidades sociais e educacionais. (REZENDE, 1992).

A empresa que cria uma biblioteca interna, busca um centro de informação capaz de guardar a produção intelectual e memória da organização, assim como auxiliar as suas atividades através de material de pesquisa (PRIMA, 2015).

De acordo com Ponce (2014), bibliotecas especializadas surgiram da necessidade de apoiar o negócio através de apoio à pesquisa. “As bibliotecas especializadas são constituídas por acervo que visa suprir as necessidades da organização à qual se encontram inseridas” (MIRANDA, 2007, p. 88), visando atender um público alvo definido, que podem ser empregados da empresa, técnicos, pesquisadores, etc.

É importante contextualizar os tipos de bibliotecas existentes antes de adentrar no conceito de bibliotecas especializadas, portanto, com base no livro “Introdução a biblioteconomia” de Edson Nery da Fonseca (2007) e nas definições determinadas pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP, 2014), as bibliotecas podem ser:

- a) **Infantis:** Possivelmente a mais importante de todas, pois são responsáveis por formar a nova geração de leitores.
- b) **Escolares:** Semelhante às infantis possui a função de fornecer o material necessário para os estudantes (que durante a infância se serviram das bibliotecas infantis) e para os professores, de acordo com o projeto pedagógico.
- c) **Universitárias:** Focada em servir aos estudantes de curso superior, com diferença apenas de grau para sua antecessora. Pode atender a instituições públicas ou privadas.

Nacionais: Segundo Fonseca (2007) o papel dessa categoria é reunir, preservar e difundir a documentação bibliográfica e audiovisual produzida no território nacional, reunir o que se publica em qualquer país sobre a nação, coordenar a permuta interna e externa de publicações, coordenar programas de aquisição de obras estrangeiras, coordenar a rede nacional de bibliotecas e manter o catálogo nacional de livros e periódicos. Cada país possui uma Biblioteca Nacional e o recebimento de toda produção é garantida pela lei do depósito legal.

Públicas: Surgiram no começo do século XIX, em favor da educação para todos. A biblioteca pública se mostra a categoria mais importante, pois se bem gerida pode complementar as demais bibliotecas e até, com serviços adequados, substituir algumas delas, como a infantil e a escolar. Este tipo deve atender a todos os públicos da comunidade em que está localizada.

Comunitária: Criada e mantida pela comunidade local, não possui vínculo direto com o Estado e tem como objetivo incentivo à leitura.

Especializadas: Refere-se a coleções especiais, podendo ser de grandes pesquisadores, deficientes, prisioneiros ou hospitalizados. Surgiram do grande desenvolvimento científico e tecnológico. Por ser o foco deste trabalho, este modelo receberá uma seção própria desenvolvendo melhor seus aspectos mais à frente.

Como forma de facilitar o entendimento, foi elaborado o quadro abaixo resumindo cada tipo de biblioteca de acordo com a definição de cada autor:

Quadro 1 - Tipologia de bibliotecas

Tipos de biblioteca	Fonseca	SNBP
Infantil	A mais importante de todas, responsável pela formação de novos leitores	O SNBP não trata deste tipo de biblioteca
Escolar	Semelhante às infantis, deve atender estudantes e professores.	Objetiva suprir interesses de leitura e informação da escola que atua
Universitária	Foca em atender estudantes de curso superior.	Objetiva apoiar atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma unidade de ensino superior.
Nacional	Objetiva reunir toda a produção nacional e o que se publica em qualquer país sobre a nação, além manter o catálogo nacional de livros e periódicos.	Tem por função reunir toda a produção bibliográfica do país.
Pública	Em favor da educação para todos, a biblioteca pública se bem gerida pode complementar as demais.	Objetiva atender os diferentes interesses de leitura e informação da comunidade em que está localizada.
Comunitária	O autor não trata deste tipo de biblioteca	Espaço de incentivo à leitura e acesso ao livro. É criada e mantida pela comunidade local.
Especializada	Coleções especiais que podem ser de grandes pesquisadores, deficientes, prisioneiros ou hospitalizados.	São voltadas para um campo específico do conhecimento.

Fonte: Autor, 2018

2.1 Bibliotecas especializadas

De acordo com Figueiredo (1979), as bibliotecas especializadas começaram a surgir, no formato como as conhecemos hoje, durante o século XX, como resposta ao avanço da ciência e tecnologia, tendo sua grande explosão após a Segunda Guerra Mundial.

As bibliotecas especializadas são diferenciadas dos demais tipos de bibliotecas pela sua estrutura de orientação por assunto, e pelo fato de que as organizações as quais elas pertencem terem objetivos específicos, e estes objetivos, por sua vez, devem nortear todas as atividades da biblioteca, dentro das áreas de conhecimento abrangido pela empresa a qual ela serve (FIGUEIREDO, 1979, p. 10).

Outra característica importante das bibliotecas especializadas são os itens que compõem seu acervo, podendo ser não apenas livros e folhetos, mas qualquer outro tipo de suporte, como periódicos especializados, índices, resumos, bibliografias, normas, relatórios, teses, patentes, suportes digitais ou até mesmo informação não publicada. Mesmo com esses diversos suportes aceitos, seus acervos não costumam ser extensos e estão em constante avaliação. O intercâmbio e permuta são frequentes entre bibliotecas especializadas no mesmo segmento (FIGUEIREDO, 1979).

O SNBP (2014) define que bibliotecas especializadas são voltadas para um campo específico do conhecimento. Tem como objetivo atender às demandas de pesquisa específicas e podem ser vinculadas a instituições privadas ou públicas, inclusive podendo ser caracterizada como uma biblioteca universitária caso seja vinculada a uma instituição de ensino superior. De acordo com Lefebvre (1996, tradução nossa) uma biblioteca especializada oferece um serviço, isto é, disponibiliza para a organização qualquer conhecimento ou experiência que possa promover o desenvolvimento da mesma.

2.2 Bibliotecas especializadas dentro de organizações

Davenport (1998) afirma que informação exige análise. Um amontoado de dados que já recebeu tratamento, torna-se informação, um dos insumos mais difíceis de se armazenar. A informação, porém, gera o conhecimento, que é valioso “[...] precisamente porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas” (DAVENPORT, 1988, p. 19).

Dentro de organizações, que têm a informação como um bem valioso, somente uma biblioteca especializada (ou centro de informação) teria competência para tratar, armazenar e disseminar esse material, independentemente de seu suporte, de maneira adequada. Ainda, segundo Davenport (1998, p. 20), “Os computadores são ótimos para nos ajudar a lidar com dados, mas não são tão adequados para lidar com informações e, menos ainda, com o conhecimento”, portanto a interferência humana do bibliotecário, no contexto da biblioteca, é tão importante para um pleno funcionamento da central informacional que a empresa

necessita. Tudo deve ser otimizado para a melhor fluidez possível no atendimento das demandas informacionais dos empregados a serem atendidos, afinal são o público-alvo. Além disso, a empresa deve ter políticas internas que promovam a evolução da biblioteca para que a mesma não fique obsoleta, pois de acordo com a quinta lei de Ranganathan (2009), a biblioteca é um organismo em crescimento.

A biblioteca deveria ter os seus objetivos alinhados aos objetivos da empresa, e seus produtos e serviços devem ser customizados para atender às suas demandas da melhor forma possível, sempre integrada a cultura organizacional pré-estabelecida.

Ente as empresas que possuem bibliotecas inseridas em sua estrutura, destacam-se a Eletrobrás, que possui uma vasta biblioteca de acesso restrito aos funcionários, e que dá suporte aos programas de pesquisa e desenvolvimento da empresa, conta com uma equipe de vários bibliotecários e tem um vasto acervo. O mesmo se aplica a FURNAS, que chega a ser ainda mais restrita que a Eletrobrás, pois seu catálogo não está disponível para acesso externo. Fora do Estado do Rio de Janeiro, temos como exemplo o Centro de Documentação da ANEEL (CeDoc), que tem como missão:

Coletar, processar, tratar, armazenar e disseminar as informações dos acervos bibliográfico, cartográfico, iconográfico, sonoro e de atos legislativos, propiciando a promoção do conhecimento dos usuários da ANEEL e do público externo e da utilização de novas tecnologias da informação. (ANEEL).

Feita a contextualização sobre os tipos de bibliotecas e o aprofundamento em bibliotecas especializadas corporativas, trataremos na próxima seção sobre o objeto do estudo de caso, a biblioteca do Operador Nacional do Sistema Elétrico.

3 O OPERADOR NACIONAL DO SISTEMA ELÉTRICO (ONS)

O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) é uma entidade brasileira de direito privado, sem fins lucrativos, criado em 1998, pela Lei nº 9.648, com as alterações introduzidas pela Lei nº 10.848/2004 e regulamentado pelo Decreto nº 5.081/2004. A princípio o ONS era uma gerência da Eletrobrás, intitulada Grupo Coordenador da Operação do Sistema Interligado (GCOI), que com o tempo foi desmembrada e se tornou uma empresa independente. O ONS é o órgão responsável pelo controle e coordenação da operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN), além do planejamento dos sistemas isolados do país, sob a fiscalização e regulação da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). (ONS, 2017).

O site da empresa apresenta como itens do seu planejamento estratégico (ONS, 2017):

- Missão: Operar o Sistema Interligado Nacional de forma integrada, com transparência, equidade e neutralidade, de modo a garantir a segurança, a continuidade, a qualidade e a economicidade do suprimento de energia elétrica no país;
- Visão (2017-2021): Ser uma organização inovadora, integrada e articulada com o setor de energia, capaz de enfrentar os desafios com autonomia e foco no interesse público;
- Valores e princípios: comprometimento, confiança, equidade, excelência, integração, reconhecimento, respeito e transparência.

Além disso, o ONS (2017) apresenta os seguintes objetivos estratégicos:

- Atuar de forma articulada e transparente junto ao Poder Concedente, ao Regulador e à EPE (Empresa de Pesquisa Energética), visando o aumento da segurança e preservando a racionalidade dos custos da operação;
- Atuar junto à Governança Corporativa, ao Regulador e ao Poder Concedente para aperfeiçoar o desempenho institucional e *accountability*;
- Garantir a segurança eletroenergética do SIN face às mudanças na estrutura da matriz elétrica, no perfil do consumo e à significativa introdução de inovações;
- Tornar o relacionamento com a Rede de Agentes e a Sociedade em geral

mais efetiva, consistente e transparente;

- Aperfeiçoar a gestão e o desempenho corporativo do ONS.

Hoje a empresa possui quatro regionais, sendo a central no Rio de Janeiro, e as demais em Brasília, Recife e Florianópolis. Seu corpo de empregados é principalmente constituído de engenheiros elétricos que são responsáveis por operar o SIN em tempo real. Este grupo possui uma grande demanda informacional em sua rotina de trabalho, seja para auxiliar na tomada de decisão, sanar dúvidas, elaboração de projetos ou até mesmo autodesenvolvimento. A partir disto foi notada a necessidade de criação de uma área da organização para atender estas demandas, além de efetuar a guarda da memória da empresa.

3.1 A biblioteca do ONS

Com a iniciativa de um diretor executivo que considerou necessário haver uma biblioteca especializada dentro do ONS, foi dado início ao processo de criação da biblioteca especializada do ONS. Primeiramente foi feita uma pesquisa com os engenheiros, para se descobrir o que os mesmos gostariam de ter nesse novo setor e obras indispensáveis para compor o acervo. Ao mesmo tempo, o acervo começou a se formar através de doações dos funcionários, até que, em 2000, foi inaugurada na sede da empresa, no Rio de Janeiro.

A seguir serão descritos o espaço da biblioteca, suas características, serviços, produtos e recursos.

3.1.1 Espaço físico

O espaço físico de aproximadamente 150 m² é distribuído entre acervo, referência e salas de estudos. O setor de referência consiste em um balcão com quatro postos de atendimento (três ativos); uma sala de arquivo que funciona como depósito; duas salas de estudo para pequenos grupos (uma possui computador de uso livre); uma sala grande para grandes grupos e quatro baias individuais (duas com computador e duas com tomadas para quem levar o próprio equipamento).

Figura 1 - Entrada da biblioteca



Fonte: Autor, 2017

O prédio é coberto por uma rede WiFi interna para empregados e outra para visitantes (esta tem o *login* e senha disponibilizados no balcão da biblioteca), ambas possuem bom sinal de conexão dentro do espaço da biblioteca, seja na entrada, nos fundos ou dentro das salas.

Figura 2 - Balcão de referência e acervo



Fonte: Autor, 2017

3.1.2 Recursos humanos

A biblioteca conta hoje com apenas uma bibliotecária, a mesma que criou e implantou a biblioteca, que é auxiliada por dois estagiários, um de 6h no turno da manhã e outro de 4h no turno da tarde.

Com o horário de funcionamento de 08:00 às 18:00, totalizando 10h de funcionamento, a biblioteca não fecha no horário de almoço que é um dos momentos mais movimentados, por ser quando os empregados podem ir até lá fazer alguma pesquisa, devolução, empréstimo, estudar ou até mesmo “higiene mental” com leituras rápidas. No passado a biblioteca chegou a ter uma vaga de *trainee*, assim a equipe era formada por um *trainee* e mais um estagiário de 4h, com o tempo, por redução de custos, essa vaga de *trainee* foi substituída pelo estagiário de 6h.

3.1.3 Acervo

Acervo técnico: a biblioteca do ONS possui mais de 21 mil títulos em variados suportes como livros, periódicos, CD's, DVD's, monografias, dissertações, teses e obras de referência além de diversos itens em formato digital, como artigos de congressos, periódicos internacionais e normas técnicas. Seu acervo é composto principalmente de materiais referentes à engenharia elétrica, porém também possui conteúdo sobre gestão, administração, direito e informática. Esse acervo é de uso livre para estagiários, trainees e empregados. Além disso, a biblioteca promove a guarda da memória do ONS, incentivando o registro e disseminação de toda informação e conhecimento produzido pela empresa e localizando esse material no acervo, sejam DVD's com palestras promovidas no auditório, trabalhos e artigos de empregados, relatórios internos entre outros através da Base do Conhecimento.

Base do conhecimento: repositório digital online de acesso restrito à intranet da empresa, onde é feita a guarda de toda produção intelectual dos empregados que seja relevante para o ONS. A cada novo item processado, é feita uma divulgação através de boletins internos, promovendo o marketing do material e da biblioteca.

3.1.4 Serviços

a) Acesso ao IEEE (*Institute of Electrical and Electronics Engineers*): O IEEE é um portal internacional de artigos e normas sobre engenharia, é um dos serviços mais solicitados pelos empregados e periodicamente são divulgados sumários

referentes aos novos periódicos;

b) Acesso às normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas): Assim como o IEEE, as normas da ABNT fazem parte do dia-a-dia dos empregados do ONS, são necessárias para elaboração de projetos, sanar dúvidas, adotar medidas de segurança e adoção de padrões;

c) Intercâmbio de publicações com instituições parceiras: a biblioteca do ONS possui convênio com as principais bibliotecas de engenharia e gestão do Rio de Janeiro, caso seja solicitado um livro que não faz parte do acervo, prontamente as bibliotecas parceiras são consultadas para atendimento do usuário. Entre essas bibliotecas estão a Eletrobrás, FURNAS, ANEEL, UFRJ, UERJ, FGV, ESPM, etc.

d) COMUT: de acordo com o IBICT, o COMUT (2012) “permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais”. A biblioteca do ONS possui um cadastro e um saldo de bônus para solicitação de material.

e) DSI (Disseminação Seletiva da Informação): todo novo estagiário, trainee ou empregados é apresentado à biblioteca logo que é contratado, lá ele recebe a orientação de realizar o cadastro na biblioteca através do formulário disponível na Intranet e neste formulário ele pode marcar os seus temas de interesse, através deste formulário a biblioteca insere o usuário nas listas de recebimento de email dos temas solicitados e toda vez que um item novo é disponibilizado no acervo o usuário é avisado.

f) Locadora de livros: a biblioteca do ONS possui contrato com uma Locadora de Livros que oferece um vasto acervo de literatura, este serviço está disponível para estagiários, *trainees* e empregados de todas as regionais, que podem consultar o catálogo online da Locadora, selecionar os títulos do seu interesse e encaminhar o pedido para a biblioteca via e-mail ou telefone. Os livros são solicitados todas as terças e quintas de manhã e um portador da Locadora vai até o ONS fazer a entrega durante a tarde. Além disso, o usuário que mais ler no semestre é presenteado com um livro de sua escolha comprado e entregue pela Locadora.

g) Amigos da leitura: como a empresa conta com muita mão de obra terceirizada nas áreas de serviços gerais, segurança e recepção, e estes não têm direito ao uso do acervo técnico ou da Locadora de Livros, foi criado em 2014 o projeto Amigos da Leitura.

Figura 3 - Acervo Amigos da Leitura (Rio de Janeiro)



Fonte: Autor, 2017

O projeto consiste em um acervo de literatura composto somente de doações feitas por empregados e disponibilizados no formato de biblioteca aberta, ou seja, os livros ficam devidamente organizados em um espaço dedicado ao projeto junto com uma ficha de controle, assim o próprio usuário pode escolher o livro de seu interesse, anotar o empréstimo e no momento de devolução dar baixa no mesmo, sem prazo de devolução, incentivando a leitura e permitindo que a pessoa possa ler no seu tempo.

Figura 4 - Acervo Amigos da Leitura (Brasília)



Fonte: Autor, 2017

O sucesso do projeto é tão grande que até mesmo empregados passaram a usar o serviço. Em 2016 as outras regionais ganharam também um espaço dedicado ao projeto, tendo um responsável que reporta à biblioteca no Rio de Janeiro para dar as estatísticas do semestre, fazer a solicitação de livros de outras regionais para rotatividade do acervo ou enviar novas doações para que sejam processadas e disponibilizadas para empréstimo.

Figura 5 - Acervo Amigos da Leitura (Florianópolis)



Fonte: Autor, 2017

Assim como o serviço da locadora de Livros, semestralmente o usuário que mais leu em cada regional é presenteado com um livro comprado e entregue pelos responsáveis do projeto em uma cerimônia de premiação, geralmente com a presença de diretores que apoiam o projeto.

Figura 6 - Acervo Amigos da Leitura (Recife)



Fonte: Autor, 2017

3.1.5 Políticas e normas

A biblioteca do ONS possui um procedimento corporativo que está em processo de revisão para possível aprovação por parte da gerência, neste documento estão arroladas todas as normas e políticas que devem ser seguidas pela biblioteca e pelos seus usuários. Por ser um documento que se encontra em fase de atualização, não é interessante citar sua versão antiga ou sua atualização incompleta, visto que no momento de elaboração deste trabalho, o novo documento ainda não está pronto e sua outra edição anterior já se encontra obsoleta.

Dando sequência à pesquisa, agora será apresentada a análise *SWOT* da biblioteca.

4 ANÁLISE SWOT

SWOT é uma sigla em inglês para os termos: *strengths*, *weakness*, *opportunities* e *threats*. Em português traduzem-se para: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. É um método fundamentado por Kenneth Andrews e Roland Christensen, muito estimulado por escolas americanas nas décadas de 1960 e 1970. O objetivo desta ferramenta é avaliar o ambiente, tanto interno quanto externo, da empresa, a fim de formular uma estratégia otimizada ao seu desempenho. (BASTOS, 2014).

Dos quatro fatores que compõem a análise *SWOT*, as forças e fraquezas dizem respeito à avaliação interna no momento atual da organização, enquanto as oportunidades e ameaças tratam sobre previsões para o futuro ligadas direta ou indiretamente a fatores externos.

As ameaças e oportunidades são variáveis ambientais, o que é ameaça para uma organização, pode ser oportunidade para outra. Numa unidade de informação, a análise externa envolve verificar como os clientes, a tecnologia, os parceiros e os fornecedores podem se transformar em ameaças ou oportunidades. (SPUDEIT; FÜHR, 2011, p. 44).

Ao analisar a Biblioteca do ONS, enquanto uma unidade de informação restrita a uma empresa, sem concorrência ou fatores externos que possam influenciar em seu funcionamento, a análise *SWOT* será feita, parcialmente, excluindo os fatores externos e considerando somente os fatores internos.

Entre os pontos fortes dos fatores internos, destacam-se:

- Atendimento em tempo real por diversos canais de comunicação (presencial, telefone, *e-mail*, *WhatsApp*, chat eletrônico): buscando facilitar o atendimento e reduzir burocracias, a biblioteca atende os usuários através de qualquer meio de comunicação, seja presencial, via telefone ou *e-mail*. Estuda-se inclusive a criação de um *WhatsApp* da biblioteca, visto que alguns usuários fazem consultas através do celular particular da bibliotecária.

- Acervo rico em obras indispensáveis do setor elétrico: apesar de ter o acervo formado principalmente por doações, os engenheiros do ONS são referência no assunto e contribuem com o crescimento da biblioteca, doando livros importantes para compor o acervo e fazendo indicações pertinentes para compra que são feitas

sempre que há verba disponível;

- Guarda de material digital e impresso desenvolvido pelo ONS por grandes nomes da engenharia elétrica na Base do Conhecimento: como dito anteriormente, os engenheiros do ONS são referências no meio da engenharia elétrica nacional, e por possuir muitos programas de integração e cursos internos, o ONS está sempre gerando registros em formas de DVD's, relatórios, artigos, etc. Esta produção, em sua maioria, é destinada a biblioteca para guarda e disseminação dentro da empresa.

- Intercâmbio com as principais bibliotecas relevantes para o setor elétrico: devido a sua influência e importância no setor, o ONS possui parcerias com as principais bibliotecas que contam com material sobre engenharia elétrica, entre elas estão FURNAS, Eletrobrás, CEPEL e UFRJ. Este serviço é importante para o funcionamento da biblioteca pois mesmo o acervo sendo rico, ele não é tão extenso e algumas obras raras e importantes só podem ser encontradas externamente e o usuário não pode ficar sem atendimento.

Quadro 2 - Análise SWOT

ANÁLISE SWOT	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
FATORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento em tempo real por todos os canais de comunicação; - Acervo rico em obras indispensáveis do setor elétrico; - Guarda de material digital e impresso desenvolvido pelo ONS por grandes nomes da engenharia elétrica nacional; - Intercâmbio com as principais bibliotecas relevantes para o setor elétrico; 	<ul style="list-style-type: none"> - Apenas uma bibliotecária para atender quatro unidades da empresa, gerenciar o acervo, metas, compras e estagiários; - Pouca visibilidade por parte dos gerentes, o que acarreta em dificuldades de promoção, marketing e captação de recursos; - Pouca comunicação com as demais áreas da empresa;

Fonte: Autor, 2018.

Agora, os pontos fracos dos fatores internos:

- Apenas uma bibliotecária para atender e gerenciar quatro unidades da empresa, gerenciar o acervo, metas, compras e estagiários: o principal ponto a ser destacado, todos os processos da biblioteca (e muitas vezes processos que não

competem ao profissional bibliotecário) são impostas à uma única funcionária. Estas atividades e o atendimento aos usuários ocupam a rotina de trabalho de tal forma que ocupam toda a carga horária e dificulta o desenvolvimento de novas atividades, processamento técnico e até mesmo a criação de novos produtos e serviços para serem oferecidos aos usuários. Sem o auxílio dos estagiários, a biblioteca provavelmente pararia de se desenvolver para atender apenas aos processos administrativos, que não contribuem em nada para o devido crescimento da biblioteca.

- Pouca visibilidade por parte dos gerentes, o que acarreta em dificuldades de promoção, marketing e captação de recursos: toda inovação da biblioteca deve passar pelo crivo de um gerente e um diretor, o que torna pequenas mudanças muito difíceis devido à longa burocracia e demora para tomada de decisão, visto que os gerentes são responsáveis por muitos funcionários e tem pouco tempo para tomar conhecimento e se dedicar às questões da biblioteca e seu funcionamento. Este ponto específico é mais um impeditivo para o crescimento da biblioteca.

- Pouca comunicação com as demais áreas da empresa: o ONS possui um setor de documentação que não está informatizado e não se comunica com a biblioteca, é uma relação que poderia trazer grande benefício para a empresa, pois muitos relatórios e documentos importantes ficam armazenados neste setor sem acesso aos usuários. Este ponto dificulta o atendimento de usuários que querem consultar este tipo de material, que é praticamente dado como perdido. Além da área de documentação, existe um setor de comunicação muito ativo que gera diversos informes internos com grande sucesso na disseminação de comunicados e promoções dentro da empresa. Este setor poderia auxiliar muito no crescimento da biblioteca através da elaboração de material de marketing para divulgação interna. Este tipo de atividade fica sob responsabilidade da única bibliotecária que não possui tempo devido ao acúmulo de atividades e, quando o material é elaborado, leva um longo período para aprovação por parte dos gerentes.

Feita a análise *SWOT*, partiremos para a apresentação e aplicação do questionário, com o intuito de obter a opinião do público-alvo sobre a biblioteca.

5 APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Para coletar os dados necessários, foi elaborado e aplicado um questionário aos engenheiros do ONS, que são o público-alvo da biblioteca. As perguntas foram elaboradas visando responder as questões levantadas nos objetivos e divididas em duas seções. A primeira para qualificação do respondente e a segunda sendo a pesquisa propriamente dita.

Qualificação do respondente:

1) Qual o seu cargo?

- a) *Empregado*
- b) *Trainee*
- c) *Estagiário*

2) Qual a sua diretoria?

- Diretoria de TI, Relacionamento com Agentes e Assuntos Regulatórios (DTA)*
- Diretoria de Planejamento (DPL)*
- Diretoria de Operação (DOP)*

Através destas respostas é possível mapear como cada grupo utiliza e avalia a biblioteca, permitindo uma visualização do que funciona ou não de acordo com o perfil do usuário.

Questionário:

01) Você conhece a biblioteca do ONS?

- a) *Sim*
- b) *Não*

Esta pergunta tem como objetivo saber se a divulgação da biblioteca é efetiva em atingir o seu público, com base nas respostas obtidas pode-se rever como o marketing e divulgação da biblioteca é feito.

02) Com que frequência você faz uso da biblioteca?

- a) *Mais que uma vez por semana*
- b) *Semanalmente*

- c) *Quinzenalmente*
- d) *Mensalmente*
- e) *Raramente*

Nesta questão será verificado a frequência de uso da biblioteca, esta informação permite que o planejamento seja revisto para atrair o público mais frequentemente.

03) Com qual finalidade você utiliza a biblioteca do ONS?

- a) *Trabalho*
- b) *Estudo*
- d) *Outros*

04) Você considera a biblioteca do ONS importante para o desenvolvimento do seu trabalho e/ou estudo?

- a) *Muito importante*
- b) *Importante*
- c) *Pouco importante*

Estas perguntas apresentam o motivo dos usuários utilizarem a biblioteca e a importância da biblioteca para esta finalidade, a partir das respostas obtidas será possível verificar qual finalidade deve receber mais atenção para manter o nível do atendimento o melhor possível.

05) Dos serviços/produtos listados abaixo, oferecidos pela biblioteca, quais você utiliza? (Marque quantos utilizar)

- a) *Acervo Técnico*
- b) *IEEE*
- c) *Normas Técnicas da ABNT*
- d) *Intercâmbio com Bibliotecas Externas (setor elétrico/universitárias)*
- e) *Locadora de livros*
- f) *Recebimento de sumários das revistas sobre os seus temas de interesse*

06) Como você avalia a qualidade dos serviços que usa?

- a) *Ótimo*
- b) *Bom*
- c) *Regular*
- d) *Ruim*

e) *Muito ruim*

Nestas questões serão medidos o uso e a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca para os usuários, desta forma, será possível medir.

07) Como você avalia o acervo da biblioteca (livros, periódicos, cd's, dvd's, etc.):

- a) *Ótimo*
- b) *Bom*
- c) *Regular*
- d) *Ruim*
- e) *Muito ruim*

Esta questão serve para avaliar a qualidade do acervo oferecido aos usuários, através destas respostas será possível avaliar a necessidade de renovação e revisão da política de formação e desenvolvimento do acervo.

08) Você tem facilidade de encontrar tudo o que precisa na Biblioteca?

- a) *Muita facilidade*
- b) *Regular*
- c) *Pouca facilidade*

Esta pergunta objetiva avaliar a facilidade de uso da biblioteca, a partir das respostas será possível verificar se o usuário consegue realizar uma busca satisfatória sem dificuldades.

09) Você tem dificuldade em localizar o acervo através da intranet?

- a) *Muita facilidade*
- b) *Regular*
- c) *Pouca facilidade*

Esta pergunta serve para avaliar a visibilidade da biblioteca dentro do ambiente de rede da empresa. Através das respostas obtidas é possível reavaliar a forma como o setor é apresentado na intranet da empresa de modo que fique mais visível para o usuário como ter acesso a biblioteca.

10) Como você avalia o atendimento da biblioteca (presencial, telefone ou email):

- a) *Ótimo*
- b) *Bom*
- c) *Regular*
- d) *Ruim*
- e) *Muito ruim*

Nesta questão, o objetivo é levantar a opinião dos usuários sobre o atendimento da biblioteca através dos seus diversos meios (presencial, telefone ou e-mail). Através das respostas obtidas será possível rever as rotinas de atendimento para uma maior satisfação do público-alvo.

11) De modo geral, que nota você daria para a biblioteca de 1 (muito ruim) a 10 (muito boa):

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

Esta pergunta serve como uma avaliação geral da qualidade da biblioteca, a partir das respostas obtidas será possível ter uma ideia do nível de satisfação e opinião dos usuários.

12) Caso queira, escreva abaixo alguma sugestão, crítica ou elogio à biblioteca:

(Questão aberta)

Este campo tem como finalidade receber um *feedback* sobre questões específicas dos usuários que não foram cobertas pelas outras questões. As respostas aqui obtidas são de suma importância para esta pesquisa, por se tratar de uma opinião direta do usuário e devem ser analisadas individualmente para verificação de sua relevância no planejamento da biblioteca.

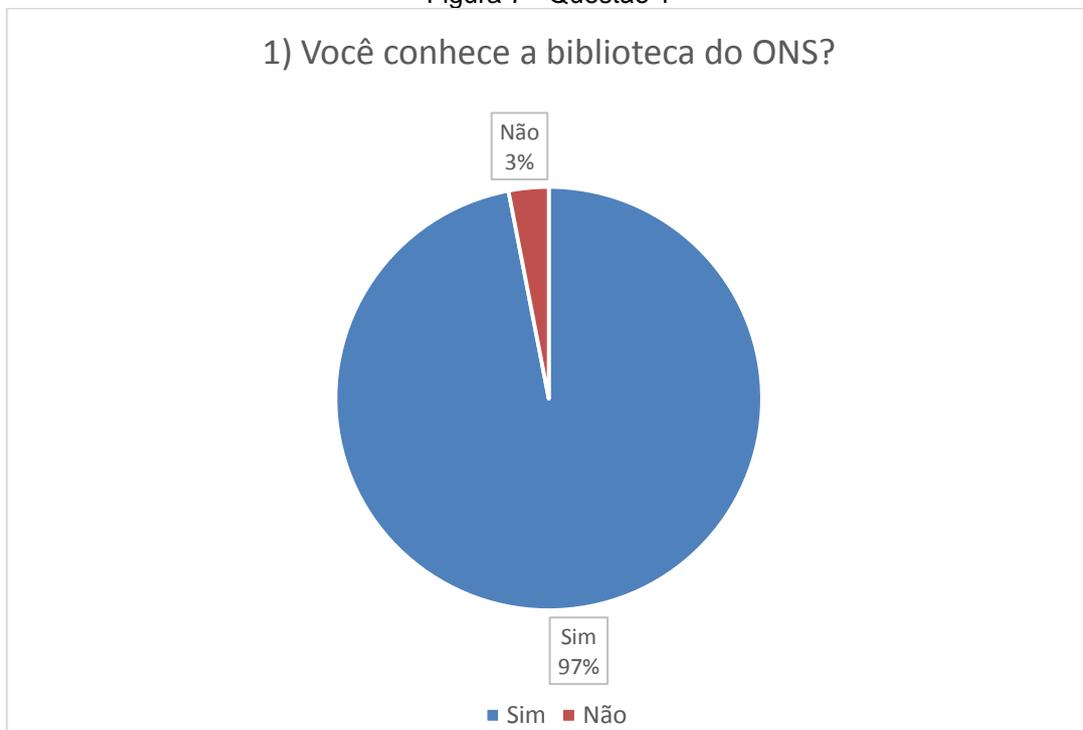
O questionário foi submetido e aprovado pelo gestor da biblioteca mediante avaliação e emissão de uma autorização assinada pelo mesmo para uso¹. A aplicação foi feita através da plataforma Formulários Google e enviado por e-mail para 366 engenheiros (329 empregados, 20 *trainees* e 17 estagiários) responderem entre os dias 13 e 20 de março de 2018. Na próxima seção será feita a análise dos resultados obtidos ao fim do período de aplicação.

¹ A autorização assinada pelo gestor da biblioteca se encontra no APÊNDICE A deste trabalho.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após sete dias de coleta de dados através do questionário ativo, foram obtidas 116 respostas, 31,6% do total de questionários enviados. Para a análise, serão consideradas apenas as respostas vindas dos empregados, descartando as respostas dos *trainees* e estagiários por serem cargos de maior rotatividade (duração máxima de 2 anos) que poderiam poluir a pesquisa. Portanto, a análise será feita com base nas 99 respostas obtidas dos 329 empregados, um aproveitamento de 30,09%.

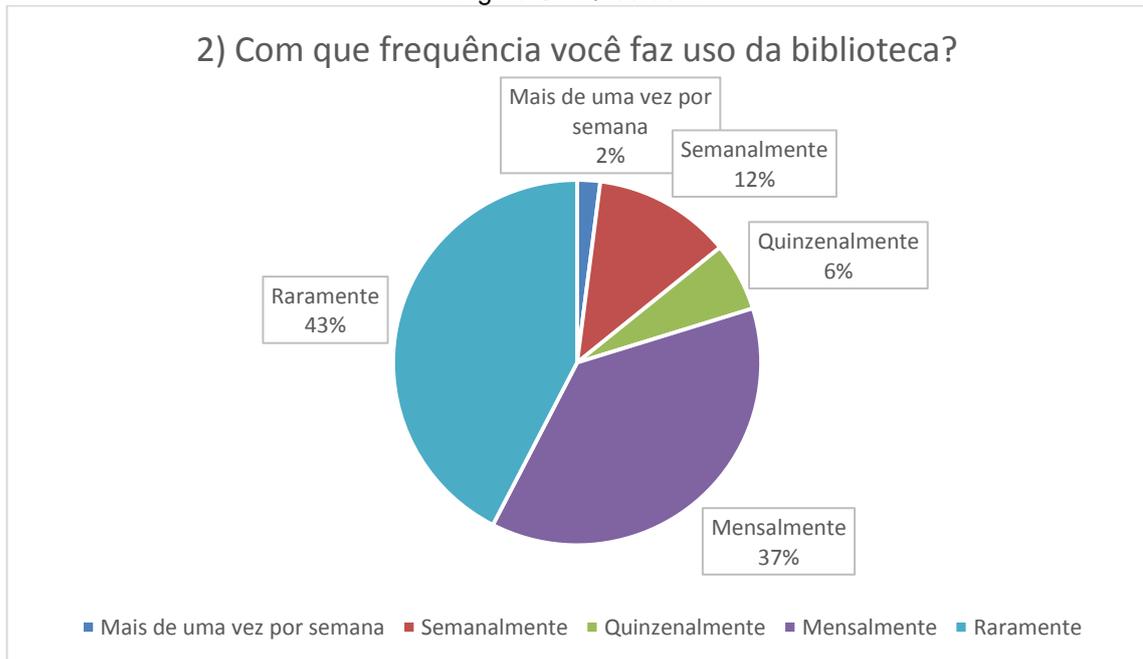
Figura 7 - Questão 1



Fonte: Autor, 2018

Na questão um, fica notável que os engenheiros sabem da existência da biblioteca, porém mesmo com o resultado positivo é preocupante saber que 3% desse total não conhecem a mesma, visto que todos deveriam ter conhecimento da existência do setor. É interessante investir não só em divulgação constante, mas também em criar rotinas de apresentação para novos funcionários, deste modo, todos seriam apresentados a biblioteca desde o momento de ingresso na empresa.

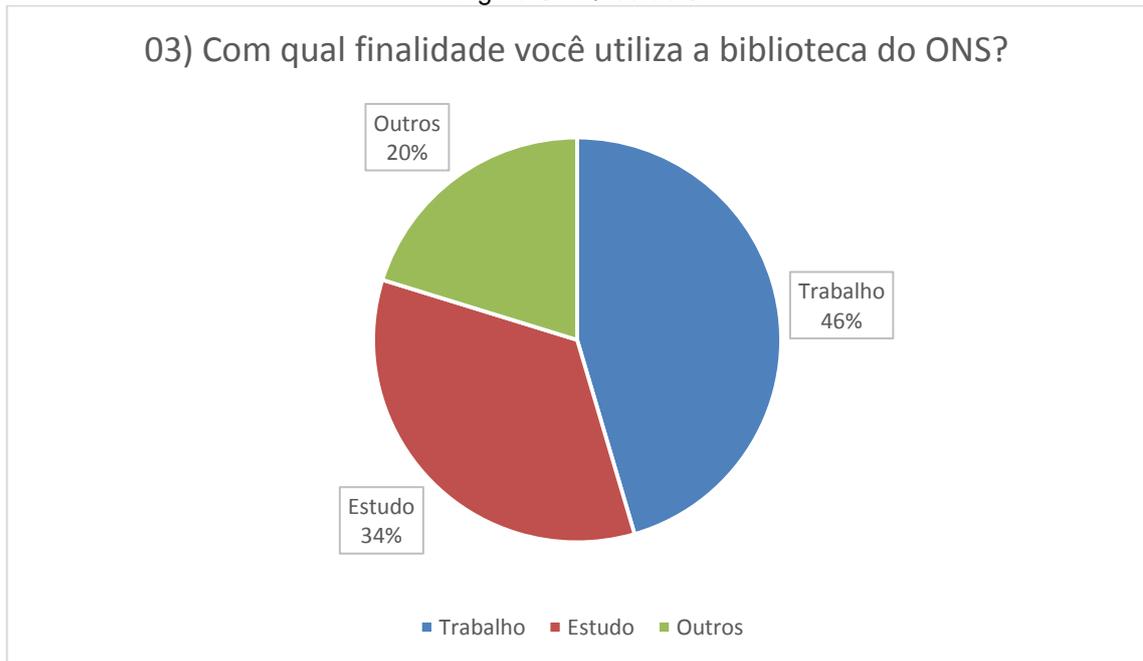
Figura 8 - Questão 2



Fonte: Autor, 2018

A questão dois apresenta uma divisão equilibrada no uso da biblioteca, a maioria dos usuários a utiliza menos de uma vez por mês ou mensalmente, o que coincide com a divulgação de sumários do serviço de DSI oferecido. Muitos periódicos são mensais e os usuários recebem a informação na mesma periodicidade das publicações. Uma menor parcela utiliza a biblioteca em frequência quinzenal ou inferior, que é o público que faz uso da biblioteca para estudo e autodesenvolvimento, não apenas trabalho. Estes dados revelam a carência de novidades na biblioteca, e dá margem para a criação de novos produtos ou serviços que possam ser divulgados mais regularmente e atraiam a atenção dos funcionários mais do que uma ou duas vezes por mês.

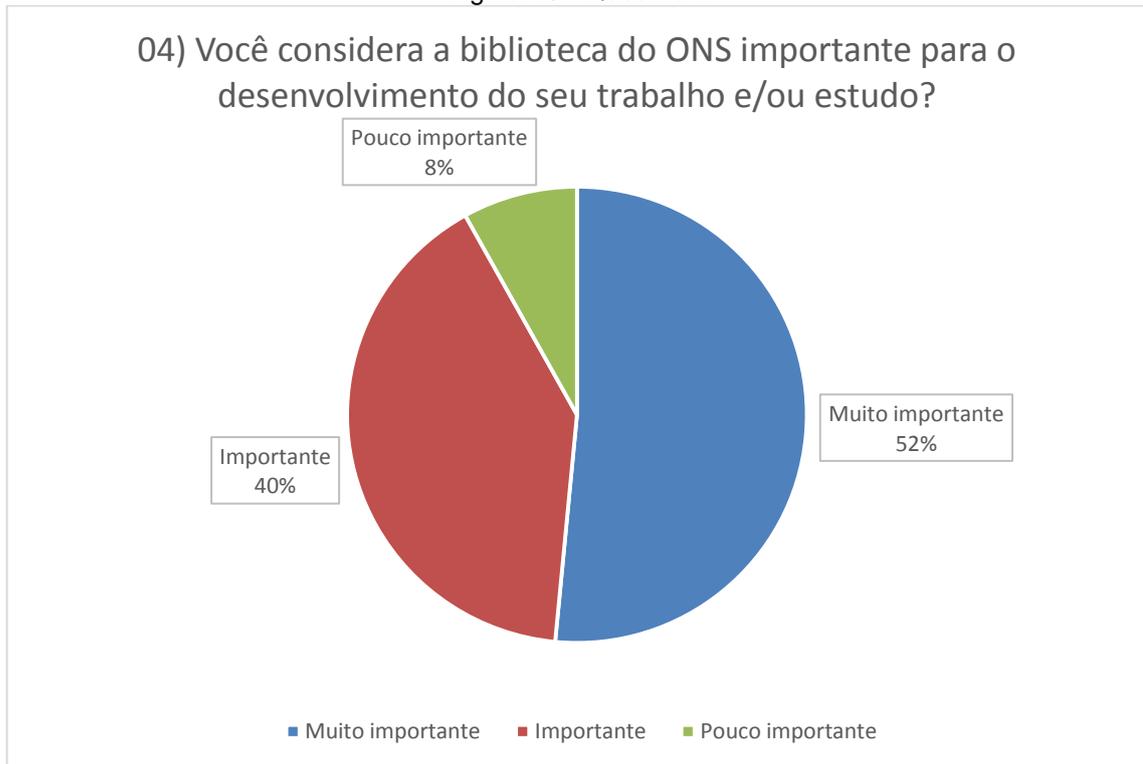
Figura 9 - Questão 3



Fonte: Autor, 2018

A terceira questão mostra novamente um equilíbrio na finalidade de uso, porém, pendendo para mais para o trabalho do que o estudo. Por ser um público constituído de engenheiros, muitas vezes é necessário embasamento teórico ou normativo para a elaboração de projetos, manutenção ou inovação de suas atividades, isso justifica o alto uso com finalidade de trabalho. Em contrapartida, muitos usuários estão se especializando através de mestrados e doutorados, e a biblioteca do ONS se torna uma fonte de informação para auxiliar nos estudos destes usuários, seja com o acervo próprio ou através do intercâmbio.

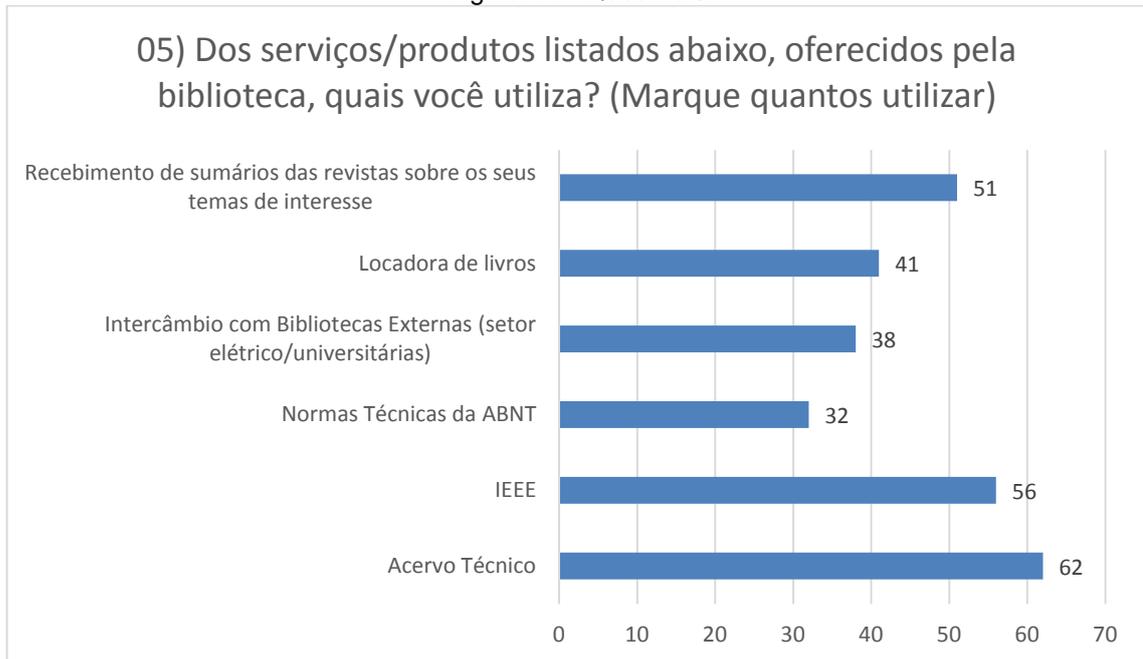
Figura 10 - Questão 4



Fonte: Autor, 2018

Validando os dados da questão três, percebe-se valor que os usuários dão para a biblioteca, visto que 92% do total considera a mesma no mínimo importante para a realização de seu trabalho ou estudo. Os 8% que a consideram pouco importante pode justificado pelo tipo de trabalho ou formação do empregado, além disso, algumas áreas possuem pequenos acervos próprios com material de consulta específico que não está sob guarda da biblioteca, diminuindo assim a necessidade de recorrer a mesma para atendimento de alguma demanda.

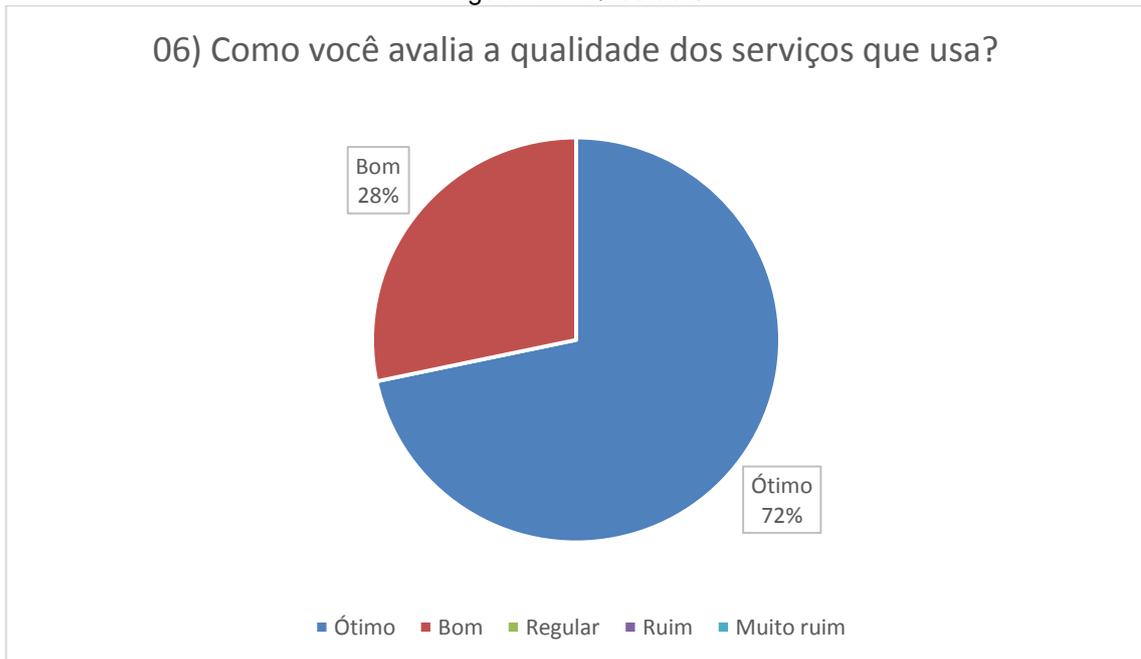
Figura 11 - Questão 5



Fonte: Autor, 2018

Através do gráfico acima, nota-se que o acervo técnico e o serviço de disseminação da informação são os mais usados. Uma grata surpresa foi o desempenho da Locadora de Livros superando o uso do intercâmbio e da ABNT, que são serviços mais específicos, no caso do intercâmbio, é usado apenas quando a obra não é localizada no acervo próprio do ONS, e o acesso as normas da ABNT são destinadas a um grupo menor de engenheiros que trabalham com normas e precisam de algum embasamento pontual para o seu projeto, enquanto a Locadora atende a todos os tipos de usuários interessados em literatura.

Figura 12 - Questão 6



Fonte: Autor: 2018

Esta questão justifica o elevado uso dos serviços, nenhuma avaliação abaixo de bom representa a satisfação do usuário em relação aos serviços usados, porém, mesmo com a grande aceitação, deve-se considerar uma revisão nos processos para que os 28% que consideraram Bom possam melhorar sua avaliação futuramente.

A partir dos comentários da questão 12, é possível ver alguns pontos a melhorar no que tange aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca:

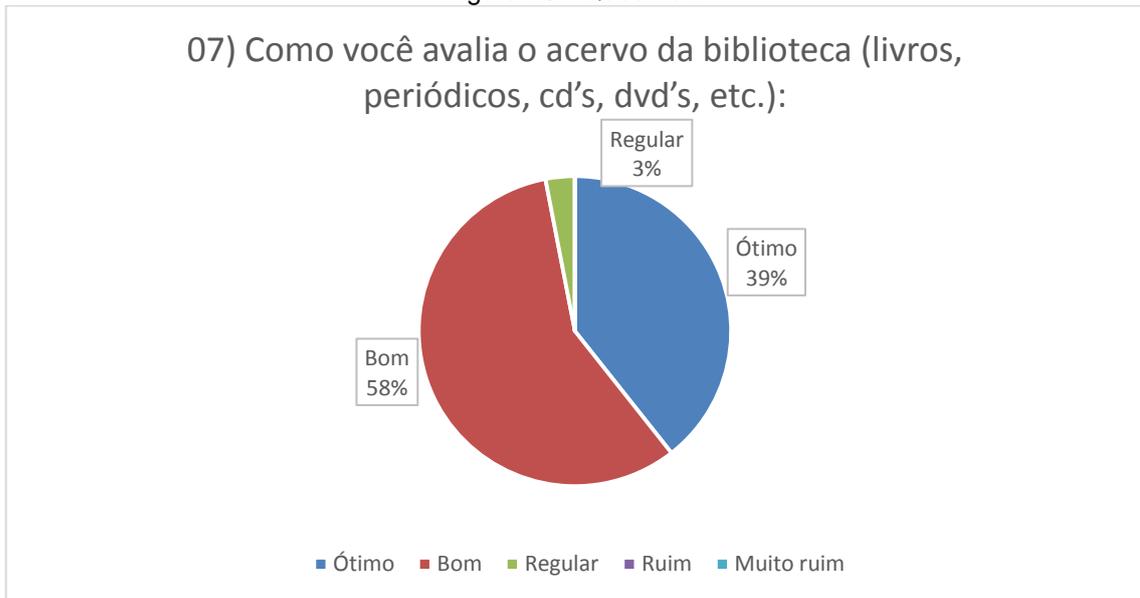
Facilitar o acesso dos artigos do IEEE, para evitar sobrecarregar a equipe da biblioteca com vários pedidos, às vezes de muitos artigos, às vezes muitas vezes ao dia. Isto não deve acontecer com frequência, mas pode acontecer quando se está iniciando o estudo de um determinado assunto.

Já ocorreu de procurar alguns artigos que a biblioteca não possuía, no entanto, a responsável pelo atendimento procurou a publicação em outras bibliotecas (Furnas e Eletrobrás, p.ex), às vezes conseguindo, outras vezes não. O esforço em obter a publicação merece elogio.

Disponibilizar as resenhas dos livros da Locadora em uma área do tipo: comunidade da Biblioteca.

Oferecer acesso à normas IEC internacionais.

Figura 13 - Questão 7



Fonte: Autor, 2018.

Nesta questão fica evidenciada a importância do serviço de intercâmbio. Apesar do desempenho positivo, o acervo foi avaliado em sua maioria como Bom (58%) e por alguns poucos como regular (3%). Este retorno é justificado pela pouca verba destinada a atualização do acervo, que cresce majoritariamente a partir de doações que nem sempre podem ser aproveitadas devido ao estado de conservação ou relevância da informação contida na obra.

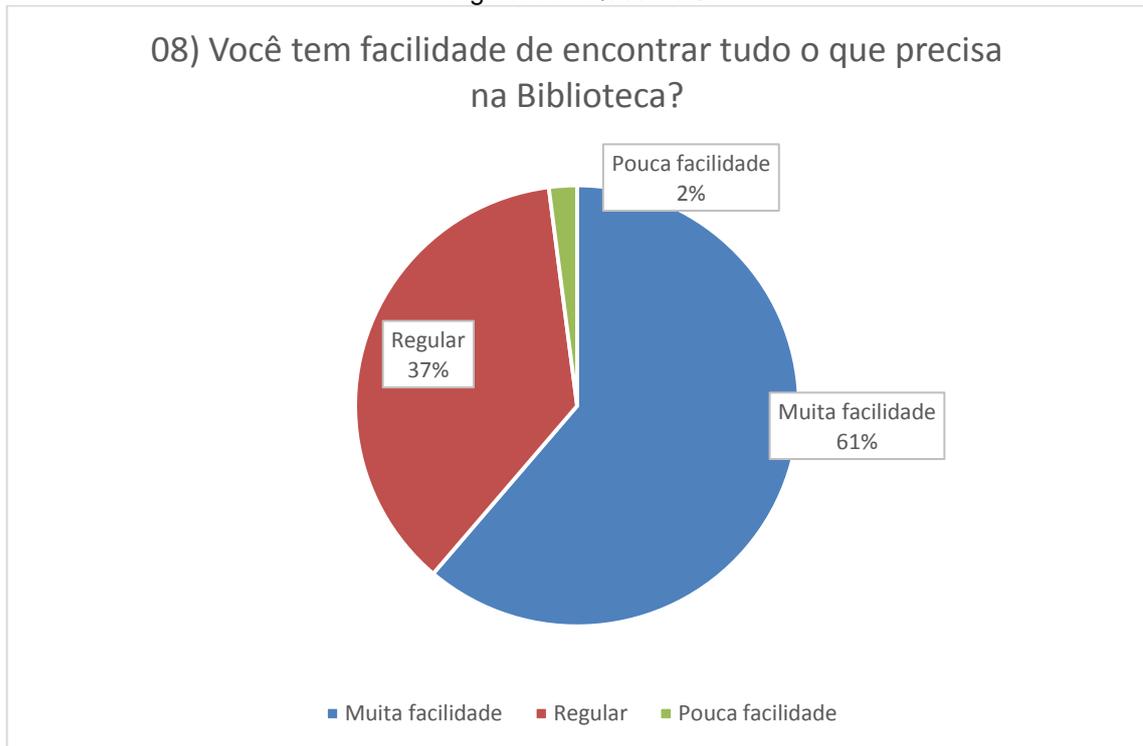
Os comentários recebidos a partir da questão 12 explicitam a justificativa dos usuários para a avaliação recebida:

O acervo da biblioteca necessita ser atualizado, com a compra de livros mais recentes. Sugiro também que sejam disponibilizadas mais publicações como o da revista Superinteressante, além de mais exemplares das assinaturas já existentes. O serviço prestado pelos funcionários da biblioteca é de ótima qualidade, sempre muito atenciosos e prestativos.

A Biblioteca oferece excelente atendimento e possui grande acervo de livros utilizados na graduação de Engenharia Elétrica, facilitando a vida dos estudantes colaboradores do ONS.

Funcionários e serviço de excelência. Atendimento sempre muito rápido e eficiente. A crítica que posso fazer é em relação à atualização dos livros, que nem sempre são as edições mais recentes. De qualquer forma, o acervo é ótimo e entendo que há um cuidado de mantê-lo atualizado, sim. Não sei se isso já é feito, mas seria interessante que, quando um livro/documento que está locado fosse reservado por outra pessoa, o funcionário não pudesse renovar a locação. Se possível, sugiro que os funcionários da biblioteca entrassem em contato via telefone com usuários que estão com livros atrasados há muito tempo (também não sei se isso já é feito). Concluo dizendo que uso bastante os serviços da biblioteca, e sempre fui atendido extremamente bem, de forma rápida e muito eficaz. Parabéns!

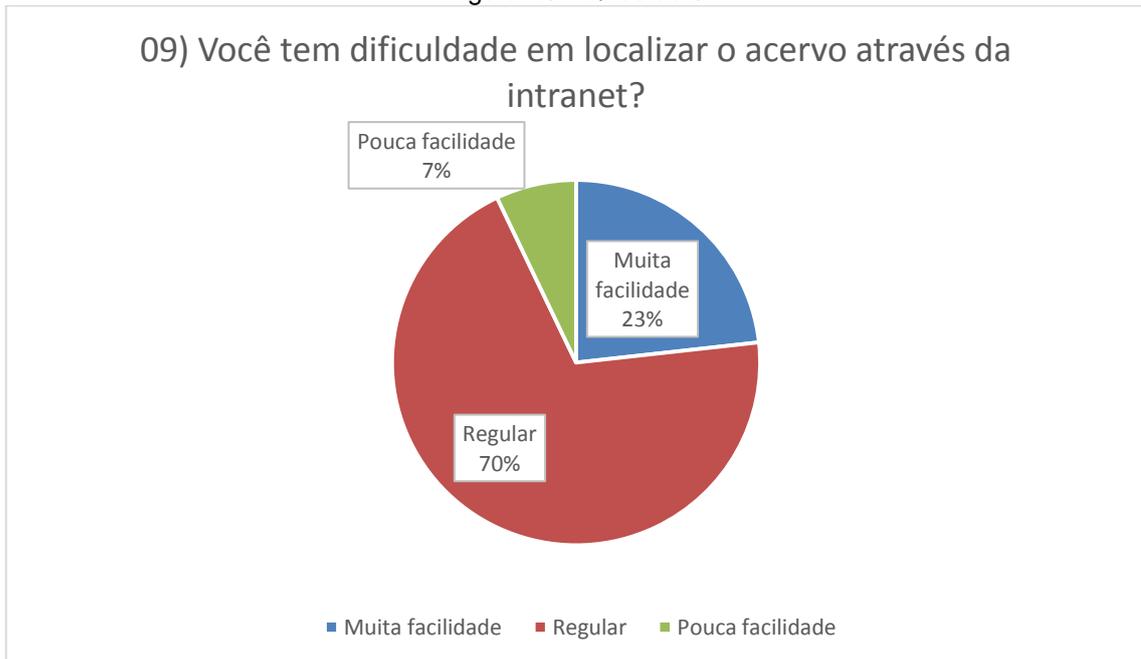
Figura 14 - Questão 8



Fonte: Autor, 2018.

A partir das respostas obtidas, percebe-se que pouco mais da metade dos usuários conseguem realizar uma busca satisfatória na biblioteca (61%), porém, a parte que considera regular (37%) ou que tem pouca dificuldade (2%) é significativa o bastante para fomentar uma revisão dos mecanismos de busca e recuperação da informação, visto que este é um processo importantíssimo para a autonomia do usuário no uso da biblioteca.

Figura 15 - Questão 9



Fonte: Autor, 2018.

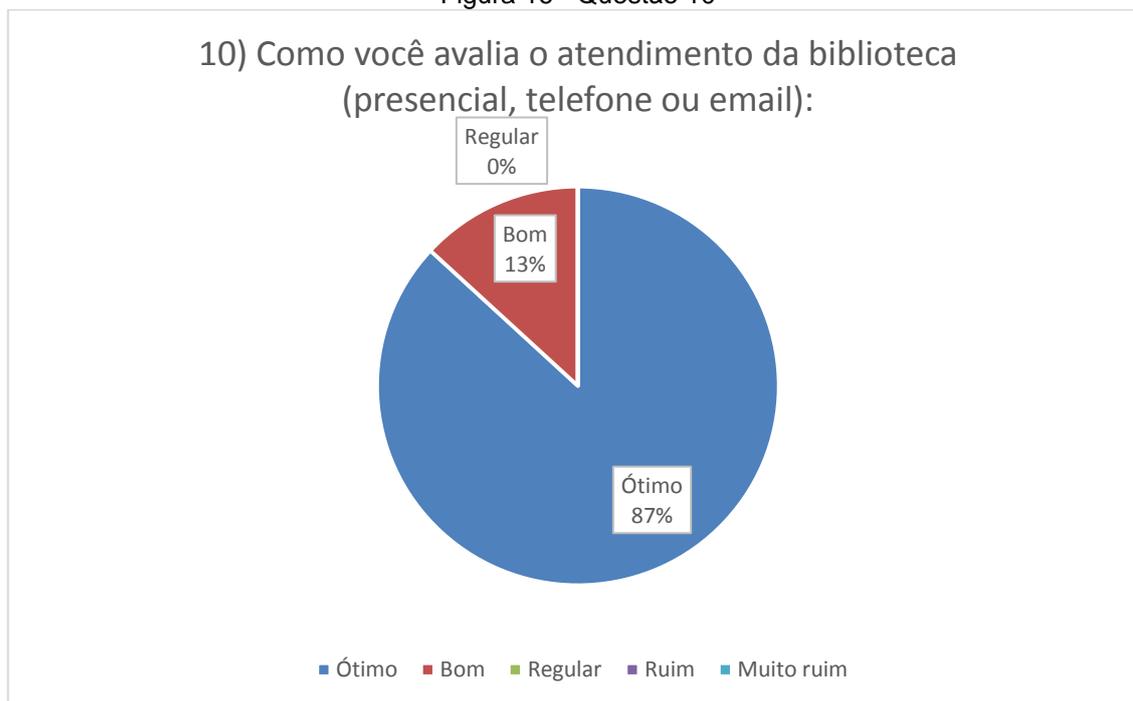
Esta questão, sugerida pela bibliotecária responsável, demonstra um fato já conhecido na biblioteca, com 70% das opiniões como regular e 7% como pouca facilidade, uma reformulação da localização e página da biblioteca no ambiente de rede da organização é mais do que necessário. Afinal, a biblioteca precisa ser vista para ser usada.

Os comentários recebidos refletem a avaliação recebida:

A Base de Conhecimento podia ser melhor disponibilizada na intranet. Atualmente, só é possível encontrar algum arquivo no mecanismo de "busca", entretanto, uma melhoria seria a existência dos assuntos já apresentados na tela, para ser possível verificar o que já existe na Base e não somente aquilo que você busca.

A biblioteca tem muita coisa boa de um modo geral, mas acho que uma melhor divulgação e ferramenta de busca via intranet mais funcional seria o ideal.

Figura 16 - Questão 10



Fonte: Autor, 2018.

Nesta questão fica evidenciada o valor dado pelos usuários para o atendimento prestado pela equipe da biblioteca. Mesmo assim, os 13% que julgaram o atendimento como bom deve ser levado em consideração para contínua melhoria da rotina de atendimento.

As respostas dadas pelos usuários na Questão 12 ilustram a boa avaliação:

Parabéns pelo excelente trabalho da equipe da biblioteca.

Que mantenham esse ótimo serviço prestado.

O atendimento às solicitações dos usuários é muito eficaz e extremamente simpático!!!

Eu atribuo fortemente a classificação indicada anteriormente às pessoas que trabalham na biblioteca. Principalmente, a Márcia, que, incansavelmente, se disponibiliza para atender os pedidos e tirar todas as dúvidas.

Atendimento excelente!

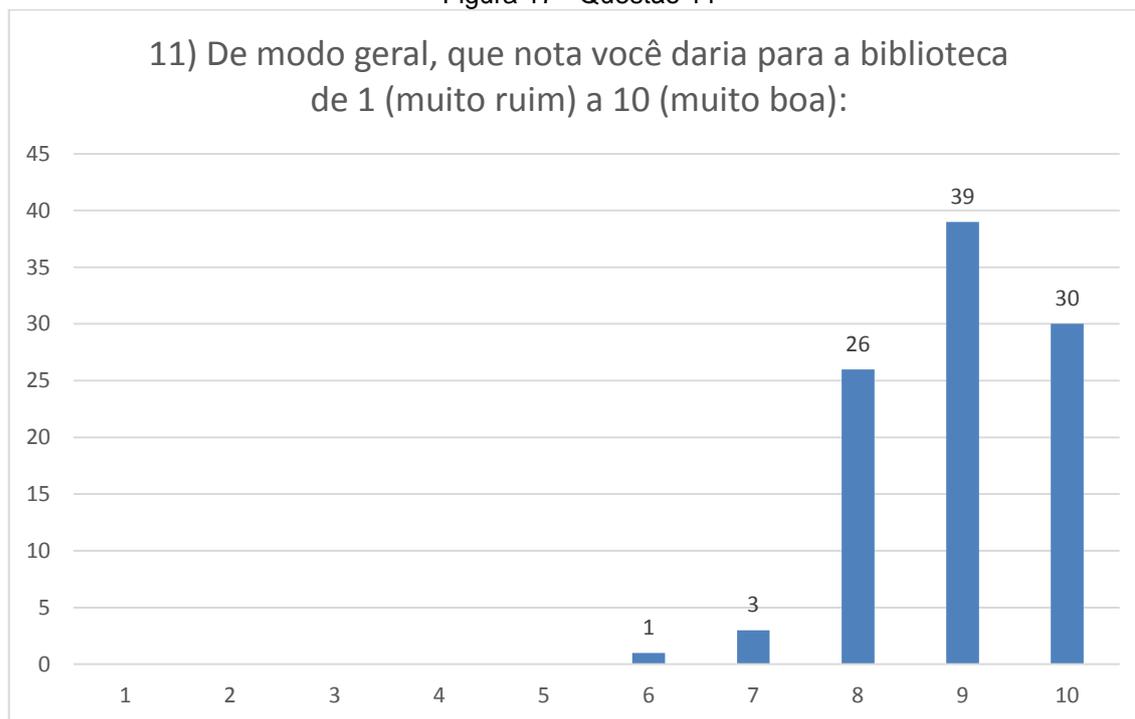
A equipe da biblioteca está de parabéns! Sempre é muito solícita!

Acho que o serviço da biblioteca é excelente, sempre atendendo prontamente às minhas solicitações. Parabéns pelo excelente trabalho.

A eficiência dos funcionários no atendimento às demandas é excepcional. Parabéns!

Atendimento sempre pontual e muito cordial. Somente tive uma experiência negativa recentemente pois o livro da locadora que eu precisava havia sido extraviado. No mais, sempre atendida e com rapidez.

Figura 17 - Questão 11



Fonte: Autor, 2018.

Como avaliação geral, a biblioteca fica com um saldo positivo. A maioria das respostas concentradas entre as três maiores notas reflete o empenho posto no trabalho diário para seu devido funcionamento. As quatro notas recebidas abaixo de oito servem para lembrar que sempre há algum ponto a melhorar.

12) Caso queira, escreva abaixo alguma sugestão, crítica ou elogio à biblioteca:

Parabéns pelo excelente trabalho da equipe da biblioteca.

Acho que há muito barulho na biblioteca, vindo das salas de aula onde tem aula de idiomas. Isso atrapalha quem frequenta a biblioteca para estudar e precisa se concentrar.

A Base de Conhecimento podia ser melhor disponibilizada na intranet. Atualmente, só é possível encontrar algum arquivo no mecanismo de "busca", entretanto, uma melhoria seria a existência dos assuntos já apresentados na tela, para ser possível verificar o que já existe na Base e não somente aquilo que você busca.

Que mantenham esse ótimo serviço prestado.

A biblioteca tem um excelente atendimento por telefone. Com relação a este trabalho, as questões 1 e 2 ficam comprometidas para as áreas descentralizadas. Sugiro a inclusão da região que trabalha na qualificação do respondente como forma de enriquecer os resultados deste TCC.

O acervo da biblioteca necessita ser atualizado, com a compra de livros mais recentes. Sugiro também que sejam disponibilizadas mais publicações como o da revista Superinteressante, além de mais exemplares das assinaturas já existentes. O serviço prestado pelos funcionários da biblioteca é de ótima qualidade, sempre muito atenciosos e prestativos.

Eu atribuo fortemente a classificação indicada anteriormente às pessoas que trabalham na biblioteca. Principalmente, a Márcia, que, incansavelmente, se disponibiliza para atender os pedidos e tirar todas as dúvidas.

Não tenho nada a reclamar da Biblioteca. Sempre supriu minhas demandas.

Atendimento excelente!

Só não dei nota 10 na avaliação, pq como sou tb professor, a nota máxima são só para os excepcionais...

Facilitar o acesso dos artigos do IEEE, para evitar sobrecarregar a equipe da biblioteca com vários pedidos, às vezes de muitos artigos, às vezes muitas vezes ao dia. Isto não deve acontecer com frequência, mas pode acontecer quando se está iniciando o estudo de um determinado assunto.

Já ocorreu de procurar alguns artigos que a biblioteca não possuía, no entanto, a responsável pelo atendimento procurou a publicação em outras bibliotecas (Furnas e Eletrobrás, p.ex), às vezes conseguindo, outras vezes não. O esforço em obter a publicação merece elogio.

A equipe da biblioteca está de parabéns! Sempre é muito solícita!

A Biblioteca oferece excelente atendimento e possui grande acervo de livros utilizados na graduação de Engenharia Elétrica, facilitando a vida dos estudantes colaboradores do ONS.

Disponibilizar as resenhas dos livros da Locadora em uma área do tipo: comunidade da Biblioteca.

O atendimento às solicitações dos usuários é muito eficaz e extremamente simpático!!!

Acho que o serviço da biblioteca é excelente, sempre atendendo prontamente às minhas solicitações. Parabéns pelo excelente trabalho.

A biblioteca tem muita coisa boa de um modo geral, mas acho que uma melhor divulgação e ferramenta de busca via intranet mais funcional seria o ideal.

Funcionários e serviço de excelência. Atendimento sempre muito rápido e eficiente. A crítica que posso fazer é em relação à atualização dos livros, que nem sempre são as edições mais recentes. De qualquer forma, o acervo é ótimo e entendo que há um cuidado de mantê-lo atualizado, sim. Não sei se isso já é feito, mas seria interessante que, quando um livro/documento que está locado fosse reservado por outra pessoa, o funcionário não pudesse renovar a locação. Se possível, sugiro que os funcionários da biblioteca entrassem em contato via telefone com usuários que estão com livros atrasados há muito tempo (também não sei se isso já é feito). Concluo dizendo que uso bastante os serviços da biblioteca, e sempre fui atendido extremamente bem, de forma rápida e muito eficaz. Parabéns!

A eficiência dos funcionários no atendimento às demandas é excepcional. Parabéns!

Atendimento sempre pontual e muito cordial. Somente tive uma experiência negativa recentemente pois o livro da locadora que eu precisava havia sido extraviado. No mais, sempre atendida e com rapidez.

Oferecer acesso à normas IEC internacionais.

22 dos respondentes deixaram comentários na questão 12, o que representa 22,22% dos 99 engenheiros que responderam à pesquisa. Estes comentários são

importantes pois o indivíduo teve o trabalho de usar um espaço em branco para deixar a sua opinião sobre a biblioteca espontaneamente, permitindo uma resposta sincera que não poderia ser aferida através das perguntas objetivas.

Analisando as respostas obtidas, fica justificada a qualidade do serviço prestado pela biblioteca em reação ao seu atendimento, serviços e produtos, porém, críticas importantes foram feitas e é necessário estar atento a estes pontos.

Acho que há muito barulho na biblioteca, vindo das salas de aula onde tem aula de idiomas. Isso atrapalha quem frequenta a biblioteca para estudar e precisa se concentrar.

Este comentário é justificado pelo grande movimento nas salas de estudos. O espaço da biblioteca é dividido com uma equipe de um curso de idiomas que presta serviço ao ONS e utiliza as salas de estudo como local de aula. Devido a rotatividade de entrada e saída de alunos e professores e a conversação característica do tipo de aula, o som acaba se propagando, pois, a acústica do prédio não é adequada e qualquer som um pouco mais alto reverbera por todo o andar. Neste caso, seria interessante realocar a equipe de idiomas para um espaço próprio em que o som da conversação não invada o ambiente de estudo. Outra alternativa seria dar um melhor tratamento acústico às salas de estudo da biblioteca, de forma a ajudar não apenas os professores e alunos do curso, mas também os usuários que estudam em grupo e precisem fazer algum tipo de troca de ideias em voz alta.

A Base de Conhecimento podia ser melhor disponibilizada na intranet. Atualmente, só é possível encontrar algum arquivo no mecanismo de "busca", entretanto, uma melhoria seria a existência dos assuntos já apresentados na tela, para ser possível verificar o que já existe na Base e não somente aquilo que você busca.

Como verificado na questão nove, a página da biblioteca necessita de uma revisão, e a base do conhecimento também. É um recurso importante dentro da organização que muitas vezes acaba sendo esquecido devido à baixa visibilidade. Uma reformulação na página, com menus mais intuitivos e melhor divulgação poderiam transformar o serviço que hoje é esquecido em um dos mais usados pelos usuários. Para tanto, é necessária uma parceria e diálogo entre biblioteca, informática e comunicação, o que não acontece hoje.

O acervo da biblioteca necessita ser atualizado, com a compra de livros mais recentes. Sugiro também que sejam disponibilizadas mais publicações

como o da revista Superinteressante, além de mais exemplares das assinaturas já existentes. O serviço prestado pelos funcionários da biblioteca é de ótima qualidade, sempre muito atenciosos e prestativos.

Como verificado na questão sete, devido à baixa verba para aquisição, o acervo fica dependente de doações. Quanto às assinaturas, elas são baseadas no uso, hoje a biblioteca possui 22 assinaturas estritamente necessárias, e no caso de revistas sobre generalidades como a Superinteressante, a biblioteca já cancelou a assinatura de outros periódicos do tipo devido ao baixo uso.

Facilitar o acesso dos artigos do IEEE, para evitar sobrecarregar a equipe da biblioteca com vários pedidos, às vezes de muitos artigos, às vezes muitas vezes ao dia. Isto não deve acontecer com frequência, mas pode acontecer quando se está iniciando o estudo de um determinado assunto.

Oferecer acesso à normas IEC internacionais.

O acesso aos artigos do IEEE é controlado devido ao limite de *downloads* de artigos por mês, limite este previsto em contrato. Por este motivo os usuários não possuem acesso direto aos documentos, apenas os títulos e resumos, sendo necessário solicitar à biblioteca os artigos de interesse para serem enviados na íntegra aos usuários. As normas IEC estão sob domínio do portal IEEE, porém não estão inclusas no contrato atual da biblioteca, então toda vez que há demanda de uma norma do tipo, é necessário recorrer às bibliotecas parceiras. Uma forma de sanar os dois problemas seria renegociar o contrato de forma a dar acesso às normas IEC e permitir *downloads* ilimitados dos artigos do IEEE, porém isto demandaria de um maior investimento no orçamento.

Disponibilizar as resenhas dos livros da Locadora em uma área do tipo: comunidade da Biblioteca.

A biblioteca já possui este espaço em sua página na intranet, é um espaço colaborativo no ambiente de rede em que todos podem compartilhar suas dicas de leitura, porém por falta de visibilidade o recurso acaba sendo pouco utilizado.

Feita a análise das respostas obtidas e resgatando as questões levantadas no início deste trabalho, é notável que a biblioteca é útil e utilizada, atendendo o objetivo de sua criação que é fornecer suporte informacional aos engenheiros da empresa. Apesar dos elogios, os produtos e serviços necessitam de melhorias, mais de um dos respondentes citaram a desatualização do acervo e o uso do portal IEEE com necessidade de melhorias, como comentado na análise dos resultados. Porém,

o principal ponto a se melhorar na biblioteca não se trata de um serviço ou produto.

Os dados obtidos mostram que o principal déficit da biblioteca é a divulgação interna. A dificuldade em localizar a página ou os acervos na intranet fica clara nas opiniões recebidas e somente com o apoio dos setores de comunicação e informática essas melhorias podem ser feitas. Logo, a integração entre os setores da organização e a inserção da biblioteca nas rotinas de divulgação interna poderiam gerar resultados na melhoria da sua percepção na empresa.

Resgatando a literatura estudada, Fonseca (2007) e o SNBP (2014), caracterizam as bibliotecas especializadas como coleções especiais voltadas para um campo específico do conhecimento, o que enquadra a biblioteca do estudo, porém, se essas coleção não estão atualizadas e condizentes com as demandas dos usuários, é necessário rever as políticas de formação e desenvolvimento do acervo em questão.

Lefebvre (1996, tradução nossa) diz que a biblioteca especializada deve fornecer qualquer tipo de conhecimento que a organização possa necessitar e Figueiredo (1979) aponta o uso ativo do intercâmbio como uma característica da mesma, em parte a biblioteca do ONS atende essa exigência, pois devido às limitações do acervo e das assinaturas disponíveis, muitas vezes o intercâmbio se torna a única maneira de obter determinados documentos, o que não é garantido devido a dependência de outra biblioteca ter a publicação disponível para empréstimo.

Por fim, enquanto uma biblioteca dedicada a atender uma empresa de engenharia com acervo técnico especializado e de qualidade, a biblioteca do ONS possui certo grau de sucesso, o atendimento e qualidade dos serviços e produtos prestados são exaltados pela maioria dos seus usuários, pecando em fatores que não dependem unicamente dela, mas sim de uma maior integração e investimento por parte da instituição mantenedora.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da concepção de que as estruturas e funções de uma biblioteca tradicional não se adequam às bibliotecas especializadas atuantes dentro de empresas, este estudo procurou apresentar a funcionalidade da biblioteca especializada em engenharia do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) para os seus empregados.

A partir da análise da sua importância enquanto segmento capaz de organizar, otimizar e disseminar o fluxo informacional para toda a empresa, vimos que a biblioteca da ONS se empenha em atender toda aquela comunidade através dos poucos recursos que recebe. Sem a biblioteca, os engenheiros não teriam uma central informacional à sua disposição para atender suas demandas em tempo real, provendo normas e obras técnicas necessárias para o desenvolvimento de suas atividades. O conhecimento gerado por estes também acabaria sendo perdido, não fosse a biblioteca para armazenar e disponibilizar este material.

Foi visto, também, que a biblioteca se esforça em oferecer um atendimento personalizado para cada usuário, procurando atender suas necessidades o quanto antes. Todos os meios de comunicação possíveis são disponibilizados para contato. Além disso, não são poupados esforços na busca das publicações, recorrendo a bibliotecas externas sempre que necessário.

A pesquisa mostrou que a biblioteca do ONS, especializada e inserida no contexto da empresa, possui utilidade e é utilizada. Percebeu-se através dos resultados obtidos que mesmo sem tanto apoio e suporte para melhorias, é possível oferecer serviços e produtos de qualidade através de organização e determinação por parte dos recursos humanos disponíveis, como foi evidenciado pelas respostas obtidas na pergunta aberta do questionário. Entre os resultados que chamam atenção, destacam-se que vários entrevistados exaltaram a qualidade do atendimento e esforço da equipe da biblioteca em cumprir as demandas solicitadas e como principais problemas, a comunicação e divulgação à frente da qualidade do acervo, produtos e serviços, problemas estes que não dependem da biblioteca, e sim da integração de outras gerências com a biblioteca. Tal avaliação não era esperada ao início da pesquisa visto que não se tinha dimensão quanto a este problema de marketing ser tão conhecido entre os usuários.

Por ser uma empresa com estrutura hierárquica, o ONS preza pela legalidade, de forma que alguns dados referentes ao quadro de funcionários não foram disponibilizados ou atrasaram na entrega. A empresa também limitou o escopo do questionário aplicado, inicialmente o mesmo cobriria todos os funcionários de todas as gerências, porém precisou ser reduzido apenas aos engenheiros. O processo de pesquisa também revelou a baixa quantidade de literatura referente a bibliotecas inseridas dentro de empresas.

Diante das dificuldades encontradas no desenvolvimento do trabalho, reforça-se a ideia de que esta pesquisa pode servir como divulgação e incentivo de mais estudos na área, sendo um tema incomum não só na Unirio, mas na biblioteconomia como um todo. Tendo o interesse e oportunidade, é interessante que outros graduandos ou pesquisadores possam ampliar a literatura sobre esse tipo de biblioteca, analisando o funcionamento das mesmas para a empresa como um todo, e não um grupo específico de funcionários que, apesar de prioritário, não são os únicos a se beneficiarem do espaço.

A biblioteca se mostra um espaço essencial para a guarda da memória, auxílio à pesquisa e disseminação de informação dentro da empresa, o que a torna necessária e justificada dentro da organização. Logo, o principal ganho da pesquisa foi o aprendizado de que mesmo sem muitos recursos ou apoio é possível apresentar uma biblioteca competente e funcional ao seu público, contanto que haja dedicação por parte dos recursos humanos. É legítima e válida a necessidade de um maior investimento por parte da instituição mantenedora para o desenvolvimento deste espaço que, como dito por Ranganathan (2009), é um organismo em constante crescimento.

REFERÊNCIAS

- ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br>>. Acesso em: 12 fev. 2018.
- BASTOS, Marcelo. **Análise SWOT (matriz)**: conceito e aplicação. Portal Administração, 2014. Disponível em: <<http://www.portal-administracao.com/2014/01/analise-SWOT-conceito-e-aplicacao.html>>. Acesso em: 10 mar. 2018.
- BECKER, Caroline da Rosa Ferreira. Bibliotecas geridas como organizações: os benefícios para a sociedade da informação. In: CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL, 17, 2009, Campinas. **Anais...**, Campinas, SP: ALB, 2009. Disponível em: <http://alb.org.br/arquivo-morto/edicoes_antiores/anais17/txtcompletos/sem01/COLE_2203.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2017.
- BISPO, Thamirys Martha da Silva. Logística empresarial aplicada à biblioteca. In.: **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2014. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2258/1461>>. Acesso em: 08 maio 2017.
- COLETTA, Terezinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 129-141, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a10v12n3.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2017.
- DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.
- DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.
- DUARTE, Emeide Nóbrega et al. A cultura organizacional influenciando o comportamento do capital humano da biblioteca universitária. In: **Informação & Sociedade**, João Pessoa v. 10, n. 2, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/333>>. Acesso em: 25 abr. 2017.
- FIGUEIREDO, Nice. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. In.: **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, 1979. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2011/05/pdf_f05f908822_0016855.pdf>. Acesso em: 19 maio 2017.
- LEFEBVRE, Louise. The special library: what it is and what it can do for business and industry. **Special libraries**, Washington, v. 87, n. 4, p. 286-292, 1996.
- MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em

bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, 2007. Disponível em:
<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/463/1468>>. Acesso em: 08 maio 2017.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro; FERREZ, Helena Dodd. **Tesouro brasileiro de ciência da informação**. Rio de Janeiro: IBICT, 2014. Disponível em:
<http://www.ibict.br/publicacoes-e-institucionais/tesouro-brasileiro-de-ciencia-da-informacao-1/copy_of_TESAUROCOMPLETOFINALCOMCAPA24102014.pdf>. Acesso em: 06 jan. 2018.

PONCE, Samuel Castro. **Bibliotecas especializadas, desarrollo económico y ventaja competitiva**. Infotecarios, 2014. Disponível em:
<<http://www.infotecarios.com/las-bibliotecas-especializadas/>>. Acesso em: 08 maio 2017.

PRIMA. **Centros de memória e bibliotecas corporativas ganham destaque no mundo empresarial**. Prima, 2015. Disponível em:
<<http://www.prima.com.br/institucional/imprensa/releases/12/centros+de+memoria+e+bibliotecas+corporativas+ganham+destaque+no+mundo+empresarial>>. Acesso em: 06 maio 2017.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Briquet de Lemos: Brasília, DF, 2009.

REZENDE, Yara. **A falsa utilidade da biblioteca de empresa**. O Estado de São Paulo, São Paulo, p. 2, 1992. Disponível em:
<https://www.researchgate.net/profile/Yara_Rezende/publication/236023322_A_falsa_utilidade_da_biblioteca_de_empresa/links/00b49515d6441bb5f2000000.pdf>. Acesso em: 08 maio 2017.

SILVA, Fabiana Menezes Santos da; CARVALHO, Déborah Motta Ambinder; CUNHA, Ana Cláudia de Oliveira. Gerência organizacional em bibliotecas: um enfoque sobre sistemas de bibliotecas universitárias. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24**. Maceió, 2011. Poster... Maceió: FEBAB, 2011. p. 1-12. Disponível em:
<<http://www.repositorio.uff.br/jspui/handle/1/456>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

SPUDEIT, Daniela F. A. O.; FÜHR, Fabiane. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, 2011. Disponível em:
<<https://seer.lcc.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/1107>>. Acesso em: 13 fev. 2018.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – Questionário

Qualificação do respondente:

1) Qual o seu cargo?

- a) Empregado
- b) Trainee
- c) Estagiário

2) Qual a sua diretoria?

Diretoria de TI, Relacionamento com Agentes e Assuntos Regulatórios (DTA)

Diretoria de Planejamento (DPL)

Diretoria de Operação (DOP)

Questionário:

01) Você conhece a biblioteca do ONS?

- a) Sim
- b) Não

02) Com que frequência você faz uso da biblioteca?

- a) Mais que uma vez por semana
- b) Semanalmente
- c) Quinzenalmente
- d) Mensalmente
- e) Raramente

03) Com qual finalidade você utiliza a biblioteca do ONS?

- a) Trabalho
- b) Estudo
- d) Outros

04) Você considera a biblioteca do ONS importante para o desenvolvimento do seu trabalho e/ou estudo?

- a) Muito importante
- b) Importante
- c) Pouco importante

05) Dos serviços/produtos listados abaixo, oferecidos pela biblioteca, quais você utiliza? (Marque quantos utilizar)

- a) Acervo Técnico
- b) IEEE
- c) Normas Técnicas da ABNT
- d) Intercâmbio com Bibliotecas Externas (setor elétrico/universitárias)
- e) Locadora de livros
- f) Recebimento de sumários das revistas sobre os seus temas de interesse

06) Como você avalia a qualidade dos serviços que usa?

- a) Ótimo
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim
- e) Muito ruim

07) Como você avalia o acervo da biblioteca (livros, periódicos, cd's, dvd's, etc.):

- a) Ótimo
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim
- e) Muito ruim

08) Você tem facilidade de encontrar tudo o que precisa na Biblioteca?

- a) Muita facilidade
- b) Regular
- c) Pouca facilidade

09) Você tem dificuldade em localizar o acervo através da intranet?

- a) Muita facilidade
- b) Regular
- c) Pouca facilidade

10) Como você avalia o atendimento da biblioteca (presencial, telefone ou email):

- a) Ótimo
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim
- e) Muito ruim

11) De modo geral, que nota você daria para a biblioteca de 1 (muito ruim) a 10 (muito boa):

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

12) Caso queira, escreva abaixo alguma sugestão, crítica ou elogio à biblioteca:

(Questão aberta)

APÊNDICE B – Termo de autorização de estudo



**Operador Nacional
do Sistema Elétrico**

AUTORIZAÇÃO

O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), autoriza o estagiário Arthur Chaves Ferreira, de matrícula nº 51132, estudante do curso de Bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), de matrícula nº 20131331039 e RG 27.279.803-4, a coleta de dados, aplicação de questionário e o uso de imagens, como forma de ilustrar a pesquisa a ser desenvolvida na biblioteca da empresa, objeto de estudo de seu Trabalho Conclusão de Curso. A divulgação destes dados servirá APENAS para fins estritamente acadêmicos.

O estagiário compromete-se a manter o seu gestor direto, Marco Antonio de Almeida Costa Carvalho, informado sobre as divulgações realizadas.

Rio de Janeiro, 01 de Março de 2018.

