

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS – CCH  
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA – EB

**BRUNO RIBEIRO DA SILVA**

A aplicação do *coaching* na carreira profissional dos bibliotecários: foco na gestão de serviços.

Rio de Janeiro

2015

BRUNO RIBEIRO DA SILVA

**A aplicação do *coaching* na carreira profissional dos bibliotecários: foco na gestão de serviços.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Sc. Suzete Moeda Mattos.

Rio de Janeiro

2015

S586a Silva, Bruno Ribeiro da.  
A aplicação do *coaching* na carreira profissional dos  
bibliotecários: foco na gestão de serviços. / Bruno Ribeiro. - 2015.  
39 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Universidade Federal  
do Estado do Rio de Janeiro, Bacharelado em Biblioteconomia,  
Rio de Janeiro, 2015.

Orientadora: Suzete Moeda Mattos.

1. *Coaching* 2. Biblioteconomia 3. Aprendizagem  
organizacional 4. Carreira profissional I. Mattos, Suzete Moeda.  
III. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. IV. Título.

CDU 004:658

BRUNO RIBEIRO DA SILVA

A aplicação do *coaching* na carreira profissional dos bibliotecários: foco na gestão de serviços.

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2015.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Sc. Suzete Moeda Mattos

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Prof<sup>o</sup>. MSc. Carlos Alberto Ferreira

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Prof<sup>a</sup>. Esp. Iris Abdallah Cerqueira

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Dedico este trabalho aos meus pais, irmãs e a orientadora pelo apoio e carinho nesta fase decisiva de minha carreira profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais por acreditarem no meu potencial e terem me dado o apoio na conclusão desta profissão tão nobre e edificante.

À todos os professores da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) que colaboraram e construíram com bases sólidas no meu desenvolvimento e aprendizagem para o crescimento profissional.

À minha orientadora, professora Suzete Moeda Mattos pelo carinho, dedicação e gentileza de me acompanhar em cada etapa deste trabalho.

Aos amigos de jornada ingressantes do primeiro semestre do ano dois mil e nove, e aos que se incorporaram à caminhada, sem os quais o aprendizado desses anos teria sido bem menos fecundo, estimulante e divertido colaborando em meu aprendizado e desenvolvimento profissional.

À Rede Sirius/UERJ por ter me apoiado na concretização do meu projeto de TCC.

## RESUMO

*Coaching* é definido como uma ferramenta de treinamento da administração, onde a gestão de serviços está intimamente ligada à Biblioteconomia, em relação à aprendizagem organizacional para os desafios enfrentados pelos profissionais em manter e ampliar o acervo objetivando satisfazer o seu usuário e atendê-lo em diferentes lugares em pouco tempo. Nesse sentido, o *coaching* surge como uma solução às dificuldades enfrentadas pelos profissionais, assim, observa-se a necessidade de estudá-lo com abordagem na análise das estratégias da gestão da unidade de informação no mercado de trabalho, através da inserção dos novos profissionais. Para tal, foram investigadas as perspectivas dos profissionais diante desta ferramenta e as consecutivas reações do mercado profissional, por intermédio de pesquisa bibliográfica e de campo com o auxílio de questionário aplicado aos profissionais de biblioteconomia. Conclui-se que, o *Coaching* é fundamental na inserção da carreira profissional do bibliotecário no mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** *Coaching*. Biblioteconomia. Aprendizagem organizacional. Carreira Profissional.

## ABSTRACT

*Coaching is defined as a training tool of management, where the management services is closely linked to the Library in relation to organizational learning to the challenges faced by professionals to maintain and expand the collection aiming to satisfy your username and serve you in different places in a short time. In this sense, the coaching emerges as a solution to the difficulties faced by professionals, as well, there is the need to study it to approach the analysis of the strategies of information management unit in the labor market through the integration of new professionals. To this end, the perspectives of professionals were investigated before this tool and consecutive reactions of the professional market, through literature and field research with the questionnaire aid applied to library professionals. In conclusion, the coaching is fundamental in the professional insertion of professional librarian career in the labor market.*

**Keywords:** *Coaching. Library Science. Organizational learning. Professional librarian career.*

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Gráfico 1</b> -	Resultado do <i>coaching</i> .....	30
<b>Gráfico 2</b> -	Execução das tarefas pós- <i>coaching</i> .....	30
<b>Gráfico 3</b> -	Nível de competência pós- <i>coaching</i> .....	31
<b>Gráfico 4</b> -	Quatidade de trabalho antes e pós- <i>coaching</i> .....	31

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	10
2	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	14
2.1	<b>Histórico do <i>coaching</i> na biblioteconomia .....</b>	14
2.2	<b>Definição de <i>coaching</i> .....</b>	15
2.3	<b>Competências do Profissional da Informação em <i>coaching</i> .....</b>	16
2.4	<b><i>Coaching</i> e a ética .....</b>	19
2.5	<b><i>Coaching</i> com foco na gestão de serviço atual.....</b>	20
3	<b>METODOLOGIA.....</b>	29
4	<b>ANÁLISE DE DADOS COLETADOS.....</b>	30
5	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES.....</b>	32
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	34
	<b>APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO.....</b>	37

## 1 INTRODUÇÃO

O Profissional da Informação trata principalmente do andamento e funcionamento da Unidade de Informação, assim, necessitam de estratégias hábeis que facilitem seu trabalho em relação à inserção de novos profissionais no mercado de trabalho assim como o treinamento, coordenação e controle das subdivisões da Biblioteca que gere.

Considerando essa realidade, verificamos como a ferramenta *coaching* facilita esse processo no que diz respeito às estratégias da gestão de serviços do mercado cada vez mais competitivo e também, à gestão de capital intelectual por meio das técnicas de lideranças intrínsecas ao profissional gestor, o bibliotecário.

A palavra *coaching* vem da palavra inglesa "coach" e significa treinador; verifica-se a preocupação da administração diante da inserção de novos profissionais, portanto, uma abordagem ética afim de, incorporar os mecanismos da unidade de informação nos profissionais objetivando atitudes na gestão de serviço que zelem pelo perfeito funcionamento da organização e uma relação saudável com a sociedade.

No mundo competitivo e de novas estratégias para se manter e ampliar sua organização através da satisfação dos usuários tanto internamente quanto externamente o *Coaching*, para tal se sobressai devido a casos de sucesso, diante disto faz necessário conhecer como atua o bibliotecário no mercado e se o mesmo alguma vez utilizou a ferramenta *coaching* ou se a entidade que ele trabalha lhe proporciona um coach e se ainda o mesmo considera algum benefício.

Tendo em vista que o *coaching* é uma estratégia com base gestora na Ciência da Informação e o crescente número de adeptos objetivando facilitar e prover o treinamento aos seus colaboradores nos moldes da organização, esse mecanismo é usualmente uma questão estratégica que traz benefícios a curto, médio e longo prazo pra organização que adere.

A utilização dessa prática, de forma geral, caracteriza-se como uma interação voltada à facilitação de aprendizagem, ao desenvolvimento de habilidades e à disseminação de conhecimento com diversas finalidades de aplicação, desde o apoio ao desenvolvimento da carreira até o desenvolvimento de liderança.

De acordo com Blanco (2006), apesar de não existirem estudos acadêmicos no Brasil sobre *Coaching* e sua aplicação e de, aparentemente, ser pouco disseminado, o *Coaching* já é citado como uma prática de Gestão do Conhecimento.

O estudo justifica-se pelo perfil profissional advindo do *coaching* em relação à gestão de serviços, anseia-se por contribuir para o coletivo das áreas da biblioteconomia e Ciência da Informação, buscando cooperar na promoção e reflexão sobre o papel e a possível aplicação do *coaching* na atuação do Profissional da Informação em Serviços de Informação, na perspectiva de seu trabalho como gestor e líder, na colaboração ao Sistema de Recuperação de Informação, bem como no planejamento de carreira ao longo de sua trajetória profissional, para além dos espaços demarcados pelas organizações, bem como pensando em sua carreira como projeto pessoal, com sentido atribuído a partir de suas escolhas e interesses legítimos e genuínos.

Segundo Souza (2013), acredita-se que no Brasil, especificamente, esta pesquisa é considerada uma temática de fase inicial, ou seja, inédita devido ao fato de não terem sido encontrados na literatura brasileira, estudos práticos e aprofundados que associem a Biblioteconomia e a Ciência da Informação ao contexto da aplicação do *coaching*. Fato que justifica sua permanência e propósitos, ao trazer contribuições a esta área científica de um campo ainda não explorado no país. Portanto, vislumbra-se cooperar com a reflexão para um reposicionamento do Profissional da Informação quanto à sua atuação em Serviço de Informação, uma vez que a capacidade de tratar, organizar e gerir com eficiência um determinado ambiente informacional surge quando o profissional adquire conhecimentos e habilidades necessários ao planejamento, funcionamento e avaliação relacionados ao seu campo de atuação, o que poderá ser propiciado coma prática e estudo do *coaching*, como uma maneira de auxiliar nas atividades de trabalho, o que evidencia que há carência em pesquisas realizadas nos temas abordados, o que também demonstra e valida seu estudo.

Como objetivo, o estudo pretende verificar a possibilidade de aplicação de *Coaching* no ambiente organizacional, como prática de Gestão de Serviço na Biblioteconomia, e também, contribuir no contexto da pesquisa acadêmico-científica nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, possibilitando um maior entendimento sobre esse modelo e sua viabilidade, mediante a continuidade deste estudo. Além de analisar a gestão biblioteconômica no serviço de “*coaching*” como suporte aos novos profissionais inseridos no mercado de trabalho e averiguar os benefícios da ferramenta como suporte aos novos profissionais em base a estratégia ética do coach, bem como as necessidades e expectativas da profissão.

Como questão central, o estudo pretende resolver a real necessidade do estudo da área como abordagem nas estratégicas da gestão de serviços do mercado, através dos novos profissionais e analisar se o *coaching* é fundamental na inserção do futuro profissional bibliotecário e se o mesmo trará benefícios para a unidade de informação.

De acordo com Vergueiro (2011), a construção do conhecimento é possibilitada pelo ensino e pela estrutura das instituições. Fazem parte dessa estrutura, as bibliotecas universitárias que, especialmente na primeira década do séc. XXI têm sido reconhecidas também como espaço de aprendizagem. O papel das bibliotecas universitárias é o atendimento das necessidades de informação e conhecimento de seus usuários. As informações devem ultrapassar a necessidade histórica e ser abrangentes e atualizadas, levando em consideração a clientela diversificada.

O conhecimento está cada vez mais sendo reformulado, e não se apresenta nos moldes tradicionais de uma Unidade de Informação, no qual a estabilidade e as soluções imediatistas produziam resultados emergenciais e, de certa forma, intuitivos, mas sim como um conhecimento ativo, emergindo como um ingrediente essencial para o sucesso empresarial em um nível decisivo para a estratégia competitiva e a inovação nesse ambiente informacional.

Dessa forma, constata-se que as habilidades e as competências outrora utilizadas e ancoradas na escolha de uma profissão, na continuidade da carreira ao longo da vida e nas práticas da atividade de trabalho de um indivíduo são agora insuficientes e, muitas vezes,

contraproducentes. A expectativa é de mais flexibilidade e adaptação na atuação desses profissionais, modificando suas práticas de forma constante, aprendendo a aprender em colaboração com os outros. Assim, as Unidades de Informação não deverão mais ser reconhecidas como repositórios para a guarda do conhecimento, mas sim locais de aprendizagem inseridos dentro das organizações.

Portanto, foi necessário investigar através de uma pesquisa de campo com ambas abordagens de análises - quantitativa e qualitativa, se o *coaching* pode ser encontrado na estrutura de uma instituição como também foi averiguado o nível de importância desta ferramenta na construção do conhecimento.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo busca, inicialmente, elaborar uma fundamentação teórica que sirva de base para sustentar e orientar o esforço de pesquisa de apresentar um breve histórico sobre a ferramenta *coaching* na biblioteconomia com a finalidade posterior de conectar com aos demais conceitos estudados neste trabalho.

Apresenta-se o conceito de “*coaching*” que, apesar de sua fluidez conceitual e de aplicação, foca o desenvolvimento das competências complementares do bibliotecário evidenciados pela mudança na forma de agir ou de desempenhar, foco do trabalho.

Posteriormente, o capítulo busca a definição de gestão de serviços, a oferta dos serviços e a qualidade da gestão estratégica de serviços em uma unidade de informação.

### 2.1 Histórico do *coaching* na biblioteconomia

De acordo com Blanco (2006), a prática do *Coaching* tem sido utilizada no ambiente organizacional em países da América do Norte, da Europa e da Ásia.

Segundo Souza (2013), o *coaching* emerge no Brasil nos anos 1990, sendo que na mesma década houve um grande e crescente interesse pela história do conhecimento e da informação, tornando-se assim as principais fontes de produtividade e de poder. Esta ferramenta pode auxiliar no oferecimento de uma interconexão benéfica como meio de auxiliar os bibliotecários a encontrarem seu caminho profissional, obtendo maior clareza e consciência no decurso de suas escolhas e opções entre vários ambientes de informação no exercício de suas funções e atividades, em conformidade com seus objetos e interesses ao planejarem sua carreira e a desenvolverem suas aptidões do decurso de sua atuação profissional em Gestão de Serviços.

## 2.2 Definição de *coaching*

Para melhor entender o seu real significado no mundo dos negócios e trazer para a biblioteconomia faz necessário discorrer sobre o Home Office, pois, este termo é origem do *coaching* onde as pessoas eram treinadas por um *coach* para determinada função e o mesmo a executava de modo satisfatório.

O Home Office em uma tradução literal da língua inglesa significa trabalho em casa cujas siglas também são conhecidas SOHO (Small Office and Home Office), sendo normalmente utilizado por trabalhadores independentes objetivando o trabalho fora da organização baseados na ideia de que um ambiente agradável e de sua satisfação facilite a produção e traga maiores resultados para a gestão de serviços. Esse procedimento tem sido cada vez mais adotado devido ao avanço tecnológico e a valorização de ideias.

Embora em diversas publicações sobre o tema haja predominância da abordagem em *coaching* individual, muitas organizações têm investido tempo e recursos financeiros no desenvolvimento de suas equipes na esperança de aumentarem seu desempenho também no âmbito coletivo. Entretanto, como observa Downey (2003) em equipes de alta performance, o processo torna-se o ponto-chave, no qual a equipe focaliza um caminho certo de se realizar uma tarefa ou atividade de trabalho, no qual, o intento principal é assegurar que o grupo alcance os seus objetivos como tal e também da organização, o que de certa forma compromete as necessidades e as tarefas individuais de cada integrante e a essência da aprendizagem se torna em grande parte, insustentável.

Senge (2002) aponta cinco disciplinas de aprendizagem como sendo importantes ferramentas para os líderes de equipe: pensamento sistêmico, domínio pessoal, modelos mentais, construção da visão compartilhada e aprendizagem em equipe – podendo ser chamadas tanto de disciplinas da liderança como de disciplinas de aprendizagem.

Esse cenário propiciou o surgimento de novos conceitos como o Coach cuja tradução literal é treinador e faz referência aos esportes sendo incorporado gradativamente ao mundo dos

negócios e em 2007 é criado no Brasil o Instituto Brasileiro de *Coaching* (IBC), tendo como objetivo ser o centro de referência em *Coaching*. O *Coach* focaliza o uso das habilidades existentes e no desenvolvimento de novas competências, nesse sentido são medidas ainda por meio do perfil gestor de serviço, para assim usar de forma adequada os conhecimentos individuais em prol do coletivo organizacional. (CAMPOS, 2012). O termo *Coach* “pode ainda ser traduzido como charrete. [...] Definição que explica melhor seu papel nas empresas” (ARAUJO, 2010). A junção entre Home Office e o *Coach* torna o cenário competitivo empresarial mais abrangente e interligado a vida pessoal dos colaboradores.

Assim, conforme Salada Corporativa (2013) entende-se que o Home Office:

[...] é uma poderosa tendência no mercado de trabalho, visto que dá mais liberdade aos colaboradores e corta custos como transporte e refeição. Entretanto, é preciso ter responsabilidade, pontualidade e compromisso, como se efetivamente estivesse na empresa.

Vale ressaltar que apesar das traduções do termo coach, este deve informar, motivar, guiar, inspirar e apoiar o treinamento, mas o “*Coaching*” não é puramente treinamento, gerenciamento e liderança, nessa concepção o *coach* não é tutor e nem instrutor, portanto, é uma ferramenta estruturada de desenvolver pessoas. (ARAUJO, 2010).

Assim, constata-se que a demanda na unidade de informação é o ambiente propício para executar um coach no que tange o treinamento, inspiração, na motivação e no guiamento a novas formas de busca, atendimento ao usuário e melhoria contínua de sua organização.

### **2.3 Competências do Profissional da Informação em *coaching***

De acordo com Nina (2006), as competências do Profissional da Informação valem de sua personalidade e de suas próprias expectativas, no seu envolvimento ao buscar soluções positivas para os questionamentos, necessidades e interesses não apenas de si próprio, mas de toda a sua equipe de colaboradores e nos espaços de trabalho que se inserem, sendo fundamental a compreensão de suas limitações na busca de transpô-las.

Onde o “*Coaching*” é um mecanismo atual da administração, que comprovadamente traz benefícios no auxílio em diversas gestões de serviço e de modo estratégico, as unidades de informação estão conhecendo seus benefícios e os utilizando, de modo a atender, as necessidades dos usuários de modo satisfatório, lembrando que o procedimento auxilia a administração da organização, considerando as constantes mudanças dos setores, torna-se crucial uma rápida tomada de decisão, ao mesmo tempo que, uma dose de criatividade, dinamismo e inspiração de seus colaboradores, não basta apenas fornecer o material ao usuário, mas sim torná-lo único no atendimento e que a satisfação seja geral.

Nesse contexto, as tarefas parecem fáceis para quem gerencia uma biblioteca, onde cada serviço da unidade de informação equivale-se pelo todo, tornando o trabalho dos colaboradores mais satisfatório e menos estressante, a fim de trabalhar mais e melhor tornou o “*Coaching*” prática crescente e que cada vez mais organizações aderem.

Diante desse cenário de trabalho em casa e de um desenvolvedor de pessoas acarretou um problema atual no mercado empresarial em geral, as questões éticas ligadas a entidade e aos segredos da corporação, primando pelas concepções éticas dos profissionais envolvidos cria-se a Sociedade Brasileira de *Coaching* (SBCoaching) pioneira em *Coaching* no Brasil desde 1999 e a única a possuir um centro de pesquisa e desenvolvimento, que tem como intuito fundamentar a prática e trazer comprovações científicas da aplicação deste importante processo no país, ela desenvolveu os preceitos da conduta do profissional por meio do código de ética do *Coaching*. (SBCoaching, 2014).

A ideia de apresentar o *coaching* como atribuição ao Profissional da Informação objetiva, como menciona Almeida (2007), identificar as lacunas entre o saber adquirido no aprendizado da formação inicial e aquele desenvolvido a partir da prática profissional diária. Além disso, uma vez identificadas, o passo seguinte é analisar de que forma essas lacunas necessitam ser preenchidas, para que a formação possibilite, de fato, o desenvolvimento do saber, através da reflexão consciente para uma ação de mudança eficaz que, a partir do que a prática do *coaching* pode transformar.

Segundo Souza (2013), nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação são quase nulos os estudos abordando esses aspectos; as análises e pesquisas realizadas são apontadas por estudiosos das áreas e os relacionam com a formação, no tocante as mudanças curriculares, o mercado de trabalho, os perfis, as competências e habilidades do Profissional da Informação, como podem ser citados os estudos da Special Libraries Association (2003).

Como nas definições sobre o *coaching* apresentadas, pode-se aferir que o planejamento de carreira proposto por Dutra (2008), se enquadra e pode coexistir de forma benéfica ao Profissional da Informação em suas decisões e metas de carreira. Seja dentro ou fora de uma organização, o Profissional da Informação pode buscar orientação profissional utilizando as abordagens apresentadas e qualquer momento de sua carreira, e pode considerar e conjugar a prática do *coaching* às teorias e estudos apresentados.

Metz (2011) enfatiza que *coaching* é um processo com níveis e estágios distintos e que devem ser considerados no processo de *coaching*:

- a) Estágio inicial, incluir conhecer o coachee e convidá-lo a participar do processo de *coaching*;
- b) Estágio de conteúdo abrange discussões das questões apresentadas pelo coachee, bem como as opções que este tem e quais devem ser os próximos passos para a efetivação de mudanças e;
- c) Estágio de conclusão, no qual são resumidas as questões discutidas e qualquer plano que as partes (coachee e coach) acordaram. Nesse ponto, o coach também provê o encorajamento apropriado ao coachee para a resolução das questões e situações relatadas.

O *coaching* é um conceito multidimensional e multidisciplinar, assim, como a Ciência da Informação, sendo possível sua viabilidade e aplicação, nos quais os Serviços de Informação estão inseridos. O Profissional da Informação como agente transformador e adaptável a todo o

tipo de ambiente informacional pode e deve fazer uso desse instrumento de capacitação, aprimoramento e crescimento, ajustando-o à sua prática profissional e a seu projeto de carreira.

## 2.4 *Coaching* e a ética

A Sociedade Brasileira de *Coaching* sentindo-se responsável pela formação de *Coaches* no Brasil devido a sua ação pioneira elaborou o Código de Ética e Conduto do *Coach* cujos objetivos abrange desde a orientação e conduta nas relações profissionais contribuindo assim com a boa prática da ferramenta, assim como informar os clientes os critérios éticos que deve buscar para contratar um *Coach*, ainda disseminar e reafirmar a confiabilidade do *Coaching* para com a sociedade e por fim estabelecer normas referentes ao exercício profissional. (SBCoaching, 2014).

A ferramenta *Coaching* devido a sua ligação direta com a ética profissional torna-se mais utilizada, diante disso faz necessário destacar os princípios fundamentais:

1. O *coach* baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos.
2. O *coach* trabalhará visando promover a qualidade de vida das pessoas e das coletividades, bem como promover melhorias e resultados em empresas, negócios e organizações.
3. O *coach* atuará com responsabilidade por meio do contínuo aprimoramento profissional, contribuindo para o desenvolvimento do *coaching* como campo de conhecimento e de prática.
4. O *coach* entenderá que sua formação e certificação em *coaching* o capacitam a atuar apenas no atendimento aos clientes de *coaching*, e não na formação de novos *coaches*. A atuação competente e eficaz na formação de novos *coaches* requer outro nível de capacitação, que deve ser obtida por meio de uma instituição idônea.
5. O *coach* assumirá como seu dever perante o cliente e a sociedade divulgar e cumprir as condutas éticas propostas por este código. (SBCoaching, 2014).

Tais princípios estão intimamente interligados conforme os objetivos expressos na ferramenta do *Coach* que orienta as relações profissionais por meio de uma conduta de boa prática do treinamento e orientação e valorização profissional, assim como dos clientes, no que tange informações pertinentes a cerca do uso do mecanismo *Coach* e suas facilidades no

tratamento profissional, assim como estabelecer a confiabilidade, credibilidade da ferramenta *Coaching* para com a sociedade em geral e assim concretizar o exercício digno da profissão.

O *Coach*, portanto, deve primar pela sociedade conforme a Declaração dos Direitos Humanos, assim como garantir melhorias nas empresas em seus diferentes negócios, sendo responsável pelo aprimoramento profissional, considerando o seu perfil de desenvolvedor de pessoas, sem agredir os preceitos éticos.

O *coaching* quando entendido a partir de uma dimensão filosófica ou conceitual pode orientar e contribuir para a atuação do indivíduo em seu contexto profissional e pessoal, sendo possibilitado através de uma abordagem sistêmica, holística e integrativa da instituição por parte de seus líderes na orientação, atitude e comportamento nos sistemas de informação, no sentido de que o trabalho desempenhado corresponda ao aprimoramento e a melhoria dos colaboradores da organização em suas atividades e tarefas desempenhadas.

## **2.5 *Coaching* com foco na gestão de serviço atual**

Segundo Souza (2013), no século XXI, a carreira será cada vez mais em um processo de mudança e de aprendizagem contínua e ininterrupta, no interesse real pelo próprio desenvolvimento na busca em aprender sobre si mesmo, através do autoconhecimento, e também no reconhecimento da oportunidade de crescer com os outros. O bibliotecário deve buscar conhecer tendências e inovações que têm sido utilizadas em vários países. Nesse contexto, o *coaching* se apresenta como um subsídio eficaz e promissor de planejamento e aperfeiçoamento individual e coletivo nas Unidades de Informação.

Gestão de Serviço nas Unidades de Informação trata-se de políticas e práticas necessárias para administrar o trabalho das pessoas, tais como agregar talentos à organização, integrar e orientar talentos em uma cultura participativa, acolhedora e empreendedora; modelar o trabalho seja individual ou em equipe de maneira a torná-lo significativo, agradável e motivador, recompensar os talentos pelo excelente desempenho e pelo alcance de resultados como reforço positivo; avaliar o desempenho humano e melhorá-lo continuamente; comunicar/transmitir

conhecimento e proporcionar retroação intensiva; treinar e desenvolver talentos para criar uma organização de aprendizagem; proporcionar excelentes condições de trabalho e melhorar a qualidade de vida no trabalho; manter excelentes relações com talentos, sindicatos e comunidade em geral.

A Gestão de Pessoas no Serviço tem o objetivo de incentivar o poder criativo e também de responsabilidades conjuntas, entre gerentes e operários, onde todos respondem pelos erros e acertos, tendo como alvo o aprimoramento de informações e conhecimentos necessários para os indivíduos e para a organização (SALM e AMBONI, 1997), porém para alcançar este alvo as pessoas são extremamente necessárias uma vez que conferem vitalidade às atividades e processos inovam, criam, recriam contextos e situações que podem levar a organização a posicionar-se de maneira competitiva, cooperativa e diferenciada com os clientes, outras organizações e no ambiente de negócios em geral. Visto isto, a Gestão de Serviço se mostra como um importante instrumento de Administração para as organizações, uma vez que estas dependem das pessoas para poderem funcionar e alcançar o almejado sucesso e crescimento. Segundo Chiavenato (2010), as organizações jamais existiriam sem as pessoas que lhe dão vida, dinâmica, energia, inteligência, criatividade e racionalidade. Na verdade, cada uma das partes (organização e pessoal) depende uma da outra.

A Gestão de Pessoas no Serviço baseia-se, segundo Chiavenato (2010), em cinco aspectos fundamentais. As pessoas são dotadas de personalidade própria e profundamente diferentes entre si, com uma história pessoal diferenciada e são possuidoras de habilidades, conhecimentos e competências indispensáveis à gestão dos demais recursos da organização; As pessoas são ativadores dos recursos organizacionais; As pessoas são parceiros da organização, capazes de conduzir a organização a excelência e ao sucesso; As pessoas são organismos dotados de competências essenciais ao sucesso organizacional; As pessoas são o capital humano da organização.

A Gestão de Pessoas no Serviço é uma área sensível à mentalidade da organização, pois depende da cultura, estrutura, tecnologia, dentre outras características da mesma, além do meio no qual esta se insere, para se determinar a forma e profundidade com a qual será empregada. Por

isto, para que a gestão possa surtir algum efeito positivo e consolide na organização, segundo Oliveira (2010), é essencial que esta observe as seguintes etapas:

- Identificar, a partir do perfil estabelecido pela instituição, as pessoas que estão dentro da média, abaixo ou acima das expectativas;
- Informar o "gap" (lacuna entre o que a empresa espera da pessoa e o que esta efetivamente apresenta naquele momento);
- Desenhar um plano individual de capacitação por competências, com vista à redução de custos;
- Fornecer feedback sobre o potencial vital individual em tempo recorde;
- Tomar decisões relativas a rodízios, promoções, formação de grupos de sucessão, aconselhamento, remanejamentos;
- Preparar as pessoas para a avaliação do desempenho. (OLIVEIRA, (2010).

Os seis processos básicos da Gestão de Pessoas no Serviço, segundo Chiavenato (2010) são:

- Processos de Agregar Pessoas: São os processos utilizados para a admissão de novas pessoas na organização. Incluem o recrutamento e seleção de pessoas;
- Processos de Aplicar Pessoas: São os processos utilizados para alocar as pessoas que foram agregadas as empresas em suas funções, além de orientar e acompanhar o seu desempenho. Incluem desenho organizacional e desenho de cargos, análise e descrição de cargos, orientação das pessoas e avaliação do desempenho.
- Processo de Recompensar Pessoas: São os processos utilizados para dar incentivo às pessoas e satisfazer as suas necessidades individuais, das mais básicas, às mais elevadas. Incluem recompensas, remuneração e benefícios e serviços sociais.
- Processos de Desenvolver Pessoas: São os processos utilizados para capacitar e desenvolver as habilidades das pessoas. Inclui treinamento, gestão do conhecimento e gestão de competências, aprendizagem, programas de mudanças e desenvolvimento de carreiras e programas de comunicação.

•Processos de Manter Pessoas: São os processos utilizados para criar condições psicológicas e ambientais, para manter as pessoas na organização. Incluem clima, disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida e manutenção de relações sindicais.

•Processos de Monitorar Pessoas: São os processos utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados. Incluem banco de dados e sistemas de informações gerenciais.

Segundo Oliveira (2010), os processos de gestão de serviço, é desenhado de acordo com as exigências do ambiente para o qual se destinam, a fim de obter a melhor compatibilização entre si, e de corresponder à constituição de princípios ativos estabelecidos pela organização que os envolve.

Assim como na sociedade ocorrem mudanças constantes, na Administração essas mudanças também ocorrem e segundo Hampton (1992) citado por Alves (2004), na área de administração, essas mudanças são caracterizadas dentro e fora da empresa, ou seja, fora da empresa estão às condições ambientais e econômicas que se mostram instáveis e dentro da empresa temos os empregados que estão sempre mudando a fim de obter maior nível educacional e colocando maior ênfase nos valores humanos a fim de melhorar a qualidade de suas vidas no trabalho.

Alves (2004), a fim de demonstrar a preocupação com as mudanças e a ênfase na valorização das pessoas apresenta tendências da administração que refletem características da sociedade, que podem ser aplicadas também às unidades de informação de acordo com suas necessidades, que são:

•Competitividade e inovações: Trata-se da necessidade das organizações alcançarem o desenvolvimento econômico e organizacional. Isso gera a necessidade de aprendizado contínuo por parte dos funcionários devido às grandes mudanças e inovações. Trabalhar para aprimorar a competitividade contribui para a qualidade nas decisões, melhora a satisfação e a motivação da equipe.

- Administração participativa: Envolve todas as pessoas ligadas à organização no processo de tomar decisões e propor objetivos. Acontece quando todos os envolvidos opinam de acordo com suas necessidades e conhecimentos, a fim de que todos cheguem a um consenso, por exemplo, sobre os melhores processos a serem planejados e executados, e a melhor forma de conduzir um determinado processo aos resultados esperados. Esse fator contribui para a satisfação pessoal.

- A reengenharia de processos: É a inovação total dos processos, para a melhoria dos mesmos, o que vai garantir a competitividade entre as organizações. Utiliza o benchmarking.

- Benchmarking: Consiste no processo de identificar e copiar as melhores práticas administrativas e de trabalho, a fim de buscar inovações e competências necessárias à competitividade.

- A qualidade de vida no trabalho: Procura proporcionar o bem estar físico, psicológico e social das pessoas, constitui-se, portanto na valorização do bem estar das pessoas no trabalho (ALVES, 2004).

- Inteligência emocional: propõe que as pessoas tenham autoconhecimento, autocontrole, automotivação, empatia e habilidades interpessoais, para que possam melhorar o seu campo emocional, social e de trabalho (ALVES, 2004).

Na atualidade, gerenciar pessoas passou a ser uma realidade também para os bibliotecários gestores de unidades de informação, em especial bibliotecas universitárias, que contam com a Gestão de Serviço como ferramenta para a melhoria de qualidade e atualização de serviços.

O bibliotecário, quando a frente de uma unidade de informação é responsável para que sua instituição atinja os objetivos e metas organizacionais. Segundo Simon (1989) citado por Alves (2004), o bibliotecário como gestor, deve reunir características como tomada de decisão, buscar sempre formas de melhorar o desempenho e alcançar os objetivos da unidade de informação, elaboração de planos e relatórios, garantir que haja sempre uma boa comunicação entre dirigentes e subordinados, além de incentivar os funcionários da unidade a realizarem atividades em grupo.

Para exercer essa função de gestor de forma eficiente, o bibliotecário deve assumir o papel de líder e empreendedor, solucionando conflitos e problemas diversos que vão surgindo, saber alocar recursos para melhor aproveitamento dos mesmos, além de fazer sempre uma reflexão e autoanálise do próprio gerente sobre o seu cargo e suas experiências vividas.

Belluzo citada por Alves (2004) aponta como práticas da gestão de serviço, administrar e gerenciar com pessoas, enfatizar participação, motivar o pessoal, valorizar o cliente, preocupar-se com o futuro e voltar para os ambientes internos e externos da organização. Este é o desafio para o bibliotecário como gestor, que consiste em saber lidar com esses fatores, fazendo com que as pessoas de sua equipe e os recursos tecnológicos trabalhem juntas, se adaptando um ao outro.

Para que ocorra este ajuste mútuo entre recursos tecnológicos e humanos, é necessário que haja uma capacitação das equipes de trabalho, que segundo Chiavenato (2003) citado por Alves (2004), pode ocorrer de diversas formas como, por exemplo:

- Rotação de cargos, que expande as habilidades das pessoas, conhecimentos e capacitação;
- Posição de assessoria, que permite que uma pessoa trabalhe sob a supervisão do gerente;
- Treinamento na prática, que é aquele que ocorre dentro da rotina de trabalho;
- Treinamento fora da empresa;
- Estudo de casos (análise de situações a serem resolvidas);

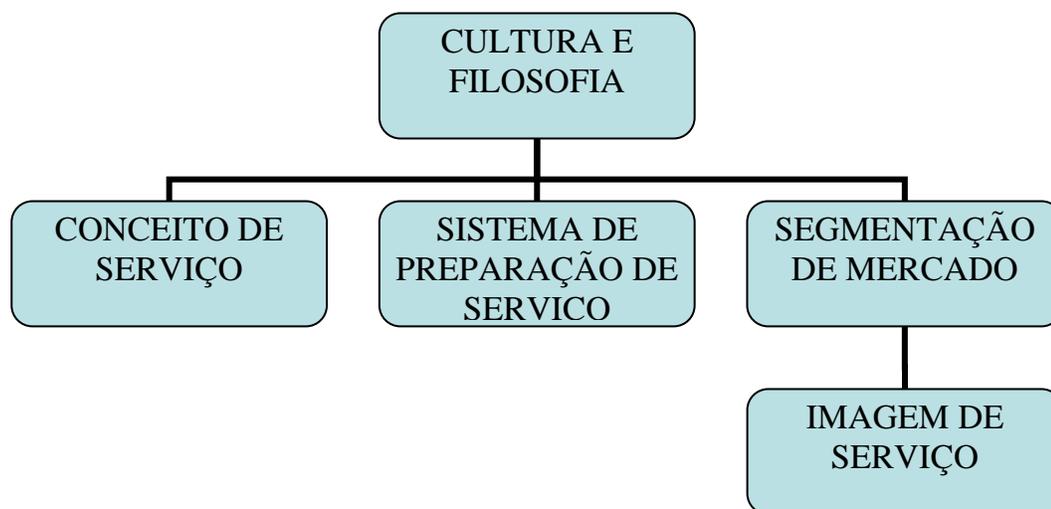
A capacitação pode solucionar sérios problemas nas unidades de informação, visto que atualmente é importante para promover serviços de qualidade e para a satisfação dos usuários, para isso é necessário conhecer as necessidades dos usuários, se atualizar quanto às bases de dados, conhecer a linguagem e conceitos da área do conhecimento em que a unidade está inserida, conhecimento de softwares, dentre várias outras coisas, que exigem uma constante capacitação das equipes de trabalho das unidades de informação. Vale lembrar aqui que a capacitação sozinha não é a solução para os problemas da empresa, a empresa deve também motivar seus funcionários, incentivar o bom relacionamento dentro do ambiente de trabalho e a troca de informações entre funcionários, incentivar um bom relacionamento entre departamentos

e acima o gestor da unidade de informação deve manter sempre um bom diálogo e relacionamento com os funcionários da unidade.

Percebe-se que é necessário que todas as atitudes sejam discutidas com todo o grupo, delegando responsabilidades a todos os funcionários e mostrando que eles são parte fundamental do processo. Os funcionários se sentem motivados com essa atitude.

Como base teórica o estudo irá se apropriar dos ensinamentos de Nogueira (2008), quando diz que criar um serviço de informação tem a mesma perspectiva lógica e geral de estruturação de marketing do produto tangível - produzir algo que seja a referência de troca justa e livre da organização com o seu público-alvo - satisfazendo assim a ambos. É no detalhamento de processo de criação da oferta de serviço que aparecem os aspectos peculiares de produto tangível.

Normann (1998) propõe um formato gráfico alinhado a essa estruturação que pode ser de grande valia. Esta panorâmica do processo, estampada na figura, revela que temos cinco conjuntos de atividades interligadas, mas que possuem características específicas.



Sistema geral da oferta de serviço

O primeiro conjunto estabelece a importância da “cultura informacional e a filosofia de serviços” como referência central para a oferta de serviços. Isso está baseado no fato de que a oferta de serviço depende predominantemente de pessoas de toda a organização. Não há, no caso da organização de serviço, reforço para o conceito de áreas especializadas em clientes, pois, de fato, todas são.

Um segundo conjunto identifica a necessidade de segmentação. O produto serviço é caracteristicamente um produto que envolve forte relacionamento.

Uma parte significativa das oportunidades em serviços está relacionada às atividades com os nichos e com as ofertas personalizadas. Entender o cliente detalhadamente não é apenas seguir a orientação tradicional de marketing. É essencial para a sobrevivência do relacionamento na medida em que o elemento de troca é intangível e exige a confiança permanente entre as partes.

Um terceiro desta a importância da imagem do serviço junto ao cliente. Este conjunto, descrito mais detalhadamente em capítulos relacionados aos aspectos estratégicos de serviços, reforça a importância da percepção do cliente de serviços quanto ao grau de preparação do fornecedor (especialização na oferta). Além disso, o destaque gráfico sobre a imagem do serviço busca reforçar que o fornecedor não deve apenas ser competente: precisa passar essa imagem continuamente.

Os dois últimos conjuntos de atividades apresentados no gráfico merecem aqui um detalhamento especial: “Conceito de serviço” e “Sistema de preparação de serviço”.

Em 1983 foi desenvolvido o mais conhecido modelo de avaliação da qualidade em serviços por Parasuraman, Zeithaml e Berry, onde são apontadas as principais características dos serviços:

1. Intangíveis, já que são julgados pela percepção do cliente.
2. Heterogêneos, já que dependem do desempenho do prestador de serviços.
3. Produção e consumo inseparável, dificultando o controle e avaliação do produto.

As qualidades da gestão de serviços segundo o modelo SERVQUAL foi baseada inicialmente na metodologia em 5 dimensões:

- **Confiabilidade:** habilidade de prestar o serviço solicitado com presteza de forma segura e eficaz.
- **Presteza:** disposição em auxiliar os clientes e fornecer o serviço com atenção.
- **Garantia:** conhecimento e cortesia dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança.
- **Empatia:** atenção pessoal e cuidados dispensados aos clientes.
- **Aspectos tangíveis:** aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.

Segundo Lancaster (2004), os serviços ao público foram divididos em dois grupos: serviços ‘sob demanda’ e serviços de ‘notificação’. Os primeiros podem ser considerados serviços passivos, no sentido de que respondem a demandas, mas não as provocam. Os serviços de notificação, por outro lado, são mais dinâmicos: são planejados para informar as pessoas sobre publicações e outras fontes de informação que lhes interessem potencialmente. Os serviços sob demanda, por seu turno, podem ser divididos em dois grandes grupos: serviços que fornecem documentos e serviços de recuperação de informações. Os serviços de notificação são basicamente serviços de recuperação, ou mais corretamente, serviços de disseminação de informações.

Pode-se, então, considerar a biblioteca como uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida. Portanto, qualquer avaliação a que a biblioteca seja submetida deve se preocupar em determinar em que medida ela desempenha com êxito essa função de interface.

### 3 METODOLOGIA

As bibliotecas escolhidas para a aplicação desta pesquisa fazem parte da UERJ que integram a Rede Sirius. As Bibliotecas da Rede Sirius pesquisadas são compostas por unidades que integram as áreas de Tecnologia e Ciências, Educação e Humanidades da instituição.

De acordo com Santos (2002), a biblioteca tem como principal função e missão oferecer a infraestrutura bibliográfica necessária às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração; organizar, difundir e permitir o uso da informação como recurso para a geração de novos conhecimentos, cumprindo assim a missão de uma biblioteca universitária.

No procedimento metodológico do estudo foi utilizado o Método da Pesquisa de campo. O instrumento utilizado foi o questionário de entrevista com perguntas abertas e fechadas buscando obter formas de análises qualitativas e quantitativas. Foi aplicado junto ao corpo dos bibliotecários que participaram do PDG - Programa de Desenvolvimento Gerencial da UERJ e foram muito receptivos os cinco respondentes durante uma semana do mês de Maio de 2015.

O programa foi realizado em 2013 por um período de 3 meses entre a Rede Sirius e SRH, uma parceria para mais qualidade de gerenciamento. Trata-se de uma experiência inédita na UERJ que proporcionou uma jornada de desenvolvimento pessoal e profissional sem precedentes aos bibliotecários.

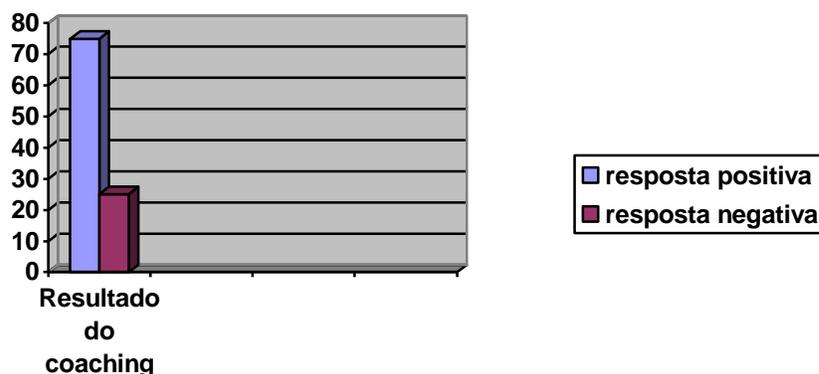
O PDG compreendeu os seguintes módulos: Dinâmica outdoor; História da UERJ e Patrimônio; DEARH (Departamento de Administração de Recursos Humanos) e DESSAUDE (Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho); SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Aquisições, desenvolvido pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro) e Módulo Comportamental a partir de uma visão de futuro que o atual cenário de RH exige. (Blog REDE SIRIUS, 2013).

Ao aplicar o questionário pode-se avaliar o grau de satisfação a cerca dos métodos e da aplicabilidade do *coaching* dentro das entidades a eles vinculadas, se eles discordavam totalmente ou parcialmente, se concordavam total ou parcialmente e se eram indiferentes ao processo do *coaching*.

#### 4 ANÁLISE DE DADOS COLETADOS

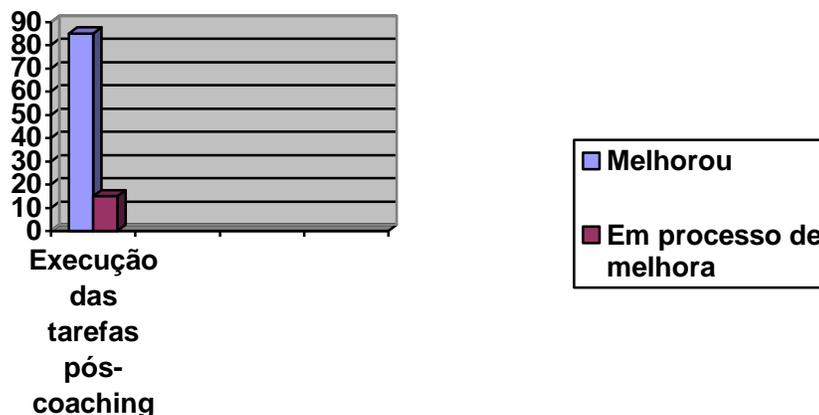
Neste capítulo serão avaliados todos os dados coletados tomando como referência a base teórica do estudo.

Em relação ao treino e formação do *coaching* pelo coach, o profissional consegue lidar com momentos difíceis para atingir seus resultados e vêm formas de resolver os contratempos, obteve-se 75% de respostas positivas e 25% negativas, pois os profissionais consideraram que o treinamento ainda é pequeno, mas tende a crescer.



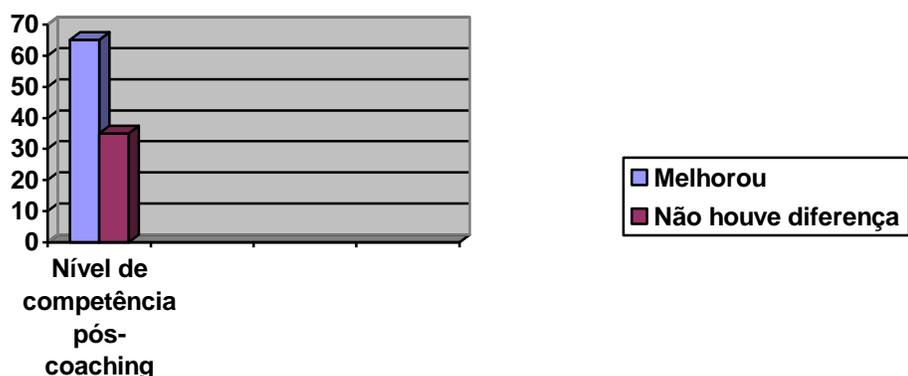
**Gráfico 1: Pesquisa aplicada pelo autor.**

Após o treinamento do coach, esses profissionais viram mais possibilidades para executar suas funções, pois ao perguntarmos se conseguem executar suas tarefas melhor e conseguiram novas formas de executá-las após o treinamento, 85% dizem ter melhorado e 15% estão ainda trabalhando para melhorar e aplicar os métodos ensinados na sua área de trabalho.



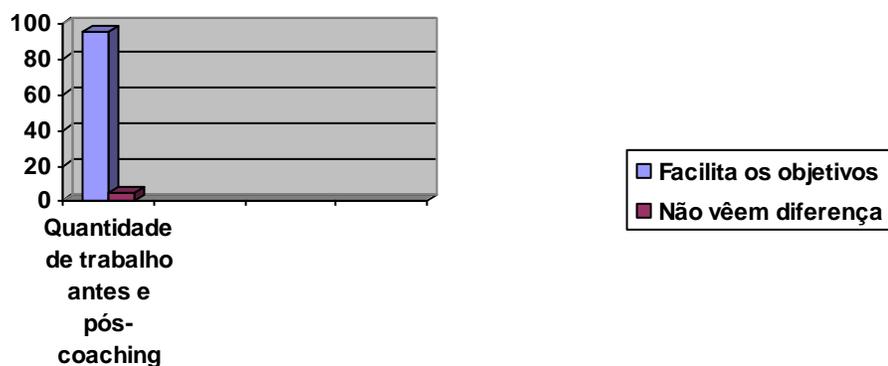
**Gráfico 2: Pesquisa aplicada pelo autor.**

Em relação a competência do desempenho de suas funções, 65% afirmam ter melhorado sua competência e que o coach facilitou o processo e 35% diz não verem diferença entre o antes e o pós coach. Percebe-se que apesar dos colaboradores reconhecerem anteriormente a necessidade e as premissas do *coaching*, ao se depararem com as competências da Biblioteconomia, grande parte não viu formas de mudança dentre seu campo de trabalho.



**Gráfico 3: Pesquisa aplicada pelo autor.**

Considerando a quantidade do trabalho antes do *coaching* e após o mesmo, verificou-se que o grau foi elevado e que 95% afirmam que o *coaching* facilita os objetivos pré-estabelecidos e traz o retorno esperado, 5% não vêem diferença em relação ao *coaching*.



**Gráfico 4: Pesquisa aplicada pelo autor.**

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Após as análises do estudo pode-se arriscar neste universo pesquisado que a ferramenta *Coaching* é fundamental no processo de gestão da organização estudada e que seus conceitos podem ser aplicados dentro da Unidade da Informação, funcionando como base para o aprimoramento contínuo primordial para a execução do trabalho dentro da Biblioteca.

Em momentos de incerteza e caos, nos quais os indivíduos estão cada vez mais envolvidos e sendo levados pelas condições externas de poder, de competição, de estresse, de fragmentação, de falta de tempo e de um sentido real sobre o que efetivamente vem a caracterizar as suas opções profissionais, estar consciente e ser responsável por suas decisões e escolhas, na finalidade de transmutar estas evidências, torna-se crucial.

A missão do Profissional da Informação na nova era não deverá ser mais concebida como o de guardião do saber, uma vez que o que se espera desses profissionais na atualidade é que sejam agentes de mudanças. Sem uma nova mentalidade, continuará a se repetir as ações, que já foram empreendidas dentro das organizações e que não levaram à melhores resultados, dos quais já se obteve, assim, a mudança se faz necessária.

Portanto, pode-se verificar que essa ferramenta possui benefícios que comprovam o resultado da pesquisa de campo tais como:

- a) Autoconhecimento;
- b) Resgate de motivação;
- c) Resultados mais eficientes;
- d) Foco nas ações;
- e) Conscientização do uso do tempo;
- f) Melhoria nos relacionamentos interpessoais;
- g) Desenvolvimento de habilidades;
- h) Melhoria na comunicação.

De acordo com a análise de dados, *Coaching* é fundamental na inserção profissional do bibliotecário no mercado de trabalho, pois, essa ferramenta aplica-se na co-criação, no reconhecimento da intenção positiva, no desenvolvimento de liderança, no feedback construtivo e realista, no patrocínio positivo e no reconhecimento do perfil da equipe.

Sugere-se que as instituições invistam mais no treinamento, para que os profissionais possam se atualizar, uma vez que a área de Ciência da Informação é uma área que exige constante atualização dos funcionários, pois a cada dia surgem novas formas de processar tecnicamente um livro, novas ferramentas, além de novos assuntos do qual tratam o seu acervo. Em relação às outras áreas que compõem a Ciência da Informação (Arquivologia e Museologia), acredita-se ser viável investirem na aplicabilidade dessa ferramenta para o aprimoramento de suas tarefas.

A pesquisa de campo deixou claro que os colaboradores vêem a importância do *Coaching*, mas, nem sempre reconhecem como é aplicada, todavia, fica evidente que as entidades estão investindo cada vez mais no *Coach*, pois, reconhecem sua necessidade e sua viabilidade para a Unidade.

Por fim, o *Coaching* torna-se uma ferramenta cada vez mais utilizada nas organizações e sua funcionalidade atende a demanda de serviços da Biblioteca. Considerando os benefícios obtidos pode-se arriscar que essa ferramenta fortalece os colaboradores no dia a dia de suas atividades profissionais e conseqüentemente a Unidade de Informação, pois fornece mais segurança no atendimento aos seus usuários, e dessa forma todos os envolvidos ganham benefícios a curto, médio e longo prazos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Daniela Pereira dos Reis de. Aprendizagem organizacional em ambientes informacionais. In: VALENTIM, Marta Lúgia (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2.ed. Marília: FUNDEPE, 2007. p.55-69.

ALVES, Roberta Caroline Vesú. **A gestão de pessoas em unidades de informação: a importância da capacitação no uso de tecnologias**. Revista de Iniciação Científica da FFC, v. 4, n. 2, 2004. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/ric/article/view/79>>. Acessado em: 20 de abril de 2014.

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos: e as tecnologias de Gestão Organizacional**. 3. ed. São Paulo:Atlas, 2010.

BLANCO, Valéria Bastos. **Um estudo sobre a prática de coaching no ambiente organizacional e possibilidade de sua aplicação como prática de gestão do conhecimento**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Católica de Brasília, 2006.

CAMPOS, Vanessa Oliveira. **Utilizando coaching e mentoring no desenvolvimento de pessoas**. 2012. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/vcampos/utilizando-coaching-e-mentoring-no-desenvolvimento-de-pessoas>>. Acesso em: 01 abr 2014.

CHAUÍ, M. **A existência ética**. Cadernos de Formação: Pedagogia Cidadã - Ética e Cidadania, São Paulo: UNESP- Pró-reitoria de graduação, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

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

CORREA, Henrique Luiz. **Gestão de serviços : lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes** / Henrique L. Correa, Mauro Caon. - São Paulo : Atlas, 2002. 479 p. : il.

DOWNEY, Myles. **Effective coaching: lessons from the coaches'coach**. 3rd. ed. [S.l.]: Cengage Learning, 2003.

DUTRA, Joel de Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectiva**. São Paulo, 2008.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas** / F. W. Lancaster ; tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. – Brasília, DF : Briquet de Lemos / Livros, 2004.

METZ, Ruth F. **Coaching in the library: a management strategy for achieving excellence**. 2<sup>n.d.</sup> ed. Chicago: American Library Association, 2011.

NINA, Renée Rosanne Vaz. **Profissional da informação: o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas**. 2006. Dissertação (Mestrado) – Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

NOGUEIRA, Jose Francisco; Cierco, Agliberto Alves. **Gestão estratégica de serviços: teoria e prática** / Jose Francisco Nogueira (org.); Agliberto Alves Cierco ... [et al.]. - São Paulo: Atlas, 2008. 228p.

NORMANN, Richard. **Richard Normann em gestão de serviços**, da Atlas, publicado em 1998.

OLIVEIRA, Cezar A. **Escola das Relações Humanas**. (2010). Disponível em: <<http://www.professorcezar.adm.br/Textos/Teoria%20das%20relacoes%20humanas.pdf>>. Acessado em : 20 de Junho de 2014.

REDE SIRIUS, Blog. (2013). Disponível em: <http://redesirius.blogspot.com.br/search?q=pdg>.

SALADA CORPORATIVA.2013. Disponível em:<<http://www.saladacorporativa.com.br/2013/12/por-um-home-office-eficiente/>> . Acesso em: 01 abr. 2014

SALM, J.F., AMBONI, N. **A empresa que aprende baseada no conhecimento**. Revista Brasileira de Administração, v.7, n.19, p.44-49, maio 1997.

SANTOS, Marisete Bispo dos. **As Sugestões Bibliográficas dos programas de disciplinas da graduação em Biblioteconomia: Caracterização e grau de atendimento pela biblioteca Central / UFES**. Vitória. 2002.

SBCoaching, **Sociedade Brasileira de Coaching**. Disponível em: <<http://www.sbcoaching.com.br/>>. Acesso em: 01 abr. 2014.2014

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina: arte e prática da organização de aprendizagem**. 11 ed. São Paulo: Nova Cultural, 2002.

SOUZA, Adriana Maria de. **O coaching na atuação do profissional da informação**. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, 2013.

SPILLER, Eduardo Santiago.; **Gestão de serviços e marketing interno** / Eduardo Santiago Spiller ... [et al.]. - Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 3. ed. - 138p. -

VERGUEIRO, Waldomiro; Valéria Martin Valls. **Tendências Contemporâneas na gestão da informação** / Organizadores Waldomiro Vergueiro, Valéria Martin Valls. - São Paulo: Editora Sociologia e Política, 2011. 151p.

## **APÊNDICE**

## APÊNDICE: Questionário aplicado

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – QUESTIONÁRIO

Nº do Questionário: \_\_\_\_\_

Prezado(a) bibliotecário(a),

Estou desenvolvendo o estudo intitulado “**A aplicação do coaching na carreira profissional dos bibliotecários: foco na gestão de serviços**”. Para tanto, necessito de sua colaboração respondendo a este questionário, cujo objetivo é coletar dados que serão utilizadas apenas com finalidade acadêmica. Informo que seu nome será mantido em anonimato, como forma de manter os critérios éticos da pesquisa. Desde já, agradeço sua colaboração.

Bruno Ribeiro da Silva

### PERFIL DO RESPONDENTE

**Sexo** ( ) Feminino ( ) Masculino

### Faixa Etária

( ) 18 a 20 ( ) de 21 a 30 ( ) de 31 a 40 ( ) de 41 ou mais

### FORMAÇÃO

Estudante ( ) Bacharel ( ) Licenciatura ( ) Mestrado ( ) Doutorado ( )

### QUAL SUA ÁREA DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL?

\_\_\_\_\_

**De seguida são apresentadas algumas questões no âmbito do seu percurso ao nível do Coaching. É muito importante que responda com SINCERIDADE, evitando respostas socialmente desejáveis.**

1. Alguma vez participou numa ação/treinamento/formação de Coaching para biblioteca?

Sim

Qual? Executivo  Corporativo e de Negócios  de Grupo  Pessoal/de Vida  Outros

\_\_\_\_\_ Não

2. Há quanto tempo participa neste tipo de ação/formação?

0 - 6 meses  6 meses - 1 ano  1 - 2 anos  > 2 anos

3. Quantas sessões de Coaching já frequentou?

5 – 10  10 – 15  15 – 20  20 – 25  > 25

4. Quais as razões que o levaram a escolher este tipo de intervenção?

\_\_\_\_\_

### COACHING

Indique o seu grau de concordância ou discordância para cada declaração:

<b>1 – Discordo Totalmente</b>	<b>2 – Discordo</b>				
<b>3 – Não Concordo, nem Discordo</b>	<b>4- Concordo</b>				
<b>5 – Concordo Totalmente</b>					
<b>Desde que iniciei ação/treinamento/formação de Coaching ...</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
... consigo lidar com momentos difíceis no trabalho, pois já passei anteriormente por dificuldades.					
...penso em muitas formas de alcançar os meus objetivos profissionais atuais.					
... penso existirem muitas formas para resolver um problema.					
... estou a alcançar os objetivos profissionais que defini para mim.					
... que me vejo como sendo muito bem sucedido no trabalho.					
... as coisas nunca me correm como eu gostaria, no que respeita ao meu trabalho.					
... olho sempre para o lado positivo das coisas, no que respeita ao meu trabalho.					
... no trabalho, sou capaz de ficar “por minha conta e risco”, se tiver que ser.					
... normalmente, encaro com naturalidade as coisas mais stressantes no trabalho.					
... quando tenho um contratempo no trabalho, tenho dificuldade em recuperar e seguir em frente.					
... quando me encontro numa situação complicada no trabalho, consigo pensar em muitas formas de sair dela.					
... julgo que se algo me puder correr mal no meu trabalho, certamente irá acontecer.					
... acho que consigo lidar com muitas coisas ao mesmo tempo neste trabalho.					
... julgo-me confiante em ajudar a estabelecer metas/objetivos na minha área de trabalho.					
... creio-me confiante em apresentar informação a um grupo de colegas.					
... acho-me confiante em contribuir para a discussão acerca da estratégia da biblioteca.					
... julgo-me confiante quando procuro uma solução para um problema de longo prazo.					

Indique o grau de concordância com cada afirmação e coloque um círculo no número que corresponde à sua opinião, segundo a seguinte chave:

<b>1 – Discordo Totalmente</b>	<b>2 – Discordo</b>				
<b>3 – Não Concordo, nem Discordo</b>	<b>4- Concordo</b>				
<b>5 – Concordo Totalmente</b>					
<b>Depois que participei desse treinamento/Coaching...</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
... consigo cumprir os objetivos da minha função.					
... demonstro conhecimento em todas as tarefas relacionadas com a minha função.					
... preencho todos os requisitos da minha função.					
... sinto-me capaz de gerir responsabilidade acima da que me é conferida habitualmente.					
... sou competente em todas as áreas do meu trabalho e desempenho as tarefas com competência.					
... de uma forma geral, demonstro bom desempenho , realizando as minhas funções conforme seria esperado.					
... planejo e organizo de forma a atingir os objetivos da função e cumprir os prazos estipulados.					
... atinjo os objetivos inicialmente projetados.					
... que a quantidade global de trabalho que realizo é elevada.					
... que a qualidade global de trabalho que realizo é elevada.					
... que o meu desempenho global no trabalho é elevado.					

**Fonte: Bruno Ribeiro.**