

Universidade Federal de Minas Gerais
Programa de Formação de Conselheiros Nacionais
Curso de Especialização em Democracia Participativa, República e
Movimentos Sociais

**Avaliação da qualidade dos serviços prestados em Conselhos de Classes: um
estudo no Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região – CRB – 6**

Maurício Antônio Vieira

Belo Horizonte

2010

MAURÍCIO ANTÔNIO VIEIRA

Avaliação da qualidade dos serviços prestados em Conselhos de Classes: um estudo no Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região – CRB – 6

Monografia apresentada ao Curso de Especialização do Programa de Formação de Conselheiros Nacionais da Secretaria-Geral da Presidência da República, como requisito parcial para obtenção do título de especialista em Democracia Participativa, República e Movimentos Sociais.

**Orientadora: Maria Manuela Martins Alves
Moreira**

Belo Horizonte

2010

V658a Vieira, Maurício Antônio
Avaliação da qualidade dos serviços prestados em Conselhos de Classes: um estudo do Conselho Regional de Biblioteconomia – 6ª Região. / Maurício Antônio Vieira. – 2010.
64 f. : il.

Orientadora: Profa. Maria Manuela Martins Alves Moreira
Monografia apresentada ao Curso de Especialização do Programa de Formação de Conselheiros Nacionais da Presidência da República, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Democracia Participativa, República e Movimentos Sociais.

1. Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região. 2. Conselhos de Classes. 3. Política Pública. I. Moreira, Maria Manuela Martins. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.

CDD 020.981



Universidade Federal de Minas Gerais
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA
Curso de Especialização em Democracia Participativa, República e Movimentos Sociais
Av. Antônio Carlos, 6627 – Caixa Postal 253 - Cidade Universitária - Pampulha
31270-901 - Belo Horizonte – MG / e-mail: adm_edist_@fafich.ufmg.br
TEL (31) 3499-5004

ATA DE APRESENTAÇÃO DE MONOGRAFIA DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM DEMOCRACIA PARTICIPATIVA, REPÚBLICA E MOVIMENTOS SOCIAIS

Aos 29 (vinte e nove) dias do mês de abril de 2010 (dois mil e dez), na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) – Brasília/DF, reuniu-se a Comissão Avaliadora da monografia intitulada **“Avaliação da qualidade dos serviços prestados em Conselhos de Classes: um estudo do Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região/CRB-6”**, elaborada por **Maurício Antônio Vieira**. A Comissão, composta por Fábio de Sá e Silva (IPEA) e Fernando de Barros Filgueiras (UFMG), após apresentação da monografia, deliberou pela aprovação condicionada da referida monografia, que deve ser reformulada até o dia 30 de junho de 2010, quando deverá ser apresentada nova versão ao orientador. Para constar, foi lavrada a presente ata, assinada pelos membros presentes.

Brasília, 29 de abril de 2010.

Fábio de Sá e Silva (IPEA)

Fernando de Barros Filgueiras (UFMG)

AGRADECIMENTOS

A Deus por acreditar em mim e me oferecer uma nova oportunidade a cada dia.

Aos meus familiares que muito me ajudam.

Ao meu amor, Simone, por estar sempre ao meu lado me ajudando e incentivando de forma incansável com tanto carinho.

Aos meus filhos Igor, Alan, Thiago e Andréia que são meu orgulho, pela paciência e pela ajuda.

Ao João Gabriel que desde sua existência tem sido minha grande fonte de inspiração e alegria.

Ao Wellington Marçal de Carvalho, que mesmo com outras atribuições tem me ajudado muito.

Ao Leonardo Soares, pelo apoio e incentivo.

Aos meus amigos do Setor de Informática da FAE e em especial o Anderson e André que me informaram sobre o curso.

Aos meus colegas de curso pelo estímulo nas horas críticas, especialmente ao tutor Felipe Nunes pela ajuda e compreensão.

As minhas amigas Marlene Lopes e Marilene Lopes da Costa pela grande ajuda.

Aos professores e a toda a equipe da EDIST/FAFICH pelo conhecimento adquirido.

A todos da Secretaria da Presidência da República pelo apoio na criação do Curso de Conselheiros Nacionais.

A Diretoria, funcionários do CRB-6 e bibliotecários que participaram desta pesquisa.

A minha Chefia e Diretoria da FAE.

Enfim, a todos que colaboraram comigo nessa fase particular da minha vida, especialmente aqueles que, por esquecimento não foram citados nesses agradecimentos.

Tudo é precioso para aquele que foi, por muito tempo, privado de tudo.

Friedrich Nietzsche

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CRB-1	Conselho Regional de Biblioteconomia 1ª Região
CRB-2	Conselho Regional de Biblioteconomia 2ª Região
CRB-3	Conselho Regional de Biblioteconomia 3ª Região
CRB-4	Conselho Regional de Biblioteconomia 4ª Região
CRB-5	Conselho Regional de Biblioteconomia 5ª Região
CRB-6	Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região
CRB-7	Conselho Regional de Biblioteconomia 7ª Região
CRB-8	Conselho Regional de Biblioteconomia 8ª Região
CRB-9	Conselho Regional de Biblioteconomia 9ª Região
CRB-10	Conselho Regional de Biblioteconomia 10ª Região
CRB-11	Conselho Regional de Biblioteconomia 11ª Região
CRB-12	Conselho Regional de Biblioteconomia 12ª Região
CRB-13	Conselho Regional de Biblioteconomia 13ª Região
CRB-14	Conselho Regional de Biblioteconomia 14ª Região
CRB-15	Conselho Regional de Biblioteconomia 15ª Região
SPW	Spiderware Consultoria em Informática Ltda

LISTA DE FIGURAS E ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Estrutura do Conselho Federal de Biblioteconomia - CFB.....	16
Figura 2	Estrutura do Conselho Regional de Biblioteconomia - CRB-6.....	19
Quadro 1	Procedimento Fiscalizatório do ano de 2005.....	43
Quadro 2	Procedimento Fiscalizatório do ano de 2008.....	44
Quadro 3	Procedimento Fiscalizatório do ano de 2009 – 1º semestre.....	45

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Tempo de registro no Conselho.....	24
Gráfico 2	Situação profissional.....	24
Gráfico 3	Localização do CRB-6.....	24
Gráfico 4	Horário funcionamento CRB-6.....	24
Gráfico 5	Competência, habilidade dos funcionários do CRB-6.....	25
Gráfico 6	Tempo espera para atendimento.....	25
Gráfico 7	Relacionamento dos funcionários com o público.....	26
Gráfico 8	Tempo de atendimento por telefone no CRB-6.....	26
Gráfico 9	Pontualidade nos serviços prestados pelo CRB-6.....	27
Gráfico 10	Estrutura organizacional da plenária do Conselho.....	27
Gráfico 11	Conhecimento da legislação.....	28
Gráfico 12	Regimento Interno do Conselho.....	28
Gráfico 13	Anuidade cobrada pelo CRB-6.....	29
Gráfico 14	Sugestão quanto ao valor da anuidade.....	30
Gráfico 15	Produtos e serviços oferecidos pelo CRB-6.....	30
Gráfico 16	Relacionamento da Diretoria com a categoria.....	31
Gráfico 17	Relacionamento da categoria com os Conselheiros.....	31
Gráfico 18	Meios de divulgação utilizados pelo Conselho.....	32
Gráfico 19	Tempo de comunicação entre CRB-6 e a categoria.....	32
Gráfico 20	Qualidade e confiabilidade das informações divulgadas pelo CRB-6.....	33
Gráfico 21	Eventos organizados pelo Conselho.....	33
Gráfico 22	Imagem do profissional sobre o CRB-6.....	33
Gráfico 23	Imagem da sociedade sobre o profissional.....	33
Gráfico 24	Relacionamento dos funcionários com a categoria.....	39
Gráfico 25	Relacionamento dos funcionários com a Diretoria e Conselheiros.....	39
Gráfico 26	Conhecimento das atividades do CRB-6.....	40
Gráfico 27	Conhecimento das rotinas do CRB-6.....	40
Gráfico 28	Participação dos funcionários no processo decisório.....	40
Gráfico 29	Salário dos funcionários do Conselho.....	41
Gráfico 30	Imagem dos bibliotecários para os funcionários do Conselho.....	41
Gráfico 31	Imagem da profissão de bibliotecário perante a sociedade.....	42
Gráfico 32	Processo fiscalizatório do Conselho.....	45

RESUMO

As grandes mudanças que aconteceram no país nos últimos anos, principalmente nos aspectos econômicos e sociais, despertaram ainda mais a necessidade das empresas de serem competitivas como fator primordial para sua sobrevivência, indiferentemente de sua característica, pública ou privada. As mudanças de ordem cultural precisam ser profundas: de eficiência para eficácia e efetividade; de processo para negócios de resultados. Essa necessidade de mudança comportamental identificada terá que ocorrer inclusive em instituições públicas prestadoras de serviços é o que indica a literatura e que se procurará demonstrar nesta pesquisa. Diante do exposto foi elaborado um instrumento de coleta de dados para uma pesquisa quantitativa que avaliará a satisfação, ou insatisfação, de cada funcionário do CRB-6, para cada uma das atividades que eles desempenham, bem como, da influência exercida pela maneira através do qual eles prestam seus serviços, que podem gerar a insatisfação/satisfação do usuário final, o profissional Bibliotecário. Os resultados desta pesquisa apontam que as condições salariais apresentam-se como um dos principais responsáveis pela insatisfação dos técnicos administrativos do CRB-6 e que os fatores condições de trabalho e suas relações interpessoais são os que mais contribuem para a satisfação dos mesmos, enquanto que a anuidade e a prestação de serviços tem sido alguns dos fatores que tem provocado insatisfação nos profissionais bibliotecários inscritos no Conselho.

Palavras-chave: Conselhos profissionais; CRB-6; profissionais – satisfação; profissionais – insatisfação.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. JUSTIFICATIVA	13
3. OBJETIVOS	14
3.1. Objetivo geral	14
3.2. Objetivos específicos.....	14
4. REVISÃO DE LITERATURA	15
4.1. Conselhos Profissionais.....	15
4.2. Conselho Federal de Biblioteconomia.....	15
4.3. Conselhos Regionais de Biblioteconomia	16
4.4. Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região – CRB-6	18
5. MATERIAL E MÉTODOS.....	21
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO	23
6.1 Profissionais	23
6.2. Funcionários	38
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	47
REFERÊNCIAS	53
ANEXO A – QUESTIONÁRIO BIBLIOTECÁRIOS.....	56
ANEXO B – QUESTIONÁRIO FUNCIONÁRIOS.....	61

1. INTRODUÇÃO

Esse trabalho objetiva conhecer o desempenho de um conselho profissional a partir da opinião dos Bibliotecários membros e dos funcionários que atuam no Conselho.

O foco desta análise será o Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região – CRB-6, responsável pela fiscalização do exercício profissional do Bibliotecário no Estado de Minas Gerais.

Para Lopes e Hagen (2006), os Conselhos de Classe ou Conselhos de Profissões foram criados numa perspectiva de controle do Estado sobre o trabalho autônomo exercido por trabalhadores detentores de maior qualificação e, conseqüentemente, de maiores elementos para análise e reivindicação de direitos trabalhistas, constituindo naquele momento uma ameaça à burguesia. Segundo Paixão (2009), “Conselho de Classe” é o órgão representativo da classe profissional atuante no Estado e tem por finalidade fiscalizar o exercício da profissão.

De acordo com Lopes e Hagen (2006), o Estado os cria e os municia de um ‘poder de polícia’ capaz de exercer o controle sobre este nicho de trabalhadores – os que detêm profissões regulamentadas. Essa era a visão do Estado para os trabalhadores especializados nas décadas de 30 a 50 no Brasil, quando então a União outorgou o ‘poder de polícia’ à autoridade administrativa, no caso, os Conselhos de Profissões regulamentadas.

Segundo Holanda (1997), os Conselhos, enquanto autarquias responsáveis pela ética da profissão devem também se engajar na tarefa de promover a discussão e o desenvolvimento de uma consciência ética profissional. Neste sentido, ele estará cumprindo parte de sua função social. O que se entende como a vertente política do Conselho diz respeito à mobilização e organização da categoria em torno de questões que sejam do seu interesse imediato e da sociedade em geral. Esse é um aspecto primordial dado o fato de que, nem sempre a formação acadêmica privilegia a inserção ética do profissional, estimulando um modelo de atuação individualista. É importante a criação de parcerias junto aos órgãos superiores do Poder Legislativo no sentido de implementação de lutas pela categoria e pelo social, além de uma aproximação com as instâncias governamentais.

Nesse sentido merece destaque o texto sancionado pelo Presidente da República (Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010), que dispõe sobre a universalização das

bibliotecas nas instituições de ensino do País. Será obrigatório um acervo de livros na biblioteca de, no mínimo, um título para cada aluno matriculado, cabendo ao respectivo sistema de ensino determinar a ampliação deste acervo conforme sua realidade, bem como divulgar orientações de guarda, preservação, organização e funcionamento das bibliotecas escolares. Esse é um magistral exemplo do quão profícuo pode ser a luta realizada pelos Conselhos Profissionais, notadamente o Conselho Federal de Biblioteconomia no caso em tela, em prol do bem comum.

Em qualquer ramo de atividade, as pessoas formam o subsistema social, enquanto o subsistema técnico inclui o fluxo de trabalho, as tarefas a serem executadas e a tecnologia existente, as máquinas, os equipamentos, as instalações, as técnicas de produção e a estrutura organizacional. Os resultados dos negócios são influenciados, em grande parte, mais por fatores sociais (interação, suporte, supervisão, etc.) do que por fatores técnicos (equipamentos, materiais, etc.) e a produtividade e a qualidade global da empresa está relacionada à análise acurada do sistema de necessidades e requisitos sociais e técnicos. (ESTEFANO, 1996).

Movida pela necessidade de se corrigir a forte tendência à desumanização no trabalho surgida com a aplicação de métodos rigorosos, científicos e precisos, aos quais os trabalhadores deviam se submeter surge a Teoria das Relações Humanas. Segundo Chiavenato (1982), essa verdadeira revolução na administração ocorreu no início da II Guerra Mundial, ressaltando o caráter democrático da administração. Surgiu uma nova concepção sobre a natureza do homem, o *homem social*. Sob essa concepção, considera-se que os trabalhadores são criaturas sociais complexas, com sentimentos, desejos e temores; as pessoas são motivadas por certas necessidades e alcançam suas satisfações através dos grupos com os quais interagem, a supervisão e liderança que influencia o comportamento das pessoas e, as normas do grupo funcionam como mecanismos reguladores do comportamento dos membros. (CHIAVENATO, 1982).

Dentro dessa percepção, pode-se definir Administração como "*trabalhar com e por meio de pessoas e grupos para alcançar objetivos organizacionais*". (HERSEY; BLANCHARD, 1986). Planejar, organizar, controlar e proporcionar motivação aos profissionais se configuraria como funções básicas da administração.

As grandes mudanças que aconteceram no país nos últimos anos, principalmente nos aspectos econômicos e sociais, despertaram ainda mais a necessidade das empresas de serem competitivas como fator primordial para sua sobrevivência, indiferentemente de sua característica, pública ou privada. As mudanças de ordem cultural precisam ser

profundas: de eficiência para eficácia e efetividade; de processo para negócios de resultados.

Diante do exposto será elaborado um instrumento de coleta de dados para uma pesquisa quantitativa que avaliará a satisfação, ou insatisfação, de cada funcionário do CRB-6, para cada uma das atividades que eles desempenham, bem como, da influência exercida pela maneira através do qual eles prestam seus serviços, que podem gerar a insatisfação/satisfação do usuário final, o profissional Bibliotecário.

Essa pesquisa visa conhecer a opinião dos Bibliotecários inscritos no CRB-6 e dos funcionários relativa à prestação de serviços da autarquia.

2. JUSTIFICATIVA

O presente trabalho resulta de uma série de questionamentos no âmbito da vida profissional e da participação no Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região, como voluntário na 12ª gestão, no período de 2000-2002, como Conselheiro efetivo na 13ª gestão de 2003-2005 e como Vice-Presidente no período de 2004-2005. Justifica-se, pelo fato do estreitamento profissional com membros de outros conselhos, e ainda com, funcionários e bibliotecários espalhados por todo país.

A necessidade de se compreender a forma como se dá à prestação de serviços, além dos mecanismos de tomada de decisão, no âmbito interno da instituição, se torna importante na medida em que poderá balizar ações que visem à otimização dos serviços e das relações de trabalho, com o intuito melhorar o grau de satisfação dos funcionários do CRB-6 e dos usuários finais quando da utilização dos serviços prestados pelo CRB-6. Também será pesquisado qual a participação dos funcionários no processo de tomada de decisão.

Para Angeloni (2003), tomada de decisão é o processo de se transformar os dados em informação e a informação em conhecimento. A tomada de decisão torna-se mais eficiente quando envolve uma quantidade maior de pessoas, ou seja, quando realizada em equipe, no conhecimento das suas necessidades e na falta de um canal de comunicação entre a alta administração e o nível operacional, que possibilite conhecer as suas reais carências.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo geral

Conhecer o desempenho dos Conselhos de Biblioteconomia e em especial do Conselho Regional de Biblioteconomia – CRB-6, a partir da opinião dos bibliotecários membros e dos funcionários que atuam nele a partir da identificação dos fatores que provocam satisfação/insatisfação no trabalho para os profissionais e, também, da sua correlação com a satisfação/insatisfação dos Bibliotecários quanto aos serviços prestados.

3.2. Objetivos específicos

- mapear o conceito de qualidade (qualidade sob o ponto de vista do funcionário) a fim de contribuir para o aumento do grau de satisfação dos bibliotecários e funcionários em relação aos serviços prestados pelo CRB-6;
 - identificar os fatores de satisfação e insatisfação dos funcionários, bem como as implicações para a qualidade dos serviços prestados;
 - avaliar as melhorias implantadas pelo Conselho a partir da adequação ao uso das atividades (qualidade sob o ponto de vista do bibliotecário);
 - conhecer o envolvimento entre diretoria, funcionários e bibliotecários;
 - propor mudanças necessárias para melhor prestação de serviços e maior satisfação dos funcionários no desenvolvimento de suas atribuições;
 - identificar o grau de conhecimento sobre as normas, regulamentações do CRB-6.
- .

4. REVISÃO DE LITERATURA

4.1. Conselhos Profissionais

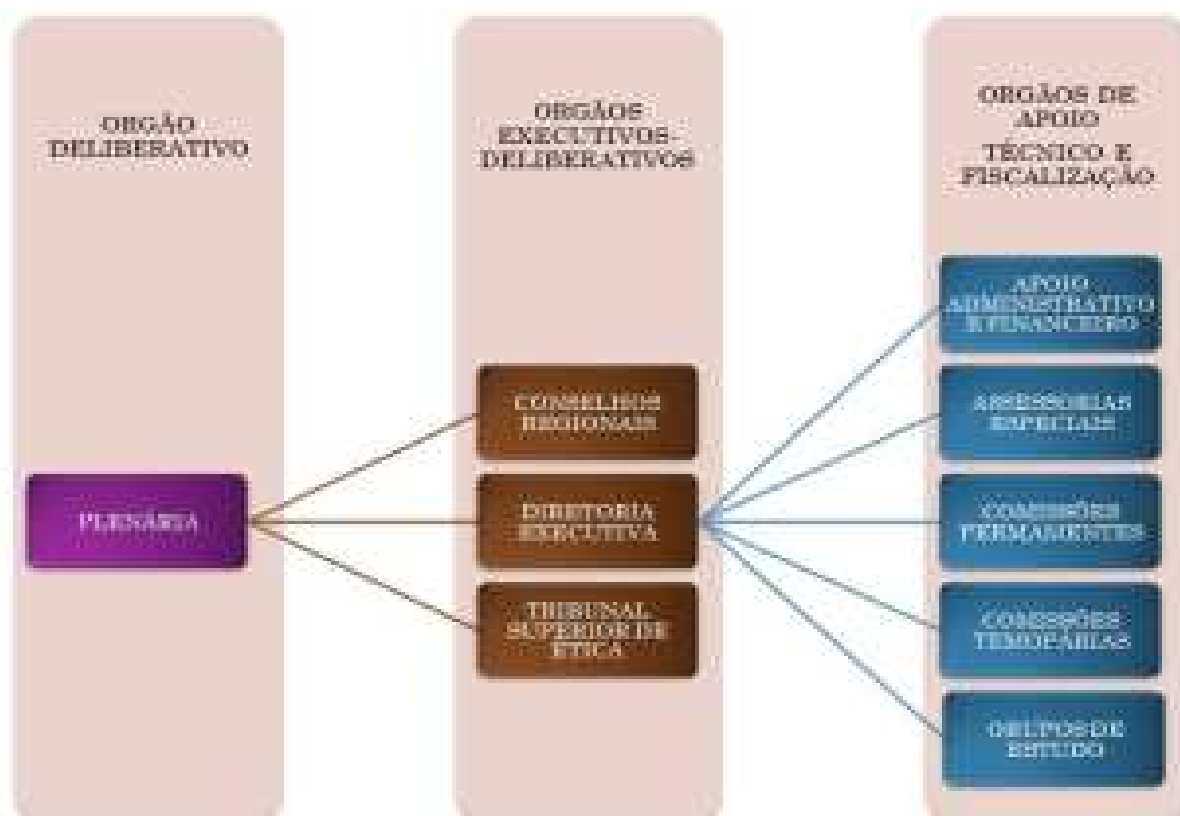
A legislação brasileira define que os profissionais de profissões regulamentadas serão, obrigatoriamente, fiscalizados pelos seus Conselhos de Classe. A legislação que dá origem aos diversos conselhos profissionais lhes delega uma função de Estado: a fiscalização do exercício profissional. Ela possibilita, também, a tradução dessa determinação para a vida cotidiana.

Segundo Queiroz (2006) os Conselhos de Profissões são autarquias federais às quais cabe garantir a defesa da qualidade dos serviços oferecidos por sua categoria à população em geral. Para cumprir tal objetivo os Conselhos se regem por legislação própria. Dentre os seus principais objetivos estão a prática fiscalizatória; mecanismos que buscam na prática uma maior aproximação com os profissionais e o cumprimento das leis e princípios éticos estabelecidos.

4.2. Conselho Federal de Biblioteconomia

A Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, assinada pelo então Presidente da República, João Goulart, dispõe sobre a profissão de Bibliotecário e regulamenta seu exercício. Em seu Artigo 8º determina a criação do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), que de acordo com o Artigo 10 terá sede no Distrito Federal. O CFB tem sob sua responsabilidade 15 Conselhos Regionais e sua estrutura atual é:

Figura 1 - Estrutura do Conselho Federal de Biblioteconomia - CFB



Fonte CFB – 2009.

4.3. Conselhos Regionais de Biblioteconomia

Os Conselhos Regionais de Biblioteconomia foram criados pela Lei n. 4084, de 30 de junho de 1962, especificados no Artigo 9º, possuem personalidade jurídica de direito público, autonomia financeira, administrativa e patrimonial. Tem por finalidade orientar, aperfeiçoar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de Bibliotecário.

O exercício da profissão de Bibliotecário é permitido aos graduados de nível superior em Biblioteconomia. Para exercer legalmente a profissão é obrigatório, ainda, o registro, pagamento das anuidades, bem como cumprir as determinações estabelecidas pelos respectivos Conselhos Regionais.

Os Conselhos Regionais exercem ações administrativas, normativas, supervisora e disciplinar, tendo ainda por finalidades gerais: zelar pelo bom conceito da profissão; orientar e defender o livre exercício da profissão; julgar infrações à lei e à ética; servir como órgão consultivo do Governo, no que se refere aos interesses dos Bibliotecários. A organização e manutenção de cadastros de profissionais registrados, de escolas de

biblioteconomia, de bibliotecas e centros de documentação, também é atribuição dos mesmos.

No Brasil, são quatorze Conselhos Regionais subordinados ao Conselho Federal de Biblioteconomia que contam em sua administração, com profissionais eleitos pelo voto direto dos Bibliotecários para cumprir um mandato de três anos. Todo profissional em situação regular junto ao seu Conselho está apto a se candidatar e a exercer o dever do voto.

Estes Conselhos Regionais são formados por uma Plenária, Diretoria, Comissões, Assessorias, e Assembléia Geral (constituída por todos os Bibliotecários registrados), Delegacias Regionais e Serviços de Apoio Administrativo (secretaria, contabilidade). Diretores de escolas de biblioteconomia e presidentes de associações de classe integram os Conselhos como membros natos.

Constituídos como autarquias federais, os CRBs são geridos com recursos provenientes da contribuição dos Bibliotecários, via pagamento de anuidades e taxas. Cerca de 25% da arrecadação são encaminhados ao Conselho Federal, os outros 75% são empregados na administração e manutenção dos serviços (secretaria, salários de funcionários, atividades de fiscalização e de divulgação, publicações, etc).

Os Conselhos regionais de Biblioteconomia são definidos de acordo com as regiões/jurisdições que vão representar e atualmente têm a seguinte distribuição regional:

1. CRB/1 – Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul;
2. CRB/2 - Pará, Amapá e Tocantins;
3. CRB/3 – Ceará e Piauí;
4. CRB/4 - Pernambuco, Alagoas; Rio Grande do Norte;
5. CRB/5 – Bahia e Sergipe;
6. CRB/6 – Minas Gerais e Espírito Santo (Delegacia);
7. CRB/7 – Rio de Janeiro;
8. CRB/8 – São Paulo;
9. CRB/9 – Paraná;
10. CRB/10 – Rio Grande do Sul;
11. CRB/11 – Amazonas, Acre, Rondônia e Roraima;
12. CRB/12 – Espírito Santo (extinto);
13. CRB/13 – Maranhão, Paraíba, Rio Grande do Norte;
14. CRB/14 – Santa Catarina;

15. CRB/15 – Paraíba.

4.4. Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região – CRB-6

A criação do Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região, se concretizou com a publicação da Resolução CFB n. 4, de 12 de julho de 1966, do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), com jurisdição no Estado de Minas Gerais, com sede em Belo Horizonte desde sua criação. Constituído como Autarquia Federal, o CRB-6 é gerido com recursos advindos da contribuição dos Bibliotecários.

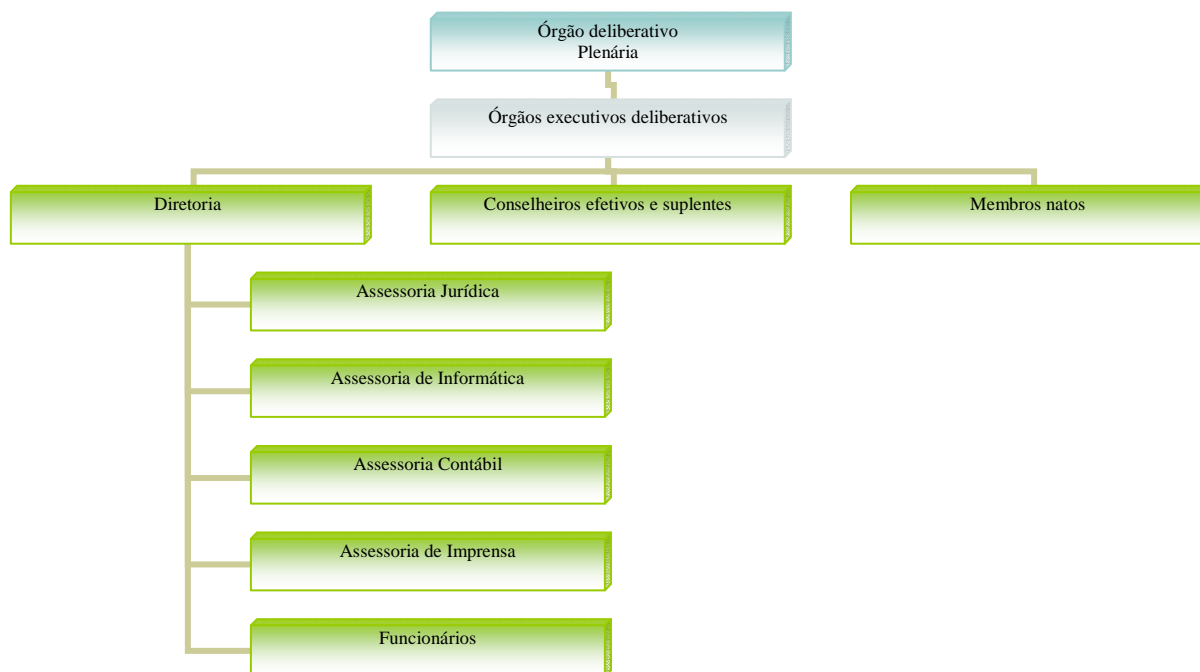
As sedes do Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª região foram: **1ª sede** - Rua Curitiba, 545/1112 no Edifício Lavalle; **2ª sede** - Rua Tupis, 38/1108 – 19º andar – Edifício Itamaraty junto com a Associação; **3ª sede** - Avenida Brasil, 673/308 no Edifício Pirajá da Silva; **4ª sede** – Primeira Sede própria localizada na Rua da Bahia, 1148/1707 - Edifício Maleta. **5ª sede/sede atual** – A sede atual foi adquirida em 05.05.1995 e está localizada na Avenida Afonso Pena, 867/1112 no 11º andar do Edifício Acaiaca.

A composição da 1ª Gestão 1967/69 do Conselho Regional de Biblioteconomia da 6ª Região era formada pelos seguintes profissionais: Presidente: Annaiz Maria Pereira Vial CRB-6/001; Vice-presidente: Ruth Versiani Tavares CRB-6/008; 1º Secretário: Décio Pereira de Vasconcellos CRB-6/009; 2ª Secretária: Andrea Gonzalez CRB-6/012 (1967/69) Ana Maria Buccini Ribeiro CRB-6/005 (1968); Tesoureira: Martha Mouro Ferraz CRB-6/006.

Composição da atual Gestão atual, 15ª do Conselho Regional de Biblioteconomia da 6ª. Região: Presidente: Kátia Lúcia Pacheco CRB6/1709; Vice-Presidente: Lucia de Fátima Vieira da Silva CRB6/1360; Tesoureiro: Cássio José de Paula CRB6/1463; 1º Secretária: Juliana Alves Moreira CRB6/2169; 2ª Secretária: Meissane Andressa da Costa Leão CRB6/2353.

A estrutura do Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª Região – CRB-6, é assim configurada: Presidente; Vice-presidente; Tesoureiro; 1º Secretária; 2º Secretária; Conselheiros Efetivos; Conselheiros Suplentes; Consultora Jurídica; Assessor Contábil; Assessor de Informática; Assessor de Imprensa; Funcionários. O gráfico 37 apresenta a estrutura atual, de forma esquemática:

Figura 2 – Estrutura do Conselho Regional de Biblioteconomia 6 Região – CRB-6



Fonte: CRB-6 – 2009.

Os profissionais são fundamentais em qualquer empresa, sejam empresas industriais, comerciais, prestadoras de serviço, do setor público ou privado. (GIL, 1994; PALADINI, 1995), mas, principalmente, prestadoras de serviços, porque nessas empresas é que os profissionais devem receber maior importância (GIANESI; CORRÊA, 1994), por que estão em contato direto com o público, representando como que um espelho da empresa. Quando o profissional é valorizado pela instituição a qual presta serviços, existe a motivação que o leva a realizações profissionais movidas por uma força interna muito grande capaz de expandir-se para dentro da empresa tornando-se mais fácil à busca dos objetivos da organização.

A vida, a saúde, a educação, o transporte, o trabalho, etc., dos cidadãos e das empresas estão direta, ou, indiretamente, subordinados à qualidade, agilidade e localização desses serviços. Por isso, as instituições têm como característica principal, uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando, continuamente, redefinir a sua missão tendo em vista as mudanças que ocorrem visando, sobretudo, manter uma sinergia para com sua clientela.

Conforme Estefano (1996), embora muitas empresas já estejam conscientes que os obstáculos enfrentados na implantação de melhorias relacionam-se mais à ausência de treinamento dos funcionários, clima motivacional desfavorável ao ambiente de

trabalho, do que à impossibilidade de obtenção de novas tecnologias, pouco de concreto é feito em relação a essa questão.

Embora muitas empresas estejam se adequando ao longo dos últimos anos quanto à implantação de melhorias, treinamento dos funcionários, clima motivacional, bem como, obtenção e implantação de novas tecnologias, com essa pesquisa pretende-se levantar informações importantes, servindo como instrumento de auxílio para as próximas gestões.

5. MATERIAL E MÉTODOS

Na coleta de dados, que constituiu a segunda etapa, foi utilizado como instrumento o questionário estruturado que foi direcionado a dois segmentos:

- a) Bibliotecários inscritos no CRB-6, constando de 25 perguntas fechadas e 03 perguntas abertas;
- b) funcionários do CRB-6, constando de 22 perguntas fechadas e 03 perguntas abertas.

A terceira etapa constou de uma visita às novas instalações do CRB-6, acompanhada de uma conversa informal com alguns funcionários que se encontravam em serviço naquele momento. Foi promovido um levantamento detalhado do clima organizacional junto à maioria dos funcionários do CRB-6, com vistas a conhecer o seu planejamento anual do CRB-6, bem como, de uma entrevista com a bibliotecária gerente Fernanda Alvarenga de Assis.

De acordo com Lakatos (1996), a preparação da entrevista é uma das etapas mais importantes da pesquisa que requer tempo e exige alguns cuidados, entre eles destacam-se: o planejamento da entrevista, que deve ter em vista o objetivo a ser alcançado; a escolha do entrevistado, que deve ser alguém que tenha familiaridade com o tema pesquisado; a oportunidade da entrevista, ou seja, a disponibilidade do entrevistado em fornecer a entrevista que deverá ser marcada com antecedência para que o pesquisador se assegure de que será recebido; as condições favoráveis que possam garantir ao entrevistado o segredo de suas confidências e de sua identidade e, por fim, a preparação específica que consiste em organizar o roteiro ou formulário com as questões importantes. A observação participante também é considerada uma forma de coleta de dados para aquisição de informações sob determinados aspectos da realidade. Ela auxilia o pesquisador a identificar e obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento. (LAKATOS, 1996).

Durante a elaboração do projeto foi realizado um contato com a presidente do Conselho, bibliotecária Kátia Lúcia Pacheco, solicitando a colaboração da autarquia para repasse dos questionários aos profissionais e funcionários, sendo o pedido aceito. Esse apoio foi fundamental para garantir o contato com o público alvo. Os questionários foram distribuídos via mala direta do CRB-6. Foi obtido o seguinte resultado:

- a) Funcionários: 05 questionários respondidos - 80%;

b) Bibliotecários: 175 questionários respondidos - 10,93%.

Os questionários foram elaborados e distribuídos usando-se a ferramenta FormFacil.com Tecnologia para Formulários Simples e Inteligentes, que é um serviço gratuito e permite o cadastramento de informações de forma prática e rápida, com visualização dos dados em tempo real e de qualquer lugar via *web*, pelo site <http://www.formfacil.com.br>.

Durante a tabulação dos dados foi adotado o software Excel que permitiu o uso de gráficos para dar maior clareza aos resultados encontrados.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Algumas das respostas abertas ou complementares serão destacadas abaixo, preservando a identidade desses profissionais, que serão designados pelo código “Bn” em que “B” = Bibliotecário e “n” = número sequencial da ordem dos questionários. Fn em que F = funcionários e n = número sequencial dos questionários.

A situação do CRB-6, em relação aos seus profissionais cadastrados, é dividida em duas situações:

- Ativos: corresponde ao grupo de profissionais detentores de registro, acrescido dos profissionais com registro provisório, que somam 1600 (hum mil seiscentos) profissionais;
- Inativos: profissionais com registros afastados, cancelados ou transferidos para outros conselhos, que perfazem um total de 1149 profissionais.

Com base nessas informações obteve-se retorno dos questionários de aproximadamente 10,93% dos profissionais, ativos e inativos com *e-mail* cadastrado na mala direta do CRB-6, percentual considerado como representativo do universo pesquisado. Não foi informada pelo Conselho a relação dos e-mails que retornaram.

6.1 Profissionais

Foi solicitada ao CRB-6 autorização por e-mail para o repasse do questionário aos Bibliotecários e funcionários incluindo todo o corpo administrativo e gerencial. A solicitação foi prontamente aceita pela Diretora, bibliotecária Kátia Lúcia Pacheco e sendo recebido um total de 175 respostas de Bibliotecários. Ressalta-se que, conforme informações anteriores do CRB-6 existem problemas com documentos enviados por *e-mails* como: mudança de endereço, endereço inativo, endereço errado e problemas com provedores. Essa questão, provavelmente, foi um dos fatores que levaram a esse número de respostas.

A questão 1 apresenta o tempo de registro do Bibliotecário no órgão e a questão 2 a situação junto á autarquia.

Gráfico 1 – Tempo registro no Conselho

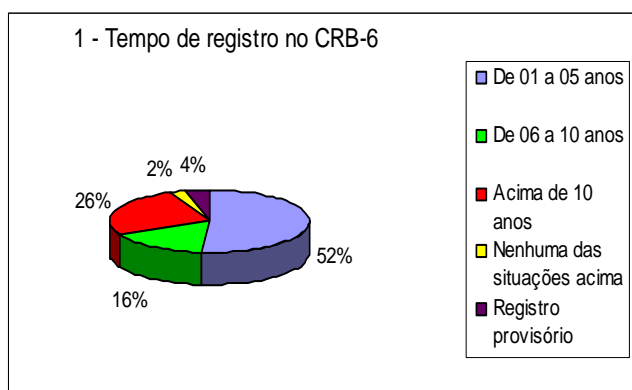
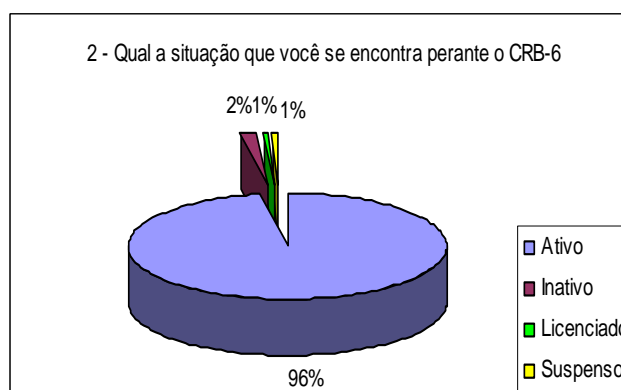


Gráfico 2 – Situação profissional



Pode-se observar que mais da metade dos profissionais que responderam aos questionários tem um tempo de registro que varia de 1 a 5 anos. Isso pode significar que os profissionais com registro mais recentes tem mais interesse em discutir as questões do conselho que os mais antigos, entretanto, para comprovar essa hipótese deve-se proceder a um maior aprofundamento da questão. Ao fazermos uma comparação entre o tempo de registro e a situação do profissional perante o Conselho percebe-se que dos 4% que somam os respondentes inativos licenciados e suspensos apenas um questionário deixou de informar o tempo de registro no Conselho, os demais se encontram na faixa de 01 a 05 anos. As possíveis correlações com respeito a esse tópico podem ser melhor trabalhadas em um estudo futuro.

As questões 3 e 4 abordaram a localização e horário de funcionamento do conselho.

Gráfico 3 – Localização do CRB-6

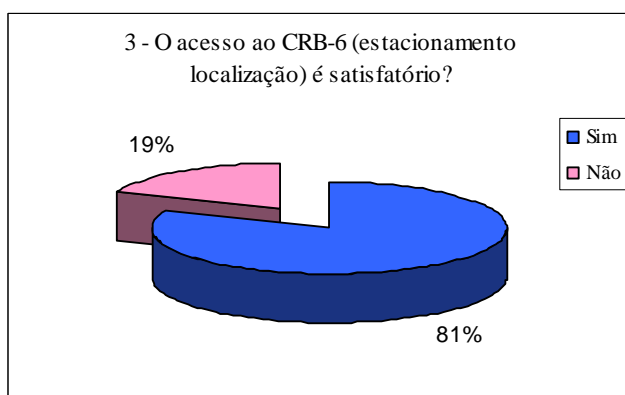
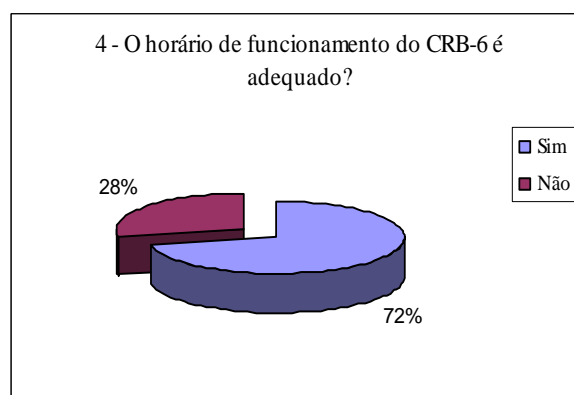


Gráfico 4 – Horário funcionamento no CRB-6



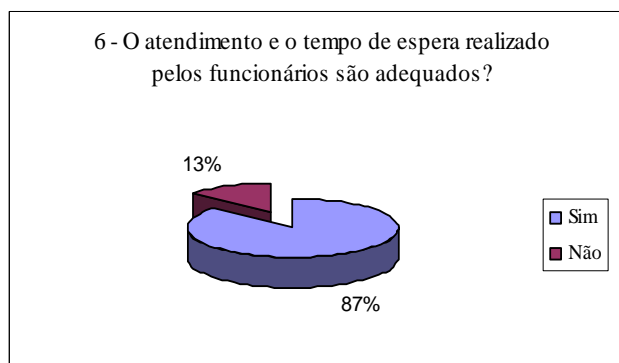
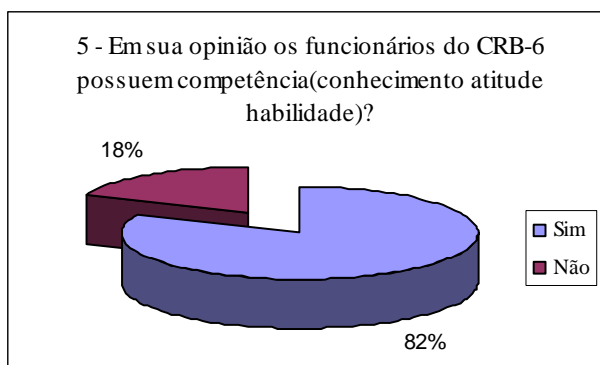
Como demonstra o gráfico 3 observa-se que 81% dos respondentes aprovaram a localização e 19% desaprovaram. Aqueles que decidiram pela resposta negativa

justificaram conforme descrito no questionário B118 “*a localização é boa na região central, mas o estabelecimento em si não, pois não tem estacionamento*”. Realmente deve ser destacada essa observação, pois, efetivamente, o CRB-6 não possui estacionamento próprio.

No gráfico 4 o horário de funcionamento obteve 72% de aprovação contra 28% que justifica-se através do formulário B16 “*Porque no horário comercial é impossível conseguir estacionar o carro e também para ausentar do trabalho.*”

As questões de número 5, 6, 7, 8, e 9 discutem situações envolvendo os funcionários do conselho, como, competência, atitude, habilidade, tempo de atendimento por telefone, pontualidade, qualidade no atendimento e o relacionamento com os profissionais.

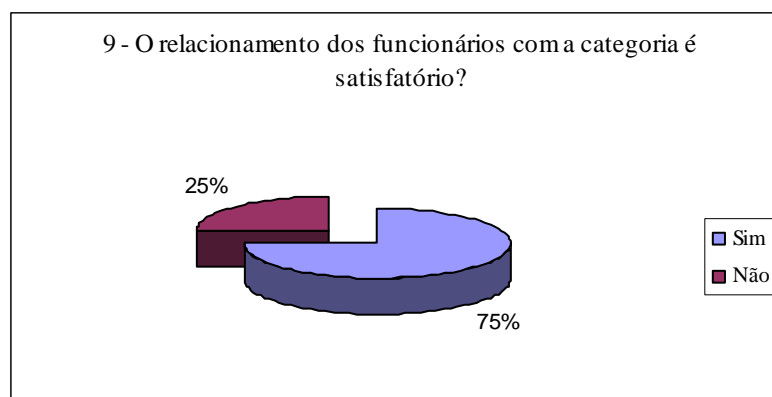
Gráfico 5 – Competência, habilidade dos funcionários Gráfico 6 – Tempo de espera para atendimento



Ao se observar no gráfico 5, 82% dos respondentes consideram os funcionários do CRB-6 possuidores de habilidade e competência na condução de suas tarefas, enquanto 18% pensam de outra forma. Observa-se pelo gráfico 6 que, 87% prestam um bom atendimento, e de qualidade, dentro do prazo e limitações esperados. Os contrários somam 13% e podem ser exemplificados através do depoimento no questionário B147 “*Toda vez que precisei resolver alguma pendência não fui bem atendida e já recebi cobrança de anuidade paga por erro deles (segundo eles na época o estagiário claro né? enviou a cobrança indevidamente)*”

Quanto ao relacionamento dos funcionários com a categoria 75% avaliaram como satisfatória e 25% como ruim.

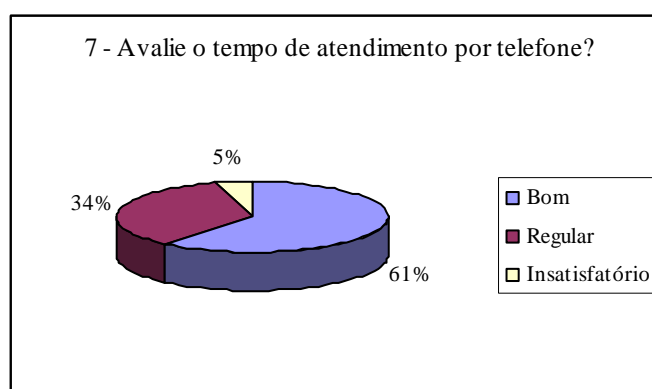
Gráfico 7 – Relacionamento dos funcionários com o público



Aqueles que se declararam satisfeitos basearam suas respostas no bom atendimento, presteza, educação e na forma como foram tratados. Dos que se manifestaram insatisfeitos destaca-se um depoimento do profissional B99 “*Às vezes demonstram impaciência parece que estão fazendo favor pra gente*”. Observou-se na análise desta questão que houve reclamações no relacionamento dos profissionais com o setor jurídico do conselho, segundo B37 “*Nem todos, sobretudo da área jurídica*”.

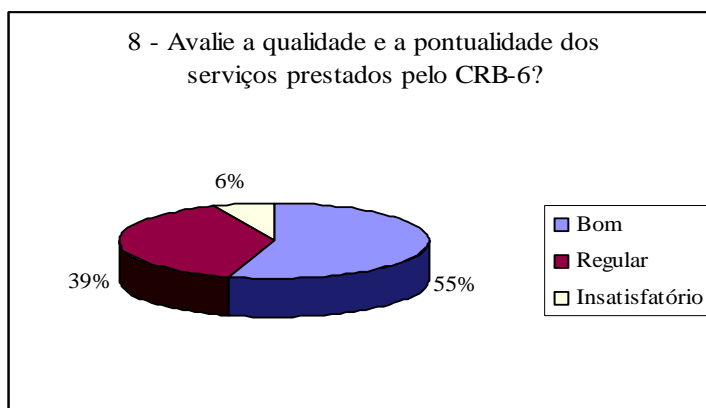
Quanto ao tempo de atendimento por telefone gasto pelos funcionários do CRB-6 em atendimentos aos profissionais, observa-se no gráfico 8 que os respondentes consideraram que 61% dos atendimentos por telefone são considerados bons, enquanto que 34% acreditam ser regular e 5% insatisfatório.

Gráfico 8 - Tempo de atendimento por telefone no CRB-6



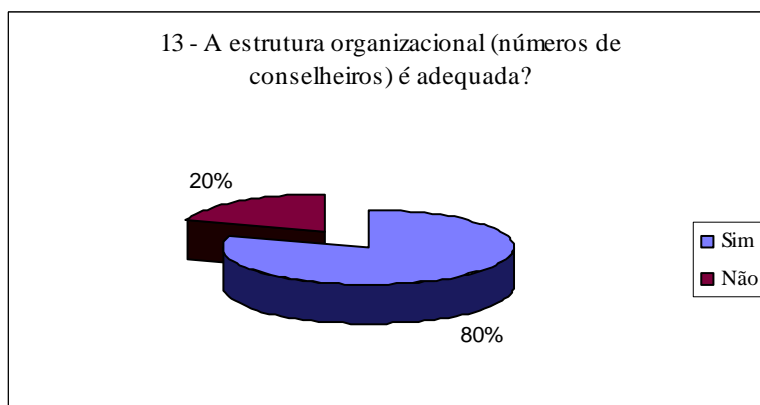
Em relação à pontualidade nos serviços prestados o gráfico 9 indica que 55% dos profissionais afirmaram que os funcionários do CRB-6 são pontuais nas informações e todas são de qualidade, 39% acham regular e 6% estão insatisfeitos quanto a esse quesito.

Gráfico 9 – Pontualidade nos serviços prestados pelo CRB-6



A pergunta de número 13 foi sobre a estrutura organizacional envolvendo o número de conselheiros.

Gráfico 10 – Estrutura organizacional da plenária do Conselho



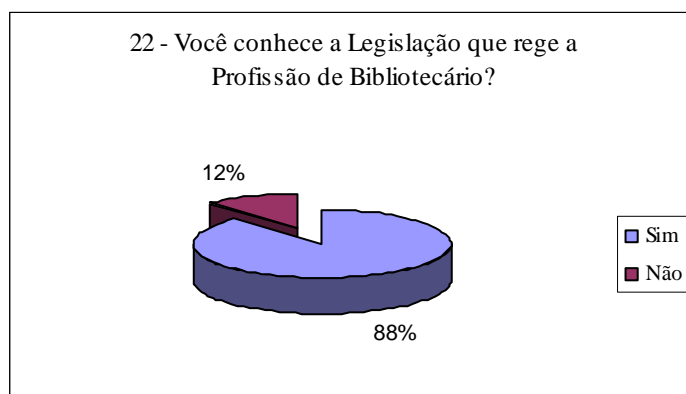
Dos 80% dos respondentes que disseram que a estrutura atual, em relação à quantidade de conselheiros é adequada ao bom funcionamento do conselho. Como pode ser visto em B125 “*apesar de não conhecer bem. Em um dos boletins foi informado que é uma estrutura imposta a todos os regionais (CRB)*”.

Os outros 20% mencionaram que a estrutura hoje vigente precisa ser mudada além de não darem nenhuma sugestão de mudança ainda desconhecem a função de um conselheiro e da própria estrutura do conselho, algumas pessoas ainda acham que a função do conselheiro é apenas fiscalizar.

Pode-se observar no gráfico 11 que, 88% dos profissionais conhecem a legislação, tal como registra o questionário B157 “*Acho indispensável que o profissional conheça a legislação referente à sua categoria*”, e 12% desconhecem. Ao

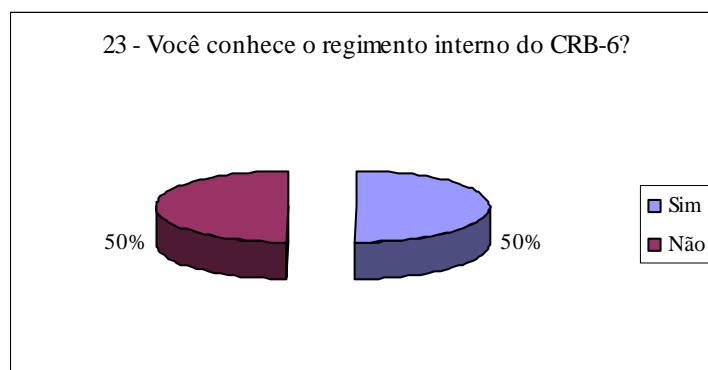
contrário dos funcionários, a maioria dos bibliotecários que dizem conhecer a legislação estão na faixa de registro do Conselho que varia de 1 a 5 anos. Talvez essa característica esteja ligada ao fato da motivação devido ao ingresso mais recente na carreira profissional.

Gráfico 11 – Conhecimento da legislação



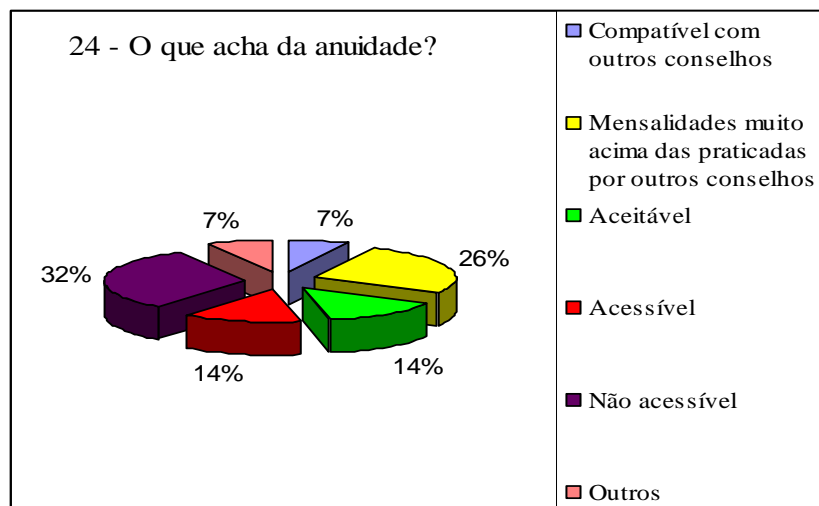
Observa-se que 50% dos profissionais conhecem o regimento interno por que tiveram acesso e/ou porque acham importantes, conforme depoimento B157 “*Acho indispensável que o profissional conheça a legislação referente à sua categoria*” e também por terem ou tiveram alguma ligação, principalmente, como conselheiro, visto através do relato do B174 “*Além de ser bibliotecário, fui conselheiro*” e ou leram através da *web*, ou outros meios de divulgação. Os demais não conhecem a legislação interna do Conselho, por que não tiveram nenhum acesso e/ou não demonstraram nenhum interesse conforme depoimento B11 “*Acho que é por falta de interesse em conhecer*”.

Gráfico 12 – Regimento Interno do Conselho



As questões de número 24 e 25 destacam a anuidade do CRB-6, vejamos as análises nos gráficos 13e 14.

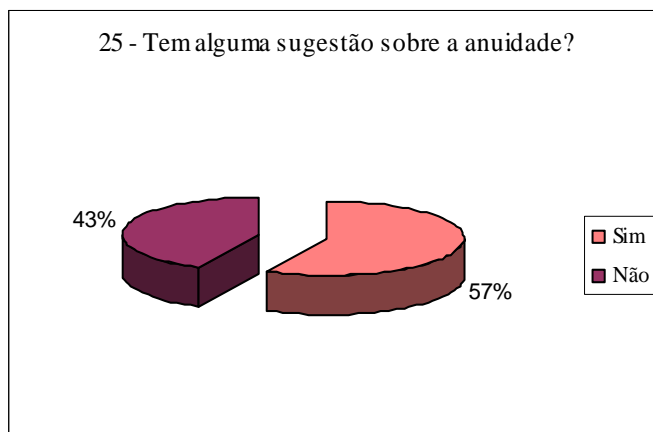
Gráfico 13 – Anuidade cobrada pelo CRB-6



Ficou claro, através dos dados obtidos, nessas questões a insatisfação em relação às mensalidades praticadas pelo Conselho, destaca-se a opinião de 32% dos profissionais, que acreditam que as mensalidades não estão acessíveis, 26% que elas estão muito acima das praticadas por outros conselhos de outras categorias profissionais, 14% aceitável, 14% acessível e os outros 14% divididos entre compatível com outros conselhos e outras opiniões como no registro do profissional registrado no questionário B35 “*Acredito que as mensalidades devam ser compatíveis com o salário, o que na nossa categoria tem sido baixo*”.

Dos 57% que fizeram sugestão de mudanças representadas no gráfico 14, conforme ressalta B67 podemos mencionar os questionários: B67 “*O fato de estar compatível com as mensalidades de outros conselhos não significa que é um bom valor. O ideal seria uma pesquisa nos valores que os profissionais ganham para adequar a anuidade*”. Questionário B74 “*Acho que pra quem é recém-formado, fica muito oneroso, já que estamos entrando no mercado. Deveria ter um plano específico para recém formados, por exemplo, com desconto por um determinado período*”. Questionário B119 “*Sugiro que possam ser realizadas formas de reduzi-la, pois o que deixa a classe indignada é ver como os outros conselhos possuem tantas vantagens em comparação com a nossa*”.

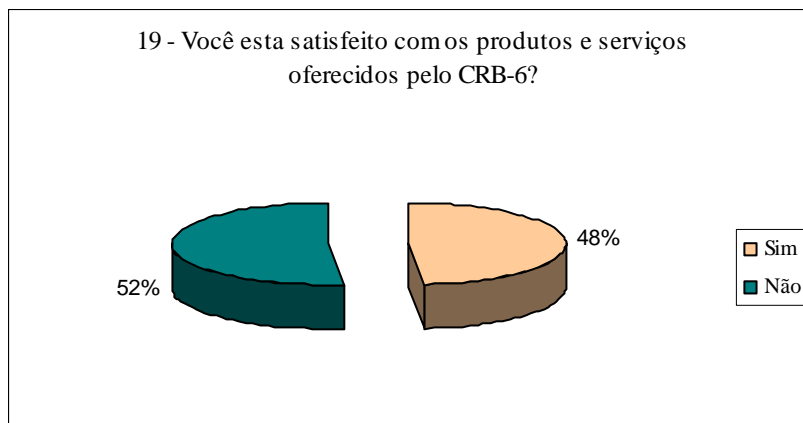
Gráfico 14 – Sugestão quanto ao valor da anuidade



Ficou evidenciado nas questões 24 e 25 que um dos problemas que mais incomoda a categoria é o valor da anuidade. Segundo B04 “A *anuidade deveria ser proporcional à remuneração do profissional, claro que com um teto*”. B13 sugere: “*deveria ser cobrado uma taxa acessível, com valor abaixo de 100 reais*”. Para B33 “*todo recém-formado deveria ter o direito de ter parcelado a primeira anuidade*”.

O gráfico número 15 discute acerca dos produtos e serviços oferecidos pelo conselho.

Gráfico 15 – Produtos e serviços oferecidos pelo CRB-6



Praticamente ocorreu um empate técnico entre os satisfeitos, 52% e insatisfeitos 48%. Desses destaca-se, por exemplo, o questionário B59 “*Penso que o Conselho deveria oferecer alguns benefícios à categoria, como cursos, palestras ou algo que justificasse o valor cobrado pela anuidade*”. Questionário B72 “*Mesmo não sendo obrigação do Conselho, acho que poderiam ministrar cursos de interesse na área*”.

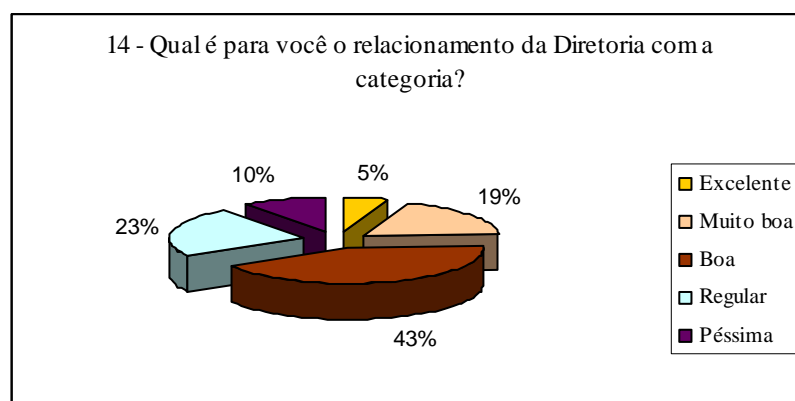
Isso pode significar certo desconhecimento com relação à finalidade do CRB-6, por parte dos profissionais. Verifica-se a inobservância quanto ao regimento interno no que diz respeito à razão de ser do Conselho, expressa na resolução CFB nº 062 de 06 de

julho de 2004, na qual se descreve, em seu Título I DA CONSTITUIÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA DA 6ª REGIÃO, Art. 5o. - No atendimento de suas finalidades, o CRB-6 exerce as seguintes ações: a) deliberativa; b) executiva e administrativa; c) consultiva; d) disciplinar; e) contenciosa de primeira instância.

Foram contempladas nos gráficos abaixo situações que envolvem os conselheiros tais como: relacionamento da Diretoria com a categoria e vice-versa, bem como o desempenho dos conselheiros quanto ao atendimento praticado à categoria. O resultado é apresentado nos gráficos 16 e 17 que se seguem:

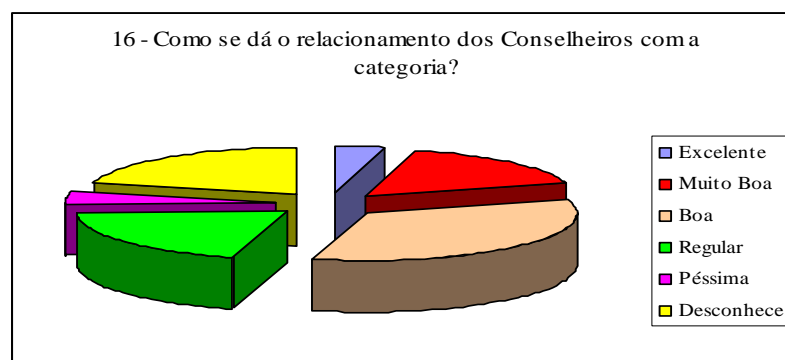
No gráfico 16, 67% dos profissionais, optaram por positivo o relacionamento da Diretoria com a categoria e 33% consideraram regular e péssima essa mesma relação. A situação é similar quando da avaliação dos profissionais em relação aos conselheiros

Gráfico 16 – Relacionamento da Diretoria com a categoria



Visualizados no gráfico 17 em torno de 60% por cento também consideraram positivo o relacionamento dos conselheiros para com eles, ou seja, a relação com o corpo de funcionários é positiva assim como com a direção e os conselheiros.

Gráfico 17 – Relacionamento da categoria com os Conselheiros



Sobre os meios de comunicação destacam-se as perguntas 10, 11,12, 17 e 18, representadas nos gráficos abaixo, de número 18 e 19.

A comunicação funciona de forma adequada na opinião de 83% dos profissionais, o que pode ser observado no gráfico 18 e fortemente endossado no gráfico 19, que trata da regularidade com que estas informações chegam até esses profissionais, somando 81%, que classificam entre bom, excelente e muito bom todos os procedimento de disseminação de informações utilizadas no CRB-6.

Gráfico 18 – Meios de divulgação utilizados pelo Conselho

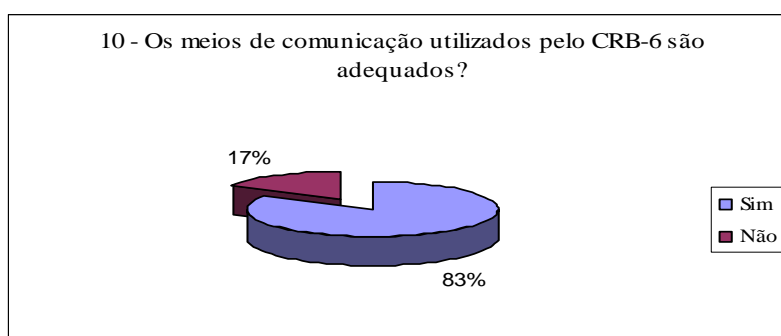
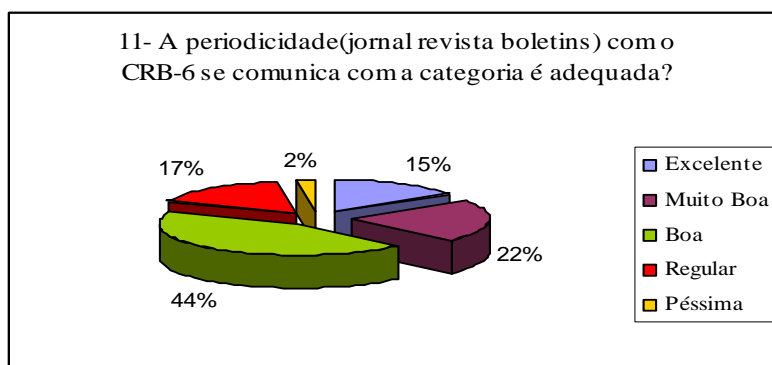


Gráfico 19 – Periodicidade de comunicação entre CRB-6 e a categoria



Pelo gráfico 20 observa-se que dos respondentes, 84 % consideraram como boa, excelente e muito boa a confiabilidade e precisão destas informações, bem como, no gráfico 21 visualiza-se que 75% acreditam que a divulgação da profissão de Bibliotecário, através dos eventos organizados, é feita de forma adequada.

Gráfico 20 – Qualidade e confiabilidade das informações divulgadas pelo CRB-6

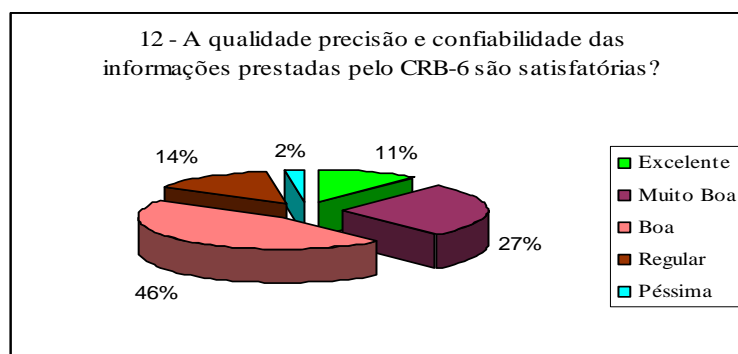


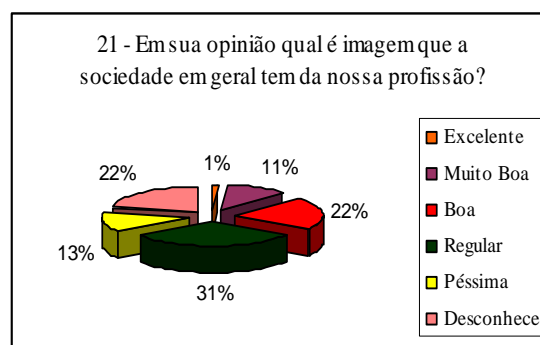
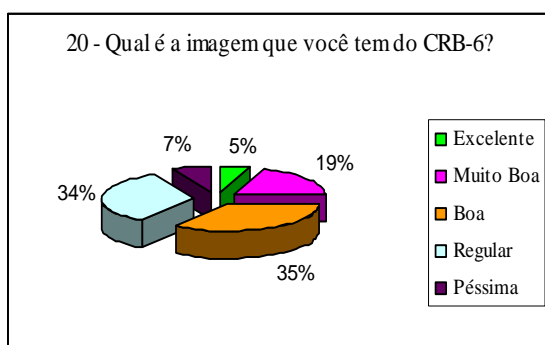
Gráfico 21 Eventos organizados pelo Conselho



As questões 20, 21, 26, 27 e 28 buscaram captar a imagem que o CRB-6 possui perante a categoria.

Gráfico 22 – Imagem do profissional sobre o CRB-6

Gráfico 23 – Imagem da sociedade sobre o profissional



O gráfico 22 informa que 41% dos Bibliotecários definiram como péssima e regular a imagem que eles têm do conselho, enquanto 59% definiram como boa muito

boa e excelente. No gráfico 23 observa-se, que 44% dos profissionais tem uma percepção negativa em relação a imagem que a sociedade tem em relação ao bibliotecários, 22% desconhecem essa informação e 34% acreditam que a imagem é positiva.

A questão de número 26 destaca a opinião dos profissionais Bibliotecários sobre os pontos positivos do CRB-6. Dos 175 formulários preenchidos, 98 profissionais deram sua contribuição:

- 9% informaram que são pontos positivos a valorização e maior visibilidade do profissional;
- 9% mencionaram a união da categoria; 2%; a localização; 5% a divulgação da informação, dando ênfase à comunicação, comunicação via *web*, boletins e eventos;
- 25,4% ressaltaram que o CRB-6 presta um bom atendimento;
- 29,5% consideraram que o trabalho de fiscalização é bom;
- 12,3% consideraram bom o trabalho que está sendo realizado pela atual gestão, levando em conta a organização, seriedade, respeito e competência;
- 17,3% outras opções;
- 2 % responderam que não conhecem o CRB-6;
- 44% dos profissionais não responderam essa questão.

A questão 27 buscou focar os pontos frágeis do CRB-6 que merecem destaque e melhorias. Com base nas 106 respostas obtidas apuramos:

1. sobre a fiscalização: 30,2% sugeriram melhorar a fiscalização no interior do estado;
apurar as denúncias que foram feitas e que já se passaram mais de 2 meses e as respostas não aconteceram; fiscalização de órgãos que não estão cumprindo com a lei;

2. em relação à divulgação: 13,2% dos profissionais apontaram falta de atualização do *site* principalmente no que tange a concursos; pouca divulgação principalmente no interior; não "atachar" os boletins e sim mandar no *e-mail* para que o profissional não perca tempo; divulgar as funções do CRB; divulgar novas ferramentas de uso do Bibliotecário: exemplo FRBR; atualização das normas para os associados; melhorar o marketing;

3. quanto á valorização do profissional: 22,6% sugeriram melhoria salarial; ação junto às empresas mostrando a importância de contratação deste profissional; institucionalização de forma que a categoria se beneficie; brigar mais em prol da categoria; reconhecimento do profissional;

4. taxas e emolumentos: 11,3% mencionaram anuidade incompatível com o salário do profissional; multas abusivas;

5. transparência do CRB em relação a suas atividades e gastos: 3,8% transparência nos gastos dos conselheiros, e revisão nas viagens a serem realizadas; transparência nos gastos da instituição;

6. problemas com o setor jurídico: 4,8% questionaram quanto ao comportamento dos envolvidos nas cobranças; dificuldades em negociação das dívidas; só cobrança, sem diálogo, levando muitas vezes o profissional na justiça; substituir profissional responsável pela cobrança; melhor negociação da anuidade; falta de diálogo;

7. sobre os eventos da categoria: 12,3% sugeriram fazer eventos em horários compatíveis, principalmente à noite; atualmente tem poucos eventos; poucos seminários; não tem encontro classista; falta realização de eventos e encontros técnicos; programação de eventos olhando também as necessidades do pessoal do interior; não há encontros classistas; realização de seminários e congressos gratuitos;

8. ofertas de cursos: 15,1% consideram que deveriam ocorrer parcerias para curso de atualização técnica com preços mais compatíveis; oferta de cursos a distância – EAD; cursos de aperfeiçoamento e especialização à distancia;

9. quanto à atuação do CRB-6: 14,2% o CRB-6 precisa mostrar presença no estado; consideram que é importante o atendimento prestado aos bibliotecários pelos pares; existe falta de interesse do profissional em suas funções no CRB-6; falta de interação com os profissionais; pouca articulação política; incapacidade

em conseguir que o bibliotecário receba insalubridade; mais interação com a promoção de eventos regionais; toda denúncia deveria ser respondida aos denunciantes e também repassado o parecer do Conselho sobre a mesma; atividade de interlocução e lazer entre os associados; pouco atuante; mais atuação juntos aos bibliotecários do interior; ter biblioteca para os associados; mais visibilidade;

10. em relação ao atendimento: 2,9% acham que as correspondências estão chegando com atraso; horário de atendimento não é bom; falta rapidez nas respostas dos *e-mails*; envio de correspondência em tempo hábil;

11. outros: 2,9%;

12. não responderam: 40%.

A questão 28 solicita aos profissionais que comentem qualquer sugestão relevante para pesquisa, o resultado obtido foi:

- a) 5,8% dos profissionais pediram apoio a questões de saúde como hospital para bibliotecários; plano de saúde; convênios de saúde; ajuda de custo para desempregado e para afastamento por invalidez, conforme mencionado por B152 *”O CRB-6 poderia fazer como a OAB faz ter hospital para os Bibliotecários, Escola de estudos para os bibliotecários, Palestras no interior com profissional capacitado. Visita as Bibliotecas. Ajuda de custo no caso de desemprego e invalidez. Fiscalizar salários abaixo da tabela e ter autonomia para isto principalmente junto as Prefeituras”* e o B4 *“Como eu já havia encaminhado antes. Minha sugestão é que o CRB faça como o CREA, que possui um plano de saúde, no caso UNIMED, que sai mais barato para os associados. Também acho que o CRB deveria se comunicar com os conselhos de outras áreas para ver o que estão fazendo para que possa ser feito também no CRB”*;
- b) 1,6% acreditam que interação com outros conselhos seria útil para a categoria;

- c) 9,7% acham que a questão salarial precisa ser repensada, pois os salários, na opinião deles, são infames; baixos salários; precisa ser mais digno; o CRB-6 precisa fiscalizar e lutar por melhores salários;
- d) fiscalização: 11,3% acreditam que necessário intensificar a fiscalização em escolas;
- e) 25,8% dos respondentes fizeram comentários oportunos com relação a esta pesquisa, apesar dela ser um projeto pessoal e não institucional como B89 “*gostaria de ter acesso à divulgação dos resultados*”; sugestão de mudança na estrutura das questões; B78 “*a pesquisa veio em ótima hora*”; B90 “*a pesquisa permitiu aos bibliotecários serem ouvidos pela primeira vez*”; B94 “*pesquisa oportuna e deveria ser anual*”; B130 “*pesquisa como instrumento que aproxima CRB-6 e associados*”; B150 “*oportunidade de expressar a opinião (amei)*”; B120 “*oportunidade do CRB-6 de ouvir as reclamações da categoria*”; B14 “*pesquisa importante para melhorar a comunicação entre CRB-6 e classe*”; muitos esperam melhorias do CRB-6 a partir da pesquisa.
- f) 8% fizeram comentários sobre a anuidade como ela precisa ser revisada, pois consideram o valor alto; anuidade com valores exorbitantes; deveriam usar a anuidade para oferecer cursos, sorteio de bolsas de estudo de inglês e viagens aos associados;
- g) a divulgação para 8% dos profissionais é falha na divulgação de empregos; divulgação da profissão; para alguns precisava haver divulgação da profissão via *outdoor* e tv;
- h) quanto aos eventos 9,7% sugeriram mais encontros profissionais seriam uma boa alternativa para diminuir a distância que existe entre os profissionais e o conselho; mais cursos de atualização; cursos preparatórios para concursos; curso de atualização em Formiga e região; palestras no interior com profissional capacitado; atualização para bibliotecários com mais de 10 anos de contribuição, sem despesas no local de trabalho ou na região;
- i) quanto à atuação do CRB-6, 25,8% fizeram algumas reclamações e ou sugestões como aproveitar essa época de movimentação eleitoral que é propícia para fazer pressão junto aos políticos para a inserção de bibliotecários nas instituições; maior abertura para os associados;

reclamação com relação às viagens dos conselheiros para locais turísticos, especialmente em Bonito; o CRB-6 poderia fazer parcerias mais fortes com a sociedade; conseguir a insalubridade para os profissionais; valorização profissional; o conselho atualmente tem feito um bom trabalho; criar planos de cargos e salários para os funcionários; cursos de reciclagem para funcionários; menos viagens e com melhor embasamento na escolha de quem viaja e porque viajar; apoiar a criação de um sindicato; verificar a ocorrência de assédio moral entre os profissionais; atuação limitada; criar canal para esclarecimento de dúvidas sobre a profissão e peculiaridades;

j) 8% deram outras opiniões.

k)

6.2. Funcionários

Foi aplicado o questionário a 80% dos funcionários que atualmente prestam serviços ao CRB-6. A equipe é composta por: 3 Bibliotecários (2 trabalham com a fiscalização e 1 Bibliotecário gerente); 2 auxiliares administrativos (um deles começou como estagiário). Todos demonstraram interesse pela instituição e acham bom trabalhar nela. Entre os funcionários a média de tempo de serviço no CRB-6 é de 5 anos.

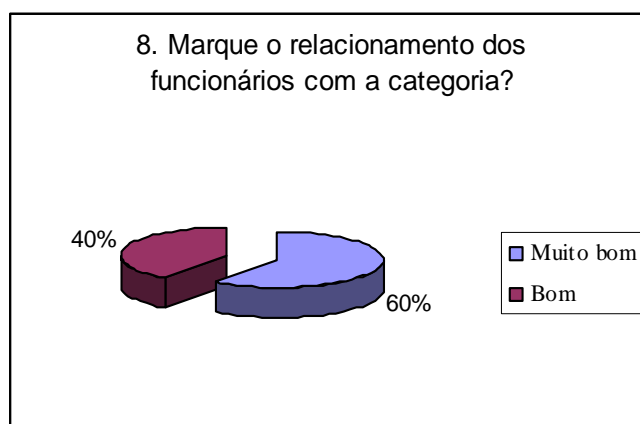
As assessorias de Contabilidade, Informática, Comunicação e Jurídica não participaram do processo por serem prestadores de serviços.

Algumas das respostas serão destacadas abaixo, preservando a identidade destes profissionais, que serão identificados pelo código Fn, em que F= funcionário e n=número seqüencial da ordem dos questionários.

Quando indagados sobre, as instalações em geral (espaço físico, equipamentos, salas de reuniões, mobiliários, etc.) em relação a adequabilidade das mesmas 100% responderam que sim. No entanto, confirmaram a importância de se fazer algumas melhorias no CRB-6. Destaca-se, também, a necessidade de modificar e adequar o arquivo sugerindo o modelo deslizante; melhorias nas instalações da cozinha. Eles também consideraram adequado o horário de trabalho.

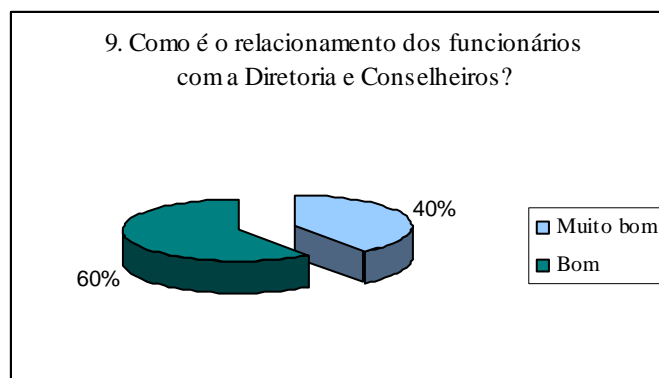
Pelo gráfico 24, que trata o assunto relacionamento entre os funcionários, todos consideraram positiva a convivência entre eles na instituição.

Gráfico 24 – Relacionamento dos funcionários com a categoria



Pode-se verificar no gráfico 25, que sobre a relação entre os funcionários com a Diretoria e conselheiros, que todos também se relacionam muito bem.

Gráfico 25 – Relacionamento dos funcionários com a Diretoria e Conselheiros



No gráfico 26 e 27, 80% dos funcionários consideram-se aptos para desenvolverem suas atividades, julgam-se com habilidade e atitude, bem como, conhecem todas as rotinas da instituição, uns funcionários mencionaram que “*trouxeram em suas bagagens experiências de outras empresas ou órgãos públicos*”. Os 20% restantes acreditam que ainda são necessários treinamentos específicos. Observa-se a partir da resposta do questionário F6 “*Nem tudo é repassado a todos. Por vezes temos que ligar para alguém por não saber sequer que algo estava acontecendo*”.

Percebe-se constantemente que no serviço público é comum que as informações sejam repassadas com certo atraso ou até mesmo não chegarem à maioria dos interessados, isto se deve possivelmente a falta de interesse da instituição, endereços

errados, etc., problemas com correios, chefias e também de quem necessita de determinada informação.

Gráfico 26 – Conhecimento das atividades

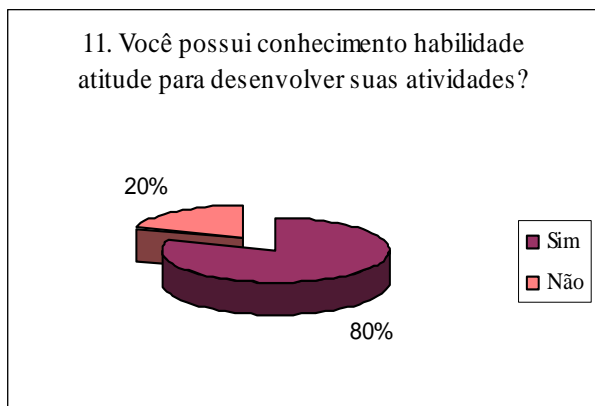
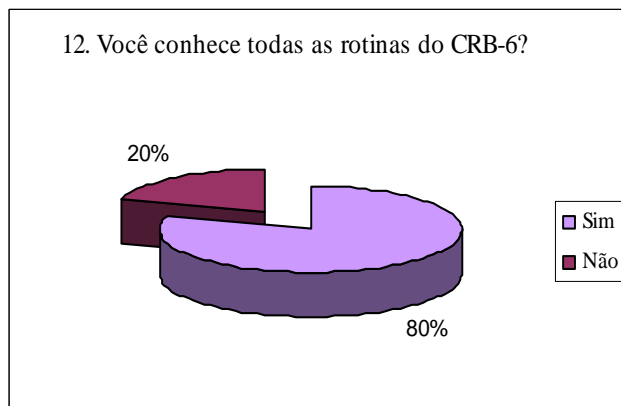
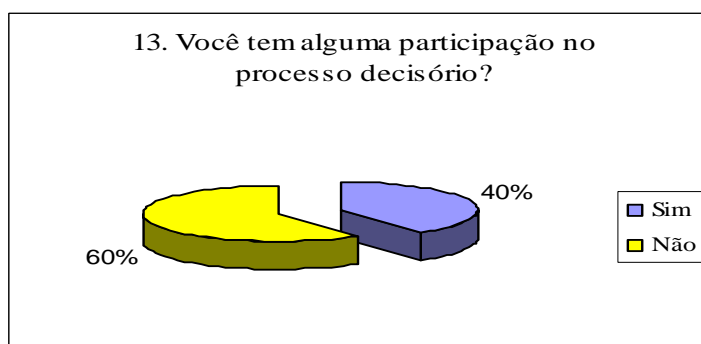


Gráfico 27 – Conhecimento das rotinas do CRB-6



Quanto ao processo decisório representado pelo gráfico 28, 60% dos funcionários informaram que não tem nenhum tipo de participação, 40% orientam os conselheiros menos experientes, conforme relato F6: “*Temos como opinar, mas estamos sempre dependendo da resposta da diretoria*”. Essa situação é comum à maioria das empresas, o funcionário técnico administrativo pode até mesmo emitir suas opiniões, mas precisam submetê-las ao crivo da chefia imediata. As respostas dos funcionários sinalizam para a necessidade de maior intercâmbio entre a gerência e os técnicos.

Gráfico 28 – Participação dos funcionários no processo decisório



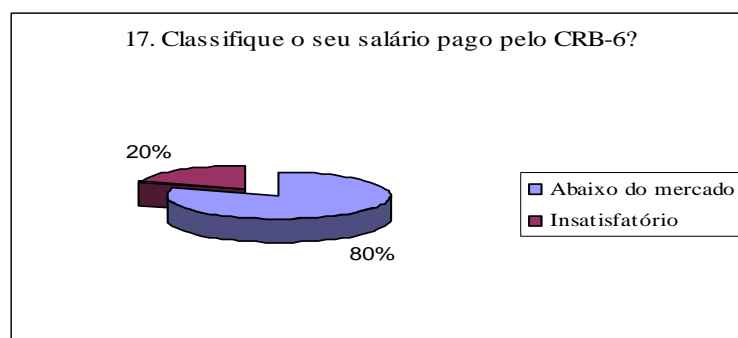
Os funcionários foram unânimes quando questionados sobre a necessidade de algum tipo de treinamento.

A grande maioria solicitou treinamento no sistema atualização e aplicações avançadas do *software* de gestão de profissionais na área de fiscalização, por exemplo, o questionário F4 “*treinamento do Software utilizado no CRB/6 - SPW e reciclagem na área de fiscalização com a assessoria jurídica*”.

Os funcionários salientaram a necessidade de criação de um plano de cargos e salários e de um plano de saúde, citas-se F6 “*Plano de cargos e salários, plano de saúde e aumento satisfatório. Coisas prometidas a mais de três anos e ainda não cumpridas*”.

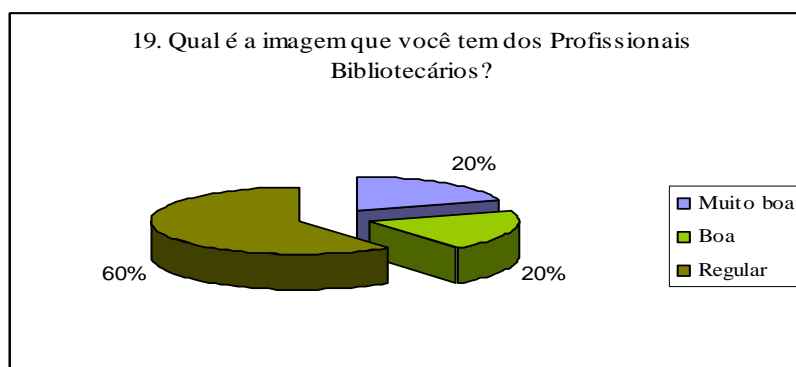
Pelo gráfico 29 observa-se que a compatibilidade dos salários pagos pelo CRB-6, com os salários pagos pelo mercado, está abaixo do mercado, na avaliação de 80% dos funcionários, os outros 20% consideraram insatisfatório.

Gráfico 29- Salário dos funcionários do Conselho



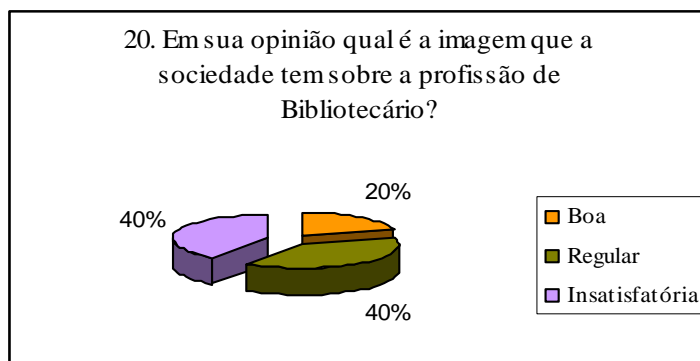
As perguntas 19 e 20 do questionário aplicado aos funcionários do CRB-6, indagaram sobre imagem que os funcionários têm dos Bibliotecários e, na opinião deles, como a sociedade vê a profissão de Bibliotecário.

Gráfico 30 – Imagem dos bibliotecários para os funcionários do Conselho



Constata-se através do gráfico 30, que 60% dos funcionários consideram esta imagem sobre os Bibliotecários regular, ficando os outros 40% divididos entre boa e muito boa.

Gráfico 31 – Imagem da profissão de bibliotecário perante a sociedade



Pelo gráfico 31, 80% consideraram entre regular e insatisfatória a imagem que a sociedade possui em relação à profissão de Bibliotecário, apenas 20% acreditam ser boa. Observa-se que na visão dos funcionários a imagem que a sociedade tem dos bibliotecários é negativa, embora eles não explicitem os motivos que levaram a essa conclusão.

Quanto ao regimento interno e a legislação que rege a profissão de Bibliotecário, 80% dos funcionários possuem conhecimento do regimento interno, os 20% restantes não o conhecem, como mencionado no F6 “*Não foi fornecido treinamento. O que sabemos é sobre rotinas e situações que já enfrentamos. Quanto maior sua experiência aqui, mais se sabe sobre o regimento*”. Percebe-se também que 80% dos funcionários do CRB-6 conhecem a legislação que regula a profissão de Bibliotecário, motivo que pode estar relacionado ao tempo maior de trabalho na instituição, fato que pode ser observado na resposta do questionário destacado acima.

Destacam-se alguns pontos positivos informado pelos funcionários:

1. o CRB-6 é um bom lugar para se trabalhar;
2. houve um crescimento muito grande no processo fiscalizatório nos últimos anos;
3. aumento considerado nos processos éticos, como forma de coibir o desrespeito pela profissão de Bibliotecário e pelos profissionais;
4. melhor uso e aplicação dos recursos financeiros dentro da legislação;

5. a informatização do CRB-6, trabalho pioneiro do CRB-6 que começou na gestão 2003 a 2005.

Os quadros a seguir apresentam um exemplo do processo de fiscalização de 2005, 2008 e primeiro semestre de 2009, a título de comparação.

Quadro 1 – Procedimento Fiscalizatório do ano de 2005

	TOTAL
VISITAS REALIZADAS CAPITAL	104
VISITAS REALIZADAS INTERIOR	81
BIBLIOTECAS C/ SITUAÇÃO REGULAR	168
BIBLIOTECAS C/ SITUAÇÃO IRREGULAR	17
BIBLIOTECAS QUE REGULARIZARAM A SITUAÇÃO	12
BIBLIOTECAS QUE NÃO REGULARIZARAM A SITUAÇÃO	09
FISCALIZAÇÃO ATRAVÉS DE CARTA DE REGULAMENTAÇÃO	49
QUESTIONAMENTO DE CONCURSO PÚBLICO	06
DENÚNCIAS	86
APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS	78
BIBLIOTECÁRIOS CONTRATADOS	14
BIBLIOTECÁRIOS REGULARES COM CRB-6	204
BIBLIOTECÁRIOS SEM REGISTRO NO CRB/6	07
BIBLIOTECÁRIOS INADIMPLENTES	49
BIBLIOTECÁRIOS COM REGISTRO EM OUTRO CRB	03
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	13
COLÉGIO FECHADO	01
EMPRESA SEM REGISTRO	01
ABERTURA DE CURSO IRREGULAR	02
ABERTURAS DE CURSOS IRREGULARES JÁ SOLUCIONADOS PELO CRB/6	02
BIBLIOTECÁRIO C/ REG. CANCELADO	01
SOLICITAÇÃO PARECER JURÍDICO CARGO/FUNÇÃO E CONCURSO	02

Fonte CRB-6 – 2009.

Quadro 2 – Procedimento Fiscalizatório do ano de 2008

	TOTAL GERAL
VISITAS REALIZADAS	375
VISITAS REALIZADAS CAPITAL	255
VISITAS REALIZADAS INTERIOR	120
BIBLIOTECAS C/ SITUAÇÃO REGULAR	224
BIBLIOTECAS C/ SITUAÇÃO IRREGULAR	110
BIBLIOTECAS DAS ESCOLAS ESTADUAIS	41
BIBLIOTECAS QUE REGULARIZARAM A SITUAÇÃO	62
FISCALIZAÇÃO ATRAVÉS DE CARTA DE REGULAMENTAÇÃO	117
QUESTIONAMENTO DE CONCURSO PÚBLICO	20
BIBLIOTECÁRIOS FISCALIZADOS	521
BIBLIOTECÁRIOS CONTRATADOS	20
BIBLIOTECÁRIOS SEM REGISTRO	12
BIBLIOTECÁRIOS COM RP VENCIDO	7
BIBLIOTECÁRIOS COM REGISTRO EM OUTRO CRB	1
BIBLIOTECÁRIOS COM REGISTRO CANCELADO	5
BIBLIOTECÁRIOS INADIMPLENTES	55
BIBLIOTECÁRIOS QUE REGULARIZARAM A SITUAÇÃO	44
DENÚNCIAS	64
PROCESSOS JULGADOS	36
PROCESSOS BAIXADOS PELA ÉTICA	22
PROCESSOS BAIXADOS PELA FISCALIZAÇÃO	14
SOLICITAÇÃO DE PARECER JURÍDICO	10

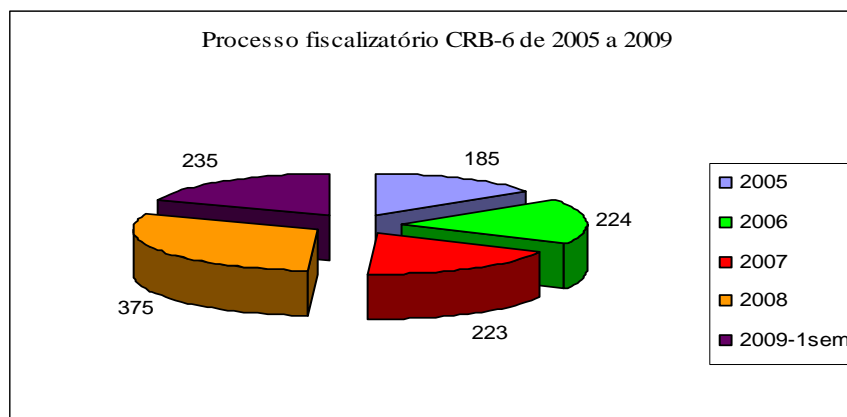
Fonte CRB-6 – 2009.

Quadro 3 – Procedimento Fiscalizatório do ano de 2009/ 1º Semestre

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
VISITAS REALIZADAS	0	42	52	73	66	43	276
VISITAS REALIZADAS CAPITAL	0	0	0	0	0	1	1
VISITAS REALIZADAS INTERIOR	0	42	52	73	66	42	233
BIBLIOTECAS C/ SITUAÇÃO REGULAR	0	24	35	45	42		146
BIBLIOTECAS C/ SITUAÇÃO IRREGULAR	0	18	17	28	24		87
BIBLIOTECAS QUE REGULARIZARAM A SITUAÇÃO	0	7	5	3	2		17
FISCALIZAÇÃO ATRAVÉS DE CARTA DE REGULAMENTAÇÃO	18	19	14	8	7	2	66
QUESTIONAMENTO DE CONCURSO PÚBLICO	1	0	3	0	1	0	5
BIBLIOTECÁRIOS FISCALIZADOS	3	44	56	80	59		242
BIBLIOTECÁRIOS CONTRATADOS	0	3	5	1	0	3	12
BIBLIOTECÁRIOS SEM REGISTRO	0	4	3	3	3		13
BIBLIOTECÁRIOS COM RP VENCIDO	0	0	0	0	0		0
BIBLIOTECÁRIOS COM REGISTRO EM OUTRO CRB	0	0	0	1	0		1
BIBLIOTECÁRIOS COM REGISTRO CANCELADO	0	1	2	0	0		3
BIBLIOTECÁRIOS INADIMPLENTES	0	5	2	11	5		23
BIBLIOTECÁRIOS QUE REGULARIZARAM A SITUAÇÃO	0	5	1	2	1		9

Fonte CRB-6 – 2009.

Gráfico 32 – Processo fiscalizatório do Conselho



Fonte CRB-6 – 2009.

Como pontos frágeis, foram destacados pelos funcionários:

1. criação do plano de cargos e salários;
2. melhoria nas condições de trabalho dos fiscais conforme destaque no questionário 04 da pergunta 23 *“remuneração baixa; utilização de carro próprio para o trabalho, sem que o CRB/6 arque com as despesas de seguro, ipva, etc; quando possível, realizar todas as viagens de longa distância através de transporte aéreo; obtenção de seguro de vida; obtenção de plano de saúde; obtenção de plano de cargos e salários”*;
3. plano de saúde;
4. maior divulgação da profissão;
5. modernização do sistema contábil utilizando as novas ferramentas tecnológicas.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Pretendeu-se com essa pesquisa obter informações que possam subsidiar decisões gerenciais, servindo de referência para criar mecanismos que sirvam de suporte as futuras administrações, no planejamento, acompanhamento e na fiscalização da profissão. Como afirma Richardson, (1985), pode-se descrever a complexidade de determinado problema, analisando a interação de certas variáveis, a fim de compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, e contribuir para o processo de mudança de determinado grupo, bem como, possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

A maior atenção aos ativos humanos em empresas prestadoras de serviços justifica-se, pois: 1) as atividades de serviços são geralmente intensivas em recursos humanos, os quais constituem a parte fundamental responsável pelo seu sucesso; 2) o comportamento dos funcionários é parte integrante do processo do serviço, influenciando fortemente a maneira pela qual consumidores percebem a qualidade do serviço prestado.

Por serem mais expressivas em número e, no conjunto, as maiores fornecedoras de bens e serviços para a sociedade, nas empresas prestadoras de serviços do setor público, essas características revestem-se ainda mais de importância (TEIXEIRA; SANTANA, 1994).

Os dados obtidos e analisados permitem inferir que não existe nenhum processo de insatisfação instaurado, apenas verifica-se situações corriqueiras e que um bom treinamento, uma boa adequação das rotinas internas, maior valorização e reconhecimento dos funcionários, bem como da melhoria das condições de trabalho e um aumento de salários, pode contribuir para otimizar a qualidade dos serviços prestados.

No que diz respeito aos funcionários do CRB-6, especificamente, quanto à remuneração percebida por eles, é um fator que mais tem gerado insatisfação, sugere-se viabilizar a criação e implantação do plano de cargos e salários já prometido segundo eles por gestões anteriores.

Quanto aos profissionais, percebe-se uma falta de interesse e desmotivação por parte de alguns. Ressalta-se a questão da anuidade, bem como a falta de entrosamento entre CRB-6 e bibliotecários no quesito 'divulgação da profissão', e da falta de

promoção de eventos na área, destacado no questionário B120, pergunta 25 questionário dos profissionais Bibliotecários *“Deveria ser utilizada mais em prol dos profissionais, com a promoção de mais eventos técnicos e divulgação da profissão junto à comunidade”*.

A definição da anuidade é feita pelo Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), sugere-se uma solicitação junto a esse órgão visando à análise de uma possível redução na anuidade. Conforme registrado no questionário de número B06 do formulário dos profissionais Bibliotecários questão 25. *“fazer uma pesquisa com relação à remuneração do nosso profissional, para taxar a anuidade”*.

Outra sugestão é a de aumentar os prazos para pagamento bem como, definir um mês diferente de janeiro para início da cobrança, uma vez que nesse mês estão concentrados os pagamentos de vários impostos.

Na atualidade vários conselhos estão oferecendo a seus associados serviços diferenciados como forma de inovação e arrecadação obtida através de cursos e treinamentos de interesse da categoria.

Nesse sentido é pertinente apresentar algumas recomendações e/ou sugestões que podem contribuir para otimizar não apenas a qualidade das relações humanas entre os bibliotecários, conselheiros e funcionários da Autarquia, como também no bom desempenho quando da prestação de serviços do CRB-6.

Considerando as sugestões de saúde e previdências mencionadas por uma parte dos Bibliotecários, algumas delas comparando benefícios oferecidos por outros Conselhos, como o caso da OAB, seria adequado um estudo comparativo entre o CRB-6 e outros conselhos, tanto do número de associados como no montante de arrecadação para avaliar se é possível o oferecimento de serviços similares, ou até mesmo de um seguro e ou plano de saúde empresarial ou conjunto via instituição, pois fica mais barato. Mesmo se ficar constatado que o CRB-6 não possui os mesmos recursos de outros conselhos, poderia se estudar a possibilidade de criação de convênios com segurados ou seguradoras, planos de saúde que permitissem desconto para os associados do CRB-6, ou alternativas que viessem a suprir essa demanda feita pelos profissionais.

Voltar os olhares para os setores responsáveis diretos pelas negociações como o jurídico para estudar estratégias que solucionem os problemas apontados pelos bibliotecários.

É preciso profissionais treinados, bem preparados e que saibam ouvir e atender principalmente aqueles que procuram o CRB-6.

Sugere-se também:

- curso de desenvolvimento gerencial para chefias;
- implantação do plano de cargos pretendido à várias gestões;
- realização de eventos internos e externos (*workshop*, palestras, cursos), proporcionando ampla divulgação do CRB-6 e da profissão de bibliotecário;
- palestras proferidas pela direção do Conselho a outras instituições e profissionais sobre o trabalho e melhorias que vem sendo implantados;
- liberação de funcionários para realização de cursos e treinamentos;
- fortalecer ainda mais os canais de comunicação entre CRB-6 e bibliotecários, contribuindo para a adoção de medidas que necessitem decisão mais urgente e maior colaboração entre as partes, visando principalmente melhorar a imagem do conselho e da profissão de bibliotecário;
- melhorias no espaço físico das dependências da cozinha, criação de uma sala de convívio para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho; ampliar as dependências do arquivo e de preferência adquirir arquivos deslizantes que são próprios para ambientes com pouco espaço;
- treinamento em gestão de pessoal, visando melhoria na qualidade do atendimento; tornar claros e transparentes as contas e atividades do CRB-6;
- criar o cargo de *ouvidoria* a ser ocupado por um conselheiro titular ou um membro da Diretoria com o objetivo de ser o porta voz entre o conselho e os profissionais, respondendo às questões de forma rápida;
- criação e implementação de uma biblioteca especializada em Ciência da Informação, com acesso disponível para todos os bibliotecários. Trata-se de uma questão estratégica, pois, não só se configura como um novo serviço a ser prestado pelo CRB-6, como também uma demanda lembrada no questionário.

Foi possível verificar, no decorrer da etapa de análise de dados, que uma grande parte da classe profissional dos bibliotecários se encontra numa situação

extremamente “confusa”, quanto a vários aspectos. Nesse momento, a guisa de ilustração, pode ser citado alguns aspectos:

a) imagem profissional, quase 50% considera como péssima ou regular a imagem que a sociedade ou a própria classe tem do profissional bibliotecário e permitem inferir que esse retrato negativo é decorrente das ações, ou, “inércias” do CRB-6. Essa posição merece reparo, ou merece uma reflexão? É relevante lembrar que a imagem da classe é também construída por cada um dos profissionais, a eles cabe mudar esse quadro. Não é adequado se furtar dessa responsabilidade. Infelizmente, ou, felizmente, esse comportamento não é exclusivo dessa categoria profissional, o que não significa, em hipótese alguma, que se deva ter orgulho desse panorama;

b) anuidade: os dados apontam uma classe profissional caracterizada por uma exacerbada indignação quanto ao valor das anuidades cobradas pelo CRB-6 para o exercício da profissão. Infelizmente, mais uma vez, o que se verificou, quando das tentativas de se justificar essa insatisfação quanto aos valores praticados, uma argumentação sem fundamento, desprovida de um embasamento sólido que se originasse de um estudo, pormenorizado, da estrutura de funcionamento da Autarquia;

c) pontos positivos: 14,2% dos respondentes quando indagados sobre os pontos positivos do Conselho, informaram que não conhecem nenhum, isto mais uma vez demonstra a falta de interesse em relação ao órgão que os representa;

d) algumas sugestões: quando indagados sobre o que os profissionais consideravam importantes como sugestões, 15,1% sugeriram “ofertas de cursos”, situação a principio que não é atribuição do Conselho, sugere-se apoio do CRB-6 para a criação de um sindicato, que possibilitaria o atendimento dessas e de outras;

e) percebe-se ainda que 12,31% dos profissionais consideram um bom trabalho, que vem sendo feito pela atual gestão do CRB-6.

Por fim, 25,8% dos respondentes fizeram comentários oportunos com relação a esta pesquisa, respaldaram essa iniciativa, considerando-a relevante para a categoria, sugerindo ainda que a mesma se repita periodicamente.

Em relação às demandas apresentadas pelos funcionários é necessário que o CRB-6 faça uma análise da criação do plano de cargos e salários, ação que segundo os próprios funcionários vem sendo protelada gerando uma grande insatisfação. O mesmo se aplicando a instituição de plano de saúde.

Com relação à fiscalização, uma das demandas foi à aquisição de veículo pelo CRB-6 para que as viagens possam ser realizadas em veículo oficial. Essa demanda deve ser analisada, pois é uma questão de segurança e é comum em outros conselhos.

De forma geral observou-se na análise das informações obtidas que os profissionais, em sua grande parte, se manifestaram positivamente em relação ao CRB-6 e aos serviços prestados. Acredita-se que várias das demandas apresentadas podem ser desenvolvidas pelo Conselho e, provavelmente, não terão alto custo, como por exemplo, a criação de uma biblioteca, que poderia ser montada via doações ser montada via doação dos próprios associados, escolas e até mesmo de editoras. Outras demandas, como criação de planos de saúde e aposentadoria complementares demandam um estudo mais complexo.

Foi observado, não só em meu tempo como dirigente, mas também, no tempo de registro profissional ativo, uma participação mais efetiva do CRB-6 na sociedade em termos de atuação política, inclusive como uma instituição definidora de novos caminhos para que o papel do profissional bibliotecário pudesse ser percebido de forma mais atuante pela sociedade.

Embora existam lutas em prol da inserção de bibliotecas escolares nas instituições educacionais brasileiras, a participação do CRB-6 pode ainda ser considerada tímida nesse aspecto. Não se pode concluir que esse fato ocorra pelo perfil de seus profissionais que são mais ‘tímidos’ em relação à política educacional do país, ou se está atrelado às normas rígidas que regem os Conselhos Profissionais. É comum observar a participação de vários conselhos em questões nacionais, como exemplos podem ser citados a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e o Conselho Federal de Medicina (CFM), que buscam sempre marcar presença em questões controversas.

Conforme mencionado em vários questionários, é necessário que o CFB adote uma postura mais incisiva no que tange as questões da sociedade, permitindo assim que seus conselhos regionais passem a ter uma participação mais marcante no cenário nacional. Sugere-se para o futuro que o Conselho não se atenha apenas ao papel de representante profissional, mas que atue em conjunto com a sociedade civil, como órgão de representatividade de interesse público, sugerindo, elaborando e executando políticas culturais, públicas e educacionais ampliando assim sua capacidade de atuação na luta em favor da inclusão social e política e dos interesses populares do país.

Uma cópia dessa monografia será entregue ao CRB-6 com a solicitação de ampla divulgação e, também, para compor as fontes informacionais do próprio Conselho.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, n.1, p. 17-22. Jan./abr. 2003.

BRASIL. Decreto Lei n.º 56.725, de 16 de agosto de 1965. Regulamenta a Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, 1965. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Legislacao/Decreto-56725-16agosto1965.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2009.

BRASIL. Lei n.º 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de Bibliotecário e regula seu exercício. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1962. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/106/1/Lei4084-30junho1962.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2009.

BRASIL. Lei n.º 7.504, de 2 de julho de 1986. Dá nova redação ao art. 3º da Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre a Profissão de Bibliotecário, e dá outras Providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, 1986. Disponível em: <http://www.crb6.org.br/index2.php?option=com_contexto&do_pdf=1&id=54>. Acesso em: 28 out. 2009.

BRASIL. Lei n.º 9.674, de 25 de junho de 1998. Dispõe sobre a Profissão de Bibliotecário, e determina outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, 1986. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/126980/lei-9674-98>>. Acesso em: 31 jun. 2009.

BRASIL. Lei n.º 12.244, de 24 de maio de 2010. **Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm>. Acesso em: 25 maio 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas: uma abordagem contingencial**. São Paulo: McGraw Hill, 1982. 606 p.

Conselho Federal de Biblioteconomia. Desenvolvido por Ad People – Comunicação. Apresenta produtos e serviços oferecidos pelo CFB. Disponível em: <<http://cfb.org.br>>. Acesso em: 10 set. 2009.

Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª região. Desenvolvido por Ad People – Comunicação. Apresenta produtos e serviços oferecidos pelo CRB-6. Disponível em: <<http://crb6.org.br>>. Acesso em: 15 set. 2009.

Conselho Regional de Biblioteconomia 8ª região. Desenvolvido por Ad People – Comunicação. Apresenta produtos e serviços oferecidos pelo CRB-6. Disponível em: <<http://crb8.org.br>>. Acesso em: 20 set. 2009.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB n. 062**, de 06 de julho de 2004. Dispõe sobre o regimento interno. Disponível em <http://www.crb6.org.br/index.php>. Acesso em 13 fev.2010.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB n. 04**, de 12 de junho de 1966. Dispõe sobre a criação dos Conselhos Regionais de Biblioteconomia. Disponível em: < <http://www.crb2.org.br/institucional.php>>. Acesso em 13 fev.2010.

ESTEFANO, Elizete Vieira Vitorino. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina**. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia) Faculdade de Engenharia, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 1996. Disponível em: < <http://www.eps.ufsc.br/disserta97/estefano/index.html>> Acesso em: 04 set. 2009.

FormFacil.com. Desenvolvido por Antonio Junior. Apresenta produtos e serviços oferecidos pelo FormFacil. Disponível em:< <http://www.formfacil.com/>>. Acesso em: 30 ago. 2009.

GIL, Antonio de Loureiro. **Auditoria da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1994. 294 p.

GIANESI, Irineu G.N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994. 240 p.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth H. **Psicologia para administradores**. São Paulo: EPU, 1986. 428 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. 249 p.

LOPES, Daisy Dias; HAGEN, Terezinha de Fátima Ferreira. **O papel dos Conselhos de Profissões regulamentadas na qualificação do exercício profissional - uma análise da fiscalização do Conselho Regional de Serviço Social de Minas Gerais**. Belo Horizonte: CRESS 6ª Região/MG, 2006. Disponível em:< http://www.cress-mg.org.br/paraqualificacaoprofissional_daisyeterezinha_dados.pdf> Acesso em: 05.set.2009.

PALADINI, Edson Pacheco. **Controle de qualidade: uma abordagem abrangente**. São Paulo: Atlas, 1995. 239 p.

PAIXÃO, Regina. **Conselho de Classe, Associação e Sindicato**. Disponível em: <<http://gestoresdainformacao.blogspot.com/2009/04/conselho-de-classe-associacao-e.html>>. Acesso em: 04 set. 2009.

QUEIROZ, Ronaldo Pinheiro de. A natureza jurídica dos conselhos fiscais de profissões regulamentadas . **Jus Navigandi**, Teresina, ano 10, n. 1211, 25 out. 2006. Disponível em: < <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=9082> >. Acesso em: 05 nov. 2006.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985. 287 p.

TEIXEIRA, Hélio Janny; SANTANA, Solange Maria (coord.). **Remodelando a gestão pública**. São Paulo: Edgard Blücher, 1994. 155 p.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO BIBLIOTECÁRIOS

Estamos realizando uma pesquisa, junto aos bibliotecários registrados no Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB/6), para conhecer a opinião desses profissionais sobre os serviços prestados pelo Conselho. Gostaríamos de contar com sua colaboração, que será de suma importância, respondendo ao questionário abaixo.

1 - Qual opção abaixo melhor se encaixa para o seu tempo de registro no CRB-6?

- Registro provisório
- De 01 a 05 anos
- De 06 a 10 anos
- Acima de 10 anos
- Nenhuma das situações acima

2 - Qual a situação que você se encontra perante o CRB-6?

3 - O acesso ao CRB-6 (estacionamento, localização) é satisfatório?

- Sim
- Não

Por quê?

4 - O horário de funcionamento do CRB-6 é adequado?

- Sim
- Não

Por quê?

5 - Em sua opinião os funcionários do CRB-6 possuem competência (conhecimento, atitude, habilidade)?

- Sim
- Não

Por quê?

6 - O atendimento e o tempo de espera realizado pelos funcionários são adequados?

Sim

Não

Por quê?

7 - Avalie o tempo de atendimento por telefone?

Bom

Regular

Insatisfatório

8 - Avalie a qualidade e a pontualidade dos serviços prestados pelo CRB-6?

Bom

Regular

Insatisfatório

9 - O relacionamento dos funcionários com a categoria é satisfatório?

Sim

Não

Por quê?

10 - Os meios de comunicação utilizados pelo CRB-6 são adequados?

Sim

Não

Por quê?

11- A periodicidade (jornal, revista, boletins) com o CRB-6 se comunica com a categoria é adequada?

Excelente

Muito boa

Boa

Regular

Péssima

Por quê?

12 - A qualidade, precisão e confiabilidade das informações prestadas pelo CRB-6 são satisfatórias?

- Excelente
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Péssima

13 - A estrutura organizacional (números de conselheiros) é adequada?

- Sim
- Não

Por quê?

14 - Qual é para você o relacionamento da Diretoria com a categoria?

- Excelente
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Péssima

15 - Como é o desempenho dos Conselheiros no seu entendimento?

- Excelente
- Muito Boa
- Boa
- Regular
- Péssima
- Desconhece

16 - Como se dá o relacionamento dos Conselheiros com a categoria?

- Excelente
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Péssima

Desconhece

17 - O nível de atualização (assuntos técnicos da profissão), do CRB-6 é disseminada adequadamente?

Sim

Não

Por quê?

18- Os eventos realizados são organizados de forma correta?

Sim

Não

Por quê?

19 - Você está satisfeito com os produtos e serviços oferecidos pelo CRB-6?

Sim

Não

Por quê?

20 - Qual é a imagem que você tem do CRB-6?

Excelente

Muito boa

Boa

Regular

Péssima

21 - Em sua opinião qual é imagem que a sociedade em geral tem da nossa profissão?

Excelente

Muito boa

Boa

Regular

Péssima

Desconhece

22 - Você conhece a Legislação que rege a profissão de bibliotecário?

Sim

Não

Por quê?

23 - Você conhece o regimento interno do CRB-6?

Sim

Não

Por quê?

24 - O que acha da anuidade?

Compatível com mensalidades de outros conselhos

Muito acima das mensalidades praticas por outros conselhos

Acessível

Não acessível

Aceitável

Outros

Especificar:

25 - Tem alguma sugestão sobre a anuidade?

Sim

Não

Quais?

26 - Cite os pontos positivos que conhece do CRB-6?

27 - Cite os pontos frágeis do CRB-6 que você entende que merecem melhorias?

28 - Comente aqui, qualquer sugestão, comentário que considere relevante para pesquisa?

ANEXO B – QUESTIONÁRIO FUNCIONÁRIOS

Estamos realizando uma pesquisa, junto aos funcionários que trabalham no Conselho Regional de Biblioteconomia Região (CRB/6), para conhecer a opinião desses profissionais sobre os serviços prestados pelo Conselho. Gostaríamos de contar com sua colaboração, que será de suma importância, respondendo ao questionário abaixo.

1. Qual opção abaixo melhor se encaixa para o seu tempo de trabalho no CRB-6?

- De 01 a 05 anos
- De 06 a 10 anos
- Acima de 10 anos

2. Qual a situação que você se encontra atualmente perante, o CRB/6?

- Ativo
- Inativo
- Estagiário
- Licenciado
- Outros

Por quê?

3. Qual a sua opinião a respeito de trabalhar no CRB-6?

- Muito Boa
- Boa
- Regular
- Insatisfatória

4. Qual função você desempenha no Conselho?

5. As instalações em geral (espaço físico, equipamentos, salas de reunião, mobiliário, etc.) são adequadas?

- Sim
- Não

Por quê?

6. O horário de funcionamento do CRB/6 é adequado?

Sim

Não

Por quê?

7. Acha que alguma obra de melhoria deveria ser feita?

Sim

Não

Qual?

8. Marque o relacionamento dos funcionários com a categoria?

Muito bom

Bom

Regular

Insatisfatório

9. Como é o relacionamento dos funcionários com a Diretoria e Conselheiros?

Muito Bom

Bom

Regular

Insatisfatório

10. Como é o relacionamento entre os funcionários?

Muito bom

Bom

Regular

Insatisfatório

11. Você possui conhecimento, habilidade, atitude para desenvolver suas atividades?

Sim

Não

Por quê?

12. Você conhece todas as rotinas do CRB-6?

() Sim

() Não

Por quê?

13. Você tem alguma participação no processo decisório?

() Sim

() Não

Por quê?

14. Você precisa de algum tipo de treinamento?

() Sim

() Não

Qual?

15. Você tem alguma reivindicação a fazer?

() Sim

() Não

Qual?

16. Classifique o seu salário pago pelo CRB-6?

() Compatível com o mercado de trabalho

() Acima do mercado de trabalho

() Abaixo do mercado de trabalho

() Insatisfatório

17. Você tem alguma sugestão para melhorar a qualidade do atendimento aos profissionais?

() Sim

() Não

18. Qual é a imagem que você tem dos profissionais bibliotecários?

() Muito boa

() Boa

() Regular

Insatisfatória

19. Em sua opinião qual é a imagem que a sociedade tem sobre a profissão de bibliotecário?

Muito boa

Boa

Regular

Insatisfatória

20. Você conhece o regimento interno do CRB/6?

Sim

Não

Por quê?

21. Você conhece a Legislação que rege a profissão de bibliotecário?

Não

Sim

Por quê?

22. Cite pontos positivos que você reconhece do CRB/6?

23. Cite pontos frágeis que você entende que merecem melhorias?

24. Escreva qualquer /comentário/complementação/sugestão que você considere importante.