

Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

Escola de Administração - EA

Núcleo de Aprendizagem Virtual - NAVI

Curso de especialização em Negociação Coletiva

O processo de negociação coletiva como forma de integração e qualidade em serviços: considerações sobre o Serviço de Documentação e Bibliotecas da Fundacentro

Erika Alves dos Santos

São Paulo

Dezembro de 2010

Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS  
Escola de Administração - EA  
Núcleo de Aprendizagem Virtual - NAVI  
Curso de especialização em Negociação Coletiva

O processo de negociação coletiva como forma de integração e qualidade em serviços: considerações sobre o Serviço de Documentação e Bibliotecas da Fundacentro

Erika Alves dos Santos

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Núcleo de Aprendizagem Virtual da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como parte dos requisitos para obtenção do título de especialista em Negociação Coletiva.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Dias Lopes

São Paulo  
Dezembro de 2010

Erika Alves dos Santos

O processo de negociação coletiva como forma de integração e qualidade em serviços: considerações sobre o Serviço de Documentação e Bibliotecas da Fundacentro

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Núcleo de Aprendizagem Virtual da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como parte dos requisitos para obtenção do título de especialista em Negociação Coletiva.

Aprovado em 01 de dezembro de 2010

Banca examinadora:

Professora Sílvia Generali da Costa

Professor Rogério Faé

*Agradeço e dedico este trabalho aos amores de minha vida...  
A vocês, razões do meu viver, que me viram rir e chorar tantas vezes,  
os cinco "pilares" que dividiram comigo o peso do fardo,  
quando as minhas forças ameaçaram se esgotar...  
Razões do meu viver...*

*À Deus, a base de tudo,  
a quem me falta palavras para expressar todo o sentimento de gratidão  
por tantas graças e bênçãos alcançadas ao longo da vida.*

*Meus queridos pais, Luiz e Carmem,  
grandes responsáveis por tudo o que sou e tenho.*

*Meu irmão caçula Everton Santos, também bibliotecário,  
meu xodó, meu querido, que tanto amo.*

*E a Rodrigo Pontes, meu companheiro precioso, presente inigualável...  
Prova viva de que Deus está sempre por perto, cuidando de mim.*

## Agradecimentos

Agradeço ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), e à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) por tornar possível essa intensa e riquíssima troca de informações que foi este curso de especialização em Negociação Coletiva. Sem dúvida alguma, nós alunos somos hoje, muito mais “negociadores” do que éramos há um ano meio

Aos tutores do Curso em Negociação Coletiva, muito obrigada pela competência, pela paciência, pelo empenho, e por permitir que partilhássemos um pouco desse tesouro riquíssimo que detêm: o conhecimento.

À Fundacentro, pela oportunidade que me foi dada, de mais uma vez ampliar meus horizontes.

A todos os colegas da Biblioteca da Fundacentro (CTN e UDs) pela disponibilidade, pelo apoio, pela amizade... sem vocês este trabalho seria impossível de ser realizado.

Aos colegas de turma do curso, obrigada por cada discussão, cada partilha, cada momento de descontração... Foi um prazer estudar com cada um de vocês, ainda que virtualmente.

*A qualidade começa na informação*  
*(Luís Milanesi)*

## **Resumo**

Composto por 14 bibliotecas, o Serviço de Documentação e Bibliotecas da Fundacentro (SDB) constitui o universo de pesquisa do presente estudo que apresenta a negociação coletiva como um dos instrumentos de apoio à melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo SDB. Em um universo onde as mudanças ocorrem bruscamente, e a uma velocidade assustadora, é interessante que os serviços de informação se adaptem a tal realidade, sobretudo considerando o caso do SDB, que está diretamente ligado ao setor de segurança e saúde no trabalho. A negociação coletiva contribui nesse sentido, uma vez que processos de melhoria demandam avaliações, mudanças, inovações, que devem sempre ter como ponto norteador o bem comum. Partindo do pressuposto de que a informação científica pode contribuir para o aprimoramento das condições de trabalho no Brasil, a negociação coletiva é apresentada como um instrumento favorável à melhoria do processo de disseminação e acesso à informação científica no SDB, focando a qualidade na prestação de serviços públicos. O estudo delimita de que forma a negociação coletiva pode auxiliar na otimização dos serviços executados pelo SDB, identificando pontos fortes e fracos, riscos e oportunidades, por meio de análise de questionários aplicados aos agentes públicos do setor. Considera-se que a negociação coletiva pode e deve ser aplicada, no sentido de melhorar condições e relações de trabalho, bem como fortalecer, aprimorar e solidificar o produto final do SDB, a disponibilização de informações científicas em segurança e saúde no trabalho - SST, e beneficiar a razão de ser da Fundacentro como um todo: o trabalhador brasileiro.

Palavras-chave: Negociação coletiva, Qualidade no serviço público, Serviço de Documentação e Bibliotecas.

## Lista de ilustrações

Figura 1 - Tela da interface interna do Sistema Thesaurus de automação de bibliotecas .....	21
Figura 2 - Tela da interface do Sistema Thesaurus de automação de bibliotecas adaptado para exibição na Internet - Página de pesquisa .....	22
Figura 3 - Tela da interface do Sistema Thesaurus de automação de bibliotecas adaptado para exibição na Internet - Página de resultados de pesquisa .....	24
Figura 4 – Organograma do SDB.....	25
Figura 5 – Esquema de causa e efeito para o alcance do bem comum no serviço público.....	28
Figura 6 - Distribuição dos entrevistados segundo o tipo de vínculo empregatício mantido com a Fundacentro.....	10
Figura 7 –Distribuição dos entrevistados segundo o grau de escolaridade .....	10
Figura 8 – Distribuição dos entrevistados segundo o grau de percepção quanto a sua própria realização profissional.....	10
Figura 9 – Distribuição dos entrevistados segundo a intenção de mudança de emprego .....	43
nos próximos 24 meses .....	43
Figura 10 - Distribuição dos entrevistados segundo o grau de motivação para o trabalho .....	10
Figura 11 – Distribuição dos entrevistados quanto a percepção sobre elevação dos índices de qualidade no exercício de suas atribuições .....	10
Figura 12 – Percepção dos entrevistados quanto a sobrecarga de tarefas no desempenho de suas funções.....	10
Figura 13 – Distribuição dos entrevistados segundo o número total de pessoas que integram a equipe de trabalho em cada biblioteca .....	10
Figura 14 – Percepção dos entrevistados segundo o quadro funcional de cada biblioteca.....	10
Figura 15 – Percepção dos entrevistados quanto ao suporte prestado pela biblioteca do CTN às bibliotecas das unidades descentralizadas. ....	10
Figura 16 – Percepção dos entrevistados quanto a integração do trabalho entre a biblioteca do CTN e as bibliotecas das UDs.....	47
Figura 17 – Classificação dos benefícios que mais incentivariam os entrevistados a sentir prazer pelo trabalho.....	10
Figura 18 – Percepção dos entrevistados quanto às barreiras encontradas no desenvolvimento das atribuições de seus cargos na Fundacentro .....	10
Figura 19 – Distribuição dos entrevistados quanto ao conhecimento sobre as funções desempenhadas pelos colegas de trabalho.....	10
Figura 20 – Distribuição dos entrevistados segundo a adoção de meios de capacitação e atualização profissional .....	10
Figura 21 – Distribuição dos entrevistados segundo o meio de atualização profissional adotado .....	10
Figura 22 – Opinião dos entrevistados quanto a qualidade na prestação de serviços públicos .....	10
Figura 23 – Percepção dos entrevistados quanto a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas da Fundacentro à sociedade.....	55



## Sumário

Introdução .....	11
Um pouco de história .....	16
A Fundacentro.....	17
O Serviço de Documentação e Bibliotecas .....	18
A estrutura organizacional e funcional do SDB .....	20
Revisão de literatura .....	27
A importância da pesquisa em Segurança e saúde no trabalho .....	31
Uma pitada de legislação: a um passo da qualidade no serviço público.....	34
A qualidade no serviço público: a contribuição da negociação coletiva .....	36
Objetivos gerais e específicos.....	39
Procedimentos metodológicos .....	39
Análise dos dados.....	40
Considerações finais .....	56
Referências .....	57

## Introdução

Identificar fatores da negociação coletiva que podem ser aplicados ao SDB da Fundacentro, de forma a aprimorar os serviços prestados pela unidade, corresponde ao objetivo geral desta reflexão. Quanto aos objetivos específicos, podemos citar: a análise da estrutura administrativa da Fundacentro e do quadro funcional da biblioteca da instituição; identificar possíveis falhas na prestação de serviços; apontar perspectivas de expansão dos serviços prestados e relacionar as deficiências e oportunidades do SDB com os instrumentos de negociação coletiva, focando em elevação de índices de qualidade.

A Fundacentro, ligada ao Ministério do Trabalho, é uma instituição de pesquisa na área de segurança e saúde no trabalho (SST), que também atua como Centro colaborador da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e representante da Organização Mundial da Saúde (OMS). No Brasil, a Fundacentro é referência no que tange à higiene ocupacional, e desempenha um papel de grande relevância no cenário da segurança ocupacional. Não obstante, a instituição presta diversos serviços à comunidade, dentre os quais merecem destaque a elaboração e publicação de normas técnicas, e o gerenciamento e disponibilização de informações pertinentes à SST para toda a comunidade interessada. Por se tratar de uma instituição pública, o órgão não tem fins lucrativos, fator esse que representa um obstáculo para a mensuração dos resultados alcançados pelas metas estabelecidas.

Com sede instalada na capital paulista, a instituição possui ainda mais 13 unidades descentralizadas, localizadas nas capitais de 10 estados do país: Espírito Santo, Pará, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Bahia, Minas Gerais, Pernambuco e Mato Grosso do Sul, além das cidades de Santos e Campinas, também no estado de São Paulo, e do Distrito Federal. A instituição possui um dos maiores acervos bibliográficos na área de SST da América Latina, o qual está sob a responsabilidade do Serviço de Documentação e Bibliotecas (SDB), que se enquadra na definição de Fujino para serviços de informação:

o conjunto de atividades sistemáticas, cujo objetivo é possibilitar ao usuário o acesso às fontes de informação, para atender a necessidades específicas. Esse conceito recebe denominações diversas, de acordo com cada autor, mas podemos entender que esta definição permite abranger estruturas organizacionais conhecidas como Biblioteca, Centro de Documentação, Centro de Informação, Sistema de Informação, Núcleo de Informação, entre outros, uma vez que tais denominações são definidas de forma muito similar. Nesse sentido, os Serviços de Informação apresentam claras diferenças na estrutura organizacional e no 'modus operandi': podem ser formalmente estruturados ou não, centralizados ou descentralizados, convencionais ou virtuais (FUJINO, 2000, p. 48).

Considerando que a Fundacentro possui unidades descentralizadas, a administração local necessita agir remotamente em diversas situações. O mesmo ocorre no SDB. Cada unidade descentralizada possui uma biblioteca, que deve atender a população local no que tange ao apoio a pesquisa em SST. Entretanto, das 14 unidades, apenas 3 possuem profissionais com formação em Biblioteconomia, o que pode acarretar queda dos índices qualitativos dos serviços prestados pela unidade ao público interno, bem como à sociedade. Essa defasagem no quadro de funcionários do setor é apenas um dos itens que devem ser levados ao conhecimento dos dirigentes da instituição, para que alguma providência seja tomada no sentido de sanar esta situação. Além disso, a comunicação entre os funcionários do setor deve fluir sem qualquer tipo de ruído, para que haja menores prejuízos para a prestação de serviços. Estes são apenas alguns dos fatores que vão ao encontro dos Princípios da Qualidade no Serviço Público: satisfação do cliente, envolvimento de todos, gestão participativa, gerência de processos, valorização das pessoas, constância de propósitos, melhoria contínua e gestão pró-ativa (FÓRUM DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO, 2001).

De acordo com Farias (2000, p. 22), ninguém pode deixar de ser cobrado por um bom desempenho no desenvolvimento de suas funções na organização, seja ela pública ou privada, e complementa:

... a Administração Pública brasileira necessita de sérias modificações para o alcance da qualidade nos serviços que presta à sociedade, a começar pela mudança de cultura de grande parte de seus gestores que ainda hoje caminham a passos lentos na análise, acompanhamento e controle dos atos de gestão, relegando o interesse da coletividade e negligenciando o zelo pelo patrimônio público, provocando, desta forma, sérios desequilíbrios nas finanças públicas ao gerar mais gastos do que os recursos lhes permitem

Essa mudança nos valores culturais intrínsecos à administração pública é apenas um dos fatores que podem ser positivamente alterados por meio da negociação coletiva.

Entende-se por negociação coletiva (ou expressões equivalentes) não só as discussões que culminam num contrato (convenção ou acordo) coletivo conforme o define e regulamenta a lei, além disso, todas as formas de tratamento entre empregadores e trabalhadores ou entre seus respectivos representantes, sempre e quando suponham uma negociação no sentido corrente da palavra (OIT, 1974, p. 7)

Martins complementa que a negociação coletiva é uma forma de ajuste de interesses entre as partes que acertam os diferentes entendimentos existentes, visando encontrar uma solução capaz de compor suas posições. Envolve, embora não necessariamente, processos que visam à realização da convenção ou o acordo coletivo de trabalho. No fim das contas, as partes alcançam um consenso sobre seus interesses, e por conseqüência, os conflitos são resolvidos.

A negociação coletiva implica no envolvimento de todos os atores sociais interessados no objeto da discussão: empregadores, empregados, representantes sindicais. É de extrema importância que o direito de falar, bem como o respeito pelo espaço dos demais, seja inerente a todos os atores da mesa de negociação, prezando pela ampla discussão e livre debate acerca dos interesses negociados, como uma forma de maximizar as chances de se alcançar o consenso. O consenso, por sua vez, pode trazer benefícios para as condições de trabalho, que podem ser os mais variados, desde os almejados aumentos salariais até meras alterações quanto ao layout do ambiente de trabalho, visando à conveniência dos trabalhadores. E justamente estas condições de trabalho podem ser determinantes no que concerne à qualidade do produto final, a prestação de serviços à sociedade.

Lyon-Caen (apud Santos, 2010, p. 69) pontua que a autoridade estatal deve favorecer o equilíbrio de poderes entre as partes negociantes. O que é bastante pertinente, visto que a Administração Pública deve primar pelo bem comum, atendendo aos interesses coletivos, e não apenas de um grupo reduzido de pessoas. Os atores da negociação, têm à sua disposição diversos instrumentos de persuasão que podem forçar a outra parte a ceder nas negociações. Tais instrumentos, como por exemplo o direito de greve, e a

remuneração, são determinantes no grau de poder de cada uma das classes, trabalhadora e empregadora. O bom senso também é um dos atributos do bom negociador, que somado à outras habilidades como por exemplo a boa comunicação e articulação de idéias, iniciativa e liderança, concorrem para o alcance dos propósitos da negociação coletiva, que consistem em

Promover a paz industrial. A exigência de negociar de boa-fé tem sido interpretada como significando que as partes são obrigadas a se reunir e discutir os termos, mas elas não são compelidas a chegar a um acordo. Na realidade, a negociação coletiva envolve uma luta de poder entre os trabalhadores e a empresa. Armas econômicas são utilizadas antes, durante e após o processo de negociação por ambas as partes para tentar forçar o outro lado a ceder às suas demandas. Ambos os lados devem considerar cuidadosamente suas opções. O sindicato deve considerar se se pode dar ao luxo de conduzir seus associados para a greve e submetê-los a um possível locaute. Por outro lado, o empregador deve considerar se pode dar-se ao luxo de uma greve ou locaute. (JASPER, apud SANTOS, 2010, p. 68).

Nesse intuito de promover a paz industrial, é interessante que os atores possuam características como alto poder de persuasão e contra argumentação, pró atividade, bom senso, boas habilidades de compreensão e expressão, ousadia (mas com moderação!), além da observância aos princípios constitucionais da Administração Pública como por exemplo o da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, da economicidade, da razoabilidade e proporcionalidade, de acordo com a Emenda Constitucional nº 19/1998.

O processo de negociação coletiva geralmente implica em mudanças. A quebra de paradigmas é extremamente importante nesse processo. Pensamentos do tipo “sempre foi assim, por quê mudar agora?”, não devem permear um programa de melhoria contínua, sobretudo quando se trata do acesso e uso da informação científica. Entretanto, essa quebra de paradigmas envolve o diálogo, a troca de idéias e experiências, o estabelecimento de acordos dentre tantos outros processos. É nesse sentido que a negociação coletiva pode contribuir para a gestão da qualidade de produtos e serviços no funcionalismo público.

Importante pontuar que, boas relações de trabalho favorecem a execução de tarefas com maior grau de excelência, e isso não implica em exploração da mão-de-obra. Na medida em que o trabalhador recebe

incentivos, que nesse caso, devem ser considerados em uma amplitude que não restrita apenas a remuneração, mas à adequação do ambiente de trabalho, bom relacionamento interpessoal, reconhecimento organizacional, e afins, as tarefas são realizadas com maior zelo e deleite. Conseqüentemente, podem se observar elevação nos índices de qualidade. Muitas vezes, isso pode ocorrer como um processo natural, sem qualquer tipo de interferência direta por parte do empregador, com as temidas “cobranças”. Daí o benefício em promover a saúde e o bem estar do trabalhador no ambiente organizacional.

Em tempos quando mudanças ocorrem bruscamente, e a uma velocidade por vezes assustadora, é interessante que os serviços de informação se adaptem a tal realidade, sobretudo considerando o caso do SDB, que está diretamente ligado ao setor de segurança e saúde no trabalho, ou seja: há trabalhadores que anseiam pelo desenvolvimento de novas formas de executar as tarefas do cotidiano de forma mais saudável e segura, ampliando as chances de garantia de sua integridade física e mental. Sobre este aspecto, Longo e Vergueiro comentam:

Por suas características de adaptabilidade e transformação, a Gestão da Qualidade pode representar uma alternativa viável para que os serviços de informação ofereçam resposta apropriada às exigências de um novo tempo, considerando principalmente as características de um país em desenvolvimento e as implicações àqueles serviços situados na esfera da administração pública (2003, p. 40)

Assim, a negociação coletiva pode, e deve, ser aplicada, não apenas no sentido de melhorar condições e relações de trabalho, mas também para fortalecer, aprimorar e solidificar o produto final do SDB, a disponibilização de informações científicas em SST, e beneficiar a razão de ser da instituição como um todo: o trabalhador brasileiro.

Dada a relevância da Fundacentro no panorama em SST no Brasil, e a atuação do SDB somado à informação científica, considerada vital para o aprimoramento das práticas de higiene ocupacional adotadas atualmente, considera-se o presente estudo relevante, pelos seguintes motivos:

- A qualidade deve ser primada não somente no setor privado, mas, sobretudo no setor público, onde há recursos públicos envolvidos;
- A preocupação pela elevação de indicadores de qualidade favorece o processo de melhoria contínua;

- Dada a carência de informações científicas disponíveis para a sociedade, o SDB tem a responsabilidade de dar a maior visibilidade social possível para o acervo de informações pelo qual é responsável, de forma a promover o seu uso efetivo;
- O processo de negociação coletiva, quando conduzido de forma adequada, pode proporcionar melhor integração da equipe, que por conseqüência, terá condições de oferecer melhores serviços e produtos;
- Um serviço prestado com qualidade eleva o nome da instituição, conferindo-lhe o respeito e prestígio social.

Ainda nesse contexto, há de se considerar a ênfase para a vida do trabalhador que é colocada à prova, cada vez que adentra uma área em confinamento, realiza um trabalho em altura, dentre tantas outras tarefas que colocam à prova sua saúde e integridade física.

Face ao exposto, e levando em conta a atuação do SDB da Fundacentro, pode-se afirmar que a informação científica pode contribuir para o aprimoramento das condições de trabalho no Brasil, considerando que oferece subsídios para que os pesquisadores apontem novas formas, mais saudáveis e seguras, de realizar tarefas laborais. Desta forma, é importante viabilizar toda forma de disponibilização da informação, bem como promover a sua disseminação e acesso de forma adequada. A negociação coletiva, muito tem a contribuir nesse sentido, uma vez que processos de melhoria demandam avaliações, mudanças, inovações. Tais fatores devem derivar de uma ação contínua de negociação coletiva, para que os objetivos institucionais possam ser alcançados de forma satisfatória, e o bem comum possa ser contemplado.

### **Um pouco de história<sup>1</sup>**

Embora oficialmente fundada em 1966, foi em 1960 que ocorreram os primeiros passos para a criação da Fundacentro. Em função dos elevados índices de acidentes ocupacionais que na ocasião já representavam motivo de preocupação para empregadores, empregados, estudiosos e a

---

<sup>1</sup> Informações baseadas no folheto comemorativo do aniversário de 30 anos de existência da Fundacentro.

sociedade como um todo, o Governo Brasileiro solicitou à Organização Internacional do Trabalho (OIT) a presença de um técnico em SST para realizar estudos sobre as condições de trabalho no país. A solicitação foi atendida em 1962, quando veio ao Brasil o engenheiro I. T. Cabrera. Em sua estada, de seis meses de duração, o engenheiro realizou estudos sobre o funcionamento da Subdivisão de Segurança e higiene do SESI de São Paulo, e as condições de trabalho na indústria paulista. O relatório de tais estudos apontou a necessidade e pertinência da criação de um órgão de pesquisas em SST, do qual deveriam fazer parte todos órgãos públicos e privados envolvidos com a questão da SST. A idéia ganhou adeptos entre os profissionais da área, bem como entre os órgãos governamentais. Em 1964, foi apresentada no Congresso Americano de Medicina do Trabalho, realizado em São Paulo. Concomitantemente, o Governo Brasileiro sugeriu a criação de um centro latino americano de higiene e segurança no trabalho na 48ª Conferência Internacional do Trabalho, realizada em Genebra pela OIT. Após a visita dos técnicos da OIT Luigi Parmeggiani e Lívio Costa em território brasileiro, o Governo Federal deliberou pela criação de um órgão especializado em pesquisa em SST, em atendimento às sugestões apontadas pelos técnicos da OIT. Devido ao grande porte do parque industrial da cidade de São Paulo, a capital paulista foi escolhida para sediar a instituição recém criada. Em 1966, foi oficialmente anunciada a criação da Fundacentro, durante o V Congresso Nacional de Prevenção de Acidentes, realizado em São Paulo. A vinculação do órgão ao Ministério do Trabalho ocorreu em 1974. Tal processo aumentou a demanda da Fundacentro, o que motivou a construção do Centro Técnico Nacional, onde atualmente está instalada a sede da Fundacentro. A construção do prédio se estendeu de 1981 a 1983.

## **A Fundacentro**

A Fundacentro é a única entidade governamental brasileira voltada à pesquisa científica e tecnológica aplicada à segurança e saúde no trabalho, tendo por missão a

produção e difusão de conhecimentos que contribuam para a promoção da segurança e saúde dos trabalhadores e das trabalhadoras, visando ao desenvolvimento sustentável, com



crescimento econômico, equidade social e proteção do meio ambiente. (FUNDACENTRO, 2010)

Com sede em São Paulo, a instituição atua no desenvolvimento de pesquisas, buscando melhorias dos ambientes de trabalho, desde a agricultura, até atividades dos setores portuário e petroquímico. A capital paulistana é a cidade que abriga o Centro Técnico Nacional da Fundacentro, (CTN). A unidade dispõe de uma ampla infraestrutura e conta com diversos laboratórios de ensaio, onde são analisadas as amostras químicas, biológicas, atmosféricas e afins, provenientes dos ambientes de trabalho nos mais diversos ramos de atuação profissional.

Vinculada diretamente ao Ministério do Trabalho e Emprego, a Fundacentro é também representante da Organização Mundial de Saúde, e centro colaborador da Organização Internacional do Trabalho. Para abranger as 6 regiões geográficas do território nacional. É por meio do Serviço de Documentação e Bibliotecas que a Fundacentro é um dos Centros Colaboradores da Organização Internacional do Trabalho (OIT). A seguir, se abordará a história do SDB , objeto de análise deste trabalho.

### **O Serviço de Documentação e Bibliotecas**

As atividades do Serviço de Documentação e Bibliotecas (SDB) da Fundacentro tiveram início em fevereiro de 1970, e foi registrada em 1º de junho de 1971, no Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB) - 8ª região em São Paulo, sob o número B-375, na categoria de biblioteca especializada com a denominação de Serviço de Documentação e Biblioteca, que recebeu o nome de “Dr. Eduardo Gabriel Saad” em homenagem póstuma ao jurista do Direito trabalhista.”

Na ocasião os serviços prestados se restringiam à aquisição de publicações, empréstimo entre bibliotecas, empréstimo de publicações, reprografia e levantamento bibliográfico. Ao passar dos anos, foram incluídos os serviços de publicação de boletins bibliográficos, circulação de periódicos, catálogos de publicações e eventos pelas divisões técnicas, comutação bibliográfica, hemeroteca e treinamento do usuário.

Desde sua inauguração o SDB estabeleceu contatos e convênios com instituições nacionais e internacionais da área de Segurança e Saúde do Trabalho (SST), e por meio destes foi possível reunir um acervo referencial e especializado em SST, hoje considerado o maior do Brasil e um dos maiores da América Latina. Atualmente, o acervo conta com mais de 600 títulos de periódicos, entre nacionais e estrangeiros, cerca de 39.500 títulos incluindo livros, folhetos, normas, teses e dissertações, data sheets, dentre outros e o acervo digital, que conta com cerca de 1800 títulos, entre CDs, CD-ROMs, VHS e DVDs, além do acervo disponível para download gratuito, que já dispõe de aproximadamente 50 teses e dissertações, além das publicações da Fundacentro, que também podem ser consultadas na rede Internet.

Com um acervo de tamanha proporção, o SDB o disponibilizou para consulta a todo público interessado, além de realizar também empréstimos à comunidade interna da Fundacentro, incluindo as 13 unidades descentralizadas, localizadas nas principais capitais brasileiras.

14 bibliotecas integram o SDB. Destas, 13 estão distribuídas, uma em cada unidade descentralizada da Fundacentro, e a maior de todas, onde estão centralizados a área administrativa e a maioria dos serviços prestados, localizada no Centro Técnico Nacional, em São Paulo. A unidade paulistana, batizada com o nome Eduardo Gabriel Saad, em homenagem a um ex-presidente da Fundacentro, é a maior e mais moderna de todas com arquivos deslizantes automáticos e uma ampla área de estudos.

Atualmente, o acervo da biblioteca soma mais de 100 mil itens, dentre livros, normas, data sheets, folhetos, teses, publicações seriadas, obras de referência, relatórios técnicos e de viagens, vídeos em VHS e DVS, CD-ROMs, microfichas, slides, e periódicos, considerando apenas a biblioteca do CTN. O quadro de funcionários da biblioteca do CTN é composto por 4 bibliotecários, 1 secretária, 3 auxiliares administrativos, 2 estagiários. Há uma deficiência quanto ao número de bibliotecários, em relação ao volume de bibliotecas que a instituição possui (14 unidades). Em função disso, à exceção das unidades dos Estados do Espírito Santo, Bahia e Minas Gerais, as bibliotecas das unidades descentralizadas, permanecem sob a custódia de auxiliares administrativos, que atuam sob a orientação da bibliotecária chefe da biblioteca do CTN, a qual pode ser considerada uma central.

Dada a importância e magnitude do papel social desempenhado pela Fundacentro e pelo SDB, propõe-se aplicar a negociação coletiva, no sentido de viabilizar a execução de tarefas de uma forma mais simples e menos árdua para o trabalhador, visando a elevação dos indicadores de qualidade dos serviços prestados, e por consequência, os índices de satisfação do usuário.

### **A estrutura organizacional e funcional do SDB**

O SDB, embora seja uma rede integrada por 14 bibliotecas, não atua de forma integrada com todas as unidades. De certa forma, pode-se dizer que as bibliotecas das Unidades Descentralizadas (UDs), que correspondem às unidades da Fundacentro localizadas fora da cidade de São Paulo, funcionam de forma “parcialmente dependente”. Isso porque, as novas aquisições, bem como o processamento técnico (catalogação, indexação, e preparação física) dos materiais que integram o acervo de tais unidades é realizado no CTN. Entretanto, o sistema de empréstimo, e demais normas de funcionamento são todas estabelecidas pela própria UD, sem qualquer tipo de interferência do SDB, que deste ponto em diante, deve ser entendido como a biblioteca do CTN, em São Paulo, que funciona como o coração da rede de bibliotecas da Fundacentro.

O sistema de automação de acervos utilizado pelo SDB é o sistema Thesaurus, versão 6.0.4, desenvolvido pela Via Apia Informática. Por meio dele, é possível realizar a catalogação dos novos itens do acervo (CTN e UD's), gerenciar a circulação do acervo (empréstimos e devoluções), controlar o período de vigência de assinaturas de periódicos, gerar relatórios estatísticos, e todas as demais funções gerenciais inerentes às atividades de qualquer biblioteca, no que tange ao acervo. É por meio dele que são realizadas as pesquisas, e localizados todos os materiais nas estantes das bibliotecas, visto que a abrangência do sistema não se restringe apenas ao acervo do SDB. Contudo, a autonomia para efetuar qualquer tipo de alteração (cadastros, exclusões, atualizações, controle de empréstimo, etc.) no sistema, é de exclusividade do SDB.

O sistema Thesaurus é dividido em duas plataformas: uma interna, de acesso exclusivo dos funcionários do setor, por onde são

acessadas informações de cunho administrativo, e uma segunda, disponibilizada para os usuários internos e externos, com uma interface amigável, adaptada para exibição pela Internet. Assim, o catálogo dos acervos de todas as bibliotecas está disponível online, e pode ser consultado por qualquer pessoa, bastando para isso, estar em uso de um computador com conexão à rede mundial de computadores.

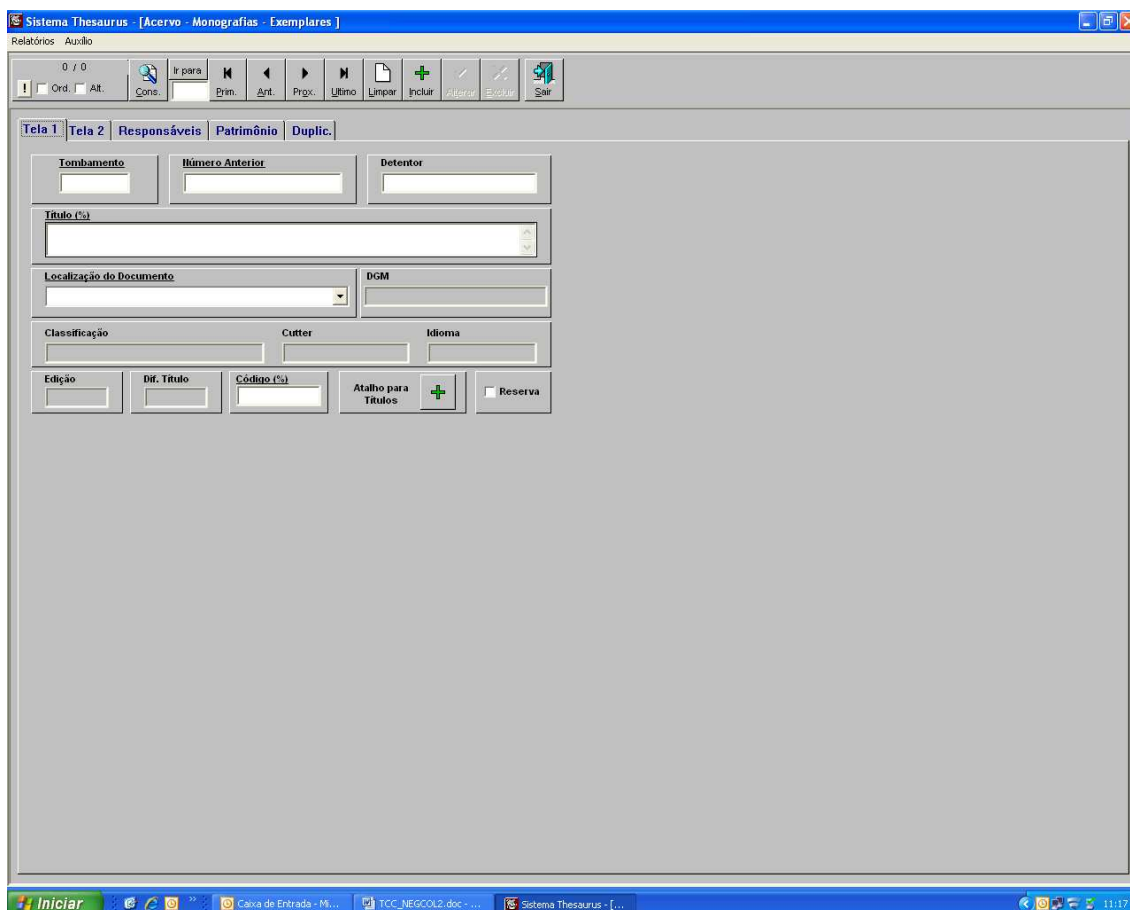
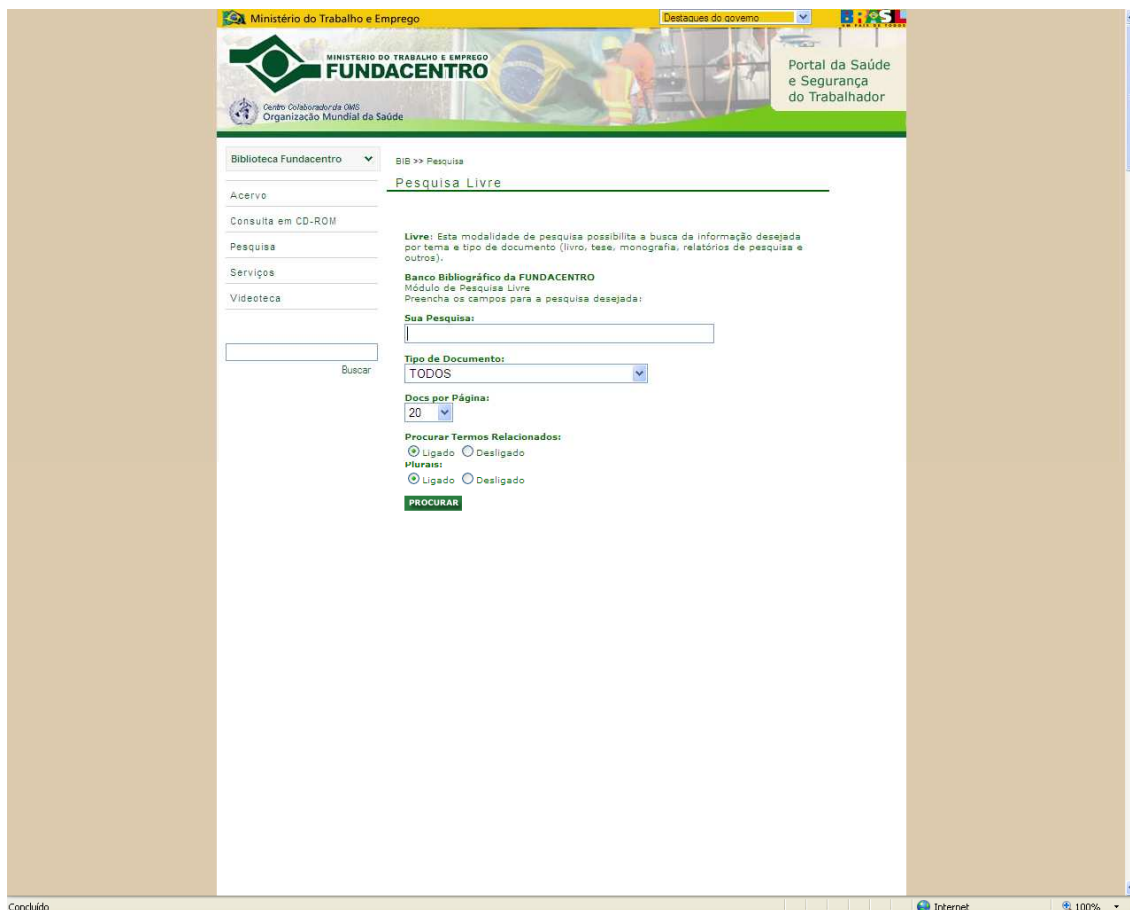


Figura 1 - Tela da interface interna do Sistema Thesaurus de automação de bibliotecas



**Figura 2 - Tela da interface do Sistema Thesaurus de automação de bibliotecas adaptado para exibição na Internet - Página de pesquisa**

Por meio da interface Web, o usuário pode realizar consultas ao acervo e visualizar quais e onde estão os documentos de seu interesse, lhe sendo permitido solicitar materiais de qualquer biblioteca integrante da rede. Em função disso, é constante o intercâmbio de empréstimo de materiais entre as 14 bibliotecas.

A utilização do sistema às bibliotecas das UD's se restringe exclusivamente à consulta acerca da localização dos documentos (figura 2), tal como a qualquer usuário dos serviços do SDB, não lhes sendo possível acessar qualquer tipo de informação gerencial sobre seu próprio acervo. Com isso, o controle de empréstimo, quando executado, é feito manualmente, ao contrário do CTN, onde todos os processos são automatizados. Isso se deve ao fato de que a licença do Sistema Thesaurus foi adquirida apenas para os computadores da biblioteca do CTN, devido aos custos elevados do programa, no que concerne a licença, atualizações e suporte técnico.

A biblioteca também apresenta deficiências no quadro de funcionários: apenas 7 bibliotecários são responsáveis pelo gerenciamento de todo o acervo, sendo que destes, 4 estão desempenham suas funções na cidade de São Paulo, um em Belo Horizonte - MG, um em Salvador - BA e outro em Vitória - ES. Em suma: das 14 bibliotecas, apenas 4 contam com profissionais graduados em Biblioteconomia.

As bibliotecas da Fundacentro estão localizadas nos centros estaduais, regionais e escritórios de representação do órgão:

- CTN - Centro Técnico Nacional, São Paulo, SP
- CEES - Centro Estadual do Espírito Santo, Vitória, ES
- CEPA - Centro Estadual do Pará - Belém, PA
- CEPR - Centro Estadual do Paraná, Curitiba - PR
- CERJ - Centro Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ
- CERS - Centro Estadual do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS
- CESC - Centro Estadual de Santa Catarina, Florianópolis, SC
- CRBA - Centro Regional da Bahia, Salvador, BA
- CRDF - Centro Regional do Distrito Federal - Brasília, DF
- CRMG - Centro Regional de Minas Gerais - Belo Horizonte, MG
- CRPE - Centro Regional de Pernambuco, João Pessoa, PE
- ERBS - Escritório de Representação da Baixada Santista - Santos, SP
- ERCAMP - Escritório de Representação de Campinas - Campinas, SP

Com relação ao processo de recuperação dos itens do acervo, o procedimento é o mesmo, tanto para a biblioteca do CTN quanto das UDs. A busca é feita por meio da página de pesquisa, disponível em: [http://www.fundacentro.gov.br/dominios/BIB/bib\\_pesquisa\\_livre.asp?tipo=1](http://www.fundacentro.gov.br/dominios/BIB/bib_pesquisa_livre.asp?tipo=1), e os resultados da busca são exibidos em páginas como no exemplo ilustrado na figura 3.

Ministério do Trabalho e Emprego

Fundacentro

Portal da Saúde e Segurança do Trabalhador

Biblioteca Fundacentro

BIB >> Pesquisa

Pesquisa Livre

Acervo

Consulta em CD-ROM

Pesquisa

Serviços

Videoteca

Buscar

Dados do Documento:

Chamada: \* Mc.Wa R166d 3, ed. CEES CEPA CEPR CERJ CERS CESC CRBA CRDF CRMG CRPE CTNERBS ER CAMP ERMS 325 p 2000

Idioma: PORTUGUÊS

Tipo de Documento: Monografia - LIVRO

Título: AS DOENÇAS DOS TRABALHADORES

Autores: RAMAZZINI, BERNARDINO

Responsabilidade: Bernardino Ramazzini ; tradução de Raimundo Estréla

Edição: SÃO PAULO : FUNDACENTRO, 2000

Notas: Ex-libris comemorativo do 250º aniversário da morte de Ramazzini, desenhado pelo renomado artista brasileiro Alberto Lima, a pedido do tradutor. Tradução de: De morbis artificum distriba. Edição comemorativa do 250º aniversário da morte de Ramazzini. A biblioteca possui a reimpressão de 2010

Descrição Física: 325 p

ISBN: 978-85-98117-46-1

Localização: CEES CEPA CEPR CERJ CERS CESC CRBA CRDF CRMG CRPE CTNERBS ER CAMP ERMS

Assuntos: DOENÇAS OCUPACIONAIS | HIGIENE OCUPACIONAL | MEDICINA OCUPACIONAL | TRABALHADOR, EMPREGADO |

Esta Pesquisa é um Módulo Integrante do Sistema Thesaurus de Automação de Bibliotecas Copyright (c) 1998 by Via Apia Informática

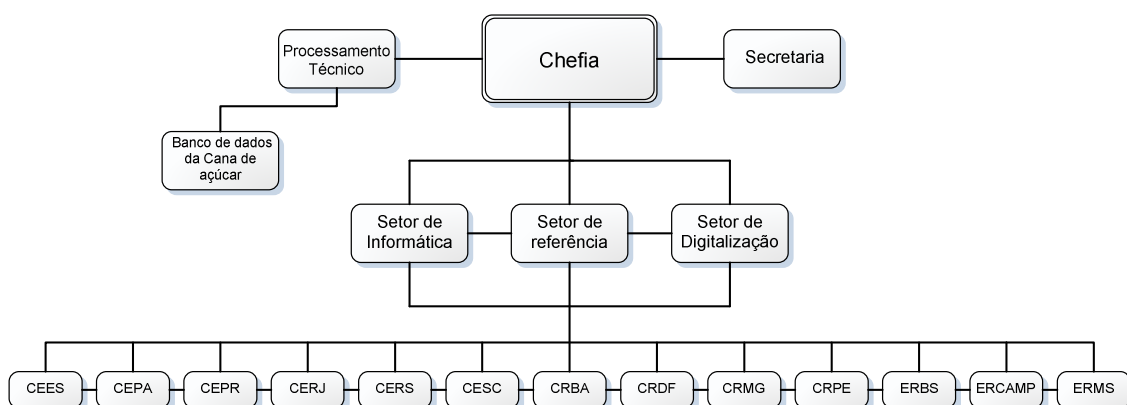
**Figura 3 - Tela da interface do Sistema Thesaurus de automação de bibliotecas adaptado para exibição na Internet - Página de resultados de pesquisa**

No campo “chamada” (figura 3), são exibidas as informações acerca da localização do item nas estantes (linha 1), siglas das unidades que possuem o documento pesquisado (linhas 2 e 3), extensão do item (linha 4) e ano de publicação (linha 5). Estes dados são essenciais para a recuperação dos documentos nas estantes.

Esta é a única via de acesso das UD's ao sistema da biblioteca, que corresponde aos mesmos índices de “privilégios” dos usuários dos serviços do SDB. Assim, o SDB exerce sua supremacia sobre as bibliotecas das UD's.

Quanto ao funcionamento, as bibliotecas das UD's têm autonomia para estipular suas próprias regras. Algumas chegam a realizar empréstimos de materiais para o público externo (pessoas físicas), serviço não prestado pelo SDB, exceto para os próprios servidores da Fundacentro, ou para outras bibliotecas, por meio do Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB).

A estrutura organizacional do SDB é horizontalizada. Isso significa que não existem os setores geralmente presentes no organograma de uma biblioteca, a exemplo do setor de periódicos. Isto pode facilmente ser atribuído à defasagem no quadro de pessoal da unidade. Face ao desenvolvimento deste trabalho, houve a necessidade de desenvolver um esquema para ilustrar a subdivisão do trabalho na unidade, uma vez que não há um organograma oficial. Cabe ressaltar que no esquema abaixo, os setores são “fictícios”, visto que a biblioteca funciona oficialmente como um setor único. A setorização implicaria na criação de cargos para profissionais responsáveis por cada setor na Coordenadoria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento. Embora não haja uma estrutura formal setorizada, todas as atividades pertinentes à uma biblioteca são integralmente desenvolvidas pelo SDB.



**Figura 4 – Organograma do SDB**

As atribuições de cada um dos “setores” é a que segue:

- **Chefia** - A chefia é responsável por coordenar e orientar os trabalhos de todas as áreas da biblioteca, promovendo a divulgação da informação científica em SST.
- **Secretaria** - À secretaria compete as atividades de assessoramento à chefia, por meio do controle da agenda de reuniões, condução dos processos de compras (tanto livros como materiais permanentes), doações (cedidas e recebidas) e permutas realizadas pelo SDB, atendimento ou encaminhamento das solicitações das UD's, e demais demandas da chefia da unidade.



- Processamento técnico - Ao processamento técnico cabe a alimentação do banco de dados da biblioteca, orientação dos pesquisadores da Fundacentro quanto a normalização e metodologia de pesquisa, confecção de fichas catalográficas e normalização dos livros e revistas publicados pela Fundacentro, pequenas intervenções ligadas à conservação e restauro de documentos danificados, alimentação do banco de dados sobre cana de açúcar.
- Banco da cana: pesquisa e encaminhamentos para disponibilização de documentos digitais sobre cana-de-açúcar e temas correlatos, com possibilidade de acesso online das obras previamente autorizadas para tal pelos autores.
- Referência: “A menina dos olhos de todo SDB”. A referência é o setor responsável pelo atendimento ao público em geral, tanto in loco quanto à distância. Compreende o acervo físico da biblioteca, onde são realizadas as buscas documentais, bem como a consulta ao acervo físico e multimídia. Presta assessoramento aos pesquisadores na recuperação de informações científicas em SST. É ali também que são efetuadas as vendas de materiais educativos em SST para todo o território nacional.
- Informática - como a biblioteca necessita de serviços especializados de Informática, ela corresponde ao único setor da Fundacentro que possui um setor de informática exclusivo, que é responsável pelo gerenciamento tanto do Sistema Thesaurus, quanto pelo gerenciamento dos bancos de dados digitais do CIS e demais bancos disponibilizados pela biblioteca.
- Digitalização - o setor de digitalização é responsável por coordenar as atividades da empresa contratada para a digitalização dos documentos do acervo. A idéia é formar um acervo digital para colocar à disposição do público, uma biblioteca virtual. Os trabalhos tiveram início pela Revista Brasileira de Saúde Ocupacional (RBSO), editada pela Fundacentro, passando na sequência às teses e dissertações defendidas pelos servidores da instituição.

Nesse sentido, as bibliotecas das UDs constituem um (treze) braço de apoio à biblioteca do CTN. Graças a elas, o alcance do SDB alcança todo o território brasileiro. Ainda que não tenham acesso ao Sistema Thesaurus e não tenham a mesma autonomia que a biblioteca do CTN no que tange a tomada de decisões, as bibliotecas setoriais desempenham um papel fundamental no que se refere ao atendimento ao público.

### Revisão de literatura

A sociedade, no geral, tem a idéia de que “os serviços públicos são prestados gratuitamente”, o que não condiz com a verdade. A ausência da unidade monetária no ato da prestação dos serviços públicos transmite a falsa impressão de que os custos decorrentes da prestação desses serviços é um “donativo social” concedido pelo Governo. Essa imagem pode trazer prejuízos à prestação de serviços públicos, na medida em que o cidadão se auto classifica inapto para exigir o cumprimento de todos os seus direitos, ou a prestação de um atendimento de qualidade, e aí, impera o antigo ditado: “cavalo dado não se olha os dentes”.

Entretanto, é de conhecimento público que o custeio dos produtos e serviços sociais providos pelo Governo, é proveniente do recolhimento de impostos e demais taxas públicas, dever de todo cidadão.

Ora, a partir do momento em que existe o pagamento por um determinado serviço, o cidadão, que nesse contexto pode até ser chamado cliente, passa a gozar de todos os direitos de um consumidor “comercial”, fazendo jus a um atendimento de qualidade, que deve ser cobrado quando não prestado.

A qualidade no serviço público, entretanto, está fadada à competência dos líderes governamentais em administrar os recursos públicos. Caso contrário, mesmo os servidores mais capacitados terão suas capacidades inibidas.

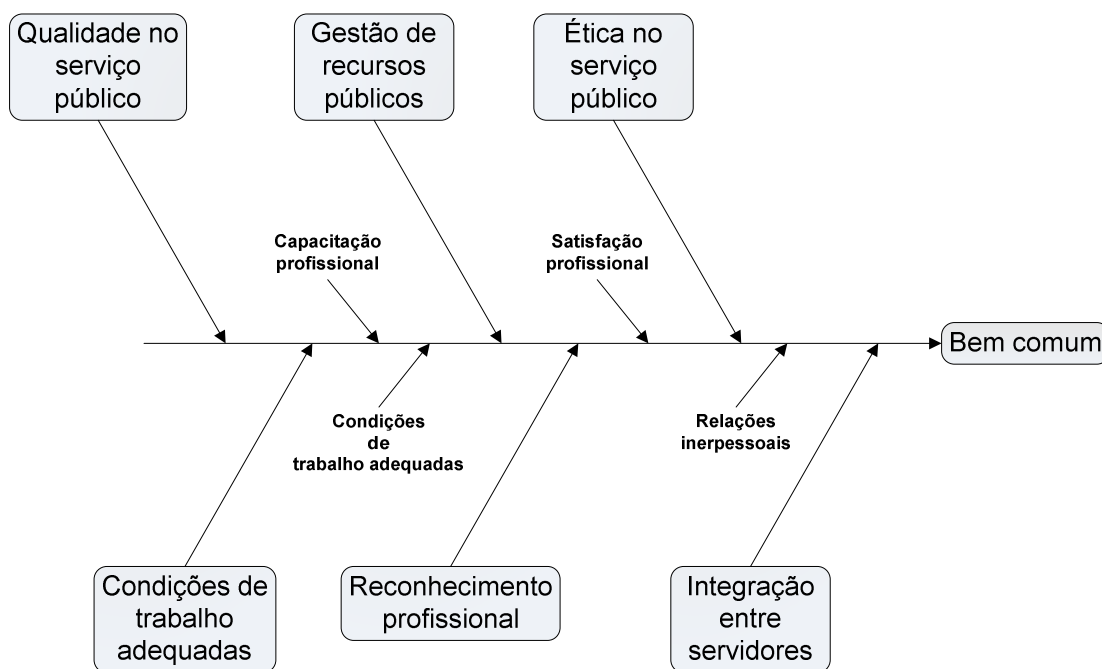
A sobrevivência é a palavra-chave para qualquer tipo de organização e a qualidade, enquanto conceito e instrumento de uso universal, é o meio para atingi-la. Esta organização para sobreviver no mercado, necessita fazer-se aceitável através da melhoria de sua atuação, de forma a proporcionar o máximo de satisfação a seus clientes internos e externos. Entretanto, para

alcançar isto, necessita buscar primeiro a qualidade de seus produtos, de seus serviços, de seus recursos humanos e materiais, de suas informações. (FARIAS, p. 11, 2000)

Ora, se a qualidade é a via de acesso para a aceitação e por consequência a sobrevivência organizacional, está justificada a busca pela elevação de qualidade nos serviços prestados pelo Estado. Harada (1999, p. 26) apresenta uma delimitação para as funções do Estado que são bastante pertinentes nesse contexto:

basicamente, a finalidade do Estado é a realização do bem comum... um ideal que promove o bem-estar e conduz a um modelo de sociedade, que permite o pleno desenvolvimento das potencialidades humanas, ao mesmo tempo em que estimula a compreensão e a prática de valores espirituais. [...] o Estado desenvolve inúmeras atividades cada qual objetivando tutelar determinada necessidade pública. Algumas dessas necessidades são de natureza essencial, isto é, cabe ao Estado sua realização de forma direta e exclusiva, por exemplo, aquelas concernentes à segurança pública, à prestação jurisdicional etc.

Tem-se então a formação de uma cadeia, cuja base é formada pela qualidade, que juntamente com uma eficiente gestão de recursos públicos sustenta a sobrevivência do serviço público, que por sua vez, mantém o bem comum no topo deste arranjo coordenado:



**Figura 5 – Esquema de causa e efeito para o alcance do bem comum no serviço público**

A qualidade, entretanto, é um conceito largamente ambíguo, pois pode variar em diferentes contextos. Desta forma, o que é considerado alto padrão em um ambiente, pode não atender aos padrões de qualidade em um cenário distinto. Isto se justifica pelo fato da especificidade da área de atuação de cada instituição, bem como o público-alvo atendido, e por este motivo, a abordagem da qualidade também não pode ser um processo estático, que não permita adaptações. Ela necessita ter foco no público atendido pela organização, sempre observando a missão e visão organizacional.

Sobre este aspecto, Garvin (1992) desenvolveu cinco abordagens para definir a qualidade:

- Abordagem transcendente: qualidade é sinônimo de excelência inata. Nestes conceitos a qualidade não pode ser medida com precisão, sendo apenas reconhecida pela experiência;
- Abordagem baseada no produto: qualidade é sinônimo de maior número e melhores características que um produto apresenta. São os conceitos que vêem a qualidade como uma variável precisa e mensurável. Surgiram da literatura econômica enfatizando durabilidade, implicando que alta qualidade só pode ser obtida com alto custo;
- Abordagem baseada no usuário: qualidade é atendimento das necessidades e preferências do consumidor. As definições baseiam-se na premissa de que a qualidade está diante dos olhos dos consumidores sendo altamente subjetiva. A avaliação dos usuários em relação as especificações são os únicos padrões próprios à qualidade;
- Abordagem baseada na produção: qualidade é sinônimo de conformidade com as especificações. As definições de qualidade estão calcadas na idéia da adequação da fabricação às exigências do projeto e que as melhoras da qualidade, equivalentes a reduções no número de desvios, levam a menores custos;
- Abordagem baseada no valor: qualidade é o desempenho ou conformidade a um preço ou custo aceitável. Os conceitos consideram a qualidade em termos de custos e preços.

Qual destas abordagens deve ser enfatizada no serviço público é uma questão complexa. A abordagem transcendente é uma forma que soa bem ao serviço público, pela sua característica de não ter fins lucrativos. Se assim o fosse, suas metas, incluindo os aspectos qualitativos, poderiam ser facilmente mensuradas quantitativamente. Com relação à abordagem baseada no produto, há de se considerar que o foco principal do funcionalismo público

são serviços e não produtos, embora estes também sejam produzidos, ainda que em menor escala. A abordagem baseada no usuário, ao que parece é a mais razoável no universo ora considerado. Uma vez que o usuário final, a sociedade, é o grande foco do serviço público, é justamente aí que devem ser concentrados os esforços em manter índices de satisfação razoáveis. As abordagens baseadas na produção e no valor são também voltadas ao setor privado, uma vez que focam em produção e custos. O ideal então, sob a ótica de Garvin e tendo como universo o funcionalismo público, é que se faça uma mescla entre a abordagem transcendente, e a abordagem baseada no usuário, de modo a atender, e se possível, superar as expectativas sociais, e promover a imagem institucional.

Isto posto, surge então outra questão: como pode a qualidade ser alcançada por meio da negociação coletiva? Ao contrário do que muitos pensam, a negociação coletiva vai além de reivindicações salariais apenas. Considerando que toda mesa de negociação tem, ou pelo menos deveria ter, como objetivo primordial o bem comum, esta não pode e não deve ficar restrita a questões salariais. Há muitas outras questões para se tratar, como por exemplo, as questões relacionadas às condições do ambiente de trabalho, relações interpessoais, os instrumentos necessários ao desenvolvimento das atividades, entre tantos outros. Cada um destes itens representa uma forma de viabilizar o trabalho dos agentes públicos, de modo a tornar o trabalho algo mais simples e prazeroso. Ora pois, se o indivíduo sente prazer pelo que faz, a tendência é que faça melhor, e fazendo melhor, a elevação dos índices de qualidade e o reconhecimento social são meras consequências.

Feitas tais considerações, evidencia-se a importância do desenvolvimento de ações cujo objetivo seja a melhoria do ambiente de trabalho e o estabelecimento de padrões mínimos de qualidade para a o serviço público, sobretudo em uma instituição como a Fundacentro que lida diariamente com a integridade física e mental de tantas pessoas em seus ambientes de trabalho.

O ideal é que a SST e a qualidade no ambiente de trabalho caminhem lado a lado, contribuindo positivamente para o progresso da pesquisa na área. Bom para o empregador, que tem maior produtividade por

parte do empregado, bom para o empregado, que tem um ambiente de trabalho mais seguro e saudável.

### **A importância da pesquisa em Segurança e saúde no trabalho**

O gerenciamento de riscos ocupacionais, visando um trabalho seguro e saudável corresponde à prioridade na atuação da Fundacentro. Contudo, os riscos de acidentes são inerentes à natureza humana, desde o nascimento, e assim ao longo de toda vida.

O conceito de risco é bidimensional, representando a possibilidade de um efeito adverso ou dano, a incerteza da ocorrência, a distribuição no tempo e a magnitude do resultado desfavorável. Assim, de acordo com essa definição, situação ou fator de risco é uma condição ou conjunto de circunstâncias que tem o potencial de causar um efeito adverso, que pode ser: morte, lesões, doenças ou danos à saúde e à propriedade ou ao meio ambiente (TRIVELATO, 1998).

Sob o ponto de vista da gestão da segurança e saúde ocupacional, o risco pode ser tratado como a probabilidade, ou a possibilidade da ocorrência de acidentes ou doenças ocupacionais. A previsão de tais eventos é uma tarefa praticamente impossível. Daí justifica-se o empenho na elaboração de métodos que façam do trabalho uma prática segura, até mesmo porque, a exposição de um indivíduo a um fator de risco por períodos prolongados pode ser um fator desencadeante de doenças ocupacionais, incluindo distúrbios psicológicos e psicossomáticos.

Por ser um fator intrínseco à existência humana, o risco ocupacional está presente em todos os ramos de atuação, desde os trabalhadores que enfrentam diariamente a Lei da Gravidade, na manutenção dos arranha-céus, até os trabalhadores de escritórios, ou mesmo as donas de casa. Claro que cada tipo de atuação apresenta riscos de magnitudes e conseqüências bem distintas, mas todos são classificados como riscos ocupacionais. Independente do grau do risco a que o trabalhador estiver exposto, estes devem receber o devido tratamento visando proteger a integridade física e psíquica do trabalhador.

Embora o capitalismo predatório seja um fator contrário à prevenção de acidentes e doenças no ambiente de trabalho, há de se considerar que o custo de um acidente ocupacional é mais oneroso do que a sua prevenção. Considerando os valores gastos com o atendimento médico, os

dias não trabalhados, bem como os valores indenizatórios e a possível perda da produção, além da possibilidade da perda da vida, que não tem preço, todos os esforços empregados na prevenção de acidentes e doenças ocupacionais são plausíveis.

Sob essa ótica, a socialização da informação e o compartilhamento do pensamento científico podem ser considerados formas de contribuir para a redução do índice de acidentes ocupacionais, uma vez que o debate científico proporciona a descoberta do novo, que no geral traz resultados positivos para as organizações.

O compartilhamento de informações científicas precisa desenvolver o papel de fator preventivo em segurança e saúde no trabalho. Do contrário, seus propósitos serão em vão.

O conhecimento está disponível, as técnicas, métodos e ferramentas existem e seu uso tem resultados comprovados. Ao mesmo tempo, todos aqueles que estudam a questão do acidente de forma mais profunda com certeza já concluíram que melhores resultados só poderão ser obtidos apenas a partir da visão holística tanto da questão, como especialmente do homem. É preciso inovar! Ousar para de fato avançarmos em direção a uma prevenção de acidentes mais eficaz, mais eficiente, que em suma significará poupar vidas, sofrimentos, reduzir custos, aumentar a qualidade e produtividade. (COUTO, 1998, p. 39)

O ideal é que o tripé qualidade do produto, qualidade de vida e produtividade, seja uma prática evidente em qualquer ambiente de trabalho, atuando conjuntamente de forma equilibrada. E de que forma é possível fazer isso? Primeiramente, a consciência da importância do tratamento adequado para a gestão em SST. Em segundo, o compartilhamento de informações entre os profissionais da área, como uma forma de promover um grande debate, onde as práticas positivas podem sofrer adaptações para aplicação nos diversos ambientes, ao passo que atividades contrárias podem ser consensualmente banidas do universo da SST, de forma a aprimorar a prática do exercício profissional. Afinal, a informação somente é válida quando é comunicada, ou seja: um dado somente pode ser considerado de valor, a partir do momento em que é processado e passível de aplicação em algum outro local. Do contrário, não surtirá efeito algum (BARROS, 2004).

A socialização da informação pode ser comparada a uma reação química: assim como novas substâncias são geradas a partir da combinação de dois ou mais elementos químicos, a informação também é submetida ao processo da transformação, na medida em

que é combinada com outros dados, dominados por outros indivíduos. Ao contrário das Leis matemáticas, “o conhecimento se multiplica na medida em que é dividido” (SANTOS; MIRAGLIA, 2009b, p. 91)

Santos e Miraglia apontam que a informação científica pode ser considerada um pilar para a gestão da segurança e saúde no trabalho. Aliada aos mecanismos de gestão da qualidade, os benefícios podem ser potencializados, com possibilidade de chegar a trazer benefícios palpáveis e significativos às organizações. As autoras ainda afirmam que a qualidade deve ser encarada não somente como um meio de aumentar a rentabilidade da organização, mas também como ponto de melhoria das condições de trabalho adotadas. (SANTOS, MIRAGLIA, 2009a, p. 86)

A busca da produtividade e qualidade tem constituído no fator principal para as empresas proporcionarem a qualidade de vida dentro das organizações não fora delas como mecanismos compensatórios, visto que ao promover a saúde e o bem estar de seus funcionários, observando tarefas, desempenhos, desenvolvimento, elementos que a Qualidade de Vida no Trabalho gerencia, obtêm-se aumento da motivação, da satisfação e do desempenho dos trabalhadores. (JULIÃO, 2001, p. 4-5).

Uma vez que a produtividade e a qualidade sofrem aumento nos índices, a ascensão nos lucros também é certa. Isso só reforça a teoria de que “trabalhador satisfeito rende mais”. Bom para os gestores das organizações, que lucram mais com a melhor prestação de serviços e fornecimento de produtos, e bom para o trabalhador, que pelo menos teoricamente, “ganha” um ambiente de trabalho saudável. Isso, por si só justifica qualquer esforço para tornar o trabalho uma tarefa menos árdua e mais segura, como pontua SAAD (2006):

Somos de pensamento de que nos investimentos feitos no homem e para seu bem-estar é que realizaremos, verdadeiramente, a independência nacional sob a égide da Justiça Social. Por assim julgarmos, torna-se claro que o pensamento e a ação de todos não devem se realizar tão somente nas construções, obras e edifícios, fábricas e máquinas, usinas e geradores. Por mais necessários que seja os bens materiais, não devemos nos esquecer do seguinte: TUDO ISSO EXISTE PARA O HOMEM. E ele não pode ter sua saúde desprotegida. O controle dos ambientes de trabalho é obrigatório. Trata-se de uma questão de moralidade. Se o trabalho não contribuir para sua felicidade, será tudo uma imensa e deplorável perda.



## Uma pitada de legislação: a um passo da qualidade no serviço público

Luís Milanesi, renomado bibliotecário, afirma que a qualidade começa na informação. E realmente o é. Seja na informação sobre a expectativa do usuário, na informação dos recursos disponíveis ou na informação sobre o que a concorrência está oferecendo ao público. No funcionalismo público, apesar de não haver a competitividade visando ao lucro, inerente ao mercado privado, há a preocupação em oferecer serviços à comunidade e promover o bem comum, e claro, a qualidade é muito bem vinda também sob essa ótica.

Entretanto, para que um serviço seja oferecido com qualidade, é necessário um árduo trabalho nos bastidores, e esse trabalho envolve também a qualidade de vida dos funcionários responsáveis pelo desenvolvimento das atividades. Qualidade de vida aqui, não se restringe apenas ao convívio social, ou a uma generosa remuneração. Refere-se a um bom ambiente de trabalho, onde haja disponibilidade de instrumentos adequados para a execução de tarefas, além de um bom relacionamento interpessoal instaurado entre os membros da equipe de trabalho. Inclusive, os Princípios da impessoalidade, da moralidade, da eficiência, da responsabilidade administrativa, e da participação, bem como o disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Art. 116, itens I, III, IV, V, alínea a, itens VI, VII, X e XI<sup>2</sup>; e ainda, o disposto no anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, são todos fatores primordiais na construção de um ambiente de trabalho saudável.

Sobre o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, cabe destacar os seguintes artigos:

I - A dignidade, o decoro, o zelo a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder

---

<sup>2</sup>Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Art. 116, item I - exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo; III - observar as normas legais e regulamentares; IV - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais; V - atender com presteza: a) ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo; VI - levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo; VII - zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público; X - ser assíduo e pontual ao serviço; XI - tratar com urbanidade as pessoas

estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.

II - O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, *caput*, e § 4º, da Constituição Federal.

III - A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da idéia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo. [...]

**V - O trabalho desenvolvido pelo servidor público perante a comunidade deve ser entendido como acréscimo ao seu próprio bem-estar, já que, como cidadão, integrante da sociedade, o êxito desse trabalho pode ser considerado como seu maior patrimônio. [grifo nosso] [...]**

IX - A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral. Da mesma forma, causar dano a qualquer bem pertencente ao patrimônio público, deteriorando-o, por descuido ou má vontade, não constitui apenas uma ofensa ao equipamento e às instalações ou ao Estado, mas a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los. [...]

XIII - O servidor que trabalha em harmonia com a estrutura organizacional, respeitando seus colegas e cada concidadão, colabora e de todos pode receber colaboração, pois sua atividade pública é a grande oportunidade para o crescimento e o engrandecimento da Nação. (BRASIL, 1994.)

A estabilidade, a remuneração, o incentivo para a educação continuada e os demais incentivos oferecidos pelos cargos públicos são apenas alguns dos fatores que atraem em muitas pessoas o anseio por ocupar um desses cargos públicos, sobretudo no panorama econômico atual, quando conseguir um emprego (e manter-se nele) pode ser considerada uma tarefa bastante árdua e de difícil execução. Tal cenário favorece o ingresso de servidores descomprometidos com o progresso da nação e com a nobreza que é exercer um cargo público. Nesse contexto, os princípios da boa conduta ética, que são essenciais para a manutenção de um bom ambiente de trabalho são ignorados, e cedem lugar aos interesses individuais.

A legislação é clara e incisiva no que se refere ao zelo no trato com as pessoas e com os materiais, na cordialidade, no cuidado, e no prazer e

bem-estar no exercício da função pública. Estando um indivíduo nessa posição social, ele tem o dever de zelar para que esta seja desempenhada com o maior apreço possível, visando exclusivamente o atendimento integral das demandas sociais.

Em um momento anterior dessa discussão é mencionado um “trabalho de bastidores” que deve ser efetuado, em prol da qualidade dos serviços prestados. É justamente nesse ponto que ela deve atuar. O trabalhador tende a render mais e executar tarefas com maior zelo, na medida em que recebe retorno da instituição. Nesse sentido, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser considerada como um instrumento de gestão da qualidade. Estudos ligados ao comportamento humano e à motivação dos indivíduos podem ser de grande valia nesse sentido.

É verdade que o ser humano defende seus interesses próprios, e sempre que possível, age em prol da defesa ou alcance de tais interesses. No mundo do trabalho, não é diferente.

Todos esses fatores devem ser proporcionados / providenciados pelos líderes, afinal de contas, é para isso que são ocupantes de seus postos. Contudo, há de se considerar também, que tais líderes são seres humanos como qualquer outro membro da equipe de trabalho, e que a ganância e a defesa de interesses próprios é algo inerente ao ser humano. Dessa forma a chance de o líder, que detém certo grau de poder em suas mãos, agir em prol de si ou de seus interesses, sempre que houver oportunidade, é grande. (MARENCO, 2010).

Face a isto, cabe ponderar que a imparcialidade é um dos fatores primordiais para garantir a legitimidade em um processo de negociação coletiva. O perfil do negociador pode ter uma influência benéfica (ou não) nas discussões em pauta. Contudo, enquanto o negociador mantiver o foco no bem comum buscando a excelência no serviço público, haverá benefícios sociais, evidenciando-se a qualidade na prestação de serviços.

### **A qualidade no serviço público: a contribuição da negociação coletiva**

Informação, informação, informação. Eis o motivo da maior cobiça dos executivos do Século XXI. Enquanto nos tempos antigos, o que determinava o poder, o status e a liderança era o volume de capital, hoje, os

tempos mudaram. O fator determinante para os líderes de mercado, seja lá qual for o setor de atuação é nada mais, nada menos do que o domínio da informação. Talvez seja este um bom motivo para os altos investimentos em sistemas de gerenciamento de dados, e em todos os outros instrumentos de tratamento, armazenamento e recuperação da informação.

Entretanto, embora o armazenamento de informações possa trazer inúmeros benefícios para uma organização, pode também tornar-se uma poderosa arma. A informação deve ser administrada, de forma a ser divulgada ou retida, na hora certa para as pessoas certas. A cooperação de informações no serviço público frequentemente é primordial para o desenrolar de processos, sejam administrativos ou técnicos. Contudo, uma vez que isso não ocorre de forma eficaz e eficiente, pode haver falhas, tais como: atrasos em cronogramas, morosidade nos processos e até mesmo danos ao erário. Com isso, rixas pessoais ou conflitos de interesses podem culminar em prejuízos no que tange à qualidade na prestação dos serviços públicos.

Importante lembrar que conflitos de interesses são iminentes em qualquer ambiente onde houver duas ou mais pessoas. Considerando que indivíduos têm valores, ideais e pensamentos que podem ser (e geralmente são) completamente diferentes e opostos uns dos outros, a divergência entre os interesses é algo comum. Há de se considerar também os diversos cargos e graus de poderes, que apesar de constituir uma ilegalidade, comumente são utilizados para o alcance de interesses próprios.

O ambiente organizacional é palco constante de situações similares. Relações conflitantes entre trabalhadores podem ser motivadas pela disputa de cargos, ou mesmo a concessão de “regalias” no ambiente organizacional. O fato é que cada indivíduo busca seus próprios interesses, e com os diversos graus de influência de cada membro de um grupo sobre os demais, essa busca pode gerar constrangimentos e desconfortos, na medida em que a discrepância entre tais poderes aumenta. Com isso há prejuízos para as relações de trabalho, que sofrem desgastes, e conseqüentemente, para os serviços prestados.

No setor público, essas diferenças podem ser ainda mais evidentes, uma vez que o sistema de trabalho no funcionalismo público é diferente do setor privado. Os jargões do tipo “servidores públicos ganham

muito bem e não fazem nada”, podem fortalecer esse cenário onde “manda quem pode, obedece quem tem juízo”.

É justamente aí que atua a negociação coletiva, como um instrumento regulador de interesses e dos caminhos para o alcance dos objetivos pré-estabelecidos por um grupo de pessoas, proporcionando (ou pelo menos tentando proporcionar) um ambiente harmonioso entre as classes trabalhadoras, sindicais e patronais. Lopes (2000) define:

A negociação coletiva é o processo de autocomposição de interesses específicos dos atores sociais, em que os legítimos representantes dos trabalhadores e empregadores buscam entendimento para concluir contratos coletivos, convenções coletivas ou acordos coletivos, nos quais são fixadas condições de trabalho que têm aplicação cogente sobre os contratos individuais, bem como condições que obrigarão os próprios signatários do instrumento.

A negociação coletiva é uma modalidade de ação política dos atores que representam trabalhadores e empresários, orientada para a composição de interesses e para o estabelecimento de padrões de relacionamento no âmbito das relações de produção. É também uma forma de regulação dos conflitos existentes nessas relações, podendo apresentar-se mais ou menos institucionalizada, isto é, na forma de regras e estruturas inseridas no sistema de relações de trabalho ou ao nível das unidades produtivas, conformando a própria cultura organizacional. (DIEESE, 1999, p. 2)

A finalidade da negociação coletiva é alcançar melhores condições de trabalho para a classe trabalhadora, pelo menos em princípio, já que a questão da manutenção dos empregos ganha relevo a cada dia. O processo de negociação coletiva, quando exitoso, se concretiza em instrumentos jurídicos denominados acordo coletivo, convenção coletiva e contrato coletivo, que são fontes formais de direito, cujo conteúdo têm aplicação cogente sobre os contratos de trabalho, pelo menos durante a vigência do instrumento. A negociação coletiva pode, ainda, resultar em condições ou obrigações para os próprios sindicatos ou empresas convenientes, como é o caso das cláusulas impondo multas ou a obrigação de prestação de informações pela empresa ao sindicato, além daquelas condições que atingem o salário do trabalhador e refletem em benefício do próprio sindicato profissional, como é o caso das contribuições assistencial e confederativa. (LOPES, 2000)

Em suma, a negociação coletiva pode ser associada beneficentemente a qualquer interesse público. A discussão permite a lapidação dos interesses, e a delimitação de onde começa o espaço de um e termina o do outro, como um “filtro regulador”, permitindo que todos tenham ao mínimo o direito de expor seu pontos de vista aos demais membros do grupo.

## Objetivos gerais e específicos

O objetivo geral deste trabalho foi basicamente destacar a negociação coletiva como um instrumento aliado à gestão da qualidade na prestação de serviços públicos no âmbito da Fundacentro, identificando fatores da negociação coletiva que poderiam ser aplicados ao SDB de forma a aprimorar os serviços prestados pela unidade.

Os objetivos específicos abrangeram a análise da estrutura administrativa e funcional do SDB, identificar falhas na prestação de serviços e relacionar as deficiências e oportunidades do SDB com os instrumentos de negociação coletiva, focando em elevação de índices de qualidade.

## Procedimentos metodológicos

O presente estudo de natureza qualitativa, e caráter descritivo exploratório, corresponde a um estudo de caso, considerando que é a estratégia de pesquisa que mais se adapta ao panorama do SDB, bem como aos objetivos estabelecidos para o trabalho.

A metodologia adotada envolveu basicamente a revisão de literatura, por meio da qual foi possível fundamentar a discussão sob a ótica teórica e a aplicação de questionários, que subsidiou a parte prática do estudo.

Optou-se pela aplicação de questionários, embora a coleta de dados por meio de entrevistas neste caso poderia ser mais rica, no que tange ao fornecimento de informações por parte dos entrevistados. Contudo, a disposição geográfica da Fundacentro pelo Brasil, impossibilitou o encontro presencial com cada indivíduo do público-alvo pré-estabelecido.

Assim, foram aplicados questionários com 24 questões abertas e fechadas, que foram enviados por correio eletrônico. No total foram enviados 25 questionários dos quais foram respondidos apenas 17, o que corresponde a 68% do total da amostra. Deste percentual, 48% foram enviados para agentes públicos lotados no CTN, em São Paulo, e os demais 52% foram encaminhados às unidades descentralizadas. O índice de respostas no CTN foi superior em relação às UDs: 92%, ao passo que 46% dos questionários enviados às Unidades descentralizadas foram devolvidos respondidos.

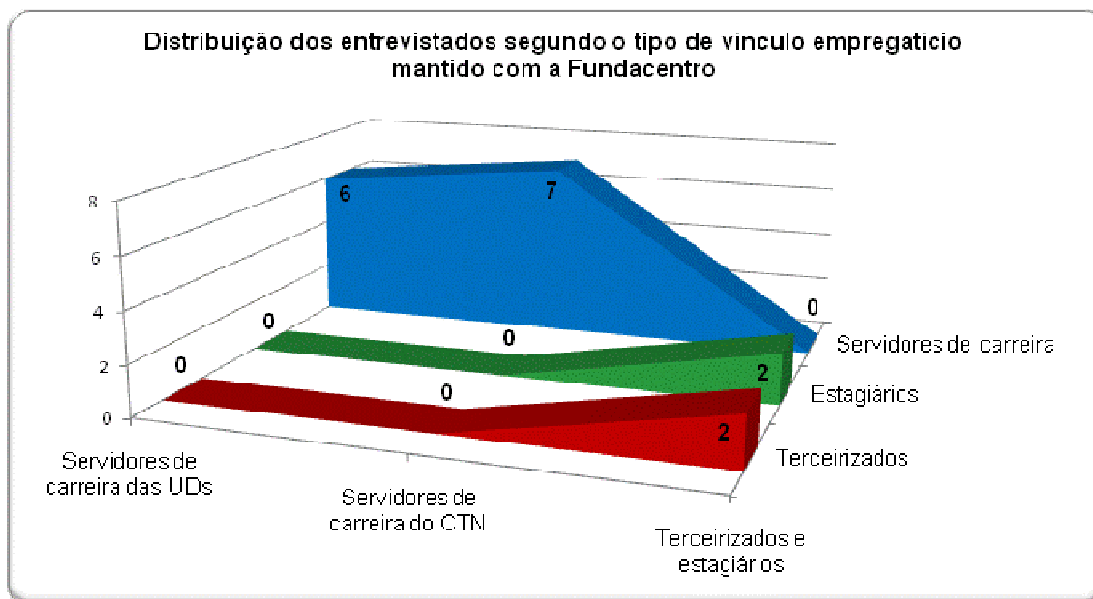
A análise dos questionários se deu de forma qualitativa e quantitativa, sendo as questões fechadas analisadas quantitativamente, e seus comentários qualitativamente, e as questões abertas analisadas de modo qualitativo. A partir dessa análise foi possível delinear a percepção dos funcionários do SDB quanto aos seus ambientes de trabalho, incluindo as instalações físicas das bibliotecas, revelando aspirações e frustrações.

Os dados tabulados foram organizados por categoria, visto que existem 4 tipos de vínculo estabelecido entre os funcionários da biblioteca e a Fundacentro: os servidores de carreira, que são integrantes do quadro permanente de funcionários da instituição, os servidores terceirizados, que não respondem pela Fundacentro, e atuam como prestadores de serviço, por meio de contrato firmado com empresas especializadas em serviços de apoio administrativo, e os estagiários. Tal divisão permitiu obter um delineamento do perfil do corpo técnico da Fundacentro, por categoria, evidenciando pontos interessantes como, por exemplo, o grau de escolaridade dos servidores, relativamente mais elevado do que o dos terceirizados.

Optou-se por unir as classes, estagiários e terceirizados, pois ambas constituem classes de vínculo empregatício precário, ou seja: não são estáveis em seus cargos.

### **Análise dos dados**

Os 17 questionários respondidos e devolvidos representam uma amostra composta por 7 servidores de carreira (41%), lotados no CTN, 6 servidores de carreira lotados nas UDs (35%), 2 terceirizados (12%) e 2 estagiários (12%).

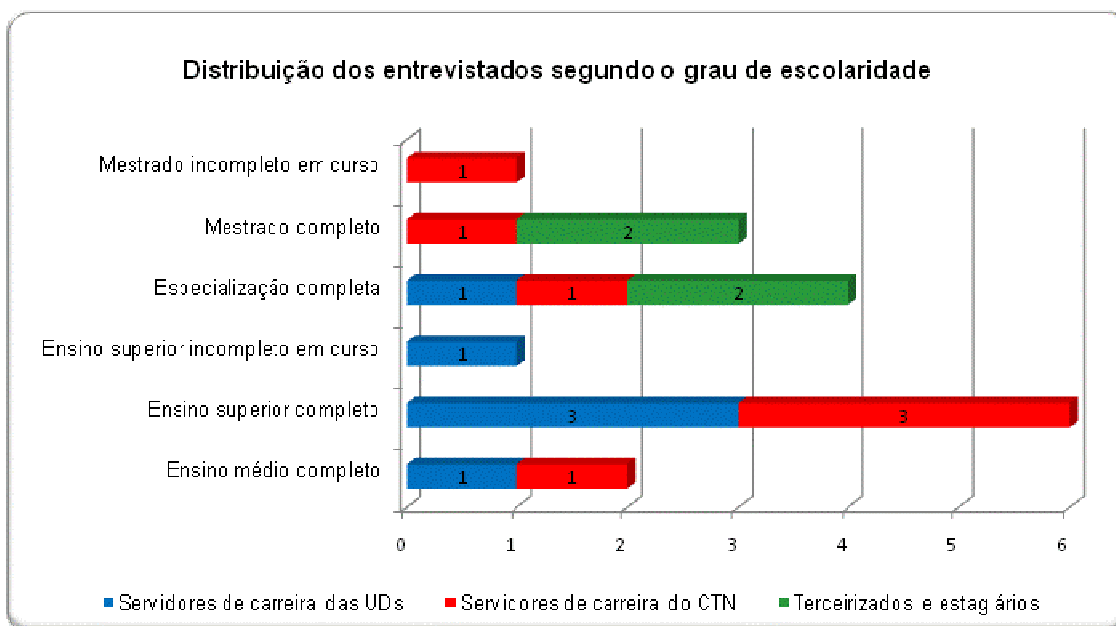


**Figura 6 - Distribuição dos entrevistados segundo o tipo de vínculo empregatício mantido com a Fundacentro**

Quanto ao grau de escolaridade, 12% da amostra possui o ensino médio completo. Os demais 88% possui pelo menos o ensino superior completo. Destes, 53% possuem apenas a graduação concluída, e 20% está cursando a graduação. 13% possuem o título de especialista (*latu sensu*). A equipe conta ainda com um mestre (7%), e um mestrando (7%).

Dentre os graduados, 33% concluíram o curso de Biblioteconomia, o que corresponde a 29% do total da amostra analisada. 66% dos bibliotecários da instituição estão lotados em São Paulo. Dentre as 13 UDs, em apenas 3 (23%) há bibliotecários.

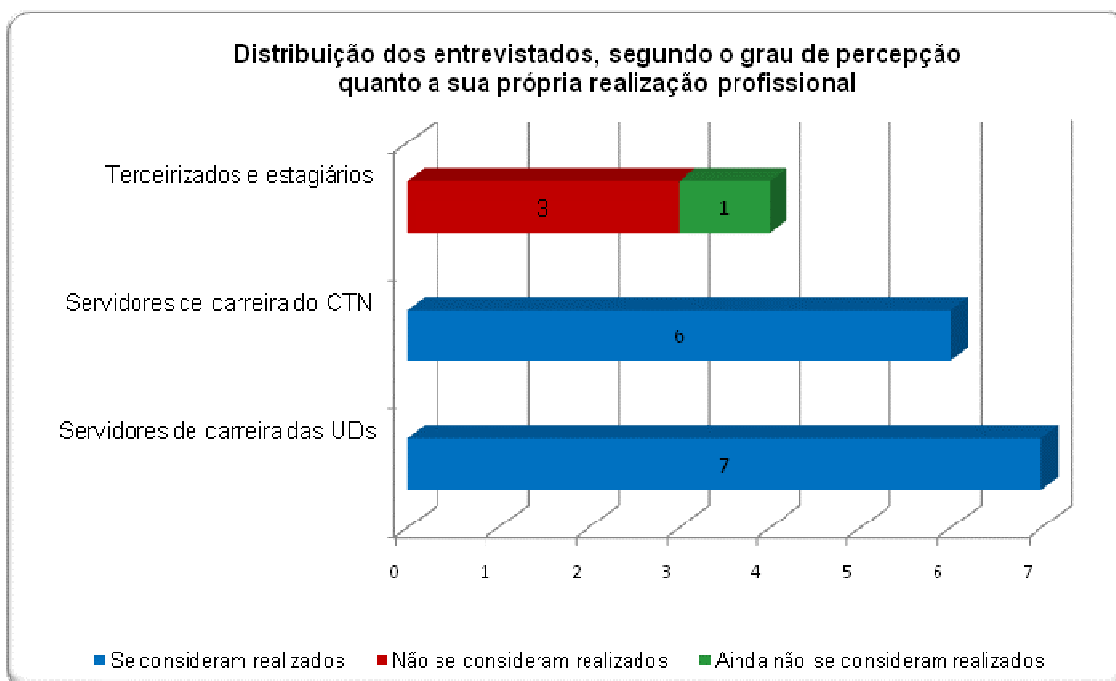




**Figura 7 – Distribuição dos entrevistados segundo o grau de escolaridade**

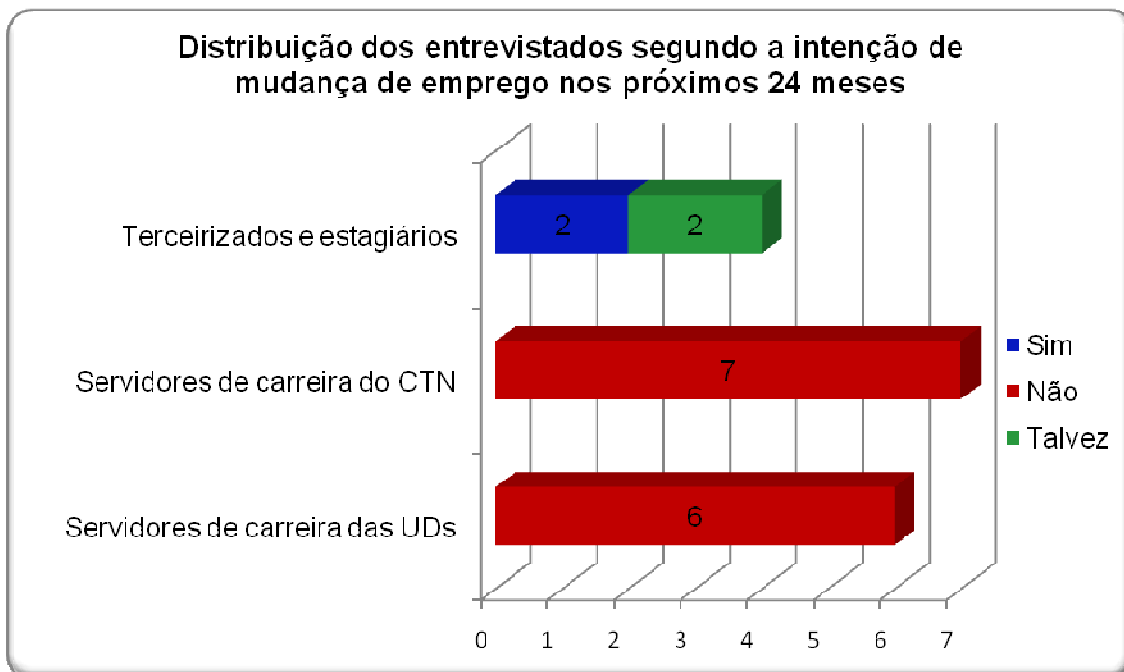
O corpo técnico do SDB conta ainda com profissionais com formação em Secretariado, Comunicação Social, Letras, Publicidade e Gestão de Eventos.

No que tange à realização profissional, 100% dos servidores de carreira, entre CTN e UDs consideram-se realizados profissionalmente. O mesmo não ocorre entre os terceirizados e estagiários: 100% dos entrevistados declararam ainda não ter atingido a condição de realização profissional.



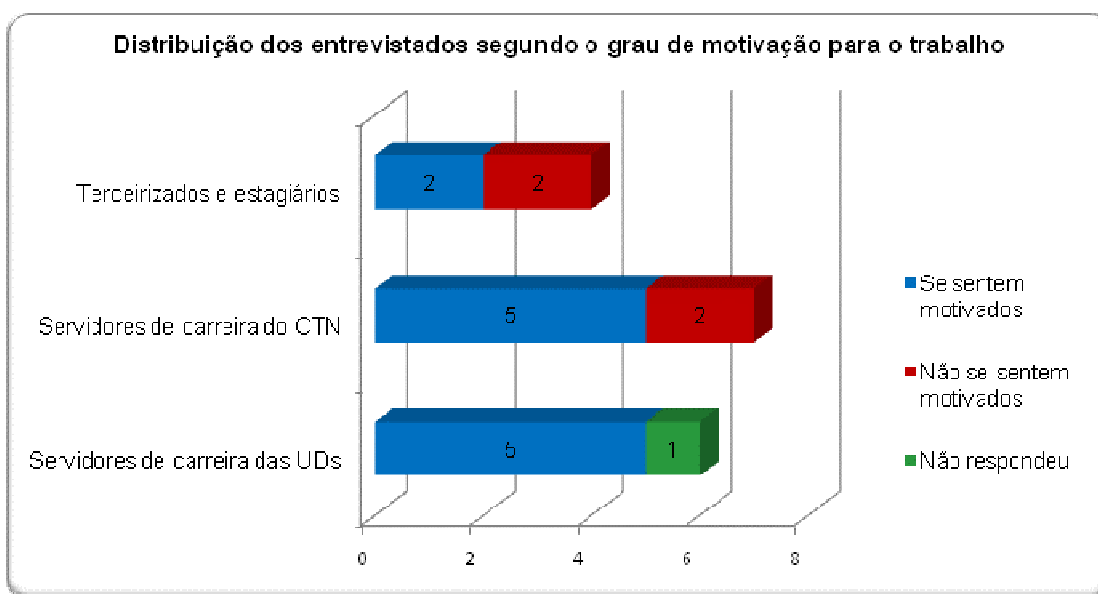
**Figura 8 – Distribuição dos entrevistados segundo o grau de percepção quanto a sua própria realização profissional**

Percebe-se que os funcionários que estão atuando em áreas diferentes daquelas de sua formação, não se consideram realizados profissionalmente, e são justamente estes que pretendem mudar de emprego dentro dos próximos 24 meses.



**Figura 9 – Distribuição dos entrevistados segundo a intenção de mudança de emprego nos próximos 24 meses**

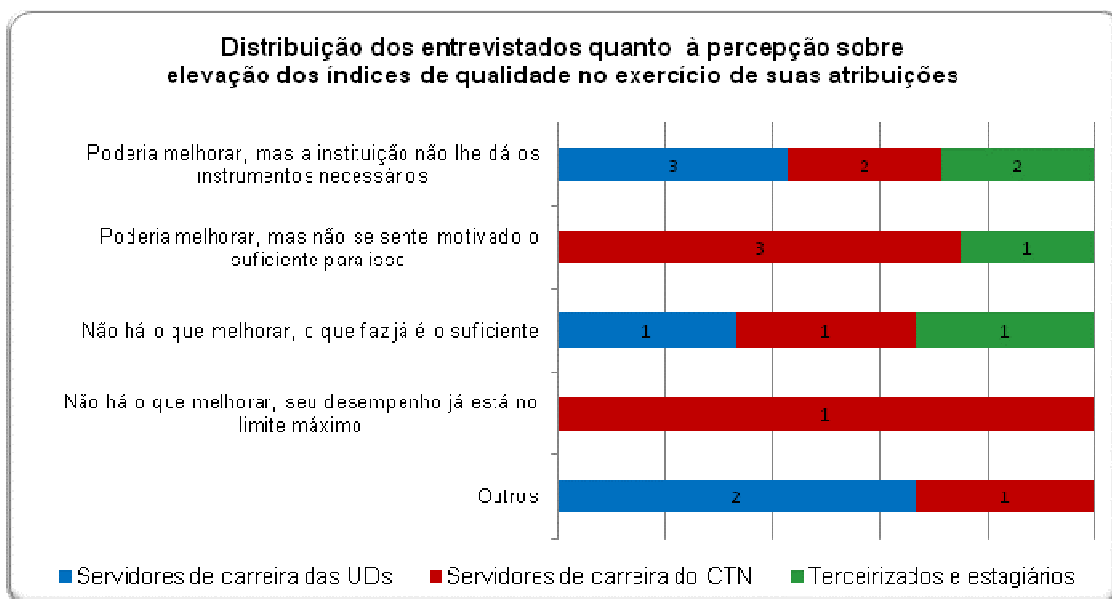
A motivação profissional pode ter uma boa contribuição para a elevação dos índices de qualidade em uma organização. No caso da biblioteca da Fundacentro, a desmotivação é predominante em 23% do total da amostra entrevistada. Um questionário foi devolvido sem resposta para esta questão.



**Figura 10 - Distribuição dos entrevistados segundo o grau de motivação para o trabalho**

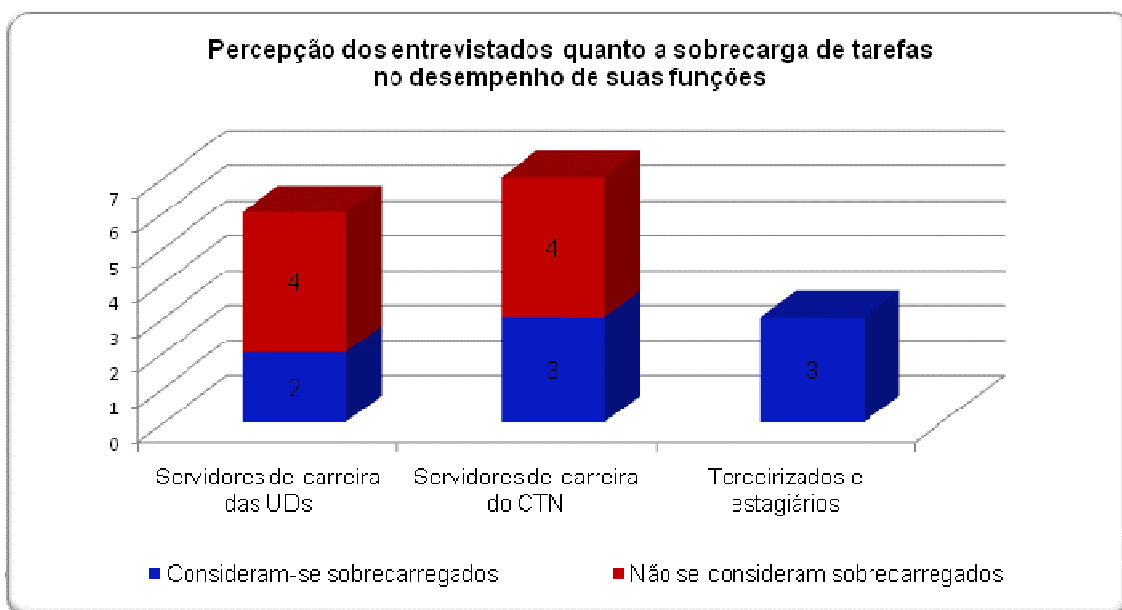
A ausência do reconhecimento profissional foi uma das causas citadas como causadoras da desmotivação, inclusive por aqueles que se declararam motivados para o trabalho.

Interessante observar que, dentre os agentes públicos que se dizem motivados (gráfico 5), alguns afirmam que poderiam apresentar melhores índices de qualidade no desenvolvimento de suas tarefas. Em contrapartida, não sentem motivação para este fim (gráfico 6).



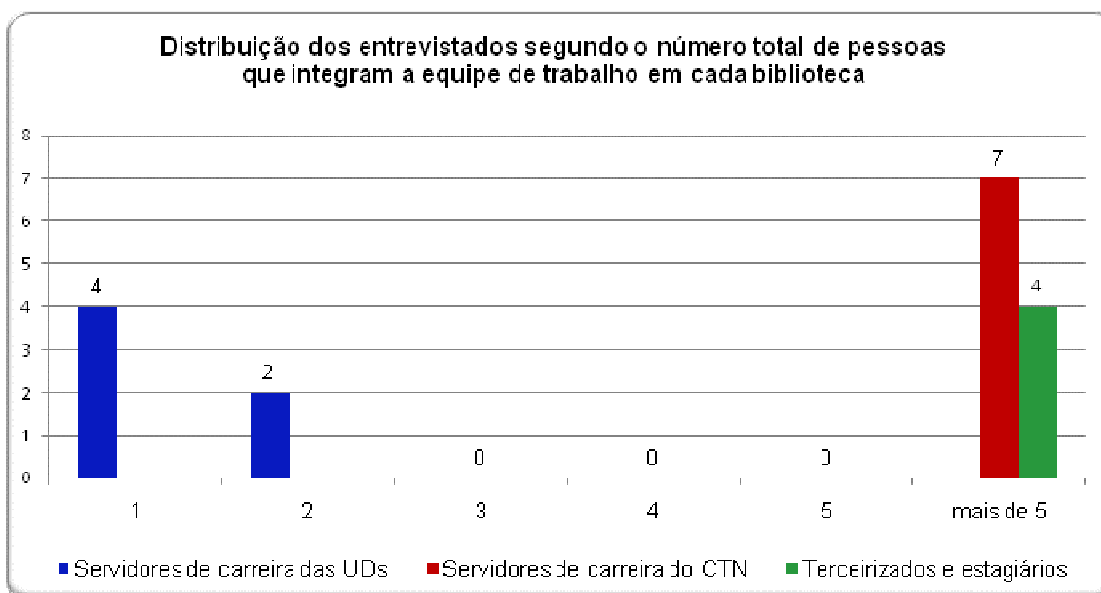
**Figura 11 – Distribuição dos entrevistados quanto a percepção sobre elevação dos índices de qualidade no exercício de suas atribuições**

47% do total da amostra considera que enfrenta uma sobrecarga de tarefas em seu dia-a-dia no trabalho. Destes, 75% desempenham suas funções no CTN, justamente onde são concentradas as atividades técnico-administrativas do SDB, como por exemplo, aquisição de materiais, catalogação e normalização, digitalização e armazenamento e manutenção de bancos de dados, incluindo o sistema Thesaurus.



**Figura 12 – Percepção dos entrevistados quanto a sobrecarga de tarefas no desempenho de suas funções**

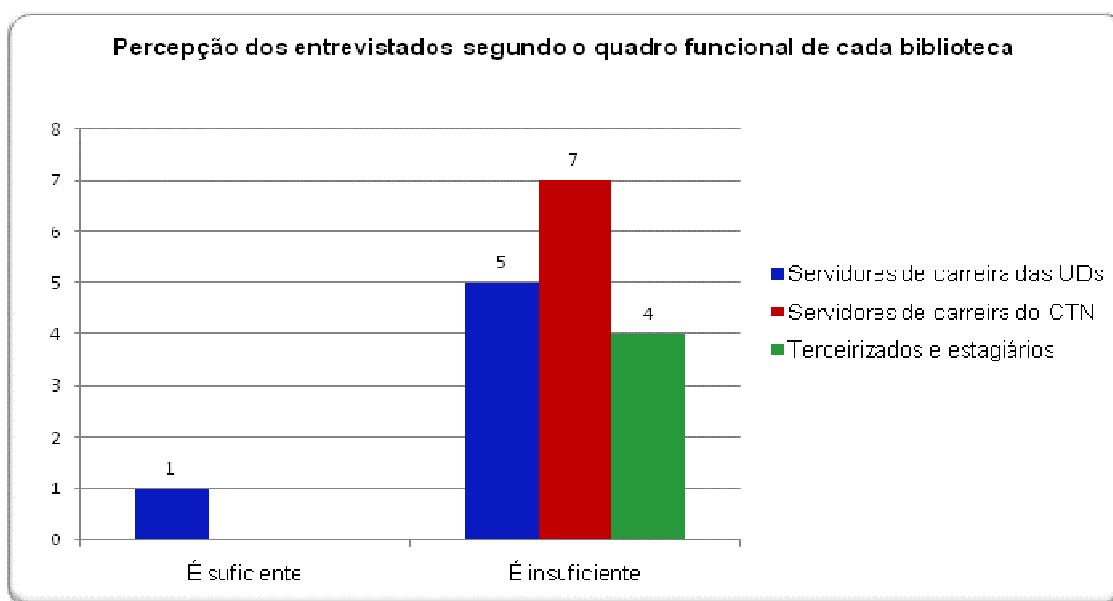
Apenas duas unidades descentralizadas, dentre as que responderam ao questionário contam com dois profissionais executar as atividades da biblioteca. Em 4 UDs há apenas uma pessoa responsável pela biblioteca. No CTN, são 12 profissionais entre servidores, terceirizados e estagiários.



**Figura 13 – Distribuição dos entrevistados segundo o número total de pessoas que integram a equipe de trabalho em cada biblioteca**

Contudo, embora a demanda das bibliotecas das UDs seja relativamente menor do que a da biblioteca do CTN, o número de funcionários é insuficiente para atender adequadamente ao público, de acordo com a

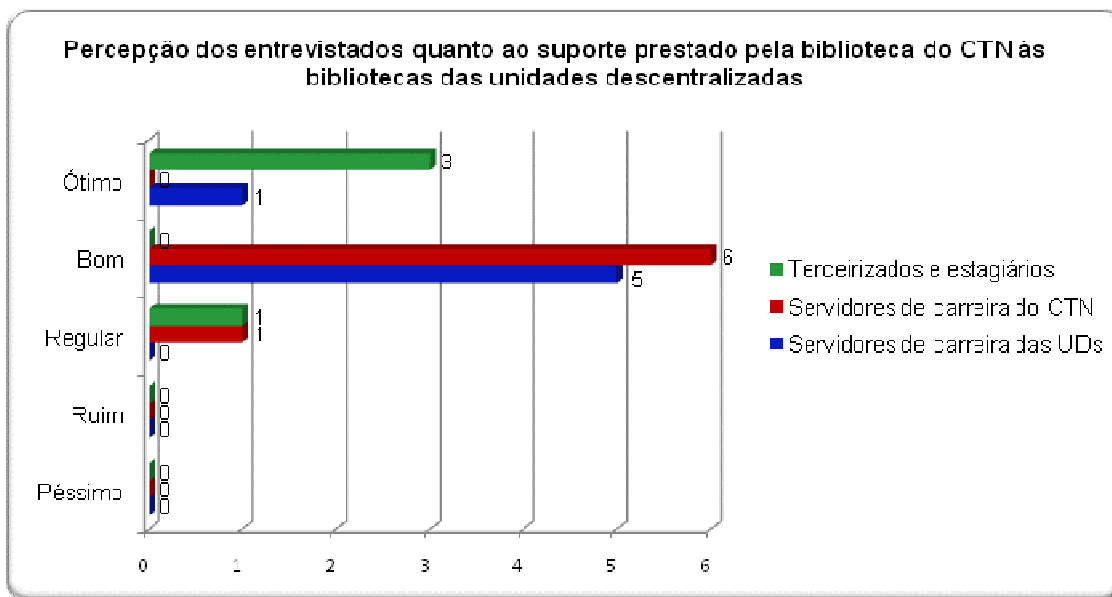
opinião dos entrevistados, sobretudo se for levado em conta que toda biblioteca deve ter um bibliotecário responsável, exceto para as bibliotecas localizadas em cidades com até 10 mil habitantes e até 200 exemplares catalogados. É o que dispõe a Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que regulamenta a profissão de bibliotecário. As salas de leitura, entretanto, podem permanecer sob a responsabilidade de um professor. Contudo, nenhuma das bibliotecas das UDs podem ser consideradas sala de leitura, pelo porte: as menores bibliotecas possuem mais de 600 exemplares catalogados.



**Figura 14 – Percepção dos entrevistados segundo o quadro funcional de cada biblioteca**

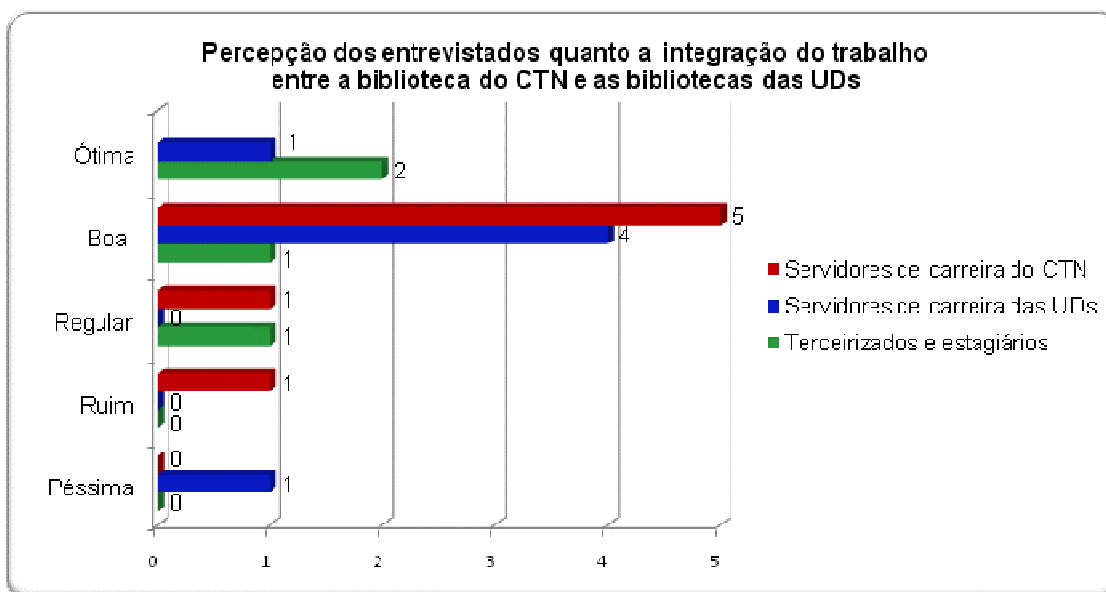
94% dos entrevistados consideram insuficiente o quadro funcional de cada biblioteca integrante do SDB. De fato, a grade de serviços e produtos oferecidos pelo setor à comunidade em SST e à sociedade como um todo poderia ser significativamente ampliada, se houvesse mais profissionais para desempenhar tais tarefas.

Contudo, ainda assim, o suporte prestado pela biblioteca do CTN às suas subordinadas, as bibliotecas das UDs é considerado bom ou ótimo por 88% do total da amostra. Entre os entrevistados das UDs, a opinião é semelhante e unânime.



**Figura 15 – Percepção dos entrevistados quanto ao suporte prestado pela biblioteca do CTN às bibliotecas das unidades descentralizadas.**

A avaliação sobre a integração dos trabalhos entre as bibliotecas do CTN e UDs, contudo, são menos otimistas: 76% dos entrevistados a consideram como boa ou ótima, e 24% dos entrevistados a consideram entre regular, ruim e péssima.



**Figura 16 – Percepção dos entrevistados quanto a integração do trabalho entre a biblioteca do CTN e as bibliotecas das UDs.**

Isto fica claro quando os entrevistados opinam sobre o conhecimento acerca das funções desempenhadas pelos colegas de trabalho. Apenas 29% declara saber descrever as funções dos colegas.

A análise dos dados indica que há pontos passíveis de melhoria na biblioteca da Fundacentro como um todo.

As deficiências ligadas ao quadro de pessoal lideram a lista de reclamações dos funcionários. A sobrecarga de tarefas é notável, sobretudo quando se observa que alguns funcionários desempenham tarefas além daquelas específicas da biblioteca. Nota-se, nas unidades descentralizadas, que os agentes públicos não se dedicam exclusivamente à biblioteca. 50% da população das UD's informaram que além das demandas oriundas da biblioteca, também são responsáveis por outras atividades, a saber: auxílio à área administrativa, controle patrimonial, serviços externos, organização de eventos e fiscalização de contratos.

Aliás, este pode ser um dos focos onde a negociação coletiva mais pode contribuir: dentre as 13 bibliotecas das UD's, apenas 3 estão sob a responsabilidade de um bibliotecário. De acordo com a Lei nº 9.674, de 25 de junho de 1998, o exercício da função de Bibliotecário por pessoas não portadoras do registro profissional em Biblioteconomia, caracteriza o exercício ilegal da profissão de Bibliotecário, sob pena de aplicação das penalidades previstas na Lei de Contravenções Penais e ao pagamento de multa a ser definida pelo Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB). Em função disso, duas unidades descentralizadas da Fundacentro foram submetidas às penalidades de multa, e interdição das bibliotecas, até regularização das condições de funcionamento das bibliotecas. Prejuízos para a Fundacentro, e principalmente para a comunidade de SST.

A soma destes dois pontos (sobrecarga de tarefas e quadro de pessoal insuficiente) caracteriza outra deficiência para o setor: a impossibilidade de atendimento a necessidades básicas da comunidade pesquisadora em SST. Com poucos funcionários, e grande volume de tarefas a desempenhar pelos agentes públicos do setor, o SDB fica limitado à prestação de serviços básicos, como por exemplo, catalogação, levantamentos bibliográficos, digitalização de teses e dissertações e suporte no que tange à normalização de trabalhos técnico-científicos. Não são prestados serviços como disseminação seletiva da informação, realização de treinamentos em bases de dados, seções de exibição de documentários, seguidos de debates, divulgação de novas aquisições por vias impressas e eletrônicas, enfim. Uma

das possíveis causas pode ser a não subdivisão da biblioteca em setores, por vias oficiais. Geralmente, as bibliotecas centrais, no caso de redes de bibliotecas, como é o caso da biblioteca do CTN, obedecem à seguinte subdivisão: direção, secretaria, aquisição, BDTD, COMUT, empréstimo, referência, periódicos, processamento técnico, e reprografia. Tal estrutura permite aos setores definir exatamente suas funções, ampliar a grade de produtos/serviços oferecidos aos pesquisadores, e pulverizar a responsabilidade do gerente, que passa a dividi-la com os sub-gerentes de cada setor. Isto não ocorre no SDB porque a liderança de qualquer setor no funcionalismo público federal implica no pagamento da gratificação para cargos em comissão do grupo direção e assessoramento superiores (DAS) pelo Governo, ao agente público. O fato de a biblioteca possuir apenas um cargo DAS, entre CTN e UDs, justifica a estrutura funcional inteiriça e horizontalizada do SDB.

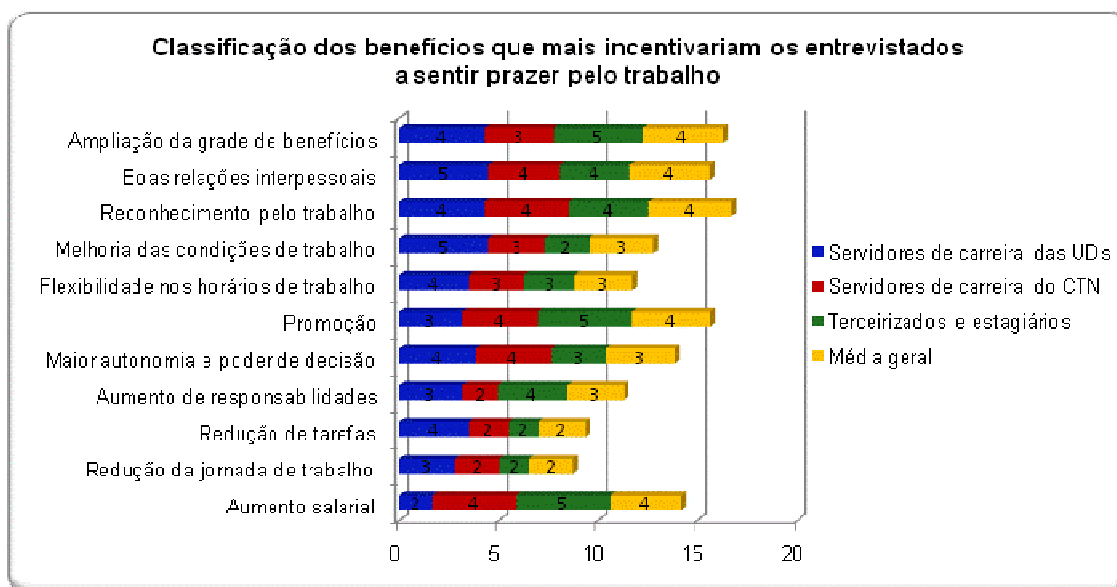
Outro ponto a se considerar é a centralização do gerenciamento do banco de dados catalográficos do SDB na biblioteca do CTN. 35% dos entrevistados é a favor da descentralização do Sistema Thesaurus. Contudo, a permissão de acesso ao referido sistema está necessariamente atrelada a dois fatores: a contratação de bibliotecários para as bibliotecas das UDs, e aquisição de mais 13 licenças do software supracitado. Eis mais um ponto a ser incluído na pauta da mesa de negociação coletiva do SDB.

Questionados sobre as barreiras enfrentadas no desenvolvimento de suas atribuições na Fundacentro, os entrevistados citaram a burocracia nos processos relativos à participação em eventos e aquisição de bens permanentes, como por exemplo, mobília, incluindo estantes para os livros, defasagem e obsolescência do acervo, e baixo poder de decisão. Aqui, há um ponto interessante: ao SDB é destinada uma parte significativa do orçamento da área técnica da Fundacentro, na qual está inserido o SDB. Solicitar aumento de verba para atendimento às demandas das UDs implicaria na necessidade de aumentar o orçamento da Fundacentro como um todo. Há então neste caso, duas alternativas quanto à esfera financeira: ou é feita uma nova política de realocação de recursos financeiros no SDB a partir dos recursos disponíveis, ou solicita-se aumento do orçamento do setor, sendo esta



segunda, pelo menos teoricamente, a saída menos viável, e com menos chance de ser atendida. Neste cenário, por ser uma questão de gestão interna ao SDB, não há a necessidade de levar o aspecto financeiro em consideração em uma mesa de negociação com a Administração da Fundacentro. Assim sendo, a questão financeira é passível de solução por meio de uma mesa de negociação coletiva secundária, estabelecida entre as bibliotecas das UD's e a gerência da biblioteca do CTN como uma questão de gestão interna ao SDB. A questão sobre o baixo poder de decisão se deve ao fato de haver bibliotecários em apenas 28% das bibliotecas integrantes do SDB. Isto posto, a questão seria automaticamente sanada com o aumento do quadro funcional do setor, com a contratação de pelo menos um bibliotecário para cada UD.

Sobre os benefícios que incentivariam os agentes públicos a sentir prazer pelo trabalho, também houve um fato importante: os interesses mudam de acordo com o vínculo empregatício mantido com a Fundacentro. O gráfico 13 ilustra tais divergências:



**Figura 17 – Classificação dos benefícios que mais incentivariam os entrevistados a sentir prazer pelo trabalho**

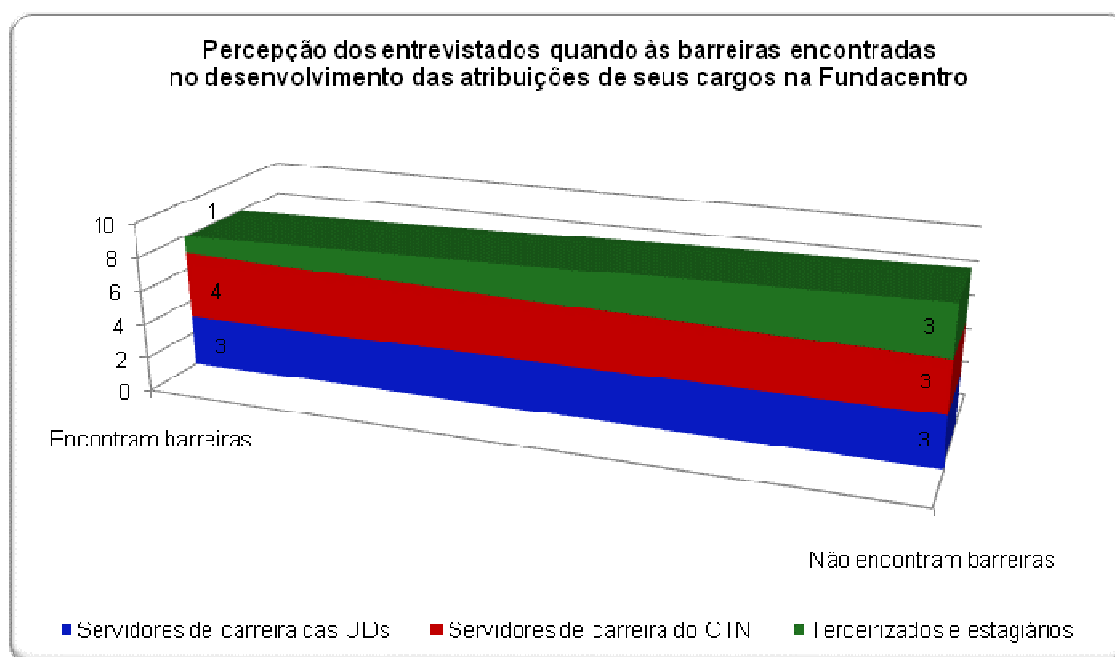
Por meio da análise do gráfico 11, percebe-se que há divergências com relação aos interesses dos agentes públicos no que tange à benefícios. Os servidores de carreira das UD's motivam-se mais por meio das boas relações interpessoais e melhoria nas condições de trabalho. Os servidores de carreira do CTN sentem-se mais motivados por meio de boas relações interpessoais, reconhecimento pelo trabalho, promoção, maior

autonomia e poder de decisão, e aumento salarial. Os terceirizados e estagiários, por sua vez motivam-se mais por meio da ampliação da grade de benefícios, boas relações interpessoais, reconhecimento pelo trabalho, promoção, e aumento salarial. Algumas destas questões são absolutamente internas, e podem ser negociadas entre os agentes públicos e a gerência interna do SDB, sem que haja o envolvimento da Administração geral da Fundacentro. São eles: o reconhecimento pelo trabalho, e o aumento da autonomia e poder de decisão. As relações interpessoais podem ser melhoradas por meio de práticas de integração da equipe como um todo, enfatizando a importância da cooperação com os colegas, do trabalho em equipe, e da cordialidade com o próximo. As promoções, somente são possíveis aos terceirizados, uma vez que aos servidores de carreira, a aprovação em novo concurso público é pré-requisito para nomeação em um novo cargo. Contudo, aos terceirizados que fizerem jus à promoção, é importante conceder-lhes tal benefício como uma forma de recompensá-los pela boa prestação de serviços, o que por si só constitui um benefício e um incentivo, simultaneamente. A questão do aumento salarial é constantemente presente nas mesas de negociação, em qualquer ambiente de trabalho, incluindo o funcionalismo público.

Contudo, a questão da melhoria das condições de trabalho é um dos pontos de podem ser incluídos em uma mesa de negociação coletiva. Houve agentes públicos que mencionaram que trabalham sem as condições adequadas de trabalho, o que inclui aspectos ergonômicos. Isso implicaria em uma solicitação de uma análise ergonômica do trabalho (AET), e de acordo com os resultados de tal análise proceder a troca ou aquisição de mobiliário adequado para cada ambiente, proporcionando maior conforto aos agentes públicos em seus locais de trabalho.

Além das condições de trabalho, a burocracia foi identificada como outro fator que dificulta o exercício das funções dos agentes públicos. 47% do total da amostra afirmaram encontrar barreiras no desenvolvimento de suas atividades. 41% do total da amostra descreveram as dificuldades que enfrentam no dia-a-dia. Entre os comentários, estão a burocracia e morosidade nos processos administrativos; a dependência administrativa das UD's, uma vez que todos os serviços técnicos (aquisição, catalogação, digitalização,

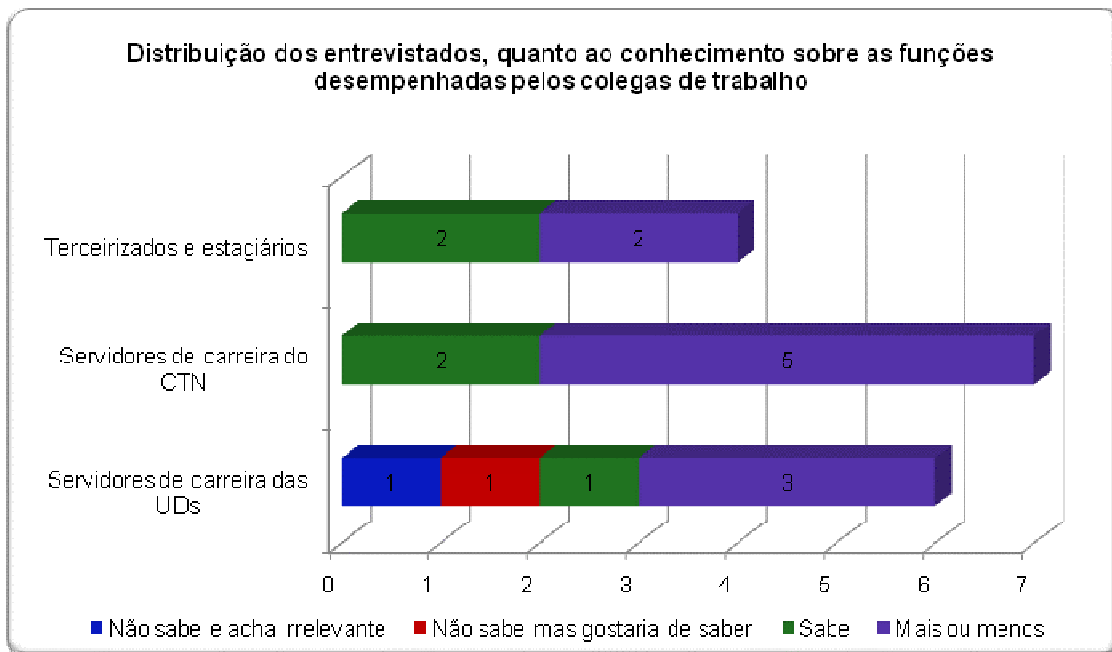
atualização do portal da Biblioteca, distribuição de verbas) e decisões gerenciais são realizados pela biblioteca do CTN, que é a matriz do SDB, além de alguns entrevistados não possuírem formação específica em Biblioteconomia e aqui novamente, a situação esbarra na ausência de profissionais bibliotecários nas UD's (aumento do quadro de pessoal). O desconhecimento dos produtos e serviços prestados pelo SDB pelos próprios colegas de trabalho da Fundacentro, que muitas vezes deixam de fazer uso do que o setor pode oferecer, por desconhecimento, também foi considerado uma barreira para o desenvolvimento das atividades do setor.



**Figura 18 – Percepção dos entrevistados quanto às barreiras encontradas no desenvolvimento das atribuições de seus cargos na Fundacentro**

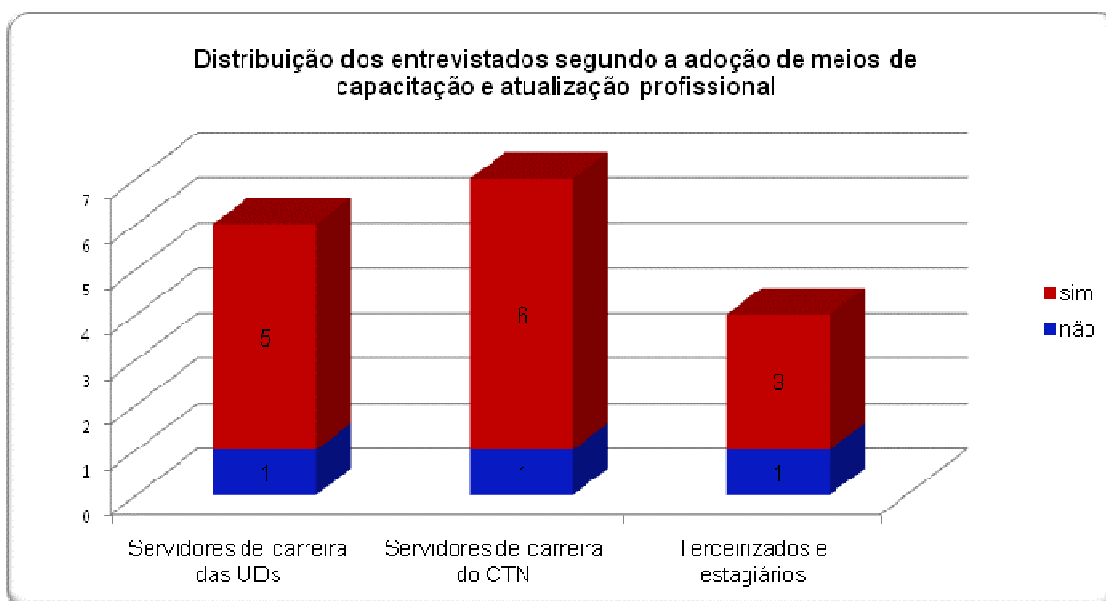
Outro ponto que apesar de não ter sido mencionado pelos entrevistados mas que também configura um empecilho para o andamento dos trabalhos no SDB é o baixo grau de integração da equipe. 12% afirmaram não saber não saber descrever as atribuições e atividades desenvolvidas pelos próprios colegas de trabalho. Dentre estes, 6% afirmaram achar irrelevante tal informação. 59% afirmaram não saber descrever com precisão as tarefas desempenhadas pelos colegas de setor. Isto demonstra que pode haver falta de colaboração, ou mesmo prestação de serviços aos usuários por desconhecimento da qualificação ou das responsabilidades dos demais agentes públicos do SDB. É importante que haja tal intercâmbio de

informações e conhecimentos, até mesmo porque, em caso de impedimento de qualquer um dos agentes públicos, haverá outros, com plenas condições de substituí-lo. Mas essa, também é uma questão que pode ser discutida no âmbito do SDB.

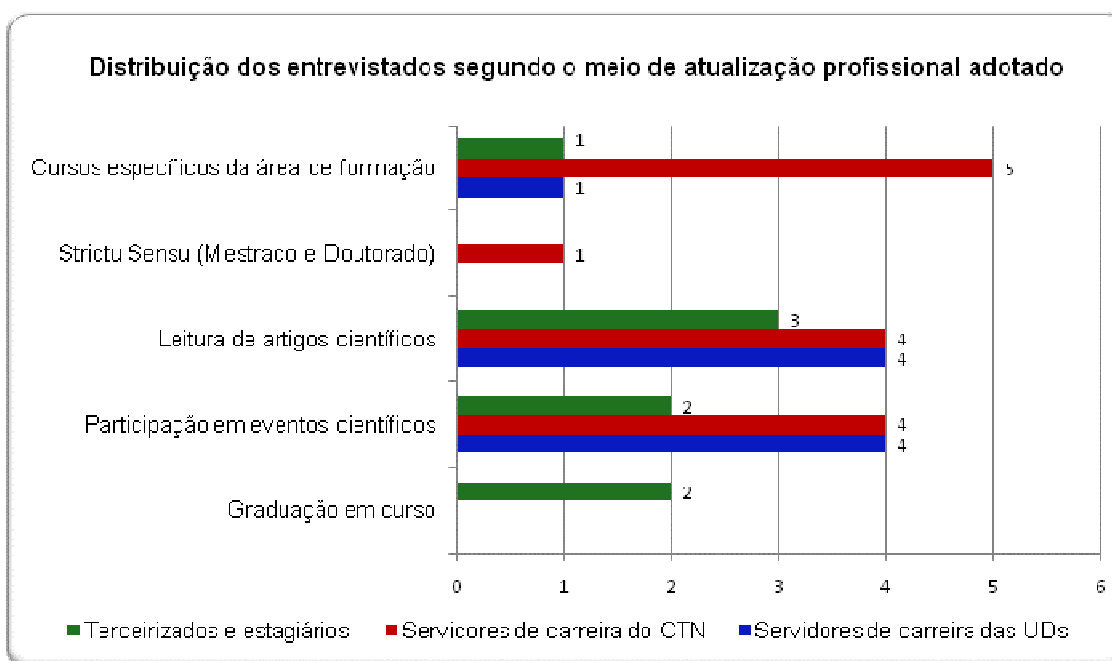


**Figura 19 – Distribuição dos entrevistados quanto ao conhecimento sobre as funções desempenhadas pelos colegas de trabalho**

Embora a presente integração da equipe não seja a ideal, até mesmo porque a questão geográfica constitui um fator de impedimento para tal, existe, entre os agentes públicos do setor a preocupação com a qualificação profissional. 82% dos entrevistados afirmaram que adotam alguma forma de atualização profissional, a saber: 7% são alunos de cursos strictu sensu, 14% estão com a graduação em curso, 50% realizam cursos específicos em suas respectivas áreas de formação e atuação. A participação em eventos científicos e a leitura de artigos lideram a preferência dos entrevistados, com 59% e 78%, respectivamente. Cabe ressaltar que muitos entrevistados adotam mais de um método de atualização profissional.



**Figura 20 – Distribuição dos entrevistados segundo a adoção de meios de capacitação e atualização profissional**

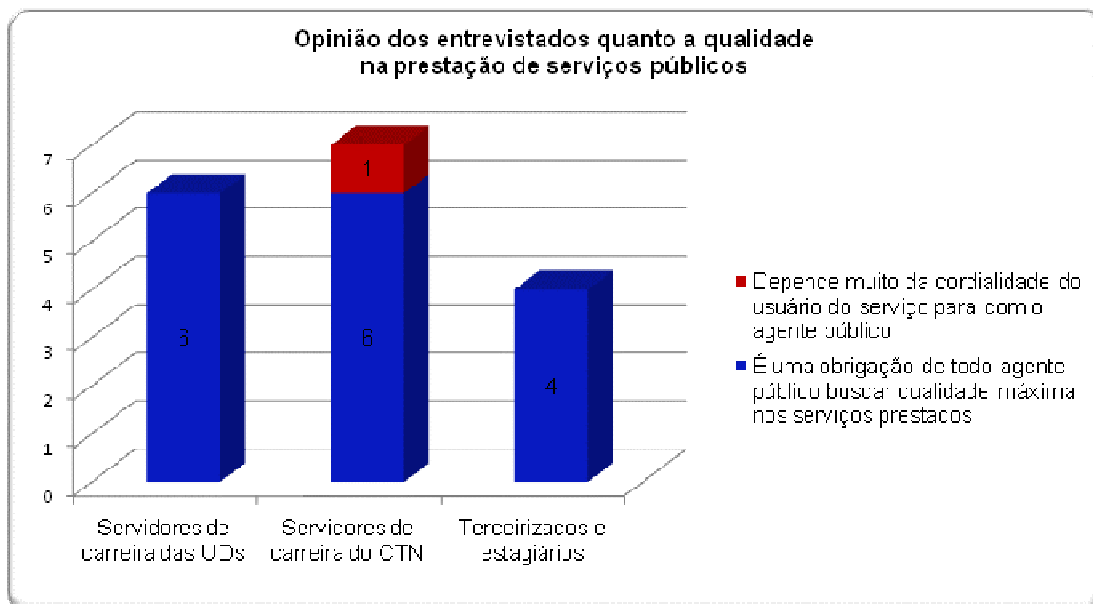


**Figura 21 – Distribuição dos entrevistados segundo o meio de atualização profissional adotado**

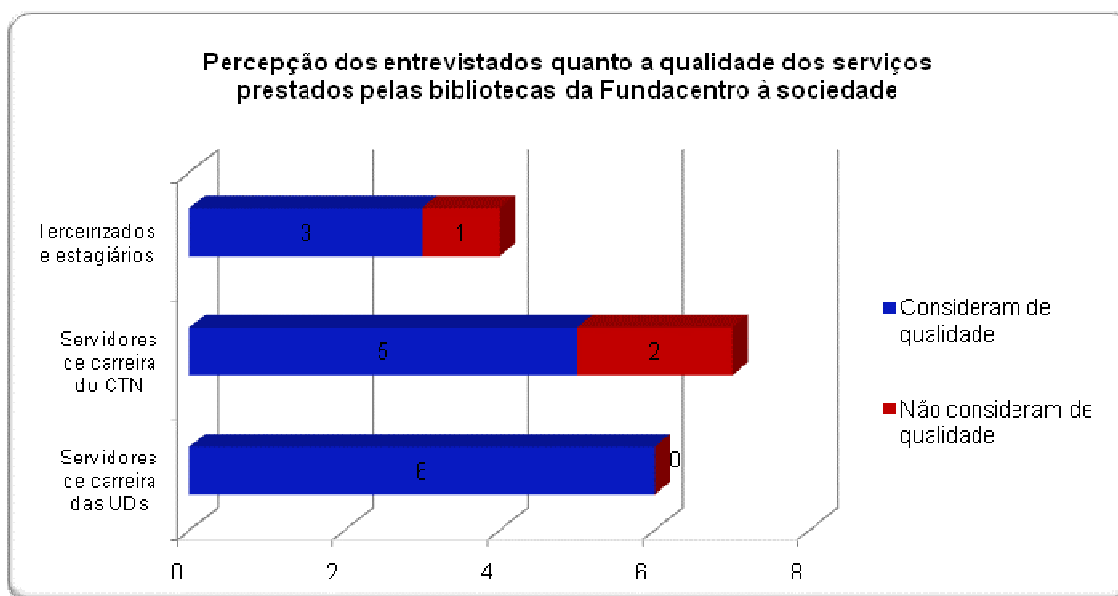
Por fim, analisou-se a percepção dos agentes públicos sobre a “obrigatoriedade” em prestar serviços de qualidade. Embora a instituição pública não tenha o mesmo caráter da empresa privada, a qualidade deve ser primada em qualquer ambiente, até mesmo porque, a sociedade constitui a razão de ser e mantém vivo o funcionalismo público.

Sob esse aspecto, percebe-se que existe entre a comunidade pesquisada, a consciência de que é ideal que a qualidade seja buscada em

qualquer atividade no ambiente de trabalho, conforme demonstra o gráfico 16. Em contrapartida, percebe-se que o SDB ainda apresenta pontos passíveis de melhoria, conforme exposto ao longo da discussão.



**Figura 22 – Opinião dos entrevistados quanto a qualidade na prestação de serviços públicos**



**Figura 23 – Percepção dos entrevistados quanto a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas da Fundacentro à sociedade**

Considerar que o funcionalismo público atingirá a perfeição um dia pode ser uma utopia. Entretanto, muito se pode fazer para que o índice de satisfação dos usuários desse serviço seja cada vez mais elevados e os seus resultados cada vez mais eficientes e eficazes.

## Considerações finais

Em suma, o levantamento identificou pontos passíveis de serem levados em consideração em uma mesa de negociação tríplice estabelecida entre a gerência do SDB, a Alta Administração da Fundacentro e o Governo:

- Aumento do quadro de funcionários do SDB, considerando a contratação de profissionais bibliotecários para as UD's;
- Criação, na estrutura da Fundacentro, de novos de cargos em comissão do grupo direção e assessoramento superiores (DAS) disponibilizados para a biblioteca, possibilitando a re-estruturação setorial do SDB;
- Aquisição de mais 13 licenças de uso do software de gerenciamento de acervos de bibliotecas Thesaurus para as UD's;
- Melhoria das condições de trabalho, especialmente nas UD's;
- Desburocratização de processos;
- Elaboração de um programa de divulgação dos produtos e serviços prestados pelo SDB;
- Estabelecimento de políticas para abreviar o tempo dispendido nas respostas aos processos administrativos.

O panorama descrito identifica pontos que representam empecilhos para o alcance da missão institucional, no sentido de produzir e difundir conhecimentos em SST.

Sobretudo por tais motivos, a negociação coletiva deve ser assegurada como uma forma de transpor tais obstáculos. Considerando a premissa de que a negociação coletiva associada à busca pela qualidade na prestação de serviços pode oferecer benefícios no sentido de promover a produção e acesso à informação científica em SST, todos os esforços devem ser empregados nesse sentido.

Quem sabe seja esse, apenas um primeiro passo, para que sejam erradicados os acidentes ocupacionais, e a vida dos trabalhadores brasileiros, bem como sua saúde mental sejam priorizadas e preservadas no âmbito do trabalho.

## Referências

BARROS, J. A. A. **Gerenciamento e uso da informação aplicada na área de segurança pública do Estado de Santa Catarina**: um estudo de caso no CIASC. Dissertação (mestrado)–Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

COUTO, H. Rompendo limites: a neurolinguística é uma técnica com aplicação na prevenção de acidentes. Novo Hamburgo, **Proteção**, v. 11, n. 79, p. 38-39, jul. 1998.

DIEESE. A prática na teoria: uma abordagem da negociação coletiva. In: **Estrutura e processo da negociação coletiva – texto de apoio para o formador**. Disponível em: <<http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/proyectos/pdf/teorianapratica.pdf>>. Acesso em: 10 ago 2010.

FARIAS, R. M. de. **Reforma administrativa**: na busca pela qualidade do serviço público. 2000. 48 f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Direito Administrativo e Constitucional)-Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2000. Disponível em: <[http://www.tce.pe.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=57&Itemid=437](http://www.tce.pe.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=57&Itemid=437)>. Acesso em: 26 maio 2010.

FÓRUM DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO. Porto Alegre, 2001.

Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/uploads/biblioteca/1164293335.6968A.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2010.

FUJINO, A. **Serviços de informação no processo de cooperação Universidade-Empresa**: proposta de um modelo de mediação institucional para micro e pequenas empresas. 2000. 272 f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação)-Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2000.

FUNDACENTRO. **Página institucional**. Disponível em: <[HTTP://www.fundacentro.gov.br/conteudo.asp?D=CTN&C=19&menuAberto=1](http://www.fundacentro.gov.br/conteudo.asp?D=CTN&C=19&menuAberto=1)>. Acesso em: 22 set. 2010.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

HARADA, K. **Direito financeiro e tributário**. São Paulo, Atlas, 1999.

JASPER, M. C. Labor Law. New York: Oceana, 1998, p.19. In: SANTOS, E. R. dos. A negociação coletiva de trabalho como instrumento de pacificação social. In: THOME, C. F.; SCHWARZ, R. G. **Direito coletivo do trabalho**: curso de revisão e atualização. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. p. 61-93.

JULIÃO, P. **Qualidade de vida no trabalho**: avaliação em empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema de qualidade baseado na especificação técnica ISSO/TS 16.949. Trabalho de conclusão de curso. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. 14 f. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/artigo\\_PatriciaJuliao.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/artigo_PatriciaJuliao.pdf)>. Acesso em: 02 ago. 2010.



LONGO, R. M. J.; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. Campinas, **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 39-59, 2003. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=8&layout=abstract>>. Acesso em: 21 maio 2010.

LOPES, O. B. Limites constitucionais à negociação coletiva. **Revista Jurídica Virtual**, Brasília, v. 1, n. 9, fev. 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/revista/Rev\\_09/neg\\_coletiva\\_Otavio.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/revista/Rev_09/neg_coletiva_Otavio.htm)>. Acesso em: 10 ago. 2010.

MARENCO, A. Elementos da formação do Estado e do Governo: aspectos gerais e o caso brasileiro. In: UFRGS. Escola de Administração. **Curso de especialização em negociação coletiva: modalidade a distância: disciplina Estado, Governo e sociedade**. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <[http://www.eavirtual.ea.ufrgs.br/negcol/agenda/pdf.php?COD\\_ARQUIVO=521](http://www.eavirtual.ea.ufrgs.br/negcol/agenda/pdf.php?COD_ARQUIVO=521)>. Acesso em: 06 jul. 2010.

MARTINS, S. P. **O pluralismo no direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001. p. 127.

OIT. **La negociación colectiva em países industrializados con economía de mercado**. Genebra, 1974, p. 7.

SAAD, I. F. S. O adicional de Insalubridade após a nova NR-9. **Revista ABHO de higiene ocupacional**, v. 5, n. 14, p. 13-14, 2006.

SANTOS, E. A. dos.; MIRAGLIA, S, G. El K. Arquivos abertos e instrumentos de gestão da qualidade como recursos para a disseminação da informação científica em segurança e saúde no trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 80-95, set./dez. 2009a.

SANTOS, E. A. dos.; MIRAGLIA, S, G. El K. Reflexão em tempo real: empresas devem investir no fluxo de informação científica para auxiliar na prevenção de acidentes. **Proteção**, Novo Hamburgo, v. 22, n. 211, p. 86-92, jun. 2009b.

TRIVELATO, 1998. In: BRASIL. Ministério da Saúde. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Disponível em: <[http://www.ims.uerj.br/espmedtrab/doenca\\_trabalhador.pdf](http://www.ims.uerj.br/espmedtrab/doenca_trabalhador.pdf)>. Acesso em: 02 ago. 2010.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, jan./mar. 2001. Disponível em: <[http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt\\_origem.pdf](http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt_origem.pdf)>. Acesso em: 21 jul. 2010.

## APÊNDICE

Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

Escola de Administração - EA

Núcleo de Aprendizagem Virtual - NAVI

Curso de especialização em Negociação Coletiva

Prezado colega:

Em virtude da elaboração do trabalho de conclusão de curso sob o título “O processo de negociação coletiva como forma de integração e qualidade em serviços: considerações sobre o Serviço de Documentação e Bibliotecas (SDB) da Fundacentro”, que está sendo desenvolvido por Erika Alves dos Santos, sob a orientação do Professor Fernando Dias Lopes, foi necessária a elaboração deste questionário.

O trabalho será apresentado à Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), como parte dos requisitos para concessão do título de especialista em negociação coletiva, e tem por objetivos identificar de que forma a negociação coletiva pode auxiliar na otimização dos serviços executados pelo SDB da Fundacentro.

Para tanto, sua colaboração será de extrema importância, visto que a tabulação dos resultados permitirá o delineamento da percepção dos agentes públicos atuantes no SDB, quanto ao trabalho desenvolvido na unidade.

Diante do exposto, lhe é solicitada a gentileza de responder a este questionário para o alcance de tais objetivos.

Cabe ressaltar que a identidade de todos os respondentes será **integralmente preservada**, e os dados informados serão de uso **exclusivo** para elaboração deste estudo científico.

Coloco-me à disposição prestar os esclarecimentos que julgar necessários, seja por telefone (11) 3066-6289, ou por e-mail: erika.santos@fundacentro.gov.br.

Antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

Erika Alves dos Santos  
Bibliotecária CRB8/7110  
Especialista em Gerenciamento de Projetos  
Mestre em Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente  
Aluna do Curso de Negociação Coletiva - Modalidade a distância da UFRGS

## Questionário

1 - Qual o tipo de seu vínculo empregatício com a Fundacentro?

- Servidor de carreira
- Terceirizado
- Estagiário
- Outros. Especifique:

2 - Qual o seu grau de escolaridade?

- Fundamental completo
- Fundamental incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino superior completo. Em que área?
- Ensino superior incompleto em curso. Em que área?
- Ensino superior incompleto interrompido. Em que área?
- Especialização completa. Em que área?
- Especialização incompleta em curso. Em que área?
- Especialização incompleta interrompida. Em que área?
- Mestrado completo. Em que área?
- Mestrado incompleto em curso. Em que área?
- Mestrado incompleto interrompido. Em que área?
- Doutorado completo. Em que área?
- Doutorado incompleto em curso. Em que área?
- Doutorado incompleto interrompido. Em que área?

3 - Você se considera uma pessoa realizada profissionalmente?

- Sim
- Não. Por quê?
- Ainda não. E o que está fazendo para mudar essa situação?

4 - Por favor, descreva de forma sucinta, as atividades desenvolvidas por você na Fundacentro:

5 - Você encontra algum tipo de barreira no desenvolvimento das atribuições de seu cargo na Fundacentro?

- Sim
- Não

6 - Caso tenha respondido sim à questão número 5, por favor, descreva as principais barreiras no desenvolvimento das atribuições de seu cargo na Fundacentro.

7 - Você se sente motivado para o trabalho?

- Sim
- Não. Qual a causa da sua desmotivação?

8 - Você acha que poderia ter um melhor rendimento e alcançar melhores índices de qualidade nas tarefas que desempenha? (assinale apenas uma alternativa)

- Sim, mas a instituição não me dá os instrumentos necessários para tal
- Sim, mas não me sinto motivado o suficiente para isso
- Não, o que faço já é o suficiente
- Não, acho que meu desempenho já está no limite máximo
- Outros. Especifique:

9 - Em uma escala de importância de 1 a 5, onde 1 significa nada importante, e 5 significa extremamente importante, classifique os benefícios que mais lhe incentivariam a sentir prazer pelo trabalho.

- Aumento de salário
- Redução da jornada de trabalho
- Redução de tarefas
- Aumento de responsabilidades
- Maior autonomia e poder de decisão
- Promoção
- Flexibilidade nos horários de trabalho
- Melhoria das condições de trabalho (incluindo o seu posto de trabalho)
- Reconhecimento pelo trabalho
- Boas relações interpessoais com os colegas
- Ampliação da grade de benefícios (vale transporte e alimentação, plano de saúde, convênios, etc.)
- Outros. Especifique:

10 - Você pretende mudar de emprego nos próximos 24 meses?

- Sim. Por quê?
- Não. Por quê?
- Talvez. Por quê?

11 - Você adota alguma forma de capacitação e atualização profissional?  
(assinale todas as alternativas pertinentes)

- Não
- Sim. Qual?
  - Estou cursando uma graduação
  - Participação em eventos científicos (Seminários, congressos, simpósios...)
  - Leio artigos científicos relativos à minha formação
  - Cursos de pós graduação
    - Latu Sensu (Especialização)
    - Strictu Sensu (Mestrado e doutorado)
- Outros. Especifique:

12 - O que você considera que deveria ser feito para melhorar as suas condições de trabalho?

13 - Você sabe descrever exatamente as funções desenvolvidas pelos seus colegas de setor ou pelas outras bibliotecas da Fundacentro?

- Não. Acho que isso é irrelevante
- Não, mas gostaria de saber
- Sim
- Mais ou menos
- Outros. Especifique:

14 - Incluindo você, quantas pessoas trabalham na biblioteca onde você desenvolve suas funções?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- mais de 5. Quantas?

15 - No seu ponto de vista, o número de pessoas que trabalham na biblioteca onde você desenvolve suas funções é suficiente?

- Sim
- Não. Quantos funcionários você avalia que seriam necessários?

16- Você considera que tem sobrecarga de tarefas?

- Sim
- Não

17 - Qual a sua opinião sobre a qualidade na prestação de serviços públicos?

- É uma obrigação de todo agente publico buscar qualidade máxima nos serviços prestados
- É uma consequência da integração da equipe de trabalho;
- Depende muito da cordialidade do usuário do serviço para com o agente público;
- É indiferente
- Não é prioridade, uma vez que os serviços públicos são oferecidos sem custos diretos para o cidadão
- É importante, mas não uma prioridade
- Outros. Especifique:

18 - Na sua opinião, o SDB da Fundacentro desenvolve um trabalho relevante na área de Segurança e saúde no trabalho?

- Sim, a biblioteca da Fundacentro tem um papel fundamental no desenvolvimento da segurança e saúde no trabalho em âmbito nacional
- Sim, mas a biblioteca seria melhor aproveitada, se houvesse um trabalho de divulgação mais ousado
- Não, a existência da biblioteca da Fundacentro é indiferente para a Segurança e saúde no trabalho de modo geral.
- Não, como a biblioteca não realiza empréstimos para usuários externos, seu potencial de atendimento à sociedade é altamente reduzido
- Outros. Especifique:

19 - Sobre a integração do trabalho entre as bibliotecas do CTN e unidades descentralizadas, você considera:

- Péssima
- Ruim
- Regular
- Boa
- Ótima

Comentários:

20 - Quanto ao suporte prestado pela biblioteca do CTN às bibliotecas das unidades descentralizadas, você considera:

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Comentários:

21 - Você considera os serviços prestados pelas bibliotecas da Fundacentro à sociedade de boa qualidade? (incluindo as bibliotecas das unidades descentralizadas)

( ) - Sim

( ) - Não

22 - Quais as suas sugestões de melhoria dos serviços prestados pela Biblioteca da Fundacentro à sociedade?

23 - Atualmente apenas a biblioteca do CTN tem acesso ao software de gerenciamento de Bibliotecas Thesaurus, utilizado para automação do acervo de todas as bibliotecas da Fundacentro. Desta forma, apenas esta unidade tem privilégios para realizar qualquer tipo de alteração no banco de dados bibliográficos, ao passo que as bibliotecas das Unidades Descentralizadas estão restritas à pesquisa disponibilizada pela Internet, tal como qualquer usuário externo à Fundacentro. Qual a sua opinião a respeito?

24 - Registre aqui outros comentários que considerar pertinentes: