

A photograph of a woman with long dark hair, wearing a grey long-sleeved shirt, handing a pink book to a man in a blue shirt sitting behind a wooden counter in a library. The background shows bookshelves and a staircase.

A importância do estágio em Biblioteconomia para o desenvolvimento de competências:

58

relato de experiências do Senac no Amazonas

Rozineide Lima de Amorim

Bibliotecária, assessora técnica no Senac, especialista em Gestão Educacional.

E-mail: rozineide.amorim@am.senac.br

RESUMO

Apresenta a análise de como o estágio em bibliotecas contribui para o desenvolvimento de competências na área de Biblioteconomia e para a formação profissional dos futuros bibliotecários, possibilitando melhores condições para o encaminhamento e ingresso no mercado de trabalho. A partir dos relatos de ex-estagiárias, é possível observar as marcas formativas, desenvolvidas durante o estágio nas bibliotecas do Senac no Amazonas. Demonstra que as alunas apresentaram melhor rendimento e desenvolvimento de competências, não só quando estiveram no campo de estágio supervisionado, em situações de aprendizagem, mas também quando iniciaram a carreira no mercado de trabalho. A pesquisa foi realizada com as ex-estagiárias do Senac no Amazonas, e o instrumento de coleta de dados foi um questionário. Concluímos que o estágio em bibliotecas contribui, com muita relevância, para o desenvolvimento das competências profissionais e para a formação global para o mundo do trabalho.

Palavras-chave: Estágio em bibliotecas. Competência profissional. Habilidade profissional. Biblioteconomia. Senac/DR/AM.

1 INTRODUÇÃO

O estágio em bibliotecas ou Unidades de Informação é um complemento da formação do aluno, sendo obrigatório a partir do quarto período do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas.

No campo de estágio, o aluno é colocado em situação de aprendizagem por meio da prática profissional cotidiana, que, na maioria das vezes, torna-se um desafio, considerando que ainda não possui experiência de trabalho. São situações nas quais são desenvolvidos principalmente os três conjuntos de competências, conforme exemplificado por Santos (2014, p. 18):

- competências técnicas – relativas ao processamento e gerenciamento da informação;
- competências conceituais – relativas à capacidade de fazer análises e síntese das informações;
- competências relacionais – relativas à capacidade de trabalhar em equipe e à resolução de conflitos.

Dessa forma, o estágio amplia a formação profissional a partir da vivência, da busca de novos conhecimentos, de novos valores com relação ao trabalho,

exigindo do estagiário, além de um bom desempenho técnico de sua área de abrangência, habilidades para solucionar questões do cotidiano e criatividade para inserir novos produtos de informação na biblioteca, assessorando o bibliotecário e interagindo com o usuário.

Este estudo refere-se ao campo de observação no Senac no Amazonas, onde convivo há 23 anos supervisionando estagiários do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas. Nesse período, tive a oportunidade de avaliar como o trabalho desenvolvido na biblioteca contribuiu para a formação técnica e profissional dos alunos, assim como para o desenvolvimento das competências necessárias para inserção e bom desempenho no mercado de trabalho.

2 COMPETÊNCIA EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Considerada uma Instituição referência em educação profissional, o Senac recebe alunos de graduação em Biblioteconomia da universidade já citada. O ingresso na Instituição se dá por meio de processo seletivo publicado em edital nos meios de comunicação impressa, na cidade de Manaus.

O processo seletivo é realizado em duas fases: análise de currículos e entrevista técnica, sendo avaliados os critérios de conhecimentos gerais acerca da profissão que o aluno tem a partir de experiências de estágios anteriores e da academia, postura, conhecimentos das atividades técnicas para tratamento da informação nos diversos suportes, perspectivas de crescimento na Biblioteconomia.

Ao serem contratados, recebem uma bolsa no valor acima de 1 salário mínimo, seguro e auxílio transporte. Todos os processos legais de garantia ao aluno são acordados por um convênio de estágio firmado entre o Senac e a Universidade do Amazonas, tudo em conformidade com a Lei de Estágio 11.788/2008.

O Senac, para cumprir com sua função pedagógica no âmbito da Educação Profissional, adota



a metodologia das competências, utilizando como base a Lei Federal 9.394/96. As metodologias de aprendizagens são norteadas pelo Projeto Político-pedagógico em três dimensões: o macrorreferencial/eixo situacional; o eixo político e o eixo pedagógico, sendo a missão do Senac “Educar para o trabalho em atividades do comércio de bens serviços e turismo”.

Vale salientar que, em 2014, o Departamento Nacional e os Departamentos Regionais revisaram seus Projetos Político-pedagógicos e qualificaram as equipes técnicas com cursos na modalidade a distância, para a implantação, em 2015, do Novo Modelo pedagógico. Este novo modelo visa fortalecer a marca Senac em todo o território nacional e qualificar os alunos por meio da descoberta e do desenvolvimento das suas competências. Eles vivenciam situações de aprendizagens desde o início do curso tendo como foco: Ação/ Reflexão/Ação. O professor passa a exercer o papel de mediador na sala de aula e facilitador da aprendizagem, avaliando

o aluno em todo o processo de construção do conhecimento.

Um dos laboratórios de aprendizagem para os alunos é a biblioteca, local de constante busca de novos conhecimentos para professores e alunos. No desenvolvimento da Ação, os alunos pesquisam os diversos suportes de informação do acervo da biblioteca, e fazem uso de tecnologias, como a internet, para complemento e desenvolvimento da aprendizagem.

2.1 Competência em Biblioteconomia

Segundo Santos (2014), o termo competência em Biblioteconomia ou em Informação nasceu em 1974 nos Estados Unidos, com o conceito Information Skills, elaborado pelo bibliotecário Paul G. Zurkowski, que falava da necessidade de o indivíduo possuir conhecimento suficiente para usufruir dos

recursos informacionais. A partir daí, vários conceitos foram criados por teóricos da área, porém, Miranda (2004, p. 118 apud SANTOS, 2014, p. 93-94), define competência do profissional da informação como:

Conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada intensivamente em informação. Essa competência pode ser expressa pela *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais.

Podemos, então, dizer que o bibliotecário competente é aquele que consegue dar visibilidade a sua atividade no trabalho por meio da criatividade, usando seu conhecimento como um diferencial para a resolução de problemas, apresentando resul-

tados, criatividade, proatividade, pensamento ágil, usando as tecnologias a seu favor, sabendo direcionar os produtos da biblioteca conforme o perfil do seu público-alvo.

3 SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO SENAC NO AMAZONAS

No Amazonas, o Senac possui nove Unidades de Ensino distribuídas na capital e municípios, além de duas Unidades Móveis. Destas, seis possuem bibliotecas, uma em fase de implantação, duas em formação de acervo. A reunião de todas e mais os acervos das Divisões fazem parte do Sistema de Bibliotecas Técnicas do Senac no Amazonas, que atendem principalmente os alunos da Aprendizagem (Paet) e dos cursos técnicos, disponibilizando acesso virtual ao Portal BNPortal, e possibilitando ao usuário consultar o acervo de todas as bibliotecas, fazer

reserva e acompanhar seus movimentos de empréstimos. O sistema de gerenciamento é feito via BNPortal, disponível em ambiente digital. As informações e *backups* são salvos em nuvens, como resultado da parceria do Departamento Nacional e desse Departamento Regional com empresa de automação de bibliotecas.

4 ESTÁGIO E APRENDIZAGEM NA BIBLIOTECA

Os alunos, ao serem contratados, vivenciam situações de aprendizagem no ambiente da biblioteca, propiciando o desenvolvimento das habilidades para alcance das competências exigidas no mercado de trabalho, quando irão, ao fim do curso, executar a gestão de suas atividades profissionais. O documento norteador do Senac cita a definição de competência de Kuenzer, que a entende na relação entre processos de aprendizagem e trabalho como:

Capacidade de agir, em situações previstas e não previstas, com rapidez e eficiência, articulando conhecimentos tácitos e científicos a experiências de vida e laborais vivenciadas ao longo das histórias de vida, vinculada à ideia de solucionar problemas, mobilizando conhecimentos de forma transdisciplinar a comporta-

mentos e habilidades psicofísicas, transferindo-os para novas situações; supõe, portanto, a capacidade de atuar mobilizando conhecimentos (KUENZER, 2003 apud SENAC, 2008, p. 8).

Desta forma, a biblioteca se constitui em um importante laboratório de aprendizagem, ao complementar, por meio da prática, os conhecimentos repassados em sala de aula; disponibilizar seu acervo especializado e trabalhado tecnicamente; possibilitar pesquisa ao acervo e comunicação entre o aluno e a biblioteca por meio do Portal da Biblioteca (BNPortal).

Para que os serviços estejam disponibilizados e atendendo às necessidades de informação dos usuários, é necessário um bibliotecário envolvido e comprometido com as ações educacionais da Instituição. Esse deve dominar as competências necessárias para gerenciar os serviços de informação oferecidos pela biblioteca e conduzir os estagiários no caminho profissional, demonstrando comprometimento, responsabilidade para com os assuntos institucionais, domínio técnico, habilidades para resolver problemas e comportamento ético ao conduzir as rotinas diárias.

Competência também é definida no dicionário *Aurélio* citado por Irigoin Barrenne e Vargas Zúñiga (2004, p. 18), como:

a qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; capacidade, habilidade, aptidão, idoneidade.

E ainda como 'oposição, conflito, luta'.

Os estagiários, ao iniciarem suas atividades nas bibliotecas do Senac no Amazonas, ficam em ambientação por uma semana. Trata-se de um treinamento no qual são repassadas informações acerca da história da Instituição, organograma, municípios onde o Senac atua nesse estado, normas internas, Sistema de Bibliotecas do Regional, Gerência de Documentação do Departamento Nacional (DN), histórico do Sistema de Bibliotecas do DN, serviços oferecidos, perfil de usuários, noções de atendimento ao público, qualidade no atendimento, Sistema e BNPortal, regras de catalogação da Instituição, entre outras.

A rotina diária demandada pelas necessidades de informações dos alunos e empregados do Senac possibilita aos estagiários que estejam sempre em situações de aprendizagem e, ao mesmo tempo, sendo avaliados. Nesse fazer diário, os estagiários são observados quanto a: conhecimentos das técnicas em Biblioteconomia; conhecimentos gerais; visão de mundo e sua capacidade de colocar em prática o conhecimento teórico;

ética profissional; habilidades e atitudes diante das adversidades do trabalho. Assim sendo, avaliamos a postura dos estagiários perante os desafios que surgem no dia a dia, se estão em constante busca de novos conhecimentos, se estão dispostas a ir além do que é solicitado. Nesse entendimento, citamos a definição de competência defendida por Irigoien Barrenne e Vargas Zúñiga (2004, p. 19),



é uma combinação integrada de conhecimentos, habilidades e atitudes que conduzem o desempenho adequado e oportuno em diversos contextos.

Nesse verdadeiro laboratório, o estágio proporciona aos alunos vivenciarem a prática da Biblioteconomia, por meio das seguintes atividades:

- a. técnicas: padrões de catalogação adotados no Senac baseados na AACR2; normas da ABNT; manual do Sics para alimentação de bases de dados; catalogação cooperativa; serviços em rede de bibliotecas; utilização de Thesausos para indexação dos assuntos; serviços de referência com ênfase em atendimento das necessidades de informação; pesquisas em bases de dados; Disseminação Seletiva da Informação; marketing em bibliotecas; perfil do usuário, estatísticas, relatórios;
- b. culturais: feiras; projetos de incentivo à leitura;
- c. administrativas: gestão de bibliotecas voltada para tomada de decisão; projetos; implantação de novas bibliotecas e de novos serviços; documentação expedida e recebida; acesso aos portais; e atendimento das necessidades institucionais.

Considera-se que esse conjunto de atribuições colabora para o desenvolvimento de competências, alicerçado no Projeto Político-pedagógico Institucional, que norteia as atividades pedagógicas no Senac.

5 AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS

Chama a atenção o fato de que praticamente todos os alunos que passaram pelo estágio na Instituição ingressaram facilmente no mercado de trabalho, e, em vários casos, exercendo cargos de chefia, o que nos leva a crer que realmente o aprendizado no estágio foi muito relevante para o profissionalismo dos alunos – tal relato é comum nas abordagens a esses profissionais.

Algumas vezes por diversos motivos, os alunos chegam desmotivados com a profissão, com a intenção de concluir o curso apenas para ter uma graduação e, depois, partir para outro desafio. Em um caso específico, foi possível detectar o potencial de uma estagiária que pensava em desistir, e foi encarado como desafio fazê-la apaixonar-se pela profissão. Isso aconteceu aos poucos, à medida que ela recebia responsabilidades, lidava com tecnologias, e após a mudança do *software* de gerenciamento das informações passar a ser via web. Hoje, ela domina as competências necessárias à pro-

fissão de Biblioteconomia, tem habilidade para resolução de questões do dia a dia, e se diz apaixonada pela profissão, tendo sido aprovada em concurso público federal, desenvolvendo um trabalho de relevância.

Na Educação Profissional, o importante não é só saber fazer, mas também saber ser. Nesse sentido, é possível avaliar a mudança comportamental dos estagiários ao fim do curso, evidenciando que os usuários passam a ter mais interesse pela biblioteca em função da qualidade do trabalho que desenvolvem, sendo solícitos, disponíveis, indicando bibliografias. Essa mudança de comportamento, também atribui credibilidade aos serviços da biblioteca.

Perrenoud (1999) trata da dificuldade de avaliar competências, e diz que o aluno deve ser acompanhado e avaliado por alguém da Instituição, e, assim, determinar se dominou as diretrizes e conseguiu desenvolver as habilidades para o desempenho das tarefas. Da mesma forma, em bibliotecas, essa avaliação ocorre diariamente por meio da observação do exercício das funções dos estagiários, dando, assim, a oportunidade para corrigir o que for necessário, relacionado tanto ao conhecimento técnico como à forma de agir (atitudinal), à maneira de receber e repassar conhecimentos no momento em que atendem os usuários.

6 RELATOS DE EXPERIÊNCIAS DE EX-ESTAGIÁRIAS DO SENAC NO AMAZONAS

6.1 Solange Huber

A experiência de estágio foi marcante para minha vida. Estava de resguardo pós-parto e recebi um telefonema dizendo para comparecer à biblioteca do Senac para uma entrevista. Fiquei surpresa, apreensiva, insegura, pois nunca havia trabalhado em uma biblioteca e isso representava muito para mim, uma vez que estava na metade do curso e temia o que viria pela frente na profissão. Fui recebida pela então bibliotecária, Rozineide Amorim, que me deu a maior força e motivação para aceitar o desafio, que, para mim, era muito grande, pois estava entrando em uma

nova etapa da vida, assumir o papel de mãe. Foi um ano de muito aprendizado. Tanto da técnica do fazer bibliotecário como da postura profissional. A bibliotecária que me acompanhou naquele estágio sempre me motivou a fazer o melhor e dizia que confiava em mim, no meu trabalho, pois, em pouco tempo, seria sua colega de profissão. Então me dava espaço e segurança para atuar e me aconselhava muito. Sua postura profissional sempre foi um exemplo a ser seguido.

Hoje, depois do tempo decorrido, vejo o quanto foi importante o período que passei naquela biblioteca, e quanto fui agraciada em ter tido esse contato com o ambiente e a profissional adequados para a contribuição na minha formação. Parte do que sou como profissional foi construído naquele estágio.

6.2 Denise Costa

Durante o estágio no Senac, tive a oportunidade de atuar em várias áreas da Biblioteconomia, desde a arrumação dos livros nas estantes até o processamento técnico e gerencial de uma biblioteca. A partir dessa experiência, pude amadurecer profissionalmente e posicionar-me diante do mercado de trabalho. Contribuí muito e positivamente, pois o estágio no Senac me trouxe estímulo para continuar na graduação e me fez ver novos horizontes para a profissão.

6.3 Karina Sales

Foi importante fazer a relação do que é ensinado na academia e os momentos vividos na Instituição. As técnicas foram várias, catalogação, classificações diferentes da Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Classificação Decimal Universal (CDU). A bibliotecária responsável dava total liberdade na realização das atividades, sempre atenta e disponível a

ensinar. Criava desafios deixando alguns projetos e atividades em nossas mãos, o que foi bom para enxergarmos nossos talentos e limitações. A questão comportamental também foi desenvolvida, aprendi a lidar com diversas pessoas, saber agir e reagir em certas situações.

6.4 Marcia Pontes

O Senac me auxiliou disponibilizando um ambiente de trabalho (Biblioteca) e orientações para integrar e desempenhar minha função deferida pela Gerência e pela bibliotecária. Possibilitou experiência e agregou princípios éticos, tais como Organização, Pontualidade, Determinação, Imagem Pessoal, Ludicidade e o meu papel na sociedade e o que posso contribuir para a comunidade.

6.5 Lílian Batalha

Aprendi a importância do bom atendimento ao cliente, a importância da imagem pessoal, o comportamento e as relações humanas. Pude perceber a importância do incentivo à leitura, do trabalho social com a comunidade externa, realizado pela Biblioteca. Tecnicamente, aprendi o processamento técnico em livros e periódicos, atendimento ao público, organização de eventos.

A seguir, a reprodução do instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa do Departamento Regional do Senac no Amazonas entre ex-estagiários da biblioteca.

Instrumento de coleta de dados

Esta coleta de dados tem o objetivo de medir o quanto representou em sua vida profissional e pessoal o estágio feito no Senac no Amazonas. Solicitamos, gentilmente, sua colaboração no sentido de responder as questões abaixo, e remeter para o *e-mail* rozineide.amorim@am.senac.br, se possível até o dia 30/09/2013.

- 1) Seu estágio no Senac foi curricular ou remunerado?
- 2) Qual sua percepção sobre a realização de estágios ao longo da graduação em Biblioteconomia?
- 3) O que motivou você a fazer o estágio na biblioteca do Senac?
- 4) Quais as principais dificuldades que você teve ao longo do estágio realizado no Senac?
- 5) Como o Senac contribuiu com sua formação acadêmica?
- 6) Quais as competências técnicas e comportamentais que você desenvolveu ao longo do estágio no Senac?
- 7) Você foi absorvida pelo mercado de trabalho?
- 8) Se sim, responda em quanto tempo após a formação.
- 9) Você tem cargo gerencial em sua biblioteca?



7 CONCLUSÃO

Muito se tem ouvido falar sobre a postura do profissional bibliotecário frente aos novos desafios do mercado de trabalho. Observamos que a boa postura e o saber ser profissional têm relação direta com o aprendizado diário e com a busca constante de novos conhecimentos, e não se limitar aos ensinamentos da academia. As tecnologias de informação estão para assessorar o dia a dia do bibliotecário, facilitar, dar qualidade e visibilidade aos serviços prestados pela biblioteca. Nesse contexto de troca de conhecimentos, não podemos deixar de focar a importância da boa formação do profissional que acompanha o aluno no estágio, pois ele representa o espelho para o estagiário, é quem tira as dúvidas, quem dá as diretrizes e está na linha de frente da biblioteca.

Conclui-se também que o sucesso do profissional está diretamente ligado às suas condições técnicas de trabalho, liberdade para criar e decidir, oportunidades para atualizar seus conhecimentos, o que nem sempre é uma realidade nas bibliotecas. O estágio é peça fundamental na formação profissional, pois é preciso vivenciar, ser colocado em situação prática de desafio, dando subsídios para que o estagiário tome suas próprias decisões, sendo fundamental o amor pela profissão.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.
- ENSINAR e aprender: sujeitos, saberes e pesquisa. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.
- FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda (Org.). **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2001.
- IRIGOIN BARRENNE, Maria Etienne; VARGAS ZÚÑIGA, Fernando Vargas. **Competência profissional: manual de conceitos, métodos e aplicações no setor de saúde**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.
- PERRENOUD, Philippe. **Avaliação: da excelência à regulação das aprendizagens: entre duas lógicas**. Porto Alegre: Artmed, 1999.
- SANTOS, Mara Roxanne de Souza. Competência em informação no ambiente de trabalho: uma visão sobre o uso de competências do bibliotecário. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, v. 1, n. 2, p. 89-112, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://www.abecin.org.br/revista/index.php/rebecin/article/view/11/pdf_13>. Acesso em: 18 jun. 2014.
- SENAC. DN. **Avaliação de competências para fins de aproveitamento de estudos e certificação**. Rio de Janeiro, 2008.
- SILVA, Mateus de Oliveira. **Gestão de pessoas através do sistema de competências**. São Paulo: Qualitymark, 2005.
- WERNECK, Hamilton. **Ousadia de pensar**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

