

FRANCISCA RASCHE

## **ÉTICA EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS :**

REPRESENTAÇÕES DE ÉTICA DE PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIOS

Florianópolis -SC  
2005

FRANCISCA RASCHE

## **ÉTICA EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS :**

REPRESENTAÇÕES DE ÉTICA DE PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIOS

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Profissionais da Informação, sob a orientação do Professor Doutor Francisco das Chagas de Souza.

Florianópolis – SC  
2005

Ficha catalográfica elaborada por:  
Francisca Rasche – CRB14-691

R223e	<p>Rasche, Francisca</p> <p>Ética em bibliotecas públicas : representações de ética de profissionais da informação bibliotecários / Francisca Rasche. – Florianópolis, 2005. 220 f.</p> <p>Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.</p> <p>1. Ética bibliotecária. 2. Profissionais da informação – Ética. 3. Biblioteca pública – Ética. I. Título</p> <p style="text-align: right;">CDU – 023.4</p>
-------	---

**FRANCISCA RASCHE**

**ÉTICA EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS :**

REPRESENTAÇÕES DE ÉTICA DE PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIOS

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento a requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA  
EM FLORIANÓPOLIS, 30 DE MARÇO DE 2005

Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza – PGCIN/UFSC (Orientador)

Profª. Dra. Iara Conceição Bittencourt Neves - FABICO/UFRGS

Profª. Dra. Magda das Chagas Pereira – PGCIN/UFSC

Profª. Dra. Miriam Vieira da Cunha – PGCIN/UFSC

### **agradecimentos**

*pensamos e expressamos a vida a partir das diferentes formas e vidas com as quais nos conectamos durante nossa existência. Dessa forma nosso potencial criador, inclusive o intelectual, é fruto de ser e estar no mundo, num meio ambiente, num meio social, a partir da nossa própria experiência individual que procura encontrar-se, justificar-se, assegurar-se do certo e do duvidoso. Produzir conhecimentos, grande pretensão, não é uma ação isolada. Tantos foram os livros lidos, filmes assistidos, aulas, palestras, discussões de corredor, e-mails trocados, tantas perguntas e fora isso, toda uma história. Lembro-me que desde menina, ouvia meus pais dizendo “você precisa estudar para ser alguém na vida”. Assisti tantas coisas, às vezes espiando escondida em algum canto da casa, tentando decifrar histórias de adultos. Mais tarde me vi tomando à frente de eventos que hoje em dia, me surpreendo. Assim, nos conectamos a idéias, assimilamos crenças, sofremos e gozamos por meio dos sentidos. Participamos do mundo e ele participa da gente. Agradecer a alguém pelo fruto do nosso trabalho é agradecer a muita gente, o que às vezes inclui, agradecer a bela paisagem que nos inspira, a crença e a fé que nos consola e nos anima e, ao mesmo tempo, é agradecer a nós mesmos nessa trajetória de estar vivo, mas, sobretudo, de buscar ser vivo!*

**Ainda assim, reitero num gesto de gratidão, meu muito obrigada...**

as bibliotecárias participantes da pesquisa que gentilmente aceitaram falar sobre o tema manifestando-se discursivamente para análise posterior e em seus nomes, às instituições que autorizaram a coleta de dados para realização deste estudo;

as professoras Bernadete, Miriam e Magda, pelas contribuições e sugestões quando da qualificação do projeto de pesquisa para dissertação;

aos professoras que aceitaram participar da banca de defesa de dissertação, principalmente à profa. Iara que se deslocou de Porto Alegre à Florianópolis;

aos demais professores do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da UFSC, que em suas disciplinas propiciaram momentos oportunos para discussões relevantes para a realização deste estudo, prof. Gregório, profas. Edna e Maria Del Carmem;

aos professores do Departamento de Ciência da Informação da UFSC pelos incentivos e apoios, profas. Estera, Bahia, Úrsula, Gleisy, Araci, Margarete, Clarice e Marília.

aos colegas do Curso, turma 2003 (Gardênia, Carlos, Renata, Margarida, Nelma, Vinicius, Eliane, Adriana, Marili) e turma 2004 pelas amizades e companheirismo, especialmente a colega amazonense Renee.

**Em especial,**

aos meus pais, Atenor e Enair, que sempre incentivaram investir tempo nos estudos;

as minhas irmãs, a Françoise principalmente por ter me acolhido em sua casa durante toda esta etapa e a Francele pelas conversas e confidencialidades, lágrimas e risos;

ao orientador, professor Francisco, pela atenção constante, observações, sugestões e incentivos;

ao Eduardo de Alencar por sua leitura.

*Da minha aldeia vejo quanto da terra se pode ver no Universo...  
Por isso a minha aldeia é tão grande como outra terra qualquer  
Porque eu sou do tamanho do que vejo  
E não do tamanho da minha altura...  
Nas cidades a vida é mais pequena  
Que aqui na minha casa no cimo deste outeiro.  
Na cidade as grandes casas fecham a vista à chave,  
Escondem o horizonte, empurram o nosso olhar para longe de todo o céu,  
Tornam-nos pequenos porque nos tiram o que os nossos olhos nos podem dar,  
E tornam-nos pobres porque a nossa única riqueza é ver.*

(Fernando Pessoa)

RASCHE, Francisca. **Ética em bibliotecas públicas** : representações de ética de profissionais da informação bibliotecários. Florianópolis, 2005. 280f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

## RESUMO

Estudo que teve como objetivo conhecer as representações de ética e ética profissional manifestas nos discursos dos profissionais da informação bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas e a origem dessas manifestações. As bibliotecas públicas, ambiente da pesquisa, estão localizadas na Grande Florianópolis. A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa, tendo como fundamentação teórica e metodológica a sociologia do conhecimento e os preceitos do construtivismo social, além das teorias das representações sociais e coletivas. A técnica de análise para tabulação dos discursos, coletados por meio de entrevista, foi o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Dos discursos dos profissionais, sintetizados no DSC, ponderou-se inicialmente a falta de um referencial para tratar da ética, o que é também, característico da sociedade atual. O conceito de ética expresso aproxima-se de um conceito de moral. Isso foi relacionado às preocupações com o exercício de uma ética profissional e a inserção em um sistema ocupacional, que no caso da profissão bibliotecária brasileira, se baseia com maior ênfase em prescrições para uma conduta considerada adequada, do que, em proposições que estimulem uma conduta ética pautada na participação discursiva permanente. Noções como respeito, liberdade, dignidade e profissionalismo foram relacionadas a temática. O respeito foi citado como primordial para um bom relacionamento entre profissionais, funcionários e usuários no ambiente da biblioteca. Essas noções permitiram aproximar o discurso coletivo com abordagens contemporâneas da ética, como a ética dos direitos humanos e a ética da alteridade. De um modo geral, predominaram as preocupações com as relações interpessoais. Aspectos relativos à estrutura e situação política da biblioteca pública aparecem como limitadores de um bom atendimento, porém, a dimensão política da biblioteca pública e o papel da informação na sociedade foram mencionados muito timidamente, não sendo tratados como uma questão pertinente à ética. Evidenciou-se o papel da linguagem como uma forma de construir conhecimento e uma maior consciência de si e das próprias ações, o que é compreendido como uma condição para o exercício de uma ética.

**Palavras-chave:** Ética bibliotecária. Profissionais da informação – Ética. Biblioteca pública – Ética.

RASCHE, Francisca. **Ética en bibliotecas públicas** : representaciones de ética de profesionales de la información bibliotecarios. Florianópolis, 2005. 280h. Disertación (Maestría en Ciencia de la Información) – Programa de Pos - Graduación en Ciencia de la Información. Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

## RESUMEN

Estudio que tuvo como objetivo conocer las representaciones de ética y ética profesional manifestadas en los discursos de los profesionales de la información bibliotecarios actuantes en bibliotecas públicas y el origen de esas manifestaciones. Las bibliotecas públicas, ambiente de investigación, están localizadas en la Gran Florianópolis. La investigación realizada fue del tipo cualitativa, teniendo como fundamento teórico y metodológico la sociología del conocimiento y los preceptos del constructivismo social, además de las teorías de las representaciones sociales y colectivas. La técnica de análisis para organización de los discursos, colectados por medio de entrevista, fue el Discurso del Sujeto Colectivo (DSC). De los discursos de los profesionales, sintetizados en el DSC, se ponderó inicialmente la falta de un referencial para tratar de la ética, lo que es también, característico de la sociedad actual. El concepto de ética expresado se aproxima a un concepto de moral. Eso fue relacionado a las preocupaciones con el ejercicio de una ética profesional y la inserción en un sistema ocupacional, que en el caso de la profesión bibliotecaria brasileña, se basa, con mayor énfasis en prescripciones para una conducta considerada adecuada, de que, en proposiciones que estimulen una conducta ética pautada en la participación discursiva permanente. Nociones como respeto, libertad, dignidad y profesionalismo fueron relacionadas a temática. El respeto fue citado como primordial para una buena relación entre profesionales, empleados y usuarios en el ambiente de la biblioteca. Esas nociones permitieron aproximar el discurso colectivo con abordajes contemporáneos de la ética, como la ética de los derechos humanos y la ética de la alteridad. De un modo general, predominaron las preocupaciones con las relaciones interpersonales. Aspectos relativos a la estructura y situación política de la biblioteca pública aparecen como limitadores de una buena atención, sin embargo, la dimensión política de la biblioteca pública y el papel de la información en la sociedad fueron mencionados muy tímidamente, no siendo tratados como una cuestión pertinente a la ética. Se evidenció el papel del lenguaje como una forma de construir conocimiento y una mayor conciencia de sí y de las propias acciones, lo que es comprendido como una condición para el ejercicio de una ética.

**Palabras llaves:** Ética bibliotecaria. Profesionales de la información – Ética. Biblioteca pública – Ética.

RASCHE, Francisca. **Ethics in public libraries**: ethics representations of librarian information professionals. Florianópolis, 2005. 280f. Dissertation (Master in Information Science) – Post-Graduation Program in Information Science. Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

### ABSTRACT

This study had as the objective to know the ethics representations and professional ethics manifested on the speech of the librarian information professionals, working in public libraries and the source of these manifestations. The public libraries, research environment, are located in Florianópolis. The research held was qualitative type, having as theoretical and methodological basis the knowledge sociology and the social constructive precepts, besides the social and collective representation theories. The analysis technique for the speeches tabulation, collected by interview, was the Collective Subject Speech (CSS). From the professional speeches, synthesized on the CSS, it was pondered initially the lack of a referential to treat the ethics, what it is also, characteristic of the present society. The ethics concept expressed gets closed to a moral concept. This was related to worries with the exercise of a professional ethics and the insertion in an occupational system that in the case of Brazilian librarian profession is based on with more emphasis in prescriptions for a behavior considered adequate, than, in propositions that stimulate an ethical behavior lined in a permanent discursive participation. Notions as respect, freedom, dignity and professionalism were related to the thematic. The respect was cited as primordial for a good relationship between professionals, employees and users in a librarian environment. These notions allowed getting closer to collective speech with ethical contemporary approaches, as the human rights ethics and the alteration ethics. In a general way, it was predominated the worries with interpersonal relationships. The relative aspects to structure and policy situation of the public library appear as limiters of a good assistance but, the public library polity dimension and the information role in the society were mentioned very timidly, not being dealt as a pertinent issue to ethics. It was evidenced the language role as a way of building knowledge and more consciousness of oneself and own actions, what is understood as a condition for the exercise of an ethics.

**Key-words:** Librarian ethics. Information Professionals – Ethics. Public Library – Ethics.

## LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA – American Library Association (Associação Americana de Bibliotecas)

ACB – Associação Catarinense de Bibliotecários

CBBD – Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

DSC – Discurso do Sujeito Coletivo

DUDH – Declaração Universal dos Direitos Humanos

FEBAB – Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e  
Instituições

INL – Instituto Nacional do Livro

MinC – Ministério da Cultura

SNBP – Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

SBPSC – Sistema de Bibliotecas Públicas de Santa Catarina

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina

## SUMÁRIO

<b>1 UM ESTUDO SOBRE ÉTICA EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS</b>	<b>14</b>
<b>2 PARA CONHECER A REALIDADE SOCIAL : fundamentação teórica e metodológica</b>	<b>21</b>
2.1 A REALIDADE COMO UM PROCESSO DE CONSTRUÇÃO SOCIAL	21
2.2 TEORIAS DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E COLETIVAS	31
<b>3 ÉTICA E ÉTICA PROFISSIONAL</b>	<b>36</b>
3.1 PARA CONCEITUAR A ÉTICA	36
3.2 DESAFIOS ÉTICOS/MORAIS ATUAIS	43
<b>3.2.1 Ética da Responsabilidade</b>	<b>46</b>
<b>3.2.2 Ética da Alteridade</b>	<b>49</b>
<b>3.2.3 Ética do Discurso</b>	<b>50</b>
<b>3.2.4 Direitos Humanos</b>	<b>52</b>
3.3 ÉTICA PROFISSIONAL OU DEONTOLOGIA?	56
<b>3.3.1 As Profissões</b>	<b>59</b>
<b>3.3.2 Mundo do Trabalho Hoje</b>	<b>65</b>
3.4 ÉTICA E DEONTOLOGIA BIBLIOTECÁRIA	69
<b>3.4.1 Profissionais da Informação Bibliotecários</b>	<b>70</b>
<b>3.4.2 Por uma Ética Profissional Bibliotecária</b>	<b>79</b>
<b>4 ÉTICA EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS : natureza de relações</b>	<b>84</b>
4.1 A BIBLIOTECA PÚBLICA	84
4.2 BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO BRASIL	90
<b>4.2.1 Bibliotecas Públicas em Santa Catarina</b>	<b>95</b>
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>98</b>
5.1 TIPO DE PESQUISA	98
<b>5.1.1 Da Coleta de Dados</b>	<b>99</b>
5.2 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO	101

5.3 CARACTERIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS ENTREVISTADOS	105
5.4 CARACTERIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS	110
<b>5.4.1 O Ambiente das Entrevistas</b>	110
<b>5.4.2 Condições Motivacionais de Realização das Entrevistas</b>	111
5.5 DA TABULAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS: O DSC	113
7.6 RESPONSABILIDADE ÉTICA	117
<b>6 REPRESENTAÇÕES DA ÉTICA E ÉTICA PROFISSIONAL EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS</b>	<b>118</b>
6.1 INTERPRETAÇÕES DO DSC	120
<b>6.1.1 Faltam Referenciais</b>	120
<b>6.1.2 Ética ou Moral?</b>	121
6.1.2.1 Ética e Comportamento	121
6.1.2.2 Ética: Respeito e Liberdade	122
<b>6.1.3 Ética Profissional</b>	123
6.1.3.1 Relação Profissional e Usuário	123
6.1.3.2 O Uso da Informação	126
6.1.3.3 No Lugar do Outro (Usuário)	128
6.1.3.4 O Atendimento	129
6.1.3.5 Trabalhar sem Causar Prejuízos à Outrem	131
<b>6.1.4 A Ética Profissional em Favor da Profissão</b>	132
<b>6.1.5 Formação e Informação sobre Ética e Ética Profissional</b>	133
<b>6.1.6 Identidade com o Trabalho</b>	135
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>136</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>142</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>152</b>
ANEXO A - Termo de Aceite da Instituição	153
ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	154
ANEXO C – Questionário de Caracterização dos Entrevistados	155

ANEXO D - Roteiro para Entrevista	158
ANEXO E – Entrevistas	159
ANEXO F – Instrumento e Tabulação dos Discursos dos Bibliotecários	192

## 1 UM ESTUDO SOBRE ÉTICA EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

*As maneiras de pensar mais habituais são antes contrárias do que favoráveis ao estudo científico dos fenômenos sociais e, por conseguinte é preciso desconfiar sempre das primeiras impressões*  
(Émile Durkheim).

Tão diferentes quanto recorrentes são as noções de ética presentes nos discursos dos membros da sociedade atual. O uso do termo ética se dá a partir de propósitos diferenciados em função da própria natureza do conceito. Essas diferenças se acentuam ao incluirmos nesse rol o homem comum e o filósofo. A ética como uma preocupação filosófica foi abordada, inicialmente, na sociedade grega, especialmente por Aristóteles, ao ponderar que o exercício das virtudes leva a felicidade, ao que é bom para a vida humana, fator motivador da existência.

O conceito de ética implica em um *ethos*, ou seja, em um conjunto de costumes ou um modo de vida que nos remete aos gregos antigos, porém, a característica humana de ser portador de uma inteligência vai fazer com que essa noção de ética se transforme conforme diferentes momentos da história humana sempre em constante processo de mudanças. Como vão se modificando as condições materiais e existenciais de vida, a inteligência, as técnicas, as tecnologias, a riqueza disponível e sua distribuição, as próprias condições ambientais, as crenças professadas, as idéias humanas se transformam e com elas os modos de vida.

Ao fazer referência à ética grega, para compreender efetivamente essa noção ali difundida, faz-se necessário compreender a organização daquela sociedade, suas crenças, condições materiais e sociais, o que pode muito bem ser visto em trabalhos como *A Cidade Antiga* de Fustel de Coulanges (1998). Essa ponderação quer destacar que as palavras guardam e carregam em si múltiplos significados. Revelam um modo de ver a realidade e de se expressar nela, e dessa forma, determinados termos, pelo próprio tempo que vem sendo (re)formulados pelos indivíduos, pedem que sejam situados em seu tempo, resgatando não só nomes de indivíduos que os utilizaram inicialmente ou datas e eventos específicos. Pedem que se considere também, os motivos em torno do seu uso, bem como, o meio social em que emergiram e se consolidaram. Isso permite encontrar riqueza e diversidade nos discursos,

assim como, novas possibilidades de compreender e aprofundar o entendimento das palavras, e portanto, dos homens no seu tempo e no seu meio. Do contrário a mera menção a noções, conceitos ou idéias desenvolvidas em outras épocas pode refletir um esforço para ver no passado uma pretensa perfeição nos modos de vida de outros tempos, até porque “o passado é maleável e flexível, modificando-se constantemente à medida que nossa memória reinterpreta e re-explica o que aconteceu” (BERGER, 1983, p. 68).

Neste estudo a ética é compreendida como reflexão em torno da conduta humana, suas causas e conseqüências, mostrando-nos o que rege nossa conduta cotidiana, seja diante de fatos corriqueiros ou diante de situações em que se coloca em risco a própria vida humana ou condições fundamentais da vida.

Uma noção muito próxima da ética é a moral. A moral remete para aquilo que indica o que é certo, o que deve ser, geralmente, vem expressa como uma prescrição, como será mostrado mais adiante neste estudo. Para efeitos deste trabalho de pesquisa, a moral será abordada como sentimento<sup>i</sup> ou pensamento de que um determinado agir é coerente ou correto diante de dada situação, de dada pessoa ou conjunto de pessoas ou de seres da natureza não humana. Em outras palavras, pode se formular que a moral é aquilo que nos diz o que devemos ou podemos fazer socialmente, o que é aceitável, porque ela implica num convívio social mesmo que a ação seja individual. Essa moral se constrói socialmente, isto é, do compartilhar a vida com o(s) outro(s) e refletir sobre isso, as condutas, os comportamentos, os valores atribuídos a determinadas ações estaria no âmbito da ética, que como reflexão também resulta de uma participação social. Dessa forma, a ética será referenciada como um conceito que faz parte de um processo de construção social, resultado de um agir e refletir em sociedade.

Os princípios que determinam o nosso agir e os preceitos que adotamos cotidianamente, por vezes vão entrar em conflito com princípios e preceitos de outras pessoas. Isso serve para mostrar o valor e importância da reflexão em torno da conduta, que é uma discussão que se retro-alimenta diante do fato do ser humano estar em processo de aprendizado, de possuir inteligência, de racionalizar, de emocionalizar permanentemente.

É diante desse contexto que a proposta deste estudo traz presente uma preocupação em olhar mais atentamente, de uma forma sistemática, para aquilo que é considerado certo ou duvidoso em bibliotecas, aquilo que permeia e prescreve a conduta dos

---

<sup>i</sup> Sentimento compreendido aqui como “manifestações do comportamento do homem através dos quais pode-se avaliar a sua conduta ética” como trata Silva (2003, p. 166), “o sentimento [...] é uma atitude dos sentidos para observar o outro [...] possibilita-nos sentir o nosso interior, as suas emoções e os experimentos dos seus atos [...] percebe-se, que o outro tem valor e qualidades tanto quanto o em-si”.

indivíduos que se relacionam nesse espaço e a fazem como uma instituição social. Assim, o profissional da informação bibliotecário será o foco da atenção. Investigou-se a noção de ética expressa por esse profissional e com isso buscou-se subsídios para reflexões em torno do que significa ser ético, agir eticamente numa biblioteca pública quando no exercício do papel social de bibliotecário.

Essa proposta também representa um esforço para compreender a biblioteca pública como um *locus* de vida, de relações sociais e humanas. Para tratar de estudar a ética em bibliotecas públicas, partiu-se de algumas motivações de âmbito pessoal e profissional que serviram como norteadoras da delimitação e formulação do problema de pesquisa.

No âmbito pessoal, de um lado, inclinações de um espírito questionador e curioso, um modo de ser que busca sentido e que quer aprender sempre com as diferentes situações da vida para decifrar a pretensa normalidade cotidiana. Se “temos tantas vidas quanto pontos de vista” (BERGER, 1983, p. 68) de repente a realidade torna-se mais flexível, passível de um olhar que quer identificar limitações nas maneiras mais cotidianas, inclusive nos modos de fazer biblioteca pública. E o ser humano vai descobrindo o sentido de assertivas como “a única sabedoria verdadeira é saber que você não sabe nada” (SOCRATES). Admitir “não saber nada” ou saber muito pouco diante da vida e de seus fatos, tanto sociais quanto naturais, abre lacunas para proceder uma busca de conhecimento e formas de aplicá-lo na vida. Essa busca passa pelo que se chama de auto-conhecimento, procurando obter uma maior consciência de si próprio. Isso faz parte de um contexto pessoal que levou a escolha da ética enquanto um tema de pesquisa que problematiza a noção de ética dos profissionais bibliotecários no cenário da biblioteca pública.

De outro lado, na condição de ser humano que desempenha papéis socialmente construídos, o ser é influenciado pelo papel e vice-versa. Porém, é o ser que interpreta, que é o ator e confere ao que é tipificado: um componente de emoção, de sentimento, ou seja, o ser que dá a vida ao papel. Isso permite considerar que algumas vezes, sabe-se exatamente o que fazer ou o que dizer em situações sociais específicas, permitindo a sensação de um certo conforto por saber que se agiu de acordo com o que foi convencionado como certo, coerente, conforme o esperado. Mas, essa condição também implica em conflitos quando, ser e papel se chocam, dado que convicções e valores pessoais perdem o efeito ou são negados diante de dadas situações. No mundo do trabalho, essa discussão é visível em expressões como “mentira consentida” (DEJOURS, 2000) ou em obras como *A corrosão do caráter* (SENNET, 2002) que discute os meios de se garantir a sobrevivência e manter um

modo de existência em um sistema capitalista altamente competitivo, colocando, muitas vezes, ações acima de preceitos éticos ou morais.

No âmbito profissional, os motivos decorrem basicamente da experiência de atuação de pelo menos três anos em uma biblioteca pública. Nesse período, realizando simultaneamente, funções de gerência de pessoal, de serviços, de projetos e de acervos. Essa simultaneidade retirou do dia-a-dia quaisquer aspectos de monotonia ou de rotina, dando ao cotidiano uma amplitude que reflete a dinâmica da biblioteca pública, num esforço de resgatar o seu papel social na comunidade. Desse modo, muitas nuances do fazer e pensar cotidianos se mostraram passíveis e merecedoras de uma investigação mais aprofundada.

A partir dessas motivações, várias são as questões norteadoras que justificam a realização deste estudo. Essas questões são apresentadas no texto a seguir e referenciadas ao longo deste trabalho, sendo ponto de partida para objetivos pontuais que procuram, por meio do instrumental metodológico adotado, acessar as noções de ética existentes nas bibliotecas públicas manifestadas pelos profissionais bibliotecários.

A amplitude da problemática apresentada se dá pela dimensão que um olhar reflexivo sobre ética e moral ganham frente, à condição de ser profissional bibliotecário inserido em um sistema ocupacional; as relações interpessoais que se dão no ambiente da biblioteca pública; o papel desta instituição na sociedade, bem como, da informação, elemento vital nesse cenário.

Ser um profissional bibliotecário situa esse ator em um sistema ocupacional. Neste, as ocupações buscam *status* de profissão com base em conhecimentos e competências especializados aplicados por seus membros na solução de problemas. A conduta dos membros de uma ocupação organizada colabora em grande parte, para a constituição e a manutenção da profissão. Tal é sua importância, que são prescritos códigos de conduta profissional. Além disso, o sistema ocupacional mostra um cenário em que há disputas com outros profissionais, por reservas de mercado para os membros da ocupação, bem como, uma preocupação em consolidar um modo de realizar determinadas tarefas com base em determinados conhecimentos e competências técnicas (o que pode gerar também disputas internas). No caso da biblioteconomia, por exemplo, isso implica num modo de fazer biblioteca (tratar e prestar serviços de informação). Reside aí um componente de responsabilidade atribuído e depositado no trabalho do profissional, o que é característico do contexto social atual, visto sob uma ótica profissionalista. A partir disso, algumas perguntas sintetizam a problemática apresentada: o que representam os conhecimentos e competências dos bibliotecários para a sociedade atual? Qual a força argumentativa da categoria profissional bibliotecária para justificar a importância

de ter, no espaço das bibliotecas, bibliotecários, gerando com isso, uma maior colocação de profissionais em um mercado de trabalho? Que princípios regem a relação do profissional bibliotecário com colegas, com profissionais de áreas correlatas, com usuários de seus serviços, com a sociedade como um todo?

Em relação à biblioteca pública, esta é uma instituição que historicamente tem pautado sua ação na promoção de serviços que propiciam o acesso à informação. Dessa forma, ela permite aos indivíduos obter informações para fins diversos, dado que a mesma, por seu caráter público, volta-se aos membros da sociedade em geral, que apresentam diversidade, heterogeneidade. Documentos de organismos multilaterais, como o *Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*<sup>ii</sup> reforçam um discurso em prol do “livre acesso à informação” conceituando esse tipo de instituição como “porta de acesso local à informação”. Esse discurso e o caráter público deste tipo de biblioteca respaldam uma reflexão sobre a forma como nessas instituições se trabalham com noções relativas ao “acesso indiscriminado à informação” na proposição e no atendimento de serviços de informação? Outra questão relacionada a problemática abordada, diz respeito, ao que é considerado uma conduta adequada ou desejável nessas bibliotecas, que observam e prescrevem regulamentos e normas para seu funcionamento. Pergunta-se então, qual a participação dos usuários nesse processo que delinea o funcionamento dessas instituições? Que direitos são reservados aos usuários das bibliotecas públicas e de que forma são informados sobre tais direitos, se eles existem?

É nesse ambiente da biblioteca que também ocorrem relações sociais, muitas vezes, o encontro é face-a-face, quando bibliotecários, usuários e funcionários interagem. Considerando o encontro vivenciado com o outro como um imperativo ético, pergunta-se, como se dão os encontros/vivências na biblioteca pública?

O profissional bibliotecário dedica a maior parte de seu tempo ao tratamento, armazenamento e disseminação de informações para indivíduos, instituições e/ou organizações. Tal é a importância da informação, que ela aparece como um direito fundamental básico na *Declaração Universal dos Direitos Humanos* (DUDH) (1948) salientando que o acesso à informação facilita as condições de existência e sobrevivência dos membros da sociedade contemporânea. A informação serve como uma das formas de os indivíduos se expressarem, exercerem seus direitos, permitindo uma participação cidadã. Além disso, serve como insumo para a geração de conhecimento, permite assim a formação e auto-formação de indivíduos que ao se capacitarem, tornam-se mais aptos a atuar como

---

<sup>ii</sup> Versão portuguesa publicada em 1994. A primeira versão foi publicada em 1949.

trabalhadores. Diante disso, quando se menciona a biblioteca pública como uma instituição facilitadora do acesso à informação, vital para a vida social, cabe indagar, como se pensa sobre isso no contexto cotidiano das bibliotecas públicas? Será que a biblioteca pública é compreendida como um meio facilitador para a participação e a realização social de seus usuários?

Todas essas questões refletem a abrangência de uma discussão que procura focar os princípios que regem as condutas em bibliotecas públicas, bem como, de que forma esses princípios são formulados, discutidos e implementados, destacando-se a importância de contextualizar a complexidade de fatos que se relacionam a esta instituição e seus atores.

Para tratar dessas questões, nesta pesquisa, estabeleceu-se como objetivo geral, buscar conhecer as representações de ética e ética profissional manifestas nos discursos dos profissionais da informação bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas e a origem dessas manifestações. A partir desse objetivo foram formulados os objetivos específicos que foram os seguintes: 1. Levantar as representações da ética expressas pelos bibliotecários; 2. Identificar o valor que os profissionais atribuem à conduta ética; 3. Resgatar suas manifestações sobre as suas próprias práticas éticas; 4. Identificar o destinatário principal de suas práticas éticas; 5. Resgatar os fundamentos de seu pensamento sobre a ética profissional e suas manifestações sobre os requisitos de conhecimento e prática para uma conduta ética.

A descrição deste estudo compreende diferentes capítulos, sendo o primeiro introdutório em que se destaca o tema estudado, as motivações e os objetivos do mesmo; no capítulo dois, apresenta-se a fundamentação teórica e metodológica que trata da sociologia do conhecimento e dos preceitos do construtivismo social, além das teorias das representações sociais e coletivas. No capítulo três, discute-se sobre a ética com a atenção voltada para as abordagens da ética do discurso, dos direitos humanos, da responsabilidade e da alteridade que foram relacionadas à temática investigada. Nesta parte do trabalho mostra-se também questões relativas à ética profissional e à ética bibliotecária, sendo que para tal, trata-se das profissões e do profissional da informação bibliotecário; das bibliotecas públicas que são ambientes em que se situam os atores desta pesquisa, objeto de reflexão do capítulo quatro, no qual se apresenta um conceito de biblioteca pública, fazendo-se referência a trajetória de desenvolvimento dessas bibliotecas no Brasil e no estado de Santa Catarina, local onde foi realizada esta pesquisa. As questões pertinentes aos procedimentos metodológicos são descritas no capítulo cinco, incluindo, a caracterização do campo da pesquisa, instrumentos utilizados para coleta de dados, caracterização dos profissionais entrevistados, bem como, das entrevistas. Descreve-se também as ferramentas utilizadas para as análises e tabulação dos

discursos. Já os discursos sobre ética e as respectivas interpretações são apresentados no capítulo seis. No capítulo sete são tecidas as considerações finais. Por fim, seguem-se os elementos pós-textuais, as referências e os anexos (instrumentos utilizados na pesquisa, as entrevistas realizadas e a tabulação dos discursos dos bibliotecários).

De um modo geral, este estudo tem objetivos pontuais provenientes de um eixo de problematização, e permite ainda a formulação de outras questões, que embora não sendo foco da pesquisa, permeiam o estudo. Quando indagada sobre o tema da pesquisa que vinha desenvolvendo em função do Curso de Mestrado em Ciência da Informação, alguns dos interlocutores perguntaram, o que é ética em bibliotecas? Em alguns casos, fui questionada se ética em bibliotecas se relaciona ao roubo de livros. Certamente há uma aproximação entre a noção de ética existente nas bibliotecas com os princípios que regem políticas de preservação e formação dos acervos nessas bibliotecas, âmbito em que se incluem preocupações com a segurança dos mesmos. Porém, essa aproximação é apenas um dos vieses passíveis de discussão ao se tratar de ética em bibliotecas públicas, mostrando um tema pouco explorado nesse ambiente, mas que permite reflexões significativas em torno dos profissionais da informação bibliotecários e dessa forma, pode contribuir para a constituição da Ciência da Informação enquanto tal.

## **2 PARA CONHECER A REALIDADE SOCIAL : fundamentação teórica e metodológica**

*A sociedade nos define, mas é por sua vez definida por nós  
(Peter L. Berger).*

Este estudo considera a realidade social como um processo em construção, no qual, seres humanos portam papéis sociais, interagem e se comunicam em relações presenciais ou à distância por meio de sistemas de sinais e de símbolos, compartilhando de um acervo comum de conhecimento. Esse conhecimento que está nos sistemas de sinais e símbolos, no papel social, contribui para que o indivíduo dê sentido à realidade, sendo este conhecimento, mola mestra de um processo de construção social da realidade que permite ao indivíduo se reconhecer tornando acessível e inteligível a realidade cotidiana. As representações sociais e coletivas constituem tanto, um fenômeno social como, uma forma de acessar o conhecimento cotidiano, que é utilizado pelo homem para garantir sua sobrevivência concreta (prática), bem como, para responder suas divagações existenciais. Desse modo, as teorias das representações fundamentam a metodologia empregada nesta pesquisa que buscou conhecer as noções de ética existentes nas bibliotecas públicas a partir das manifestações discursivas de profissionais bibliotecários que atuam nesse meio.

### **2.1 A REALIDADE COMO UM PROCESSO DE CONSTRUÇÃO SOCIAL**

*Com efeito, tal como se apresenta em cada época, o homem é o produto e o resumo de todas as suas épocas anteriores  
(Fustel de Coulanges).*

A concepção da realidade como um processo em construção foi desenvolvida por Berger e Luckmann (1995) com base em uma compreensão de sociedade como um processo dialético em curso. Nessa perspectiva, Berger (1983, p. 136) salienta que “as paredes do nosso cárcere já existem antes de entramos em cena, mas nós a reconstruímos eternamente”. Berger e Luckmann (1995) desenvolvem seu trabalho na Sociologia do Conhecimento que entende que as idéias têm uma localização social (BERGER, 1983).

Conforme Berger (1983), ao se ocupar de conhecer a localização das idéias na sociedade, a Sociologia do Conhecimento se volta para a relação entre pensamentos (idéias), indivíduos (atores) e o mundo social (sociedades). De um modo geral, essa disciplina preocupa-se com determinados corpos de conhecimento que se estabelecem como realidade, como as realidades são admitidas e como podem ser conhecidas num processo em construção.

A Sociologia do Conhecimento enquanto disciplina ganha corpo, no início do século XX, como um empreendimento organizado estudando na França, Estados Unidos e Alemanha, cunhada como “sociologia do conhecimento” por estudiosos alemães (BURKE, 2003). Conforme Burke (2003), a obra *A construção social da realidade* de Peter Berger e Thomas Luckmann, publicada inicialmente em 1966, representa um “renascimento” desta disciplina, sendo que na mesma década, autores de outras áreas do conhecimento, que não a Sociologia, como, Claude Lévi-Strauss, na Antropologia, Michel Foucault, na Filosofia e Thomas Kuhn, na História da Ciência publicaram trabalhos relevantes para a área. Para Burke (2003), pensadores recentes como Norbert Elias, Jürgen Habermas e Pierre Bourdieu retratam uma segunda geração da Sociologia do Conhecimento na qual observam-se preocupações como: maior ênfase nos indivíduos, na linguagem, nas práticas de classificação e experimentação; na política do conhecimento e seus “detentores”; maior interesse pela microsociologia, vida intelectual cotidiana de comunidades epistemológicas (consideradas unidades fundamentais que constroem o conhecimento e colaboram na sua difusão); e ainda, uma ênfase na geografia e gênero do conhecimento. Nesta pesquisa faz-se referência principalmente aos trabalhos de Berger e Luckmann (1995) e de Norbert Elias (1993).

Berger e Luckmann (1995) consideram como antecedentes intelectuais da Sociologia do Conhecimento, o pensamento alemão marxista, nietszchiano e historicista; para os autores, essa disciplina trata dos fundamentos do conhecimento na vida cotidiana. A abordagem dos autores mostra a sociedade como realidade objetiva, que se constrói como tal, por processos de institucionalização e legitimação, e a sociedade como realidade subjetiva que se constitui a partir dos processos de interiorização da realidade (socialização primária e secundária) e de interiorização da estrutura social (identidade). Para Berger e Luckmann (1995), esses processos acontecem em três momentos, que ocorrem com certa simultaneidade, a *exteriorização*, a *objetivação* e a *interiorização*. Os autores mostram que tais processos se dão a partir do conhecimento que certifica a realidade e as especificidades dos fenômenos sociais.

Ao nascer, o indivíduo se depara com um mundo já existente. Este passa a vivenciar processos de socialização e a realidade, que se apresenta como lógica e ordenada,

independente da ação individual do homem, porque ela já existe. Ao atribuir sentido a realidade, o homem vivencia o processo de interiorização (BERGER e LUCKMANN, 1995). A socialização primária acontece na experiência familiar na qual o indivíduo entra em contato com um vocabulário de parentesco; posteriormente, tal indivíduo vai se socializar com o mundo das instituições, dos papéis sociais, das tradições (socialização secundária). Nesse contato, a realidade será legitimada na relação com proposições teóricas – idéias pragmáticas – tidas e difundidas como corretas, assim como, teorias explicadas em corpos de conhecimentos diferenciados com os quais o indivíduo interage experimentando a realidade como certa e explicável. Além disso, esse indivíduo experimentará e compartilhará dos universos simbólicos, que para Gertz (1989, p. 229), “são construídos historicamente, mantidos socialmente e aplicados individualmente”.

Ao participar da vida cotidiana, esse indivíduo partilha do acervo social de conhecimento disponível e interage socialmente, circunstância que é chamada de exteriorização (BERGER e LUCKMANN, 1995). Nesse momento, a vida cotidiana aparece como realidade por excelência e é experimentada em diferentes graus de aproximação e distância espacial (localização geográfica) e temporal (ciclos da natureza, calendário, eventos sociais). É nessa experimentação que o homem atribui sentido à realidade, são nos processos de interação social que se dão face-a-face e por meio da linguagem em geral que sistemas de sinais, símbolos, gestos entre outras formas que a comunicação se efetiva de fato.

Nesse processo, a linguagem é o primeiro mecanismo simbólico com o qual aprendemos o mundo (BERGER, 1983). A linguagem permite a transcendência do “aqui e agora” e mais, ela permite ao homem tornar-se acessível a si próprio, dado que a mesma torna real a subjetividade (BERGER e LUCKMANN, 1995).

Nesse contexto, as rotinas cotidianas se mostram como não problemáticas porque aparecem como uma realidade ordenada (BERGER e LUCKMANN, 1995). Essa aparente normalidade ou ordem dos fatos implica no chamado “senso comum” que, para Gertz (1989), representa um modo de ver e aceitar o mundo. O referido autor considera o mundo cotidiano como a realidade capital da experiência humana. Nesse cotidiano, constitui-se o senso comum a partir do acervo social de conhecimento que é distribuído, ou seja, os indivíduos conhecem assuntos diferentes em graus de profundidade também diferentes pelo fato de que nenhum indivíduo pode conhecer tudo (BERGER e LUCKMANN, 1995). Dessa forma, como colocam os autores, o conhecimento disponível e acessível será adquirido em zonas de familiaridade e distanciamento a partir da própria localização do indivíduo na sociedade (ocupação, religião, círculo de relações, inclinações intelectuais), utilizando-se, na

maioria das vezes, de um conhecimento receitado – senso comum – que não problematiza a realidade ou os fatos. A distribuição social do conhecimento permite o desenvolvimento de sistemas de perícia complexos e esotéricos, estes adquirem complexidade a partir de sua problematização (técnica, científica e filosófica), os quais serão acessados por grupos restritos de indivíduos, os profissionais dentro das diferentes especialidades existentes atualmente (BERGER e LUCKMANN, 1995).

A participação no mundo institucional experimentada como uma realidade objetiva leva a objetivação que se realiza por processos de institucionalização e legitimação. Esses fenômenos se constroem nas atividades humanas que implicam em ações habituais são tipificadas reciprocamente, implicando em controle da conduta pelo estabelecimento de padrões. Berger (1983, p. 101) afirma que “as instituições proporcionam métodos pelos quais a conduta humana é padronizada, obrigada a seguir por caminhos considerados desejáveis pela sociedade. E o truque é executado ao se fazer com esses caminhos pareçam ao indivíduo como os únicos possíveis”.

Para compreender a institucionalização, Berger e Luckmann (1995) abordam os processos de sedimentação, tradição e papéis sociais. A sedimentação diz respeito às experiências que são vividas e que ficam retidas na consciência individual, tornando-se lembranças. Já as tradições representam as sedimentações coletivas. Referem-se àquelas lembranças que são de um coletivo, perpassando uma biografia individual. Os papéis compreendem uma tipificação do desempenho individual. Cabe destacar que, com a divisão social do trabalho se nota um aumento expressivo no número de papéis específicos (profissionais), visível em fenômenos como a especialização. Além disso, como comenta Berger (1983), é o sistema ocupacional que decide onde morar, quais os círculos de amizade que o homem cultiva, dentre outros elementos da existência, porque é da participação nesse sistema que advém às condições de sobrevivência e de existência dos membros da sociedade atual.

Enquanto a institucionalização é considerada como uma objetivação de primeira ordem, a legitimação diz respeito a uma objetivação de segunda ordem (BERGER e LUCKMANN, 1995). A legitimação, na qual reside o universo simbólico, vai justificar e explicar a ordem institucional colaborando para a transmissão das instituições e papéis para futuras gerações. Isso se dá, principalmente, pela distribuição social do conhecimento, conforme já mencionado anteriormente. Os universos simbólicos são mantidos por uma organização social. No caso da divisão social do trabalho, esse fenômeno é visível, quando a especialização do conhecimento exige uma organização de pessoal para a transmissão e

desenvolvimento desse conhecimento especializado (sistema de ensino superior, por exemplo), permitindo assim, a continuidade de um corpo de conhecimento que se institucionalizou.

A partir de processos de institucionalização e legitimação da realidade percebe-se a existência de mecanismos de controle social. Elias (1993) comenta que o controle social indica o que fazer ou não, como um imperativo social de não ofender os semelhantes, o que é visível, por exemplo, na observância das boas maneiras. Esse é um modo voluntário de controle social, difundido em códigos de conduta como na educação e em meios de comunicação, de um modo tal que parece uma verdade absoluta, um único caminho possível a seguir. O controle social também acontece a partir da submissão voluntária às leis ou pelo uso de meios de violência (BERGER, 1983), método de controle presente e utilizado mesmo nas sociedades modernas. Em relação ao exercício de papéis sociais no sistema ocupacional, Giddens (1991) salienta que os códigos de conduta profissional são mecanismos de controle social. Se de um lado, Berger (1983) coloca que, o profundo desejo humano de ser aceito por um grupo leva a aceitar mecanismos de controle, de outro lado, no âmbito de observância de códigos de conduta profissional, pairam interesses de realização pessoal e a busca de determinado padrão de condições de existência material, que faz parte deste contexto de aceitação, ou de afirmação humana. Essa questão ganha complexidade, dado que certa uniformidade de um grupo ocupacional colabora para que a própria profissão subsista num sistema ocupacional.

Desse modo, a Sociologia do Conhecimento se preocupa com o homem e os processos que o tornam um ser social. Berger e Luckmann (1995) buscam sistematizar o conhecimento da relação que se estabelece entre o homem e a realidade na qual se insere, mostrando como o conhecimento se constrói e se transmite colaborando para a configuração de uma dada sociedade. Segundo os autores, esses processos se aplicam na discussão de problemas sociológicos relativos à linguagem, à teoria da ação e instituições sociais, bem como, às religiões. A proposta dos autores tem gerado estudos diversos servindo, inclusive, como subsídio para novas disciplinas, como a Psicologia Social.

Norbert Elias (1993) em seu trabalho *O processo civilizador* mostra uma preocupação em relacionar conceitos, atores e meio social, ou seja, trata da relação do ser humano com idéias, condições materiais e ambientais que culminam no modo pelo qual este homem se expressa, se relaciona, se comporta socialmente. Elias (1993) destaca como esses fatores constituem um processo de interação constante que levam a transformações graduais nas sociedades, às tipificações, aos costumes, que se consolidam sem uma data fixada, não

surtem como num toque de Midas por um iluminado, as transformações surtem em processo, em modos de vida, em tentativas de sobreviver, de encontrar e dar sentido à existência.

Elias (1993) destaca a falta de teorias empíricas para explicar as mudanças sociais de longo prazo que se dão na forma de processo. Assim, nos dois volumes de seu trabalho, o autor se utiliza do que chama de ligações factuais explicadas para mostrar que há mudanças a longo prazo nas emoções humanas e estruturas de controle das pessoas em sociedades particulares (primeiro volume). Além disso, o autor procura relacionar essas mudanças da estrutura da personalidade com mudanças de longo prazo na sociedade como um todo, que tendem a determinada direção para diferenciação e integração social (segundo volume). Para isso, no primeiro volume de sua obra, Elias (1993) menciona exemplos retirados de códigos de conduta da Idade Média, mostrando padrões de comportamento observados e prescritos como comportamento adequado para a época, e no segundo volume, relaciona tais comportamentos com o processo de feudalização daquela sociedade.

Buscar compreender o ser humano enquanto um ser social implica em vê-lo como um todo, em que emoções, pensamentos, condições ambientais e materiais implicam numa concepção. Gertz (1989, p. 97) em *A interpretação das Culturas* expressa que “as ferramentas, a caça, a organização não familiar e, mais tarde, a arte, a religião e a “ciência” modelaram o homem somaticamente. Elas são portanto necessárias não apenas a sobrevivência, mas a sua própria realização existencial”.

Esse processo de construção social da realidade mostra uma sociedade que se transforma. A noção de processo civilizador, embora não abordada nesses termos, é percebível em Coulanges (1998, p. 3). Esse autor estudou princípios e regras que regeram as sociedades grega e romana antiga, evidenciando “a estreita relação entre as idéias e o estado social de cada povo”. Coulanges (1998) destaca que certas mudanças sociais passaram despercebidas por historiadores da época, pois delas não constam registros, salientando-se, que isso se deve ao fato de algumas dessas transformações ter representado em sua época, talvez algo comum que passaram despercebidas, sem importância para o homem, como salienta a passagem abaixo:

Na existência das sociedades humanas aparece elevado número de revoluções, das quais nenhum documento nos guarda lembrança. Os escritores não se aperceberam destas revoluções, por que estas se deram lentamente, de maneira insensível e sem grandes lutas visíveis, revoluções profundas e ocultas, a revolverem os alicerces da sociedade humana [...] só muito tempo depois [...] ao comparar duas épocas da vida do mesmo povo, verifica-se a

existência de tão grandes diferenças entre as duas (COULANGES, 1998, p. 290)<sup>iii</sup>.

Questiona-se na parte inicial deste trabalho qual a conduta adequada a uma biblioteca? Leituras como a de Berger e Luckmann (1995), de Berger (1983), de Gertz (1993), de Coulanges (1998) e de Elias (1993) levam a perguntar que mudanças graduais compõem o cenário de comportamentos aceitáveis em uma biblioteca? Quais são os comportamentos tipificados, sedimentados tidos como “único caminho possível”? Um estudo com tal propósito, por certo teria uma abrangência maior do que a pesquisa tratada aqui, porém, isolar determinadas facetas da realidade para estudá-la tende a tornar possível um esforço para compreender melhor os fenômenos sociais a partir de pressupostos científicos.

Um trabalho que chama atenção para a dimensão de um “processo civilizador” que se relaciona ao contexto das bibliotecas é o livro *Uma história da leitura* de Alberto Manguel (1997), embora não sendo tratado com vistas a esta abordagem. Mangel (1997, p. 20) trata da leitura como um ato em que o leitor atribui sentido, confere legibilidade, atribui significado, “todos lemos a nós e ao mundo a nossa volta para vislumbrar o que somos e onde estamos”. Partindo de sua história pessoal como leitor, o referido autor, mostra diferentes formas de realizar a prática da leitura ao longo da história humana.

Para ilustrar uma reflexão em torno de processos que podem ser compreendidos como, mudanças graduais em bibliotecas, serão mencionados dois exemplos retirados do trabalho de Mangel (1997). Um deles é abordagem voltada para “os leitores silenciosos” dado que a leitura como uma prática “solitária” voltada para o aprendizado privado se torna usual no Ocidente, apenas no século X. Mangel (1997) destaca que Santo Agostinho, que viveu no século IV, chega a registrar suas percepções sobre essa nova forma de ler, “a leitura silenciosa” como “uma leitura sem testemunhas” em suas *Confissões* (MANGEL, 1997, p. 68). Para os padres cristãos da época (dogmáticos), essa prática soava como estranha, pois abriria espaço para a preguiça, para sonhar acordado, porém como alerta Mangel (1997), essa mudança no modo de ler (os livros), deixou de sujeitar a leitura às orientações ou a esclarecimentos e, ao mesmo tempo, à censura ou à condenação por parte de algum ouvinte. Outras mudanças acompanharam esse processo, uma delas é o desenvolvimento da pontuação, já que na leitura em voz alta, a entonação e o próprio leitor faziam as devidas pausas nos textos (MANGEL, 1997). Conforme Mangel (1997), também ocorreram mudanças no trabalho dos escribas que era realizado com leitura em voz alta.

---

<sup>iii</sup> Coulanges (1998) se refere, dentre outros, a mudanças como o desaparecimento da clientela em Atenas.

Mangel (1997, p. 67) destaca a manifestação escrita de um escriba anônimo, “ninguém pode saber que esforços são exigidos. Três dedos escrevem, dois olhos vêem. Uma língua fala, o corpo inteiro labuta”, sendo que no século IX decretou-se silêncio neste trabalho que se realizava a partir da leitura em voz alta dos textos copiados. A partir desse decreto, a gesticulação passou a servir como uma forma de comunicação de eventos rotineiros deste ofício.

O comportamento social é em grande parte delineado a partir das emoções humanas. Elias (1993), no estudo citado anteriormente, mostra vários exemplos em que determinadas reações de âmbito emotivo levaram a mudanças na conduta social. Do trabalho do autor vale citar,

a estrutura emocional do homem é um todo [...] na vida, esses vários instintos não podem ser mais separados do que o coração do estômago, ou o sangue no cérebro, o sangue nos órgãos genitais. Eles se complementam e em parte se substituem, transformam-se dentro de certos limites e se compensam mutuamente [...] eles formam uma espécie de circuito no ser humano, um sistema parcial dentro do sistema total do organismo (ELIAS, 1993, p. 190).

No que diz respeito às bibliotecas, Mangel (1997) comenta que as primeiras bibliotecas deveriam ser um “alarido retumbante”. Na realidade atual, o autor destaca realidades diferentes em relação ao silêncio nas bibliotecas, enquanto em algumas instituições há conversação entre leitores e rumores de movimentos do ambiente da biblioteca, como carrinhos de livros ou teclados de computadores, em outras impera o silêncio estático das estantes. Na realidade das bibliotecas, muito se ouve a seguinte expressão: “biblioteca é lugar de silêncio”, muitas vezes por parte dos próprios leitores, professores ou bibliotecários como uma receita de comportamento aceitável ou desejável neste espaço. O interessante dessa incursão é considerar que, a prática da leitura se transforma com os suportes da informação registrada, com a forma das bibliotecas serem operacionalizadas no modo de adquirir conhecimento, a partir das próprias concepções de individualidade, vida privada, crenças professadas, bem como, o papel da informação na sociedade e os tipos de informação disponibilizados em bibliotecas para leitura pública, por exemplo. Diga-se de passagem, que manusear rolos de papiro não deveria ser um trabalho fácil e leve (tanto para atividades de leitura como para a realização do trabalho do bibliotecário) se comparado ao manusear de um pequeno livro, ou mesmo, ao clicar em um *mouse*, que certamente serão superados nos próximos anos por uma tecnologia ainda mais facilmente manuseável.

Numa discussão ética relativa ao silêncio no espaço da biblioteca pública, este poderá ser um objeto de preocupação. Se a biblioteca é um lugar de construção de

conhecimento, de aprendizado, discutir uma leitura também faz parte do espaço da biblioteca. No entanto, diante de um público diverso, de um lado se tem o leitor que busca a biblioteca exatamente para encontrar um local para ficar só, para ficar em silêncio em suas próprias divagações e, de outro lado, ao mesmo tempo, um grupo de estudantes procura a biblioteca para fazer uma pesquisa em equipe, o que requer diálogo. Acrescenta-se a essa situação, uma concepção que considera a biblioteca pública como um local de encontro, de convivência, quando ela oferece serviços como rodas de leitura ou saraus literários. Diante disso, ter-se-á que, de alguma maneira orientar os serviços a partir de prioridades e espaços disponíveis, com base nos interesses de usuários, quando haverá de se levar em conta às condições físicas das próprias bibliotecas. No caso das bibliotecas públicas brasileiras, ficam suspensas respostas relativas à disponibilidade de salas para estudo individual e em grupo, espaços diferenciados para atender a uma demanda de público com necessidades diferenciadas, o que será retomado mais à frente a partir de depoimentos dos profissionais entrevistados.

Outra mudança significativa está na relação entre a leitura e a memória. Mangel (1997) destaca situações em que obras inteiras erram decoradas, “a biblioteca armazenada na mente” quando se aprendia desde cedo técnicas de memorização. Sócrates dizia que “os livros eram auxílios à memória e ao conhecimento, mas os verdadeiros eruditos não deveriam precisar deles” (MANGEL, 1997, p. 78). É preciso lembrar que na época de Sócrates o acesso à leitura era restrito a uma pequena camada da população, a escrita representava um tipo de trabalho, e, portanto realizada por escravos. Em um contexto no qual a quantidade de livros, ou mesmo manuscritos, rolos de papiro, era muito diferente da que se conhece hoje, o bibliotecário era um erudito que conhecia não só a localização dos livros nas estantes, mas também seus conteúdos. Essa imagem ficou registrada na obra *O bibliotecário* de Arcimboldo na qual ilustra o bibliotecário como “uma pessoa que não é apenas um livro, mas toda uma biblioteca” (BATTLES, 2003, p. 12).

Ao longo da história humana, a memorização de livros passa a ser estratégia para a falta de obras (guetos judeus durante a 2ª Guerra Mundial), proibição de alguns livros (ditaduras), quando recitar ou dizer em voz alta determinadas obras, foi uma forma de lê-las. Um exemplo citado por Mangel (1997) é bastante curioso. Trata-se de um famoso intelectual que quando passou um período em um campo de concentração, durante a Segunda Grande Guerra, “oferecera-se como biblioteca para ser lido por seus companheiros de reclusão” (MANGEL, 1997, p. 83). Diante desse exemplo, cabe destacar as palavras de Berger (1983, p. 86), “a inteligência contribui para a sobrevivência quando se trata de competir com a brutalidade”.

Fora às considerações mais existências e de desenvolvimento da própria inteligência, a questão da memória e da leitura tem sido transformada diante do montante de informações produzidas em função do aparato tecnológico disponível, bem como, o próprio conhecimento no modelo de organização social, política e econômica atual. Battles (2003) mostra duas realidades distintas, comentando a partir de um livro apócrifo, o *Almanaque do velho bibliotecário* no qual

[se] exalta as virtudes do bibliotecário que perambula entre estantes empoeiradas e vai, aos poucos, lendo cada um dos livros postos sob os seus cuidados. Quando chega ao último volume, recomeça todo o processo. Uma vida toda seria insuficiente para essa tarefa hoje em dia. Trezentas vidas não bastariam. [...] a Biblioteca do Congresso, a maior biblioteca universal do mundo, todos os dias acrescenta 7 mil livros aos mais de 100 milhões já dispostos em seus 850 quilômetros de prateleiras (BATTLES, 2003, p. 14).

Impossível memorizar tanta informação quanto aquela que é produzida atualmente. Soma-se a isso, um elemento relativamente novo, que passa a integrar o cotidiano dos membros da sociedade atual, o computador. Com esse instrumento, há um novo suporte da informação, este tende a gerar novos modos de ler, de se comunicar, de aprender o mundo. A agilidade das comunicações modernas vem mudando o senso relativo ao próprio tempo, o que, no entanto, não deixa de representar transformações graduais, como mudanças em processo seus efeitos são sensíveis nestes tempos, porém, interpretá-las com um maior distanciamento talvez seja uma tarefa facilitada para as futuras gerações. Essa tarefa, como algo futuro, certamente, terá outros desdobramentos que não podem ser previstos em uma época de aceleradas mudanças tecnológicas, o que leva também a mudanças nos comportamentos, e possivelmente nas próprias formas eleitas como legítimas para conhecer a realidade. Porém, na atualidade, é importante compreender, por exemplo, diferentes elementos que compõe o cenário em torno das bibliotecas e dos atores sociais ali situados, como forma de obter subsídios para uma ação mais consciente nesse meio. Numa perspectiva da Sociologia do Conhecimento, tal empreendimento não desprezará, elementos em torno do meio, dos atores e das idéias que se estabelecem e se constroem nesses ambientes, às quais servem para dar coerência e sentido a esta realidade.

A forma como os atores sociais expressam suas idéias, como pensam e representam a realidade é abordado no tópico seguinte que trata das teorias das representações.

## 2.2 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E COLETIVAS

*O objetivo de uma pesquisa de representação social é o resgate do imaginário social sobre um dado tema*  
(Fernando Lefèvre e Ana M. Lefèvre).

A preocupação inicial em torno da noção de representações aparece no trabalho *As regras do método sociológico* do pensador francês Émile Durkheim publicado inicialmente em 1895. Neste trabalho, Durkheim teve o intuito de conferir *status* de ciência à Sociologia, diferenciando-a da Psicologia, e procurou caracterizar e definir um método a ser aplicado no estudo dos fatos sociais.

Durkheim (1987) trata dos fatos sociais e apresenta os fenômenos sociais como exteriores ao indivíduo, porque conforme este autor, a realidade objetiva visível em crenças, sistemas de signos, de moedas, em práticas profissionais funciona independente de cada um, dado que já existe quando o indivíduo nasce, estando dessa forma, fora das consciências individuais. Para o autor, fato social “é toda maneira de agir fixa ou não, suscetível de exercer sobre o indivíduo uma coerção exterior, ou ainda, que é geral na extensão de uma sociedade dada, apresentando uma existência própria, independente das manifestações individuais que possa ter” (DURKHEIM, 1987, p. 11). Para Durkheim (1987), a sociedade se impõe ao ser individual.

Nesse ínterim, Durkheim (1987) apresenta um conceito de representações coletivas, como forças capazes de coagir os indivíduos. Nas palavras do autor, “o que as representações coletivas traduzem é a maneira pela qual o grupo se enxerga a si mesmo nas relações com os objetos que o afetam” (DURKHEIM, 1987, p. xxvi). Assim, as representações vão servir para harmonizar os indivíduos com o mundo, servindo-se da linguagem, da comunicação, dos universos simbólicos e do acervo social de conhecimento compartilhado. O pensador francês voltou sua análise para sociedades simples e dessa forma, apresenta sua noção de representações coletivas, partindo da noção de consciências associadas, combinadas.

Durkheim (1987) defende que é na própria sociedade que se deve buscar explicação para a vida social, em oposição à explicação psicológica. É a partir dessa argumentação que o referido autor chega ao conceito de representações coletivas, atribuindo a estas, características como a autonomia, a exterioridade e a coercitividade (SÁ, 1993). Ao considerar que “a sociedade não é a simples soma dos indivíduos, e sim um sistema formado pela sua associação que representa uma realidade específica com seus caracteres” (DURKHEIM, 1987, p. 90) aparece a função das consciências coletivas que,

agregando-se, penetrando-se, fundindo-se as almas individuais dão nascimento a um ser, psíquico, se quisermos, mas que constitui individualidade psíquica de um novo gênero (...) o grupo pensa, sente e age diferentemente da maneira de pensar, sentir e agir de seus membros quando isolados (DURKHEIM, 1987, p. 90-1).

Frente à abordagem de Durkheim (1987), tem-se então, o ser social que se produz a partir da coerção que os fatos sociais exercem sobre o indivíduo, presente nas maneiras de agir, pensar e sentir. Tais maneiras adquirem certa consistência pela repetição, sendo difundidas, também pelos sistemas educacionais, sedimentando-se como habitual, o que também é denominado de senso comum.

Com atenção para o contexto da sociedade moderna na qual predomina a heterogeneidade e a diversidade de idéias na vida social, em uma dinâmica de mudanças sociais Moscovici (2003) apresenta um conceito de representações sociais. As representações sociais, como teoria permitem, conforme o próprio autor, tornar as representações visíveis e inteligíveis, preocupando-se com a relação indivíduo, sociedade e pensamento social. Assim, as representações compreendem fenômenos sociais, e, além disso, diferentes esforços no sentido de compreendê-las e explicá-las, representam a busca de cientificidade para o conhecimento do funcionamento da vida social, da relação do homem e das idéias com a sociedade. Para Arruda (2002), o conceito de representações sociais tem suas origens na sociologia e presença na antropologia e na história das mentalidades, servindo atualmente, como uma ferramenta metodológica para diferentes campos do saber, como, saúde, educação, meio ambiente, dentre outros.

O conceito de representações coletivas de Durkheim (1987) serviu de apoio para Moscovici teorizar sobre as representações sociais, na psicologia social, tendo como marco a publicação da obra *La psychanalyse, son image, son public* em 1961, na França (ARRUDA, 2002; SÁ, 1993). A teoria das representações sociais foi aprofundada por Denise

Jodelet, reaparecendo com força maior nos anos 80, nascendo, nas palavras de Arruda (2002), numa “conjuntura de degelo dos paradigmas”.

Arruda (2002) destaca que o conceito de representações coletivas de Durkheim foi um grande “guarda-chuva” por abrigar crenças, mitos, imagens e também o idioma, o direito, a religião, as tradições. Porém, este conceito apresentava uma dificuldade para a realização de estudos dos fenômenos sociais em termos práticos. Arruda (2002) considera que Moscovici, com a Teoria das Representações Sociais, permitiu operacionalizar o conceito de representações coletivas no contexto atual.

Moscovici (2003) sintetiza que as representações coletivas são um instrumento exploratório e se referem a uma classe geral de idéias e crenças. Já para a Psicologia Social, estas tratam de fenômenos que devem ser descritos e estudados. O autor esclarece que para ressaltar essa distinção faz uso do termo “social” em vez de “coletivo”. Nas palavras de Moscovici (2003, p. 48):

As representações sociais que me interessam não são as das sociedades primitivas, nem as suas sobreviventes, no subsolo de nossa cultura, dos tempos pré-históricos [...], elas são de nossa sociedade atual, de nosso solo político, científico, humano que nem sempre tem tempo suficiente para sedimentar completamente para se tornarem tradições imutáveis.

O que a Psicologia Social agrega à Durkheim é a dinâmica da realidade socialmente construída, quando o saber é uma construção do sujeito inscrito em um meio social (ARRUDA, 2002). Aqui se percebe uma aproximação com a Sociologia do Conhecimento. Sá (1993) salienta que Moscovici parte da tradição da Sociologia do Conhecimento para desenvolver uma Psicossociologia do Conhecimento. Arruda (2002, p. 3) destaca que o que Moscovici faz “com esta sistematização, é uma reabilitação do senso comum, do saber popular, do conhecimento cotidiano, do conhecimento “pré-teórico” que tratam Berger e Luckmann”. O indivíduo não é visto como um mero receptor de informações ou idéias, ele participa de um processo de construção social de conhecimento. Conforme Arruda (2002), na análise de Moscovici, fenômenos como percepção, pensamento e aprendizado são tomados como intercambiáveis.

Ao teorizar sobre as representações sociais, Moscovici (2003) apresenta uma distinção entre universos consensuais e reificados, os quais mostram o lugar das representações na sociedade. Para o autor, no universo consensual, “o homem é a medida de todas as coisas” (atividades intelectuais na interação social cotidiana), já no universo reificado, “todas as coisas são a medida do ser humano” (pensamento científico e erudito

predominam) (MOSCOVICI, 2003, p. 50). Na interpretação de Arruda (2002), no universo consensual, a sociedade é um grupo de iguais na qual todos podem falar com a mesma competência; é uma sociedade de amadores e curiosos, sendo que as representações sociais repousam no senso comum, na consciência. Seguindo um esquema que a autora apresenta, para diferenciar esses dois universos, têm-se que, no universo reificado, a sociedade é um sistema de papéis e classes diferentes no qual o direito a palavra é desigual, ela é concedida aos especialistas. Trata-se de uma sociedade de especialistas na qual a ciência retrata a realidade independente de nossa consciência.

Porém, esses universos não são estanques, existem mecanismos que permitem que os mesmos se relacionem. Essa relação se dá em uma sociedade que Moscovici (2003) chama de pensante, na qual os indivíduos são pensadores ativos, produzem e comunicam representações e soluções para as questões que se apresentam. Expresso de outro modo, a relação entre esses universos ocorre quando o homem, no seu cotidiano, busca explicações e soluções para as questões que se apresentam como conflituosas, tanto nos aspectos existenciais, como naqueles práticos da sua vida diária. Explicações e soluções que se constroem na interação com outras pessoas a partir de suas vivências e tradições; pela ciência veiculada pelos meios de comunicação e tecnologias da informação; e pela participação em uma sociedade em que se observam fenômenos como a profissionalização, quando especialistas auxiliam e tratam da solução de problemas e da oferta de produtos e serviços.

As representações se constroem nessa relação por meio de dois mecanismos, a ancoragem e a objetivação. Na ancoragem, idéias, acontecimentos, pessoas são integrados a um sistema de pensamento social que já existe. É um processo de enraizamento social da representação e do seu objeto (SÁ, 1993). Para Arruda (2002), nesse processo, o objeto recebe sentido e é familiarizado ao universo do indivíduo. Já a objetivação vai dar forma às representações tornando-as conceito (SÁ, 1993). Mais uma vez, voltando-se para Arruda (2002), o mecanismo de objetivação compreende processos cognitivos relativos à forma como se estrutura o conhecimento do objeto. Esses dois mecanismos mostram que, quando nascem, as representações serão assimiladas, enraizadas em um universo (ancoragem) e como conceito serão objetivadas (objetivação).

Finalizando, as representações coletivas, a partir do conceito desenvolvido por Durkheim (1987), são duradouras, amplamente distribuídas, relacionadas ao que chamamos de cultura; já as representações sociais, conforme as concepções de Moscovici (2003), são aquelas típicas das culturas modernas, difundem-se e deixam de existir com

rapidez sem que os indivíduos consigam consubstanciar tantas mudanças imperceptíveis e rápidas ao mesmo tempo (SPERBER apud GUARESCHI, 1998). Para Minayo (1998), as representações se manifestam em palavras, sentimentos e condutas, institucionalizam-se e, desse modo, devem ser estudadas a partir das estruturas e comportamentos sociais. Ou seja, é preciso considerar o contexto em que as representações nascem e se consolidam e, além disso, reportando-se novamente a Minayo (1998), sua mediação se dá pela linguagem, bem como, pelas palavras que representam a realidade.

Técnicas múltiplas, como entrevistas, questionários, observações, pesquisa documental e tratamento de textos escritos ou imagéticos são utilizados para “capturar os diversos momentos e movimentos da elaboração da representação, embora dificilmente se possa abarcar todos em uma única pesquisa” (ARRUDA, 2002, p. 10). A discussão metodológica, relativa ao uso das representações como forma de explicar a realidade mostra que como as próprias representações se modificam e se movimentam os métodos para seu estudo e análise precisam ser constantemente testados e se necessário, re-formulados. Citando mais uma vez Arruda (2002), que se respalda em Jodelet, o estudo das representações revela três planos que compreendem as condições de produção e de circulação das representações; os processos e estados das representações sociais; e o estatuto epistemológico dessas. Diante disso, Arruda (2002) salienta algumas perguntas formuladas com base nas preposições de Jodelet, as quais são consideradas fundamentais para o estudo das representações: 1) quem sabe e a partir de onde sabe; 2) o que e como se sabe e 3) sobre o que se sabe e quais são os efeitos desse saber.

Essa abordagem serve de apoio para a metodologia e os procedimentos de análise de discurso adotados neste estudo para conhecer noções de ética e de ética profissional no universo do profissional da informação, o bibliotecário atuante em bibliotecas públicas em Santa Catarina.

### 3 ÉTICA E ÉTICA PROFISSIONAL

*Acho que, basicamente, queremos sentir que nossa vida  
redundou em algo mais do que consumir produtos e produzir  
lixo*  
(Henry Spira).

A discussão apresentada neste capítulo busca inicialmente conceituar a ética a partir de diferentes autores que abordam a temática, ressaltando-se a atualidade da ética a partir de aspectos contextuais da sociedade, reportando-se a abordagens contemporâneas da ética, como, a ética da responsabilidade, ética da alteridade, ética do discurso e dos direitos humanos. Algumas aproximações foram estabelecidas entre abordagens atuais da ética com a proposta deste estudo, como forma de problematizar a temática. Para tal, como já destacado na parte inicial deste trabalho, a biblioteca pública é considerada um espaço de informação e comunicação, e o profissional bibliotecário, um ser humano no exercício de um papel social com atribuições, de trabalho prático e de reflexão, respaldadas em conhecimentos e competências especializadas, voltadas ao tratamento, armazenamento e disseminação da informação na sociedade para seus diferentes atores e instituições. Dessa forma, neste texto, apresentam-se também noções de ética profissional, destacando o contexto das profissões no mundo do trabalho de hoje. Por fim, trata dos profissionais da informação, com atenção para o profissional bibliotecário, tecendo considerações sobre ética profissional bibliotecária. É importante destacar que a abordagem da ética neste estudo, se preocupa não com interesses relativos ao aprofundamento teórico ou filosófico da ética como um corpo de conhecimento, mas sim, como uma noção que fornece subsídios para uma maior compreensão da atuação do profissional bibliotecário no âmbito das bibliotecas públicas, bem como, da constituição da biblioteconomia como profissão.

#### 3.1 PARA CONCEITUAR A ÉTICA

A ética é a ciência da conduta humana. A partir dessa concepção Abbagnano (1998) coloca a existência de dois conceitos fundamentais para a ética. Um desses conceitos

compreende a ética como “ciência do *fim* para o qual a conduta dos homens deve ser orientada e dos *meios* para atingir tal *fim*” deduzidos da natureza do homem. O outro conceito vai considerar a ética “como a ciência do *móvel* da conduta humana e procura determinar tal *móvel* com vistas a dirigir ou disciplinar essa conduta” (ABBAGNANO, 1988, p. 380). O autor destaca que no primeiro conceito apresentado, a preocupação da ética é com o ideal para o qual o homem se dirige, já no segundo, trata dos “motivos”, “causas” e “forças” que determinam a conduta. Para Abbagnano (1998), uma usual confusão entre essas duas definições (ética do *fim* e ética do *móvel*) dividiu a história da ética, dando ensejo a discussões que o autor considera irrelevantes, em função da falta de distinção entre as concepções.

Mora (1996) destaca que a partir de sua derivação, enquanto termo, a ética foi tomada inicialmente como costume (ética aristotélica) sendo utilizada como adjetivo, buscando-se dessa forma, qualificar as ações ou “virtudes” como éticas. Em Mora (1996, p. 245), percebe-se outro elemento que figura neste quadro conceitual, quando o autor chama atenção para a evolução do termo ética, que passou, nesse processo, a ser identificado com moral, chegando a significar “a ciência que se ocupa dos objetos morais em todas as suas formas”. Conforme Mora (1996), isso leva a uma dificuldade de separar os sistemas morais (objeto da ética) e o conjunto de normas e atitudes do caráter moral.

Essa confusão em relação ao uso dos termos “ética” e “moral”, também é explicada por Tugendhat (2000). O referido autor salienta que, quando Aristóteles designara suas investigações “sobre o *ethos*”, voltava-se ao estudo “sobre as propriedades do caráter”. Tugendhat (2000) mostra que a procedência do termo ética, *éthicos* (do grego) foi traduzido para o latim por *moralis*, significando usos e costumes. O autor comenta que a partir da origem dos termos não é possível tirar uma conclusão conceitual, já que estes se tornaram termos técnicos, sendo empregados como equivalentes por muito tempo na tradição filosófica. Vale destacar, que no trabalho de Tugendhat (2000, p. 41), este esclarece que empregará o termo ética diferenciando-o de moral, compreendendo-o como “reflexão filosófica sobre a “moral””.

Nota-se que alguns autores, ao abordar a temática em questão, procuram apresentar a diferença para o uso dos termos ética e moral, deixando claro ao leitor qual o emprego que farão dos mesmos. Este é o caso de Tavares (1986, p. 3). Em sua exposição mostra que o mundo moral é o campo ou o objeto da ética, definindo-a como “teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade” ou “ciência de uma forma específica de comportamento humano que é exatamente o comportamento moral”. Para o autor a moral é,

um sistema de normas, princípios e valores, segundo o qual são regulamentadas as relações mútuas entre os indivíduos ou entre estes e as comunidades, de tal maneira que estas normas, dotadas de um caráter histórico e social, sejam acatadas livremente e conscientemente, por uma convicção íntima e não de uma maneira mecânica, externa ou impessoal (TAVARES, 1986, p. 3).

Ao tratar sobre a ética, Singer (1998) pontua algumas interpretações que considera errôneas para o termo. Da sua discussão, vale pontuar que a ética não é um conjunto de normas ligadas ao sexo (ocorre uma constante confusão entre o uso do termo principalmente no contexto da Igreja); não é algo inaplicável na prática (a questão fundamental dos juízos éticos é orientar a prática); não é algo inteligível somente no contexto da religião (não pode ser entendida como um sistema de normas simples, pois assim seria inaplicável às complexidades da vida); e por fim, a ética não é relativa ou subjetiva.

Cabe mencionar o aspecto relativo à ética e a sua aplicabilidade no contexto da religião. A abordagem de Tugendhat (2000) reforça as considerações de Singer (1998). Tugendhat (2000) argumenta que fundamentar a ética religiosamente, buscando soluções simples, significaria diminuir a seriedade das questões éticas como da própria crença religiosa. Para o autor, a fundamentação religiosa requer uma resposta absoluta, o que é incompatível com a sociedade moderna, dado que na mesma percebe-se uma diversidade nos modos de vida e no interesse atual pela ética, isso tem aumentado o declínio da fundamentação religiosa. Buscar fundamentação religiosa para a ética, poderia levar a conflitos entre, crentes e o não crentes, e além disso, na própria diversidade de crenças dos que crêem em um sistema religioso.

A religião compreende um sistema cultural diante da dificuldade humana de lidar com o caos, o que o leva a busca da ordem, a busca de sentido, imerso em uma “metafísica cotidiana”. A impressão de estar perdido num mundo absurdo reforça a busca da religiosidade (GERTZ, 1999). Esta religiosidade se dá pela incorporação e imersão em um sistema de crenças, de valores, de símbolos que vão influenciar na formação de uma visão de mundo, na construção de um conhecimento deste mundo. A discussão ética pode ser reforçada a partir dos sistemas de crença, de valores, de símbolos, partilhados pelos seres humanos. Porém, não é a crença que haverá de imperar em uma discussão de natureza ética, pois, neste caso, estar-se-ia anulando o próprio caráter humano de ser pensante, de ser que sente, mas, sobretudo, que busca novos modos de ver, de ter, de ser, de atuar e de viver.

Dessa forma, a reflexão ética estaria permitindo afastar-se um pouco do fervor das emoções, das crenças, para buscar, também, na razão um meio termo para os

conflitos humanos. Muito embora, conforme Tugendhat (2000) julgamos de forma moral, o que inclui sentimentos como culpa, rancor, vergonha, indignação, dentre outros, diante das mais diversas situações da vida.

Essa reflexão permite abrir um parêntese para reforçar que a moral implica tanto em aspectos relativos à razão, como as emoções e sentimentos humanos. Como escreve Chalita (2003, p. 71), “o comportamento ético só pode acontecer com um equilíbrio adequado entre razão e emoção, conhecimento e esperança, consciência e desejo”. Esta argumentação permite, no âmbito da ética, trazer presente noções como a do sofrimento alheio como parte de um critério ético. Tal argumentação aparece em discussões como a de Singer (2002) que busca tratar da ética em relação a seres que não da espécie humana. Para tal, o autor referencia Bentham, assinalando que a capacidade de sofrimento e fruição representam “um pré-requisito para posse de qualquer tipo de interesse” (SINGER, 2002, p. 53). Singer (2002) destaca que até então, compunham esse quadro de critérios, pressupostos como, a capacidade da linguagem e a posse da razão. Se o princípio moral básico, para uma discussão ética, for o da igual consideração de interesses, justificar-se-ia a discussão ética envolvendo os interesses de animais não humanos. Com respaldo na argumentação de Elias (1993), apresentadas no processo civilizador, no qual o autor mostra como determinadas emoções diante de pessoas, das reações do próprio corpo humano tem moldado e colaborado para o desenvolvimento e adoção de certas maneiras, entendidas como socialmente aceitáveis, é possível tecer considerações de que, num processo lento, o ser humano venha desenvolver uma sensibilidade maior em relação a formas de sofrimento impostas a seres de outras espécies. Se assim for, gradativamente este tende, possivelmente, a reduzir atitudes de maus tratos, bem como, promover uma reflexão mais ampliada em torno da manipulação exercida atualmente sobre outras espécies, principalmente, no que diz respeito aos interesses do *agribusiness*.

Retomando as considerações de Singer (1998), citadas anteriormente, cabe comentar algumas ponderações sobre universalidade e subjetividade da ética. É importante notar que “a ética se fundamenta num ponto de vista universal, o que não significa que um juízo ético particular deva ser universalmente aplicável” (SINGER, 1998, p. 19). Em relação à universalidade, Tugendhat (2000) considera que o conflito moral fundamental atual está entre as diferentes concepções de moral e não entre os que se compreendem moralmente e os que não querem se compreender assim. Em se tratando da subjetividade da ética, Silva (1996) apresenta uma distinção entre os valores subjetivos e objetivos. O autor salienta que, em uma discussão ética no âmbito subjetivo abordar-se-ia questões como: o que é bom pra mim; necessidades; inclinações do sujeito; felicidade; utilidade; vantagens e outras intenções. Já no

âmbito objetivo, a abordagem voltar-se-ia para questões outras, sendo: o bom em si; uso reto da razão; essência do homem; ordem da realidade; lei natural; Estado. Para Singer (1998, p. 18, 20), “a ética exige que extrapolemos o “eu” e o “você” e cheguemos à lei universal, ao juízo universalizável, ao ponto de vista do espectador imparcial, ao observador ideal”, trazendo presente “alguma coisa maior que o individual”.

Por se tratar de um tema atual ao mesmo tempo em que remonta às origens da própria filosofia para a ética, são apresentadas diferentes concepções e abordagens, conforme a época e a sociedade em que se discute a temática. Em uma discussão sobre o homem e a ética, Arana Muñoz (1999) escreve que quando a civilização não é capaz de dar respostas satisfatórias a seus problemas, têm-se uma obrigação especial de prestar atenção nas reclamações, nos pontos mais díspares. O autor menciona uma obrigação moral de responder a expectativas frustradas, aspirações insatisfeitas, reclamações desatendidas, para as quais devemos encontrar respostas criativas, renovadoras, que permitam ao homem novas oportunidades de crescimento e melhoria. Assim, cabe enfatizar que as discussões sobre ética retratam uma busca humana em avançar na racionalidade, no seu modo de viver em sociedade, de procurar se explicar, visando soluções pacíficas para situações de conflito, com fins de gerar o melhor para seu meio e garantir a própria continuidade da vida. Para Singer (1998, p. 18), “a idéia de viver de acordo com padrões éticos está ligada à idéia de defender o modo como se vive, de dar-lhe uma razão de ser, de justificá-lo”.

Em seu trabalho *Vida ética*, Singer (2002, p. 352) destaca que “uma marca do bem viver é viver de maneira a que se pode aceitar a morte e ficar satisfeito com aquilo que se fez da própria vida”. Essa consideração nos remete para uma reflexão em que Eco (1998, p. 95) traz para a sua discussão a ética e o ser social quando escreve que “a dimensão ética começa quando entre em cena o outro. Toda lei moral ou jurídica, regula relações interpessoais, inclusive aquelas com um Outro que a impõe” e continua salientando essa relação com o outro como “fundadora”. Eco (1998) mostra que independente de ser crente em um Deus, em uma transcendência ou ser ateu “é o outro, é o seu olhar, que nos define e nos forma”, ou seja, é preciso conviver, relacionar-se para se reconhecer e para se aceitar. E, assim, o mesmo autor quer destacar a ética como uma discussão ou uma prática que tem como base a relação com o Outro, isso porque, como já afirmado anteriormente, um critério ético ou moral religioso, implicaria em conflitos talvez intransponíveis, por ter como base verdades estabelecidas, diferente da ética que vai se pautar na reflexão, portanto, passível de modificar, de negociar uma conduta, maneiras de ser.

Mas o que é agir eticamente? O que representa buscar um valor ético na vida? Singer (2002) coloca que buscar uma vida ética implica em buscar consciência em relação ao que se faz, ao que se pensa num meio social e natural, dado que as preocupações éticas do autor apontam para o desafio de pensar nossa relação com a natureza num todo, inclusive com os animais (não humanos), como já tratado, a partir do sofrimento.

Berger (1983) salienta que estar consciente é uma condição para a liberdade. Embora um maior aprofundamento em torno da noção de liberdade não faça parte dos objetivos deste trabalho, é interessante trazer presente algumas considerações sobre esse conceito que integra um “ideal” humano e, portanto, discussões éticas. Para Silva (1996), a liberdade compreende a possibilidade do homem de se revelar senhor do seu agir quando faz escolhas, e assim, opta e/ou decide. Para Singer (2002), existem basicamente duas situações de escolhas que levam a discussão ética por envolver ética e interesses pessoais. Tais escolhas compreendem escolhas restritas que se dão quando já existe um quadro referencial ou um conjunto de valores, o que pode ser exemplificado pela escolha por uma dada carreira profissional baseada em objetivos de obter certo prestígio ou ganho financeiro. E as escolhas supremas, que ainda conforme Singer (2002), são aquelas que envolvem o questionamento dos próprios valores, como no caso de enriquecimento ilícito, por exemplo. O referido autor respalda sua discussão no fato de que, diariamente se faz escolhas na vida cotidiana.

Pensar a ética como um “exercício de liberdade” como trata Foucault (2004, p. 66), envolve buscar estar sempre consciente do meio, das forças, dos pensamentos motivadores e mobilizadores e, dessa forma, escolher e tomar decisões a partir de uma “prática refletida da liberdade”. Isso conforme o autor, implica mudanças não só nas relações interpessoais, mas também, nos modos de vida, incluindo o modo de vestir, de andar, de se alimentar ou de falar. Essa discussão de Foucault (2004, p. 69) partiu de um estudo do mundo greco-romano (a ética era compreendida como “a maneira de ser e de se conduzir”) e traz presente a noção de “cuidar de si”. Como salienta o referido autor, “o cuidado de si é entendido como conhecimento de si [...] mas é também o conhecimento de um certo número de regras e princípios que são ao mesmo tempo verdades e prescrições” (FOUCAULT, 2004, p. 68). É importante destacar que diante dessa noção de “prática refletida da liberdade” é preciso contemporanizar, ou seja, para aquela sociedade (greco-romana) a liberdade, como explica Foucault (2004), significava “não-escavidão”, mostrando um contexto, e, portanto, uma noção de liberdade diferente da atual. Dupas (2001, p. 78) comenta que em Foucault aparece uma “relação perfeita consigo mesmo”, o que representa uma referência para o pensamento ético do indivíduo, quando este é compreendido “como sujeito moral de sua

conduta”. Dupas (2001) esclarece também que a noção de ética tradicional (da sociedade greco-romana, por exemplo) compreendia um modelo de sujeito autônomo, responsável, capaz de determinar suas próprias leis, independente de forças exteriores ao indivíduo, sendo dessa forma, impulsionado por uma infinita liberdade.

Atualmente, como coloca Singer (2002, p. 319) “somos socializados numa ética de individualismo e competição” quando os interesses pessoais muitas vezes são colocados acima do bem coletivo, então a ética também reflete a busca de um equilíbrio entre a ação individual e o seu meio, preocupando-se, dessa forma, com as causas e conseqüências do agir humano. No entanto, o autor destaca que “ficamos genuinamente inseguros quanto ao que seria racional fazer, pois quando o conflito é tão fundamental, parece que a razão não encontra um modo de resolvê-lo” (SINGER, 2002, p. 299). Além disso, afirma o autor, “há quem passa pela vida sem cogitar da ética em suas ações”, mas existe uma necessidade psicológica de “justificação ética” o que leva ao fato de que, mesmo não sendo tratada nesses termos, a moral e a ética estão presentes na vida das pessoas (SINGER, 2002, p. 300).

A ética é uma discussão que nunca cessa porque a inteligência humana não se atém a uma resposta certa, não há uma única conduta adequada, não há um único modo de ser aceitável. É o componente reflexivo que fornece a ética sua constante atualidade, sua discussão sempre é válida porque o ser humano é dotado de uma inteligência que permite questionar tudo, inclusive a própria existência de uma noção de ética e de moral.

De um modo geral, tanto a ética quanto a moral estão voltadas para refletir ou indicar o que é socialmente aceitável. Isso vai reforçar o caráter social da ética. Ela é fruto da participação humana na sociedade e se constrói enquanto um conceito e disciplina a partir de um processo em que permanentemente é re-discutida, é objeto de reflexão, demonstrando que as transformações materiais, estruturais e intelectuais da sociedade implicam em novos desafios aos olhos do homem, para agir de acordo com um pretenso bem maior seu e dos demais, é o que tratará a próxima subseção desta pesquisa.

### 3.2 DESAFIOS ÉTICOS/MORAIS ATUAIS

*[...] aqui são relatados instrutivas experiências da indústria petroleira, que ama a natureza com mais fervor que os pintores impressionistas. São contados episódios que ilustram a vocação filantrópica da indústria militar e da indústria química e são reveladas certas fórmulas de sucesso da indústria do crime, que está na vanguarda da economia mundial.*  
(Eduardo Galeano)

A percepção de que atualmente há um notável interesse pela ética aparece no trabalho de Arana Muñoz (1999) que explica esse interesse dado às circunstâncias do que o autor chama de exigências ocidentais da vida, frente a escândalos veiculados na mídia, razões políticas de um modo geral e as possibilidades oferecidas pela técnica. Tugendhat (2000), também questiona a ampla abordagem dada à temática da ética e da moral nos dias atuais. Para Arana Muñoz (1999), esse interesse se justifica principalmente pela necessidade de soluções morais para questões oriundas de relações humanas, do domínio da política (o destaque de conceitos como democracia e direitos humanos), a justiça social (grupos particulares ou marginalizados).

Autores como Singer (1998) e Herrero (2000), por sua vez, abordam a atualidade e a validade da ética nos nossos dias, apontando questões que carecem de resposta no âmbito da ética e da moral, como por exemplo, leis de imigração, de asilo, os direitos dos estrangeiros, a proibição ou não da eutanásia e do aborto, os direitos dos deficientes, obrigações morais diante dos animais. Além dessas questões, outras duas aparecem com muita pertinência na atualidade, sendo, a responsabilidade com as gerações futuras (questão ecológica) e as dimensões das questões oriundas das possibilidades da tecnologia genética. Dupas (2001) ressalta que na sociedade atual, há falta de reflexão em torno das conseqüências dos avanços das técnicas num contexto de competição exacerbada: deslumbramento frente às novidades tecnológicas, à ausência de valores éticos e à falta de agências reguladoras no âmbito da produção, à distribuição e uso da informação e das tecnologias.

Esses desafios ético/morais repousam em um contexto que Giddens (1991) descreve como um período no qual as conseqüências da modernidade estão mais radicalizadas e universalizadas do que antes, o que chama de alta modernidade. Para o autor, o que separa as instituições sociais modernas das ordens tradicionais é o ritmo de mudança acelerado das primeiras, o escopo da mudança que tem abrangência espacial e a natureza intrínseca das instituições modernas. Tais instituições, no ponto de vista do autor, teriam dimensões que envolvem a vigilância do Estado-Nação (controle da informação e supervisão social); o

capitalismo (acumulação e competição); o poder militar (controle dos meios de violência e industrialização da guerra) e a industrialização (transformação da natureza pela ação humana). Desse modo, o caráter globalizante da modernidade leva a uma economia capitalista mundial, uma divisão internacional do trabalho, um sistema de estado-nação e uma ordem militar.

Essas dimensões têm por base a aplicabilidade do conhecimento reflexivo, o que leva para a inovação tecnológica constante (resultado das exigências competitivas do sistema capitalista) e o amplo desenvolvimento de tecnologias da informação e comunicação (fruto do processo de industrialização em que há a associação da ciência e da técnica), tudo isso operando e influenciando um contexto global, dado que foram vencidas as distâncias de tempo e espaço (GIDDENS, 1991). Uma leitura de Dreifuss (1999) deixa o indício de que todas as esferas da vida são gerenciadas por especialistas, as necessidades são inventadas, ou pré-elaboradas, a vida estudada, recriada e até reproduzida em laboratório visando, geralmente, interesses de grupos que detém monopólios econômicos. Para Dreifuss (1999), nessa realidade se configuram fenômenos como a globalização, tendo em vista que o sistema capitalista atua em âmbito global, a planetarização, dado que as decisões políticas perpassam os Estados (as quais muitas vezes estão subordinadas ou fortemente influenciadas por questões econômicas) e a mundialização em que há a industrialização da cultura.

A mundialização da cultura é um fenômeno que se registra a partir da ação dos gigantes da “indústria cultural” que transformam as expressões da cultura em mercadoria. Essa realidade tem um ambiente propício nas mídias, com alcance planetário, especialmente, em função do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação. Ortiz (1994) chama atenção para os chamados “cidadãos do mundo”, pessoas que compartilham o mesmo cotidiano, a partir das imagens presentes nos produtos e serviços que são consumidos cotidianamente. Para Baudrillard (1995), a cultura é transformada em “substância lúdica e distintiva, em acessório de luxo, em elemento no meio de outros elementos da *panóplia* geral dos bens de consumo” (BAUDRILLARD, 1995, p. 18). Baudrillard (1995) chama de “sociedade do consumo”, uma sociedade em que as relações se dão, menos entre pessoas, e muito mais no contato e manipulação de objetos e mensagens.

Esse contexto é próprio da sociedade contemporânea, também chamada de pós-industrial, que para Bell (1973), se organiza em torno do conhecimento que possibilita o controle social e um processo de constante inovação e mudanças. Nesta sociedade, denominada por Dupas (2001) como, pós-moderna cada vez mais todas as áreas da vida são governadas pela difusão sistemática de conhecimento.

É importante destacar que as condições de acesso e de aplicabilidade do conhecimento não acontecem de modo igual em todos os países. Na obra de Dreifuss (1999), fica evidente a relação de dependência dos países em desenvolvimento em relação aos países ricos, que centralizam a produção de conhecimento. Desse modo, o trabalho intelectual se concentra nesses países e o trabalho braçal ou de cunho técnico é, então, transferido para parques industriais instalados nos países periféricos. A hegemonia de alguns países e de grandes empresas é discutida por Dupas (2001), que mostra, principalmente, a posição diferenciada norte-americana em relação às tecnologias da informação, que representam a capacidade de gerar inovação nos processos produtivos, um fator determinante na geração de valor econômico. Conforme o autor, 90% do mercado mundial de produtos de informática é atendido por empresas norte-americanas. Trazendo para sua abordagem o conceito de sociedade em rede, desenvolvido por Castells, Dupas (2001, p. 43) afirma que “a sociedade em rede é, por enquanto, uma sociedade capitalista fortemente centrada na dinâmica dos Estados Unidos que controlam e desenvolvem a maioria das tecnologias envolvidas na dinâmica das redes globais”.

Dos fenômenos destacados e de suas conseqüências surgem algumas das mais pertinentes questões éticas da atualidade. Questões universais, porque, como afirma Giddens (1991), existem fenômenos e problemas dos quais ninguém pode escapar, porque dizem respeito a todos. Herrero (2000) mostra que em um contexto em que os modos de produção e o desenvolvimento da ciência e da técnica se universalizaram, é necessário refletir sobre a responsabilidade da razão, no sentido de buscar equilibrar a responsabilidade moral e as crescentes capacidades técnicas que o homem atual possui. Herrero (2000) destaca a existência do que chama de

quatro vergonhas político-morais que afetam gravemente a existência de todos: a fome e a miséria que conduzem à inanição e à morte de um número cada vez maior de seres humanos e de nações; a tortura e a contínua violação da dignidade humana sobretudo nos Estados despóticos; o crescente desemprego e disparidade na distribuição de renda e riqueza; e a ameaça de destruição da humanidade pelo perigo – ainda não totalmente superado – de uma guerra nuclear e pelo desequilíbrio ecológico (HERRERO, 2000, p. 165).

Outra questão que traz presente preocupações político-morais é a organização das práticas sociais em termos do conhecimento. Giddens (1991) destaca que ninguém pode optar por sair completamente dos sistemas abstratos envolvidos nas instituições modernas. Para o autor, os sistemas abstratos são mecanismos que removem as relações

sociais das suas imediações, fornecendo garantias de expectativas através de tempo-espaço distanciados. Integram tais mecanismos os sistemas peritos que implicam em confiabilidade na excelência técnica e na competência profissional, no conhecimento perito. Giddens (1991) explica que, atualmente, cada vez mais, as decisões e o modo de agir na vida cotidiana são influenciados pelo conhecimento científico e técnico. Embora a maioria das pessoas não consulte um profissional especializado periodicamente, suas decisões estão inundadas pelo conhecimento de especialistas. Nesse contexto, as questões relativas à ética profissional integram essa realidade e de alguma maneira, reforçam a confiança em sistemas abstratos.

De um modo geral, a sociedade atual pode ser compreendida como um conjunto de fenômenos de amplitude global e ao mesmo tempo que dizem respeito a todos, dizem respeito a realidades específicas, como se houvesse uma implicância na ação de cada homem local em todo o conjunto e vice-versa. É a dialética da construção social da realidade. Nesta realidade é que Dupas (2001, p. 19) menciona a existência de uma crise de valores, considerando que “o homem é livre quando faz apenas o que sua razão escolhe. Mas ela precisa ser orientada por valores que não estão mais disponíveis”.

### **3.2.1 Ética da Responsabilidade**

*O homem tornou-se perigoso para si mesmo, constituindo-se  
agora em seu próprio risco absoluto  
(Gilberto Dupas).*

Em um contexto no qual o acelerado desenvolvimento tecnológico tem gerado possibilidades para intervenções humanas sobre a natureza e sobre si mesmo, notam-se constatações de que, o homem tornou-se perigoso para si mesmo. Dupas (2001, p. 73) destaca que, “ao longo deste século [século XX] o homem conquistou o que jamais pode pretender: o poder de se destruir com a entrada na era nuclear e o poder de se autotransformar, com o acesso ao domínio do ser vivo”. Ou seja, se de um lado o aparato nuclear permite destruir cidades ou o planeta como um todo, de outro lado, projetos, como o mapeamento do DNA humano, permitem com que o homem tenha seu poder de ação sobre sua própria vida deveras ampliado.

Foi diante deste quadro que em 1979, Hans Jonas, pensador alemão, publicou sua principal obra: *O princípio responsabilidade: ensaio de uma ética para a civilização* (GIACOIA JÚNIOR, 2000, DUPAS, 2001). Nesse trabalho, Jonas propõe discutir os ideais do progresso humano (DUPAS, 2001). Conforme Giacoia Júnior (2000, p. 194), nascia aí a

ética da responsabilidade, quando seu precursor avança numa perspectiva global, fundamentando “filosófica e cientificamente uma ética visando às futuras gerações, frente às possibilidades do agir humano a partir de intervenção tecnológica sobre a natureza (meio) e sobre ele próprio (humano)”.

Giacoa Júnior (2000) mostra que a proposta de Jonas se diferencia das correntes tradicionais da ética porque diz respeito ao futuro remoto ou às futuras gerações. Conforme Dupas (2001), Platão já se referia ao princípio da responsabilidade, porém este se voltava à responsabilidade de cada um por seu destino. Em Jonas, ainda segundo Dupas (2001, p. 79), introduz-se a idéia de uma humanidade *frágil e perecível* diante dos poderes do homem, sendo que conforme o autor citado, “trata-se de uma ética “razoável”, um esforço de conciliação entre valores e interesses”.

Dupas (2001) comenta que não se trata de ir contra o desenvolvimento tecnológico, mas sim, de buscar uma ética libertadora, capaz de contemplar o bem-estar de toda a sociedade presente e futura, e não apenas minorias ou necessidades imediatas.

A ética da responsabilidade tem permitido o desenvolvimento de proposições como “responsabilidade social” quando organizações e instituições são despertadas para o senso de comprometimento com o meio social no qual se inserem. De um modo geral, muitas das ações sociais realizadas por organizações empresariais, sob o rótulo de “responsabilidade social” visam, não só minimizar os meios destrutivos pelos quais as mesmas obtêm lucro (uso de poluentes, por exemplo), mas também, serve para realizar um marketing social, uma forma de promover a imagem da empresa e com isso, obter ainda mais lucro, reforçando a lógica individualista e competitiva que impera atualmente. Como comenta Schnapper (1996), que discute os limites da expressão “empresa cidadã”, as ações sobre o meio social por parte das empresas, podem ser consideradas elementos de uma boa gestão e de rentabilidade, quando a ação cívica se une aos interesses da empresa. O autor mostra que a lógica da empresa não é a da cidadania, que se respalda no princípio da igualdade, mas, que tal lógica (da empresa) não está contra a cidadania. Isso porque, a melhoria das condições de vida, é uma condição prévia para uma participação cidadã, e dessa forma, a empresa é um instrumento que permite a obtenção e a geração de riquezas que levam a tais condições concretas para o exercício da cidadania. Ou seja, a empresa faz parte do próprio contexto que leva a cidadania, mas, a mesma não é cidadã em si (SCHNAPPER, 1996).

Buscando estabelecer uma aproximação entre a ética da responsabilidade e a temática em estudo, tem-se uma relação contextual muito clara, o uso da informação na sociedade. O uso da informação, de certa forma, está atrelado à disponibilidade das

tecnologias da informação que facilitam seu acesso, manipulação e produção, tais tecnologias, bem como, a própria informação, estão distribuídas historicamente com base em interesses econômicos e políticos (BURKE, 2003, MATTELART, 2002). Essa questão reflete preocupações éticas e políticas, considerando, por exemplo, a menção à hegemonia estadunidense em relação a produtos de informática, citada no tópico anterior. Nota-se, que essa realidade atinge e envolve bibliotecas públicas, bibliotecários e usuários dessas bibliotecas pela própria situação política e econômica de seus países. Desse modo, nessa perspectiva, quando existe uma carência de acesso à informação em bibliotecas públicas de países periféricos submetidos a grandes potências políticas e econômicas, uma pergunta pertinente será: qual a noção de responsabilidade diante do não uso da informação, diante do não acesso, atendendo que o não uso da informação (distribuição desigual) pode ser tão danoso ao meio quanto o seu excesso (concentração)?

Numa perspectiva de responsabilidade para com as futuras gerações, vale refletir em torno de aspectos relativos à preservação e à conservação da memória humana, o que também pede um encargo da biblioteca pública, bem como, de instituições correlatas, dentre estas, museus e arquivos. Isso faz com que tal reflexão torne-se cabível e de interesse dos profissionais da informação que atuam em tais instituições.

Num outro sentido, percebe-se a difusão de ações e discussões de “responsabilidade social” em eventos realizados na área biblioteconômica<sup>iv</sup> quando se nota, a discussão da temática. Além disso, observa-se a menção de programas sociais nos quais a biblioteca e a leitura são objetos de ações rotuladas de “responsabilidade social” ou mesmo de “empresa cidadã”. Uma ação governamental voltada à viabilização de bibliotecas que serve como referência para esta discussão, diz respeito ao *Programa São Paulo: um estado de leitores*. Tal programa foi criado para incentivar a leitura por prazer em todo o Estado, conforme consta no texto da Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo, disponível no site deste órgão. Programa este, lançado em abril de 2003, no governo de Geraldo Alckmin, tendo dentre os principais objetivos, zelar o número de municípios sem bibliotecas diante de uma realidade na qual dos 645 municípios paulistas, 84, não tinham biblioteca até o ano de 2003.

---

<sup>iv</sup> Constou na programação do III Fórum de Informação Jurídica, parte integrante da programação do 23ª Painel Biblioteconomia em Santa Catarina realizado nos dias 10, 11 e 12 de novembro de 2004. Em tal Fórum realizou-se mesa redonda tendo como tema, “responsabilidade social dos órgãos jurídicos”.

<sup>vi</sup> A OAB foi instituída em 1930 em um contexto de modernização e de regulamentação de profissões no Estado brasileiro. Bonelli (1999) destaca que o IOAB constituía uma organização de elite que não abarcava todos os profissionais do direito, já a OAB vai regulamentar o exercício profissional englobando todo o conjunto de profissionais da área.

Para a realização do programa, divulga-se campanha, “adote uma biblioteca” o que vem acontecendo por meio da participação de empresas e entidades que estão apadrinhando municípios, com o fornecimento de um computador e acervo básico definido pela Secretaria do Estado. Fica sob a responsabilidade da Secretaria, a capacitação dos funcionários municipais que trabalharão nas bibliotecas e as atividades de estímulo à leitura. Os municípios, por sua vez, oferecem as áreas para a implantação da unidade, além dos funcionários para operá-las. O programa conta também com ações paralelas, como do *Selo Iniciativa Amiga da Leitura* que envolve pessoas, empresas, órgãos públicos, ONG’s e entidades que desenvolvem projetos ou ações em torno do incentivo do hábito da leitura (SÃO PAULO, 2004).

### 3.2.2 Ética da Alteridade

*O real contato que transcenda as aparências para a aceitação do outro pelo outro, era a única forma de trazer harmonia e paz de espírito aos homens, fazendo do sentimento de irmandade o lastro para a paz social (Confúcio por Carlos Antonio Fragoso Guimarães).*

A ética da alteridade tem como percussora a obra e o pensamento de Emmanuel Levinas. É importante fazer referência ao contexto em que essa proposta ética foi apresentada. Trata-se do período que se entende, pós Primeira Grande Guerra, quando Levinas, como semita, vivencia os episódios de perseguição ao povo judeu pelo nazismo alemão. Levinas re-discute conceitos clássicos da ética, bem como, do seu tempo propondo rupturas na inteligibilidade e estatuto da ética (PIVATTO, 2000).

A alteridade, para Levinas, compreende a relação responsável pelo outro (PIVATTO, 2000). Essa responsabilidade se dá na relação intersubjetiva, sendo, “uma relação não-simétrica. Neste sentido sou responsável por outrem sem esperar recíproca, [...] A recíproca é assunto *dele*” (LEVINAS, 1988, p. 90). Isso quando “voltar-se para o outro significa responsabilidade” em que dispõe-se ao outro (PIVATTO, 2000, p. 88).

Tal argumento propõe uma exigência ética em que “o sentido profundo do homem que o eleva ao humano como realização e destino tanto individual como social” ganha seu sentido maior na relação com o outro, na vivência do “encontro humano” (PIVATTO, 2000, p. 81). Nesta relação, baseando-se em comentários de Pivatto (2000), observa-se que, o “encontro” é o sentido ético da relação. Basicamente, têm-se uma proposta de relação na qual o outro não é objetivado por um saber racionalizador (equivalente a ser neutro no sentido de

dominar o outro, tornando-o um objeto do meu conhecimento, explica Pivatto (2000)), mas sim, em um saber mediado pelo ser, privilegiando, dessa forma, a construção ético-prático no encontro presencial.

Assim, a proposta da ética da alteridade permite pensar a exposição do homem, quando o rosto do outro, pelo seu significado, é um critério ético. Conforme Pivatto (2000, p. 90), “na esfera social cotidiana, percebe-se questionando pelo rosto, por sua presença concreta indesejável”. O rosto na relação face-a-face embute a realidade concreta do outro, pois nessa exposição não há uma defesa (SILVA, 1996). Silva (1996) aborda a ética da alteridade que ao seu ver fundamenta uma “autêntica ética comunitária”, tratando da realidade Latino Americana.

Como já mencionado anteriormente, Eco (1998) salienta que se humanizar depende do elemento “ser social” quando destaca que o Outro é um critério fundador para a ética. O outro permite se identificar e se reconhecer (a si mesmo). Para Pivatto (2000), o ser humano se reconhece como parte de um ser – ele mesmo diante de seu semelhante. Cabe destacar que Levinas acrescenta a esse encontro, uma relação responsável que pressupõe romper com o eu-egoísta. Portanto, a ética da alteridade também mostra uma tentativa de ruptura com o individualismo tão presente na sociedade atual (PIVATTO, 2000), além de permitir um novo olhar para o “encontro”, a relação presencial, por vezes suprimida em seu significado, pelas tipificações e mesmo pelo uso dos meios eletrônicos de comunicação.

As considerações da Ética da Alteridade permitem levantar algumas questões relativas à interação que ocorre no ambiente da biblioteca pública. Pergunta-se então, como se dão as relações face-a-face nos serviços de informação realizados em tais bibliotecas? Quais as expectativas presentes nessas relações? Qual o tempo disponibilizado ou possível para o “encontro com o outro”, diante do acelerado ritmo de trabalho e de vida no qual se encontram imersos tanto, bibliotecários, funcionários e usuários? Que espaços a biblioteca pública propõe enquanto lugar que proporciona a convivência humana, que permite esse auto-reconhecimento humano na presença de outrem?

### **3.2.3 Ética do Discurso**

A ética do discurso, fundada por K.-O. Apel nos anos 70 e desenvolvida e alterada por J. Habermas, conforme Herrero (2000), pauta-se na descoberta da linguagem como mediadora do sentido e validade de toda a experiência e práxis no mundo da vida e do *discurso argumentativo*. Habermas defende a idéia de que a tarefa de argumentar é uma tarefa

basicamente comunicativa, o que leva à proposição da participação discursiva para a formação de consenso (Herrero, 2000). Para chegar a um consenso válido, ou como chama Habermas, qualitativo, são necessárias algumas condições, como comenta Dias (1994), a existência de regras racionais, a consideração de igualdade entre os participantes que remete a questões mais fundamentais como a igualdade e a autonomia dos sujeitos em dada sociedade. Dessa abordagem, cabe mencionar que a ética do discurso,

[...] exige e possibilita a participação discursiva e responsável de todo o ser humano como ser livre e solidário na solução racional dos problemas da vida, oferece a fundamentação de uma ética pós-convencional e a possibilidade de uma organização da responsabilidade solidária, capaz de enfrentar os grandes desafios nacionais e mundiais que a condição humana atual nos coloca (HERRERO, 2000, p. 189).

Do avançar nas discussões da ética do discurso, nota-se atualmente um esforço no sentido de institucionalizar a ética em organizações por meio da criação de comissões de ética, especialmente diante da “ética nos negócios” (LOZANO e SIURANA, 2002). Conforme mostram esses autores, com origem na área da saúde, as comissões de ética são compostas por pessoas que contam com critérios pré-estabelecidos para a tomada de decisões em situações críticas. Os autores apresentam uma discussão sobre as possibilidades e limitações na aplicação da ética em organizações, que na sua visão, representam um autêntico diálogo nos processos decisórios.

Kissler (2004) estudou a ética e a gestão participativa nas empresas, compreendendo as diferentes funções sociais das empresas na sociedade, principalmente sua relação com controle social dos trabalhadores, voltando sua análise para empresas da indústria automobilística europeia. Kissler (2004) mostra que a participação dos empregados na empresa é incapaz de colaborar para a solução de problemas éticos, como aqueles relativos ao poder dos atores na empresa. Das considerações do referido autor vale pontuar:

Esta participação voltada ao entendimento consensual [...] não significa que a arena da participação esteja aberta indistintamente a todos os atores da empresa. E tampouco significa que os recursos de poder disponíveis estejam, indiscriminadamente, ao alcance de todos (KISSLER, 2004, p. 79).

E mais adiante, Kissler (2004, p. 81) trata da dignidade humana partida no contexto do que chama de cidadão “esquizofrênico” na empresa:

Mediante a participação direta são valorizados os superiores hierárquicos ou são mobilizadas as representações de interesses dos empregados, mas não são problematizadas as próprias condições de trabalho. Pelo contrário, os procedimentos de participação aumentam as diferenças na empresa. Continuam a coexistir, lado a lado, ao mesmo tempo, a organização empresarial moderna e aberta à participação e a organização de trabalho refratária a essa mesma participação.

Essas considerações mostram que diante de diferentes problemas ético/morais, a aplicabilidade de uma proposta ética discursiva terá de lidar com limitações. No caso citado por Lozano e Siurana (2000), a discussão ética está mais voltada para decisões que envolvem aspectos relativos à vida humana (área da saúde), diferente do sentido como coloca Kissler (2004), quando a própria participação tem conseqüências concretas nas condições de manutenção da sobrevivência material dos indivíduos envolvidos em processos decisórios em empresas.

Trazendo essa abordagem para o terreno da biblioteca pública, pode se considerar inicialmente que nesse espaço existem relações de poder. Isso porque, a princípio, o profissional bibliotecário e demais funcionários da biblioteca detém, na maioria das vezes, um conhecimento da organização das informações que permitem sua localização, de uma forma mais econômica do que os meios conhecidos pelos usuários. Estes últimos, por sua vez, ficam submetidos aos bibliotecários e funcionários e seus sistemas esotéricos utilizados para organizar e dispor das informações. Como trabalhar esse tipo de relação, de forma que não gerem prejuízos a outrem ou perpetuem relações de poder?

Aproximando as noções de uma prática ética discursiva com a biblioteca pública, outras questões pertinentes são: a elaboração e implantação de normas de funcionamento dessas bibliotecas (horários, prazos de empréstimo, uso do espaço) contam com mecanismos de participação dos usuários? De que maneira, se contempla a participação de funcionários e usuários nos processos decisórios para implantação de serviços nas bibliotecas públicas?

### **3.2.4 Direitos Humanos**

*A ética exige simultaneamente a liberdade de pensamento de cada cidadão e uma sociedade regida pelos valores mais altos da justiça, tolerância à diversidade e verdade.*  
(Gabriel Chalita).

Na sociedade contemporânea, os direitos humanos são amplamente referenciados para chamar atenção, denunciar ou colocar em evidência situações que envolvem as condições de existência e sobrevivência humanas. Na busca dos fundamentos dos chamados direitos humanos, têm-se no centro do debate o homem. Arana Muñoz (1999) ao tratar da ética e do homem pergunta o que é o homem? E o que é o homem em termos éticos? Seu questionamento remete para a conceituação de homem como um ser de sentido, o que leva sua discussão para os valores humanos. Dentre estes são citados, a dignidade e o respeito, que para o referido autor, representam a “pedra angular” na construção civil e política do progresso humano e social. Arana Muñoz (1999) trata do diálogo e da participação como atitudes éticas mencionando os “direitos”, propondo a defesa da dignidade de cada homem em qualquer circunstância, lugar ou momento como um direito incontestável.

Porém, mais fundamental do que a observação e o reconhecimento de direitos incontestáveis está a pergunta, o que significa os seres humanos possuírem certos direitos pelo fato de serem humanos? Tugendhat (2000) procura responder a essa questão e a outras, como: por quem os direitos humanos são concedidos? Como eles podem ser cobrados? Relaciona a existência de direitos à concepção do Estado e do Estado-liberal, compreendendo o Estado como organização dos cidadãos que fundam e guardam seus direitos reciprocamente.

Dias (1994) mostra que existem os chamados direitos especiais ou pessoais que encontram forte expressão legal. A autora ressalta que aqueles direitos que não dependem de acordos pessoais ou determinações legais são os direitos sociais básicos, fundamentando-os como direitos humanos, a partir de Habermas.

A noção de direito está relacionada ao conceito de se obrigar em relação as demais pessoas. Tal concepção de se obrigar, para Souza (2002a), aparece em vários textos na história humana, como resultado de ações diplomáticas e parlamentares, quando a noção de ética foi decisiva. O autor cita como primeiro passo nessa direção o “Édito de Nantes”, publicado em 1598, sancionado pelo Rei Henrique IV da França, no qual se buscava minimizar a divisão do povo francês diante de divergências religiosas. É em 1789 que surge a famosa “Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão” por ocasião da Revolução Francesa, sendo que tal declaração é considerada um marco da liberdade humana (SOUZA, 2002). Mais recentemente, em 1948, sucede a Declaração citada, a DUDH estabelecida em Assembléia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU). Souza (2002a) ao comentar essa trajetória, destaca que a Declaração publicada em 1948 menciona a dignidade como um valor fundamental, a convivência como um traço basilar da conduta e a educação como um

instrumento para alcançar a civilidade e o sentido de liberdade como uma construção permanente.

Dentre os direitos fundamentais básicos, está o direito de acesso à informação que aparece na DUDH, mais precisamente no artigo 19 que trata do “direito à liberdade de opinião”. Para Capurro (2002), a questão da informação e sua relação com uma discussão ética, a partir da DUDH envolve os seguintes artigos:

- a) 1 (dignidade humana);
- b) 1, 2, 3 e 6 (aspectos confidenciais);
- c) 2 e 7 (igualdade de oportunidades);
- d) 3 e 12 (direito na esfera privada);
- e) 19 (direito à liberdade de opinião);
- f) 17 (direito a tomar parte da vida cultural) e
- g) 27 (proteção do trabalho material e espiritual).

Em torno dessa reflexão vale notar que o direito à informação é assegurado na Constituição Brasileira, no artigo 5 na parte em que trata “dos direitos e garantias fundamentais”, que dispõe sobre “os direitos individuais e coletivos”, têm-se em relação aos aspectos relativos ao acesso à informação, dentre outros, mais expressivamente, na alínea 9, “é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença” (BRASIL, 1988, p. 5).

O acesso à informação, como já destacado na parte introdutória deste estudo, permite a participação cidadã e produtiva dos indivíduos na sociedade. Além disso, permite ao indivíduo se reconhecer enquanto ser humano, ser social, quando este tem acesso à memória cultural da humanidade. Dessa forma, quando a informação é colocada como um direito, ela é compreendida como um insumo para obtenção de condições de uma vida digna. Esse argumento se aproxima muito das discussões dos direitos humanos ao contexto das bibliotecas. A Biblioteca, ao possibilitar o acesso à informação, permite ampliar a capacidade discursiva humana e, portanto, propicia condições para a participação cidadã e produtiva dos indivíduos na sociedade. Isso leva a refletir sobre que noções de direito estão presentes no fazer das bibliotecas públicas? Que serviços são oferecidos sob condições especiais para atender usuários que possuem limitações de acesso físico às bibliotecas (comunidades de reclusos como presidiários, idosos residentes em casas asilares e/ou doentes hospitalizados)?

Existem normas ou meios que facilitam o acesso de portadores de deficiências como cegos, cadeirantes e outros às bibliotecas?

De outro lado, ao oferecer serviços de informação, a Biblioteca faz parte do rol de serviços que são de direito dos cidadãos. Cabe questionar então de que forma são garantidos direitos aos usuários desses espaços? Em uma discussão sobre direitos, o Boletim Palavra-Chave da Associação Paulista de Bibliotecários (APB), número 10 de 1998, abordou a necessidade de se pensar em um “Código de defesa dos direitos dos usuários da informação”. Nele Vergueiro (1998) chama a atenção para a luta de bibliotecários e iniciativas governamentais em países como Estados Unidos e Reino Unido no sentido de estabelecer códigos de procedimentos com fins de favorecer os usuários de bibliotecas. Vergueiro (1998) menciona a *Carta dos Direitos da Biblioteca* como um instrumento em defesa da liberdade intelectual dos usuários das bibliotecas, documento da *América Library Association* (ALA). O autor discute os direitos dos usuários de bibliotecas, destacando que essas instituições tornam a informação acessível (insumo para o exercício de direitos), mas, por vezes, esquecem de garantir os direitos de seus usuários, os consumidores de seus serviços.

Dentre as aproximações da temática em estudo e as abordagens contemporâneas da ética aqui apresentadas, nota-se que um maior aprofundamento para pontuar tais proposições éticas como referencial de uma prática ética em bibliotecas impõe certas limitações. Tais limitações são parte de um contexto (biblioteca pública, ser profissional) de relações objetivadas, minadas de interesses, porém, permite um espaço para compreender melhor, tanto as bibliotecas públicas, a informação e os bibliotecários na sociedade.

Na ética da responsabilidade, surge um convite para olhar para o entorno e para o futuro (resultado de um agir presente).

Na ética da alteridade, tal convite, pode despertar um choque inicial diante de vulgares interesses cotidianos contidos nas formas de se relacionar e mais que isso, desperta para uma espécie de “irmandade”, porque quando há um encontro humano, permite-se o se reconhecer em uma relação de humanidade, um ser e estar que se revelam. Pode-se considerar, que o que o rosto revela, é um novo olhar para o outro, por vezes ignorado ou tomado como parte de uma multidão distante, mas ele compõe um cenário de interações humanas. No âmbito da biblioteca, vale notar que o outro, ao permitir a identificação como ser humano, permite também se reconhecer em papéis sociais como o de profissional

bibliotecário e como usuário da biblioteca de tal forma que o usuário, com sua presença, confere sentido ao trabalho e papel do bibliotecário. O bibliotecário, por sua vez, dá sentido ao usuário, especialmente quando for possível fornecer respostas que mostrem que a busca do usuário é válida, é coerente, tem sentido, ou seja, esse usuário se percebe enquanto ser que participa de um universo informacional comum a outros seres. Tal usuário, ao obter respostas às suas perguntas, percebe que efetivamente não fora o único a pensar sobre dado assunto, a viver determinado tipo de emoção que encontra na literatura, por exemplo, suas dúvidas, seus problemas também já foram dúvidas e problemas de outrem. Por parte do bibliotecário, a busca do usuário, além de dar sentido ao seu fazer profissional, permite levá-lo a universos informacionais distintos, que, de alguma maneira, enriquece seu acervo pessoal de conhecimento. Ou seja, certas dúvidas dos usuários levam o bibliotecário a universos informacionais, por vezes novos ao profissional, pelo menos, até então, sem a percepção dos significados que o usuário confere. Dessa mesma forma, os materiais que chegam na biblioteca também permitem ao bibliotecário se identificar, o que são elementos que dão sentido ao profissional e sua dimensão humana e social.

Já em relação a ética do discurso, percebe-se que a atenção se volta para a alternativa da participação, da negociação, da busca do consenso para uma prática ética. Nessa vertente, Souza (2002a, p. 115) trata de noções como, “ação comunicativa” para uma ética nas bibliotecas, destacando que tal instituição “é um conjunto de pessoas em ação comunicativa permanente, independente dos papéis que essas pessoas nela desenvolvem”.

Na ética dos direitos humanos, observa-se um espaço para buscar assegurar condições para a obtenção e realização da dignidade humana.

### 3.3 ÉTICA PROFISSIONAL OU DEONTOLOGIA?

Ao tratar da ética profissional, é importante esclarecer inicialmente que a temática em si envolve algumas limitações para sua discussão, dado que a ética aplicada ao estudo das condutas de membros de uma dada profissão, envolve discutir por exemplo, a carga ideológica presente na organização das profissões. Além disso, remete para relações de poder existentes na relação das profissões com usuários e a sociedade, bem como, entre os membros que compõem a categoria e membros de outras profissões. Fora isso, esta temática evidencia no uso corrente do termo, incoerências quanto à menção da “ética profissional” utilizada para designar a chamada “deontologia”.

Tavares (1986) questiona o uso do termo “ética”, no âmbito de orientação das condutas dos membros de profissões, sugerindo o uso de termos que considera mais adequados como: “Código Moral”, “Código Político”, “Estatuto”, “Código de deveres, direitos e penas (ou sanções)”, “Princípios Filosóficos, sociais e políticos”, “Declaração de valores”, “Código de Etiqueta” ou “Código disciplinar”. Para o autor, a abordagem que elege um tipo especial de ética, a ética profissional que estabelece uma diferença entre membros de grupos profissionais e os demais membros da sociedade. Já para Freidson (1998), há uma carga ideológica presente nas discussões de ética profissional, o que dificulta o aprofundamento de estudos sobre questões éticas em relação às profissões. Souza (2002a) mostra que numa sociedade profissionalista a defesa da ética serve para realçar a igualdade entre pares (membros de uma corporação) e, ao mesmo tempo, para realçar as diferenças entre o grupo profissional e a sociedade, tendo em vista, que o termo ética serve como apelo para a preservação das profissões e subsistência dos profissionais.

A conduta ética profissional envolve os interesses do grupo, com base no interesse em garantir a sobrevivência de cada um, os interesses de realização pessoal obtida por meio do exercício profissional adequado, no sentido tanto de preservar, como de enobrecer a si e a profissão. Em discussões que tratam da importância de um comportamento ético têm-se que, “agir corretamente, hoje, não é só uma questão de consciência, mas um dos quesitos fundamentais para quem quer ter uma carreira longa, respeitada e sólida” (JACOBINO apud MOTA e SILVA, 2003), discurso que evidencia uma carga de interesses em torno da ética profissional.

Referindo-se ao uso do termo “ética profissional” para tratar de deontologia, destaca-se que, a ética compreendida como estudo da conduta se difere conceitualmente dos chamados códigos de ética que servem como orientadores do fazer relacionado às atividades próprias de cada profissão. Para Aquino (2002), que trata da ética profissional na área do direito, o código de ética profissional permite que as decisões para produção de soluções acertadas não dependa de cada membro isoladamente, os códigos vão representar uma convenção do grupo.

Convenções que levam à prescrição de uma conduta ética profissional, de certa forma, estão relacionadas à organização de uma dada profissão e tem íntima ligação com o modo de organização e produção econômica de dada sociedade. Isso se confirma ao observamos que as discussões de uma conduta ética profissional estão presentes desde os processos de ensino de uma profissão. Para Rauber e Zanatta (2003), a formação de “bons profissionais” passa pela formação técnica, que envolveria o conhecimento técnico, teórico e ético da área. A formação

ética representaria “um espaço privilegiado para o desenvolvimento de uma postura crítica em relação ao agir humano e à discussão de problemas visando alcançar critérios objetivos que possam servir de base para orientar o agir moral” (RAUBER e ZANATTA, 2003). Esse tratamento dado a esta questão reúne elementos que evidenciam o que Freidson (1996, p. 146) denomina como “treinamento vocacional” quando a própria noção de “ensino superior”, como trata o autor, remete para uma educação com um sentido cultural mais importante, associada à valores e preocupações da alta civilização. Ou seja, as instituições de formação de profissionais incluem, não apenas conhecimentos e competências relativas a um modo de fazer determinados tipos de trabalho, mas também, um conjunto de valores, de noções que implicam numa formação cultural da própria profissão.

É nesse quadro que a deontologia, como conceito se torna mais adequada para a temática, geralmente, tratada sob a menção da “ética profissional”. Menciona-se aqui o conceito de deontologia apresentado por Souza (2002a, p. 55):

Deontologia é, portanto, o elenco de determinações objetivas, instruções operacionais e de cunho prático, que os membros de um grupo profissional devem seguir, no exercício de suas atividades, para garantir a uniformidade, em todos os seus aspectos e lugar, do trabalho e ação do grupo, como se fosse a ação de um único indivíduo. Isso, geralmente, se traduz num código que detalha minuciosamente o modo de proceder e o comportamento pessoal, em cada momento, em cada relação de trabalho do profissional com o comprador, seu padrão final na sociedade.

O referido autor, ao tratar da ética e da deontologia, destaca a existência do que chama de problemas deontológicos. “A questão principal é então encontrar modos de conciliar a ética como valor universalista, que leva à idéia da defesa da igualdade plena do ser humano, com a ética como conduta material utilitária das sociedades das profissões” (SOUZA, 2002a, p. 115). A compreensão de tais problemas, de alguma maneira, conforme argumenta o autor, serviria para orientar a elaboração de um Código Deontológico, problemas estes oriundos do próprio contexto de constituição das ocupações na sociedade atual.

Para autor citado, tais problemas compreendem: 1) consciência: noção de “ser” e integridade forjadas por valores orientadores da existência quando as regras de procedimento de trabalho não deverão reduzir os interesses corporativos; 2) liberdade: ocorre uma imposição em relação ao modo como as categorias profissionais defendem seu conhecimento especializado como único, a ser aplicado na realização de determinadas atividades, reduzindo assim, a capacidade dos demais membros da sociedade; 3) autoridade: a existência centrada na legalidade é uma impostura; 4) sobrevivência material: o profissional

não tem como sobreviver sem o salário e, desse modo, impõe sua ciência e seu modo de fazer como único a ser comprado; 5) convivência: a noção de convivência é prejudicada ou perdida nas posturas assumidas de profissional, prestadores de serviço ou comprador dos serviços; 6) igualdade: prejudicada pela lógica econômica, já que conquistar a igualdade requer um exercício concreto de liberdade, além disso, dentro das próprias profissões, nota-se desigualdades pela valorização de determinadas funções; 7) fraternidade: há uma relação desigual entre comprador e prestador de serviço, mesmo quando esse serviço é executado por máquinas.

Para Sá (2001), a profissão representa uma categoria que se sustenta a partir do conjunto de profissionais, dado à conduta de cada um. Para o autor, a consciência do grupo surge, geralmente, por interesse de defesa, na tutela do trabalho, o que ao se institucionalizar se corporifica em associações ou conselhos profissionais o que será explicado no tópico seguinte a partir da visão sistêmica das profissões. Ainda conforme Sá (2001), ao abordar a conduta ética profissional, aborda-se reflexões em torno dos usuários de serviços, da relação do profissional com seus colegas e da relação com a nação. McGarry (1999) ressalta que a validade da ética profissional reside no papel que a pessoa desempenha e na confiança depositada no “profissional”, o que ganha ênfase em sociedades tecnologicamente complexas nas quais a aplicação de conhecimento por especialistas tende a aumentar.

De encontro às questões tratadas neste tópico, de um lado, o exercício de uma ética profissional ou a observância e elaboração de prescrições deontológicas se dão em ambientes organizacionais ou institucionais. Tais ambientes, por refletirem um contexto próprio do mundo do trabalho, reforçam a necessidade de pensar uma ética nos espaços produtivos, nos quais os indivíduos buscam sua sobrevivência material, bem como, realização pessoal. De outro lado, a noção de profissão adotada neste estudo colabora para esclarecer o papel social do próprio exercício de uma ética. Dessa forma, nos sub-tópicos a seguir, abordar-se-á, a noção de profissão adotada neste estudo e ainda, no tópico subsequente pontuam-se algumas questões éticas pertinentes ao mundo do trabalho.

### **3.3.1 As Profissões**

*As profissões tornaram-se fenômenos sociais antes de  
constituírem em objeto sociológico  
(Maria da Glória Bonelli).*

O termo profissão comumente é utilizado com diferentes finalidades. Algumas vezes, para designar uma forma de organização de um tipo de trabalho, noutras vezes, o uso do termo procura defender ou enobrecer um modo de fazer certo trabalho, buscando dessa forma, atribuir poder ou *status* aos membros de dada profissão, os profissionais. Para Freidson (1998), existe, atualmente, “uma porção de conceitos populares” de profissão. Conforme o referido autor, faltam construtos teóricos para estudar mais profundamente as profissões como um fenômeno social. Bonelli (1999, p. 3) destaca que “Freidson (1996) está envolvido na construção de uma definição típico-ideal de profissão que dê densidade teórica ao conceito”. O que Freidson (1998) salienta é a necessidade de ir além de um conceito popular ou genérico compreendendo as profissões como um conceito histórico mutável.

Essa dificuldade de conceituar as profissões e apresentar um construto teórico para o estudo sistêmico das mesmas surge da diversidade da sociedade moderna, uma sociedade complexa na qual as profissões se constituem. Na visão de Bonelli (1999), essa constituição se dá como um processo, não obedecendo dessa forma a moldes pré-estabelecidos. Ao analisar o Instituto da Ordem dos Advogados do Brasil (IOAB) e o processo de profissionalização do direito, a autora mostra a à países como Portugal e Estados Unidos. Além disso, destaca a autora, se tal processo for comparado ao de outras profissões, como a medicina ou a engenharia, outras diferenças serão percebidas. Esse tipo de percepção integra as preocupações de Freidson (1996, 1998) quando este se volta para elaboração de um conceito genérico, aplicável de um modo satisfatório ao estudo sistemático das profissões.

Ao discutir as profissões como um tipo ideal de organização do trabalho, Freidson (1998) destaca que o crescimento das profissões no século XX representa o renascimento de um princípio de organização do trabalho, o princípio ocupacional. Nesse sentido, o autor discute fenômenos como o profissionalismo, que retrata um modo de organizar uma ocupação, ou o conjunto de ocupações em dada sociedade. Da leitura de Freidson (1998) pode se formular que as profissões representam um grupo social com interesses econômicos e políticos das quais participam da organização social do trabalho a partir da realização de um tipo de trabalho desenvolvido com base em conhecimento especializado e no estudo das mesmas que permite compreender a própria sociedade e suas formas de organização.

Vale notar que o desenvolvimento científico e tecnológico da sociedade atual colabora para que fenômenos, como o profissionalismo torne-se mais evidente. Para Freidson (1998), essa é uma tendência incontestável percebida na exigência cada vez maior de um

trabalhador especializado. Essa tendência é mostrada por Bell (1973) em sua obra *O advento da sociedade pós-industrial*, quando observou, dentre outros, que há uma exigência por pessoas treinadas para a realização de tarefas e o uso de conhecimento especializado para a solução de problemas.

Esse contexto tem precedentes históricos e remete a organização social em torno do trabalho. Uma avaliação das definições de profissões como um segmento particular da força de trabalho, ressalta que estas constituem um “segmento da força de trabalho que singulariza um grupo de trabalhadores que possui conhecimento especial e competência especial” (FREIDSON, 1998, p. 152). Dessa forma, o uso do termo profissão, a partir da visão que impera na sociedade americana, implica num tipo de trabalho realizado com base em uma formação de nível superior (BONELLI, 1994).

Bonelli (2002) salienta que esforços no sentido de construir um consenso sobre as características que definem as profissões se relaciona ao reconhecimento das fronteiras que separam estas das demais ocupações. Para a autora:

Freidson propõe cinco elementos interdependentes que constituiriam o profissionalismo: um tipo de trabalho especializado da economia formal, com um corpo de base teórica de conhecimento e habilidades discricionários e que receba *status* especial na força de trabalho; jurisdição exclusiva em uma dada divisão do trabalho controlada pela negociação entre as ocupações; uma posição protegida no mercado de trabalho interno e externo, baseada em credenciais qualificadas criadas pela ocupação; um programa formal de treinamento desenvolvido fora do mercado de trabalho, que produza credenciais qualificadas controladas pela ocupação em associação com o ensino superior; e uma ideologia que priorize o compromisso com a realização de um bom trabalho em vez do ganho financeiro, e da qualidade em vez da eficiência econômica da atividade (BONELLI, 2002, p. 4).

Assim, Freidson (1998) pontua elementos para o estudo das profissões, o que intitula de tipo ideal que compreende a *expertise* (corpo de conhecimento e competência especializada), formas de credencialismo (escolas ou um jurisdição – formas de regulamentação) e autonomia (organização da profissão e sua posição na sociedade). Em outras palavras, isso implica em conhecimentos, competências e habilidades especializadas, auto-regulação e monopólio de mercado.

Os estudos de Freidson (1996, 1998) e de Bonelli (1994, 1999) se situam no âmbito das Sociologia das Profissões. E para Bonelli (2002) é na Sociologia das Profissões que são tratadas questões como a força das profissões, a ideologia profissional e, dentre outros, o papel do Estado e do Capital nos processos de profissionalização. Isso mostra que,

além dos elementos pontuados por Freidson (1998) como um tipo ideal para o estudo das profissões, estão em relação com esses elementos o papel do Estado, o papel das associações profissionais, a ideologia profissional (nos corpos de conhecimento, na ética profissional), a substância dos campos de disciplinas institucionalizadas.

Dessa forma, a constituição de uma profissão é um processo que envolve um conjunto de elementos que em interação representam embates constantes, tanto internos quanto externos. Bonelli (2002) destaca a existência das competição interna entre os pares (modos de fazer e corpos de conhecimento que respaldem tal fazer), já que no contexto de uma profissão, observa-se a ação de seus membros ocupando diferentes papéis que interagem entre si, baseado-se em um corpo de conhecimento e um conjunto de competências que sustentam atividades realizadas por praticantes, pesquisadores, educadores e administradores da categoria, formando um grupo social de interesse. Bonelli (2002) trata também da competição externa com outras ocupações (monopólio de mercado).

Vale notar que o Estado, muitas vezes, realiza um papel relevante, influenciando tanto o desenvolvimento de conhecimentos e competências específicas, como formas de credencialismo de determinadas profissões (FREIDSON, 1998). No caso do Brasil, o país teve forte influência sobre a constituição de algumas profissões como mostra Gomes (1994). A autora analisa esse processo no Brasil, na década de 30, quando o Estado realiza um esforço de modernização, regulamentando profissões como economia e agronomia visando atender demandas da própria administração pública, e, desse modo, indiretamente, influenciando, suas respectivas condutas éticas. Bonelli (1999), por sua vez, analisa essa participação do Estado na constituição do direito enquanto profissão. A autora defende o argumento de que a construção da profissão em análise ocorreu juntamente com a construção do Estado como uma via de mão dupla interdependente. O que marca esse processo é a diferenciação obtida pelos profissionais do direito em relação a outros profissionais com referência a sua *expertise*, indispensável como assessoria do Estado (BONELLI, 1999). Assim, a autora mostra essa construção a partir do IOAB, hoje, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB<sup>vi</sup>).

Sobre a regulamentação das profissões, Magnavita (2003) discute uma noção comumente difundida, porém equivocada de que a regulamentação de uma profissão leva ao seu reconhecimento social. Magnavita (2003) inicia sua discussão destacando dados da Classificação Brasileira de Ocupações que registra mais de 30 mil profissões, sendo que destas 0,3% são regulamentadas. A regulamentação é uma forma de credenciar os membros de uma profissão para seu exercício, o que não requer, necessariamente, uma formação

específica para tal. Essa é a discussão central de Magnavita (2003) que questiona esse tipo de credenciamento, que não se dá com base em uma formação específica. Para o autor, que critica esforços no sentido de regulamentar a profissão de astrólogo, o reconhecimento social de uma profissão, é algo a ser conquistado como é a noção de respeito que “vem de dentro para fora, e não que se “obriga” à população por meio de um decreto-lei” (MAGNAVITA, 2003, p. 4). Essa discussão remete ao chamado “controle ocupacional” o que na visão de Freidson (1996, p. 144) leva ao “controle de seu mercado de trabalho”. Cabe citar,

Em um mercado de trabalho ocupacionalmente controlado, não se permite que os consumidores individuais empreguem quem eles queiram: apenas podem escolher entre os membros adequadamente autorizados da ocupação, que detêm jurisdição sobre as tarefas que pretendem ver executadas (FREIDSON, 1996, p. 144).

Existe um conjunto de elementos que compõe o cenário relativo à profissionalização, os quais devem ser considerados quando no estudo das profissões. A força de uma profissão é um desses elementos, que para Freidson (1998), envolve um “mandato moral” que as profissões obtêm da sociedade. Os membros de uma dada profissão são participantes ativos nesse processo de relação com a sociedade e buscam formas de organização que os identifique de grupo, colaborando para o estabelecer e manter a profissão e preservando e defendendo seus interesses enquanto grupo. Conforme Freidson (1998), são as corporações que vão mais diretamente buscar negociar com consumidores de seu trabalho (o Estado, por exemplo), organizar instituições de recrutamento, treinamento e colocação de empregados num mercado. Em outros termos, as corporações profissionais vão buscar a mobilidade ascendente de seus membros, melhores salários, melhoria das condições de trabalho, significando autonomia por meio do esforço coletivo, representado pela ação das entidades (HOVEKAMP, 1997).

Dentre as corporações profissionais estão as associações e os sindicatos. As associações colocam em primeiro lugar a autonomia e independência no trabalho, enquanto os sindicatos evidenciam os benefícios privados de seus membros (ALEXANDRE, 1980 apud HOVEKAMP, 1997). Conforme Hovekamp (1997), dentre os objetivos centrais das associações está a ênfase nos bens públicos. Tal ênfase é um modo de melhorar a imagem da profissão mostrando o valor e a importância dos seus membros para a sociedade em função da aplicação de seus conhecimentos e habilidades especiais. O que figura na ideologia e valores que servem para reforçar as profissões e sua importância na sociedade (FREIDSON, 1996).

Além disso, as associações buscam promover uma interação entre seus membros estabelecendo uma unidade cultural da profissão, institucionalizando códigos de contatos, padrões educacionais e de desempenho, a defesa de mudanças e inovações (HOVEKAMP, 1997). As associações estimulam seus membros a participar de comunidades, painéis, atividades de força-tarefa e grupos de estudo a partir de características comuns de seus membros (GALASKIEWICZ, 1985 apud HOVEKAMP, 1997).

Para Moreira e Rego (2004), a origem das organizações profissionais, na Europa, está na Idade Média, quando surgem grêmios e corporações de ofícios<sup>vii</sup> na luta contra o monopólio dos senhores feudais. Para os autores, dentre os objetivos dos grêmios e corporações, estava a tentativa de organizar a vida industrial ou artesã com a finalidade de manter a propriedade privada e a liberdade econômica. O desenvolvimento dessas organizações fez com que surgissem entre seus membros, pactos de assistência mútua e de defesa comum, o que pode ser considerado o germe para a solidariedade profissional. Ainda segundo os autores, é no século XVI que os grêmios e corporações entram em processo de decadência, dado a vantagens pessoais, obtidas por ligações de parentesco, que fizeram com que tais organizações se tornassem impopulares (esses embates ocorreram no interior das organizações). Na atualidade, discorrem Moreira e Rego (2004), surgem as ordens profissionais que estão relacionadas à auto-regulação e ao auto-controle, quando se exige, geralmente, preparação universitária e a elaboração de preceitos deontológicos para o exercício disciplinado de uma profissão.

No contexto econômico atual o profissional é um especialista em tempo integral, tendo o trabalho como uma fonte de renda e de realização pessoal. Freidson (1998) mostra que é por meio da organização ocupacional, na conquista de abrigos de mercado (reserva de mercado), que surgem condições para uma ocupação tornar-se um “interesse central de vida”. Esse contexto leva a chamada “carreira ordenada” que “estimula o comprometimento tanto com a ocupação quanto com o seu trabalho em particular” quando se desenvolvem compromissos e interesses na organização ocupacional e no desempenho de tarefas (FREIDSON, 1998, p. 128 e 129). Essa relação se verifica principalmente, quando há um abrigo de mercado, que torna atrativo e viável, para os membros da sociedade, investir tempo e dinheiro em um treinamento para posteriormente aplicar os conhecimentos obtidos por um longo período de tempo, colaborando para que a ocupação escolhida torne-se um

---

<sup>vii</sup> Os ofícios diferem das profissões, conforme Freidson (1996) basicamente pela forma como se organizam o treinamento para um tipo de trabalho. Os ofícios remetem a relação mestre aprendiz, já nas profissões existe um corpo docente, que não é formado por praticantes da profissão, mas sim, de indivíduos que se dedicam exclusivamente ao ensino e a pesquisa.

“interesse central de vida” (DUBIN et al, 1976 apud FREIDSON, 1998, p. 128). É com vistas a esses elementos que são apresentados conceitos para o que se chama de “comunidade ocupacional”, que conforme Van Maanen e Barley (1984 apud HOVEKAMP, 1997) compreende um grupo de pessoas engajadas num mesmo tipo de trabalho, retirando deste, elementos para sua identidade, compartilhada com um conjunto de valores, normas e perspectivas do grupo. É neste cenário que existem maiores condições para o desenvolvimento de uma ética que favoreça a manutenção e o fortalecimento do grupo e da profissão (FREIDSON, 1998). Freidson (1998) chama atenção para a relação entre a realização de uma ética e o papel das corporações para a obtenção da autonomia profissional. Tanto as reflexões éticas, quanto à difusão de preceitos éticos (deontológicos) estarão disseminadas nas estruturas de formação (escolas), no conhecimento institucionalizado (revistas, livros) como, em alguns casos, institucionalizada nos códigos de conduta, se não, amparados em estruturas legais nas ordens ou conselhos profissionais.

Por fim, é essa diversidade de elementos que conferem a discussão das profissões em sua complexidade, o que também confere maior amplitude para a própria discussão ética nesse contexto. O tópico a seguir aborda alguns problemas éticos e morais no mundo do trabalho no qual estão imersos os profissionais.

### **3.3.2 Mundo do Trabalho Hoje**

*O desenvolvimento da tecnologia não está servindo para multiplicar o tempo de ócio e os espaços de liberdade, mas está multiplicando a falta de emprego e semeando o medo*  
(Eduardo Galeano).

Na literatura comumente se encontram termos como “trabalho intelectual”, “ócio-criativo”, “trabalho em rede”, “inteligência compartilhada”, “menos trabalho”, “fim do trabalho”. Esses termos, para Dobwor (2001), refletem a amplitude das discussões sobre o mundo do trabalho, indicando dúvida e insegurança diante do futuro, quando se debatem novas relações sociais de trabalho e questões relativas às formas de regulamentação do emprego.

Em uma realidade na qual as empresas transnacionais constituem hoje a locomotiva dos processos econômicos” (DOWBOR, 2001, p. 31) e o robô “produzido e controlado por mecanismos eletrônicos [...] é introduzido onde o trabalho é rotineiro e mecânico” (AUED, 1999, p. 103) percebem-se significativas alterações na estrutura

organizacional das indústrias que refletem em mudanças nos modos de vida dos trabalhadores. Esse ponto de vista ganha força nas considerações de Aued (1999) que salienta que nesses movimentos, como o da “revolução tecnológica atual”, não há a simples substituição da eletromecânica para a microeletrônica. Em seu argumento, a autora utiliza a metáfora do “retorno da fábrica satânica” e assevera que “a fábrica satânica nada mais é do que a desregulamentação, a flexibilização e a deteriorização geral das condições de trabalho” (AUED, 1999, p. 96). Partindo de um estudo sobre *A história das profissões em Santa Catarina*, Aued (1999, p. 96) questiona as transformações no mundo do trabalho evidenciando as condições do trabalhador, pautando questões como “o desemprego crescente”, o “aumento das mulheres na população economicamente ativa”, o “aumento dos trabalhadores em tempo parcial com contrato de trabalho precário”, a “queda nas taxas de sindicalização” e a “expansão das formas individualistas e a diminuição das coletivas”.

É neste contexto que Sennett (2002) trata dos efeitos desorientadores do novo capitalismo no caráter de trabalhadores imersos no mundo do trabalho. Sennett (2002) escreveu *A corrosão do caráter* com base em entrevistas informais com executivos demitidos da IBM e funcionários de uma padaria ultramoderna. Como o próprio autor destacou, ele buscou fontes diversas e informais, dentre elas, dados econômicos, narrativas históricas e teorias sociais, com um olhar de antropólogo para a vida diária.

Num mundo de incertezas, em que os indivíduos vivem uma organização social na qual por meio do trabalho, historicamente, tem buscado recursos para a sobrevivência e existência material, Sennett (2002, p. 21) mostra um conflito crucial, “as qualidades do bom trabalho não são as mesmas do bom caráter”. O autor destaca que o caráter designa o valor ético que atribuímos aos desejos pessoais e relações com os outros, em outras palavras, são os traços pessoais valorizados em si mesmo, pelos quais se busca a valorização pessoal. Ainda conforme Sennett (2002), o caráter se concentra nos aspectos de longo prazo das experiências emocionais humanas, sendo expresso pela lealdade e compromisso mútuo, o que faz por exemplo, com que, em determinadas situações, se adie uma satisfação em troca de um fim futuro.

Para Sennett (2002), os trabalhadores modernos são assombrados diante do medo de perder o controle de suas vidas, medo este que está presente nas histórias de trabalho dos indivíduos. Sennett (2002) argumenta que a construção de narrativas lineares, que faz com que cada um se sinta autor da própria vida, perdem o sentido numa realidade em que o imprevisível ganha a cena. A busca da “mobilidade ascendente” que leva ao desprezo pela burocracia; abertura às mudanças; predisposição para correr riscos, aceitar desafios, fazem

parte de um cenário em que romperam-se os compromissos de longo prazo (SENNETT, 2002). Nesse ínterim, trocar de emprego, e com ele, do círculo de amizades, mudar de endereço, ter um novo padrão financeiro torna-se natural. Conforme o autor,

As condições da nova economia alimentam, ao contrário, a experiência com a deriva no tempo, de lugar em lugar, de emprego em emprego. Se eu fosse explicar mais amplamente o dilema de Rico, diria que o capitalismo de curto prazo corrói o caráter dele, sobretudo aquelas qualidades de caráter que ligam os seres humanos uns aos outros, e dão a cada um deles um sentido de identidade sustentável (SENNETT, 2002, p. 27).

Essa incerteza que permeia as práticas cotidianas de um “vigoroso capitalismo” leva a busca por uma literatura popular que para Sennett (2002, p. 141) “está cheia de receitas de como vencer, mas em grande parte calada sobre como enfrentar o fracasso”.

O autor em questão trata também da ética no trabalho, compreendida, em outros tempos, como o uso autodisciplinado do tempo e o valor da satisfação aliada, quando as pessoas tentavam provar seu valor pelo trabalho. Atualmente, para Sennett (2002) a moderna ética do trabalho está concentrada no trabalho em equipe, quando o que impera é a superficialidade nas relações. Isso porque, nas formas modernas de trabalho, conforme o autor, a ética é do grupo, enfatizando-se a responsabilidade do grupo (não há um chefe, uma autoridade) e, além disso, as tarefas são de curto prazo (não há tempo para estabelecer relações com profundidade). Neste cenário, é interessante citar, “as modernas técnicas de administração buscam fugir do aspecto “autoritário” de tais declarações, mas fazendo isso os administradores conseguem escapar também de ser responsáveis pelos seus atos” (SENNETT, 2002, p. 136).

Vem ao encontro aos argumentos de Sennett (2002), uma discussão não menos interessante, *A banalização da injustiça social*, na qual Dejours (2000) discute questões como o sofrimento no mundo do trabalho e a tolerância com a injustiça.

Dejours (2000) inicia sua incursão destacando que o indivíduo que perde o emprego se torna um desempregado e passa a viver um processo de dessocialização progressiva. Em relação a esse processo, Dowbor (2001) comenta que a falta de sucesso, de emprego e de dinheiro passa a significar a perda da dignidade humana, o que leva a perda do direito do convívio social. O autor salienta também que, para entrar no *jogo de mercado*, as pessoas precisam pelo menos estar no jogo, ter profissão, capacidade de trabalho, saúde, educação, formação profissional que permite negociar, ou seja, trocar sua capacidade produtiva por um salário que leva a obtenção de condições de sobrevivência material.

Para Dejours (2000), reside aí um drama, a precariedade de mobilização política contra o desemprego e a exclusão, elementos que nem sempre são compreendidos como injustiça, ficam na orla da compaixão, piedade ou caridade. Aqui reside uma questão ética. O autor questiona a noção de responsabilidade diante de tais infortúnios (desemprego, exclusão), quando se adotam posturas de resignação e a adesão a um discurso economicista de que isso tudo resulta de uma causalidade, reforçando ainda mais a falta de mobilização coletiva.

Para o autor, este é um processo resultante da eficácia do sistema liberal econômico, quando, pondera sobre

*a adesão à causa economicista*, que separa a adversidade da injustiça, não resultaria, como se costuma crer, da mera resignação ou da constatação de impotência diante de um processo que nos transcende, mas funcionaria também como uma *defesa* contra a consciência dolorosa da própria cumplicidade, da própria colaboração e da própria responsabilidade no agravamento da adversidade social (DEJOURS, 2000, p. 21).

Para Dejourus (2000), há “*um processo de reforço recíproco*” entre, o sofrimento dos que têm trabalho ou emprego e o sofrimento daquelas que estão desempregados. Em relação ao sofrimento no trabalho, o autor destaca situações nas quais são assumidas tarefas que colocam em risco a saúde física, mas além desse tipo de risco, Dejours (2000) cita também, o sofrimento diante do medo da incompetência; pressões para trabalhar mal (quando pressões sociais como colegas, ou condições materiais impedem a realização correta do trabalho) e; a falta de reconhecimento. Conforme o autor, essa realidade leva ao que chama de “normalidade sofrente”. Em outros termos, suporta-se determinadas adversidades em função, muitas das vezes, da própria condição de estar empregado.

Num contexto em que se reforça a negação ou formas de inibir uma maior mobilização coletiva em relação ao desemprego, ao sofrimento no trabalho, Dejours (2000) analisa fatores como: a negação das organizações políticas e sindicais; a vergonha e inibição da ação coletiva; o surgimento do medo e da submissão; processos que levam a submissão, à mentira, à manipulação e à ameaça. É no âmbito da “submissão à mentira” que o autor pauta sua análise no papel dos gerentes, questionando inicialmente a descrição gerencial e a descrição subjetiva do trabalho. Ou seja, de um modo geral, os gerentes sustentam um discurso de sucesso da empresa e exibem uma confiança na qualidade do trabalho, o que, para o autor, colabora para evitar o colapso da organização.

Dejours (2000) trata de aspectos comunicacionais nas organizações, abordando o que descreve como mentira instituída ou mentira consentida. Como explica o

autor, a mentira se dá em dois processos, um deles, “consiste em descrever a produção (fabricação ou serviço) *a partir dos resultados*, e não a partir das atividades das quais eles são decorrentes”, e no segundo, “consiste em construir uma descrição que só leva em conta os resultados *positivos* e, logo, mente, por omitir tudo que represente falha ou fracasso” (DEJOURS, 2000, p. 64).

As considerações de Dejours (2000) mostram novos aspectos que se somados às discussões de Sennett (2002) indicam claramente a dificuldade de pensar a *Ética e participação* nas empresas, conforme trata Kissler (2004), já mencionado em tópico anterior. Ou seja, a proposição de uma ética que se realize a partir da participação, está à mercê de questões como a competitividade e individualismo que sustentam o modelo econômico vigente, quando, a superficialidade das relações, o rompimento do longo prazo, a tolerância com as injustiças figuram num processo muito bem, expresso na chamada *corrosão do caráter*. Se o ser está aviltado, a ética ficaria na esfera dos papéis, porém, aí reside exatamente um processo em que se esconde o Eu, o Outro e faltam responsáveis, faltam seres humanos que efetivamente representem a possibilidade de uma ética que reconhece tais dimensões, e que se sustenta a partir destes.

Toda essa discussão se relaciona à temática deste estudo. Se de um lado os profissionais bibliotecários estudados, como será descrito mais à frente, vivem ainda no mundo do trabalho de contratos a longo prazo, porque são funcionários públicos, e tem direitos assegurados nessa categoria, de outro lado, os usuários das bibliotecas não os têm, estes têm origens diversas e certamente muitos buscarão a biblioteca pública como um recurso para se capacitar ou se animar (literatura de auto-ajuda) diante do sofrimento em um mundo de incertezas. Além disso, as relações de poder acontecem tanto em âmbito de organizações privadas como públicas. E mais, sustentar um discurso de sucesso (DEJOURS, 2000) é também, uma forma de sustentar a própria ineficácia de muitas instituições governamentais que efetivamente fogem de seus propósitos, sejam por questões políticas ou econômicas, como será abordado no próximo capítulo.

### 3.4 ÉTICA E DEONTOLOGIA BIBLIOTECÁRIA

Para tratar de uma reflexão ética em torno do exercício da profissão de bibliotecário se faz necessário pontuar alguns elementos sobre a constituição da biblioteconomia enquanto profissão.

### **3.4.1 Profissionais da Informação Bibliotecários**

A constituição da prática bibliotecária enquanto um campo profissional está relacionada ao desenvolvimento de ações aplicadas à solução de problemas relativos à armazenagem, à organização e ao acesso à informação registrada, respondendo a problemas ligados, historicamente a um tipo de instituição em particular, a biblioteca. Porém, atualmente há uma expansão da prática bibliotecária para além do espaço das bibliotecas, trabalhar com a informação se torna o centro do discurso de tais profissionais. Valentim (2000) explica que isto representa uma mudança de paradigma, quando o foco da atenção destes profissionais passa do acervo para a informação. Tanto o objeto, informação, como a instituição biblioteca, são parte de um contexto dinâmico fortemente influenciado por questões educacionais, culturais, científicas e tecnológicas no qual se insere o exercício profissional bibliotecário no qual se vivenciam mudanças que justificam a exigência de posturas e redirecionamento da prática desses profissionais.

Conforme Valentim (2000) atualmente se verificam mudanças no mercado de trabalho do profissional bibliotecário, ressaltando a existência de três mercados distintos, sendo: o mercado informacional tradicional (bibliotecas públicas, escolares, universitárias, especializadas, museus e arquivos); mercado informacional existente não ocupado (bibliotecas escolares, editoras e livrarias, empresas privadas – bibliotecas especializadas, centros de informação, setores de informática, provedores de Internet, bancos e bases de dados); e o mercado informacional novas tendências e perspectivas (se refere ao desdobramentos a partir da ocupação dos mercados existentes).

Em relação às bibliotecas, McGarry (1999) ressalta que as mesmas existem há quase tanto tempo quanto os próprios registros escritos. O autor mostra que as práticas realizadas nas bibliotecas geralmente estão relacionadas entre si, como, guardar para preservar e organizar para usar. Segundo McGarry (1999), tanto os aspectos de armazenagem como organização apresentam uma evolução maior nos estudos e busca de soluções do que aspectos relativos ao acesso.

Para Le Coadic (1996, p. 14) a biblioteconomia é “a arte de organizar bibliotecas” quando os profissionais da área estariam respondendo a problemas decorrentes “dos acervos (formação, desenvolvimento, classificação, catalogação, conservação); pela própria biblioteca (regulamento, pessoal, contabilidade, local, mobiliário); e pelos leitores, os usuários (deveres recíprocos do pessoal e do público, acesso aos livros, empréstimo)”.

É importante observar que a expansão das bibliotecas, tanto públicas quanto universitárias, nos fins do século XIX e início do século XX, levou ao desenvolvimento de uma biblioteconomia mais pragmática num contexto de industrialização (MUELLER, 1984). Battles (2003, p. 123) salienta, que até então, o bibliotecário tinha sua identidade fortemente marcada pela relação com os livros, tendo acima de tudo, como função custodiar a coleção, “contava os livros, ia buscá-los, para depois devolve-los às estantes”. A difusão dos livros e outros tipos de formatos de registros impressos e das próprias bibliotecas levam a transformação da imagem do bibliotecário, “em lugar de simplesmente custodiar, ele passou a prestar assistência” aos leitores, sendo inúmeras as discussões que se deram em torno dessa nova relação, bibliotecário, livros e leitores (BATTLES, 2003, p. 123).

Os esforços para transformar um conjunto de técnicas em ciência são notáveis no contexto da Escola de Chicago dos Estados Unidos, na década de 1930. Butler, (1971) ao escrever, no início daquela década, mais precisamente em 1933, *Uma introdução à ciência da biblioteconomia* destaca que “a biblioteca foi criada para atender às necessidades reais da civilização moderna” (BUTLER, 1971, p. IX). Suas argumentações traduzem esforços no sentido de elevar a biblioteconomia à ciência, buscando a consolidação de conhecimentos objetivos para questões geralmente respondidas de modo subjetivo. Butler (1971) argumenta em favor da profissão, chamando atenção dos bibliotecários para o seu fazer e suas relações quando mostra que a biblioteca e os trabalhos realizados na mesma têm implicações nos âmbitos psicológico, social e histórico. Além disso, o autor ressalta a necessidade de criar uma unidade profissional e uma distinção no modo de realizar as atividades profissionais, entre as tarefas técnicas e aquelas que requerem um conhecimento científico, estas últimas estariam conferindo o título ou *status* de profissional à categoria. Mueller (1984) mostra, que no contexto das proposições da Escola de Chicago, a preocupação com a relação à biblioteca e à sociedade, refletindo princípios com base na responsabilidade social do bibliotecário.

Conforme Mueller (1984), na mesma época em que Butler defende a unidade da profissão e sua cientificidade, S. R. Ranganathan formula as cinco leis da biblioteconomia. As cinco leis apresentadas por Ranganathan compreendem princípios normativos, princípios profissionais com um discurso centrado no leitor e no uso da informação. Entretanto, ainda conforme Mueller (1984), Ortega Y Gasset, pensador espanhol, aborda a função do bibliotecário com ênfase em sua relação com a profissão que serve. Os três autores, Butler, Ranganathan e Ortega Y Gasset apresentaram uma preocupação com a biblioteconomia como profissão. Embora com diferentes perspectivas e propostas eles contribuíram para o processo

de constituição da biblioteconomia enquanto um corpo de conhecimento e de competências especializadas.

A ocupação bibliotecária, como uma profissão moderna, é um fenômeno recente, e consolida-se de modo diferente em cada país, porém, há uma trajetória comum que diz respeito à importância da informação registrada na sociedade. Na história das bibliotecas, destacam-se momentos como, a criação da biblioteca de Alexandria, a invenção da prensa tipográfica, a industrialização, como já citado acima, e mais recentemente, o acelerado desenvolvimento da ciência e da tecnologia que levou às novas tecnologias para transmissão da informação.

Vale notar que, como mostra Mckitterik (2000) nos séculos XVII e XVIII, determinadas mudanças foram surpreendentes na atividade dos bibliotecários ao organizarem às bibliotecas. O autor classifica a transformação da bibliografia, que veio a fundamentar os sistemas bibliográficos de classificação como uma mudança qualitativa e quantitativa no que cercava e guiava o leitor nas bibliotecas, bem como, o trabalho do bibliotecário. É interessante considerar que, ao mesmo tempo que ocorrem transformações com os suportes da informação, ocorrem mudanças nos sistemas e modos de organizar essa informação e no modos de acessá-las e lê-las, é essa interação que Mckitterik (2000) quer evidenciar.

Mais recentemente, a partir do contexto do pós-segunda-guerra mundial, começa a se constituir a Ciência da Informação quando, mais uma vez, os problemas exigidos dos profissionais da área da informação perpassam as técnicas e estudos desenvolvidos até então. Para Le Coadic (1999) profissionais da informação são aqueles que “adquirem informação registrada em diferentes suportes, organizam, descrevem, indexam, armazenam, recuperam e distribuem essa informação em sua forma original ou em produtos elaborados a partir dela” (LE COADIC, 1999, p. 106). Para o autor, o bibliotecário, documentalista, arquivista e museólogo são técnicos do documento, não da informação. Essa visão faz parte de um esforço para diferenciar a Biblioteconomia da Ciência da Informação. Vale destacar que as preocupações da Ciência da Informação permitem o desenvolvimento, principalmente da pesquisa. No que se refere às profissões da informação, as atribuições que Le Coadic (1999) dá a tais profissionais não excluem bibliotecários, arquivistas, museólogos e documentalistas desse rol.

Souza (2002a, p. 13) coloca que ““profissões da informação” são aquelas que tem como missão social organizar, coordenar e explicar esse movimento, isto é, esse fluir”, referindo-se a idéia de que a “informação é o fluir permanente de conhecimento”. Para o autor, atualmente, tais profissões emergem como predominantes numa época em que o fluir

do conhecimento predomina, definindo a era atual. Souza (2002a) considera a Biblioteconomia, Arquivologia, a Museologia e a Ciência da Informação, profissões da informação, sendo que para o autor, as três primeiras estariam voltadas, a partir de suas técnicas, a organizar e a coordenar o fluir da informação, enquanto que a última, com a adoção de técnicas e métodos de pesquisa, voltando-se a formulação de explicações relativas a esse fluir, às suas origens e conseqüências. Desse modo, o referido autor destaca que as três primeiras devem ser definidas por suas técnicas, mas, principalmente, por seus saberes teóricos e técnicos expressos como mercadorias. Já a Ciência Informação busca construir subsídios teóricos para a sustentação das três primeiras.

Em relação à biblioteconomia brasileira, as primeiras práticas relacionadas à área se dão nas bibliotecas dos Colégios Jesuítas.

É, em 1915, com o intuito de encontrar soluções para problemas próprios da instituição, que foi criado o primeiro curso de biblioteconomia no Brasil para formação de bibliotecários na Biblioteca Nacional sediada no Rio de Janeiro. Esse curso teve influência francesa (CASTRO, 2000).

A partir de estudo realizado por Castro (2000), o mais recente na perspectiva em questão, é possível observar a trajetória da biblioteconomia brasileira sob o ângulo do ensino, elemento fundamental no processo de constituição da profissão de bibliotecário no Brasil. É no *corpus* das escolas que a influência estrangeira, presente nas primeiras práticas realizadas nas bibliotecas, vai se delinear e se desenvolver (BOTTENTUIT e CASTRO, 2000). É importante frisar que a própria noção de biblioteca foi muito mais uma transposição do que existia nos países colonizadores do Brasil do que propriamente projetos nacionais em relação à construção e difusão de bibliotecas. Toma-se como exemplo a Biblioteca Nacional, que quando implementada no Brasil, não representava diretamente o interesse da nação brasileira em relação à construção de uma biblioteca nacional, representava muito mais os interesses da coroa portuguesa.

A criação de curso de biblioteconomia no Instituto Mackenzie, em 1929, representa uma fase em que a área passa a ser fortemente influenciada pela biblioteconomia norte-americana. Essa influência vai se consolidar quando há o encerramento do curso no Mackenzie para a criação do curso no Departamento de Cultura da Prefeitura de São Paulo (CASTRO, 2000; GUIMARÃES, 1997).

Souza (2003) contextualiza essa trajetória chamando a atenção para o papel do Estado que, na década de 30, realiza um esforço para a modernização do país, quando os líderes da biblioteconomia brasileira buscam um modelo estrangeiro como referência para a

implantação das primeiras escolas de biblioteconomia no Brasil. Essa realidade nos alerta para a realidade da época, que segundo Gomes (1994), reflete um contexto internacional com uma valorização dos técnicos, quando os “homens públicos” passam a se constituir de uma elite de técnicos, o que reforça as considerações apresentadas anteriormente sobre influências externas na constituição das profissões.

No que diz respeito ao ensino da biblioteconomia brasileira, Castro (2000) descreve um movimento de expansão do número de Escolas/Cursos, principalmente, a partir dos anos 40, sendo que em 1958, a ocupação bibliotecária é definida como profissão liberal de nível superior. É interessante destacar, que já em 1954, por ocasião do I Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, discutiu-se a necessidade do estabelecimento de um currículo mínimo para as escolas de formação profissional (RUSSO, 1984). Atualmente, a Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) a qual congrega instituições e profissionais ligados à formação de recursos humanos de nível universitário, informações em seu *site*, apontam que são 34 as escolas e/ou os cursos de biblioteconomia, sendo um desses com habilitação em gestão da informação, um em licenciatura e dois deles, biblioteconomia e documentação.

Em relação à organização do Grupo profissional bibliotecário brasileiro como uma categoria profissional, esse processo passa a se consolidar em 1959 com a criação da Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários<sup>viii</sup> (FEBAB), objetivando “defender e incentivar o desenvolvimento da profissão” (CASTRO, 2000, p. 148). Vale notar que, naquele momento, existiam no país sete associações de profissionais bibliotecários<sup>ix</sup>. A criação da FEBAB se dá quando da realização do II Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBBD), em Salvador, a partir de proposta apresentada por Laura Russo e Rodolfo Rocha Júnior (CASTRO, 2000). A FEBAB, que pontua como sua missão principal defender o desenvolvimento da profissão, congrega atualmente 19 associações de bibliotecários, de acordo com informações apresentadas na *site* da entidade. É no contexto da FEBAB que são dados os primeiros passos para a criação do primeiro Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, o que será discutido com maior ênfase no tópico seguinte.

---

<sup>viii</sup> Atualmente denominada Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições.

<sup>ix</sup> “Em ordem de fundação, eram as seguintes as Associações: Associação Paulista de Bibliotecários, 1938; Associação Pernambucana de Bibliotecários, 1948; Associação Brasileira de Bibliotecários, 1949, que congregava bibliotecários do Rio de Janeiro; Associação Riograndense de Bibliotecários, 1951; Associação Baiana de Bibliotecários, 1952; Associação Paranaense de Bibliotecários, 1952” (RUSSO, 1984, p. 94).

Martorano (1984) trata do sindicalismo na profissão do bibliotecário, quando em meados de 1982, realizou um estudo para ponderar a viabilidade de transformar a FEBAB em Confederação, permitindo assim, a sindicalização da profissão. A autora defende a sindicalização da categoria, visando um maior amparo legal para proposições como de um piso salarial. Nota-se, porém, que Martorano (1984) destaca posição defendida por Laura Russo, que, na época, ao tratar sobre o assunto, defendeu a criação de uma confederação, para proporcionar a categoria maior estabilidade dos profissionais, bem como, sua maior representatividade junto a autoridades, ao mesmo tempo, que julgou cabível a manutenção da FEBAB como um espaço de atualização do profissional, visando o bom desempenho da profissão (MARTORANO, 1984).

Em 1962, a regulamentação da profissão por lei federal representa o “reconhecimento oficial da profissão [de bibliotecário] em nível superior, com o estabelecimento de uma legislação profissional” (GUIMARÃES, 1997, p. 1). Em 1965 foi regulamentada a Lei 4.084 que levou a estruturação no país dos Conselhos Regionais de Biblioteconomia, órgãos fiscalizadores do exercício da profissão de bibliotecário.

Outro aspecto relevante para a constituição da área diz respeito às publicações periódicas, que conforme Castro (2000), provavelmente, iniciaram em 1944 com a revista “A Biblioteca”. Uma maior proliferação dos periódicos científicos está intimamente relacionada à implantação da pós-graduação a partir de 1970 (CASTRO, 2000).

Souza (2003) analisa aspectos relativos ao estabelecimento da Biblioteconomia no país, a partir de uma leitura do contexto nacional. Deste estudo, vale destacar a menção do “corporativismo da categoria” que se apóia na regulamentação para a garantia da reserva de mercado. Segundo o autor, isto serve para “agravar um modelo de ensino” que dentre outros fatores, evidencia, “incapacidade de leitura de questões sociais”, “incapacidade para atividade social” (ênfase no tecnicismo e praticismo) e uma “submissão da Escola à estrutura corporativa” (SOUZA, 2003, p. 157-159).

Targino (2003) escreve sobre a práxis bibliotecária como uma prática social que objetiva a transformação da realidade em prol da sociedade. A autora trata da práxis compreendendo-a como ação criadora dos homens, expressão coletiva das classes na produção de sua própria história. Targino (2003) aborda a função social da profissão bibliotecária, seu caráter técnico-humanista, o perfil do bibliotecário atual e o mercado de trabalho. Para a autora, em prol de uma práxis bibliotecária a categoria profissional em questão, necessita de um fortalecimento de seus paradigmas teóricos, um maior investimento

dos profissionais na transformação social e a substituição do tecnicismo por uma prática mais humana.

Ao tratar da relação do bibliotecário com a sociedade, Almeida Júnior (1997b) situa os bibliotecários numa visão patrimonialista da cultura, quando há uma preocupação maior com a preservação do que com a utilização da informação. O autor questiona a relação bibliotecário e usuários, ressaltando que esses profissionais geralmente tratam os usuários como se fossem todos iguais, com as mesmas necessidades e oportunidades. As considerações de Almeida Júnior (1997b) mostram uma postura, por parte dos bibliotecários, que serve para separar o profissional do contexto social quando atribuem à sociedade e aos seus membros um caráter estático.

Smit (1982) destaca que a categoria bibliotecária se acomoda diante da realidade, não analisa sua participação no processo social, procurando responsáveis pelas situações das bibliotecas no “elemento externo”. A autora chama a atenção para a biblioteconomia como uma profissão feminina porque está sempre associada a livros e à cultura, não representando a possibilidade de uma atuação mais contundente na realidade. Para a autora, atualmente, as preocupações com os valores da leitura e da informação foram deslocadas para preocupações com o mercado de trabalho.

A biblioteconomia enquadra-se no nível de profissões com máxima ou extrema feminização, dado que estas, possuem em seus quadros, um percentual de mulheres acima de 80% (OLINTO, 1997 apud FERREIRA, 2002). Essa realidade permite algumas considerações em torno da participação da mulher no mundo do trabalho e na biblioteconomia, o que reflete um contexto social relativo à própria história da mulher na sociedade. Diferente da realidade das sociedades antigas em que a mulher estava limitada ao espaço doméstico, não sendo considerada cidadã, por exemplo, como trata Coulanges (1993), atualmente, a presença da mulher na esfera pública é cada vez mais notável. Conforme Ferreira (2002), dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostram que 40,3% do mercado de trabalho está sob a responsabilidade da mulher. Porém, essa participação aponta desigualdades, como coloca Dowbor (2001), principalmente em relação aos salários, a mulher recebe 60% do que receberia o homem na execução de funções iguais. A participação da mulher no mundo do trabalho se dá num processo de desenvolvimento do sistema econômico vigente, quando, se percebe, mais uma vez a partir das considerações de Ferreira (2002), desigualdades visíveis na profissionalização e nas escolhas das mulheres. A autora comenta que no sistema capitalista, a mulher é afinada com tarefas ligadas à orla do lar, portanto, certas atividades podem ser consideradas extensões de atividades domésticas.

Como cita a autora, “a enfermeira cuida dos doentes, a nutricionista da comida, a professora das crianças e a bibliotecária da arrumação da casa dos livros” (FERREIRA, 2002, 173).

Ferreira (2002), ao tratar das relações de gênero e do profissional da informação, destaca aspectos relativos à constituição da biblioteconomia e à situação da mulher no Brasil e sua participação no mercado e trabalho. A autora mostra que há uma tendência à desvalorização de tais profissões, visível em baixos salários e no prestígio, concedido pela sociedade, o que colabora para justificar um baixo investimento na formação por parte de seus membros. Para Ferreira (2002), a ênfase dada, na biblioteconomia, aos processos técnicos em detrimento à reflexão teórica está relacionada a este contexto de profissão feminina, técnica, mal-remunerada e pouco prestigiada.

Ferreira (2002) questiona a pequena quantidade de estudos produzidos na área da Ciência da Informação e da Biblioteconomia tratando das relações de gênero. Para a autora, isso está relacionado a uma visão de que a “desvalorização social da profissão” não esteja ligada ao fato da categoria ser predominantemente feminina. Para mudar essa visão, conforme Ferreira (2002), seria necessário uma revisão do ensino e a busca de uma práxis social, uma ação com base numa perspectiva de transformação da realidade, vislumbrando a informação como um mecanismo de mudança social e política.

Essas considerações remetem a acontecimentos na história da constituição da biblioteconomia como profissão. Battles (2003) mostra a influência de Melvil Dewey na biblioteconomia norte-americana. Dewey “tinha obsessão por eficiência” e dessa forma “não tentou padronizar apenas os catálogos, mas também todos os aspectos de nossa experiência de uma biblioteca” (BATTLES, 2003, p. 139, 144). Conforme mostra Battles (2003), Dewey tentou reunir uma “simplicidade racionalizadora” tanto em seu sistema decimal para a classificação de assuntos (servindo para a organização dos acervos), quanto para o seu pioneirismo na educação de bibliotecários.

Em um contexto em que a produção de livros aumentava por métodos de produção em massa, diferente de bibliotecários que defendiam uma orientação e uma participação do profissional entre os livros e as massas, Dewey considerava que o maior interesse das bibliotecas e de seus profissionais deveria se concentrar em organizar e disponibilizar livros (BATTLES, 2003). De um modo geral, ainda conforme o autor, o foco de Dewey era a eficiência, a economia.

Em relação às mulheres Battles (2003) salienta que Dewey se apoderou da inovação da Boston Athenaeum, que em 1857 fora a primeira biblioteca a empregar mulheres, sendo que, na Escola de Economia de Bibliotecas de Columbia, Dewey admitiu a presença de

mulheres na primeira turma. O curso foi fechado, principalmente, por isso, o que não representou um avanço na conquista de direitos da mulher. Battles (2003, p. 147) destaca:

Na verdade, porém, Dewey admitia mulheres em seus cursos pelas mesmas razões que as empregava nas bibliotecas para rebaixar a profissão. As mulheres já eram socialmente subalternas em relação aos homens que tinham cargos na universidade. Na visão de Dewey, essa subordinação espelhava perfeitamente bem a subordinação dos bibliotecários em relação a professores e especialistas, que ele considerava necessária para o funcionamento eficiente da biblioteca. Enquanto seus colegas da ALA cultivavam a autoridade tendo em vista direcionar as leituras dos consulentes, Dewey abstinha-se dessa função. Bibliotecários já tinham trabalho de sobra catalogando livros e tornando-os acessíveis aos leitores. Não tinham tempo para se preocupar com a escolha dos livros. Nas palavras de Wiegand, Dewey não percebeu que estava “negando aos bibliotecários a possibilidade de alegar qualquer espécie de “autoridade” para determinar “o que deve ser lido”, limitando significativamente seus poderes no universo das profissões”.

A título de ilustração, retomando as preocupações com eficiência de Dewey, cabe mencionar o trabalho elaborado por Mattos (1977), visando servir como um texto básico para a disciplina de “ética profissional” ministrada no Curso de Biblioteconomia de Campinas (SP). No texto em questão, a autora destaca que o bibliotecário e seu fazer se caracterizam com o intelectualismo, a educação e o apostolado. É interessante que, ao destacar as qualidades e requisitos de um bibliotecário, a autora relaciona qualidades físicas como a visão, que ligada a habilidades como a exatidão, necessárias para a adequada execução das tarefas confiadas e de responsabilidade do profissional. No texto consta:

1) exatidão em todos os aspectos de seu ofício; na observância do horário proposto; na execução das várias fases que constituem sua tarefa rotineira; [...] 3) rapidez, sob vários aspectos, por exemplo, realizar um trabalho razoável, mudar de trabalho sem demora; analisar e julgar um livro com rapidez; fazer fichas sem perder tempo e sem sacrificar-lhes a correção; 4) método, ordem e sentido estético em todo o trabalho (MATTOS, 1977, p. 7).

Tal menção objetiva mostrar, mais uma vez, certa ênfase em aspectos pragmáticos da prática profissional, embora a citação tenha nesta discussão um sentido mais figurativo do que propriamente analítico.

Assim, observa-se a feminização da profissão, uma ênfase ao tecnicismo, à falta de uma leitura da realidade como um processo em construção e, portanto, passível de transformação. Tudo isso parece colaborar para uma condição de aceitação da realidade ou de submissão, quando, internamente, como mostra Ferreira (2003), haverá uma diferença entre funções ocupadas por mulheres daquelas ocupadas por homens. Os homens, como coloca a

autora, geralmente estarão em áreas administrativas ou de cunho mais moderno tendo com isso maiores salários e prestígio.

Em relação à feminização da profissão e sua relação com a situação social da mesma, Dejours (2000) fornece elementos para avançar nessa discussão quando destaca a relação entre as qualidades requeridas para a realização de determinados tipos de trabalho e sua relação com qualidades tidas como masculinas. Dejours (2000) trata de características construídas socialmente como masculinas, como a virilidade e sua relação a determinadas exigências para ocupar certos cargos no mundo do trabalho. Para o autor, cargos de gerência, por exemplo, requerem qualidades como coragem, capacidade de assumir posturas de ataque, correr riscos, assumir desafios em um contexto de relações sociais de dominação.

As considerações dos autores servem para mostrar que a constituição da ocupação bibliotecária se dá, em um contexto de transformações relacionadas ao objeto de fazer profissional, às instituições em que este atua, às relações sociais entre os profissionais e a sociedade como um todo, o que de alguma maneira, reforça a necessidade e serve como referência para pensar uma ética profissional bibliotecária.

### **3.4.2 Por uma Ética Profissional Bibliotecária**

A ética profissional bibliotecária pode ser discutida tanto no âmbito do atendimento de serviços a outrem, na relação entre os colegas, na relação do que representa seu corpo de conhecimento e de competências para a sociedade e ainda na sua relação com o Estado.

McGarry (1999) afirma que as preocupações com as conseqüências da implantação de sistemas de armazenamento e disseminação da informação são preocupações éticas dos profissionais da informação. Para o autor, questões éticas nos serviços de informação se dão especialmente no âmbito da privacidade, da exatidão, da propriedade e do acesso. Bustamante Donas (1999) vai falar de um modo mais amplo, do entorno da informação, quando as mudanças conseqüências das tecnologias da informação e da comunicação levam a transformações gerando preocupações com ações perniciosas ou desumanizadoras que a informática pode trazer para a sociedade em níveis macro e micro-social.

Pérez Pulido (2002) destaca que a ética profissional reflete a organização da categoria e sua visibilidade social. Conforme a autora, o primeiro código deontológico elaborado por bibliotecários foi o da ALA, intitulado *Library Bill of Rights*, em 1948, o qual

tem suas bases nos princípios de liberdade intelectual. Quando da sua primeira revisão em 1960, a concepção de liberdade intelectual e responsabilidade social ganha maior expressão neste código (PÉREZ PULIDO, 2002). Pérez Pulido (2002) comenta, respaldando-se em McCarthy, que as proposições do Código da ALA refletem um contexto de acontecimentos bélicos, quando o papel do bibliotecário e das bibliotecas é ressaltado no intuito de educar para a democracia, indo contra práticas como a censura de livros, aspectos que serão destacados no capítulo seguinte. Atualmente, forças contextuais que pautam discussões éticas compreendem questões como propriedade intelectual e direitos autorais, principalmente diante da Internet, fomentadas pelas tecnologias da informação e comunicação que rompem com tradicionais formas de circulação e produção de conhecimento e de informação.

Pérez Pulido (2002) realizou estudo comparativo entre os códigos de ética ou deontológicos da profissão bibliotecária em diferentes países. Em seu estudo, a autora categoriza os códigos como aspiracionais (caracterizados por uma enumeração de princípios básicos); educacionais (oferecem um conhecimento dos valores da profissão e sua compreensão através de comentários e interpretações); e disciplinários (apresentam uma relação de deveres, fixando normas e aplicando sanções por parte dos mecanismos de controle). Dos resultados de suas análises, Pérez Pulido (2002) mostra que, nos anos 70 e 80, foram elaborados códigos de caráter aspiracional no Canadá, e do tipo educacional, também no Canadá por parte da Corporação de Bibliotecários Profissionais de Quebec, no Chile e Japão. O código dos bibliotecários brasileiros é categorizado como disciplinário. Em relação aos códigos elaborados nos anos 90, cabe destacar, segundo estudo da autora, que nos países de cultura oriental aparece à inserção de pontos específicos que tratam da cooperação entre bibliotecas. Nos países Europeus, os códigos se caracterizam por ser do tipo aspiracional (PÉREZ PULIDO, 2002).

Ao abordar a ética para profissionais da informação, Souza (2002a) destaca que o chamado *Código de Ética Profissional do Bibliotecário Brasileiro* ou o *Código de Ética Profissional do Bibliotecário Chileno* se caracterizam como códigos com conteúdos propriamente deontológicos. Conforme a análise do autor, o *Código de Ética da Associação Americana de Bibliotecas* e da *Sociedade de Arquivistas Americanos* caracterizam-se por apresentar conteúdos de ética.

Para Souza (2002a, p. 102) “os profissionais da informação são seres humanos no exercício de um papel atribuído socialmente”. O autor mostra a possibilidade de uma conduta profissional baseada nos direitos da pessoa humana. Diante disso, destaca o que chama de “direitos das pessoas portadoras de uma profissão da informação” que seriam,

- 1) “Direito de defender os direitos e liberdades da pessoa usuária dos serviços de informação”;
- 2) “Direito à liberdade de pensamento”;
- 3) “Direitos à criação teórica”;
- 4) “Direito de defender as suas profissões” (SOUZA, 2002, p. 102-107).

Compreendendo o usuário dos serviços prestados por profissionais da informação “não como mero financiador de seus serviços”, o autor arrola cinco direitos que considera necessários serem observados pelos profissionais em questão na sua relação com o usuário:

- 1) “Direito humano de crescer intelectualmente sem limites”;
- 2) “Direito humano de conhecer, ter acesso e ser informado sobre toda a informação”;
- 3) “Direito humano de ser capacitado para a localização de toda a informação”;
- 4) “Direito humano de ter acesso e dispor do patrimônio universal de conhecimento registrado”;
- 5) “Direito humano ao atendimento pleno, independentemente de limitações de liberdade, limitação física, psicológica e outras” (SOUZA, 2002, p. 84-90).

A DUDH, para Pérez Pulido (2000) constitui base que fundamenta códigos de ética de bibliotecários e outros profissionais da informação. Pérez Pulido (2000) analisa, a partir desta Declaração, elementos como, a liberdade intelectual, a privacidade e confidencialidade, a propriedade intelectual, a educação, a cultura e o desenvolvimento da personalidade, o que aparece nos códigos em questão, em diferentes países. Souza (2002a) indica a DUDH como um texto basilar para profissionais da informação constituírem um sentido ético e, a partir daí, elaborar orientações deontológicas.

Com um olhar para a trajetória da biblioteconomia no Brasil, têm-se que o primeiro trabalho publicado, que abordou a ética profissional, foi um anteprojeto apresentado no 3º CBBB, no ano de 1962, por Laura Russo (CUARTAS, PESSOA e COSTA, 2002). A partir desse texto, enviado posteriormente à FEBAB e às associações e às escolas de biblioteconomia do país, foi aprovado, em 1963, o primeiro Código de Ética Profissional dos Bibliotecários Brasileiros (CASTRO, 2000).

Ainda em relação ao contexto de preposições em torno de um Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, na época, Volene Cardim, apresentou uma proposta de recomendação de uma disciplina sobre ética profissional durante o III CBBB, retomada no IV CBBB, disciplina esta que haveria de integrar os currículos de biblioteconomia, sendo denominada “ética profissional” (CASTRO, 2000). Conforme Castro (2000), tal proposta ressoou apenas no estado de São Paulo nos cursos de biblioteconomia de Campinas e de São Paulo. Ferreira (2004) destaca que atualmente no Brasil apenas 3 escolas de biblioteconomia

oferecem a disciplina ética profissional, sendo que nas demais, tal temática é apresentada como parte do conteúdo de outra disciplina.

Conforme Cuartas, Pessoa e Costa (2002) este Código passou por uma primeira alteração com adaptações de terminologias do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e Conselhos Regionais de Biblioteconomia (CRB), sendo aprovado em 1966; alterado novamente em 1974, buscando tornar os CRBs tribunais regionais dando-lhes autoridade para adoção de sanções; a terceira revisão em 1985, aprovada em 1986, compreendeu uma tentativa de “enxugar o código anterior”, buscando suprimir artigos que queriam padronizar condutas pessoais, interpretações subjetivas e dificuldades para aplicação de penalidades diante da justiça; e recentemente, revisto e aprovado em 2001, de modo que o Código em vigor data de 20 de novembro de 2001. Conforme Cuartas (2002, p. 2), o “ante-projeto esteve pautado, mais uma vez, nas reivindicações dos CRB que apontavam a necessidade de modernização dos preceitos do código, era urgente se criar mecanismos para atender os avanços do mercado frente aos avanços tecnológicos e a política econômica do país”. A autora comenta que os objetivos intrínsecos do primeiro documento permanecem inalterados, apesar das alterações efetuadas servirem para torná-lo mais atual e coerente com a realidade contemporânea.

As considerações sobre o Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro não podem perder de vista o contexto da realidade nacional, bem como, as particularidades de consolidação da ocupação bibliotecária no país como uma profissão. As proposições em torno de um “Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro” demonstram preocupações em dar uniformidade para a ação do grupo, dado, que tal código, na análise de Souza (2002a), apresenta conteúdos basicamente deontológicos.

Já em relação a uma discussão voltada propriamente a uma ética bibliotecária, propondo uma maior interlocução entre as práticas profissionais e o contexto relacional desses profissionais, bem como, com a sociedade na qual se situam, merecem menção os trabalhos de Vergueiro (1998), que mais pontualmente tratou dos direitos dos usuários de bibliotecas e, além deste, o trabalho de Souza (2002a) que respalda sua discussão nos Direitos Humanos, na participação dos profissionais em contextos de interação social e em ação comunicativa, ambos os autores já citados neste estudo.

Para Ferreira (2004), que proferiu palestra sobre “ética e o profissional bibliotecário”, são vislumbradas como atitudes éticas do profissional aquelas que envolvem, desde, o não sonegar informação; atender com educação os clientes; interagir e se comunicar com o público sem discriminação de cor, raça, nacionalidade, religião ou ideologia;

valorização da profissão; participação no movimento de classe (conselho, associação, sindicato); busca de atualização; reivindicação de uma formação de qualidade; reivindicação por melhores empregos e salários e uma atitude empreendedora.

Observa-se também no Brasil, a realização de eventos que tratam mais propriamente da questão ética e da informação, como o Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual e Ética (CIBERÉTICA) realizado em Florianópolis (SC), por duas vezes, sendo a primeira edição em 1998 e a segunda edição em 2003. Tal evento é uma promoção da Associação Catarinense de Bibliotecários (ACB) e o Grupo de Informação e Documentação Jurídica, com a participação do Conselho Regional de Biblioteconomia – 14ª Região (CRB-14), e com o Curso de Pós-graduação em Direito e Laboratório de Informática Jurídica da UFSC e Biblioteca Universitária da mesma universidade. Com o objetivo de discutir questões relativas à informática e à ética no ciberespaço, a realização de duas edições do evento, levando a UNESCO recomendar Florianópolis, como sede da seção latino-americana do Seminário Internacional da Organização das Nações Unidas, INFOETHICS, que trata da ética e da informação nos ambientes eletrônicos<sup>x</sup>.

As questões apresentadas voltaram-se para a referência de discussões e ações em torno de proposições relativas a uma ética profissional bibliotecária.

---

<sup>x</sup> Informações obtidas no *site* oficial do evento, disponível em <<http://www.ciberetica.org.br>>. Acesso em 12 dez. 2004.

#### **4 ÉTICA EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS : natureza de relações**

*O valor de uma biblioteca e de um livro é determinado por sua popularidade real, pela qualidade e dose de influência que exerce na vida intelectual das pessoas que o utilizam (Pierce Butler).*

Algumas discussões em torno da ética e dos profissionais bibliotecários foram percebidas nos fins do século XIX e início do século XX quando ocorre a difusão das bibliotecas públicas, primeiro na Europa, depois nos Estados Unidos, especialmente em relação ao impacto relativo à noção como o de “livros para todos”. Que livros seriam disponibilizados? Até que ponto o bibliotecário estaria apto a intervir nas leituras? São questões que motivaram discussões em torno da prática bibliotecária. Atualmente, as possibilidades de interferência ou não do bibliotecário em relação aos conteúdos informacionais acessados pelos usuários, apontam para um consenso em relação a práticas como a de censura, o bibliotecário não será um censor, mas sim, pautará seu trabalho em prol do livre acesso à informação, à liberdade de expressão, à liberdade intelectual. Um estudo realizado com bibliotecários de bibliotecas públicas da Eslovênia investigou as reações de bibliotecárias diante de temas polêmicos como, pedofilia, suicídio, pornografia e pintura de cadáveres, temas considerados pelos pesquisadores como eticamente e moralmente disputáveis (JUZNIC et al, 2001). Os resultados da pesquisa apontaram para o fato de que certas dificuldades na recuperação de informações relativas ao tema, como indicação de outras fontes para pesquisa fora da biblioteca foram compreendidas como questões de qualidade no serviço de referência e não como questões éticas.

##### **4.1 A BIBLIOTECA PÚBLICA**

A biblioteca pública definida como “centro local de informação” pelo *Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*, destaca que em tais bibliotecas, a informação deve estar acessível a todos. A igualdade de acesso é mencionada como forma de “fornecer as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais”. O

Manifesto destaca como missões chaves das bibliotecas públicas aquelas relacionadas à informação, alfabetização, educação e cultura.

Esse conceito de biblioteca é fruto de um contexto político e social no qual se considera que os ideais como a liberdade, prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos serão alcançados a partir da posse da informação por estes indivíduos, que no papel de cidadãos e membros do Estado terão condições de exercer seus direitos e um papel ativo na sociedade. McGarry (1999) destaca a liderança americana no desenvolvimento dos ideais da biblioteca pública. Segundo o autor, o desenvolvimento das bibliotecas está relacionado à crença jeffersoniana de que uma democracia depende para sua sobrevivência e prosperidade de cidadãos informados e educados para fazer escolhas sensatas. Esses ideais já fazem parte do contexto das bibliotecas antes mesmo do seu significado moderno. Serrai (1975), ao comentar as idéias de Leibniz, filósofo e também matemático que ocupou cargo de bibliotecário no ano de 1676, mostra que ele difundiu idéias que conferem à biblioteca o caráter de instituição pública igual à escola, evidenciando nelas os ideais iluministas e a confiança no progresso da humanidade.

Retrocedendo um pouco mais na história, McGarry (1999) destaca a existência de bibliotecas públicas em Atenas e na Roma Antiga. Porém elas diferiam essencialmente do significado atual da palavra. A biblioteca pública nos moldes atuais começa a ganhar fôlego no Renascimento, quando a educação passa a ser difundida (principalmente devido à difusão das universidades) (SERRAI, 1975). Mas elas surgem, efetivamente, na Inglaterra e nos Estados Unidos, em meio à industrialização, com um papel social delineado, o de educar as classes mais baixas, qualificando os trabalhadores, e, além disso, preservando os valores sociais vigentes (MUELLER, 1984). Nogueira (1986) ressalta que para cumprir esse “papel oficial”, a preservação dos valores sociais vigentes, impõe-se o controle dos conteúdos das leituras. Vale notar que, por volta de 1850, nos Estados Unidos e na Inglaterra, são promulgadas leis que destinam recursos públicos para a construção e manutenção de bibliotecas públicas (SERRAI, 1975).

Para Battles (2003) o século XIX foi um século de construção de bibliotecas, a industrialização permite de um lado uma maior produção e difusão do livro e por outro lado, requer um trabalhador mais qualificado, capacitado para novas tarefas de produção e consumo. O acesso à informação, a partir de uma noção utilitarista que imperava na época, remete a uma visão em torno da idéia da difusão da educação, bem como, das bibliotecas, instrumento para tal. Veja-se, por exemplo,

Mil [John Stuart] dizia que as massas “não sabiam fazer cálculos” e “careciam de bom senso prático”, mas que uma boa educação iria ensiná-las a fazer cálculos corretos, transformando seus membros em consumidores moderados, sensatos, e em trabalhadores bem treinados e cheios de aspirações [...] como diz o historiador das bibliotecas, Alistair Black, “assimilando os poderes da razão alimentados pela educação, as massas acabariam aceitando os princípios do capitalismo como verdadeiros (BATTLES, 2003, p. 138).

Inicialmente tal noção, relativa à difusão da educação e da informação, vai se materializar nos chamados “salões de leitura cartistas” precedidos pelas bibliotecas públicas, que além desse argumento pragmático, foram defendidas como um local que, por meio dos livros, leva à felicidade, à reflexão, a uma preocupação com o próximo, base para um altruísmo (BATTLES, 2003). Battles (2003) destaca que os pensadores utilitaristas influenciaram o projeto de bibliotecas públicas.

Nos Estados Unidos, bibliotecários acadêmicos se preocuparam com os “novos tipos de livros” que vinham sendo produzidos. Tais também eram as preocupações de bibliotecários progressistas, “assombrados com a variedade de material de leitura, despreparadas para encontrar e ler os melhores e mais belos livros, as pessoas comuns iriam retirar-se, insatisfeitas, levando consigo seu potencial” (BATTLES, 2003, p. 149). Ou seja, essa mudança, relativa a uma noção de acesso à educação e à informação voltadas para objetivos pragmáticos, a efetiva ampliação do número de livros disponíveis, novas bibliotecas públicas, geraram embates, preocupações, anseios e novos modos de fazer e pensar a biblioteca pública. Lindoso (2004, p. 133) sintetiza esse momento,

a última mutação do conceito de biblioteca, ocorrida nos dois últimos séculos, é a da sua transformação de *locus* do cânone oficial em reduzida lista dos títulos clássicos que uma pessoa bem formada, instruída, deveria conhecer, no imenso instrumento de divulgação do conhecimento, informação e lazer aberto a todos. A biblioteca particular, com os livros selecionados acessados somente pela elite da sociedade, transforma-se na biblioteca pública.

Mueller (1984) salienta que, no início do século passado, o foco das bibliotecas na educação é expandido para a cultura. Porém é a partir das mudanças sociais causadas pela Segunda Guerra Mundial que surgem preocupações como a liberdade de pensamento e serviços com ênfase no indivíduo (MUELLER, 1984). Conforme a autora, a biblioteca incorpora novas funções de caráter comunitário, visível na criação de novos serviços (final dos anos 60 e início de 70), com ênfase na responsabilidade social da biblioteca, “serviços aos carentes, recrutamento de minorias, tomando posições em questões sociais e políticas, cooperação com outras agências, reordenação de prioridades, defesa

atuante da liberdade intelectual e de seus praticantes, reestruturação das bibliotecas pouco usadas, rejeição de toda limitação no acesso a bibliotecas” (MUELLER, 1984, p. 31). Cabe destacar que é nesse contexto que o Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas foi publicado inicialmente em 1949.

O contexto entre guerras marca o que Battles (2003) denomina de século de destruição das bibliotecas em função de incêndios e uma censura que motivou a destruição de grandes quantidades de volumes de livros. O autor cita o exemplo da cidade de Louvain (Bélgica) que teve seus mais de 500 anos de vida intelectual presentes em sua biblioteca destruídos junto com a arquitetura gótica da cidade durante a 1ª Guerra Mundial. Após a reconstrução da biblioteca, a mesma é destruída novamente, agora na 2ª Guerra Mundial, quando a responsabilidade pelo incêndio fica numa troca de acusação entre alemães e ingleses (BATTLES, 2003).

Fora esse tipo de ação, durante a 2ª Guerra, grupos nazistas, descreve Battles (2003), promovem a queima de livros a partir de listas, tendo como alvo principal, os chamados “bordéis literários” (pequenas coleções populares de romances). Battles (2003) salienta que nos saldos da 2ª Guerra estão estimativas que apontam a destruição em incêndios promovidos como cerimônias, em torno de 100 milhões de livros e mais de 6 milhões de seres humanos (maioria semitas). É interessante ressaltar, que conforme Battles (2003), até a 2ª Guerra, as bibliotecas públicas alemães eram classificadas como uma instituição moribunda, tendo no nazismo sua época de ouro. Conforme o autor citado, de um lado, tais bibliotecas servem para nutrir o senso de etnicidade de cunho nacionalista e, de outro lado, se forma todo um movimento em torno da disponibilização de livros nos guetos judeus, que serviam para a evasão, para buscar ou encontrar uma saída diante das condições precárias de vida existentes.

Em relação ao papel atribuído às bibliotecas públicas, algumas questões merecem um olhar mais atento.

Para Flusser (1980), que discute um conceito de uma “biblioteca verdadeiramente pública”, a difusão da idéia de ação cultural colabora para avançar na realização do ideal de igualdade de acesso atribuído a tais bibliotecas. O autor destaca que, na Idade Média, a criação artística tinha uma utilidade social globalmente aceita, pertencia ao domínio do público. Já na Renascença, esta passa a ser uma fruição individual, um bem econômico, e isso serve para gerar um distanciamento entre grupos sociais e cultura, representando a base do surgimento do fenômeno do público e o não público (FLUSSER, 1980). O não público, seria constituído das pessoas não usuárias de equipamentos culturais,

ou por desconhecerem tais equipamentos, ou por não terem domínio de linguagens necessárias para seu acesso, no caso das bibliotecas, quando se prioriza a informação registrada, de alguma forma, o analfabeto estaria fora do rol do público que tal biblioteca abarca. As considerações do autor mostram que a grande maioria da população constitui o não público. Para Flusser (1980) a biblioteca verdadeiramente pública deve se voltar para o “não público”, numa perspectiva de um trabalho de ação cultural, a biblioteca pública permitiria o expressar-se, o criar, o recriar, o decidir, o optar a partir do direito da palavra, e nesse trabalho estaria exercendo sua aspiração fundamental, a igualdade.

Na literatura que trata da biblioteca pública, comumente se observa uma preocupação com o conceito de “gratuidade” e de “acesso igualitário” à informação, o que amplia o âmbito de atuação da biblioteca para com um público heterogêneo ou segmentos deste “todo público”. Suaiden (2000) sustenta que ao buscar “ser tudo para todos” a biblioteca pública perde seu prestígio e poder, dada a falta de estrutura para tal tipo de empreitada. Na sua abordagem, o autor vai destacar a realização de estudos de usuários e comunidades, que possam dar conta deste tipo de biblioteca, no sentido de trabalhar com indicadores que permitam a proposição de serviços adequados às necessidades na realidade da atual Sociedade.

Neißer (2002), por sua vez, trata da realidade das bibliotecas públicas alemãs a partir da Biblioteca Pública de Colônia, descrevendo inúmeros serviços prestados *on-line* e, serviços que se preocupam com a capacitação (formação de competências) para o uso das tecnologias da informação. Neißer (2002, p. 2) considera que o papel das bibliotecas públicas na sociedade da atual é “cobrir todas as necessidades informacionais da população e tornar-se centro de informação para todos” como garantia de democratização da informação, salientando que para a realização desta missão essas bibliotecas precisam ter acesso irrestrito a todos os canais informacionais.

Rodriguez Parada (2002) chama atenção para a concepção de biblioteca pública como uma ferramenta pedagógica com função de intermediar a garantia de acesso e localização da informação com igualdade de oportunidades. De outro lado, destaca que a biblioteca também é um lugar de encontro e acolhida, ressaltando que, neste espaço, há possibilidade de convivência de pessoas de idades diferentes, com interesses distintos. Para esta autora a biblioteca deve fazer parte da política cultural municipal, sendo uma instituição capaz de servir à comunidade com o acesso à informação para todos os cidadãos atuando em cooperação com outras instituições e grupos da área cultural e educacional.

Pensar a biblioteca pública como parte de uma política cultural, seja municipal ou nacional, leva-nos a refletir sobre os ideais democráticos da sociedade e a efetiva participação de seus membros. McGarry (1999) salienta que,

a biblioteca pública [...] é a instituição que fornece um serviço gratuito a toda a população de uma comunidade, distrito ou região, sendo em geral financiada, no todo em parte, com recursos públicos. Não se trata simplesmente de concordar vagamente com o ideal; deve-se estar disposto a pagar imposto por ele. O serviço da biblioteca pública não é grátis em sentido absoluto; é gratuito no momento em que é prestado (McGARRY, 1999, p. 117).

Essas considerações permitem refletir sobre a trajetória da biblioteca pública, mostrando que ela se transforma conforme a sociedade e vai se transformando. Observa-se que não se trata da simples assimilação de um conceito ou ideal, mas sim, de compreender toda uma série de relações que acompanham essa instituição e que fazem dela um local tão defendido e ao mesmo tempo, conforme apontam alguns autores (NEIßER, 2002; RODRIGUEZ PARADA, 2002), tantas vezes desprovido de recursos capazes de efetivar seu funcionamento em uma sociedade complexa como a atual.

Com atenção para a realidade informacional da sociedade atual, a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA), apresentou em 2001, a publicação das *Diretrizes IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, documento que oferece diretrizes práticas e normas visando servir a profissionais bibliotecários ou encarregados de bibliotecas públicas como ferramenta de apoio na criação ou gestão de tais instituições. Tal documento parte da publicação em 1973, pela IFLA, das *Normas para bibliotecas públicas*, editado com modificações em 1977, substituído em 1986 pelas *Diretrizes para bibliotecas públicas*. Esse documento se volta para uma orientação na realização de projetos de biblioteca pública, o qual se respalda em princípios fundamentais para essas bibliotecas, enunciados no *Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*. É importante destacar, que tais textos reforçam argumentos favoráveis à difusão, manutenção e ampliação de bibliotecas públicas, com vistas, a garantia de acesso à informação a todos os membros da sociedade.

## 4.2 BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO BRASIL

*Não se trata simplesmente de “amar aos livros”. O problema é muitíssimo mais grave [...] como reciclar milhões de pessoas para novos tipos de atividades sem que tenham acesso aos livros?*  
(Felipe Lindoso)

A primeira biblioteca pública criada oficialmente no Brasil foi a Biblioteca Pública da Bahia, no governo do então Capitão General da Província, o Conde dos Arcos, por iniciativa de Pedro Gomes Ferrão Castello Branco, instituída em 1811, concebida como uma instituição voltada para a instrução do povo (ARAÚJO, 2002). Araújo (2002) menciona que dada à hierarquia social, período histórico relativo a implantação da Biblioteca Pública da Bahia de Todos os Santos, esta não viria atender às camadas mais amplas da população (analfabetos e escravos). Na análise desta autora, o Estado permaneceu à parte das questões relativas às bibliotecas públicas até 1937.

Em 1937, durante o Estado autoritário deu-se a criação do Instituto Nacional do Livro (INL), o qual teve, dentre suas competências o incentivo, a criação e o auxílio na manutenção das bibliotecas públicas no país (ARAÚJO, 2002). Numa análise do discurso de criação do INL, Araújo (2002, p. 32) mostra a preocupação do Estado em proteger o livro, considerado “a mais poderosa criação do engenho humano” revelando o interesse de controle e exercício de poder do Estado. Esta preocupação centrada no livro aparece no discurso do INL em meados de 1960, quando trata da criação de bibliotecas por todo o país, “no mínimo uma em cada município, como reação salutar para o livro e a Cultura Brasileira” (ARAÚJO, 2002, p. 46) contribuindo, não para a solução do problema da leitura e acesso à informação, mas sim para a publicação de obras literárias e de outros tipos.

Numa trajetória da biblioteca pública brasileira, cabe destacar a criação do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), em 1975, o qual teve como órgão coordenador o INL. Conforme destaca Almeida (1994, p. 7), este sistema “era apontado como alternativa para integrar e aprimorar as bibliotecas existentes, estimular a criação de novas e maximizar o uso de recursos”, levando à criação de sistemas estaduais de bibliotecas públicas. Ainda conforme este autor em 1990, com a extinção do INL criou-se o Departamento Nacional do Livro com competências para “coordenar, manter e apoiar o SNBP” (ALMEIDA, 1994, p. 7). É, em 1992 (Governo Collor) que o SNBP é instituído por decreto presidencial (n. 520 de 13 de maio de 1992) coordenado agora pela Fundação

Biblioteca Nacional, tendo como objetivo principal “o fortalecimento das bibliotecas públicas no país” (SISTEMA..., 2003, p. 1).

É no âmbito do Ministério da Cultura (MinC), Secretaria Nacional do Livro e da Leitura (SLL), que foi apresentado o programa “Uma biblioteca em cada município”, instituído durante a o Governo do então presidente Fernando Henrique Cardoso (1995-1998 e 1999-2002). Ao observar o texto do Programa, percebe-se, como preocupação central, a formação de “um país de letrados” demonstrando consonância com a realidade de um país que ainda apresenta altos índices de analfabetismo e uma prática de leitura fraca. Consta como objetivo do programa, “a implantação de bibliotecas públicas em municípios que não as possuem e – em casos muito especiais – revitalizar Bibliotecas Públicas agonizantes” (MINISTÉRIO DA CULTURA, 1996, p. 3). O conceito de biblioteca pública adotado por esse programa considera a mesma como “instituição fundamental para o desenvolvimento educacional, cultural e social dos povos modernos, que não pode ser encarada como um simples depósito de livro” (MINISTÉRIO DA CULTURA, 1996, p. 3).

Em relação ao Programa “Uma biblioteca em cada município”, Lindoso (2004) ao abordar a relação entre mercado editorial, políticas culturais, nas quais se inclui a biblioteca pública, tece algumas considerações em relação ao programa citado. Lindoso (2004) inicia por destacar o MinC como primo pobre, mencionando a incapacidade de negociação deste Ministério. É importante destacar que o programa previa inicialmente o estabelecimento de convênios com prefeituras, às quais promulgariam lei, criando biblioteca pública, cedendo espaço físico, pessoal e linha telefônica, recebendo do MinC, computador com acesso à Internet e recursos para compra de acervo de livros, em torno de dois mil títulos, além disso, recomendava-se aos municípios contemplados a realização de um programa de formação de pessoal (curso a distância). No segundo ano do Programa, houve uma mudança, quando os recursos para compra de livros passaram a ser centralizados, adquiridos pelo MinC. Para Lindoso (2004, p. 168), essa centralização representa um velho estilo de “comissionar doutos para resolver o que a plebe deve ler”. Efetivamente, esse tipo de ação desconsidera, por vezes, os interesses e necessidades de leitura das comunidades locais, além disso, em relação à implantação de bibliotecas, essa centralização vai contra conhecimentos biblioteconômicos que afirmam a importância de estudos de comunidades e de usuários para a efetiva implantação de bibliotecas. Um exemplo, que mostra a importância da realização de tais estudos, antes da implantação de serviços de biblioteca, foi realizado em Campinas (São Paulo) com objetivo de conhecer os interesses de leitura para servir como indicadores de critérios para a seleção e aquisição de acervo (VALIO, 2003) que mostram um esforço no

sentido de perguntar e explorar as necessidades e interesses dos usuários antes de oferecer os serviços e formar acervos para subsidia-los. Porém na literatura biblioteconômica poucos trabalhos descrevem a realização deste tipo de estudo, o que deixa a possibilidade de pensar que, ou tais estudos não estão sendo realizados ou não estão sendo divulgados aos pares. Situação esta que serve para agravar ou confirmar atitudes centralizadoras, adotadas em programas governamentais de aquisição de livros, geralmente associados, como comenta Lindoso (2004), a interesses duvidosos quanto às formas de aquisição de tais materiais, consta-se inclusive contra-sensos.

A última “seleção” do MinC na gestão de Weffort [então ministro] foi ainda pior. A SLL não respeitou nem mesmo o trabalho da comissão que tinha nomeado. O secretário De Fiore decidiu, por conta própria, modificar a lista com base nas indicações de uma instituição privada chamada Instituto Brasil Leitor e acrescentou alguns títulos “com base em sua experiência de pai e professor” (LINDOSO, 2004, p. 168-9).

Para Lindoso (2004) algumas das deficiências do Programa do Governo Cardoso compreendem, a falta de um cadastro confiável em relação à situação das bibliotecas públicas brasileiras (as informações que o Ministério dispõe, dependem da iniciativa das próprias bibliotecas); a falta de planejamento no quesito municípios atendidos pelo Programa; a falta de acompanhamento sistemático da execução dos convênios e funcionamento das bibliotecas atendidas e a promoção do programa de formação com participação voluntária.

O Programa “Uma biblioteca em cada município” tratou também da informatização das bibliotecas públicas, atribuindo a colaboração do “Programa Sociedade da Informação no Brasil” questões relativas à estruturação das bibliotecas em relação às tecnologias da informação, bem como, propiciou o acesso público à Internet. Na proposta de implantação da Sociedade da Informação no Brasil, o *Livro Verde* (TAKASHAHI, 2000) considera as “bibliotecas, museus e escolas” pontos focais para o acesso à Internet. Um questionamento, relacionado a esse tipo de programa, parte da compreensão do papel social do profissional bibliotecário, que a partir de entidades e de outros órgãos representativos de sua categoria participa de processos decisórios relativos à informação na sociedade. Tais mecanismos de participação podem levar tanto a reivindicação de benefícios aos membros da sociedade, como denunciar possíveis aspectos políticos ou econômicos que limitam formas de gerar maior bem-estar para toda a sociedade. Essa preocupação aparece no trabalho de Souza (2002b) que ao fazer uma leitura da DUDH chama atenção dos profissionais da informação (bibliotecários, arquivistas, museólogos, documentalistas, gestores, dentre outros) para sua atuação na luta por direitos humanos, informação e cidadania. O autor trata da “negação do

acesso universal a toda a informação por toda a sociedade” destacando que essa “negação” está relacionada, dentre outros, ao fato de “que a fragilidade da economia dos países pobres os incapacita de poder pagar os custos atribuídos para a informação advindo de sua proteção econômica e jurídica” (SOUZA, 2002b, p. 346). Na sua argumentação, o autor alerta os profissionais supra-citados de “o que está por trás de programas internacionais como a Sociedade da Informação têm origem econômica e representam o interesse das grandes corporações produtoras de *hardwre*, *software*, equipamento e meios de telecomunicações” (SOUZA, 2002b, p. 347).

Vale notar, que no Governo atual (governo de Luis Inácio Lula da Silva, 2003-2006) está em implantação o programa “fome de livro” que destaca “a necessidade de formar uma sociedade leitora como condição essencial e decisiva para promover a inclusão social de dezenas de milhões de brasileiros [...] para uma vida digna e a estrutura de um país economicamente viável” (MINISTÉRIO DA CULTURA, 2004, p. 4). No documento que descreve o Programa (documento em processo de setembro de 2004), salienta-se a importância de uma política de estado, “política nacional do livro, leitura e bibliotecas”, como forma de assegurar ações coordenadas que envolvam diferentes esferas de governo, empresas públicas e privadas, bem como, organizações da sociedade civil e voluntários. Nessa perspectiva, a proposta do Governo atual propõe realizar um conjunto de ações e programas, coordenados pelo MinC, integrando governo, mercado e sociedade. O documento em questão pontua como eixos principais para uma política para o livro, a leitura e as bibliotecas: democratização do acesso ao livro e à leitura; fomento à leitura e à formação; valorização do livro e da leitura; apoio à criação e à produção, descrevendo diretrizes básicas, estratégias de ação e proposta de estrutura e financiamento em torno da implantação de tal política.

O fato da proposta em torno da implantação do “Fome de livro” ainda estar em andamento, impede uma avaliação em relação à realização de tais ações e programas que como propostos, tendem a levar a uma política de Estado. Porém, é cabível salientar que a implantação de uma política de Estado em favor do livro, leitura e bibliotecas, se realizada e dependendo dos termos que se realizar, representará um avanço em relação aos costumeiros programas que são substituídos a cada nova gestão governamental, deixando margem para discontinuidades. O que é preocupante são algumas relações mal esclarecidas como trata Sebastião Nery (2004), em matéria publicada no Jornal Tribuna da Imprensa *on line*, intitulada *O coronel do livro*. Relações essas que para Sebastião Nery (2004) o coronel do livro, Correa Lago, atual diretor da Fundação Biblioteca Nacional, monopoliza uma série de funções relacionadas a instituições, programas e prêmios literários, sendo que o mesmo, ocupou, antes

da Biblioteca Nacional, as pastas da SLL e posteriormente do Programa Nacional Biblioteca da Escola. A principal crítica de Nery (2004) é para o que ele considera a privatização da Biblioteca Nacional, quando o lançamento da revista “Nossa História” estaria favorecendo banqueiros. A revista em questão é editada por um banco, que em nome dos trabalhos de editoração da mesma, tem acesso ao patrimônio secular da Biblioteca Nacional, o qual vem sendo fotocopiado, digitalizado e filmado, quando, “hoje, qualquer disquete com documentos raros vale milhões” (SEBASTIÃO NERY, 2004, p. 2). Além disso, a falta de qualquer licitação respalda os comentários de Sebastião Nery (2004, p. 2) que finaliza, “e a Biblioteca está entregando isso à empresa do banqueiro Faria a troco de quê? Hoje, a revista a R\$6,80 vende 50 mil exemplares. O projeto é pôr na rede escolar com 2 milhões e meio. É melhor negócio do que o banco”.

No entanto, é importante observar que na literatura da área sobre bibliotecas públicas, a partir da década de 80, há um razoável número de publicações que tratam destas bibliotecas e da ação cultural como forma de democratizar o acesso à informação, dentre as quais, artigo de Flusser (1980) que trata da ação cultural com base nas teorias de Paulo Freire.

Milanesi (1997) em seu trabalho “A casa da invenção” aborda as relações da biblioteca com as demais instituições culturais no país, destacando a importância da ação cultural no ambiente da biblioteca. Além disso, Milanesi (1989), em outra obra, discorre sobre as bibliotecas como centros de informação. O autor escreve sobre a circulação de todos os tipos de dados, utilizando-se dos recursos modernos da informática, com atenção para a liberdade de opinião, o que leva, para o autor, ao objetivo da biblioteca: “tornar livre o acesso a todo o conhecimento – sem travamentos”, podendo “ser arma ou alavanca, permitindo ao cidadão, possuidor de voz própria, mover-se e mover” (MILANESI, 1989, p. 6).

Almeida Júnior (1997a), ao tratar das bibliotecas públicas brasileiras, ressalta a centralidade do livro como suporte de informação disponível na biblioteca, o que pressupõe o domínio da leitura e da escrita por seus usuários. Isso seria um fator excludente de grande parte da população do espaço da biblioteca em função da realidade educacional do país. Trabalhos como o de Feitosa (1997) questionam o distanciamento da biblioteca com o seu público. Na abordagem do autor, o problema básico é a falta de comunicação, uma distância que se torna intransponível dada à prepotência que a biblioteca representa para os membros da comunidade. Tal prepotência diz respeito às próprias representações dos membros da comunidade em relação à biblioteca como um local voltado para um público que não os inclui.

De um modo geral, as bibliotecas públicas, no Brasil, tem uma história peculiar: em determinados momentos ficam no esquecimento, porém não deixam de atender pessoas. Nelas circulam, eruditos ou intelectuais, donas-de-casa, não raro pedreiros que pretendem estudar e cursar engenharia. Outras vezes, tornam-se objeto de preocupação, como no caso do Governo ditatorial quando talvez as bibliotecas públicas só tenham sido notadas pelo Estado, exatamente, por apresentar a possibilidade de algum tipo de subversão à ordem estabelecida.

#### **4.2.1 Bibliotecas Públicas em Santa Catarina**

A história das bibliotecas públicas em Santa Catarina tem como marco a criação da Biblioteca Pública do Estado, em 31 de maio de 1854, e inaugurada em 9 de janeiro de 1855.

Em consonância com as proposições do INL, através do SNBP, em 1978, iniciaram-se as conversações para implantação do Sistema de Bibliotecas Públicas em Santa Catarina (SBPSC) que foi formalizado em 1979, num convênio entre a Fundação Educacional de Santa Catarina (FESC)/Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Conforme Mafra (1989), os objetivos do Sistema compreendiam: motivar os poderes públicos, estadual e municipal, para a manutenção de bibliotecas públicas operantes; promover a melhoria e funcionamento das bibliotecas públicas; promover um melhor aproveitamento dos acervos, com programas de cooperação e serviços de extensão e manter o controle dos acervos por meio de um catálogo coletivo.

Como mostra Mafra (1989), em 1979, por meio de questionário enviado aos municípios catarinenses, o SBPSC confirmou a existência de 117 bibliotecas públicas em Santa Catarina em um universo de 197 municípios. Segundo a autora, 19 municípios pólo integravam o Sistema como unidades multiplicadoras da ação do mesmo. Conforme Taylor e Maia (1982), essas bibliotecas possuíam acervos de 3 a 4 mil exemplares, pessoal não habilitado, organização precária, excetuando os municípios de Blumenau e Joinville. É importante observar que dessas bibliotecas apenas 7 possuíam bibliotecário habilitado em seu quadro de pessoal. Cabe destacar que somente durante a década de 70 que foram implantados os Cursos de Graduação em Biblioteconomia na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) e na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Pesquisas recentes sobre “as bibliotecas públicas municipais catarinenses” buscaram conhecer a realidade dessas bibliotecas a partir de pesquisa documental e de

consultas aos municípios catarinenses (EGGERT-STEINDEL et al, 2000). Foram enviados questionários para os 293 municípios do estado: destes, 161 responderam à pesquisa. Dos respondentes, 39 declararam não possuir biblioteca pública. Os outros 93, responderam positivamente quanto à existência da instituição no município. Em relação ao perfil das bibliotecas, vale destacar que no quadro de funcionários das bibliotecas públicas catarinenses, apenas 10% contam com bacharéis bibliotecários em seus quadros. Outros dados servem como indicadores da realidade destas bibliotecas. Consta que 74,2% delas não possuem sede própria. Dentre os seus objetivos destaca-se a preocupação em atender o público estudantil, de primeiros e segundo grau. Geralmente estão subordinadas às Secretarias Municipais de Educação. No geral, as bibliotecas não contam com recursos próprios. A pesquisa destaca também dados em relação aos acervos que se concentram entre 5 mil a 10 mil volumes, sendo sua organização precária. As autoras da pesquisa mostram a preocupação de sensibilizar as autoridades do Estado de Santa Catarina quanto a essa realidade, salientando a importância da biblioteca pública como uma agência social de informação.

Desde 1999, o SBPSC encontra-se inoperante. Essa situação é, no mínimo, preocupante, pois ações como cooperação entre bibliotecas ficam prejudicadas em uma realidade na qual as bibliotecas públicas apresentam carência de recursos para sua funcionalidade. Matéria publicada recentemente em jornal de circulação estadual destaca que são 53 os municípios catarinenses sem biblioteca pública (FRANTZ, 2004). Dentre os aspectos ressaltados para a carência em relação a acervos, equipamentos, modernização e recursos humanos das bibliotecas públicas catarinenses está, a eliminação do cargo de gerente da Biblioteca Pública Estadual, incluída na reforma administrativa do Governo do Estado além disso, o Sistema de Bibliotecas Públicas de Santa Catarina que está sem comando oficial desde 1998.

A realidade das bibliotecas públicas catarinenses é preocupante, principalmente, no que diz respeito à Biblioteca Pública do Estado, localizada em Florianópolis, que, enquanto tal, tem como missão fomentar a manutenção, conservação e desenvolvimento da memória cultural do Estado. Conforme nota veiculada na imprensa, a Biblioteca Pública do Estado conta, atualmente, com metade dos funcionários considerados necessários para seu efetivo funcionamento, sendo que até 2010 todos os atuais funcionários estarão aposentados (FRANTZ, 2004).

Essa realidade tem motivado bibliotecários catarinenses, por meio da Associação Catarinense de Bibliotecários (ACB), a organizar ações visando discutir e pensar soluções para o quadro que se pinta. Uma dessas ações aconteceu, por ocasião de Seção

Solene na Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina, comemorativa aos 150 anos da Biblioteca Pública do Estado, quando a entidade distribuiu, junto a deputados e convidados, uma “Carta Aberta à Comunidade Catarinense” denunciando e protestando contra a forma pela qual o Estado vem conduzindo a Biblioteca Pública do Estado. Durante o último Painel Biblioteconomia em Santa Catarina (23ª edição, 2004) o Grupo de Bibliotecários em Bibliotecas Públicas (GBP-SC) (vinculado à ACB constituído por bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas e bacharéis em biblioteconomia com pesquisas relacionadas a essa temática), criado no último ano, promoveu o III Fórum de Bibliotecas Públicas. Em tal fórum, participaram de mesa debatedora, representante do Programa Nacional do Livro e da Leitura – Fome de Livro, apresentando o programa, bem como, a coordenadora do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Com a participação de representante do Grupo de Bibliotecários em Bibliotecas Públicas, discutiu-se a realidade catarinense em relação a tais bibliotecas.

É neste contexto que se situam os profissionais bibliotecários, principais atores desse estudo.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Um estudo que se propõe científico deve observar certos critérios sistemáticos de investigação que quando descritos permitam a repetibilidade experimental ou observacional. Nas ciências sociais, muitos têm sido os esforços no sentido de desenvolver métodos que garantam a cientificidade das chamadas pesquisas empíricas. É nesse contexto que a partir de 1930, conforme Becker (1994), diversos sociólogos que passaram a se dedicar ao estudo de métodos científicos, foram chamados de metodólogos, por se especializar no desenvolvimento de teorias e métodos de pesquisa. Becker (1994) questiona esse fenômeno destacando características próprias do fazer pesquisa científica, tecendo críticas negativas em relação a essa realidade. O referido autor salienta sua preferência pelo que chama de “modelo artesanal de fazer ciência”, quando “cada trabalhador produz teorias e métodos necessários para o trabalho que está sendo feito” (BECKER, 1994, p.12). Nesse modo de fazer pesquisa, o próprio pesquisador passa a aprimorar os métodos por ele adotados e a cientificidade da pesquisa é garantida por uma coerente e fidedigna descrição dos procedimentos usados.

É com um olhar atento para a cientificidade desse estudo que neste capítulo serão descritos os procedimentos metodológicos adotados no processo de realização desta pesquisa, com atenção para o tipo de pesquisa, os instrumentos de coleta e de análise de informações, o campo e atores envolvidos para a realização deste estudo em Bibliotecas Públicas catarinenses.

### 5.1 TIPO DE PESQUISA

Considerando o intuito de conhecer noções de ética de profissionais bibliotecários no ambiente da Biblioteca Pública, este estudo realizou-se com a adoção de uma abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa se preocupa com níveis de exploração da realidade que não podem ser quantificáveis (MINAYO, 2002). Á propósito, Minayo (2002, p. 21) afirma que a pesquisa qualitativa,

trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Conhecer como uma idéia é expressa a partir das manifestações discursivas dos atores sociais implica em adentrar, por meio desses discursos, em universos de significados, de interação social, em um modo de ver a realidade, ou seja, suas representações que se pode dizer sociais. Assim, a fundamentação teórica e metodológica desta pesquisa mostra um modo de estudar a realidade social, sendo que, em vista dos objetivos deste estudo, permite identificar as qualidades de um discurso em torno das noções de ética em bibliotecas públicas.

Considerando que “conceber as representações sociais consiste em entendê-las como a expressão do que pensa ou acha determinada população sobre determinado tema” (LÈFEVRE e LÈFEVRE, 2003, p. 30), as representações sobre ética dos bibliotecários foram resgatadas a partir de suas manifestações discursivas. Os discursos, conforme Lèfevre e Lèfevre (2003), são compostos de atributos qualificáveis, os quais foram tratados pela técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), conforme será descrito mais adiante neste capítulo.

### 5.1.1 Da Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada nos meses de maio, junho e julho de 2004. Antes de iniciar a coleta dos dados, aconteceu um primeiro contato com os responsáveis pelas instituições envolvidas na pesquisa em março de 2003, em virtude de elaboração do projeto para realização desta pesquisa em questão. Naquela época, uma visita às instituições objetivou levantar informações como o número de profissionais bibliotecários atuantes nessas bibliotecas, buscando com isso, conhecer a viabilidade para elaboração do projeto de pesquisa. Após esse primeiro contato, procedeu-se, antes de iniciar a coleta de dados propriamente, uma nova visita às instituições, agora já em abril de 2004, solicitando autorização junto aos responsáveis para realização da coleta de dados.

O instrumental metodológico adotado para a coleta de dados envolveu a adoção de três instrumentos: um diário de campo, questionários e entrevistas.

Durante as entrevistas, procedeu-se o uso de um **diário**, com a finalidade de fazer anotações relativas ao ambiente, às condições motivacionais das entrevistas, bem como, qualquer outro elemento que se configurasse como relevante para enriquecer este estudo. Nesse diário, buscou-se registrar informações que não ficariam registradas nas entrevistas, mas que poderiam ser úteis para uma melhor compreensão dos dados levantados. Serve como exemplo, elementos para a caracterização do ambiente das bibliotecas e do local em que se deram as entrevistas. O diário é um instrumental comumente utilizado nos métodos de

observação na realização de pesquisas etnográficas, pesquisas essas que visam a observação das sociedades, tendo como objeto de estudo, o conhecimento dos fatos sociais (MAUSS, 1993).

Para caracterizar os profissionais entrevistados, utilizou-se de um **questionário**<sup>xi</sup> que foi entregue em cada realização de entrevistas, sendo coletado posteriormente. Em dois casos, as entrevistadas preferiram preencher o questionário durante a entrevista. Tal questionário teve uma aplicação piloto. Participaram desta etapa duas bibliotecárias. Após a aplicação piloto, a forma de questionar sobre o exercício profissional foi alterada, buscando-se com isso maior objetividade e detalhamento para esse eixo de questões, para diferenciar situações como, cargo e função que ocupa, forma de entrada na instituição, tipo de contrato de trabalho.

O instrumento utilizado para a coleta dos discursos foi a entrevista. A entrevista é um meio comumente utilizado em pesquisa de campo e com ela o pesquisador busca obter informações na fala dos atores (CRUZ NETO, 2002). As entrevistas foram realizadas com um roteiro semi-estruturado (ANEXO D), dado que, “(...) é preciso fazer perguntas abertas para um conjunto de indivíduos de alguma forma representativos dessa coletividade e deixar que esses indivíduos se expressem mais ou menos livremente, ou seja, que produzam discursos” (LEFÈVRE e LÈFEVRE, 2003, p. 15).

Em relação ao roteiro de entrevistas, este também foi submetido a uma aplicação piloto juntamente com o questionário. Após a aplicação piloto, alterou-se principalmente, a ordem das questões do roteiro semi-estruturado. Além disso, acrescentou-se uma questão inicial, “fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca”, visando com isso, abrir caminho para o diálogo, para, em seguida, perguntar sobre a relação com usuários, as preocupações do profissional na realização do seu trabalho, e daí sim, questionar mais diretamente sobre a ética. No roteiro de questões elaborado inicialmente, como se pode ver nos anexos deste estudo (ANEXO E, E1 e E2), perguntava-se, primeiramente, “no seu entender, com base na sua experiência profissional, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito”, o que de alguma maneira se mostrou como uma abordagem muito direta ao tema da ética. Nota-se que, em uma conversa preliminar relacionada ao tema pesquisado, leva-se indivíduos a começar a falar, a se familiarizar com o contexto da entrevista, facilitando a relação entrevistado e pesquisador.

---

<sup>xi</sup> O questionário aplicado consta nos anexos deste estudo (ANEXO C).

A coleta de dados transcorreu normalmente nas instituições visitadas. Antes das entrevistas, realizou-se um contato com as entrevistadas (por telefone ou pessoalmente), agendando encontros, buscando, com isso, evitar chegar na biblioteca para a entrevista em um momento inoportuno. Também, observou-se a realização de no máximo duas entrevistas por visita. Apenas em uma ocasião se realizou três entrevistas em uma mesma tarde. Tal cuidado teve como objetivo evitar algum tipo de desgaste do entrevistador que pudesse prejudicar a realização da coleta de dados.

## 5.2 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO

As bibliotecas, nas quais atuam as profissionais entrevistadas<sup>xii</sup> neste estudo, estão situadas no estado de Santa Catarina, na Grande Florianópolis. Cada uma das instituições pesquisadas apresenta especificidades quanto aos seus objetivos, público-alvo, condições de acervo e oferta de serviços, porém, é possível fazer algumas generalizações, traçando um paralelo entre o que coloca a literatura da área e observações *in loco*, bem como, manifestações dos profissionais pesquisados.

Em geral, ao entrar numa biblioteca pública, é fácil identificá-la como outras instituições do rol de serviços públicos, especialmente, aquelas em que se percebe um certo abandono, um certo voltar no tempo. Isso se nota especialmente pelo mobiliário existente, espaço físico e alguns dos métodos adotados para atendimento. Serve como exemplo o balcão de guarda-volumes. Na entrada da biblioteca, um balcão, geralmente de madeira com várias gavetas abertas, compõe um cenário típico de biblioteca pública. Atrás do balcão trabalha um atendente que guarda bolsas ou outros materiais dos usuários. Este, ao receber o material entrega uma senha, uma pequena ficha, gasta pelo tempo de uso, uma solução caseira (cartolina com números grandes, plastificados). A rigidez em relação ao material que “deve” ser deixado no guarda volumes é expressa em cartazes, bem como, no olhar e nas frias e absolutas afirmativas dos atendentes. Observa-se que alguns usuários questionam o fato de terem que deixar seus pertences no guarda volumes, mesmo que a biblioteca não se responsabilize pelo material que ali é depositado. Em ambas as bibliotecas, que foram ambiente desta pesquisa, constatou-se a existência dos guarda-volumes nos moldes descritos acima.

---

<sup>xii</sup> Nestas bibliotecas não há profissionais bibliotecários do sexo masculino.

Em se tratando de retorno ao passado, este é muito mais visível em setores como de obras raras e/ou antigas. Armários de fichas antigas sobre a mesa e inúmeros potes, vidros e outros provimentos com diferentes tipos de materiais: cola, algodão, álcool, pincéis de vários tamanhos, lápis de ponta longa, dentre outros, que servem para realizar o trabalho técnico de conservação e restauro de materiais. Esses materiais fazem parte do referido setor de uma das bibliotecas visitadas. Nele, determinados materiais são guardados em função de sua data de publicação – obras antigas - e outros, por critérios de importância acadêmica, literária, religiosa ou científica, ou mesmo, pelas condições materiais em que foram impressos, alguma encadernação especial, por exemplo, de determinados livros, formam a coleção de obras raras.

Sobre o espaço físico das bibliotecas, ambas estão sediadas em espaço próprio. Os prédios, a princípio apresentam um nível de conservação bom, sendo que uma delas passou, em período recente, por uma ampla reforma. Em relação ao espaço, uma das bibliotecas, apesar de estar em um prédio menor, demonstra ser mais espaçosa, com salas de estudo e pesquisa geral, sala infantil, sala para atividades como aulas e auditório. Porém, esse ambiente que se mostra mais espaçoso condiciona uma quantidade menor de acervo em relação a outras bibliotecas visitadas. Em outro caso, tem-se um prédio mais amplo, porém limitado para comportar o crescimento da biblioteca.

Em relação ao mobiliário, a biblioteca que foi reformada recentemente, dispõe de móveis novos, especialmente, nas salas de leitura em que existem mesas e cadeiras modernas, embora a reforma não tenha passado pelo guarda-volumes. Noutra instituição, na sala de leitura figuram grandes mesas de madeira que servem para ambiente de estudo e pesquisa dos usuários.

Quanto aos acervos, figuram principalmente obras literárias. Todas as bibliotecas visitadas são alimentadas, em termos de acervos, principalmente, por doações, conforme informações obtidas nas próprias bibliotecas. Numa delas, uma das entrevistadas chega a citar, durante a entrevista, da dificuldade que existe em adequar necessidades dos usuários com materiais aprovados nas listas encaminhadas para liberação de orçamento para compra de livros e revistas, dado que nem sempre o que é solicitado é adquirido.

O tradicional espaço das doações existe em ambas às bibliotecas com uma gama de materiais que já não interessam para as mesmas, sendo que nestes casos, quando se trata de material em bom estado e de assuntos de interesse, as bibliotecas procedem doação para outras bibliotecas, para as quais possam interessar. Geralmente, quando em épocas de Natal e final de ano, quando é costume realizar limpeza nas casas, são as bibliotecas públicas

eleitas como escoadouros de materiais impressos, como revistas, livros, jornais, às vezes até cadernos. Isso tudo, faz parte do cotidiano da biblioteca, receber materiais que são de segunda ou terceira mão, e que muitas vezes já trazem conteúdos ultrapassados, como materiais didáticos. Certas doações representam ao bibliotecário mais trabalho e ao administrador da biblioteca a necessidade de pensar um espaço em que se possam armazenar tantos livros, embora ainda seja tão pouco diante da diversidade da produção editorial existente e diante da população que potencialmente haveria de se utilizar desses acervos. A questão focal parece ser adequar necessidades e interesses dos usuários com o acervo disponibilizado pelas bibliotecas. Pode-se considerar que a noção de biblioteca que paira na mentalidade de doadores de livros apresenta uma diversidade, às vezes útil às bibliotecas. Se de um lado algumas doações representam o sustentáculo da biblioteca pública, outras representam um certo desprestígio da instituição, quando se doam materiais já ultrapassados. Cabe destacar, que para algumas pessoas, o livro ainda representa algo “sagrado”, e, portanto não seria justo simplesmente descartá-lo, colocando-o no lixo, então o intuito de doar para a biblioteca pública significa querer tornar esse livro útil. Além disso, é muito comum em países da Europa e nos EUA que doações sejam a base dos acervos de bibliotecas. Vale notar, que, para atrair doações, muitas bibliotecas, ainda na atualidade, procedem a organização dos acervos por proveniência (MCKITTERIK, 2000).

A organização desses acervos obedece, nas bibliotecas estudadas, a sistemas de organização previamente testados e adotados em bibliotecas do mundo todo, como o Sistema de Classificação Decimal de Dewey (CDD) e o Sistema de Classificação Decimal Universal (CDU). Em uma das instituições, o processamento técnico do acervo é realizado em moldes informatizados. Noutra, a biblioteca, na época da realização desta pesquisa, passava por processo de informatização do acervo, quando parte dele fora fechado para consulta pública e o corpo de bibliotecárias estava todo voltado ao processamento técnico.

Dentre as ferramentas de trabalho, uma das engenhocas que freqüentemente se encontra nas bibliotecas públicas é a máquina de datilografia, que aos poucos vem sendo substituída pelo computador. Ainda popular em muitos balcões das instituições públicas, quando determinadas rotinas ainda são trabalhosas, repetitivas, como acontecia com as fichas catalográficas, que exigiam, para sua duplicação, sempre um novo trabalho de datilografia das fichas, posteriormente corrigidos criteriosamente, para daí compor o catálogo da biblioteca. A

engenhoca<sup>xiii</sup> mais moderna, o computador, ainda soa como modernização vindoura, na maioria das bibliotecas públicas, significando instrumento de trabalho para processamento e recuperação do acervo. Quanto à conexão de computadores à Rede Mundial de Computadores – Internet – esse acesso ainda é limitado diante dos discursos que situam a biblioteca pública como “porta de acesso local à informação”. Em uma das bibliotecas visitadas, a Internet ainda não está acessível aos usuários, ela serve apenas para algumas consultas dos bibliotecários e para fins de comunicação da biblioteca com outros órgãos ou instituições por meio do correio eletrônico, porém, conforme relatam as entrevistadas, geralmente está com problemas. Em outra instituição, já figuram algumas máquinas disponíveis para a consulta de usuários. Porém, como citado em entrevista, a Internet não significa a ampliação do acesso da biblioteca às informações como meio facilitador, ou seja, existem computadores para acesso dos usuários, mas se o bibliotecário quiser pesquisar auxiliando o usuário, ou mesmo, buscando a informação para o mesmo, este deverá ficar na fila dos usuários agendados para uso da Internet, pois o computador que está na mesa do bibliotecário não permite o acesso à Rede. Das bibliotecas, uma delas possui página na Internet, vinculada à instituição mantenedora, página que funciona como um folder eletrônico, já que não permite consulta ao acervo, por exemplo.

Em relação aos serviços prestados, observou-se dentre as ofertas, algumas limitações diante do que se propõe uma biblioteca pública, no sentido de facilitar o acesso à biblioteca para toda a comunidade. Apenas uma das instituições visitadas ofereceu, por um determinado período de tempo, serviço nos moldes de uma biblioteca de extensão. Apesar dessa experiência, pode-se considerar que, de um modo geral, faltam serviços como biblioteca itinerante, bibliotecas de extensão em comunidades mais afastadas ou voltadas para comunidades especiais. Ambas as bibliotecas oferecem serviço de empréstimo e outros serviços como fotocópias. Em uma delas, existe um setor voltado à Literatura Braille, leitura para cegos. O público infantil tem um espaço reservado em ambas, o famoso “Cantinho Infantil” no qual são realizadas atividades de incentivo à leitura.

---

<sup>xiii</sup> Termo figurado utilizado como forma de dizer que alguns computadores mais antigos já são popularmente chamados de carroças, indicando que figuram numa geração de máquinas menos potentes, menos rápidas, do que aquelas mais recentemente lançadas.

### 5.3 CARACTERIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS ENTREVISTADOS

A população escolhida para realização desta pesquisa englobou 12 profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas catarinenses. A representatividade desta população está relacionada ao fato de tais bibliotecas estarem situadas no âmbito geográfico da Grande Florianópolis, região que apresenta um índice populacional elevado se comparado às demais regiões do Estado. Além disso, é na Grande Florianópolis que está a sede administrativa do Estado e onde se encontra a maior Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina. Em relação à área de biblioteconômica, é nessa região que estão sediados os dois Cursos de bacharelado em Biblioteconomia existentes no Estado, a ACB e o Conselho Regional de Biblioteconomia – 14ª Região, instituições, entidades e órgãos que dão corpo para a profissão bibliotecária. Este fato faz com que, diferentes eventos e atividades de formação continuada sejam promovidos e realizados em Florianópolis, como por exemplo, o Painel Biblioteconomia em Santa Catarina (evento anual) que em 2004 realizou a 23ª edição. Esse contexto permite que os profissionais bibliotecários atuantes nesta área geográfica, de certa forma, estejam em contato mais estreito com os órgãos de formação e de organização da profissão e, portanto, acompanhando mais atentamente as preocupações de sua ocupação, como a questão em estudo.

Esse meio social integra um conjunto de elementos que levam à socialização destes indivíduos. Como foi ressaltado no capítulo dois, tais indivíduos vivem constantemente imersos em diferentes universos de socialização, o que os torna seres sociais. Desse modo, cada um dos entrevistados vive contextos próprios. Contexto que envolve a família, a escola e uma estrutura de sistema educacional, as crenças ou religião professada. Além disso, tais indivíduos estão em contato com meios de comunicação (rádio, tv, internet, revistas), colaborando para difusão e adoção de idéias, conhecimentos, modos de ser e estar em sociedade. Esses indivíduos interagem em círculo de amigos, com colegas profissionais, dado o próprio papel que exercem como bibliotecários, o que lhes aproxima de um determinado conjunto de conhecimentos e técnicas especiais. No caso dos entrevistados, embora cada um tenha um universo próprio, estes possuem características e partilham de universos comuns, o caso de terem todos cursado o curso de biblioteconomia, todos trabalharem em Biblioteca Pública, todos residirem em uma mesma região, dentre outros que serão descritos a seguir.

Conforme descrito anteriormente, a partir da adoção de um questionário, foi possível caracterizar as profissionais entrevistadas, as informações obtidas são descritas num

formato de texto, dado que neste estudo não se aplicam preocupações com a quantificação dos dados coletados.

Em relação à **faixa etária** das entrevistadas, **seis** estão na faixa dos 46 a 50 anos; **três** entre 35 e 40 anos; **duas** com mais de 50 e **uma** entre 41 e 45 anos. É interessante destacar que a faixa etária das entrevistadas as situa acima dos 35 anos.

Todas as entrevistadas são do **sexo feminino**. Isso reflete uma realidade da área biblioteconômica em que se percebe que, dentre seus membros, há um número maior de mulheres, como ressaltado anteriormente no capítulo 3 deste estudo.

Numa questão aberta, perguntou-se sobre o **estado civil** das entrevistadas. As respostas mostraram que **seis** são casadas; **cinco** solteiras e **uma** divorciada. Em **relação a filhos**, **seis** das entrevistadas destacou não possuir filhos, entre as demais, **quatro** colocaram possuir 2 filhos e **uma** três. **Uma** das entrevistadas não respondeu a questão. Das entrevistadas que possuem filhos, 4 são casadas e uma divorciada. Estas duas questões, referentes ao estado civil e filhos, foram formuladas com o objetivo de conhecer um pouco do universo de relação familiar das profissionais pesquisadas.

Quanto à **formação**, todas são graduadas em biblioteconomia. Esse foi um requisito para seleção da população a ser pesquisada. Em relação ao **ano de conclusão do curso de biblioteconomia**, obteve-se a seguinte distribuição cronológica, 1977 – 2; 1978 – 1; 1979 – 2; 1980 – 2; 1986 – 1; 1990 – 1; 1991 – 1; 1992 – 1 e 1995 – 1. Resumidamente o saldo é de 5 graduadas na década de 1970; 3 nos anos 80 e 6 nos anos 90.

Das entrevistadas, todas se **graduaram** em Santa Catarina, sendo **9** na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e **3** na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). O primeiro curso de biblioteconomia implantado no estado de Santa Catarina foi o da UFSC, em 1973, e, logo em seguida, em 1974, na UDESC. Disso vale notar, que na UFSC o curso teve como principal justificativa a necessidade de pessoal qualificado para atuar na Biblioteca Universitária. Questionou-se sobre **formação em outro curso superior**. **Oito** das entrevistadas não cursaram nenhum outro curso superior. **Quatro** das entrevistadas tiveram uma experiência de formação em outra graduação, porém, destas apenas uma delas conclui o curso de Direito. Quanto às demais, uma delas cursou parte do curso de Engenharia Civil, uma cursou parte do curso de Pedagogia e duas estão cursando Direito atualmente.

**Dez** das entrevistadas assinalaram não ter cursado  **cursos de pós-graduação** nos níveis de especialização, mestrado e doutorado. **Uma** das entrevistadas cursou especialização em “Administração Pública” e **uma** não respondeu às questões relativas ao

item em questão. Sobre pós-graduação, cabe destacar que foram oferecidos, no estado de Santa Catarina, conforme informações obtidas junto à secretaria dos cursos, cursos em nível de especialização na UDESC (Estratégias e Qualidade em Sistemas de Informação em 1987; Museologia em 1999 e Gestão de Bibliotecas primeira turma em 2003 e segunda turma em 2004) e na UFSC (Biblioteconomia em 1979, 1980/81; Informação Tecnológica em 1983, 1985, 1987 e 1990; Organização e Administração de Arquivos em 1987, 1988 e 1995/96; Gestão de Informação para a Competitividade em 1995/96; Gestão da Informação em 1996/97 e Gestão de Arquivos Públicos e Empresariais em 1999 e 2002/03). Em relação ao mestrado na área mais específica de formação das entrevistadas, apenas, recentemente, em 2003, foi implantado oficialmente o curso de Mestrado em Ciência da Informação na UFSC. Porém, isso não deve ser considerado um fator que limite a formação nesses níveis dado que nas universidades sediadas no estado vários outros cursos são oferecidos e muitos destes relacionados à área de formação das profissionais entrevistadas. Destaca-se que não se questionou sobre outras formas de educação continuada até por não ser o propósito direto desta pesquisa.

Quanto ao **exercício profissional**, questionou-se sobre o ano em que iniciou a atuação como profissional bibliotecária. Das 11 respondentes, os anos correspondentes ao início do trabalho foram, 1978 (1); 1979 (2); 1980 (2); 1986 (1); 1982 (1); 1991 (1); 1992 (1); 1993 (1) e 1995 (1). Comparando as respostas com o ano de conclusão do curso de biblioteconomia, observa-se que, quatro graduaram-se e iniciaram o exercício profissional no mesmo ano; quatro apresentaram um intervalo de um ano entre a formação e o início do exercício profissional e três apresentaram um intervalo de dois anos entre a formação e o exercício profissional. Vale lembrar que uma das respondentes não indicou o ano de início do exercício profissional.

Sobre os anos de **atuação na biblioteca pública**, a quantidade de anos indicada foi a seguinte: 7 anos (2); 11 anos (1); 12 anos (1); 15 anos (1); 22 anos (1); 23 anos (1); 24 anos (2); 25 anos (2) e 26 anos (1). Nota-se que a maioria das respondentes supera os 20 anos de atuação em Biblioteca Pública.

Antes de iniciar a atuação na biblioteca pública, 7 das respondentes tiveram **outro vínculo empregatício** e 5 delas não o tiveram. A tabela 1 – Experiências/Vínculos Empregatícios Anteriores - a seguir indica as instituições/organizações nas quais atuaram as profissionais, os cargos ocupados e o tempo de atuação. Salienta-se que dentre as que mantiveram outro vínculo empregatício, quatro tiveram atuação em mais de uma instituição/organização.

### Experiências/Vínculos Empregatícios Anteriores

Instituições/Organizações	Cargos	Tempo (meses ou anos)
Arquivo Histórico de Florianópolis	Diretora	11 meses
Autônoma	Bibliotecária autônoma	6 anos
Companhia de Abastecimento de Água (CASAN)	Recepcionista	6 meses
Escola Dinâmica	Não respondeu	1 ano
Escola do Menor Trabalhador	Diretora	Não respondeu
Fundação Catarinense do Trabalho (FUCAT)	Assistente administrativo	Não respondeu
Fundação Vidal Ramos / Faculdade de Serviço Social	Secretaria geral	9 anos
Hoepcke do Comércio S/A	Telefonista	2 anos
Imobiliária	Auxiliar de escritório	1 ano
INSS	Assistente de serviços gerais	6 meses
IPIUF	Bibliotecária	Não respondeu
Magistério - Governo do Estado	Professora substituta	1 ano
Magistério / Escola	Professora de 1ª a 5ª séries	1 ano
Wilmar Henrique Becker	Auxiliar de escritório	3 anos

Quadro 1.

Em relação à atuação na biblioteca pública, é importante observar que, das respondentes **6 ingressaram por concurso**, sendo que destas, apenas duas fizeram concurso para ocupar o cargo de bibliotecário. Das demais se constatou que, duas não indicaram o cargo pretendido, uma indicou datilógrafa e uma auxiliar de bibliotecário. Dentre as **6 que não ingressaram por concurso**, 3 não responderam sobre o cargo pretendido. Das três respondentes têm-se: assistente administrativo (2) e auxiliar de bibliotecário (1).

Questionou-se também sobre o **vínculo permanente de trabalho na instituição**. Responderam estatutário três das profissionais, uma respondeu contrato temporário. As demais responderam em relação ao cargo que ocupam ou setor em que atua na instituição. Para apresentação dos resultados, tais respostas serão consideradas desvio e dessa forma, não serão descritas.

Sobre o **cargo que exerce atualmente** verificou-se a partir dos questionários que as funções exercidas são as de: bibliotecário (8); assistente administrativo (2); técnico em atividades administrativas (1) e diretora (1). Já em relação à **função que exerce atualmente** as respostas foram: 6 bibliotecária; 3 indicaram o setor pelo qual respondem; 1 exerce função de direção; duas não responderam. Vale notar que pelas respostas obtidas nas demais questões

e a partir das entrevistas, constata-se que as respondentes que indicaram setores pelos quais respondem e mesmo, as que não responderam, executam função de bibliotecária.

Das respondentes, sete já **ocuparam cargo de coordenação, chefia ou direção**. Cinco indicaram nunca ter ocupado tais cargos. Das que responderam positivamente o tempo de exercício apontado foi de: por 7 anos (1); por 6 anos (1); por 3 anos (2) e por 1 mês (3).

Quanto à carga horária, trabalham diariamente durante 6 horas 10 das profissionais consultadas, uma trabalha 8 horas e uma não respondeu sobre as **horas trabalhadas**.

Em relação à **manutenção de outro vínculo profissional ou contrato profissional**, a maioria das respondentes (10) não mantém outro vínculo ou contrato; duas responderam manter outro vínculo. Destas duas, uma das respondentes especificou se tratar de serviços ligados à informatização.

As profissionais foram questionadas sobre o **exercício de atividades de participação em atividades profissionais (associações) ou órgãos da categoria (conselho)**. Em relação as respostas, seis responderam ter participação e especificaram a atividade e o tempo de atuação; três responderam não ter participado de tais atividades; duas não responderam; uma respondeu ter participação por um período de quatro anos, mas não especificou a atividade. Das 6 que responderam ter participado especificando a entidade/órgão e em alguns casos a atividade e o tempo. Com base nesses dados o seguinte quadro foi elaborado com o objetivo de apresentar a participação dos profissionais pesquisados em Entidades e Órgãos da Categoria.

### Participação em Entidades e Órgãos da Categoria

<b>Entidade/Órgão</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tempo</b>
Associação Catarinense de Bibliotecários	Não respondeu	6 anos
Associação Catarinense de Conservadores e Restauradores de Bens Culturais	Secretária Conselho Fiscal	4 anos 6 anos
Associação de Amigos do Arquivo Público do Estado	Não respondeu	6 anos
Conselho Regional de Biblioteconomia 14ª Região	Não respondeu	1 ano
Conselho Regional de Biblioteconomia 14ª Região	Prestação de Contas	2 anos
Conselho Regional de Biblioteconomia 14ª Região	Suplente	Não respondeu
Conselho Regional de Biblioteconomia 14ª Região	Não respondeu	
Grupo de Trabalho Acervos de Santa Catarina	Não respondeu	Não respondeu
Participação no Projeto de Biblioteca na Comunidade Chico Mendes*	Não respondeu	Não respondeu

Quadro 2

\*Sucursal de uma das Bibliotecas

De um modo geral, a caracterização da população pesquisada reforça as considerações iniciais deste tópico, pode se observar aspectos comuns a todas as entrevistadas, mesmo curso de graduação, curso realizado no mesmo estado, a maioria na UFSC, faixa etária similar, todas mulheres, pouca frequência em atividades de educação continuada de caráter mais formal, como especializações, atuação em biblioteca pública a partir de concurso público.

#### 5.4 CARACTERIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Conforme consta no item sobre a Coleta de Dados, o instrumento utilizado para a coleta dos discursos sobre ética, foi a entrevista. Os itens a seguir tratam do ambiente das entrevistas e das condições motivacionais para realização das mesmas.

##### 5.4.1 O Ambiente das Entrevistas

Todas as 12 entrevistas realizadas se deram no ambiente das bibliotecas. Na maioria dos casos, 8 delas aconteceram na sala ou ambiente de trabalho das profissionais,

quando às entrevistadas, permaneceram em sua mesa de trabalho. Quatro entrevistas foram realizadas em espaço reservado (auditório, sala, ou espaço mais afastado).

#### **5.4.2 Condições Motivacionais de Realização das Entrevistas**

Inicialmente, foram contatados os dirigentes das instituições envolvidas na pesquisa para apresentar a proposta em estudo e buscar autorização para realizar a coleta de dados. Em uma das bibliotecas, a dirigente, também bibliotecária, incentivou a realização da pesquisa, colocando-se à disposição no mesmo momento para responder as questões. Em seguida, a dirigente apresentou a pesquisadora para as bibliotecárias que estavam na biblioteca no momento. Ou seja, houve uma receptividade positiva do estudo e da pesquisadora. Em um caso, quando ao chegar na biblioteca para uma entrevista que havia sido agendada anteriormente por telefone, uma recepcionista, já indicava o caminho, destacando ter conhecimento de que viria alguém para entrevistar determinada bibliotecária, dando a impressão de que, aquela entrevista significava algo merecedor de importância, era algo a ser notado. Algumas gentilezas como, oferecer cafezinho fizeram parte do contexto das entrevistas nesta instituição.

Em uma das instituições visitadas, houve, inicialmente, certa demora para obter autorização para realização da pesquisa. Primeiro a responsável pela instituição estava de férias e depois exigiu que se buscasse tal autorização junto aos órgãos aos quais a biblioteca está subordinada. Depois dessa etapa vencida, a dirigente também apresentou a pesquisadora para as bibliotecárias presentes na instituição.

Em ambas as bibliotecas, todas as profissionais bibliotecárias aceitaram fornecer as informações, mas alguns fatos merecem destaque:

- **EM CLIMA DE ANIMAÇÃO:** quando a bibliotecária fora comunicada do tema da pesquisa, mostrou-se muito interessada em falar e animadamente discorreu sobre acontecimentos que considerava “anti-éticos” ou merecedores de um olhar ético. De certa forma, desabafando ou talvez buscando compreensão ou uma resposta que indicasse que sua maneira de agir havia sido correta. Tais considerações não foram gravadas, pois a mesma, ainda não havia sido comunicada devidamente da gravação da entrevista;
- **EM MEIO A TIMIDEZ:** mesmo motivada a participar da pesquisa, uma das entrevistadas se mostrou um tanto quanto contrária à gravação. Foi

informada dos interesses relativos à gravação, sendo que lhe foi assegurado a preservação de sua não identificação, bem como, o uso da entrevista com fins de transcrição da mesma, e logo após, a mesma se dispôs a falar. Inicialmente um pouco tímida, mas em seguida a conversa fluiu sem maiores problemas;

- **DESABAFO INICIAL:** uma das entrevistadas, que havia se mostrado em dias anteriores disposta a participar da pesquisa, agora parecia um tanto quanto desconfiada. No intuito de evidenciar a ausência de segundas intenções em relação à realização da pesquisa, a pesquisadora destacou que a motivação para realização do estudo envolvia a própria experiência de trabalho em biblioteca pública. De certa forma, isso desencadeou um clima de maior confiança e a entrevistada, antes do gravador ser acionado, passou então a falar de diversas dificuldades vivenciadas na biblioteca (falta de pessoal, carência de materiais para realização de tarefas simples, como o devido preparo técnico de fitas de vídeo, acúmulo de funções, intolerância de colegas, dentre outros). Após suas considerações, em meio a um estado de evidente mal-estar, diante da situação descrita, a bibliotecária por fim, mostrou um sorriso e disse: “vamos a entrevista”!
- **DESABAFO FINAL:** Em um caso, após a realização da entrevista, quando o gravador já estava desligado, num diálogo de despedida, a entrevistadora destacou que já atuara em biblioteca pública. A partir disso, a entrevistada passou a falar de diversos problemas da biblioteca (espaço limitado, quadro de pessoal deficiente, acervo desatualizado, problemas de administração, posição política da instituição, dentre outros). Algumas dessas questões, inclusive passíveis de reflexão ética, foram mencionados de um modo mais tímido durante a entrevista, porém, as manifestações finais não foram gravadas e talvez, por esse motivo, a entrevistada tenha falado de uma forma mais aberta sobre suas angústias cotidianas;

Em relação ao andamento das entrevistas, cabe destacar que em apenas um caso havia presença de terceiros, quando a entrevista se deu com a presença de dois estagiários, que estavam nas proximidades realizando atividades de preparo técnico de livros. Em quatro casos, houve a interrupção momentânea da entrevista, quando usuários procuraram

a bibliotecária para resolver dúvidas. Apenas em um caso, tal interrupção foi mais prolongada, de trinta minutos, de certa forma, quebrando um pouco o ritmo da entrevista.

Das impressões da pesquisadora quanto da realização da entrevista, percebeu-se em ambas as instituições uma relação de problemas, muitas vezes, de cunho administrativo ou de relações de trabalho que carregam um significado ético, o que em alguns casos, mostrava-se como um assunto perigoso ou mesmo, reservado, evidenciando certa relutância inicial para falar da ética.

Na primeira instituição visitada, notou-se um ar de maior animação entre as profissionais no sentido de uma auto-estima, ou auto-valorização em relação ao trabalho realizado, o que de certa forma, colaborou para uma maior desenvoltura durante as entrevistas. Essa animação ficou visível inclusive no vestuário, na maquiagem das profissionais, o que não ficou tão evidente em outra instituição visitada.

## 5.5 DA TABULAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS: O DSC

Para conhecer as representações de ética (idéias, pensamento social) dos profissionais bibliotecários (indivíduos, atores sociais) atuantes em bibliotecas públicas (meio, instituição) optou-se pelo instrumental metodológico de análise do discurso, o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), o qual tem por base a teoria das representações sociais e coletivas.

Assim, neste estudo, por meio DSC, buscou-se a soma dos discursos, visando conhecer como um conjunto de indivíduos, que compartilham de um mesmo meio, ocupam papéis sociais integrando um grupo profissional, se expressam em relação a dada idéia, respeitando-se é claro particularidades que advém da própria história de vida ou biografia individual de cada um dos indivíduos.

Considera-se que o pensamento de um indivíduo ou coletividade sobre um determinado tema, é expresso em sua fala (LÈFEVRE e LÈFEVRE, 2003). Em pesquisas que visam conhecer representações sobre um dado tema, tais representações podem ser resgatadas por meio da coleta de depoimentos, permitindo construir um discurso ou vários discursos com o uso de técnicas como o DSC.

Para Lèfevre e Lèfevre (2003, p. 19), “o DSC é, assim, uma estratégia metodológica que, utilizando uma estratégia discursiva, visa tornar mais clara uma representação social, bem como, o conjunto de representações que conforma um dado imaginário”. Ainda conforme os autores, por meio do DSC, o pensamento de um indivíduo ou

de uma coletividade é reconstruído durante o processo de investigação com uma fala na primeira pessoa do singular.

Com o uso desta técnica se permite, nas palavras de Lèfevre e Lèfevre (2003, p. 32), “deixar a realidade descrever-se automaticamente”.

Precede à análise e à interpretação dos dados a coleta dos discursos, que nesta pesquisa, conforme descrito no tópico anterior, foi realizada por meio de entrevista. Após às entrevistas procedeu-se a transcrição do material gravado, num primeiro momento, de um modo bastante minucioso, sendo numa revisão posterior suprimidos os nomes que identificavam instituições e/ou nomes dos entrevistados, além de marcadores discursivos próprios da oralidade<sup>xiv</sup>.

A confecção dos DSCs é uma reconstrução dos discursos dos sujeitos sociais, manifestando seu universo de representação, explica Lèfevre e Lèfevre (2003). Para tal foram utilizadas as seguintes figuras metodológicas:

- **Expressões-chaves** (ECH) são pedaços ou trechos literais dos discursos que revelam a essência do depoimento, nos procedimentos de análise dos dados, podem ser destacadas nos próprios discursos;
- **Idéias Centrais** (IC) compreendem uma descrição sintética de um depoimento que quando resgatada de forma indireta revela o tema do que foi falado;
- **Ancoragem** (AC) é uma manifestação lingüística de uma dada teoria, ideologia ou crença. Essa figura metodológica permite conhecer as referências para um determinado discurso;
- **Discurso do Sujeito Coletivo** (DSC) “é um discurso síntese na primeira pessoa do singular e composto pelas ECH que têm a mesma IC ou AC” (LÈFEVRE e LÈFEVRE, 2003, p. 20). Lèfevre e Lèfevre (2003) alerta que para a elaboração do DSC devem ser considerados elementos como, a coerência, posicionamento próprio, tipos de distinção entre os DSCs e a produção de uma “artificialidade natural”.

Dessa forma, a elaboração do DSC partiu de um processo em que, inicialmente, realizou-se a tabulação para cada uma das perguntas feitas aos profissionais entrevistados, identificando-se as Expressões-Chaves e a partir daí, transcrevendo-se as idéias

---

<sup>xiv</sup> Trata-se de expressões como, visse, não tem, né, dentre outros, que são necessários para a organização dos processos mentais no momento da exteriorização da fala.

centrais. O DSC foi confeccionado com as idéias centrais das questões que se referiam mais diretamente sobre a temática em estudo, como:

- a) Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?;
- b) Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual?;
- c) No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito;
- d) No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?;
- e) Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?;
- f) Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?.

Nesta pesquisa, os resultados são apresentados como DSC, isto é, um discurso do coletivo, que será analisado e interpretado para discussão das representações de ética e ética profissional. As questões do roteiro de entrevista, que não foram utilizadas para a confecção do DSC, foram tabuladas, as quais, também serão objeto de interpretação, quando se perguntou:

- a) Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?);
- b) Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?;
- c) Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso;
- d) Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?;
- e) Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?.

O DSC, como ferramenta metodológica, permite fazer uma leitura referente à cada indivíduo participante da pesquisa, porém, neste estudo, priorizou-se a manifestação do coletivo, compreendendo exatamente essa dimensão de socialização humana de construção social do conhecimento.

Vale considerar que, ao proceder a análise dos dados, percebeu-se como ao falar, o indivíduo constrói conhecimento, quando este, ao se manifestar sobre um tema, uma idéia ou dada situação, tem acesso ao seu próprio pensamento sobre tal tema, idéia ou situação. A linguagem legitima o ser para si mesmo, como abordado na fundamentação teórica e metodológica, o que nesse processo de análise dos discursos se evidencia quando é possível perceber discursos que se constroem a partir de idéias já conhecidas (de representações sociais – senso comum), que está minado de idéias oriundas de corpos de conhecimento científico e filosófico. Assim, no processo de construção do discurso, é perceptível situações distintas. Algumas vezes, o discurso se constrói fazendo-se uso representações já existentes, utilizando-se inclusive de chavões, como se a partir deles o indivíduo buscasse simplesmente apresentar uma resposta coerente, nota-se aí, uma superficialidade nas respostas. Outras vezes, essas representações são questionadas, quando o indivíduo procura assimilá-las, afirmando-as, comparando diferentes representações sobre dado tema. Dessa forma, nas falas se observam repetições de idéias já expressas, o uso de exemplos, indicando um modo de afirmar a própria fala. Em outros casos, mais raros, ocorre falas mais livres, ou seja, o indivíduo fala para ouvir os próprios pensamentos, buscando construir um conhecimento que brote dele mesmo, embora esse discurso não estará fora das influências das representações.

Observa-se, porém, que, em um contexto de entrevista, o processo de construção um discurso lógico e coerente também representa um esforço de tornar tal discurso lógico e coerente, não só para si próprio, mas também para o ouvinte, que indiretamente participa desse discurso pela forma como se expressa, na sua observação, na sua gestualidade, no olhar de afirmação ou de negação, e mais, inclusive na personalidade que representa e no papel social que ocupa.

## 7.6 RESPONSABILIDADE ÉTICA

Para preservar a integridade e dignidade dos sujeitos envolvidos neste estudo, observou-se o Regimento do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da

Universidade Federal de Santa Catarina. Tal comitê é um órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado à Universidade. Constituído em 1997, o Comitê de Ética é registrado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP/MS), em cumprimento às Resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Preocupando-se com a observância de aspectos éticos, as instituições nas quais os entrevistados estão filiados, consultou-se previamente os responsáveis pelas instituições, os quais assinaram um Termo de Aceite da Instituição (ANEXO A). Os entrevistados, na condição de respondentes, ao serem informados dos objetivos da pesquisa, assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO B), sendo-lhes assegurado que suas identidades individuais seriam divulgadas, além da possibilidade de, a qualquer momento, desistir de participar da pesquisa.

Dessa forma, os nomes das instituições, ambiente deste estudo, bem como dos atores entrevistados, não são citados, sendo que, na transcrição das entrevistas tomou-se o cuidado de retirar qualquer nome ou menção direta à instituição ou às pessoas que pudesse identificar os participantes.

É importante mencionar que, quando em contato com os responsáveis pelas instituições envolvidas na pesquisa, destacou-se a disposição em apresentar os resultados do estudo aos participantes da pesquisa, caso interessar às instituições e/ou aos próprios participantes (entrevistados).

## 6 REPRESENTAÇÕES DA ÉTICA E ÉTICA PROFISSIONAL EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Conforme os procedimentos metodológicos descritos no capítulo anterior, chegou-se a um DSC geral que representa a soma dos discursos dos profissionais bibliotecários entrevistados. O discurso síntese, apresentado a seguir é resultado das falas obtidas nas entrevistas.

*É difícil falar sobre ética porque atualmente vivemos um momento em que a ética não é muito respeitada, no ser humano, nas profissões, o próprio governo e a justiça não respeitam ninguém. De um modo geral, a noção de ética está relacionada a cada um, ao modo de pensar, de agir, de viver no dia-a-dia, é preciso buscar dentro de si ser ético ou não.*

*As pessoas têm noções diferentes de ética e, muitas vezes, chocam-se por isso, pois a ética inclui tudo, é muito ampla. A ética é todo um comportamento, uma postura que envolve ter liberdade e dar liberdade às pessoas. Ética é a ciência do que deve ser, uma regra de conduta que diz como se deve agir, no caso, como profissional. A ética é o modo de se comportar, de falar, de agir, é a maneira das pessoas se relacionarem entre si, é não falar mal dos outros, do comportamento dos colegas profissionais bibliotecários. A ética envolve noções de respeito, dignidade e profissionalismo. Gostar da profissão e ter sinceridade estão muito próximas da ética, dependem da ética, então ética é ter aquela visão de respeitar o outro, é respeitar os limites das pessoas, respeitar as pessoas como elas são dentro da profissão, mas não só como profissional, é com o ser humano no geral. Então ter respeito no seu próprio convívio familiar para colocá-lo em prática no meio profissional entendendo as divergências, sendo cauteloso, sabendo respeitar os limites e, na vida pessoal, valorizar o seu trabalho, trocar idéias, contribuindo com o profissional e crescendo como pessoa. A ética é um comportamento pertinente à própria profissão, a relação como profissional, com usuários e demais colegas de trabalho, se preocupar com o atendimento, ver o que o usuário está pensando do atendimento, fazer uma auto-análise. É preciso ter todo um cuidado policiando-se muito, trabalhar sem prejudicar ninguém, não fazer as coisas visando interesses pessoais. Em relação à profissão, seria desenvolvê-la da melhor maneira possível, estando aberto para repassar conhecimentos sem guardar o que sabem para si. Em relação às pessoas, não prejudicar os outros e não pensar apenas em si. Relacionar-se a qualquer pessoa com quem se convive ou que se aproxima; é preciso ter respeito; dessa forma, está voltada ao relacionamento com as pessoas em geral, em casa, com a família, com os profissionais,*

*colegas de trabalho, do bibliotecário até o faxineiro e vice-versa, para ter uma convivência e trabalhar adequadamente para respeitar o espaço de cada um, tanto dentro quanto fora da biblioteca. Como profissional ter perenidade naquilo que faz, se preocupar com o lado humano da pessoa que procura a biblioteca e às vezes precisa de uma atenção especial, saber lidar com as diferenças. Também está relacionada à instituição, à biblioteca e à profissão, aos colegas de trabalho e usuários. Na ética profissional, buscar não melindrar ou interferir no Conselho Profissional, repassar o que sabe para que os outros também tomem conhecimento, não trazer problemas pessoais para o trabalho, procurar atender sempre prontamente até porque se existe um código de ética ele deve ser seguido.*

*Em relação à vivência no dia-a-dia, sempre procuro orientação diante de qualquer tipo de dúvida, porque no atendimento ao público se lida com pessoas estressadas, sendo necessário conversar para mostrar-lhes o outro lado.*

*Como a ética se modifica sempre, é preciso buscar informação ou fazer uma formação, embora a ética se aprenda na convivência familiar, com os amigos e no comportamento em geral; é preciso ser maleável diante das situações para ter uma ética na vida e na profissão. Como a ética depende de valores morais, religiosos e políticos acho que uma formação de ética vem de casa, da educação que os pais dão, dos valores religiosos e morais de respeitar o outro, de como tratar as pessoas e ter uma convivência. Uma formação é importantíssima porque a ética está em tudo na vida, todos têm que ter ética na vida, saber o limite das coisas, os direitos de cada um, como pessoa e como profissional e gostar da profissão. Assim, a ética é uma das coisas principais, deveria ter uma disciplina no curso de biblioteconomia sobre ética profissional e uma formação para quem entra na biblioteca com uma noção de ética profissional, em relação ao conjunto da biblioteca, ao usuário e a problemas que surgem entre profissionais. Essa formação incluiria algumas qualidades como assiduidade, pontualidade, companheirismo, compreensão e liderança. Nós saímos do curso de Biblioteconomia sem uma visão do que é a ética, do que é a nossa profissão e dos limites de cada um, por isso, penso que depois de formado, essa formação se daria principalmente em cursos sobre relacionamentos, relações humanas onde a gente aprende a se relacionar melhor com o colega, atender bem o público, porque a gente lida com pessoas diferentes no dia-a-dia. Nesses cursos poderia ter indicação de livros para leitura o que ajuda muito.*

*Como a ética vem de casa e da formação, mesmo sem ser muito discutida, sendo falada apenas superficialmente na universidade, a gente lê e aprende com experiências e colegas profissionais, aperfeiçoando com leituras e na solução de problemas, no exercício da profissão, no dia-a-dia, partindo dessa formação que vem de casa. Busquei aperfeiçoar*

*essa formação através de leituras, de cursos e de eventos nos quais participo e procuro me inteirar. Faço leituras, li um conceito de ética e muitos livros, os clássicos, o princípio da ética, Aristóteles e Platão. Como gosto muito de filosofia hindu e psicologia, isso me ajuda bastante no dia-a-dia, na vida, mais do que qualquer curso de relacionamento e relações humanos que tenha feito. Em relação a cursos, fiz um curso sobre ética e profissionalismo, muito bom. Percebo que faltam cursos periódicos sobre comportamento e relacionamento com o público, porém devido à situação financeira, salários baixos, faço cursos apenas quando são oferecidos gratuitamente.*

## 6.1 INTERPRETAÇÕES DO DSC

A partir do DSC serão tecidas algumas considerações sobre as manifestações discursivas dos profissionais em torno de suas noções sobre ética<sup>xv</sup>.

### 6.1.1 Faltam Referências

O coletivo pesquisado expressa uma falta de referencial, característica da sociedade atual, para falar de ética, conforme o trecho inicial do DSC sobre ética:

*é difícil falar sobre ética porque atualmente vivemos um momento em que a ética não é muito respeitada, no ser humano, nas profissões, o próprio governo e a justiça não respeitam ninguém.*

Tal consideração nos remete a Singer (1998), Tugendhat (2000), Herrero (2000) e Arana Muñoz (1999) que destacam a atualidade e a validade das discussões éticas frente a desafios éticos/morais, como a corrupção, por exemplo. Talvez o “vazio” de que fala Dupas (2001), quando o ser humano tem diante de si um universo de possibilidades, mas faltam valores orientadores da ação humana em sociedade.

### 6.1.2 Ética ou Moral?

O trecho citado anteriormente mostra uma noção de ética voltada para algo normativo, quando a dimensão reflexiva da ética não é citada, ou seja, a ética é referenciada

---

<sup>xv</sup> Neste capítulo os trechos destacados em itálico referem-se a fala dos entrevistados, seja no DSC geral sobre ética, seja nos trechos das entrevistas individuais, o que será devidamente indicado.

como algo instituído, a ser respeitado, não efetivamente a ser construído. Essa noção é afirmada quando se afirma no DSC:

*Ética é a ciência do que deve ser, uma regra de conduta que diz como se deve agir, no caso, como profissional.*

Essa noção remete mais a um conceito de moral do que propriamente de ética, especialmente, a partir das definições como a de Tavares (1986). Para o autor, a moral compreende “um sistema de normas, princípios e valores, segundo o qual são regulamentadas as relações mútuas entre os indivíduos ou entre estes e as comunidades” objetos da ética enquanto “teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade” (TAVARES, 1986, p. 3).

#### 6.1.2.1 Ética e Comportamento

O aspecto prático da ética, a ética enquanto comportamento, conduta, também aparece no discurso do coletivo de bibliotecários entrevistados,

*A ética é o modo de se comportar, falar, agir, é a maneira das pessoas se relacionarem entre si, é não falar mal dos outros, do comportamento dos colegas profissionais bibliotecários*

Nessa manifestação, percebe-se elementos presentes no próprio *Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro*, onde se prescreve em seu artigo terceiro, alínea e, “realizar, de maneira digna a publicidade de sua instituição ou atividade profissional, evitando toda e qualquer manifestação que possa comprometer o conceito de sua profissão ou de colega”; e, mais adiante, no artigo quinto, alínea b, “evitar críticas e/ou denúncias contra outro profissional, sem dispor de elementos comprobatórios” (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2002, p. 1). Essa noção traz em si, a própria preocupação da categoria em promover e manter uma imagem de coesão do grupo, bem como, uma imagem positiva do mesmo.

Quando o sujeito coletivo se expressa da seguinte forma: *é preciso buscar dentro de si ser ético ou não*, essa afirmação permite destacar, de um lado, que noções relativas ao caráter, aos valores, à consciência individual compreendem a base para um comportamento ético. Porém, de outro lado, evidencia-se o caráter subjetivo da ética, que como discussão anterior, deve ser superado, no sentido, de que “a ética exige que extrapolemos o “eu” e o “você” e cheguemos

ao universal, ao juízo universalizável, ao ponto de vista do espectador imparcial, ao observador ideal”, trazendo presente “alguma coisa maior que o individual” (SINGER, 1998, p. 18, 20). Essa consideração de Singer (1998) é que permitirá superar impasses oriundos de percepções como as citadas pelo Coletivo:

*As pessoas têm noções diferentes de ética e muitas vezes se chocam por isso, pois a ética inclui tudo, é muito ampla.*

Cabe mencionar o fato de haver conflitos, noções diferentes de ética é próprio do convívio humano em sociedade e oferece o desafio de se chegar a um consenso, de não privilegiar certas posturas que por vezes perpetuam privilégios ou relações de poder.

#### 6.1.2.2 Ética: Respeito e Liberdade

Foram relacionadas à ética, noções como liberdade, *envolve ter liberdade e dar liberdade às pessoas*. Noções como, *respeito, dignidade e profissionalismo*. Em relação à liberdade e respeito, observa-se a seguinte passagem no DSC sobre ética,

*ética é ter aquela visão de respeitar o outro, é respeitar os limites das pessoas, respeitar as pessoas como elas são dentro da profissão, mas não só como profissional, é com o ser humano no geral*

A noção de respeito remete, de alguma forma, a própria noção de alteridade, a relação com o outro, a relação responsável, quando no outro se identifica a si próprio, a dimensão humana e social da ética (ECO, 1998). Essa noção de respeito também implica no discurso relativo aos direitos humanos de reconhecer o humano, e a partir disso, seu direito a uma vida digna, a qual deve ser preservada e garantida. Observa-se ainda o reconhecimento da extensão da ética para além de uma noção de campo de atuação profissional, ou seja, ela está relacionada, para o coletivo entrevistado, ao,

*próprio convívio familiar para colocá-lo em prática no meio profissional entendendo as divergências, sendo cauteloso, sabendo respeitar os limites e, na vida pessoal, valorizar o seu trabalho, trocar idéias, contribuindo com o profissional e crescendo como pessoa.*

O interessante nessa manifestação é que ficam evidentes aspectos relativos à socialização dos indivíduos, ou seja, *contribuindo com o profissional e crescendo como pessoa* quando a

participação social, o exercício profissional servem para o crescimento individual do ser humano, ou, vão levar a conflitos como aqueles tratados por Sennett (2002) e Dejours (2000).

### 6.1.3 Ética Profissional

Em relação a uma noção de ética profissional, foram citadas questões como, *Gostar da profissão e ter sinceridade*. Essa menção ao *gostar da profissão* remete à identidade com o trabalho (SENNETT, 2002), identidade do grupo (FREIDSON, 1998). Já em outro trecho do Discurso do Sujeito Coletivo elaborado observa-se,

*A ética é um comportamento pertinente à própria profissão, a relação como profissional, com usuários e demais colegas de trabalho, se preocupar com o atendimento, ver o que o usuário está pensando do atendimento, fazer uma auto-análise, é preciso ter todo um cuidado se policiando muito, trabalhar sem prejudicar ninguém, não fazer as coisas visando interesses pessoais.*

Percebe-se um conceito de ética profissional implicando na conduta do profissional em relação a colegas e usuários. A questão de se preocupar com o atendimento, não prejudicar ninguém e a própria noção de interesses pessoais fazem parte de aspectos relativos à discussão ética, trazendo presente noções mais próximas da necessidade de uma ética, enquanto reflexão, estudo da conduta, do que propriamente, uma prescrição moral ou deontológica.

#### 6.1.3.1 Relação Profissional e Usuário

Sobre a *relação como profissional, com usuários*, algumas das questões formuladas aos bibliotecários entrevistados, as quais estão contempladas indiretamente no DSC, conforme já destacado no item relativo à tabulação e à interpretação dos discursos, permitem pontuar aspectos relevantes nesta discussão. Dentre as questões, perguntou-se, como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso (as citações mencionadas neste item, constam no ANEXO F, QUESTÃO 3, IDÉIAS CENTRAIS).

Nas falas das entrevistadas aparecem manifestações como: *converso normalmente, [...] deixo usuário bem à vontade, se sentindo no espaço sem pressão* (ANEXO F, Q3, E2). Da avaliação da relação a partir de uma visão que os profissionais tem dos usuários, estes pontuam que *a relação é muito boa porque nossos usuários são muito bons*,

não são problemáticos, geralmente são compreensivos e estão preocupados em satisfazer suas necessidades informacionais (ANEXO F, Q3, E4). Mostram possibilidades de que, [...] às vezes até surge uma amizade, depende da pessoa (ANEXO F, Q3, E3) permitindo contatos mais próximos, visíveis em afirmativas como esta: *dentre os usuários da biblioteca que são fiéis, de 2% eu tenho um contato mais pessoal* (ANEXO F, Q3, E2), com situações em que, *até ganho presentes* (ANEXO F, Q3, E11). Tal discurso evidencia um clima de amizade e afinidades que se constróem numa convivência quase cotidiana na biblioteca com usuários fiéis.

Se de um lado, constata-se que os *usuários que tem consciência sobre a preservação e conservação do material não geram incomodo*, de outro lado, destaca-se, *Acontecem atritos com crianças em função das normas de preservação e conservação de materiais, os usuários reclamam das normas e de outro lado, o material está estragado pelo manuseio inadequado* (ANEXO F, Q3, E6). Essas ponderações permitem alguns questionamentos como,

1. Dizer que *nossos usuários são muito bons*, não são problemáticos, significa que tais usuários *não geram incomodo*? Na biblioteca, o usuário representa um incomodo para o bibliotecário? Tal questão permite um aporte para discussões como de Grogan (1995) quando este autor coloca que o bibliotecário de referência, na maioria das vezes está tão atarefado e envolvido com seu trabalho técnico que demonstra indiferença para o usuário, sendo que, o usuário, por sua vez, quando procura o bibliotecário se sente incomodando, se sente atrapalhando o trabalho do profissional. O que se confirma diante de afirmações como, *Procuro ser mais objetiva porque não tenho muito tempo, mas se o usuário fala eu escuto*.
2. É pertinente questionar ainda quais são os mecanismos que a biblioteca utiliza para informar os usuários sobre as *normas de preservação e conservação de materiais*? E ainda, se *os usuários reclamam das normas* não seria conveniente conhecer melhor as reclamações dos usuários para daí propor normas, inclusive contando com a participação dos usuários, os quais, para tal, deveriam ser antecipadamente informados da importância da preservação e conservação de determinados acervos. O que leva para discussões como dos direitos dos usuários (VERGUEIRO, 1998) e para proposições como de uma ética do discurso.

Considerações relativas a preocupação de tentar suprir a [...] *necessidade do usuário e como a biblioteca pública é carente de recursos eu procuro abrir outras portas como, pesquisar na Internet em casa, xerocar algum material em outra biblioteca e emprestar meus livros de literatura* (ANEXO F, Q3, E4), questiona-se tal atuação e seu profissionalismo. Ou seja, quais são as possibilidades de superar a carência de recursos da biblioteca pública? Colocar o acervo pessoal em uso ou buscar negociar os interesses de leitura dos usuários junto à administração da biblioteca, junto aos órgãos que mantêm a instituição defendendo uma alocação de recursos que dê conta de adquirir material suficiente para as demandas existentes? Ou ainda, buscar junto a própria comunidade usuária meios de exigir uma maior alocação de recursos para suprir as demandas da biblioteca pública?

Quanto a atuação do profissional e a sua relação com os usuários, aparecem nos discursos demandas diante de situações como, a que segue:

*Muitos usuários buscam assistência social, querem desabafar sobre um problema pessoal [...] a pessoa vem buscar a informação em função de um problema e ela desabafa, a gente escuta e até dá um conselho, fornece a informação e depois, algumas vezes, a pessoa vem agradecer* (ANEXO F, Q3, E4).

Diante desses casos, o coletivo pesquisado faz uma interlocução entre o profissional da informação e o psicólogo, [...] *porque não é ser apenas um profissional da informação, às vezes também, é um pouco de psicólogo* (ANEXO F, Q3, E11). Situação em que a busca pela biblioteca evidencia significados de ordem prática e existencial, quando determinada informação representa para o usuário saídas para situações conflituosas, e mais, se reconhecem seres humanos por entre a relação tipificada, bibliotecário/usuário.

Ainda nesta perspectiva aparecem manifestações como, [...] *muitos usuários sentem uma carência e querem falar sobre o que leram, acho que essa parte também é informacional* (ANEXO F, Q3, E4). Observa-se nessa afirmativa a dimensão reflexiva relativa ao acesso à informação. O usuário busca determinada informação, e em seu processo de aprendizado, sente a necessidade de falar sobre o que leu. Esse tipo de realidade abre para a biblioteca possibilidades de implantar serviços como: rodas de leitura e/ou outros eventos em que a biblioteca pode abrir espaço para a discussão de obras literárias, temas científicos ou cotidianos, que são de interesse de certos grupos de indivíduos, permitindo assim, por meio da troca de conhecimentos, o aprendizado coletivo, dando ênfase a uma noção de biblioteca pública que é também um ponto de encontro e de expressão, remetendo às considerações de Rodriguez Parada (2002).

Nota-se também, a dimensão instrutiva no atendimento ao usuário, quando se diz, *acompanho usuários que não tem domínio do material bibliográfico até o final da pesquisa* (ANEXO F, Q3, E4) ou, *Conforme a instrução do usuário até faço a pesquisa pra ele* (ANEXO F, Q3, E5). Diante dessa manifestação, cabe questionar, essa postura de *até faço a pesquisa pra ele* indagando-se quais são as proposições ou políticas da biblioteca em relação a programas e ações voltadas à formação do usuário, à chamada educação do usuário, quando este, é instruído para o uso adequado de materiais bibliográficos para a localização da informação na biblioteca ou mesmo fora dela?

Sobre o relacionamento com os usuários vale destacar ainda que se mencionou que *as conversas subjetivas dependem do usuário, tento não invadir a vida do outro* (ANEXO F, Q3, E5). Sendo que, como já citado acima, tais conversas dependem também da disponibilidade de tempo do bibliotecário, bem como, do próprio usuário, *converso com professores ou aposentados, àqueles que tem mais tempo* (ANEXO F, Q3, E9). E casos em que, *converso sobre o assunto que a pessoa está pesquisando fazendo indicações* (ANEXO F, Q3, E8).

Interessante notar que nos discursos dos profissionais aparece a menção para uma relação responsável com o outro (alteridade) quando se diz *trato como gosto de ser tratada* ou *Me coloco no lugar da pessoa* (ANEXO F, Q3, E8). Porém, há um aspecto a ser questionado diante de manifestações como: *Minha relação é boa, procuro atender com simpatia* (ANEXO F, Q3, E9), quando, por vezes há uma corrente confusão entre um bom atendimento (aquele em que o usuário efetivamente tem suas necessidades satisfeitas) e um bom tratamento (quando há um esforço para atitudes de simpatia).

#### 6.1.3.2 O Uso da Informação

Outra questão formulada, voltada para o relacionamento bibliotecário e usuário foi esta:  *você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?* (ANEXO F, QUESTÃO 3.1, IDÉIAS CENTRAIS)

De um modo geral nas manifestações discursivas, o sujeito coletivo em questão coloca que, *O usuário sempre deve sair com informação* (ANEXO F, Q3.1, E1). O que se estende é uma preocupação *em dar a melhor informação* (ANEXO F, Q3.1, E7). Tal preocupação se verifica tanto na variedade de material fornecido para a realização de uma pesquisa, com informações atuais e nas condições do usuário em utilizar tal material e,

efetivamente fazer sua investigação e sair satisfeito, é o que se verifica nos trechos de fala logo a seguir (ANEXO F, Q3.1, E2, E3, E4):

*Forneço bibliografias de autores diferentes possibilitando uma leitura crítica, passando para o usuário que a informação que ele está recebendo não é a única dado que me preocupo com a forma como o usuário faz a pesquisa, forneço vários materiais, oriento que ele dê sua opinião e como fazer a referência bibliográfica; Sempre pergunto se o usuário conseguiu utilizar a informação porque ele tem que sair satisfeito, inclusive, em certos casos, pergunto se gostou do livro e recomendo outras leituras.*

Quanto à atualidade da informação, destaca-se uma preocupação em orientar o usuário sobre a data dos acontecimentos investigando coisas como: *quem faz um curso precisa se formar atualizado, principalmente em áreas que lidam com a vida*. Em relação a este aspecto, destacou-se a carência de *bibliotecas boas* frente à realidade de *muitos cursos que abriam na cidade* (ANEXO F, Q3.1, E11). Tais observações permitem considerar tanto a precariedade e a atualidade dos acervos das bibliotecas públicas, quanto, a carência de bibliotecas escolares quando uma demanda não atendida (estudantes) buscam na biblioteca pública respostas para suas questões, colaborando, historicamente, para que a biblioteca pública, faça, na maioria das vezes, o papel de biblioteca escolar, como destacou Almeida Júnior (2003, p. 41). Conforme o autor, em pesquisa realizada por Figueiredo (1997), tem-se, a partir de estudos realizados na cidade de São Paulo e no Rio de Janeiro, que dos usuários que freqüentavam tais bibliotecas públicas, “80% cursavam o primeiro ou o segundo grau”. Veja-se o discurso que segue:

*Me preocupo [...] a gente atende pessoas na área de enfermagem, uma área em que vai lidar com a vida, que é o bem maior que a pessoa pode ter. Às vezes a gente não tem livros atualizados e às vezes eu digo pra elas: - Vocês não devem se ater ao conhecimento que eu estou dando, [...]. Porque tem muito curso de enfermagem na cidade. Abriam muitos e não tem uma biblioteca boa. Nunca estive olhando, mas vejo pelo fato delas desembocarem tudo aqui. [...] E elas dizem [...] - A biblioteca é horrível, não tem nada. Se sujeitam vim aqui pesquisar. [...] (ANEXO 6, Q3.1, E11 EXPRESSÕES-CHAVES).*

Diante da expressão *se sujeitam vim aqui*, evidencia-se um discurso que pontua a biblioteca pública como uma última alternativa na busca de informação ou um espaço que estaria desprestigiando quem a utiliza.

Observa-se também preocupações voltadas para uma orientação sobre a *origem e fundamentação* da informação, buscando dar sugestões *conforme a faixa etária da pessoa*. Salienta-se também preocupações com *informações que podem influenciar na formação de jovens e crianças*. Tal preocupação já passa pelos processos de seleção de

acervo, quando tem-se que, *Determinadas revistas eu não aceito, são descartadas, pois não convém a ética de uma biblioteca pública* (ANEXO F, Q3.1, E9).

### 6.1.3.3 No Lugar do Outro (Usuário)

O sujeito coletivo menciona a necessidade de *fazer uma auto-análise* como uma ação que favorece um comportamento ético. Diante disso, é interessante mostrar os discursos produzidos quando os profissionais foram indagados da seguinte forma, Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca? (ANEXO 6, QUESTÃO 3.2).

Dos discursos salientou-se que, *A qualidade no atendimento é primordial e depende da disponibilidade de um profissional* (ANEXO F, Q3.2, E2), quando as falhas no atendimento são tidas como resultantes da falta de capacitação de pessoal, considerando que, *muitos funcionários não são bibliotecários e não tem a preocupação de atender bem*. Dentro de um conceito de qualidade se inserem noções como, *sair satisfeita; ser bem atendida recebendo a informação que procuro, mesmo que seja uma indicação, até porque eu gosto de ser notada, receber uma atenção, mesmo que eu precise aguardar o atendimento* (ANEXO F, Q3.2, E3, E9, E10).

Quanto à sua postura no atendimento, destacou-se:

*Ser atendida como eu atendo; Atendo como gostaria de ser atendida, me coloco no lugar do outro. Já que para o coletivo em questão, Apontar à estante ou apenas dizer o número de onde se encontra o material é algo impessoal, e, além disso, ser mal atendida me agride, porque atender bem não é um favor, a pessoa ganha pra isso* (ANEXO F, Q3.2, E1, E5, E4).

No entanto, tais considerações são confrontadas com limitações, veja-se as seguintes manifestações:

*Gostaria de ver a biblioteca em uma situação melhor, pois a biblioteca carece de recursos, falta um acervo atualizado, setores bem divididos e profissionais disponíveis para um respeito maior com o leitor, muitas pessoas já saíram daqui indignadas pelo mau atendimento. Quanto à equipe, esta precisaria de treinamentos para relacionar-se com as pessoas. O atendimento nem sempre pode ser personalizado, crianças e idosos merecem uma atenção especial. Existe uma falta preocupação dos órgãos competentes para uma melhor estruturação da Biblioteca. Eu gostaria de encontrar materiais atualizados, terminais para consulta e pesquisa na Internet, sala de estudo individual e um setor de referência maior, falta tudo aqui. Gostaria de ter um espaço para sentar e fazer um trabalho, ao usar a Internet, imprimir materiais ou mesmo, datilografar um trabalho* (ANEXO F, Q3.2, E6, E11).

É interessante que mais uma vez se reforça a visão que compreende a biblioteca pública como uma biblioteca escolar, quando se coloca que, *a biblioteca pública é*

*uma biblioteca fundamental para os alunos de primeiro e segundo grau, deve fornecer uma estrutura que falta nas escolas* (ANEXO F, Q3.2, E11).

Diante das limitações citadas acima, ainda assim, no discurso aparece, *O atendimento da biblioteca é bom, pois o pessoal se esforça muito* (ANEXO F, Q3.2, E11), deixando margem, mais uma vez, para questionamentos como, esse se esforçar muito, diz respeito a busca de um atendimento simpático, a busca de colocar recursos ou materiais pessoas (Internet, livros de literatura) em uso ou se propõe, de alguma forma, superar esse quadro limitante para a efetiva realização do papel que cabe à biblioteca pública? Vale notar que aparece nos discursos questões como a falta de integração da equipe, o que de alguma forma, poderia levar a ações coletivas voltadas para uma melhor estruturação das bibliotecas públicas e, portanto, das condições de trabalho dos bibliotecários.

Sobre a relação de um bom atendimento, no que concerne o *respeito com o leitor*, relacionada à existência de *profissionais disponíveis* e a *falta de treinamentos*, observa-se que nas bibliotecas que foram campo de investigação desta pesquisa, todas possuem no seu quadro de pessoal bibliotecários. Pergunta-se então, de que forma a biblioteca é administrada de modo que contemple programas de qualidade? E, além disso, como a gerência dessas bibliotecas contempla os diferentes setores em relação a divisão do trabalho? Já que é sabido que em uma biblioteca trabalham bibliotecários, técnicos, auxiliares, por vezes, encadernadores, restauradores, dentre outros.

#### 6.1.3.4 O Atendimento

No que diz respeito a *se preocupar com o atendimento*, algumas considerações podem ser feitas a partir de uma das questões formuladas aos profissionais entrevistados, como: quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?).

Das respostas obtidas que podem ser vistas no anexo 6, questão 2, deste estudo, é possível destacar que a preocupação com o atendimento, com a satisfação do usuário predominou nas respostas, como idéias centrais. Mesmo nas respostas que apontaram para preocupações estruturais como *falta de um espaço próprio para leitura e a conservação do acervo para atender a alta demanda* (ANEXO F, Q2, E9), isso mostra, de um lado, limitações da própria instituição para realizar “um bom atendimento”, e de outro lado, a preocupação dos profissionais com o atendimento do usuário. Ainda na mesma questão, citou-se *o princípio do*

*trabalho é o processamento técnico e o fim é o usuário* (ANEXO F, Q2, E3), e da parte de outra respondente *fazer o processamento técnico bem feito* (ANEXO F, Q2, E10). Isso, de alguma forma, demonstra uma percepção que separa atividades como processamento técnico de outras atividades realizadas na biblioteca, como o atendimento do usuário no setor de referência, seleção de acervo, elaboração de um projeto para captação de recursos, administração da biblioteca. Ou seja, nas respostas destacadas, realizar o processamento técnico não reflete diretamente em atender o usuário. Porém, se a biblioteca for compreendida como um todo no qual diferentes processos e atividades de realizam simultaneamente voltados à prestação de serviços de informação para uma dada comunidade e seus membros, todas as atividades, sejam de preparo técnico de acervo, administrativas ou orientação aos usuários, podem ser compreendidas como atendimento ao usuário, à comunidade. Outra resposta que merece atenção, que evidencia a estrutura das bibliotecas, quando as respostas deixam no ar um clima de descontentamento, de falta de prestígio ou mesmo, de insegurança quanto às condições da instituição biblioteca em responder às necessidades do usuário. Isso fica visível em:

*Vai chegar alguém e utilizar esse material [e ainda] Ver que a pessoa fica surpresa em saber que tem o material que ela procura, ou mais do que ela procurava naquele momento, isso dá satisfação* (ANEXO F, Q2, E6),

É importante destacar também que, embora a preocupação com o usuário, com a sua satisfação, com um bom atendimento, predomine nos discursos dos bibliotecários, observa-se que não houve menção, desses profissionais entrevistados a estudos realizados nas respectivas bibliotecas, campo desta pesquisa, com objetivos de medir e conhecer a satisfação do usuário, ou mesmo, visando realizar avaliação dos serviços sob o ponto de vista do usuário. Almeida Júnior (2003) trata da avaliação de serviços em bibliotecas públicas, ressaltando a importância de se utilizar de métodos qualitativos para tal. Para o autor, os dados quantificáveis, inclusive aqueles oriundos das estatísticas cotidianas predominantemente utilizados para avaliar os serviços das bibliotecas, não são suficientes para uma maior avaliação dessas instituições e de seus serviços de informação. Outra questão, pertinente a esta discussão, diz respeito à proposição dos serviços de informação que a biblioteca oferece. Cabe perguntar, quais são os mecanismos utilizados pelas bibliotecas públicas para ancorar a oferta de serviços de informação? Nota-se que, em função dos próprios objetivos deste estudo, não se buscou informações que confirmassem ou não a realização de estudos de satisfação dos usuários ou mesmo quais os métodos adotados para

avaliação de serviços, portanto, as considerações feitas aqui propõem apenas ampliar o leque de discussão da temática.

#### 6.1.3.5 Trabalhar sem Causar Prejuízos à Outrem

Quanto à idéia de *trabalhar sem prejudicar ninguém*, parte do discurso sobre ética expresso pelos profissionais, estes foram questionados da seguinte forma: Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação? (ANEXO 6, QUESTÃO 2.1)

Nos discursos, aparece uma ênfase para uma noção de que *dentro de uma biblioteca não tem como prejudicar* (ANEXO F, Q2.1, E1, E5, E6, E8, E9, E10, E11), o que mostra uma visão da biblioteca como uma instituição à parte, que não está em interação constante com seu meio. Tais ponderações remetem à abordagem de Almeida Junior (1997b) que destaca aspectos que mostram, por parte do bibliotecário, uma postura que serve para separar o profissional do contexto social quando atribuem à sociedade e aos seus membros um caráter estático. As considerações de Smit (1982) vem ao encontro a esta questão, ao ressaltar que a categoria bibliotecária se acomoda diante da realidade, não analisa sua participação no processo social, procurando responsáveis pelas situações das bibliotecas no “elemento externo”. Como já destacado anteriormente, a autora chama a atenção para a biblioteconomia como uma profissão associada a livros e à cultura, não representando a possibilidade de uma atuação mais contundente na realidade.

Os profissionais mencionam a seguinte reflexão,

*objetivo é sempre ajudar, fazer o melhor possível pra dar a melhor informação, [...] pra satisfação do usuário [...] agir do modo mais correto possível com um completo entendimento das minhas atribuições profissionais e do meu código de ética profissional*

Porém, logo em seguida, o discurso destaca que *não posso afirmar com certeza* (ANEXO F, Q2.1, E4), pois *Você pode prejudicar sem estar consciente* (ANEXO F, Q2.1, E5) quando alguns elementos são apontados como passíveis de causar prejuízos, gerados indiretamente em situações nas quais se constata:

*acumulo de tarefas, às vezes falta tempo e é preciso delegar gerando perda da qualidade; serviço técnico seja realizado de forma inadequada; controle do tempo que a pessoa fica com uma revista ou jornal; as dificuldades que todas às bibliotecas públicas passam; dificuldades de fornecer a informação em função da disponibilidade, atualidade e de condições de uso dos meios; e falta trabalho em equipe e uma preocupação maior com a biblioteca* (ANEXO F, Q2.1, E2, E3, E9, E11, E6).

Outro aspecto ressaltado mostra uma preocupação com a preservação da própria biblioteca e sua estrutura como um espaço público: *preciso ver se não vão estragar o material ou o ambiente* (ANEXO F, Q2.1, E1). Nota-se aqui uma atenção voltada para a responsabilidade do profissional em relação ao caráter público da biblioteca. Em torno dessa noção, estão observações como: *não gosto de discriminar ninguém, acho que tem que atender o público indiscriminadamente com educação e vendo a necessidade da pessoa* (ANEXO F, Q2.1, E5), o que é coerente com a própria noção de “biblioteca pública”, apresentada no *Manifesto da UNESCO sobre Biblioteca Pública*.

Houve para esta questão um segundo discurso, quando um dos entrevistados assume uma postura profissional que venha interferir sobre o usuário que pode prejudicá-lo, afirma-se que *se eu negar uma informação ou der uma informação incorreta estarei prejudicando esse usuário* (ANEXO F, Q2.1, E7). Efetivamente esse tipo de situação não caracteriza o que Ferreira (2004) ressalta como num elenco de atitudes éticas esperadas do profissional bibliotecário.

#### **6.1.4 A Ética Profissional em Favor da Profissão**

No discurso sobre ética e ética profissional, o coletivo entrevistado, afirma no DSC geral sobre ética que, *em relação à profissão, seria desenvolvê-la da melhor maneira possível, estando aberto para repassar conhecimentos sem guardar o que sabem para si*. O que é coerente com a abordagem de ética profissional, apresentada anteriormente neste estudo, principalmente, no conceito de deontologia é a busca de um desenvolvimento da profissão, isso depende da ação de cada membro do grupo, o que numa visão sistêmica, permite a própria consolidação da profissão.

Quando aparece no DSC Geral sobre ética,

*Na ética profissional buscar não melindrar ou interferir no Conselho Profissional, repassar o que sabe para que os outros também tomem conhecimento, não trazer problemas pessoais para o trabalho, procurar atender sempre prontamente, até porque se existe um código de ética ele deve ser seguido.*

Observa-se, mais uma vez, a preocupação com uma prescrição moral e não propriamente com a dimensão reflexiva da ética. Ou seja, a ética profissional se restringe a seguir as prescrições do código de ética. Pergunta-se então se tal código efetivamente responde aos desafios éticos e morais colocados aos profissionais em questão?

### 6.1.5 Formação e Informação sobre Ética e Ética Profissional

Quanto à preocupação com uma formação ética, no DSC o coletivo afirma *como a ética se modifica sempre, é preciso buscar informação ou fazer uma formação*. Diante disso, pergunta-se, o que leva a ética a se modificar? Não seria a ação humana em sociedade da qual todos somos partícipes? Se assim for, a idéia de que, *se existe um código de ética, ele deve ser seguido*, permite perguntar: se se trata apenas de se adequar as novas prescrições morais ou deontológicas ou se trata de se compreender diante e como parte de processos de mudanças, diante de novas inquietações para um agir moral? Buscar não melindrar ou intervir no Conselho remete, mais uma vez, a uma ética como algo normativo, diferente de uma noção que compreende a ética como construção, que permite o questionar, que vê na diversidade de pensamento e ação, não uma limitação para um agir ético, mas, sim a possibilidade de construir tal agir a partir de discussão, de consenso.

Mais uma vez, com base no DSC elaborado, menciona-se que a ética se aprende:

*na convivência familiar, com os amigos e no comportamento em geral; é preciso ser maleável diante das situações para ter uma ética na vida e na profissão. Como a ética depende de valores morais, religiosos e políticos acho que uma formação de ética vem de casa, da educação que os pais dão, dos valores religiosos e morais de respeitar o outro, de como tratar as pessoas e ter uma convivência.*

O coletivo expressa a importância de uma disciplina no curso de biblioteconomia que tratasse de Ética Profissional. Como mencionado anteriormente, tal preocupação remete à época de elaboração do primeiro “Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro” (CASTRO, 2000). Observa-se, pois, que na UFSC, no Curso de Biblioteconomia, dentre as disciplinas oferecidas como optativas, oferece-se “Direitos e Deveres do Bibliotecário”. Conforme a ementa da disciplina, nota-se que seu conteúdo volta-se para: “legislação da profissão. Código de Ética Profissional. Entidades de Classe”. Já no Curso de Biblioteconomia da UDESC, a menção à ética profissional aparece nas disciplinas: “Evolução do Pensamento Científico e Filosófico (Evolução do Pensamento Científico e Filosófico: Natureza da filosofia. Evolução do pensamento filosófico e científico. A questão do ser A questão do agir. Ética: conceito. Filosofia da ética. Ética profissional. O agir eticamente)” e “Introdução à Ciência da Informação (conceitos e história. Caracterização das Bibliotecas/Unidades de Informação. O profissional: formação, currículo, mercado de trabalho, ética, legislação profissional, movimento associativo)”.

Porém, no DSC o coletivo se expressa com reflexões como a passagem abaixo:

*Nós saímos do curso de Biblioteconomia sem uma visão do que é a ética, do que é a nossa profissão e dos limites de cada um, por isso, penso que depois de formado, essa formação se daria principalmente em cursos sobre relacionamentos, relações humanas onde a gente aprende a se relacionar melhor com o colega, atender bem o público, porque a gente lida com pessoas diferentes no dia-a-dia. Nesses cursos poderia ter indicação de livros para leitura o que ajuda muito.*

Quanto à idéia de uma formação sobre ética, mencionou-se a importância de:

*uma formação para quem entra na biblioteca com uma noção de ética profissional, em relação ao conjunto da biblioteca, ao usuário e a problemas que surgem entre profissionais. Essa formação incluiria algumas qualidades como, assiduidade, pontualidade, companheirismo, compreensão e liderança.*

É interessante considerar que tal formação ética, envolvendo não só bibliotecários, mas também os demais funcionários da biblioteca, permite formular que, de certa forma, uma proposta educativa voltada a uma discussão ética no âmbito da biblioteca, representaria avançar, por exemplo, numa visão estritamente corporativa da ética, trazendo presente, diferentes atores que fazem a instituição biblioteca, especialmente o usuário.

A busca de conteúdos sobre ética, conforme manifestou o coletivo entrevistado a partir do DSC, vêm desde, casa, universidade e vai perpassando outros espaços de socialização, como:

*a gente lê e aprende com experiências e colegas profissionais, aperfeiçoando com leituras e na solução de problemas, no exercício da profissão, no dia-a-dia, partindo dessa formação que vem de casa. Busquei aperfeiçoar essa formação através de leituras, de cursos e de eventos nos quais participo e procuro me inteirar. Faço leituras, li um conceito de ética e muitos livros, os clássicos, o princípio da ética, Aristóteles e Platão. Como gosto muito de filosofia hindu e psicologia, isso me ajuda bastante no dia-a-dia, na vida, mais do que qualquer curso de relacionamento e relações humanas que tenha feito.*

Nesse trecho, observa-se, de alguma forma, algumas das influências da literatura, em relação às próprias noções de ética dos profissionais.

Salienta-se, como já mencionado anteriormente ao tratar da relação do profissional com o usuário, o seguinte: *percebo que faltam cursos periódicos sobre comportamento e relacionamento com o público, porém devido à situação financeira, salários baixos, faço cursos apenas quando são oferecidos gratuitamente.* Quanto a esta situação financeira, como se destacou a partir de Ferreira (2002), esta situação de baixos

salários estaria relacionada a questões como a feminização da profissão, o pouco prestígio e o que colabora para o baixo investimento em formação.

#### **6.1.6 Identidade com o Trabalho**

Por fim, vale destacar que a relação da noção de ética profissional com o *gostar da profissão*, remete a noções como a identificação com o trabalho, a identidade com o grupo, o envolvimento com a área de atuação. Aqui é possível fazer um vínculo com comentários de Pirsig (1984, p. 31) que, em sua obra *Zen e a arte da manutenção de motocicletas*, descreve uma situação em que, o mecânico, ao qual confiará sua motocicleta para manutenção, realizou um trabalho que acabou por danificar mais seu veículo pelo fato de uma das peças não ter sido colocada adequadamente. Quando, ao se questionar sobre a situação, o autor descreve “eles espalhavam coisas por todos os lados porque estavam com pressa, e nem olhavam onde as estavam atirando. Agiam assim para ganhar mais, mas deviam parar para pensar que assim o serviço leva mais tempo para ser acabado ou então fica mal feito”. E o autor continua:

A principal pista, porém, me pareceu ser a expressão deles. Era difícil explicar. Eram bem-humorados, amigáveis, amáveis – e neutros. Meros espectadores. Tinha-se a impressão de que estavam ali por acaso e que alguém lhes havia metido uma chave nas mãos. Não se sentiam identificados com o trabalho. Não diziam: “Eu sou mecânico [...] tentavam não pensar no serviço até mesmo *durante* o trabalho” (PIRSING, 1984, p. 32).

Pensar em uma prática ética envolve, em qualquer ambiente, sair da situação de espectador e participar, se reconhecer como participante, o que precede se reconhecer como humano, como ser social, partícipe, o que em dados momentos pode até incluir um olhar de mero espectador. Até porque esse se conhecer, permite se distanciar de emoções tempestuosas, levando um partícipe melhorar, porque sai do casulo para aprender fazendo, aprender falando, aprender, sobretudo, participando da vida social em seu meio.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Tudo neste mundo tem uma resposta. O que leva é tempo para se formular as perguntas. Ao não usar as palavras, se perde o sentimento... Formulemos as perguntas, usemos as palavras. O mundo ficará melhor. Já está na hora*  
(José Saramago).

Durante o processo de desenvolvimento desta pesquisa muitas vezes se questionou até que ponto buscar conhecer um pouco da ética nas bibliotecas públicas seria possível, já que o meio de acesso escolhido para a investigação foram as manifestações discursivas dos profissionais ali atuantes. Questionou-se até que ponto haveria uma efetiva relação de fidedignidade entre o que as pessoas iriam falar sobre ética e a ética enquanto uma prática cotidiana. Diante disso, primeiro é preciso esclarecer que a preocupação da pesquisa foi conhecer as manifestações discursivas, portanto, o que esse coletivo (bibliotecários de bibliotecas públicas) pensa sobre a ética. Conhecer a prática ética nessas bibliotecas demandaria em outro objetivo e, conseqüentemente, outra abordagem metodológica. Mas qual é a relação entre o que as pessoas manifestam discursivamente e sua prática de vida, ou seja, entre as idéias e a realidade? Talvez a relação fundamental esteja no fato do ato de se expressar através da linguagem, seja falando, seja escrevendo, permitindo ao indivíduo reconhecer seus próprios pensamentos sobre dado tema, o que pode levar a uma consciência maior de si. Então provocar uma manifestação discursiva tende a efeitos como: o indivíduo, ao visualizar seus pensamentos, constrói uma resposta que lhe parece lógica e, além disso, reflete sobre sua ação em relação ao que ele fala. Durante as entrevistas, algumas das bibliotecárias destacaram que não haviam parado para refletir sobre “ética” e durante as respostas perguntaram sobre o que estavam falando. Essa consciência de si, de sua própria ação, como discutida anteriormente, aparece como uma condição para o exercício de uma liberdade (FOUCAULT, 2004), de uma participação social mais ativa, porque está consciente (BERGER, 1983) para uma vida ética (SINGER, 2002).

Muitas considerações poderiam ser enumeradas em relação ao que os discursos evidenciaram sobre a Biblioteca Pública, porém, de acordo com o propósito deste estudo, buscou-se estabelecer uma relação entre as noções de ética e ética profissional, a biblioteca pública e os bibliotecários como membros de um grupo ocupacional.

Articulando respostas aos objetivos específicos deste estudo pode se considerar que as representações de ética dos bibliotecários entrevistados se voltam mais para uma compreensão da ética como algo estabelecido, como uma norma de conduta, quando se perde de vista toda a dimensão reflexiva da ética, como algo em movimento, algo que é um processo em construção do qual todos somos partícipes. Essa noção de ética, em relação à categoria profissional, permite resgatar traços do tecnicismo da biblioteconomia, da preocupação centrada nos processos de trabalho como algo isolado da realidade, fora de um contexto social. Essa mesma noção de ética remete para o próprio *Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro* que é algo normativo, instituído junto ao Conselho profissional, o qual credencia os profissionais e prevê punições para uma série ações que possam ser consideradas antiéticas. Isso pressupõe uma ética, que quer se estabelecer por vias legais, porém, a ética enquanto ação reflexiva, enquanto estudo da conduta, não tem uma relação conceitual com tais preposições. Relacionar essa noção de ética com a biblioteca pública leva a pensar a instituição e todas as suas limitações para uma atuação mais efetiva como algo que independe diretamente da ação dos profissionais. Parece que o elemento externo (SMIT, 1982) que aparece nos discursos, *as autoridades competentes, a falta de treinamento dos demais funcionários* são fatores muito distantes da ação dos profissionais. Difícil de ser modificado, repensado, tanto que uma proximidade da situação da própria biblioteca, da organização da categoria profissional, da realidade do país não é mencionada de forma expressiva nas entrevistas.

A ética é considerada como salutar para um convívio harmonioso em todos os lugares, *está em tudo na vida, deve ser respeitada*, portanto, merecedora de atenção, podendo representar preocupações para agir de acordo com o *que é estabelecido*, mas abre possibilidades para pensar noções de liberdade, dignidade e profissionalismo.

Observa-se que nos discursos, evidenciam-se certas contrariedades ou uma mistura de conceitos e noções para falar da ética. Isso pode ser explicado pela novidade que o tema representa para a área da biblioteconomia, não pela sua importância e presença, mas pela pequena quantidade de publicações que se voltam mais diretamente para a temática. Pela ótica das representações sociais, talvez falte uma maior disseminação da ética enquanto um corpo de conhecimento na área profissional em questão, ou mesmo, talvez poucos tenham sido os desafios éticos e/ou morais nas bibliotecas públicas, compreendidos como tal, e, portanto, merecedores de estudos, publicações e debates ou outros fóruns de discussão e de difusão da temática.

Em relação ao resgate de manifestações sobre as próprias práticas éticas, nota-se que sobre a relação com o usuário há uma preocupação em atender bem, em esclarecer sobre a informação fornecida e, inclusive, em se colocar no lugar do outro. Em relação ao relacionamento com colegas profissionais e a inserção em uma ocupação organizada, percebe-se a importância em preservar a imagem da categoria e uma preocupação especial em observar o Código de Ética, evitando interferir no Conselho, mostrando uma postura que não quer incomodar ou não quer ser incomodado, não quer questionar ou não se acha no direito de questionar.

Sobre o destinatário das próprias práticas éticas, a menção aos usuários da biblioteca, como principal preocupação na realização de um trabalho aparece com bastante força nos discursos. O intrigante é que, mesmo com toda uma preocupação em torno do usuário da biblioteca, parece haver uma carência para a efetiva superação do que parece limitar esse *respeito maior com o usuário*. Especialmente diante de menções que qualificam o usuário, usuário problema, e ainda, grupos com os quais o bibliotecário tem maior afinidade, levando a questionar até que ponto, usuários que se dão bem com o bibliotecário estariam sendo privilegiados em relação ao atendimento e acesso às informações? E ainda, rotular o usuário, objetivando a relação não estaria servindo simplesmente para se afastar do usuário, ignorando formas de entender e envolver este indivíduo na solução do que se coloca como problema.

Quanto aos fundamentos de seu pensamento sobre a ética profissional nota-se que de um modo geral, menciona-se muito o *Código de Ética*, bem como, se faz menção a diferentes literaturas, como psicologia, filosofia hindu, a própria leitura dos clássicos da filosofia. Mas essa fundamentação para uma noção de ética também está nas experiências profissionais e, principalmente, na família. Essa formação que vem de casa mostra a valorização que a família possui com relação a esses profissionais.

No que concerne às manifestações discursivas sobre os requisitos de conhecimento e prática para uma conduta ética, nota-se que sobre a ética profissional há ponderações que envolvem a leitura de livros, a participação em eventos e a própria convivência com profissionais da área. É interessante considerar que quanto à formação acadêmica, no Curso de Biblioteconomia, a menção à *superficialidade* leva a questionar qual foi o efetivo investimento em formação, quando esses profissionais cursaram *Biblioteconomia*. Como se dedicaram a sua própria formação? Qual foi a profundidade que cada uma das disciplinas cursadas mereceu? Que conhecimentos foram buscados para além da sala de aula para a sua formação profissional? Além disso, a questão da falta de recursos

financeiros para investir em formação leva a questionar até que ponto isso não leva para uma “roda viva”, quando os baixos salários não justificam investir em formação, mas ao mesmo tempo, esse não investir em formação não estaria reforçando a condição de recebedor de um baixo salário?

Neste estudo, buscou-se também estabelecer, embora não sendo mencionado como um objetivo direto da pesquisa, uma aproximação entre a biblioteca pública, o profissional da informação bibliotecário, a informação com algumas das correntes contemporâneas da ética (alteridade, discurso, responsabilidade e direitos humanos). Quanto aos discursos, percebe-se uma aproximação com a ética dos direitos humanos, quando se fala em *respeito*, como noção basilar para uma prática ética. O respeito fundamenta a própria noção de direitos humanos. Mencionou-se também a importância de um tratamento igualitário na biblioteca, sem discriminação, o que aparece no *Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* que é um documento que surge de movimentos que buscam preservar e garantir direitos fundamentais e individuais. O respeito também está próximo de uma noção de ética da alteridade, quando se colocar no lugar do outro mostra o se identificar com o outro, solidarizar-se, reconhecer-se como ser humano. Isso ficou evidente nos discursos, especialmente, no espaço em que se dá para conversas subjetivas com os usuários, embora sem uma preocupação em promover espaços de encontro na forma de serviços de informação. Quanto a essa aproximação, ainda é possível dizer que a noção de direito de acesso à informação, por exemplo, não aparece diretamente nas falas, bem como, a visão da situação política da biblioteca pública. Noções de ética que se aproximem da ética do discurso estão ausentes, principalmente, diante das considerações que mostram a visão do usuário que reclama das normas, quando não se mencionam alternativas para a situação, que pudessem motivar, um contato maior com esse usuário e promover a sua participação para a solução de conflitos. Quanto a uma ética da responsabilidade, pouco ou nada se mencionou quanto à responsabilidade social do bibliotecário ou da biblioteca, com exceção da menção à preservação do espaço da biblioteca como um bem público. Porém, não se percebe, por exemplo, depoimentos que mostrem posturas de atuação voluntária ou altruísta em favor de um maior acesso à informação, ou de campanhas em favor de bibliotecas públicas, ou de acesso à leitura.

As limitações estruturais da biblioteca pública brasileira, se for considerado as bibliotecas públicas visitadas, que serviram como ambiente de realização deste estudo, como um exemplo para generalizações, deixam muito a desejar e muito pouco tem a ver com o discurso que aparece no *Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*. Como a

biblioteca pública vai ser “porta de acesso local à informação” *se falta tudo aqui?* Fica difícil tratar de acesso à informação, se um dos meios mais atuais, caracterizado por sua rapidez no acesso à informações, a Internet, não é amplamente acessível nessas bibliotecas. Por meio da Internet, acessos relativos a informações do âmbito da cidadania são facilitados pela disponibilidade de informações de órgãos governamentais e mesmo legislativos existentes atualmente, nesta Rede. Mesmo se for considerada a realização de uma biblioteca pública dinâmica a partir dos livros, como suporte central da informação, este trabalho também se defronta com limitações diante das condições de aquisição e atualização dos acervos, quando não, o devido acondicionamento dos mesmos é problemático, e, principalmente, faltam salas que permitam seu uso no espaço da biblioteca. Ou seja, se a biblioteca carece de acesso à informação, como ela será uma instituição social facilitadora de tal acesso?

Talvez uma reflexão em torno da ética por parte dos profissionais pudesse servir para promover uma maior consciência que permitisse “mover” ou “mover-se” como propõe Milanesi (1989). Um exemplo em torno de um debate interessante que diz respeito às condições de trabalho parte dos elementos que facilitam a realização de um bom trabalho. Como fica o exercício de uma ética diante de possíveis desconfortos quando o profissional ao fornecer uma resposta informacional a um usuário precisa esclarecer que tal resposta não é a mais atual, evidenciando a incapacidade da biblioteca em responder satisfatoriamente às demandas informacionais existentes, e mais, a incapacidade do profissional como tal, em agir de forma a mudar tal situação? Ou será que pouco se discute tais questões para evitar desconforto maior de se ver nessa realidade?

É claro que as considerações formuladas não compreendem o profissional bibliotecário apenas por um tipo de ação diferente teria condições de transformar toda uma história em relação às bibliotecas públicas no Brasil, porém, enquanto profissional que se dedica ao estudo e à execução de tarefas no âmbito desta instituição, este tem sim, um papel relevante em torno dessa história, se a realidade se constrói cotidianamente (BERGER e LUCKMANN, 1997), se as mudanças se dão em processos lentos e graduais (ELIAS, 1993) esse ser humano no papel de profissional da informação bibliotecário é também um agente de mudanças, de construção da realidade social, e, portanto, integra toda e qualquer discussão que busque compreender tal realidade.

Ao buscar respostas por meio das representações de ética, novas perguntas se fizeram ao parafrasear Leminski (1988):

Andar e pensar um pouco,  
Que só sei pensar andando.

Três passos, e minhas pernas  
Já estão pensando.

Aonde vão dar estes passos?  
Acima, abaixo?  
Além? Ou acaso  
Se desfazem ao mínimo vento  
Sem deixar nenhum traço? (LEMINSKI, 1988)

Se não ousarmos pensar um pouco, andar um pouco, mesmo que aparentemente não cheguemos a uma fórmula miraculosa ou a um lugar paradisíaco, correremos o risco de ficar parados, estagnados. Isso literalmente não combina nem um pouco com a dinâmica que pressupõe às bibliotecas, e, em torno delas, a produção de informação, a produção de conhecimento, de obras literárias e/ou filosóficas. Olhar por esse prisma permite ver a biblioteca como um local em constante movimento. Não apenas pelas obras que entram e saem, que são preparadas para ir a algum lugar na estante, ou para sair por uns dias com algum usuário, mas sobretudo pelo movimento que geram em níveis de produção intelectual, de potencial criador que o ato de conhecer, de aprender desencadeia interferindo em estruturas de emoções e sentimentos, em estruturas de pensamento. Vale olhar para a realidade e tentar desvendar sua pretensa normalidade!

## REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, N. Ética. *In. Dicionário de filosofia*. São Paulo: Martins Fontes, 1998. p. 380-387.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Ed UEL, 2003.

\_\_\_\_\_. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: Ed UEL, 1997a.

\_\_\_\_\_. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Polis : APB, 1997b.

ALMEIDA, M. C. B. de. Estruturas de sistemas estaduais de bibliotecas públicas. **Palavra-Chave**, São Paulo, p. 7-11, n. 7, abr. 1994.

AQUINO, Carlos Pessoa de. Métrica: ética profissional e outras reflexões. **Opinião Jurídica**, ano 4, n. 59, jul. 2002. Disponível em : <<http://www.datavenia.net/opiniao/eticaprofissional.htm>>, Acesso em: 6 fev. 2004.

ARANA MUÑOZ, J. R. La ética y el hombre. **Papeles de Ética, Economía y Dirección**, n. 4, 1999. Disponível em: <[www.eticaed.org/9.Rodr.Arana99.pdf](http://www.eticaed.org/9.Rodr.Arana99.pdf)>. Acesso em: 20 fev. 2004.

ARAÚJO, E. A. **A palavra e o silêncio: biblioteca pública e Estado autoritário no Brasil**. João Pessoa: Ed UFPB, 2002.

ARRUDA, A. Teoria das representações sociais e teorias de gênero. **Cadernos de Pesquisa**, n. 117, nov. 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-15742002000300007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742002000300007&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 20 jan. 2003.

AS BIBLIOTECAS públicas municipais do Estado de Santa Catarina. **Boletim ACB**, Florianópolis, v. 10, n. 2, abr./jun. 2000.

AUED, B. W. **Histórias de profissões em Santa Catarina: ondas largas “civilizadoras”**. Florianópolis: Edição da Autora, 1999.

BATTLES, M. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BAUDRILLARD, J. **A sociedade de consumo**. Rio de Janeiro: Elfos, 1995.

BECKER, H. S. **Métodos de pesquisa em ciências sociais**. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 1997.

BELL, D. **O advento da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Cultrix, 1973.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

BERGER, P. L. **Perspectivas sociológicas: uma visão humanista**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1983.

BONELLI, M. da G. O Instituto da Ordem dos Advogados do Brasileiros e o Estado: a profissionalização no Brasil e os limites dos modelos centrados no mercado. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. v. 14, n. 39, fev. 1999. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-69091999000100004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69091999000100004&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 15 abr. 2003.

\_\_\_\_\_. O mercado de trabalho dos cientistas sociais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 9, n. 25, p. 110-126, jun. 1994.

\_\_\_\_\_. Os médicos e a construção do profissionalismo no Brasil. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 9, n. 2, maio/ago. 2002. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-59702002000200011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-59702002000200011&lng=pt&nrm=iso) Acesso em: 20 nov. 2004.

BOTTENTUIT, A.; CASTRO, C. **Movimento fundador da biblioteconomia no Maranhão**. São Luís: Imprensa Universitária, 2000.

BRASIL. **Constituição Federal**: república federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento: de Gutemberg a Diderot**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003

BUSTAMANTE DONAS, J. Dilemas éticos en la sociedad de la información: apuntes para una discusión. **Argumentos de Razón Técnica: Revista Española de Ciência, Tecnología, y Sociedad, y Filosofía de la Tecnología**, n. 2, 1999. Disponível em: <<http://www.argumentos.us.es/discusio.htm>>. Acesso em: 11 nov. 2003.

BUTLER, P. **Introdução à ciência da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Lidador, 1971.

CAMARGO, M. **Fundamentos de ética geral e profissional**. Petrópolis: Vozes, 1999.

CAPURRO, R. **Contribuciones a una ética de la informacion**. Disponível em: <<http://www.capurro.de/home-span.html>>. Acesso em: 27 nov. 2003.

CASTRO, C. A. **História da biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000.

CHALITA, G. **Os dez mandamentos da ética**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2003.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro**, 2002. Disponível em: <<http://www.crb8.org.br/imp/eticaleg.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2004.

COULANGES, F. de. **A cidade antiga**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

CUARTAS, E. G. D.; PESSOA, M. L. de M. da V.; COSTA, C. G. da. **O código de ética profissional do Bibliotecário: 15 anos depois**. Brasília, DF: CFB, 2002. Disponível em: <<http://www.cfb.br/saladeleitura.03.asp>>. Acesso em: 18 fev. 2004.

DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos. Disponível em: <[http://www.direitoshumanos.usp.br/documentos/tratados/internacionais/declaracao\\_universa\\_l\\_dos\\_direitos\\_humanos.html](http://www.direitoshumanos.usp.br/documentos/tratados/internacionais/declaracao_universa_l_dos_direitos_humanos.html)>. Acesso em: 15 out. 2003

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 3. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000.

DIAS, M. C. **De la ética del discurso a la moral del respecto universal**. Bogotá, 1994. Disponível em: <<http://www.ifcs.ufrj.br/cefm/publicacoes/derechoshumanos.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2004.

DIRECTRICES IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas publicas. 2001, Disponible em: <<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2005.

DOWBOR, L. **O que acontece com o trabalho**. São Paulo: SENAC, 2001.

DREIFUSS, R. A. **A época das perplexidades**. 3.ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

DUPAS, G. **Ética e poder na sociedade da informação**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Ed UNESP, 2001.

DURKHEIM, E. **As regras do método sociológico**. 13.ed. Rio de Janeiro: Nacional, 1987.

ECO, U. **Cinco escritos morais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 1998.

EGGER-STEINDEL, G.; OLIVEIRA, S. F. J.; SHIMIGELOW, K. Bibliotecas públicas municipais catarinenses. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 34-49, 2002.

ELIAS, N. **O processo civilizador**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993. 2 v.

FEITOSA, L. T. **O poço da draga: a favela e a biblioteca**. São Paulo: Anna Blume, 1998.

FERREIRA, M. M. A/O profissional da informação no mundo do trabalho e as relações de gênero. In: CASTRO, C. A. (Org.). **Ciência da Informação e biblioteconomia: múltiplos discursos**. São Luís: Ed UFMA; Ed FAMA, 2002.

FERREIRA, R. G. M. P. **Ética e o profissional bibliotecário**. Disponível em <[http://www.cfb.org.br/html/saladeleitura\\_12.asp](http://www.cfb.org.br/html/saladeleitura_12.asp)>. Acesso em: 17 out. 2004.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, set. 1980, p. 131-138.

FOUCAULT, M. **Sexo poder e indivíduo: entrevistas selecionadas**. 2. ed. Desterro: Nefelibata, 2004.

FRANTZ, G. Livro de menos : abaixo da média, Santa Catarina não acompanha os índices mundiais de bibliotecas e acervos disponíveis. **Jornal ANotícia**, Anexo, p. principal, 23 nov. 2004.

FREIDSON, E. **O renascimento do profissionalismo: teoria, profecia e política**. São Paulo: Ed USP, 1998.

\_\_\_\_\_. Para uma análise comparada das profissões: a institucionalização do discurso e do conhecimento formais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 11, n. 31, jun. 1996, p. 142-154.

GERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1989.

GIACOIA JÚNIOR, O. Hans Jonas: o princípio responsabilidade. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.) **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 193-206.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: Ed UNESP, 1991.

GOMES, A. de C. (Coord.). **Engenheiros e economistas: novas elites burocráticas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1994.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

GUARESCHI, P. “Sem dinheiro não há salvação”: ancorando o bem e o mal entre os neopentecostais. *In*. GUARESCHI, Pedrinho, JOVCHELOVITHC, Sandra (Org.). **Textos em representações sociais**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1998. p. 191-225.

GUIMARÃES, J. A. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **TransInformação**, v. 9, n. 1, jan./abr. 1997.

HERRERO, F. J. Ética do discurso. *In*: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.) **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 163-192.

HOVEKAMP, T. M. Professional associations or unions? A comparative look. **Library Trends**, v. 46, n. 2, fall, 1997. p. 232-244.

JUZNIC, P. Excuse me, how do I commit suicide? Access to ethically disputed items of information in public libraries. **Library Management**, v. 22, n. ½, p. 75-9, jan. 2001.

KISSLER, L. **Ética e participação**. Florianópolis: Ed UFSC, 2004.

LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos). Caxias do Sul: Ed UCS, 2003.

LEMINSKI, P. **La vie em close**. São Paulo: Brasiliense, 1991.

LEVINAS, E. **Ética e infinito**: diálogos com Philippe Nemo. Lisboa: Edições 70, 1998.

LINDOSO, F. **O Brasil pode ser um país de leitores?** Política para a cultura, política para o livro. São Paulo: Summus, 2004.

LOZANO, J. F.; SIURANA, J. C. Las comisiones éticas como mecanismo de integración de la ética en las organizaciones. **Papeles de Ética, Economía y Dirección**, n. 5, 2002. Disponível em: <<http://www.eticaed.org/12Lozano.Siurana00.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2004.

MAFRA, C. M. P. Sistema de bibliotecas públicas de Santa Catarina. *In*: ENCONTRO INTERESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS – SANTA CATARINA/PARANA, 1, 1987, Joinville. **Anais...** Florianópolis: CNPq, 1989.

MAGNAVITA, Alexey Dodsworth. **Regulamentação**: ingenuidade e oportunismo. 2003. Disponível em: <<http://www.astromanifesto.hpg.ig.com.br/alexodsworth.html>>. Acesso em: 7 ago. 2003.

MANGUEL, A. **Uma história da leitura**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

MANIFESTO da UNESCO sobre as bibliotecas públicas. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 23 ago. 2003.

MARTORANO, M. A. C. Sindicalismo na profissão do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, n. ½, jan./jul. p. 79-92, 1984.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MATTOS, M. A. R. P. B. de. **Ética profissional do bibliotecário**. Campinas, 1977.

MAUS, M. **Manual e etnografia**. Lisboa: Dom Quixote, 1993.

McGARRY, K. Aspectos éticos e profissionais da informação. *In: O contexto dinâmico da informação*. Brasília: Briquet Lemos, 1999. p. 173-202.

MCKITTERIK, D. A biblioteca como interação: a leitura e a linguagem da bibliografia. *In: BARATIN, M.; JACOB, C. O poder das bibliotecas : a memória dos livros no Ocidente*. Rio de Janeiro: Ed UFRJ, 2000. p. 94-107.

MILANESI, L. **A casa da invenção**. São Paulo: Ateliê, 1997.

\_\_\_\_\_. As bibliotecas como centros de informação: uma outra dimensão. **Teoria e Debate**, n. 6, abr./jun. 1989. Disponível em: <[http://www.fpabramo.org.br/td/colecao\\_td.htm](http://www.fpabramo.org.br/td/colecao_td.htm)>. Acesso em: 18 jul. 2002.

MINAYO, M. C. de S. O conceito de representações sociais dentro da sociologia clássica. *In: GUARESCHI, P.; JOVCHELOVITHC, S. (Org.). Textos em representações sociais*. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1998. p. 89-111.

\_\_\_\_\_. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

MINISTÉRIO DA CULTURA. **Fome de livro: plano nacional do livro e leitura**. Brasília, 2004. (Documento em processo).

\_\_\_\_\_. **Informações básicas sobre o Programa “uma biblioteca em cada município”**, 1996. Disponível em:

<<http://www.cultura.gov.br/projs/formlivr.doc>>. Acesso em: 14 out. 2003.

MORA, J. F. Ética. *In. Dicionário de Filosofia*. São Paulo: Martins Fontes, 1996. p. 245-252.

MOREIRA, J. M.; REGO, A. **Ordem dos engenheiros**: em busca de novas responsabilidades. Disponível em: <<http://www.eticaed.org/Artigo.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2004

MOSCOVICI, S. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. Petrópolis: Vozes, 2003.

MOTA, F. R. L.; SILVA, I. S. da. Compromisso ético na sociedade da informação. *In*: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E ÉTICA, 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2003.

MUELLER, S. P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, mar. 1984, p. 7-54.

NEIßER, H. **Entre a biblioteca real e a virtual**: novas tendências nos serviços de biblioteca na Alemanha. Disponível em: <<http://www.goethe.de/br/sap/bibl/prineis2.htm>>. Acesso em: 15 jun. 2003.

NOGUEIRA, M. C. D. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, set. 1986, p. 222-248.

ORTIZ, R. **Mundialização e Cultura**. São Paulo: Brasiliense, 1994.

PÉREZ PULIDO, M. Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información: comentario y análisis comparativo.

**ANABAD**, Espanha, jul/ago. 2002. p. 1-19. Disponível

em: <<http://www.anabad.es/documentos/>>. Acesso em: 18 fev. 2004.

PIRSIG, R. M. **Zen e a arte da manutenção de motocicletas**: uma investigação sobre valores. 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1984.

PIVATTO, P. S. Ética da alteridade. *In*: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.) **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 79-98.

RAUBER, J. J.; ZANATTA, A. L. A disciplina da ética no bacharelado em ciência da computação da Universidade de Passo Fundo. *In*: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E ÉTICA, 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2003.

RODRIGUEZ PARADA, C. La biblioteca pública: un servicio ligado a un proyecto de ciudad. **Anales de Documentación**, n. 5, 2002, p. 303-308.

RUSSO, L. G. M. Entrevista. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, n. ½, p. 93-97, jan./jul. 1984.

SÁ, A. L. de. **Ética profissional**. São Paulo: Atlas, 2001.

SÁ, C. P. de. Representações sociais: o conceito e o estado atual da teoria. *In*. SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano**: as representações sociais na perspectiva da psicologia social. São Paulo: Brasiliense, 1993.

SÃO PAULO. Secretaria de Estado da Cultura. **Adote uma biblioteca**. Disponível em: <<http://www.cultura.sp.gov.br/adote>>. Acesso em: 20 jan. 2005.

SCHNAPPER, D. Os limites da expressão “empresa cidadã”. *In*. MORIN, E., et al. **A sociedade em busca de valores**: para fugir à alternativa entre o cepticismo e o dogmatismo. Lisboa: Instituto Piaget, 1996. p. 91-100.

SEBASTIÃO NERY. O coronel do livro. **Tribuna da Imprensa On-line**. 11 jun. 2004. Disponível em: [www.tribunadaimprensa.com.br/anteriores/2004/junho/11/coluna.asp?coluna=Nery](http://www.tribunadaimprensa.com.br/anteriores/2004/junho/11/coluna.asp?coluna=Nery). Acesso em : 15 nov. 2004.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002.

SERRAI, A. História da biblioteca como evolução de uma idéia e um sistema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, set. 1975, p. 141-161.

SILVA, M. B. da. **Rosto e alteridade**: pressupostos da ética comunitária. São Paulo: Paulus, 1996.

SILVA, M. F. de A. e. O “em si” e o “outro” na ética da alteridade de Agesilao. **Anais de Filosofia**, São João Del Rei, n. 10, p. 165-168, jul. 2003.

SINGER, P. **Ética prática**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

\_\_\_\_\_. **Vida ética**: os melhores ensaios do mais polêmico filósofo da atualidade. Rio de Janeiro: Ediouro, 2002.

SISTEMA Nacional de Bibliotecas Públicas. Disponível em: <<http://www.bn.br/Script/index.asp>>. Acesso em 23 ago. 2003.

SMIT, J. Bibliotecário, in memoriam: um canto de morte feito de psicodrama. **Palavra-Chave**, São Paulo, v. 2, p. 2-3, ago. 1982.

SOUZA, F. das C. de. **Ética e deontologia**: textos para profissionais atuantes em bibliotecas. Florianópolis: Ed UFSC, 2002a.

\_\_\_\_\_. Lutar por direitos humanos, informação e cidadania. **Perspectiva**, Florianópolis, v.20, n.02, p.329-355, jul./dez. 2002b.

\_\_\_\_\_. **Modernização e biblioteconomia nova no Brasil**. Florianópolis: NUP/CED/UFSC, 2003.

SUAIDEN, E. J. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**., Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

TAKAHASHI, T. (Org.) **Sociedade da informação no Brasil: o livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARGINO, M. das G. Práxis bibliotecária. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 13, n. 1, jan./jun., 2003.

TAVARES, J. C. Fundamentos teóricos para uma deontologia profissional. *In*: SEMINÁRIO SOBRE ÉTICA PROFISSIONAL, 1986, [S.l.]. Disponível em : <<http://www.elo.com.br/~cynthia/deonto.htm>>. Acesso em : 27 jan. 2004.

TAYLOR, M. W.; MAIA, M. H. B. Processamento técnico centralizado do Sistema de Bibliotecas Públicas de Santa Catarina: uma experiência, uma proposta. **Boletim ACB**, Florianópolis, v. 2, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 1982.

TUNGENDHAT, E. **Lições sobre ética**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

VALENTIN, M. L. P. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. *In*. VALENTIN, M. L. P. (Org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p. 135-152.

VALIO, Else Benetti Marques. Biblioteca pública: a questão dos interesses de leitura como indicadores de critérios para a seleção e aquisição de acervo. *In*. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Belo Horizonte, 2003. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte, ECI, 2003.

VERGUEIRO, W. C. S. As bibliotecas, os centros de informação e o consumidor (ou vá se queixar ao bispo, antes que eu me esqueça!). **Palavra Chave**, São Paulo, n. 10, p. 3-7, abr. 1998.

## SITES CONSULTADOS

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). Disponível em: <[www.febab.org.br/](http://www.febab.org.br/)>. Acesso em: 10 jan. 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
(ABECIN). Disponível em: <[www.abecin.org.br](http://www.abecin.org.br)> Acesso em 10 jan. 2005.

## **ANEXOS**

ANEXO A - Termo de Aceite da Instituição

ANEXO B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

ANEXO C – Questionário de Caracterização dos Entrevistados

ANEXO D - Roteiro para Entrevista

ANEXO E – Entrevistas

ANEXO F – Instrumento e Tabulação dos Discursos dos Bibliotecários

## ANEXO A - Termo de Aceite da Instituição

### DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, como representante legal da Instituição:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, tomei conhecimento do projeto de pesquisa : **Representações de Ética e Ética Profissional de Profissionais da Informação Atuantes em Bibliotecas Públicas**, e cumprirei os termos da Resolução CNS 196/96 e suas complementares, e como esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

Data: \_\_\_\_\_, \_\_\_/\_\_\_/2004.

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA  
CARIMBO DO RESPONSÁVEL

## ANEXO B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Meu nome é **Francisca Rasche**, e estou desenvolvendo a pesquisa **Representações de Ética e Ética Profissional de Profissionais da Informação Atuantes em Bibliotecas Públicas**, com o objetivo de **Conhecer as representações de ética e ética profissional manifestas nos discursos dos profissionais da informação atuantes em bibliotecas públicas e a origem dessas manifestações**. Esta pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Para a coleta de dados serão realizadas **entrevistas, gravadas em fita cassete**. Se você tiver alguma dúvida poderá perguntar, e se quiser desistir de participar da pesquisa, poderá fazer isso a qualquer momento. Se você concordar em participar, lhe garanto que as informações fornecidas serão confidenciais, sendo que sua identidade não será divulgada. O conteúdo da sua entrevista será estudado no conjunto do conteúdo dos depoimentos dos demais entrevistados.

Assinaturas:

Pesquisador: \_\_\_\_\_

Orientador: \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_,

fui esclarecido (a) sobre a pesquisa **Representações de Ética e Ética Profissional de Profissionais da Informação Atuantes em Bibliotecas Públicas** e concordo que o conteúdo de minha entrevista seja utilizado para a realização deste estudo.

Data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2004.

Assinatura: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

## ANEXO C - Questionário de Caracterização

Florianópolis, maio de 2004.

**Prezado(a) profissional bibliotecário(a),**

Meu nome é **Francisca Rasche**, e estou desenvolvendo a pesquisa **Representações de Ética e Ética Profissional de Profissionais da Informação Atuantes em Bibliotecas Públicas**, com o objetivo de **Conhecer as representações de ética e ética profissional manifestas nos discursos dos profissionais da informação atuantes em bibliotecas públicas e a origem dessas manifestações**.

Esta pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Para a coleta de dados serão realizadas duas etapas, uma delas será por meio de um **questionário** e a outra, por meio de **entrevista**. Se você concordar em participar, lhe garanto que as informações fornecidas serão confidenciais, sendo que sua identidade não será divulgada. O conteúdo de seu questionário, bem como, da sua entrevista será estudado no conjunto do conteúdo das respostas e depoimentos dos demais entrevistados. Se você concordar em participar, responda às questões da folha anexa.

Agradeço antecipadamente sua atenção, destaco que a Instituição à qual você está vinculado foi informada e aceitou participar da pesquisa. De outro lado, me comprometo em divulgar os resultados da pesquisa e esclarecer quaisquer dúvidas antes, durante ou após sua realização.

Atenciosamente,

---

Francisca Rasche

## QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Possuí filhos ( ) Sim ( ) Não. Se sim, diga quantos: \_\_\_\_\_

### FORMAÇÃO

Biblioteconomia ( ) Sim ( ) Não

Ano de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia: \_\_\_\_\_

Universidade em que se graduou em Biblioteconomia: \_\_\_\_\_

Outro Curso de Graduação ( ) Sim ( ) Não. Concluído ( ) Sim ( ) Não

Qual? \_\_\_\_\_

Especialização ( ) Sim ( ) Não. Concluída ( ) Sim ( ) Não

Qual (is): \_\_\_\_\_

Mestrado ( ) Sim ( ) Não. Concluído ( ) Sim ( ) Não

Qual: \_\_\_\_\_

Doutorado ( ) Sim ( ) Não. Concluído ( ) Sim ( ) Não

Qual: \_\_\_\_\_

### EXERCÍCIO PROFISSIONAL.

Quando (ano) iniciou o exercício profissional como bibliotecário(a)? \_\_\_\_\_

Há quantos anos atua como profissional nesta biblioteca pública? \_\_\_\_\_

Antes disso teve vínculo empregatício em outras instituições? ( ) Sim ( ) Não

Se sim diga, qual(is) a(s) Instituição(ões); por quanto tempo atuou na instituição e qual era seu cargo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nesta Instituição, qual é o seu vínculo permanente de trabalho?

\_\_\_\_\_

Continua...

Você ingressou por concurso? ( ) Sim ( ) Não. Para ocupar que o cargo? \_\_\_\_\_

Atualmente, exerce que cargo? \_\_\_\_\_

Já exerceu cargo de coordenação, chefia ou direção? ( ) Sim ( ) Não.

Por quanto tempo? \_\_\_\_\_

Atualmente, qual sua função? \_\_\_\_\_

Horas trabalhadas por dia/semana na Biblioteca: \_\_\_\_\_

Mantém outro vínculo trabalhista ou contrato profissional? ( ) Sim ( ) Não. Qual?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Você exerce ou exerceu atividades de participação em entidades profissionais (associações) ou órgãos da categoria (conselho)? ( ) Sim ( ) Não. Se sim, diga qual (is) e o tempo de participação.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Obrigado pela sua colaboração!*

## **ANEXO D - Roteiro para Entrevista**

### **Pesquisa: Representações de Ética e Ética Profissional de Profissionais da Informação atuantes em Bibliotecas Públicas**

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual?

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

Agradeço pela sua participação nesta pesquisa e me comprometo a divulgar os resultados posteriormente, ficando a disposição para quaisquer dúvidas ou outras questões que possam surgir! Deixo meu contato.

## **ANEXO E – Entrevistas**

Neste item, são apresentadas as entrevistas realizadas com doze profissionais bibliotecários. As omissões são apresentadas entre colchetes. A entrevista 1 e 2, não obedece ao roteiro aplicada nas demais entrevistas por se tratar de um pré-teste.

## ENTREVISTA 1 (E1)

1 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*É uma coisa meio difícil ter o teu conceito. A gente se baseia um pouco na vivência com os profissionais da nossa área, no caso, a biblioteconomia. Mas o meu, meu pessoal é em primeiro lugar, a pessoa tem que ter respeito dentro do seu próprio convívio pra depois quando sai lá fora, ou ocupa algum cargo ou algum tipo de profissão colocar em prática essa vivência que trouxe da família. Respeitando, entendendo as divergências dentro do ambiente de trabalho. Ser o mais cauteloso possível, ter a educação, uma educação comedida, e saber respeitar onde começa o limite do outro. Tem o teu limite, ali passa a ser do outro. Então respeitando isso eu acho que se consegue fazer um convívio melhor, entre os profissionais e até às pessoas do trabalho.*

6 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Eu acho que sim. [e essa formação ela viria da onde, teria de ter necessidade de uma formação na escola, seria da universidade, da escola, curso ou aquela que vem de casa] As duas, ambas, eu acho que uma complementa a outra.*

3 – Como é sua relação com o usuário? (eu sei que tu tem um cargo mais administrativo, de direção, mas também tem relação com o usuário) Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas, é objetivo, se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*[...] é muito difícil eu ficar atrelada à essa cadeira, se tocar o telefone e tem que resolver alguma coisa eu já resolvo, sendo de usuário, de funcionário, eu já resolvo. Se eu estou passando por ali e tem um usuário esperando no balcão e a pessoa do balcão está atendendo na estante eu vou ali, atendo. Faço carteirinha, eu entrego livro, recebo a devolução, pra mim não tem problema. Se precisar orientar alguém [...] a gente não está bem ao par de tudo, por que como tu sabes, a gente não sabe de um dia pro outro as coisas, então se eu tenho dúvida eu pergunto para as que estão lá, Onde que fica a estante tal, com o assunto tal, vou lá explico, atendo. [...] eu converso, como estou conversando contigo normalmente. Não me identifico [...], às vezes eles perguntam: – o que a senhora é aqui? Ai eu digo. [...] eu acho que tu tem que ser mais discreto, não seria nem humilde, é o mais discreto possível.*

E em relação ao uso da informação, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Ah eu acho imprescindível. Eu tenho que estar disponível pra qualquer tipo de informação, por que aqui é um ponto de referência da comunidade. Tem o seguinte, às vezes a gente está ali ou chega alguém: - ah eu gostaria de saber a rua tal, onde é que fica? Eu não moro aqui, então eu não conheço, eu não sei. Então as pessoas que moram por aqui e conhecem eu chamo: - Olha esse senhor ou essa senhora precisava saber onde fica a rua tal, tal... - Ah é assim, assim, assim. Quando a gente não consegue, a gente vai pro guia telefônico, nós temos um mapinha das ruas [...] Eu mando a pessoa procurar ou se a gente tem um ponto de referência, se tem um telefone, eu mesma ligo e pergunto. A gente não deixa o usuário sair sem informação. Isso é uma coisa que a gente aprendeu no curso. A biblioteca, toda a pessoa que vier, não deixe sair sem informação. Isso ficou assim lá dentro gravado e não desgravou mais [risos].*

3.1 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca? Agora imaginando.

*Eu gostaria que eu fosse atendida como eu atendo os meus usuários. [...] Solicita, simplesmente chego com quinhentas coisas, não amarro a cara, trato bem. Tanto é que [...] as pessoas que vem aqui dizem: - olha, nossa! eu nunca fui tão bem atendida. Ontem ainda teve um moço entrevistando [...] ele veio colher dados aqui, saber como nós estávamos. Ele saiu deslumbrado da biblioteca. Ele disse,*

*- Nossa vocês estão bem [...]. Então isso dá uma gratificação pra gente. Saber que com o pouco que a gente tem consegue fazer bastante. Tu sabe como que é setor público, tem as dificuldades e isso pra mim não é problema. Os funcionários, eles acham que é problema e pra mim eu não vejo assim, o que nos vamos fazer? Isso aí é que eu sinto muito aqui. Então eu entendo a parte do outro. Mas ninguém entende a minha parte. Elas não entendem. Se faltou uma caneta, [...] eu digo: - Calma, não tem, da próxima vez vem. Eu sou mais maleável. Eu não vejo problema, não é um problemão [...]. Por que se é uma coisinha desse tamanho porque vamos fazer grande? É a minha maneira de ser e a gente tem que entender que o outro não é assim.*

4 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?

*Na biblioteca, no usuário, A biblioteca pra poder servir bem ao usuário. Tudo direcionado, biblioteca usuário, biblioteca usuário.*

4.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*A tua ética como ser humano, qual é a tua linha da tua ética, depois como profissional. Porque tu como pessoa, tu tens uma ética a seguir e essa ética, como eu já tinha falado, leva um pouco pra tua ética profissional. E dentro dessa ética profissional tu vai tentar ser o mais ético possível, pra não melindrar ou não vir a interferir no pessoal do teu Conselho. Como teve problemas [...] em que eu tive que buscar, conversar com o pessoal, com o presidente do Conselho, como eu deveria agir diante de uma determinada colega, em relação a mim.*

4.3 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Procurei. Por que por ser profissional da mesma área, eu perguntei que atitude deveria tomar? Eu gostaria que eles se posicionassem. Assim foi feito. Chamaram fizeram várias interferências. Foi muito bom. Com uma funcionária [...] inclusive na época, a pessoa disse para outras: - Ah eu não sabia que [...] tinha tanta força. Aí a pessoa disse: - Ah, vocês nem imaginam! Mas eu não usei força. Eu simplesmente busquei os caminhos certos. Não era questão de prejudicar, simplesmente de colocá-la na sua devida posição. [...] Foi por causa de uma nota que listaram para uma funcionária no estágio probatório pra poder ser contratada. [...] e ela me ameaçou. Aí eu tive que registrar, fui no meu advogado, aquelas coisas todas, pra me resguardar, por que [...] a gente nunca sabe até onde chega à maldade da pessoa. Tanto é que eu de vez enquanto conversava só o que tinha a ver com trabalho. [...] ela saiu. Mas ela retornou [...]. Mas ela já me criou outros problemas aqui dentro e eu agora não falo nem profissionalmente. Eu acho assim que não vale a pena, foi dada uma chance, duas chances e a pessoa não tem uma educação pra zelar. [...] É desta pessoa, o espírito dela é pró mal, [...] também com a minha idade eu já estou descolada, escaldada e essas coisas [...].*

4.2 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Eu acho que dentro de uma biblioteca não teria como prejudicar. Eu penso assim, mas não sei se de repente as outras vão te colocar diferente. Por que [...] o que eu tenho que proporcionar é que flua, tudo em benefício de quem? Do usuário visitante, então direcionando tudo pra ele, pra comunidade. A comunidade nos procura [...] Então eu tenho que deixar fluir para a comunidade e o usuário e as pessoas que procuram a gente aqui na biblioteca. Não criar problemas. Não por nenhum entrave no caminho. Claro que às vezes tu tem que ver se não vai me prejudicar, não vão estragar, é dito pras pessoas tomar cuidado do ambiente, do patrimônio, que é nosso.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Perguntei sobre o conceito.

*Isso aí a vida mesmo vai te dando exemplos. Por que um dia tu acha que aquela postura tua, que aquilo que tu colocou era ótimo, já no outro dia, aquilo não está valendo. Então tu tem que ser meio*

*maleável pra ter uma ética e uma postura dentro da tua vida, da tua profissão, do teu cargo, então tu vai ter que ir se adaptando, claro nunca fugindo das tuas responsabilidades maiores. [E teria algum curso, uma leitura que te influenciou?] Ah tantos livros que a gente lê. Agora eu li um livro, não sei bem o título, o autor eu não me lembro, mas é arrancar mascaradas, querendo dizer que tu tem que arrancar tuas mascaradas. É [...] um livro assim que todo mundo teria que ler. E o título dele todo, eu não lembro agora, porque faz tempo que eu li, é um livro assim pra tu ler, pra fazer uma reflexão interior. O que mais... o meu pai, era uma pessoa assim muito ética entende? A minha mãe também. Olha a gente colhe essas coisas e traz com a gente os exemplos da casa da gente, eu tento passar prós filhos também, eles tem aquela postura deles, aquele respeito. [...] Somos de família grande, família tradicional daqui. É aquele negócio, sempre envolvido com política. Eu acho que a gente vai observando, eu sou apolítica [risos], mas eu acho que a gente consegue absorver uma coisa de um tio, de um outro, como é que se manifesta, nisto ou naquilo. A própria convivência nas reuniões familiares. Você começa a observar. Eu sempre fui muito observadora, desde de guriuzinha, eu lembro que eu achava bonito isso ou aquilo e perguntava, tinha interesse até como fazia, porque faz assim, sempre fui muito espirituada. E eu era uma criança assim muito quieta e depois eu às vezes até me estranho, na época de colégio era muito quietinha no meu canto, pagava pra não falar e hoje não sou muito faladeira. Mas acho que o normal [...] a gente cresce muito e aprende muita coisa.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Olha essa experiência que eu estou tendo aqui na biblioteca, [...] Foram anos bons, pro meu ego, pra minha satisfação pessoal, aprendi muita coisa. Não sei se consegui construir uma amizade sólida, eu acho que isso eu não consegui [...] Quando eu sair daqui vou sentir saudades só de um ou outro, mais é uma saudade assim do meu trabalho para com o usuário, e por ter conseguido fazer alguma coisa pra algum funcionário, ter tratado bem, ter entendido. Mas aquela amizade eu acho que na hora que eu sair acaba. [...] É porque a gente se doa, a gente faz tudo em benefício, não só do usuário da biblioteca, também pras pessoas que trabalham no grupo no todo e tem pessoas que levam pro outro lado, misturam com a pessoa. Por que eu sou uma pessoa assim, [...] eu facilito, eu não complico. Eles dizem, senhora passa a mão na cabeça de todo mundo e não pode ser assim. Então eu não posso ser boa. Se eu imponho alguma coisa aí é um problema meu. Então tu fica meio perdida, como tu vai fazer? Tu agrada um, mas desagrada outro. Então agora eu já faço assim, entra por aqui sai aqui [...] Isso aí é uma coisa difícil, o próprio ser humano é assim. [...] mas a gente vai tocando. Enquanto tenho vida, estamos respirando a gente está fazendo alguma coisa.*

## ENTREVISTA 2 (E2)

1 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, [na sua experiência de vida] que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*A ética no meu entender, ela é uma coisa que deve ser respeitada entre profissionais, entre pessoas, principalmente nós profissionais, profissional relacionado com o outro. Se a gente tem um código de ética, se existe, por que não seguir? Eu acho que hoje em dia muitas pessoas não utilizam muita a ética profissional. Profissional no geral. Então as pessoas às vezes esquecem desse detalhe que a ética em primeiro lugar. A gente tem que tratar e respeitar as pessoas conforme até como diz a ética.*

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas, é objetivo, se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*A gente procura deixar a pessoa bem à vontade. Procura deixar a pessoa se sentindo no espaço sem pressão, sem a idéia de que ela tem que ser atendida naquela hora e pronto. A gente procura deixar o usuário bem à vontade [com ênfase], e muitas vezes até ajudar. Porque o usuário às vezes fica meio perdido e a gente se sente na obrigação, não na obrigação, mas é à parte que nos compete. Utilizar o nosso, a nossa vontade, o nosso gostar do serviço que a gente faz. A gente está sempre procurando que o usuário se sinta bem a vontade mesmo.*

E em relação ao uso da informação, você tem preocupação com o material passado.

*A gente procura sempre passar pro usuário que a informação que ele está recebendo não é a única. Pode existir outra informação. A gente deixa bem claro que o acervo que ele está utilizando, o livro, a enciclopédia, o almanaque não é só aquilo. Ele pode se aprofundar mais em outros livros que trazem outras idéias, ou assunto mais aprofundado que ele quer. Isso a gente sempre passa pro usuário, essa nossa preocupação, de que na pesquisa dele, ele não vai se preocupar - ah eu só tenho um livro. Ele pode ir mais fundo e ter mais documentos para que ele possa realizar a pesquisa.*

3.1 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Eu como usuária, eu acho que tem algumas coisas que são falhas. Existem muitas falhas, principalmente pessoas não capacitadas. Eu vejo isso. No geral, o acervo ele faz parte da biblioteca num todo, mas o atendimento, a qualidade no atendimento é primordial. Isso na nossa biblioteca é um pouco falho. Porque nós profissionais, a gente procura passar isso para o usuário. Mas na biblioteca não são só profissionais, são auxiliares e pessoas que às vezes são re-adaptadas, que não estão prontas para isso, é uma grande preocupação nossa. [...] Pessoas que não tem conhecimento. Claro, que tem uma grande boa vontade de aprender e ir atrás, mas nada melhor que ter um profissional pra ajudar o nosso público. Só que também tem o outro lado, o público, a gente procura sempre atender para ele sair daqui com uma informação. Se não é um conteúdo ótimo, mas é um conteúdo bom. Sempre tem uma informação, a gente procura não deixar ele sair sem informação. Não é com muita, mas é com informação.*

4 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?

*A minha prioridade como bibliotecária da instituição num todo é procurar atender o usuário. Eu posso estar super atarefada como hoje eu estou. Estou com muito serviço, a gente está sobrecarregada, [...]. Mas mesmo assim, aos nossos funcionários que vem pedir ajuda estou sempre procurando ajudar.*

4.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Olha, eu relaciono a ética [...] com respeito de uma pessoa com a outra. Um respeitando o outro como fosse, cada um tem o seu espaço. E a ética, eu acho que a gente deve respeitar até onde vai a ética de um e de outro profissional, é mais ou menos nesse sentido.*

4.2 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Não prejudicar, eu não vejo esse lado prejudicar. Mas é que na realidade é assim, como a gente está sempre com muito serviço e muitas atribuições, não prejudicar, mas às vezes a gente peca um pouco. Porque como a gente tem um compromisso com a própria instituição às vezes a gente não pode realmente se dispor de um tempo a mais pra atender o usuário. Ou quando a gente está muito assoberbada de serviço a gente passa para uma outra pessoa, que ela atenda esse usuário. Mas não, dizer: - Ah não posso atender e pronto. Não, a gente sempre procura uma outra pessoa pra achar uma solução, isso a gente sempre faz. Porque tem época que a gente tem uns compromissos a cumprir e às vezes não dá mesmo.*

4.3 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Não, nunca passei por alguma situação assim. Nunca houve. Já houve casos de algumas colegas, mas eu passar por uma situação dessas, não, comigo nunca aconteceu.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual?

*Não, eu acho que a ética ela vem junto com a gente. A gente se forma e ela vem junto com a gente. Não é discutido muito, mas a gente tem um conhecimento da ética, como também a gente lê sobre a ética do bibliotecário. E também são experiências, experiências profissionais, com colegas de serviço, não só daqui da instituição, mas também lá fora que a gente vai conhecendo os limites, até onde vai, onde pode e onde não pode, e sempre respeitando. [...] curso eu nunca fiz. Ética eu conheço, li um pouco, não li o livro todo não, mas li do Vazquez. É o Vazquez não é? Esse livro eu tenho conhecimento. Inclusive é bastante utilizado na nossa biblioteca. Achei que tem umas coisas interessantes que a gente já sabia, mas não tinha lido ainda. E é bem procurado.*

6 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras? 2 - Ser um bom profissional, como você caracterizaria "um bom profissional", que valores atribuiria a tal profissional?

*A visão ela tem que ter. E tem que saber, como eu disse, o respeito que entra a ética. A ética profissional, a sua ética e a do seu colega de trabalho. Não importa se é profissional ou não, mas a ética como pessoa num todo. Eu acho que a ética, não é só porque eu sou e tenho uma ética profissional, é complicado, só o profissional eu e tu, não. Aqui a gente sempre procura manter a ética no geral pra todos, sempre respeitando o espaço de um de outro.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*A única coisa assim, eu acho que dentro da biblioteconomia, a gente vê, eu e outras colegas, a gente discute, são poucas pessoas que tem conhecimento da questão da ética. Muitos poucos utilizam e outros nem tem o conhecimento. Seria até importante o próprio conselho trabalhar isso, até oferecer algum curso. Olha eu desconheço se alguma vez teve algum curso sobre a ética do profissional ou conhecimento da ética. A gente vai porque a gente tem interesse e vai atrás, mas acho que seria interessante o próprio conselho trabalhar isso, fazer esse trabalho.*

### ENTREVISTA 3 (E3)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*O meu dia-a-dia é, como nós estamos informatizando, o meu trabalho é lá em cima, lá na parte superior junto com a bibliotecária P... e a gente está trabalhando nas estantes. Procurando, pegando etiquetas, indo nas estantes procurando os livros. Todo o processamento pra informatização. Mas a minha parte mesmo, a minha função é dentro do setor técnico, trabalhar com o acervo da biblioteca.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*Bom o princípio do nosso trabalho ali é tratar diretamente na preparação do livro. O fim é realmente o usuário. Que o livro vai ser preparado para ir para estante, e por sua vez o usuário vai pegar o livro na estante. Então é o seguinte, a minha preocupação é pegar o livro, analisar adequadamente, isso falando dentro da minha profissão - bibliotecária, e preparar adequadamente, ou seja, classificá-lo e catalogar, a princípio seria isso aí.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Prejudicar diretamente não. [...] Eu acho, que na realidade como ali é um serviço técnico, eu acho que então não tem como prejudicar. A não ser que a gente chegue lá, e faça de uma forma, trabalhe de uma forma que, digamos assim, que eu pegue o livro e não analise ele de modo adequado. Eu*

*prepare de uma forma errada, melhor dizendo, então alguém vai querer aquele livro. Digamos uma literatura estrangeira, alguém vai me pedir e eu pegue: -Não isso aqui é literatura? Eu passo um autor brasileiro para o estrangeiro, ou vice-versa, aí pode prejudicar de uma certa forma. O usuário vai chegar em casa e ver: - Não você não me deu o livro, não procurou adequadamente. Mas acho que diretamente não.*

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*A gente faz um pouquinho de cada coisa aqui. A gente trabalha no setor técnico, eu trabalhei e agora nós estamos trabalhando lá em cima. Mas quando está faltando alguém na seção de atendimento, eu atendo. Eu gosto de atender as pessoas, gosto de lidar com o público. Gosto! Até vou te dar um exemplo. Semana passada eu estava na estante, porque a pessoa no momento não estava, não se encontrava, aí chegou uma moça. Uma moça pra atender. Aí daqui a pouco a gente viu que ela começou a conversar sobre a vida dela, o que ela fazia, o que deixou de fazer, que trabalhava, me deu até um cartãozinho, por que agora ela trabalha com o marido. Então eu disse pra ela: - Outra vez que tu vieres aqui, traga mais desses cartãozinhos porque eu vou realmente começar fazer propaganda pra ti. No final ela saiu, ela agradeceu a atenção, eu acho que ela estava até precisando conversar um pouco. Eu gosto de conversar com o usuário. Gosto. [...] Sinto que às vezes, a pessoa vem só pegar o livro, mas a gente vai conversando, vai conversando e no final parece que sai uma amizade. Tem colegas, uma moça que trabalha aqui, que diz, gosto tanto de trabalhar aqui na frente porque eu tenho muitos amigos. Acho que depende da pessoa, do relacionamento, depende da pessoa. O tipo de pessoa, se ela é mais quieta, mais ativa, mas eu gosto.*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Eu acho que de uma certa forma sim. Porque às vezes até pergunto pra eles se realmente gostam do autor, às vezes quando devolve o livro eu pergunto pra ele: - gostou do livro? Até pergunto: - Ah, que tal esse livro? Vais gostar, eu já li. Até encomendo, recomendo outros livros. Até porque eu também gosto de ler, eu gosto de ler ... então às vezes eu leio dois livros. Gosto muito de ler sobre medicina. Eu leio assim, eu estou lendo um livro de medicina, um livro de auto-ajuda e outro livro de literatura brasileira. Um pouquinho de cada. Eu gosto de estar variando os títulos [...] Até uma colega minha, ela diz: - Como tu gosta de medicina! Às vezes eu trabalho, dou uma paradinha e fico lendo quando passa um livro de medicina, qualquer coisa sobre medicina, já fico lendo, dou uma paradinha.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Dentro dessa biblioteca? [Isso aqui na biblioteca, como usuária, não precisa se limitar só a essa, de um modo geral]. Tudo bem, eu posso pensar, da forma informatizada então? [Isso, como você gostaria de ser atendida, imagina o ideal?] Dentro dos nossos padrões, também não posso fazer uma coisa assim muito... Gostaria que realmente já fosse de uma forma que a gente chegasse no balcão e já estivesse tudo informatizado, da forma como nós estamos planejando fazer. Que o usuário chegasse lá e já saísse satisfeito. Chegasse assim: eu venho pegar um livro, já consultasse ali, eu mesma, no balcão. Aí claro, teria que ter uma pessoa pra me atender e a pessoa me atenderia da forma mais moderna possível, informatizada. É com leitor ótico, como a gente realmente tem. Que a gente primeiramente fosse ali no terminal e visse se um livro está na biblioteca. Eu mesma iria nas estantes, procurava, o livro que estaria lá, eu pegaria esse livro, levaria pra pessoa, que me atendesse assim, talvez nem precisasse de informação de uma pessoa. [Tivesse mais liberdade?] Eu acho que mais liberdade, eu gostaria de uma biblioteca que não precisa pedir muita ajuda pra alguém. Que a pessoa fosse só. Mais livre.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Sim, não só ética, mas alguns requisitos. Por exemplo, uma pessoa, dentro de uma profissão, dentro de um trabalho, a pessoa teria que ser assídua, pontual, ética com certeza, uma pessoa companheira,*

*líder, também líder, uma pessoa compreensiva. Não é só, digamos uma pessoa ética e pronto. Tem que ter ética junto com outras qualidades, é claro que todo o mundo tem seus defeitos, ninguém é perfeito. [Onde a gente buscaria esses requisitos e essa ética?] Bom, eu acho que em dois pontos. Ética profissional, dentro da própria profissão, e isso a gente vai tendo, no decorrer e dentro da nossa faculdade. Isso a gente vai aprendendo. Eu acho um pouco de ética a pessoa também aprende na própria família. Eu acho que ética não é só dentro da profissão, não. A gente tem ética com os amigos, a gente tem ética com os pais, o comportamento geral da gente tem uma ética. Digamos, tu tens uma ética comigo e eu contigo também. Eu acho que na convivência a gente tem ética, não é só na profissão. Até fui pegar um livro pra ver o que era a ética. Eu vi o que era ética, peguei o conceito ali. Diz assim, ética é a moral do comportamento e era uma coisa certa. Realmente, aquilo ensina à pessoa a se comportar, o que falar, deixar de falar, eu acho que, são coisas simples do dia-a-dia. Abrangente e simples ao mesmo tempo.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? E em relação a você, já buscou algum aprofundamento, em cursos, fez algum seminário?

*Olha eu já fiz um curso sobre ética, mas faz algum tempo que teve um curso. [...] Foi ética, tinha um outro nome que eu não lembro. Fiz. Era bem assim, uma coisa mais abrangente dentro da profissão de cada um, mas eu não lembro exatamente o nome. Ética e profissionalismo, uma coisa assim. [...] Muito bom por sinal, eu adorei. Profissão, ética. Eu acho que é mais dentro da profissão que a gente é ético. A gente se restringe mais dentro da profissão. [...] Basicamente, eu não lembro exatamente de livros. Mas eu li alguma coisa sobre conceito de ética. Eu li uma coisa pequena, faz até uma semana, sobre ética. Eu até achei interessante, que o conceito de ética é conduta do comportamento, depois desenrola bastante o assunto, mas o que eu mais me ative realmente foi a isso, que eu gostei muito de ver.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*É o modo de se comportar, de falar eu acho, de agir. Ética, basicamente, palavra simples, ética é a gente, digamos assim: - Ah aquela pessoa não tem ética! Ética eu penso que é a maneira como eu estou me comportando contigo e tu comigo e com outras pessoas. Eu não posso sair daqui desbravando. Daqui a pouco, dizer: - Olha eu não gostei nada da entrevista daquela moça, contar pros outros. Uma coisa assim, eu acho que ética, quer dizer eu não estou falando na profissão, mas o comportamento. Por exemplo, [...] as pessoas que foram entrevistadas por você não contaram nada do que tu conversasse. Eu até cheguei a perguntar: - Ah, o que ela te perguntou. - Não, não vou te dizer nada porque lá tu vai ter a surpresa. Então eu acho que ética, é o modo de me comportar, de eu falar, até não falar mal dos meus colegas profissionais, não falar mal de determinados comportamentos com os quais não concordo. Falar mal de bibliotecários, comportamento de colegas, tudo isso é ética.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem? Tu disse o que seria a ética pra ti, e isso que ela é, ela estaria relacionada a quem?

*[...] supostamente a pessoas. [...] Eu acho que ética em tudo. Ética eu acho que é mais dentro da profissão, a mim também, à pessoas, eu acho que a ética é mais à pessoas, em relação à pessoas com pessoas. Pessoas, profissionais, até entre os próprios colegas. Eu acho que o colega também tem que ter uma ética. [...] Eu tenho que ter ética com meus colegas profissionais, das bibliotecárias até o faxineiro e vice-versa. Porque todo mundo tem uma ética de comportamento no local de trabalho. Senão eu acho que a pessoa não trabalha adequadamente. [...] porque a ética também faz parte do convívio do ser humano. Não é mesmo? Se a gente não tem uma ética de comportamento como é que eu vou conviver dentro do serviço? Se todo mundo faz o que quer, todo o mundo fala o quer, chega a hora que quer. Por isso que eu acho, que o dia-a-dia da gente é desde a hora de chegar, até ir embora. Quer dizer, são aquelas horas que a gente trabalha junto e a gente vive na ética o dia inteiro.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Não, eu acho que não [...] Olha a gente sempre puxa questionamentos, geralmente dos outros. Mas meu assim, particularmente não. Talvez tenha acontecido, alguma dúvida, pode ter acontecido, mas eu não lembro de nada específico no momento.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Na nossa biblioteca está faltando, sempre falta um pouquinho de ética, isso é verdade. Realmente falta um pouco de ética [...] Vou citar um exemplo, certas coisas acontecem internamente uma pessoa leva tudo pra fora. Isso pra mim é falta de ética, porque o que é pra ser resolvido aqui entre nós tem que ser com a gente. Então isso pra mim, não sei se pode ser considerado falta de ética, [...] realmente de vez em quando acontece. E eu contesto, e a gente fala com a pessoa, pedindo: - Olha esse assunto é pra ser resolvido entre nós e não tem necessidade nenhuma de ir pra fora. Porque muitas coisas que acontecem aqui saem daqui, acontece isso aqui. [...] Gostei muito da entrevista, me desculpa se não foi melhor, a gente fica um pouco nervosa na hora. Mas acho que a essência da coisa veio [...] é porque existe ética dentro de vários assuntos. Mas como a gente está um pouco mais despreparada, digamos assim, a gente não se aprofundou no assunto, eu também não sei muito [...]. Sabes até que tu me chamaste atenção para um assunto que eu vou ler, aquele livro de ética, eu vou ler sobre esse assunto.*

#### ENTREVISTA 4 (E4)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*Aqui na biblioteca eu trabalho no setor de referência. Então o meu atendimento é basicamente atendimento social. Eu trabalho com vários tipos de populações, de comunidades. Então eu trabalho desde estudantes universitários, às vezes alguns que estão fazendo mestrado. Eu trabalho com comunidades carentes também, analfabetos que estão começando na parte de alfabetização, adultos inclusive. Então é um universo bastante diverso o nosso aqui na biblioteca. Como a biblioteca está informatizando [...] eu estou na parte de cadastro do material. Estou revisando, faço etiquetas para os estagiários anexarem ao material. No momento o meu serviço está mais condensado na área técnica, trabalhando, olhando a classificação. Porque nem toda a classificação que tem nos livros da biblioteca foi feita recentemente, tem muita coisa aqui, do tempo que nem tinha bibliotecário, eram os estagiários, essa coisa toda. Então a gente já está aproveitando que está precisando informatizar e estamos utilizando a classificação, e revisando a classificação e a catalogação. E aí nosso trabalho tem se centrado mais na área técnica mesmo.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*Minha maior preocupação? Eu não sou o que se chama em administração de tarefeiro. Tarefeiro é aquele que cumpre a tarefa e pronto. A minha preocupação é maior. Eu às vezes posso não cumprir a tarefa proposta, mas eu tento chegar até o máximo da tarefa, eu quero chegar, fazendo a tarefa, com o ... desempenho total dela. Eu não consigo fazer aquela ... tarefa tapa buraco. Eu não consigo. Eu tenho que fazer bem feito. Se não eu não consigo. É coisa pessoal. [...] Eu tenho um compromisso com o usuário. Eu tenho um compromisso maior com o usuário. Então sempre eu tento privar pelo usuário. Se eu tenho, por exemplo, que fazer, aqui eu estou no processamento técnico agora, mas se aparece um usuário com uma dificuldade, eu desço, vou lá e atendo o usuário primeiro. Por que eu acho que, até pelo lado do público mesmo, sou funcionária pública, quem paga o meu salário é o*

*público. Então eu acho que eu tenho o dever de seguir primeiro ele e depois sim, eu retorno as minhas atividades na biblioteca, atividades técnicas. Mas em primeiro lugar é o atendimento.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos a outrem? Poderia descrever uma situação?

*Não. Não porque eu tento [...] Eu não posso afirmar com certeza. Porque a gente, eu tento ir até onde termina a minha liberdade e começa a liberdade do outro. Mas a gente não sabe até que ponto o ser humano é passível de erro. Mas eu tento seguir o mais correto possível. Tenho um completo entendimento das minhas atribuições profissionais, do meu código de ética profissional [...] Tenho uma preocupação muito grande com a parte de ética. E então eu acredito que não. Isso eu acho que só os outros é que poderão julgar.*

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Minha relação com o usuário é muito boa. É muito boa. Até porque os nossos usuários aqui são usuários muito bons. São raros aqueles que chegam problemáticos aqui. Normalmente os usuários daqui são bem compreensivos, são pessoas que realmente estão preocupadas em ter sua necessidade satisfeita. Tem uma deficiência informacional e vem aqui e a gente tenta suprir. Então nesse momento o que que acontece: a biblioteca pública é carente de recursos. Então qual é a outra porta que posso abrir pro usuário e que às vezes eu abro. É, pesquisar alguma coisa que eu tenho, algum material que eu tenho em casa, pesquisar internet em casa. Porque nós estamos com problema de Internet, então é, pesquisar alguma coisa a mais e tentar trazer pra eles em outro momento. Esse aí o máximo da minha extensão. Às vezes eu frequento, como estou sempre em bibliotecas [...] às vezes eu estou lá, e deparo: - Ah poxa! Tinha um usuário que estava pedindo sobre isso! Eu vou lá, xeroco, trago e aí ligo pro usuário. Mesma coisa livro de literatura. Eu tenho muita coisa em casa, e eu acabo cedendo pro usuário o que a biblioteca não tem. Aí eu sempre comento que é um empréstimo paralelo. Mas é o que a pessoa quer, precisa pra fazer um trabalho, não tem e eu tenho, vou ficar naquela, é o tal do juramento não é? Eu prometi que tudo ia fazer. Então esse tudo iria fazer envolve botar minha biblioteca particular. [...] Eu tenho usuários aqui que, pelo menos 10% dos usuários que frequentam a biblioteca são usuários fiéis, estão aqui sempre. E desses 10% que são fiéis, por estar aqui direto, alguns não tem trabalho e tal, não são esporádicos, não vem aqui só pegar o livro pra ler e devolver daqui a quinze dias, eles estão direto aqui. Desses 10% pelo menos uns 2% eu tenho e-mail e telefone pessoal. Então eles têm problemas, às vezes eles vêm aqui e não querem um livro, querem assistência social mesmo. Estão com problemas, e então: - Ah eu preciso de um livro que trate sobre isso. Eu digo: - Poxa, mas é um assunto tão pesado pra ti?! - Não é que eu estou passando por isso no momento. Aí desabafa, fala, [...] já trabalha mais com essa parte social. Por que a biblioteca pública tem muito disso, tem que trabalhar mais com o subjetivo do que com o objetivo. Não é só dizer: Meu problema é esse, eu preciso disso! Aí eu digo: - Oh, o livro está aqui, tu pesquisa! Não. Não é! Tem que ser uma coisa mais profunda, às vezes o usuário não tem domínio nenhum do material bibliográfico e ele vai fazer o quê? Ele vai olhar, mas ele não sabe pesquisar. Então têm alguns que já sabem. Eu digo: - Tu consegue te virar? - Não, não tranquilo. Tem outros que eu tenho que ficar ali até o fim da pesquisa porque não conseguem fazer. Então nessa hora a gente tem que identificar que tipo de usuário. [...] Tem usuário que chega aqui, eles costumam brincar muito que eu já li, eu sou uma fanática por literatura. Eu gosto muito de estudar sobre autores essas coisas. Então, estou sempre na parte de literatura, é a minha parte favorita. Então tem usuário que chega pra mim e diz: - Tu já leu tudo o que tem aqui? Eu digo: - Não, eu li o que me interessava! Muito do que tem aqui eu doe. São livros que eu já li, reli, então vou passar em frente porque tem que servir a mais pessoas do que a uma. Então às vezes ele diz: - Tu leu esse? Não, não li! - Ah então vou ler! Daí depois vem e me conta: - Olha esse livro aqui é interessante. Eu até anoto, depois coloco lá, porque eu costumo fazer fichamento de tudo eu que leio. Daí eu coloco lá, indicação de tal usuário. Até pra um dia, se eu chegar a ler o livro, daí eu comento com o usuário: - Aquele livro que tu comentasse realmente interessante. E o usuário se sente importante por isso. É verdade, eles sentem essa carência às vezes, eles não tem pra quem dizer, nessa hora eles vem aqui. Tinha uma senhora que vinha aqui, morava*

*sozinha, sessenta e tantos anos de vida, casada, agora viúva. Então ela lia os livros e depois ela vinha conversar. Queria saber o que eu tinha achado do livro, pra ver se era a mesma coisa que ela tinha achado. Nessa hora a gente se coloca assim: - Poxa, a minha parte é só informacional, mas querendo ou não é informacional, ela está querendo trocar uma experiência [...] Daí às vezes ela chega aqui e eu estou louca de tanto atender usuários. Então eu falo: - Agora eu não tenho como sentar. [Ela diz:] - Não, eu te espero. Aí na hora que aliviava, dizia, - vamos conversar. E conversava, chegava alguém, eu dizia: Olha, vou atender. Porque que claro, com ela era como se fosse uma distração não e?! Então, tem usuário que realmente vem na biblioteca pra isso mesmo, pra conversar.*

### 3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Me preocupo, me preocupo muito. Não só no uso, se ele vai conseguir satisfazer as necessidades dele com aquilo. Eu estou sempre perguntando, conseguiu? Porque a minha interpretação às vezes é uma, a pessoa vem e diz: - Olha eu preciso pesquisar sobre isso. Bom, nesse livro tem, vou lá pego o livro entrego pra pessoa. - Olha aqui tem, nesse outro aqui também tem. Minha preocupação é sempre achar pelo menos três bibliografias. Eu não devo deixar a pessoa só com um livro, não é uma visão de um autor só. Então prefiro sempre deixar com pelo menos três, se eu puder cercar com quatro ou cinco eu deixo. As vezes tem usuário que diz: - Mas vai me confundir. - Não, não vai te confundir é porque aqui tu estás vendo visões diferentes de autores e isso é bom pro teu espírito crítico, tu não vai copiar, tu vai ler e tu vai interpretar da tua maneira. E tu lendo vários autores tu vai conseguir fazer essa interpretação. Então, a minha preocupação é essa. E no momento em que o usuário está lendo, está ali pesquisando eu sempre pergunto: Deu? Conseguiu? É isso que tu querias mesmo? É sobre isso que tu estavas procurando? - Não é bem isso que eu quis! Se não for voltamos pra estante procuramos tudo de novo. Porque eu acho que o usuário tem que sair satisfeito.*

### 3.2 - Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Eu gostaria de ser atendida como eu justamente atendo. Porque dentro dessa biblioteca eu domino o que tem aqui. Então, por exemplo, eu passo um trabalho na biblioteca do [...] porque a disposição é diferente e eles tem uma organização que às vezes não está certinha. E eu tenho dificuldade de, às vezes, achar um tipo de material que eu precise. Então, chegando lá qual é o meu recurso? É procurar o bibliotecário ou um auxiliar de biblioteca, mas alguém tem que me ajudar, não é só apontar com o dedo, é lá. Eu costumo dizer aqui pros estagiários quando eles começam a trabalhar comigo: A primeira coisa vocês tem que pensar quando estão atendendo o usuário é o seguinte: - Vocês não tem dedos nenhum. Vocês têm duas pernas, duas mãos, mas dedos vocês não tem nenhum. Não dá pra dizer é lá [aponta], não. - Precisa sobre isso? Então: - Me acompanha até à estante! Na estante você vai separar o material, não tem o é lá. Se tiver, se por acaso eu notar que vocês têm dedos eu vou cortar os dedos de vocês, eu brinco sempre com eles. Por que eu não, eu posso daqui da minha mesa dizer, apontando, é naquela estante. Isso é uma coisa muito impessoal. Pra mim fazer isso, pra eles eu faço, porque eles conhecem o acervo. Eu digo, é lá na terceira estante. Eles vão lá, porque eles estão trabalhando nisso. Quem não tem um pingão de orientação em biblioteca vai sofrer muito com isso. E em biblioteca acontece muito isso. Eu passo essa dificuldade e até tenho informação. E às vezes chego lá, quando tem um computador disponível eu já consulto e volto sem problemas. Mas se eu preciso, normalmente eu detesto ser apontada. Ou então me diz o número. - Ah está lá no 340! Eu sei onde fica o 340, claro, se eu for ali eu vou achar, eu vou procurar, mas eu acho que fica uma coisa tão impessoal. Nós mesmos, bibliotecários estamos impondo essa distância do usuário. É aquela história, antigamente dizia muito: O bibliotecário era aquela pessoa de óculos atrás de uma mesa e ficava o tempo todo pedindo silêncio ... Era só pra isso que servia e ele apontava pra gente onde é que ficava o acervo. Por isso, por conhecer bibliotecárias desse tipo é que eu virei bibliotecária. Porque, eu achava que bibliotecário tinha que ser um ser diferente. E eu sempre frequentei a biblioteca desde os sete anos e eu achava que tinha que ser diferente. [...] Na escola, na pública, [...] Eu sou usuário dessa biblioteca, usuário vivo, eu sou um dos mais antigos. [Daí você fez biblioteconomia?] Eu fiz. [...] eu comecei ajudar na biblioteca, eu achava legal, e eu ia pra lá às vezes no meu tempo de folga e ajudava organizar os livros na estante e tal. E aí uma bibliotecária, eu sempre reclamava Tinham bibliotecários e bibliotecários. Como tem bibliotecário entre aspas, que é aquele*

*que não é bibliotecário, mas se passa, não é?! Então eu reclamava, às vezes pra bibliotecária. Eu dizia: - Ah, engraçado, tem gente aí que não ajuda ir até a estante e o usuário tem essa dificuldade. Ai ela disse: - Porque tu não faz biblioteconomia e concerta isso? Aí tinha toda aquela parte do preconceito em casa, eu chegar e dizer que estou fazendo biblioteconomia essa coisa toda. Mas eu topei o desafio e comecei a fazer. [...] achei que realmente minha área era a biblioteconomia. E fiquei na biblioteconomia, digo que sou um profissional realizada, não viso questão salarial, eu viso justo essa parte, de eu me propor a fazer o quê? Fazer o que eu me propus a fazer, que era mudar essa forma de atendimento e ter esse contato com o usuário, eu acho isso muito importante. [...] Eu penso que se o usuário quisesse só a informação ele buscaria na Internet, porque hoje a facilidade está muito grande. [...] Agora se ele vem à biblioteca é porque, em primeiro lugar, ele não consegue fazer sozinho, em segundo lugar, ele não tem recursos físicos. Ele pode não ter condições de comprar um livro, acessar a Internet, com isso a parte informacional dele já é diminuída. Ele não tem condições de fazer aquilo sozinho. Então ele vem atrás de ajuda, realmente, vem atrás do lado social.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Sim, é importantíssimo. Eu acho, acredito que nós saímos da universidade, isso quem é formado, quem é graduado em biblioteconomia, sem uma visão ética, do que é a nossa profissão, de até onde eu devo ir, onde eu posso ir. Eu acredito que, pelo menos no meu caso foi assim, eu adquiri isso em cima de muita leitura. Li muita coisa sobre, li muito clássico, então isso me ajudou muito a formar essa ética. E li também muito sobre a ética profissional e interpretei, porque não é só ler, é o interpretar. Porque ler a gente lê a ética profissional de cabo a rabo, mas e o que se tira daquilo ali? Então é a parte mesmo de interpretação e eu li, interpretei. Eu tenho muitos anos de profissão, fora o tempo de estágio. Então nesses anos todos, eu interpretei e eu não digo se consegui chegar no que a ética estabelece, mas eu tento chegar no mais próximo. Através disso, sempre buscando a informação, porque não para, é uma coisa que não para. Hoje o ético pode ser uma coisa e amanhã o ético passa a ser outro. Nós temos coisas, por exemplo, na época que eu me formei não existia Internet, não existia o meio virtual, a ética era uma, hoje a ética é outra. Tem que elaborar outros princípios, então é uma coisa que a gente sempre tem que estar numa completa reciclagem.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

*Em termos de indicação literária, [...] Michel Foucault, “vigiar e punir”, é uma coisa bem centrada nessa parte. Li muita coisa de ética na visão de Platão e Aristóteles, que é o princípio da ética. Começa ali. E o que mais que eu poderia te dizer? O básico mesmo foi essa parte, foi o Michel Foucault com “vigiar e punir” e li a parte da ética na visão de Aristóteles, Platão, os clássicos.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*Ética? Ética seria é o que o estabelecido. Ética seria a ciência do que deve ser, uma regra de conduta como tu deves agir [...] É justamente isso, é uma regra de conduta. Ela te dá o norte de como tu deves te conduzir na tua atuação no caso aqui, profissional.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*A valores e princípios.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Eu tive um problema na área profissional. Tinha um outro profissional da área, que eu considero que é um profissional que lê pouco, se interessa pouco pela profissão. Então é um profissional inativo na profissão. Não deixa de ser bibliotecário, mas é inativo porque esqueceu o que é o classificar, o catalogar, esqueceu o que é, inclusive a ética profissional. E num dado momento, quando você se sobressai, pela tua experiência de vida, até por esse próprio contato com o usuário. Porque chega uma época que o usuário não vai querer aquele profissional que parou no tempo, ele vai querer aquele profissional que está sempre em movimento. E aí surgiu, o que existe muito, na biblioteconomia e em outras profissões também, a tal da inveja profissional. Digamos assim, era uma coisa: porque o usuário procura mais ela, porque que eu não sirvo. Exatamente essa pessoa tinha, na época, o privilégio de estar num, cargo acima do meu, [...]. Daí utilizou o poder da caneta. É uma situação meio delicada, mas eu fui perseguida, eu sofri perseguição dentro do meu local de trabalho. Pensei em procurar o Conselho de ética, pra justamente a aplicação do código de ética. Porque não só em um dos artigos do código de ética, mas tinha infringido na época três ou quatro. Justamente essa parte do pessoal a gente tem que deixar lá fora, eu não gosto, tem que deixar lá fora, o profissional enquanto profissional. Então, mas brequei por que inclusive essa pessoa fazia parte do próprio conselho. Então me senti numa situação delicada. Iria entrar com um processo que acabaria não levando a nada. Então resolvi deixar por aí, mas aconteceu, infelizmente.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Não, eu acho que nós conseguimos abordar. Não sei se tu precisas mais alguma coisa? [...] O que eu vivo dentro da biblioteca é o que eu gostaria de viver, esse contato com o usuário. Eu tento fazer o meu trabalho da melhor maneira possível, como eu acredito que todos os bibliotecários tentem fazer da melhor maneira possível. Nós estamos no meio, pra acertar e pra errar também, e aprender com cada erro que a gente teve. E visando principalmente uma, dando uma prioridade maior ao trabalho que tem que fazer.*

## ENTREVISTA 5 (E5)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*O meu dia-a-dia? [risos] É que eu sou bibliotecária de referência. Eu atendo ao público. Todo que é tipo de público. Tem aqueles que sabem o que querem e aqueles que não sabem, atendimento ao público em geral. Então a gente procura auxiliar as pessoas nas pesquisas. Esse é o meu cotidiano. Sempre ajudando nas pesquisas, até porque, todo que é tipo de pesquisa, todo que é tipo de público. Estou na referência há mais de vinte anos, sendo que já trabalhei em vários setores, só que sempre com a referência junto. Eu sempre gostei de trabalhar com pessoas.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*Minha maior preocupação sempre é atender bem ao usuário. Atender tanto pessoalmente como orientar. Que eu sempre gosto de atender as pessoas e ver que elas saem satisfeitas com aquilo que vieram procurar.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Não, acredito que não. O meu objetivo sempre é ajudar. Eu acredito que de maneira nenhuma. Às vezes até tu pode prejudicar uma pessoa sem estar consciente. [...] Por isso eu não gosto de discriminar ninguém, não gosto, porque eu acho que tem que atender o público, seja quem for, tem que atender da mesma maneira. Com educação, vendo o lado da outra pessoa. Às vezes a pessoa não tem conhecimento tem que tentar auxiliá-la. Sempre tentando auxiliar mesmo, esse sempre foi o meu objetivo.*

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Ah, sempre converso. Pergunto, tento ver o que a pessoa realmente necessita. Porque às vezes tu vem atrás de algum assunto, mas tu não tem noção do que é exatamente aquilo que tu quer. Precisa conversar até pra chegar a entender o que realmente a pessoa quer. Porque nem todo mundo vem pesquisar sabendo o que quer. Muitas pessoas, uma grande maioria, não sabem nem que matérias vão pesquisar, não sabem a maneira de encontrar esse assunto e tal. Então tu vai ter que conversar. Às vezes vem pai pesquisar pra filho. O pai faz tempo que saiu da escola e nem sabe o que é que o filho quer pesquisar. Ai tem que tentar, às vezes até fazer a pesquisa pra pessoa. As pessoas não sabem, mal e mal ler, não sabem ler. A gente sempre pede pra trazer a criança junto, porque a gente conversa com a criança consegue saber o nível da criança, o que ela vai entender, o que não vai. Então, eu sempre tento fazer esse trabalho. [E nessa sua relação, você chega a ter conversas mais subjetivas?] Não. Às vezes a gente chega, porque depende da pessoa. Tu não podes também estar entrando na vida da pessoa. Tem pessoas que são mais abertas, gostam de conversar, conversam, falam disso aquilo, aquele outro aqui, a gente também conversa numa boa. Mas nunca tenta ser assim, invadir a vida do outro. A gente deixa que a pessoa vá conversando e a pessoa vai se abrindo. Então depende da pessoa que tu está conversando.*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Normalmente a gente se preocupa. Por isso a gente pergunta bastante. Qual vai ser uso, que realmente vai ter com aquele tipo de informação. Porque às vezes a pessoa chega aqui e diz: - Ah eu vou na Internet que tem. Ai a gente sempre orienta: - Olha, nem tudo que está na Internet é verdadeiro. Tem muita gente que põem pesquisa na Internet sem nenhum embasamento, não tem fundamentação nenhuma. A gente sempre tenta, mas nem todo mundo aceita, obvio. Fiz a minha parte. Nem todo mundo aceita.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Geralmente, eu sempre uso essa palavra, nunca faça aos outros o que não quer que façam pra ti. Esse é o meu lema. Evitar, não é só aqui, em qualquer lugar eu procuro fazer pro outro, aquilo que eu gostaria que fizessem pra mim. Eu acho que eu tento atender, não vou dizer que eu atendo exatamente perfeito. Ninguém é perfeito. Mas eu sempre vou procurar atender como eu gostaria de ser atendida. Eu sempre me coloco no lugar do outro. Por isso eu até tenho assim, quando a pessoa, às vezes é tímida, que eu também sou, às vezes a pessoa chega e tem medo de perguntar. Eu vou ver se ela precisa de ajuda, tal e tal, vou me chegando até porque eu sei que a pessoa está com dificuldade de chegar. Sempre tento fazer o que gostaria que fizesse comigo quando eu vou em algum lugar. Que às vezes a gente vai num lugar e é tão mal atendida, em lojas e tudo. Que eu fico, Meu Deus, a pessoa ganha pra aquilo? E faz como se fosse um favor, então isso me agride muito. Então eu sempre, evito com qualquer pessoa que eu atenda fazer esse tipo de coisa.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Eu acho que todo mundo tem que ter. A ética eu acho que na vida. É muito importante saber o limite das coisas. O teu direito, o direito da outra pessoa, eu acho que é importante. [E essa formação sobre ética, a pessoa buscaria onde, na universidade, em cursos em leituras?] Acho que nas três, na universidade, que eu sei, nem todo mundo tem esse alcance. Eu acho que em leituras. Eu acho que tu consegue aprender bastante sobre ética, lendo e aprendendo com a vida. Tendo conhecimento no dia-a-dia, acho que tem a formação em casa também, vem muito disso. Tem a formação em casa, tu já vai ver a ética de uma maneira que tu vai aplicar na vida.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

*Olha no momento, hoje em dia acho que tem uma coisa que todo mundo diz, que financeiramente infelizmente a gente não pode fazer muita coisa porque nosso salário é muito baixo. Muito aquém da realidade. Então quando tem alguma coisa assim que a gente possa fazer de graça a gente faz. Quando tem alguma coisa que a gente sabe, que possa fazer sem ter um custo. [...] Olha, eu leio muito. Eu gosto muito de filosofia hindu. Eu gosto muito da parte assim de psicologia, esse tipo de coisa assim, mais de biologia, eu sempre gostei muito desse tipo de coisa, filosofia hindu, eu gosto de ler essas coisas que eu acho que me ajuda bastante no dia-a-dia, na vida. [...] eu acho que mais do que qualquer curso que eu fiz na minha vida. Eu já fiz alguns, mais de relacionamento, relações humanas, uma porção de coisas, mas eu acho que a leitura, se tu aplicar no dia-a-dia, eu acho que me ajuda bastante.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*Olha, eu acho que a noção é respeito, está muito chegado a ética. Acho que respeito com o outro pra poder viver a vida, no dia-a-dia. Eu acho que respeito, sinceridade, eu acho que vai da ética. Acho que é por aí. [...] O conceito eu acho que é uma coisa complicada, tem tantos conceitos. Aí, aí, o que eu vou dizer pra ti sobre ética? Acho que ética pra mim é tu ter sempre aquela visão de respeitar o outro, tu ter uma ética dentro da tua profissão, por exemplo, tu fazer aquilo, nunca desrespeitar o serviço de um outro profissional, sempre respeitar o profissional, respeitar, tu poder dar uma coisa de bom, tu entende? Eu acho que a ética é respeito com a outra pessoa, com o ser humano, assim, no geral, não só a parte profissional em tudo eu acho.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Eu acho que pra qualquer pessoa, qualquer ser, qualquer pessoa que convive contigo, que se aproxime de ti, mesmo que não seja teu ambiente, eu acho que tem que ter aquele respeito com qualquer pessoa, em tudo.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Sempre procuro ver isso. Qualquer dúvida que eu tenho eu sempre procuro, alguma coisa que vá me orientar. [...] Olha na minha profissão eu nunca precisei, graças a Deus. Mas, é porque eu tenho assim meu códigozinho na minha vida, no dia-a-dia. Pra situações corriqueiras, isso que surge, pra aquelas coisas que ocorrem no dia-a-dia, até o civil, direito civil, essas coisas, pra orientar. Mas na minha profissão, graças a Deus, quando eu quis estou sempre me orientando, estou vendo.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Eu acho que nem é bom falar muito não! [...] eu acho que é tão difícil falar sobre ética, porque infelizmente hoje em dia não existe muita ética, a verdade é essa. É difícil porque eu acho que sei lá, porque geralmente às pessoas, não sei se hoje, porque a gente está vivendo o momento, não é muito respeitada a ética, todo mundo quer passar por cima de todo mundo. Existe um desrespeito geral, no ser humano, nas profissões, por tudo. E o próprio governo não respeita nada, não respeita ninguém, passa por cima de tudo. A própria justiça, então fica difícil. Não tem a ética, tudo é muito solto.*

## ENTREVISTA 6 (E6)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*Eu sou responsável, voltei pra biblioteca porque eu [...] estive afastada da biblioteca e [...] retornei. Inicialmente eu fui para o setor técnico [...]. Aí o setor de obras raras da biblioteca encontrava-se fechado e aí como eu já fazia estágio [...]. Então eu já estava trabalhando nessa área de pequenas restaurações, mais nessa parte de limpeza, esse serviço que eu estou fazendo no dia-a-dia que seria conservação e preservação desse material antigo. Aí eu resolvi pedir [...] porque havia necessidade de uma bibliotecária no setor, até porque o setor vivia fechado, parece que um período de quatro anos [...]. Inicialmente [...] comecei a organizar o setor. Depois cheguei numa conclusão de que tinha muito serviço pra ser feito. Fiz uma divisão de tarefas dos trabalhos que tinham que ser realizados ali e o inicial era limpeza do setor pra reabrir para pesquisa. E contar o que teria de acervo, tomar conhecimento do que teria ali. Então [...] eu assumi definitivamente o setor e vinha todos os dias. Fiz inicialmente o que eu já tinha proposto na divisão do trabalho, que foi a limpeza do setor para abrir para o público e fazer a contagem, porque já havia uma parte do acervo que tinha sido inventariado e eu fui contar esse material nas estantes pra saber se tinha alguma coisa faltando ou não. Dei por falta de muitos números e depois então checando cheguei a conclusão que alguns eram realmente livros que haviam sumido. Mas que depois foram, a gente foi encontrando [...]. E depois os outros números que eu encontrava como faltantes eram números que foram deixados vagos, pra caso aparecesse ele receber aquele número, não tem. Era parte da coleção das leis que nós temos uma coleção incompleta aqui, das leis do império, então vem desde 1800 [...]. Então [...] foi feito a arrumação por séculos [...]. E de lá pra cá o meu serviço vem sendo esse aí. [...] Participei de um curso na Biblioteca Nacional [...]. A gente já estava trabalhando nessa área de orientações do PLANOR, [...] e a única coisa que o setor aqui não se encontrava é que os livros que estavam preparados, eles estavam todos por ordem de inventário, mas os séculos todos misturados. E uma das coisas que elas batem muito em cima é: o primeiro passo pra arrumação desse setor seria então separar por séculos essas obras, até porque, é pra ti já ir conhecendo o que tem e que dá a oportunidade de reunir as coisas [...]. Então o que eu encontro dificuldade e que às vezes apereia um pouco o meu serviço é porque de repente eu estou trabalhando, semana passada foi um dia assim, olha esse aqui [mostra o livro]. Então estou arrumando esses aqui, então estou usando aqui, já inventariei o número 280 e mais o 918 que seriam assim dois números, porque era uma mesma obra, só que são anos diferentes [...]. Aí então a gente já reúne tudo num número só e aí esses números que sobram à gente vai usando. Aí tomando conhecimento de todo esse acervo, verificando o que estava fora, a gente procurou [...] e fomos arrumando. E de lá pra cá o meu dia-a-dia é isso. Existe uma parte do acervo que ainda não foi inventariada, mas que são livros do século XIX, de 1800 e pouco e que a gente tem como obrigação guardar, porque é o primeiro critério nosso, adotado de raridade e antiguidade. Que antes eles só falavam em raro, hoje ela já se apresenta como setor de obras raras e/ou antigas, é a maneira como a gente se pronuncia. Até porque o nosso acervo é mais antigo do que raro. Raridade nós temos assim poucas coisas, mas antigo nós temos muita coisa [...]. E a gente tem que guardar esse material. Então esse serviço consta verificar se ele está completo, ou se não está faltando páginas, reunir o conjunto, porque às vezes é mais do que um volume, aí se procede a limpeza química e a limpeza mecânica. Na limpeza química são retiradas restos de etiquetas, às vezes duas, três, quatro, que às vezes tem várias coladas, até porque o livro era identificado na estante só por esse número de chegada, não havia essa coisa de catalogo de autor, título assunto, não existia. Então depois é feito com trinchas toda a limpeza, folha por folha [...] Então eu faço isso, o inventário, registro, e aí já aproveito pra fazer a catalogação, já vai para o fichário de autor e título e já fizemos o desdobramento de uma ficha de assunto pra conter no catalogo de assunto também. Porque depois que o pessoal começou, voltou a procurar, eu sinto assim que havia dificuldade em atendimento em termos de assunto, apesar de que, quando tu vai pra estante, mais ou menos como foi arrumado, a equipe já separou por assunto. Depois tem uma outra, um outro resto de acervo, que seria então aqueles livros que o pessoal já muitos anos e não levava mais emprestado e que a gente então identificou como acervo não inventariado. Porque ele não entra nesses critérios de raridades adotados pela gente. E a gente fez o mesmo tipo de preparo, só que então não se separou, é tudo do século XX, 1910, 40, 30, 50, que está mais ou menos separado por assuntos. Foi feito com a ajuda de estagiários [...]. E aí a hora que tiver um computador ou uma pessoa que digite, jogar isso tudo pro computador pra gente ter esse material, que não sei se futuramente vai ficar ainda ali nesse setor de obras raras ou vai ficar num setor como se fosse um depósito, um setor de descarte, que ficou ali, mas que pode por ventura mais tarde, ele vem entrando dentro dos critérios, isso ali a gente vai ter que até definir, porque logo-logo tem livros*

*desses que já estão com mais de cem anos também. Bom, o meu serviço é isso aí, e colabora às vezes com, às vezes chamam pra ajudar em algum setor, a gente ajuda muito o setor que não tem bibliotecária. E a gente está ali, colaborando até a hora que sair a aposentadoria e poder ir definitivo pra casa.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*Olha, a minha preocupação é, olha o que me dá prazer mesmo é preparar esse material, limpar e botar na estante e saber que daqui a pouco vai chegar alguém e vai utilizar esse material. Este eu acho que é o maior prazer que a gente tem, é quando a pessoa realmente chega e procura e tu diz: - tem tal coisa. Ou quando tu deixa a pessoa à vontade, que é isso que eu faço, é deixar o usuário, até porque esse meu setor, o pessoal é mais elitizado, já é uma pessoa, é o pesquisador mesmo, é aquele pessoal que está fazendo ou mestrado ou está escrevendo um livro. Então já é esse pessoal assim, que é fácil de lidar e que a gente sabe que procura aquilo mesmo porque tem que ser aquilo. E que tu sabe, que tem, ou deixa ele à vontade e ele vem e diz: - Poxa, mas então esse setor de vocês tem coisas importantes! – Ah, outro dia eu vou voltar, eu volto com mais tempo. Ou, - Hoje eu só tava procurando tal coisa. – Oh, menina pensei que eu não fosse encontrar tal coisa aqui, mas estou vendo que vocês têm. Então isso que dá satisfação.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Não, não. Eu acho que não. Com referência a realização do trabalho não. Não tem isso aí não. O que eu acho assim é que às vezes a gente, não sei se é o bibliotecário mesmo, é que eu vejo assim, que não existe essa coisa assim, de amizade, mas uma coisa assim que é pra pegar junto, entendesse?! É o que eu sinto aqui com a nossa turma. Que eu acho, que a gente, cada um faz o seu serviço, mas não existe uma coisa assim conjunto e que a gente se brigasse por aquilo e fizesse aquilo com afinco, é cada um na sua e deu. Aqui a gente colabora com os setores [...] se precisar da gente ficar lá pra substituir alguém, se precisar sair alguma coisa a gente vai, e pronto. Mas por exemplo, olha eu estou a tempos dizendo que vou sair que eu preciso de uma pessoa pra cá. Eu não vejo necessidade da biblioteca manter no atendimento [...] bibliotecárias. [...] Antigamente não era assim, quem atendia não era bibliotecário. O bibliotecário eu acho que a função dele nessa parte é orientar, eu concordo que cada período deveria ter um bibliotecário pra orientação, quanto ao uso do computador, dizer o material que tem, o que chegou, tomar conhecimento até do que tem, entendesse? Fazer uma referência bibliográfica, orientar num setor de referência, este tipo de coisa, mas só ficar com o atendimento eu não concordo não. E já houve até atritos em reuniões e eu como não quero me incomodar mais resolvi lavar as minhas mãos. E fica por isso mesmo.*

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Eu acho que é a melhor possível. Claro que às vezes ali com criança, às vezes tem algum assim chato [...]. Até porque o pessoal às vezes insiste em querer xerocar jornal e não sei o quê, e aí tu tens regras e tu tens que cumprir aquelas regras. Eu diria que as pessoas não se atêm pra aquele tipo de coisa. Quando eu estive lá na Biblioteca Nacional, uma das coisas que eu perguntei, foi isso, porque a gente tinha muito atrito [...] passou-se a trancar certos tipos de jornais que não podiam ser folhados e as pessoas não entendiam isso. Então uma das coisas que eu questionei foi isso: - Vocês tem esse tipo de atrito com usuário? - Não. Lá deles é tranquilo. As regras são determinadas, tem que cumprir e está acabado. Então ninguém entra com caneta, todo mundo pesquisa só com lápis. Aqui é com caneta, com coisas que está tudo ali, que não vêem há algum tempo, ao longo dos anos, não vem sendo cuidado, quer dizer, está lá rasgado, está riscado, esse tipo de coisa. E aqui nunca vi, tu não pode determinar nada que o usuário só sabia é gritar, gritar, gritar, que era uma coisa. Era assim todo o dia tinha confusão, todo dia tinha confusão, até desanimava. Agora no meu setor, eu digo assim, o pessoal sabe que não pode ser xerocado então eles nem pedem. Eles sabem que não pode. A pesquisa tem que ser feita só no local. A única coisa que é permitida é filmar esse material e fotografar. Então*

*eu não me incomodo, se é um setor que não dá, assim preocupação pra ti ou incomodo pro bibliotecário eu acho que é esse setor [...], as regras são aquelas e pronto. E até porque a gente lida com um pessoal que tem consciência sobre isso, que sabe que tem conservar, que tem que preservar, que sabe que esse tipo de coisa estraga, então não tem como. [E nessa relação, você tem conversas mais subjetivas, é mais objetiva?] Sim, geralmente o pessoal que vem aqui, que faz a pesquisa, como freqüente, faz, pega um período e enquanto não termina a pesquisa freqüente todos os dias, então tu mantém um relacionamento que a pessoa se abre contigo, conta às vezes coisas da sua vida, pergunta sobre a vida da gente. Presenteia, eu por exemplo, no último ano [...] no Natal era flores, era perfume, um dia aí foi uma coisarada. As pessoas daí vem e a gente fala: - Não eu não fiz isso pra ganhar nada em troca. - Não senhora está aí, o Natal está na porta, não custa nada trazer. São coisas que a gente mantém, olha, por exemplo, [Mostra sobre a mesa] números de telefone pra contato, então é muito legal. Mantenho esse contato mesmo, não é só aquela coisa de pesquisador que vem e vai embora, não, não. É de voltar assim: - Olha a senhora por aqui outra vez? Esses dias eu estava atendendo um senhor, [...] ele é o autor de dois livros, agora eu acho que ele está fazendo, ta escrevendo o terceiro. [...] E aí veio assim: - A senhora por aqui também outra vez? Eu pensei que a senhora já tivesse ido pra casa. Eu digo: - Não eu tirei umas licenças que eu tinha ali, agora retornei, mas já faz uns meses [...] Daí ele viu que estava fechado aqui, com as paredes que até então era aberto. [...] Aí eu digo: - Não foi fechado mas o setor vai manter [...] e o Senhor pode vir nesse horário que vai ter uma pessoa pra lhe atender.*

### 3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*[...] aqui no setor no início, [...] o pessoal geralmente, quando vinha solicitar um material fazia uma cartinha, uma correspondência solicitando, dizendo que ele era aluno ou um pesquisador assim e assim e que ele precisava de tais e tais materiais e pra que fim. Eu até tenho uma pasta ali com alguns projetos. Mas no fundo no fundo, às vezes a gente até pergunta, mas o que estais pesquisando, pra que é isso? Aí a pessoa diz. Às vezes também vem, - ah eu quero uma revista [...], alguma revista de moda e, que tenha, vamos dizer um tipo de vestido, como é que era a moda no ano tal. Ai vou lá, converso com a pessoa: - Mas porque a senhora está procurando? O que a senhora queria? - Não é que eu fui convidada pra um baile ou pra uma festa na casa de alguém e o traje é a roupa de época, então por isso que eu quero um vestido assim. Então tu entra na conversa. Mas no fundo assim, saber mesmo pra que, não existe essa preocupação. A pessoa pesquisa o que a pessoa quer e se ela está vindo até aqui é porque ela não achou em nenhum outro lugar e porque ela está precisando daquilo.*

### 3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Eu gostaria que a Biblioteca estivesse em outra situação. Até porque em seu aniversário, não vi nada de motivos pra gente comemorar, mas como a gente faz parte de uma equipe. [...] Eu acho que pra uma instituição [...] como a nossa biblioteca pública poderia estar muito melhor. Com um acervo atualizado, os setores bem divididos, profissionais em cada setor, a gente está com uma falta de profissional. O que eu vejo assim, que em alguns setores, às vezes falta pessoal então tem um pouquinho de desrespeito com o leitor porque ele fica aguardando muito tempo pra ser atendido, pra devolução do livro, porque daí tem fila, só tem um atendendo, quando procura alguma coisa, às vezes a gente procura, procura, não tem o material. Então eu acho que para o tempo que a nossa biblioteca existe deveria haver um pouco mais de preocupação dos órgãos competentes, ou dos órgãos onde ela é subordinada, pra ela estar com uma estrutura até melhor. Porque houve a reforma, houve a reforma e ficou por isso aí mesmo. Agora com muito custo saiu essa divisão do setor aqui porque a gente estava preocupada com aquela notícia que saiu sobre o roubo dos livros de obras raras lá do Museu Nacional. Então a gente ficou preocupada, alegou que a gente possuía um acervo antigo, com livros que são do século XVII, XVIII e XIX, que ficava tudo aberto e que estava na hora de providenciar o fechamento desse setor. Até porque a gente faz esse trabalho de limpeza vare, o pessoal da limpeza, e levanta a poeira, então essa poeira se acumula muito aqui em cima [...] e volta e meia tu tens que estar limpando as estantes e limpando ali em cima. Então eu vejo assim, que a equipe aqui até precisaria, nós precisaríamos assim de treinamentos, volta e meia um cursinho, alguma coisa pra relacionar com o público até porque não é fácil, lidar com as pessoas.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Eu acho que sim. [...] Eu acho que em cursos, leituras, mas principalmente cursos. Eu acho tão bom, aqui uma vez eles fizeram, quando eles fazem aqueles cursinhos sobre relacionamentos, relações humanas, que te dá uma série de coisas pra tu poder te relacionar melhor com o teu colega de trabalho, saber como atender bem o público. Mesmo porque a gente lida com as pessoas no dia-a-dia e cada um é um tipo de pessoa. Então deveria ser isso aí, apesar de que não sei, eu não encontro, nada que te leve a ter esse tipo de coisa. Então não sei se a Universidade está oferecendo, não tenho conhecimento [...].*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

*Eu acho que já vem de casa, a educação que os pais te dão e depois eu acho que dentro da tua vida profissional tu começa sempre a procurar, claro que aperfeiçoar, se tu tem alguma problema tentar resolver e buscar, apesar de que eu não busco muito essa parte, livros sobre ética. Mas dentro dessa parte de livros de biblioteconomia a gente sempre busca alguma coisa, como é que tem que ser o bibliotecário, como é que a instituição ofereceu alguns cursos também, que a gente faz que tu também sabes como te comportar, como te relacionar com o público, mas eu vejo assim que falta mais ainda, que deveria, não sei se alguma coisa em nível de módulos que cada ano tu fizesse um, que tu pudesse estar se atualizando um pouquinho.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

(pausa para um atendimento, em torno de 30 minutos)

*Um conceito de ética? O que seria a ética pra mim? [...] Olha, agora pegou. É eu acho que assim, que seria talvez desenvolver a profissão da melhor maneira possível. Estar sempre aberta a ajudar aos outros, a repassar o que a gente sabe, porque a gente vê que tem pessoas que gostam de guardar o que sabem só pra si. Não querem que os outros tomem conhecimento, não compartilham, isso eu procuro assim não fazer. Eu vejo nesse ponto assim.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Eu acho aos profissionais. Por que tem pessoas que geralmente sabem as coisas, mas não querem repassar, guardam pra si o que sabem e não querem realmente que as pessoas tomem conhecimento, ou não sei o que é, se tem medo que a pessoa possa às vezes até ser melhor do que a pessoa que está ensinando.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*No dia-a-dia não. Que tenha que pegar não, no dia-a-dia nunca se passou uma situação dessas comigo. Claro que tem coisas que às vezes acontecem que tu vai pra casa e fica pensando. Mas ter assim que consultar, ou livros não. Que eu me lembre não.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Não tenho mais nada assim pra falar. O que eu tinha que colocar eu já coloquei referente à instituição, ao trabalho do grupo, da equipe que nós temos aqui. E é isso que eu penso da instituição. Acho que a nossa equipe, os profissionais, poderiam estar mais unidos, vejo assim, que nos temos alguns profissionais que precisariam de uma reciclagem. Me parece que a Universidade começa a*

*oferecer cursos nesse sentido. Que eu vi alguma coisa em um boletim que eu recebi. Só que muitas vezes a gente deixa de participar de muitas coisas em virtude do pagamento, porque tudo hoje é caro nosso salário é baixo, nosso salário está péssimo e aí tu não tens às vezes como investir nesse tipo de coisa. Eu mesma sou uma que estou querendo comprar um computador e ainda não tive condições de tê-lo, quer dizer, a gente fica, tem outras coisas que tu tens que dar prioridade na tua vida e vai deixando de lado e tu vê assim que tem necessidade, tudo hoje é informática, tudo hoje é Internet, tu tens que estar habilitada pra esse tipo de coisa. Tu vê, nós saímos da universidade nós não tínhamos orientação nesse sentido, então tens que voltar a fazer cursinho e tudo isso requer pagamento, nada é oferecido de graça, nem dentro da instituição nem nada. Então vejo que realmente em termos de profissionais nós temos que ter reciclagem porque a gente vai perdendo, se tu não faz aquilo dia-a-dia tu vai perdendo, tu já não sabes mais fazer uma referência bibliográfica, tu já não sabes mais certas coisas do dia-a-dia da tua profissão e eu vejo assim que a nossa equipe aqui, os nossos profissionais são fracos, nessa área.*

## ENTREVISTA 7 (E7)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*O meu trabalho é trabalho no setor de referência. Atendendo o público em geral, desde a pessoa mais simples a mais intelectualizada. Eles vêm e pedem informações sobre livros, sobre a pesquisa que eles querem fazer, a gente procura dar o que a gente tem de melhor. Sempre atender o usuário da melhor maneira possível e aí depois disso a gente também tem que pegar os livros, guardar, recolher e guardar nas estantes, porque a gente não tem pessoal pra fazer isso. Então a gente faz todo o serviço, desde o atendimento até a guarda do material. A gente também sugere livros, eles pedem sugestão de livros, o que seria bom pra ler, a gente também faz, dá sugestões.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*Olha eu me preocupo porque nem sempre a gente tem informações atualizadas pra dar. Às vezes a gente procura dar o que a gente tem de mais atual possível, mas às vezes não é possível por que a gente não tem verba pra compra de livros. O acervo não está sempre atualizado, aí a gente encaminha para os periódicos, a gente faz o que a gente pode fazer pelo usuário, às vezes até informações de outras bibliotecas a gente busca pra poder satisfazer.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Eu acho que se eu, por exemplo, se eu negar a informação ou se eu estou dando uma informação não correta eu acho que eu vou estar prejudicando esse usuário. Eu acho que eu tento sempre fazer o melhor, pra dar a melhor informação possível. Por exemplo, se eu tenho um material que não está muito atualizado, eu digo olha, eu tenho esse material aqui, não está muito atualizado, mas você vai encontrar um material mais atual em outro local. Assim dou dicas de onde ele pode pesquisar pra ele nunca sair, eu acho que nesse sentido, sair informado.*

3 - Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Eu trato de todo jeito que tiver, até de forma subjetiva, depende de cada usuário. Às vezes até assim, vem com certos problemas, às vezes a gente até faz, escuta a pessoa, dá algum conselho, alguma coisa, a gente faz um pouco de tudo aqui, das duas formas a gente atende.*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Eu me preocupo sim. Eu acho que tem que ser sempre a melhor informação possível. Me preocupo assim, se ele está ali só copiando, eu sempre digo que ele tem que ler, tem que fazer do que ele leu, dar a opinião dele sobre aquilo ali e não fazer só cópia. Sempre dou o maior número de material possível pra ele pesquisar, pra não pesquisar apenas em um livro, indico a internet, que ele pode pesquisar na internet também e como fazer a referência bibliográfica, tudo isso, eu tenho essa preocupação.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Eu como usuária eu gostaria de encontrar materiais atualizados, bastantes terminais disponíveis pra Internet, terminais de consulta também, que a gente quase não tem, e também outra coisa, que não tem aqui, um local, sala de estudo separado individual, que não tem. O setor de referência teria que ser bem maior, teria que ter mais material, que a gente tem pouco, falta tudo aqui [riso de desânimo ou desconcertante].*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Eu acho que tem que ter sim. Eu acho que teria seria cursos. Fazer cursos e nesses cursos o pessoal indicar o que tem de mais recente no mercado pra se ler sobre isso, eu acho que é importante.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

*Não, eu vou ser bem sincera contigo, não tenho assim me preocupado com isso. Eu acho que no meu entender eu trabalho com ética, eu faço, um trabalho assim, eu procuro me relacionar bem com os profissionais da área, com o pessoal também, eu procuro atender bem. Acho que é isso. Agora seria interessante, de repente o que eu posso estar achando que estou fazendo com ética eu posso não estar fazendo com ética, seria interessante a gente ter esse conhecimento.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*Ética? [...] a ética eu acho que é todo um comportamento teu, uma postura que eu acho que tu tens que ter liberdade e também dar liberdade às pessoas, inclusive de achar ou de não achar, é complicado isso aí. E também, eu acho que tem que se preocupar, no meu caso, tem que estar atendendo bem, tem que ver também, será que o usuário está achando que eu estou atendendo bem. Fazer uma auto-análise. Às vezes eu posso estar achando que está bom, mas pode não estar bom. Então eu acho que a gente tem que ter todo um cuidado, se policiar muito. Pra ser um profissional assim com ética, [...] mais ou menos eu acho que é isso.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Eu acho que com relação aos meus colegas de trabalho, com relação ao usuário. Eu não posso, por exemplo, se eu estou com problema pessoal eu não posso trazer esse problema pessoal para o serviço, ainda mais que eu trabalho com o público, eu tenho que estar sempre me mostrando a mais simpática possível, sempre atendendo bem, procurar atender bem. Não, por exemplo, descarregar sobre o usuário os meus problemas pessoais ou com quem trabalha comigo. Eu tenho que estar sempre fazendo um esforço pra sempre atender assim prontamente. Eu acho que todo mundo quer ser atendido com um sorriso nos lábios. Aliás, a gente tem que fazer o possível pra isso, pra atender bem. Nem sempre, às vezes eu acho que é difícil, é um exercício difícil por que às vezes tu tens problemas, tu tens que te policiar muito e eu não posso misturar serviço e problemas pessoais. [...] e a gente pega pessoas que são educadas, pessoas que não são educadas, então tu se relaciona com todo tipo de público, então tu tens que ter todo um cuidado.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Não, situações assim eu acho que não. Situações extremas assim, eu acho que só em casos extremos, mas nunca houve algum incidente que a gente não pudesse contornar, ao menos nunca teve.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Não eu achei interessante essa tua entrevista. Eu acho que é, digamos assim, uma forma até da gente, ver como a gente está atuando. De repente a gente vai ver com essa tua pesquisa, será que o pessoal lá está atendendo com ética ou não estão. A gente vai buscar as informações, tipo assim, colocou um negocinho que a gente vai se preocupar entende? Essa tua pesquisa, até quando for publicada alguma coisa vou até ter curiosidade de ler. [...] apresentar pra gente. É interessante, a gente tem essa preocupação, eu trabalho com o público, será que como a gente está sendo visto. Que a gente faz das tripas ao coração pra poder atender bem, mas nem sempre é possível, nem sempre. [...] Ainda mais público, às vezes tu pode ser simpático pra um, pro outro, é complicado. Mas tu tem essa preocupação.*

## ENTREVISTA 8 (E8)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*Eu venho direto para o Setor [...] e atendo o público. Daí depois a gente pega o material que eles utilizam, faz a estatística e guarda. É essa a rotina de trabalho.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*É atender bem ao público. Dar o máximo de informação pra ele. No caso de não ter aqui e a gente saber de outro setor ou outra biblioteca, geralmente eles vem pesquisar em, tipo Diário Oficial da União, aqui não tem e aí a gente dá esse tipo de informação, onde encontrar, na Universidade Federal.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Aqui dentro da biblioteca? Não, não.*

3 - Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Eu tento trata-lo como eu gosto de ser tratada. Como eles dizem, o freguês sempre tem razão, mas nem sempre, conforme o freguês, não é? Mas eu tento o máximo, tratar super bem, tento procurar as coisas pra ele, me levanto e vou até a estante. Porque tem pessoas que não tem noção de como que é, explico como é que é o material na estante, a classificação, o máximo. Porque, se eu vou pro um lugar e sou maltratada, eu me ponho no lugar da pessoa. Se a pessoa vem aqui vai ser maltratada, porque? Eu tento o máximo, me dou, mas tem dia que a gente está meio assim, mas são dias, porque todo mundo é humano. Mas a maior parte das vezes eu tento me por no lugar da pessoa. [E nessa relação, você tem conversas mais subjetivas, é mais objetiva?] Ah, sim, sim. Inclusive o assunto que a pessoa está pesquisando, daí eu indico outros livros, outras bibliotecas, revistas, em que eu li uma matéria sobre*

*o assunto. Não faço aquilo só, entrego o livro e saio. Geralmente a gente conhece um monte de gente aqui de conversar, encontra na rua e cumprimenta e tudo. [...] Acaba se tornando amigo.*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Me preocupo. Me preocupo sim. Se ela está sendo bem, bem informada e na informação, se ela pode fazer o trabalho dela, no caso, se ela vai poder fazer ou não. Vai conseguir utilizar.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Às vezes não dá pra ser personalizado. Eu costumo assim, quando é mais adulto, às vezes eu deixo ele se virar sozinho. Bem, criança e idoso eu acho que tem que ter uma atenção mais especial. E eu gosto de ir aos lugares e alguém pelo menos me notar. Me notar. Eu gostaria que chegasse aqui e uma pessoa que sentasse ali, tivesse sentado ou atendendo, ela me desse atenção. Não necessariamente tu chega, porque o brasileiro é muito mal educado, às vezes a gente também é. Mas eles chegam, tu estás atendendo uma pessoa e já querem ser atendidos na hora. Então eu espero, eu sempre espero se a pessoa estiver atendendo [...].*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Não, eu acho que não. Eu acho que o gostar. Se tu gostas do que tu fazes, tu és ético em tudo. Se tu gosta da profissão que tu escolheste, tu nem precisa saber nada sobre ética porque tu automaticamente tu vai no caminho, já seria nato dela, não é?*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*Eu acho que é o respeito. Tudo na palavra respeito. Tu respeitar o outro e o outro te respeitar, eu acho que a base da ética é essa. Respeitar os limites das pessoas. O que seria a ética? Tu respeitar as pessoas como elas são, que é difícil. Tu respeitar como elas são, e, agora me deu um branco.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Aqui dentro à instituição, à biblioteca e a minha profissão.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Não. Não.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Essa matéria de ética agora ela faz parte do currículo? [tem uma disciplina que é optativa, direitos e deveres]. Eu tenho até guardado, nos meus guardados, eu tenho a ética profissional. E às vezes a gente desliza um pouco na ética, esse negócio de falar, ah, porque a fulana é assim, a fulana é assado. Pelo código tu não pode estar comentando, mas a gente... É a postura, é a tua postura dentro do teu dia-a-dia, fora daqui e aqui como profissional. Eu acho que a ética é o que tu pensas e como tu ages sobre aquilo que tu pensas. Pode até ser esse o conceito. A ética, o que tu pensas e como tu ages sobre aquilo que tu pensas. Por que geralmente as pessoas pensam uma coisa e agem de outra maneira. Muito fácil ser ético pra certas situações, tu dar a tua opinião e não agir daquela maneira. [...] Ser fiel a tua postura, se tu não és preconceituoso, mas tu não age como. Tu diz, ah eu não tenho*

*preconceito. Não tenho preconceito, mas tu no fundo, no fundo tem certas situações que tu bota o preconceito.*

## ENTREVISTA 9 (E9)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*Meu dia-a-dia na biblioteca é algo assim rotineiro. Nós lidamos com um público mais adulto, tem jovens também, que freqüentam e nós procuramos atender os usuários da melhor forma possível. Nós temos periódicos do dia, da semana, do mês. E tem os periódicos um pouco mais antigos e a gente procura dar a informação com a máxima precisão. E daí geralmente é tranqüilo, o nosso setor é um setor tranqüilo, calmo. [...] Faço trabalho técnico, faço de tudo um pouco, é a indexação de periódicos, aquela catalogação, depois daí é digitada no computador, faço trabalho técnico de revistas e jornais, até a organização dos jornais diariamente. O nosso expositor ali, porque nós temos uma rotatividade muito grande de pessoas, em torno de mais ou menos de 100 a 200 pessoas por dia, então a gente tem que estar sempre organizando o material no expositor, recolhendo. Então é uma rotina que você tem que fazer sempre porque é uma rotatividade muito grande no nosso setor de pessoas que às vezes querem ler os jornais do dia, as notícias da semana, do mês, querem saber das novidades.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*A minha maior preocupação? É que eu não tenho um espaço, por enquanto um espaço próprio pra leitura e é um local meio barulhento. Disso às pessoas às vezes reclamam, então a minha maior preocupação é essa. E quanto ao acervo, como é um setor de muita rotatividade, então eu me preocupo pra manter o acervo, porque é difícil. E essa conservação do acervo também, justamente porque nós temos muita procura de universitários, dos professores, projetos de primeiro e segundo grau, que procuram bastantes revistas atuais. Temos muita pesquisa de jornal e a minha preocupação é justamente com o acervo, a conservação do acervo que se torna difícil devido a essa rotatividade de usuários no setor.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*De prejudicar eu acho que não. Eu às vezes posso afetar a pessoa em algumas coisas porque eu tenho que manter um certo controle. Isso também porque é um dos setores mais freqüentados, então recebe pessoas e a pessoa não pode ficar muito tempo com uma revista ou com o jornal porque outras pessoas querem ler e aí às vezes eu tenho reclamações. Então eu tenho que, sempre procuro dar atenção pra ter essa harmonia no setor por que é muito difícil. A faixa etária, nós atendemos pessoas de várias faixas etárias, então é bem diversificado aqui, como é que se diz, o bio-tipo dessas pessoas que freqüentam a biblioteca.*

3 - Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Normalmente a minha relação é boa. Procuro atender com simpatia, procuro pesquisar ao máximo pra dar a informação mais correta possível pro usuário. Procuro também estar a par das coisas atuais, como eu faço a indexação, faço catalogação, normalmente eu preciso estar a par das atualidades tecnológicas e tudo. Então até isso se aplica no atendimento. [...] normalmente quem eu converso mais, são pessoas assim, professores ou aposentados, que vem aqui, converso mais, com quem tem mais tempo. Então eu converso com essas pessoas. E aí eu chego com eles, a gente troca idéias e é uma coisa boa, daí a gente fica sabendo do que o usuário pensa da biblioteca, da vida, das coisas que estão acontecendo no mundo.*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Me preocupo. Me preocupo porque eu acho que é uma responsabilidade muito grande. Então tu não podes por qualquer material a disposição do usuário, porque às vezes é o jovem ou a criança, pode influir na formação, então tenho toda essa preocupação. Tanto que tem determinadas revistas que eu recebo de doação e que eu não aceito, passo à frente, porque eu acho que não convém a ética e tudo de uma biblioteca pública, [...] essas revistas eu não fico. [...] Vai pra outro setor, a gente dá um destino pra elas.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Eu gostaria que fosse um atendimento vip, ser atendida bem. E que as pessoas procurassem me encontrar aquela informação que eu estou à procura, que estou precisando, que as pessoas me retornassem a informação. Da melhor maneira possível.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Eu acho que é uma das coisas principais. Eu acho que a ética é uma das matérias principais. Eu acho até que deveria ter uma cadeira, uma disciplina sobre ética profissional, inclusive eu acho que a questão de ética profissional deveria ser passada para os demais funcionários, não bibliotecários. Eu acho que deveria ter uma formação, quando a pessoa entra na biblioteca, digamos uma noção de ética profissional, ética em todo o conjunto da biblioteca, como deve se agir perante o usuário, perante os problemas que surgem aqui na biblioteca, entre os profissionais também, que muitas vezes não há.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

*Através de leituras. Através de cursos. Os painéis, os eventos que acontecem na biblioteconomia, eu participo e daí eu consigo me inteirar. Me influenciou muito aquela legislação nossa, do bibliotecário, que tive que ler na época que eu fui conselheira, isso me ajudou muito. Aí eu fiquei entendendo muitas coisas sobre a ética profissional, sobre a legislação inclusive, que essa questão que eu não conhecia, me ajudou muito.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*Ética, o que é ética? A ética? Seria uma maneira de, seria um comportamento pertinente a tua profissão, a tua relação como profissional, no nosso caso com os usuários e com os demais colegas de trabalho. No meu ponto de vista, sem ferir, sem um interferir no trabalho do outro, de ficar nessa de criticar e não fazer nada pra evoluir. Eu sei que na minha vida pessoal tu tens que fazer alguma coisa pra valorizar o teu trabalho, pra evoluir, trocar idéias, daí tu vai contribuir com o profissional, e crescer como pessoa.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Esta voltada no meu ver às pessoas em geral, porque eu tenho que ser ética tanto dentro da biblioteca, no meu local de trabalho, como fora. Então está voltada às pessoas, com o meu relacionamento com as pessoas no geral, individual, todo o meu relacionamento de fora e de dentro da biblioteca, no meu relacionamento humano.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Não, comigo não, comigo nunca ocorreu. Conheci outras situações, no Conselho, conheci, eu li relatos de várias ocorrências de várias pessoas. Mas eu nunca vivenciei pessoalmente, profissionalmente nada.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Eu vou finalizar com o que eu já falei no início. Eu só gostaria de ter um ambiente um pouquinho mais aconchegante. Trabalhar num ambiente que fosse mais voltado para a leitura, que tivesse um clima pra pessoa poder se concentrar e ler, isso está faltando em nossa biblioteca. A biblioteca está localizada numa área [...] muito barulhenta e então eu queria um ambiente de trabalho um pouquinho mais reservado, era só isso. E um acervo mais atualizado e um pouquinho mais diversificado e a gente não tem como, a gente depende [...] nós não temos então uma autonomia de recursos próprios pra ter o material que nós gostaríamos de ter. [Mas essa aquisição passa pela sugestão de vocês?] Passa pelas sugestões, mas como dependemos de verba de outros órgãos, então nós nem sempre conseguimos atender os nossos objetivos. E também eu acho que a única coisa que nós todos, nós como profissionais que a biblioteconomia é legal, que nossa profissão fosse um pouquinho mais valorizada entre os próprios profissionais, valorizassem e reivindicasse atividades maiores que a gente pudesse conciliar, nos dar um apoio, nós como profissionais, de repente e acho que temos que fazer de tudo para crescer e pra divulgar o nosso trabalho. Eu acho que falta divulgação, porque a maioria da nossa profissão é considerada como secretárias, guardador de livros, a gente não tem como uma profissão que tenha um, uma amplitude maior. A nossa profissão é uma profissão muito abrangente, nós temos muito campo de trabalho e nos resta agora valorizar mais o nosso trabalho e nos fazer ouvir às autoridades competentes, pra valorizar o nosso trabalho que nós temos um potencial imenso, culturalmente nós temos um potencial imenso, e desenvolver isso da melhor maneira possível.*

## ENTREVISTA 10 (E10)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*O meu dia-a-dia na biblioteca é sempre o mesmo. Eu sou responsável pelo processamento técnico. Então, além do processamento técnico, tenho que fazer toda a parte de seleção dos livros. Porque 90% das nossas obras são doações e elas chegam quase que diariamente, então eu tenho que primeiro selecionar, depois eu passo pro processamento técnico propriamente dito, todo o dia a mesma coisa. Daí eu faço processamento, depois de processar, passo pro pessoal da digitação, depois de eles inserirem na base eu tenho que fazer a correção, tudo isso aí é feito.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*A minha maior preocupação é com relação à demora do processamento, porque o nosso usuário ele quer o material pra ontem e eu sou assim muito minuciosa pra fazer o trabalho, eu pesquiso, quando eu não conheço o autor, eu vou atrás das referências, no Setor de Referência, vou atrás da biografia do autor. Quando o assunto é desconhecido eu também vou atrás, ou eu procuro alguém que entenda ou eu vou atrás de obras sobre o assunto, então isso é uma coisa que demora, demora muito e o pessoal não tem paciência, eles querem pra ontem. Isso aí é a minha maior preocupação. E com isso, é lógico que o material vai acumulando, e isso aí me deixa de cabelo branco. Eu queria fazer com uma mágica, com um estalar de dedos e puf colocar tudo num instantinho, mas não é bem assim, é mais demorado. E quando a gente quer fazer uma coisa bem feita, infelizmente demora. Então eu prefiro demorar, e fazer um trabalho bem feito. Que pra mim não adianta, alguns profissionais da própria área, da própria casa já disseram pra mim: - Deixa de ser boba guria, faz de qualquer jeito.*

*Não é assim, eu não sou desse tipo, eu tenho que pesquisar pra fazer a coisa assim bem certinha, e demora.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Acho que não, prejudicar alguém, não existe, isso não.*

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Tenho, muitas vezes eles vem aqui ou pra perguntar alguma coisa, às vezes até as pessoas que atendem na referência vem me pedir auxílio e vem com o usuário a reboque e aí normalmente eu atendo. [...] Procuo ser mais objetiva. Mais objetiva até porque a gente não tem muito tempo pra ficar conversando. A não ser que tem algum usuário que chega e fica falando, falando, aí gente fica escutando, daí lógico que eu não vou cortar, não é?*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Sim, eu tenho bastante preocupação nesse sentido. Até porque eu às vezes procuro sair da regra, da norma e colocar, por exemplo, termos que eles utilizam muito, então é esse tipo de coisa que tu tais perguntando? [É.] Então é isso.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Olha com certeza bem melhor do que o que é desenvolvido aqui. Porque aqui é assim, eu não gosto muito de falar porque é uma questão até de ética. Às pessoas, nem todos são bibliotecários que atendem, e a gente vê que às vezes tem pessoas que, eu, por exemplo, se eu estiver atendendo lá no Setor de Referência, eu procuro não deixar o usuário sair sem informação, mesmo que eu não tenha na casa eu indico pra ele onde ele pode encontrar. Eu tenho essa preocupação e eu vejo que muitas vezes o nosso funcionário aqui, ele não está, às vezes está nem aí. Basta dizer que não tem, às vezes não se prontifica de ir procurar na base, às vezes diz assim, vai lá pro próximo andar. Isso aí acontece muito aqui. Eu como usuário não gostaria de ser atendida assim e fica muito aquela coisa, vai lá, vai lá, enquanto no setor tem a informação. Isso aí acontece muito. [...] Fica uma coisa muito chata porque fica aquele jogo de empurra, manda a pessoa pra lá, manda a pessoa pra cá. Muitas vezes, eu mesma já descí, tinha o livro lá, a informação estava lá e mandaram pro outro setor. Então eu fui, achei na base e entreguei o livro pra pessoa, a informação está lá. Não tem essa preocupação assim de deixar o leitor bem atendido, infelizmente não.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Eu acho que sim. Porque a ética ela está em tudo na vida, eu acho que a gente tem que ter ética [...] em tudo isso. Depois de formado, talvez em cursos, até procurar em uma leitura, uma leitura, eu acho que isso é importante.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

*Não fiz curso nenhum, mas eu sempre procuro ler alguma coisa, inclusive até o código. O último congresso que eu fui [...] eles até andaram distribuindo o código de ética, eu sempre procuro ler. [...] Só os livros, também alguma coisa sobre ética não só em relação a minha profissão, em relação a outras profissões, os códigos de ética das outras profissões, às vezes até é bom dar uma olhada.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*Conceito de ética? Em relação a nossa profissão? Essa ética ela é muito, tem que ter muito cuidado, porque a gente até fica assim temeroso de emitir algumas opiniões a respeito. Porque é, inclui tudo, é, o que o outro fez ou o que deixo de fazer, como seria, seria esse tipo de coisa não é? [...] O que seria a ética? Bom, seria fazer o teu trabalho não prejudicando ninguém. Fazer o teu trabalho da melhor maneira possível e tentar não prejudicar ninguém, tanto colegas de profissão, quanto outras pessoas, não ficar passando por cima. Um exemplo, pra poder pegar um cargo de direção, passar por cima dos outros colegas, fazer coisas que não deveria, só visando um cargo pro seu interesse pessoal, eu acho que a gente tem que pensar no coletivo.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Em relação às outras pessoas. Principalmente não prejudicar as outras pessoas. Não pensar só em mim e os outros que se danem.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Não, que eu me lembre não.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Eu acho até que eu já falei demais. Não acho que não precisa, da minha parte era isso.*

## ENTREVISTA 11 (E11)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*O atendimento ao público. [...] o usuário chega vem até a gente, faz as perguntas, pede o assunto e a gente dá a informação pra ele se tiver disponível. Às vezes indica outras bibliotecas quando a gente não tem os livros.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*A minha preocupação maior é dar a informação pra eles. Pra que eles possam fazer um bom trabalho. Um bom estudo, um bom entendimento, daquilo que a gente pode dar pra eles, atualizado dependendo do que eles pedem.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Eu acho que prejudicar não. Agora só que eu acho que às dificuldades que todo mundo tem, todas às bibliotecas públicas passam por isso. Eu acho que a gente tem dificuldade às vezes de dar a informação pra eles, por que a gente não tem, às vezes está desatualizada, às vezes nossa Internet não está funcionando. E às vezes já tem gente [na Internet]. Porque tu sabes como nossa Internet funciona: às pessoas vem, ficam meia hora, meia hora pra cada usuário, às vezes quando vem alguém e pede a informação da Internet a gente não tem. Então a gente tenta de outras maneiras dar a informação pra eles. [Vocês têm duas máquinas?] Só temos duas máquinas. A gente sempre procura se desdobrar. É o que eu te falo quando a gente não tem a informação a gente tenta sempre indicar*

*outras bibliotecas pra eles, indicar outros locais que eles possam ir e buscar a informação. Acho que prejudicar nunca, sempre ajudar.*

3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*É uma relação boa a minha relação com os usuários. Eu vejo pelo final de ano, ganho presente, que nem deveria ganhar porque eu digo pra eles: a gente não pode ganhar porque nós somos funcionários públicos. Mas eles vêm e dão. [...] A gente sempre conversa. Às vezes a gente, porque é assim, a gente não é só um profissional da informação, às vezes a gente também até é um pouco de recursos, de psicólogo, até pra ajudar em tudo. Às vezes tem gente que vem com problemas. Muitas vezes a gente atende pessoas, por exemplo, outro dia veio um senhor que queria sobre a paternidade. Estava com um problema, casado há anos e surgiu que tinha, apareceu um filho. Ele estava preocupado que as coisas estavam erradas e queria saber dos direitos dele. Ai nisso ele já contou tudo, já chorou, entendesse? Ai então tens que ajuda-lo, auxiliar, tu passa a ser meio que um conselheiro. Às vezes também vêm alunos aqui. Veio um menino aqui, que tirou um na prova. Ai botou a prova aqui em cima [mostra a mesa], procurando o material. Eu já olhei a prova e vi que era de genética. Vi que ele tinha ido mal. Perguntei: ficasse em recuperação? – Sim. Ai ele me olhou assim: - Tu me ajuda. - Eu te ajudo. - Eu preciso passar. - Precisas de ajuda, eu estou vendo. Então eu disse: - É sobre genética? Eu vi na prova, eu só olhei a prova. Ele tava procurando o material. Eu disse: - Então esta bem, por essa prova eu vou te ajudar. E é em tudo. É vestibular e tudo, tem alunos que, por exemplo, esse final de ano mesmo, vieram três me agradecer que passaram pra biblioteconomia. Vieram aqui e pediram materiais. Uma disse pra mim que não tinha muito tempo pra estudar. Eu disse pra ela: - Acontece que eu vou te dar a matéria, se tu não tens muito tempo, estuda isso daí. Peguei um livro sobre história de Santa Catarina. Ela veio me agradecer por que tinha passado no vestibular pra biblioteconomia. Veio outra também, uma passou na Federal e uma na UDESC.*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

*Me preocupo. Eu acho que a informação é muito importante. Por que tu vê, a gente atende aqui pessoas na área de enfermagem. Enfermagem é uma área que vai lidar com a vida, que é o bem maior que a pessoa pode ter. Às vezes a gente não tem livros atualizados e às vezes eu digo pra elas: - Vocês não devem se ater ao conhecimento que eu estou dando. Aqui, tenho essa coleção da Blume que é uma coleção velha, já tem bastante coisa atualizada na área de vocês. Eu digo: - Acho que vocês têm que dar mais uma olhada, procurar na faculdade, na Federal que tem o curso de enfermagem e medicina, deve ter coisa bem mais voltada pra área do que a gente. E já que vocês estão se propondo fazer um curso desses vocês tem que se formar atualizadas. Eu digo pra elas: - Nada impede que vocês olhem isso aqui, pra ter uma noção do que é esse assunto que vocês querem. Mas vocês deveriam dar uma olhada em outra literatura pra vocês se atualizarem realmente. Vocês vão trabalhar com a vida, vocês estão consciente disso? Eu procuro passar isso pra elas. Porque tem muito curso de enfermagem na cidade. Abriram muitos e não tem uma biblioteca boa. Nunca estive olhando, mas vejo pelo fato delas desembocarem tudo aqui. Vem muita gente. E elas dizem, a gente pergunta: - Qual o curso que tu faz? Onde tu faz? – Ah, é em tal lugar. - Não tem biblioteca? - Ah a biblioteca é horrível, não tem nada. Se sujeitam vim aqui pesquisar. E os nossos livros, eu digo, na enfermagem e na área da medicina a gente não compra mesmo, há anos, e é tudo livro assim que as pessoas doam e já está desatualizado. Quando é o histórico ainda dá. Mas outras coisas, já têm coisa mais atualizada no mercado. Eu me preocupo em dar a informação e alertar isso pra eles. Às vezes são pessoas que estão fazendo um curso porque estão atrás de uma profissão, querem um curso técnico e sabem que a área de enfermagem é um profissional que nunca vai ficar desempregado. Então elas tentam fazer pra arrumar emprego e aí não tem muito essa noção, essa visão. Que tu táis pagando caro, debes fazer um curso bem feito. É uma vida humana, tens que ver o que tem de melhor. Eu penso assim e tento passar isso. Não sei se é certo, mas é o que eu penso.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Eu gostaria de chegar na biblioteca, e por exemplo, hoje eu sou estudante. [...] Eu gostaria de chegar na biblioteca e pedir um código civil atualizado, poder levar pra casa, não tem [riso]. Quanto ao atendimento, eu acho que o atendimento da biblioteca é excelente não por que eu sou uma das que atendem, mas eu acho o atendimento da biblioteca ótimo. O pessoal se esforça muito pra atender, e eu acho que faz até, se desdobra. Agora eu acho que carece é isso, de materiais. Vir aqui, poder me sentar e fazer um trabalho, usar uma Internet, ter como pagar e levar uma cópia, não tem impressora. Me sentar numa sala pra datilografar um trabalho, por que nem todos tem computador em casa, eu não tenho. Eu acho que disso a biblioteca carece. Uma vez que ela é pública ela tem que colocar esses serviços pro público. Então eu acho que é o essencial. Não adiante dizer que os alunos têm que estudar, tem que se alfabetizar, se não tem condições. Se não em estrutura. Então eu acho que aqui na biblioteca pública, o nome já diz: que é uma biblioteca fundamental pros alunos de primeiro e segundo grau principalmente. Que o pessoal da universidade dá pra gente mandar pra universidade, mas os alunos de primeiro e segundo grau não tem bibliotecas boas, acabam vindo aqui, eu acho que precisava.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Sim, é importantíssimo. Eu acho que a ética é tudo. [E onde ela buscaria essa formação?] Olha, a gente estava fazendo um trabalho sobre ética. Ética é uma coisa muito subjetiva. Dependendo do que tu que tu acha que é ética pra ti, pro outro não é, entende? Então falar em ética é muito difícil. Eu acho que envolve valores morais, valores religiosos, políticos. E de repente o que eu penso sobre determinada coisa, sobre política e outras coisas mais, morais, valores, não é o mesmo pra outras pessoas, então fica difícil. Eu acho. Embora eu penso que pra mim o que eu faço é ético, mas pra outra pessoa pode não ser ético, dependendo do que ela pensa sobre ética do que ela acha que é ética pra ela.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?

*A minha formação ética vem dos meus valores que eu tive em casa. Os valores religiosos, morais, que os meus pais passaram pra mim, respeitar o outro, como tratar as pessoas, como ter uma convivência. E eu acho que é aí que eu busquei minha ética. Eu acho que a minha vida toda eu fui formada nesses valores, e eu acho que hoje eu tenho um conceito mais ampliado, mas dentro de tudo que eu aprendi dentro da minha casa.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*[Risos] É o que eu digo pra ti, é difícil. Porque a ética é muito ampla. Fiz um trabalho, onde nós pesquisamos muito em textos, filosofia e cada um divergiu um pouco, divergimos bastante em sala de aula. Que a gente vê como às pessoas tem noções diferentes de ética e é isso mesmo. Então porque a gente fala tanto na ética? É tão falada por isso, porque se chocam, para alguns ética é uma coisa. E tu vê: - meu Deus, credo, dentro dos meus princípios eu duvido que aquilo ali é ético!*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Quanto a valores, justamente quanto a respeito, cidadania, quanto a valores profissionais também. Porque tu és uma profissional, ter perenidade naquilo que tu faz, naquilo que tu apresenta como profissional. Acho que tens que ter ética também nesse sentido. No sentido também do ser humano, da outra pessoa. A pessoa chega aqui, são pessoas que precisam, às vezes tem que dar uma atenção especial, isso pra mim também é ética. Saber lidar com essas diferenças. A gente atende pessoas de tudo quanto é tipo, tem pessoas que vem e tudo, lidar com essas pessoas também. Tu tens que dar um tratamento especial. – A não, isso não compete a mim, compete a mim dar a informação. Que pra mim, isso aí é ética também. Então enquanto profissional me proponho fazer certos serviços tens que olhar o geral, o todo, não podes só olhar pra si. [E a noção de ética está relacionada a quem?] Eu acho*

*que está relacionada a ti mesmo. Eu acho que esta relacionada ao ser humano. É teu modo de pensar, teu modo de agir, teu modo de viver, teu dia-a-dia. Acho que é uma coisa muito tua, ser ético é uma coisa muito tua, tu busca dentro de ti, ter ética ou não. Porque mais ou menos, a gente está mais ou menos na linha da ética. Então, não vou dizer, porque não tem um conceito formado de ética: ser ético tem que ser isso; tem que ser aquilo. É claro que tem certas situações que tu tens que ter uma solução podes agir de certa maneira, ser ético ou não.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Ah, no dia-a-dia a gente é colocado em prova todo instante, toda a hora e todo o momento. [E você poderia descrever uma situação?] Não, não. Tem pessoas que já chegam, porque hoje o mundo passa por várias transformações, tem várias situações, então tem pessoas estressadas, muitos problemas financeiros, um monte de coisas. Então tem muitas pessoas que chegam aqui estressadas, já chegam te agredindo. Então eu acho que tu tens que puxar um pouco da tua ética. Às vezes até colocar a pessoa, mostrar pra pessoa que tu não tais ali pra ser agredida, tu não tens culpa do sistema, tais ali pra atender, vai atender da melhor maneira possível, tentar mostrar o outro lado pra pessoa. Muitas vezes tu consegue outras vezes não. Tem muitas pessoas que não consegue ver o que a gente tem.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Não. Interessante, muito realista. Felicidades pra ti, bom trabalho.*

## ENTREVISTA 12 (E12)

1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.

*No início da tarde eu praticamente faço atendimento ao público. Eu divido as minhas tarefas, porque eu tenho dois setores pra cuidar [...]. Então é o seguinte, quando tem muito movimento de usuário, eu fico mais na orientação. Quando o movimento baixa, daí eu faço o serviço técnico do Braille e da literatura às vezes, mas bem menos. Estou fazendo agora, estou cuidando mais é do Braille, porque eu tenho vontade assim, de colocar todo o Braille no sistema.*

2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)

*A minha maior preocupação é justamente deixar o meu usuário satisfeito. Que ele saia daqui satisfeito. Ele veio buscar informação na biblioteca. Ele veio buscar e ele tem que sair daqui com a informação que ele veio buscar, esse é o meu pensamento. Eu acho que ele veio aqui, ele vem aqui na busca de alguma informação e ele tem que sair daqui com essa informação.*

2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?

*Isso eu não sei. No meu usuário eu sinto que eu faço de tudo pra satisfação deles. Pelo menos eu, no decorrer desse período que eu tenho trabalhado com público na biblioteca eu nunca tive assim nenhum problema com nenhum usuário, entende? E acho que eles têm respeito por mim, eles me respeitam. Mesmo porque, eu também respeito. Eu acho que o respeito é mutuo. Então nunca tive problema nenhum com nenhum usuário. Graças a Deus. E nem quero ter.*

3 - Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.

*Converso sim. Às vezes, tem momentos que a gente até auxilia como professora, entende? Porque eles vêm à biblioteca, isso no caso, adolescentes, que eles vem às vezes com uma dúvida do colégio e aí a gente tenta da melhor maneira possível orienta-los. E eles ficam satisfeitos com a orientação. [...] No Braille é o seguinte, nós temos em torno de 49 a 50 inscritos. Porque é assim: eles vêm na biblioteca pegam o material e levam pra casa. Poucos ficam por aqui. Inicialmente o [...] que fica aqui conosco. Ele é nosso usuário assíduo, ele fica aqui as tardes todas. Então ele lê e ele faz o serviço de datilografia, da escrita em Braille. Então é isso, não toma muito tempo, ele fica ali.*

3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

(nova pausa para atendimento de um usuário).

*Sim claro! Porque, a não ser que a pessoa, por exemplo, vamos dizer um adolescente ou uma senhora venha pedir sugestões sobre a literatura é claro que a gente dá a sugestão. [pausa para atendimento] Agora se vem um adolescente com uma coisa assim mais pesada a gente vai tentar, vai conversar e até dar uma outra sugestão.*

3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

*Eu gostaria de ser atendida bem. Porque a coisa mais chata que tem é tu chegar num local e a pessoa olhar pra ti e simplesmente continuar fazendo o que estava fazendo. Eu acho que é primordial, se tu não podes atender no momento, ao menos dizer: - olha, aguarda um pouquinho. Ou dar uma satisfação, pelo menos. Por que se não, como já têm acontecido muitos rabos aqui, de a pessoa, assim rabo de foguete, que a pessoa saiu daqui bem indignada, pelo mal atendimento. Quer dizer, a gente não pode também, falar ou agir pelo nosso colega. Cada um age de uma maneira. Eu gostaria que todos atendessem bem, só que não acontece isso, por causa de um problema ou outro sei lá, e aí acabam não satisfazendo a pessoa de acordo.*

4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?

*Com certeza. Olha, eu te digo uma coisa: eu fiquei, na verdade, eu na universidade não tive muita coisa sobre ética, enquanto no meu curso. Eu fui saber sobre ética quando eu participei do Conselho Regional de Biblioteconomia, lá me deram as leis.*

5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?  
Então você encontrou no Conselho?

*Com certeza. [...] Eu faço as leituras, quando aparece alguma coisa assim, sempre leio e tal. Mas na universidade, no meu curso mesmo, foi falado, mas, como se diz, só superficial, entende? Lá no Conselho é que a gente começou, como conselheira, a se inteirar mais da coisa. Porque daí tu és obrigada a ficar por dentro pra poder até aconselhar a outra colega ou dar o teu parecer numa hora que aprova alguma coisa.*

6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.

*Primeiro o respeito. Respeito, mas respeito mutuo. Porque na verdade, eu te respeito, mas quero receber pelo menos o mínimo de respeito. Respeito, dignidade. Porque vamos supor, tu também tens que estar, e profissionalismo, por que não adianta, tu buscar uma profissão que na verdade não gosta. Aí a ética não vai contar pra ti. Então se eu gosto daquilo que eu faço então eu vou me manter sempre, me respeitando e respeitando o próximo.*

6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

*Na minha profissão, em casa, também com a família eu procuro sempre ser ético.*

6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?

*Não que eu não tenha pensado, inclusive numa situação, eu já pensei, mas resolvi deixar. Dar um tempo, esperar, entende? Pra ver como a outra pessoa se comporta daquele momento que eu cheguei a falar nesse tipo de coisa. Então, vamos supor, você se sente ofendida, e fala pra outra pessoa: - olha eu estou ofendida com a maneira de tais pessoas. E vamos esperar pra ver o que vai acontecer. Caso não aconteça aquilo que a gente espera daí a gente vai procurar, tentar procurar outros caminhos, pra ver o fundamento da coisa. Que é, pra ver se eu que estou errada ou a pessoa que está errada. Porque às vezes a gente pensa que está errada e não está.*

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?

*Eu gostaria. Uma sugestão é que esse estudo valesse de alguma maneira, pra passar pras outras colegas o resultado do teu estudo. Porque na verdade a gente quando faz um estudo é pra ver se há alguma coisa e eu creio que seria interessante que esse teu estudo beneficiasse de alguma forma, pelo menos pra orientar de repente um colega.*

## **ANEXO F - Instrumento e Tabulação dos Discursos dos Bibliotecários**

Aqui são apresentadas as expressões chaves e respectivas idéias centrais para cada uma das questões feita aos bibliotecários, relativas ao roteiro de entrevista, tratando-se da tabulação dos discursos. Aparece nos discursos a total literalidade das falas, sendo que foram suprimidos comentários não relativos à pergunta em si. Tais omissões aparecem entre colchetes. Os bibliotecários são identificados por E (entrevista) seguido do número do entrevistado.

**1 - Fale sobre o seu dia-a-dia na biblioteca.**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1		
E2		
E3	<i>Como nós estamos informatizando [...] a gente está trabalhando nas estantes [...]. Todo o processamento pra informatização. Mas a minha função é dentro do setor técnico, trabalhar com o acervo da biblioteca.</i>	1 – Trabalho no processamento técnico do acervo da biblioteca
E4	<i>Eu trabalho no setor de referência. Então o meu atendimento é basicamente atendimento social. Eu trabalho com vários tipos de populações, de comunidades, desde estudantes universitários, às vezes alguns que estão fazendo mestrado, trabalho com comunidades carentes e também analfabetos que estão começando na parte de alfabetização, adultos inclusive. É um universo bastante diverso o nosso aqui na biblioteca. E como a biblioteca está informatizando [...] o meu serviço está mais condensado na área técnica. [...] A gente já está aproveitando [...] e revisando a classificação e a catalogação.</i>	1 - Trabalho no setor de referência com atendimento social, com um universo de público bastante diverso  2 - Temporariamente estou trabalhando na área técnica
E5	<i>Eu sou bibliotecária de referência, atendo ao público. Todo que é tipo de público. Tem aqueles que sabem o que querem e aqueles que não sabem, atendimento ao público em geral. Então a gente procura auxiliar as pessoas nas pesquisas. Esse é o meu cotidiano [...]. Estou na referência há mais de vinte anos, sendo que já trabalhei em vários setores, só que sempre com a referência junto. Eu sempre gostei de trabalhar com pessoas.</i>	1 - Sou bibliotecária de referência, atendo o público em geral
E6	<i>[...] esse serviço que eu estou fazendo no dia-a-dia que seria conservação e preservação desse material antigo [...] Existe uma parte do acervo que ainda não foi inventariada, mas que são livros do século XIX, de 1800 e pouco e que a gente tem como obrigação guardar, porque é o primeiro critério nosso, adotado de raridade e antiguidade [...]. Esse serviço consta verificar se ele está completo, ou se não está faltando páginas, reunir o conjunto, porque às vezes é mais do que um volume, aí se procede a limpeza química e a limpeza mecânica [...]. faço isso, o inventário, registro, e aí já aproveito pra fazer a catalogação, já vai para o fichário de autor e título e já fizemos o desdobramento de uma ficha de assunto pra conter no catalogo de assunto também [...]. O meu serviço é isso aí, colaboro às vezes em algum setor, a gente ajuda muito o setor que não tem bibliotecária [...].</i>	1 – Trabalho com a preservação, conservação e processamento técnico do acervo antigo e raro  2 – Colaboro com outros setores da biblioteca principalmente os que não tem bibliotecária
E7	<i>Trabalho no setor de referência. Atendendo o público em geral, desde a pessoa mais simples a mais intelectualizada. Eles vem e pedem informações sobre livros, sobre a pesquisa que eles querem fazer, a gente procura dar o que a gente tem de melhor. Sempre atender o usuário da melhor maneira possível e aí depois disso, a gente também tem que pegar os livros, guardar, recolher e guardar nas estantes, porque a gente não tem pessoal</i>	1 – Trabalho no setor de referência atendendo o público em geral  2 – A gente faz todo o serviço, do atendimento, dando sugestões de leitura, até a guarda de material

	<i>pra fazer isso. Então a gente faz todo o serviço, desde o atendimento até a guarda do material. A gente também sugere livros, eles pedem sugestão de livros, o que seria bom pra ler, a gente também dá sugestões.</i>	
E8	<i>Eu [...] atendo o público. Daí depois a gente pega o material que eles utilizam, faz a estatística e guarda. É essa a rotina de trabalho.</i>	1 – A rotina de trabalho é atender o público, fazer estatística e guardar o material
E9	<i>Nós lidamos com um público mais adulto, tem jovens também, que freqüentam e nós procuramos atender os usuários da melhor forma possível [...]. Faço trabalho técnico, faço de tudo um pouco, é a indexação de periódicos, aquela catalogação, depois daí é digitada no computador, faço trabalho técnico de revistas e jornais, até a organização dos jornais diariamente [...], porque nós temos uma rotatividade muito grande de pessoas, em torno de mais ou menos de 100 a 200 pessoas por dia, então a gente tem que estar sempre organizando o material no expositor, recolhendo [...].</i>	1 – Faço de tudo um pouco, trabalho técnico de periódicos, a indexação, a catalogação, a organização do material no setor e o atendimento ao público
E10	<i>O meu dia-a-dia na biblioteca é o [...] processamento técnico [...] e toda à parte de seleção dos livros. Porque 90% das nossas obras são doações e elas chegam quase que diariamente, então eu tenho que primeiro selecionar, depois eu passo pro processamento técnico propriamente dito, depois passo pro pessoal da digitação, depois de eles inserirem na base eu tenho que fazer a correção [...].</i>	1 – Faço processamento técnico e seleção do acervo
E11	<i>O atendimento ao público, o usuário chega vem até a gente, faz as perguntas, pede o assunto e a gente dá a informação pra ele se tiver disponível. Às vezes indica outras bibliotecas quando a gente não tem os livros.</i>	1 – Faço o atendimento ao público dando a informação ou indicando outras bibliotecas
E12	<i>[...] Eu divido as minhas tarefas, porque eu tenho dois setores pra cuidar [...] quando tem muito movimento de usuário, eu fico mais na orientação. Quando o movimento baixa eu faço o serviço técnico do Braille e da literatura [...] estou cuidando mais é do Braille, porque eu tenho vontade assim, de colocar todo o Braille no sistema.</i>	1 – Eu cuido de dois setores, atendo o público e quando tem pouco movimento faço o serviço técnico do Braille e da literatura

**2 - Quando na realização de suas atribuições profissionais na biblioteca, qual a sua maior preocupação? (Em quem você pensa, para quem sua atenção está voltada, busca atender a quem?)**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>[...] No usuário, a biblioteca pra poder servir bem ao usuário. Tudo direcionado, biblioteca usuário.</i>	1 - Servir bem ao usuário
E2	<i>A minha prioridade como bibliotecária da instituição num todo é procurar atender o usuário [...].</i>	1 – Atender ao usuário
E3	<i>O princípio do nosso trabalho ali é tratar diretamente na preparação do livro. O fim é realmente o usuário. Que o livro vai ser</i>	1 - O princípio do trabalho é o processamento técnico e o fim é o usuário

	<i>preparado para ir para estante, e por sua vez o usuário vai pegar o livro na estante [...].</i>	
E4	<i>[...] Eu tenho um compromisso com o usuário. Eu tenho um compromisso maior com o usuário. Então sempre eu tento privar pelo usuário. Se eu tenho, por exemplo, que fazer, aqui eu estou no processamento técnico agora, mas se aparece um usuário com uma dificuldade, eu desço, vou lá e atendo o usuário primeiro. Por que eu acho que, até pelo lado do público mesmo, sou funcionária pública, quem paga o meu salário é o público. Então eu acho que eu tenho o dever de seguir primeiro ele e depois sim, eu retorno as minhas atividades na biblioteca, atividades técnicas. Mas em primeiro lugar é o atendimento.</i>	1 - Dou preferência ao atendimento do usuário
E5	<i>Minha maior preocupação sempre é atender bem ao usuário. Atender tanto pessoalmente como orientar. Que eu sempre gosto de atender as pessoas e ver que elas saem satisfeitas com aquilo que vieram procurar.</i>	1 - A atender bem o usuário e ver se eles saem satisfeitos
E6	<i>[...] o que me dá prazer mesmo é preparar esse material, limpar e botar na estante e saber que daqui a pouco vai chegar alguém e vai utilizar esse material. Este eu acho que é o maior prazer que a gente tem, é quando a pessoa realmente chega e procura e tu diz: - tem tal coisa. Ou quando tu deixa a pessoa à vontade [...] e ele vem e diz: - Poxa, mas então esse setor de vocês tem coisas importantes! - Ah, outro dia eu vou voltar, eu volto com mais tempo. Ou, - Hoje eu só estava procurando tal coisa. - Oh, menina pensei que eu não fosse encontrar tal coisa aqui, mas estou vendo que vocês têm. Então isso que dá satisfação.</i>	1 - Vai chegar alguém e utilizar esse material  2 - Ver que a pessoa fica surpresa em saber que tem o material que ela procura, ou mais do que ela procurava naquele momento, isso dá satisfação
E7	<i>[...] O acervo não está sempre atualizado, aí a gente encaminha pro setor de periódicos, a gente faz o que a gente pode fazer pelo usuário, às vezes até informações de outras bibliotecas a gente busca pra poder satisfazer.</i>	1 - Fazer de tudo para o usuário ficar satisfeito
E8	<i>É atender bem ao público. Dar o máximo de informação pra ele. No caso de não ter aqui e a gente saber de outro setor ou outra biblioteca, [...] a gente dá esse tipo de informação, onde encontrar [...].</i>	1 - Atender bem o público dando o máximo de informação pra ele
E9	<i>É que eu não tenho um espaço próprio pra leitura e é um local meio barulhento. Disso às pessoas às vezes reclamam [...]. E quanto ao acervo [...] eu me preocupo pra manter o acervo [...] essa conservação do acervo também, porque nós temos muita procura de universitários, dos professores, projetos de primeiro e segundo grau, que procuram bastantes revistas atuais. Temos muita pesquisa de jornal e a minha preocupação é justamente com o acervo, a conservação do acervo que se torna difícil devido a essa rotatividade de usuários no setor.</i>	1 - Falta de um espaço próprio para leitura  2 - A conservação do acervo para atender a alta demanda
E10	<i>A minha maior preocupação é com relação à demora do processamento, porque o nosso usuário ele quer o material pra ontem e eu sou assim muito minuciosa pra fazer o trabalho, eu pesquiso, quando eu não conheço o autor, eu vou atrás das referências, no Setor de Referência, vou atrás da biografia do autor.</i>	1 - Fazer o processamento técnico bem feito

	<i>Quando o assunto é desconhecido eu também vou atrás, ou eu procuro alguém que entenda ou eu vou atrás de obras sobre o assunto, então isso é uma coisa que demora, demora muito e o pessoal não tem paciência, eles querem pra ontem. [...]</i>	
E11	<i>A minha preocupação maior é dar a informação pra eles. Pra que eles possam fazer um bom trabalho. Um bom estudo, um bom entendimento, daquilo que a gente pode dar pra eles, atualizado dependendo do que eles pedem.</i>	1 – Dar a informação para que eles (usuários) possam fazer um bom trabalho
E12	<i>A minha maior preocupação é justamente deixar o meu usuário satisfeito. Que ele saia daqui satisfeito. [...] Ele veio buscar e ele tem que sair daqui com a informação que ele veio buscar, esse é o meu pensamento [...].</i>	1 – Deixar o meu usuário satisfeito com a informação que ele veio buscar

**2.1 - Você acredita que na realização do seu trabalho, o modo como desenvolve suas atribuições podem implicar em prejuízos à outrem? Poderia descrever uma situação?**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>Eu acho que dentro de uma biblioteca não teria como prejudicar. [...] O que eu tenho que proporcionar é que flua, tudo em benefício de quem? Do usuário visitante, então direcionando tudo pra ele, pra comunidade. A comunidade nos procura. [...] Então isso aí, eu tenho que deixar fluir para a comunidade e o usuário e as pessoas que procuram a gente aqui na biblioteca. Não criar problemas. Não por nenhum entrave no caminho. Claro que às vezes tu tem que ver se não vai me prejudicar, não vão estragar, é dito pras pessoas tomar cuidado do ambiente, do patrimônio, que é nosso.</i>	1 – Eu penso que dentro de uma biblioteca não tem como prejudicar  2 – Preciso ver se não vão estragar o material ou o ambiente
E2	<i>Não prejudicar, eu não vejo esse lado prejudicar. Mas é que na realidade é assim, como a gente está sempre com muito serviço e muitas atribuições, não prejudicar, mas às vezes a gente peca um pouco. Porque como a gente tem um compromisso com a própria instituição às vezes a gente não pode realmente se dispor de um tempo a mais pra atender o usuário. Ou quando a gente está muito assoberbada de serviço a gente passa para uma outra pessoa, que ela atenda esse usuário. Mas não, dizer: - Ah não posso atender e pronto.</i>	1 – Prejudicar não, mas pelo acumulo de tarefas às vezes falta tempo e é preciso delegar gerando perda da qualidade
E3	<i>Prejudicar diretamente não. [...] Eu acho, que na realidade como ali é um serviço técnico, eu acho que então não tem como prejudicar. A não ser que a gente chegue lá, e faça de uma forma, trabalhe de uma forma que, digamos assim, que eu pegue o livro e não analise ele de modo adequado. Eu prepare de uma forma errada, então alguém vai querer aquele livro, digamos uma literatura estrangeira, alguém vai me pedir e eu pegue: -Não isso aqui é literatura? Eu passo um autor brasileiro para o estrangeiro, ou vice-versa, aí pode prejudicar de uma certa forma. O usuário vai chegar em casa e ver: - Não você não me deu o livro, não procurou adequadamente.</i>	1 – Prejudicar diretamente não, a não ser que o serviço técnico seja realizado de forma inadequada
E4	<i>[...] Eu não posso afirmar com certeza. [...] Mas a gente não</i>	1 – Não, mas não posso afirmar com certeza

	<i>sabe até que ponto o ser humano é passível de erro. Mas eu tento seguir o mais correto possível. Tenho um completo entendimento das minhas atribuições profissionais, do meu código de ética profissional [...] Tenho uma preocupação muito grande com a parte de ética. E então eu acredito que não [...].</i>	2 – Eu tento agir do modo mais correto possível com um completo entendimento das minhas atribuições profissionais e do meu código de ética profissional
E5	<i>Não, acredito que não. O meu objetivo sempre é ajudar. [...] Às vezes até tu pode prejudicar uma pessoa sem estar consciente [...] não gosto de discriminar ninguém, não gosto, porque eu acho que tem que atender o público seja quem for, tem que atender da mesma maneira. Com educação, vendo o lado da outra pessoa. Às vezes a pessoa não tem conhecimento tem que tentar auxilia-la [...].</i>	1 – Eu acredito que não, meu objetivo é sempre ajudar  2 – Você pode prejudicar sem estar consciente  3 - Não gosto de discriminar ninguém, acho que tem que atender o público indiscriminadamente, com educação e vendo a necessidade da pessoa
E6	<i>Eu acho que não. Com referência a realização do trabalho não. Não tem isso aí não. O que eu acho assim é que às vezes a gente, não sei se é o bibliotecário mesmo, é que eu vejo assim, que não existe essa coisa de amizade, mas uma coisa que é pra pegar junto. É o que eu sinto aqui com a nossa turma. Que eu acho, que a gente, cada um faz o seu serviço, mas não existe uma coisa assim conjunto e que a gente se brigasse por aquilo e fizesse aquilo com afinco, é cada um na sua e deu [...].</i>	1 – Eu acho que com referência a realização do trabalho não  2 – Às vezes falta trabalho em equipe e uma preocupação maior com a biblioteca
E7	<i>Eu acho que se eu, por exemplo, se eu negar a informação ou se eu estou dando uma informação não correta eu acho que eu vou estar prejudicando esse usuário. Eu tento sempre fazer o melhor, pra dar a melhor informação possível. Por exemplo, se eu tenho um material que não está muito atualizado, eu digo olha, eu tenho esse material aqui, não está muito atualizado, mas você vai encontrar um material mais atual em outro local [...].</i>	1 - Se eu negar uma informação ou der uma informação incorreta estarei prejudicando esse usuário  2 – Tento fazer o melhor possível pra dar a melhor informação
E8	<i>Aqui dentro da biblioteca? [...] Não, não.</i>	1 - Dentro da biblioteca não
E9	<i>Eu acho que não. Eu às vezes posso afetar a pessoa em algumas coisas porque eu tenho que manter um certo controle. Isso também porque é um dos setores mais freqüentados, então recebe pessoas e a pessoa não pode ficar muito tempo com uma revista ou com o jornal porque outras pessoas querem ler e aí às vezes eu tenho reclamações. Então eu tenho que, sempre procuro dar atenção pra ter essa harmonia no setor por que é muito difícil [...].</i>	1 – Prejudicar eu acho que não, posso afetar alguém por causa do controle do tempo que a pessoa fica com uma revista ou jornal
E10	<i>Acho que não, prejudicar alguém, não existe, isso não.</i>	1 – Não existe isso de prejudicar
E11	<i>Eu acho que prejudicar não. Agora só que eu acho que às dificuldades que todo mundo tem, todas às bibliotecas públicas passam por isso. Eu acho que a gente tem dificuldade às vezes de dar a informação pra eles, por que a gente não tem, às vezes está desatualizada, às vezes nossa Internet não está funcionando. E às vezes já tem gente [na Internet]. Porque tu sabes como nossa Internet funciona: às pessoas vem, ficam</i>	1 - Prejudicar eu acho que não, mas existem as dificuldades que todas às bibliotecas públicas passam  2 – Existem dificuldades de fornecer a informação em função da disponibilidade, atualidade e de condições de uso dos meios

	<i>meia hora, meia hora pra cada usuário, às vezes quando vem alguém e pede a informação da Internet a gente não tem. Então a gente tenta de outras maneiras dar a informação pra eles. [...] A gente sempre procura se desdobrar. È o que eu te falo quando a gente não tem a informação à gente tenta sempre indicar outras bibliotecas pra eles, indicar outros locais que eles possam ir e buscar a informação. Acho que prejudicar nunca, sempre ajudar.</i>	3 – Faço tudo para ajudar sempre sem prejudicar
E12	<i>Não sei. No meu usuário eu sinto que eu faço de tudo pra satisfação deles. Pelo menos eu, no decorrer desse período que eu tenho trabalhado com público na biblioteca eu nunca tive assim nenhum problema com nenhum usuário. E acho que eles têm, eles têm respeito por mim, eles me respeitam. Mesmo porque, eu também respeito. Eu acho que o respeito é mutuo [...].</i>	1 – Eu faço de tudo pra satisfação do usuário

**3 – Como é sua relação com o usuário? Quando em contato com o usuário, você dá espaço para conversas subjetivas ou procura ser mais objetivo, me fale sobre isso.**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>[...] Eu converso, como estou conversando contigo normalmente. Não me identifico [...] às vezes eles perguntam: – o que a senhora é aqui? Ai eu digo. [...] Nessa parte eu sou bem humilde [...] eu acho que tu tem que ser mais discreto, não seria nem humilde, é o mais discreto possível.</i>	1 – Eu converso normalmente, sem identificar o cargo que ocupo, sou bem discreta
E2	<i>A gente procura deixar a pessoa bem à vontade. Procura deixar a pessoa se sentindo no espaço sem pressão, sem a idéia de que ela tem que ser atendida naquela hora e pronto. [...] e muitas vezes até ajudar. Porque o usuário às vezes fica meio perdido e a gente se sente na obrigação, não na obrigação, mas é à parte que nos compete, utilizar a nossa vontade, o nosso gostar do serviço [...]</i>	1 - Deixo usuário bem à vontade, se sentindo no espaço sem pressão 2 – Ajudo o usuário porque é a parte que nos compete
E3	<i>[...] Eu gosto de atender as pessoas, gosto de lidar com o público. [...] Eu gosto de conversar com o usuário. [...] Sinto que às vezes, a pessoa vem só pegar o livro, mas a gente vai conversando e no final parece que sai uma amizade. [...] Acho que depende da pessoa, do relacionamento, depende da pessoa. O tipo de pessoa, se ela é mais quieta, mais ativa.</i>	1 – Gosto de atender às pessoas, de lidar com o público 2 – Gosto de conversar com o usuário, às vezes até surge uma amizade, depende da pessoa
E4	<i>É muito boa. Até porque os nossos usuários aqui são usuários muito bons. São raros aqueles que chegam problemáticos aqui. Normalmente os usuários daqui são bem compreensivos, são pessoas que realmente estão preocupadas em ter sua necessidade satisfeita. Tem uma deficiência informacional e vem aqui e a gente tenta suprir. Então nesse momento o quê que acontece: a biblioteca pública é carente de recursos. Então qual é a outra porta que posso abrir pro usuário e que às vezes eu abro. É pesquisar alguma coisa que eu tenho, em casa, pesquisar na Internet em casa. Porque nós estamos com problema de Internet, é pesquisar alguma coisa a mais e tentar trazer pra eles em outro momento. Esse aí o máximo da minha extensão. Como estou sempre em bibliotecas [...] às vezes eu</i>	1 – A relação é muito boa porque nossos usuários são muito bons, não são problemáticos, geralmente são compreensivos e estão preocupados em satisfazer suas necessidades informacionais 2 – Tento suprir a necessidade do usuário e como a biblioteca pública é carente de recursos eu procuro abrir outras portas

	<p><i>estou lá, e deparo: - Tinha um usuário que estava pedindo sobre isso! Eu vou lá, xeroco, trago e aí ligo pro usuário. Mesma coisa livro de literatura. Eu tenho muita coisa em casa, e eu acabo cedendo pro usuário o que a biblioteca não tem. Aí eu sempre comento que é um empréstimo paralelo. Mas é o que a pessoa quer, precisa pra fazer um trabalho, não tem e eu tenho, vou ficar naquela, é o tal do juramento não é? Eu prometi que tudo ia fazer. Então esse tudo iria fazer envolve botar minha biblioteca particular. [...] pelo menos 10% dos usuários que freqüentam a biblioteca são usuários fiéis, estão aqui sempre. [...] Desses 10% pelo menos uns 2% eu tenho e-mail e telefone pessoal. Então eles têm problemas, às vezes eles vêm aqui e não querem um livro, querem assistência social mesmo. Estão com problemas, e então: - Ah eu preciso de um livro que trate sobre isso. Eu digo: - Poxa, mas é um assunto tão pesado pra ti?! - Não é que eu estou passando por isso no momento. Aí desabafa, fala, [...] Por que a biblioteca pública tem muito disso, tem que trabalhar mais com o subjetivo do que com o objetivo. Não é só dizer: - Meu problema é esse, eu preciso disso! Aí eu digo: - Oh, o livro está aqui, tu pesquisa! Não. Não é! Tem que ser uma coisa mais profunda, às vezes o usuário não tem domínio nenhum do material bibliográfico e ele vai fazer o quê? Ele vai olhar, mas ele não sabe pesquisar. Têm alguns que já sabem. [...] Tem outros que eu tenho que ficar ali até o fim da pesquisa porque não conseguem fazer. Então nessa hora a gente tem que identificar que tipo de usuário. [...] Tem usuário que chega aqui, eles costumam brincar muito que eu já li, eu sou uma fanática por literatura. Eu gosto muito de estudar sobre autores essas coisas. Estou sempre na parte de literatura, é a minha parte favorita. Então tem usuário que chega pra mim e diz: - Tu já leu tudo o que tem aqui? Eu digo: - Não, eu li o que me interessava! Muito do que tem aqui eu doe. São livros que eu já li, reli, então vou passar em frente porque tem que servir a mais pessoas do que a uma. Então às vezes ele diz: - Tu leu esse? Não, não li! - Ah então vou ler! Daí depois vem e me conta: - Olha esse livro aqui é interessante. Eu até anoto [...] daí eu coloco lá, indicação de tal usuário. Até pra um dia, se eu chegar a ler o livro, daí eu comento com o usuário: - Aquele livro que tu comentasse realmente interessante. E o usuário se sente importante por isso. Eles sentem essa carência às vezes, eles não tem pra quem dizer, nessa hora eles vem aqui. Tinha uma senhora que vinha aqui, morava sozinha, sessenta e tantos anos de vida, casada, agora viúva. Então ela lia os livros e depois ela vinha conversar. Queria saber o que eu tinha achado do livro, pra ver se era a mesma coisa que ela tinha achado. Nessa hora a gente se coloca assim: - Poxa, a minha parte é só informacional, mas querendo ou não é informacional, ela está querendo trocar uma experiência [...] com ela era como se fosse uma distração.</i></p>	<p>como, pesquisar na Internet em casa, xerocar algum material em outra biblioteca e emprestar meus livros de literatura</p> <p>3 – Dentre os usuários da biblioteca que são fiéis, de 2% eu tenho um contato mais pessoal</p> <p>4 – Muitos usuários buscam assistência social, querem desabafar sobre um problema pessoal</p> <p>5 – Acompanho usuários que não tem domínio do material bibliográfico até o final da pesquisa</p> <p>6 – Indico leituras e anoto indicações do usuário para, posteriormente comentar sobre a leitura com o usuário</p> <p>7 – Alguns usuários sentem uma carência e querem falar sobre o que leram, acho que essa parte também é informacional</p>
<p>E5</p>	<p><i>Sempre converso. Pergunto, tento ver o que a pessoa realmente necessita. [...] Precisa conversar até pra chegar a entender o que realmente a pessoa quer. Porque nem todo mundo vem pesquisar sabendo o que quer. Muitas pessoas, uma grande maioria, não sabem nem que matérias vão pesquisar, não sabem a maneira de encontrar esse assunto. [...] Às vezes vem pai pesquisar pra filho. O pai faz tempo que saiu da escola e nem sabe o que é que o filho quer pesquisar. Aí tem que tentar, às vezes até fazer a pesquisa pra</i></p>	<p>1 – Converso para ver o que a pessoa realmente necessita</p> <p>2 – Conforme a instrução do usuário até faço a pesquisa pra ele</p> <p>3 – As conversas subjetivas dependem do usuário, tento</p>

	<i>... pessoa. As pessoas não sabem, mal e mal ler, não sabem ler. [...] depende da pessoa. Tu não podes também estar entrando na vida da pessoa. Tem pessoas que são mais abertas, gostam de conversar, conversam, falam disso aquilo, aquele outro aqui, a gente também conversa numa boa. Mas nunca invadir a vida do outro. A gente deixa que a pessoa vá conversando se abrindo.</i>	não invadir a vida do outro
E6	<i>Eu acho que é a melhor possível. Claro que às vezes ali com criança, às vezes tem algum assim chato, [...]. Até porque o pessoal às vezes insiste [...] e aí tu tens regras e tu tens que cumprir aquelas regras. [...] Quando eu estive na Biblioteca Nacional, uma das coisas que eu perguntei foi isso, porque a gente tinha muito atrito aqui [...] por que ela passou a trancar certos tipos de jornais que não podiam ser folhados e a pessoa não entende isso. Então uma das coisas que eu questionei foi isso: - Vocês tem esse tipo de atrito com usuário? - Não. Lá deles é tranqüilo. As regras são determinadas, tem que cumprir e está acabado. Então ninguém entra com caneta, todo mundo pesquisa só com lápis. Aqui é com caneta, ao longo dos anos não vem sendo cuidado, quer dizer, está lá rasgado, está riscado, esse tipo de coisa. E aqui nunca vi, tu não pode determinar nada que o usuário só sabia é gritar, gritar, gritar, que era uma coisa. Era assim todo o dia tinha confusão, todo dia tinha confusão, até desanimava. Agora no meu setor, eu digo assim, o pessoal sabe que não pode ser xerocado então eles nem pedem. [...] Então eu não me incomodo, se é um setor que não dá, preocupação ou incomodo pro bibliotecário eu acho que é esse setor [...], as regras são aquelas e pronto. E até porque a gente lida com um pessoal que tem consciência sobre isso, que sabe que tem conservar, que tem que preservar, que sabe que esse tipo de coisa estraga, então não tem como. [...] Geralmente o pessoal que vem aqui, que faz a pesquisa, como freqüente, pega um período e enquanto não termina a pesquisa freqüente todos os dias, então tu mantém um relacionamento que a pessoa se abre contigo, conta às vezes coisas da sua vida, pergunta sobre a vida da gente. Presenteia [...] e a gente fala: - Não eu não fiz isso pra ganhar nada em troca. - Não senhora está aí, o Natal está na porta, não custa nada trazer. São coisas que a gente mantém, por exemplo, números de telefone pra contato, então é muito legal. Mantenho esse contato mesmo, não é só aquela coisa de pesquisador que vem e vai embora, não [...].</i>	<p>1 – É a melhor possível</p> <p>2 – Acontecem atritos com crianças em função das normas de preservação e conservação de materiais, os usuários reclamam das normas e de outro lado, o material está estragado pelo manuseio inadequado</p> <p>3 – Usuários que tem consciência sobre a preservação e conservação do material não geram incomodo</p> <p>4 – Mantenho um relacionamento aberto com os usuários, pois estes, quando freqüentam o setor, o fazem diariamente por um determinado período de tempo</p>
E7	<i>Eu trato de todo jeito que tiver, até de forma subjetiva, depende de cada usuário. As vezes vem com certos problemas, e a gente até escuta a pessoa, da algum conselho [...].</i>	1 – Depende do usuário, às vezes a pessoa vem com problemas, escuto e aconselho
E8	<i>Tento trata-lo como eu gosto de ser tratada. [...] o freguês sempre tem razão, mas nem sempre, conforme o freguês. Mas eu tento o máximo, tratar super bem, procurar as coisas pra ele, me levanto e vou na estante. Porque tem pessoas que não tem noção de como que é, explico como é que é o material na estante, a classificação, o máximo. Porque, se eu vou pro um lugar e sou maltratada, eu me ponho no lugar da pessoa. [...] Eu tento o máximo, me dou, mas tem dia que a gente está meio assim, mas são dias, porque todo mundo é humano. [...] Inclusive o assunto que a pessoa está pesquisando, eu indico outros livros, outras bibliotecas, revistas, em que eu li uma matéria sobre o assunto. Não faço aquilo só, entrego o livro e saio.</i>	<p>1 – Trato como gosto de ser tratada</p> <p>2 – Me coloco no lugar da pessoa</p> <p>3 – Converso sobre o assunto que a pessoa está pesquisando fazendo indicações</p>

	<i>Geralmente a gente conhece um monte de gente aqui de conversar, encontra na rua e cumprimenta e tudo. [...] Acaba se tornando amigo.</i>	
E9	<i>Normalmente a minha relação é boa. Procuo atender com simpatia, procuro pesquisar ao máximo pra dar a informação mais correta possível pro usuário. Procuo estar a par das coisas atuais, como eu faço a indexação, a catalogação, normalmente eu preciso estar a par das atualidades, tecnologias e tudo. Então até isso se aplica no atendimento. [...] Normalmente quem eu converso mais, são pessoas assim, professores ou aposentados, que vem aqui, converso mais, com quem tem mais tempo. [...] a gente troca idéias e é uma coisa boa, daí a gente fica sabendo do que o usuário pensa da biblioteca, da vida, das coisas que estão acontecendo no mundo.</i>	<p>1 – Minha relação é boa, procuro atender com simpatia</p> <p>2 – Procuo dar a melhor informação e estar por dentro das atualidades pois isso se aplica no atendimento</p> <p>3 – Converso com professores ou aposentados, àqueles que tem mais tempo</p>
E10	<i>[...] Procuo ser mais objetiva, até porque a gente não tem muito tempo pra ficar conversando. A não ser que tem algum usuário que chega e fica falando, aí gente fica escutando, daí lógico que eu não vou cortar, não é?</i>	<p>1 – Procuo ser mais objetiva porque não tenho muito tempo, mas se o usuário fala eu escuto</p>
E11	<i>É uma relação boa [...]. Eu vejo pelo final de ano, ganho presente, que nem deveria ganhar porque [...] somos funcionários públicos. [...] A gente sempre conversa. Porque a gente não é só um profissional da informação, às vezes a gente também até é um pouco de recursos, de psicólogo, até pra ajudar em tudo. Às vezes tem gente que vem com problemas. Por exemplo, outro dia veio um senhor que queria sobre a paternidade. [...] casado há anos e apareceu um filho. Ele estava preocupado que as coisas estavam erradas e queria saber dos direitos dele. Ai nisso ele já contou tudo, já chorou. Ai tens que ajuda-lo, auxiliar, tu passa a ser meio que um conselheiro. Às vezes também vêm alunos aqui. Veio um menino aqui, que tirou um na prova. [...] ele tinha ido mal. [...] me olhou assim: - Tu me ajuda? [...] Eu disse: - Então está bem, por essa prova eu vou te ajudar. [...] É vestibular e tudo, tem alunos que, por exemplo, esse final de ano mesmo, vieram três me agradecer que passaram pra biblioteconomia [...].</i>	<p>1 – A relação é boa, até ganho presentes</p> <p>2 – Converso porque não é ser apenas um profissional da informação, às vezes também, é um pouco de psicólogo porque a pessoa vem buscar a informação em função de um problema e ela desabafa, a gente escuta e até da um conselho, fornece a informação e depois, algumas vezes, a pessoa vem agradecer</p>
E12	<i>Converso sim. Às vezes, tem momentos que a gente até auxilia como professora, [...] Porque eles vêm à biblioteca, no caso, adolescentes, com uma dúvida do colégio e aí a gente tenta da melhor maneira possível orienta-los. E eles ficam satisfeitos com a orientação. [...] No Braille é o seguinte [...] eles vêm na biblioteca pegam o material e levam pra casa. Poucos ficam por aqui. Inicialmente o [...] que fica aqui conosco. Ele é nosso usuário assíduo, ele fica aqui as tardes todas. Então ele lê e ele faz o serviço de datilografia, da escrita em Braille. [...] não toma muito tempo.</i>	<p>1 – Converso sim, às vezes auxiliando adolescentes como professora e eles ficam satisfeitos com a orientação</p> <p>2 – Em relação ao Braille apenas um usuário é assíduo e não toma muito tempo</p>

### 3.1 - Ainda sobre sua relação com o usuário, você se preocupa com o uso da informação pelo usuário?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>Eu tenho que estar disponível pra qualquer tipo de informação, por que aqui é um ponto de referência da comunidade. [...] A gente não deixa o usuário sair sem informação. Isso é uma coisa que a gente aprendeu no curso. [...] Isso ficou assim lá dentro</i>	<p>1 – O usuário sempre deve sair com informação</p>

	<i>gravado e não desgravou mais.</i>	
E2	<i>A gente procura sempre passar pro usuário que a informação que ele está recebendo não é a única. Pode existir outra informação. [...] Ele pode se aprofundar mais em outros livros que trazem outras idéias, ou assunto mais aprofundado que ele quer [...] essa nossa preocupação, de que na pesquisa dele, ele não vai se preocupar, ah eu só tenho um livro.</i>	1 – É passar para o usuário que a informação que ele está recebendo não é a única
E3	<i>De uma certa forma sim [...] às vezes até pergunto pra eles se realmente gostam do autor. [...] Até recomendo outros livros. Até porque eu também gosto de ler [...].</i>	1 – De certa forma sim, pergunto se gostou do livro e recomendo outras leituras
E4	<i>Me preocupo muito. Não só no uso, se ele vai conseguir satisfazer as necessidades dele com aquilo. Eu estou sempre perguntando, conseguiu? [...] Minha preocupação é sempre achar pelo menos três bibliografias. Eu não devo deixar a pessoa só com um livro, não é uma visão de um autor só. Então prefiro sempre deixar com pelo menos três, se eu puder cercar com quatro ou cinco eu deixo. Às vezes tem usuário que diz: - Mas vai me confundir. – Não, não vai te confundir é porque aqui tu estás vendo visões diferentes de autores e isso é bom pro teu espírito crítico, tu não vai copiar, tu vai ler e tu vai interpretar da tua maneira. E tu lendo vários autores tu vai conseguir fazer essa interpretação. [...] E no momento em que o usuário está lendo, está ali pesquisando eu sempre pergunto: Deu? Conseguiu? É isso que tu querias mesmo? É sobre isso que tu estavas procurando? [...] Se não for voltamos pra estante procuramos tudo de novo. Porque eu acho que o usuário tem que sair satisfeito.</i>	1 – Forneço bibliografias de autores diferentes possibilitando uma leitura crítica  2 – Sempre pergunto se o usuário conseguiu utilizar a informação porque ele tem que sair satisfeito
E5	<i>Normalmente a gente se preocupa. Por isso a gente pergunta bastante. Qual vai ser uso que realmente vai ter com aquele tipo de informação. Porque às vezes a pessoa chega aqui e diz: - Ah eu vou na Internet que tem, a gente sempre orienta: - Nem tudo que está na Internet é verdadeiro. Tem muita gente que põem pesquisa na Internet sem nenhum embasamento, não tem fundamentação nenhuma. [...] mas nem todo mundo aceita, obvio. Fiz a minha parte.</i>	1 – Faço a minha parte perguntando sobre o uso da informação e orientando sobre sua origem e fundamentação
E6	<i>No início, [...] o pessoal, quando vinha solicitar um material fazia uma cartinha, uma correspondência solicitando, dizendo que ele era aluno ou um pesquisador e que ele precisava de tais e tais materiais e pra que fim. [...] Mas no fundo no fundo, às vezes a gente até pergunta, mas o que estais pesquisando, pra que é isso? Aí a pessoa diz. [...] Mas no fundo, saber mesmo pra que, não existe essa preocupação. A pessoa pesquisa o que a pessoa quer e se ela está vindo até aqui é porque ela não achou em nenhum outro lugar e porque ela está precisando daquilo.</i>	1 – Inicialmente as pessoas faziam uma carta solicitando material, identificando-se e apresentando a finalidade do material  2 – Às vezes a gente conversa e pergunta, mas a pessoa pesquisa o que ela quer, o que ela precisa
E7	<i>Eu me preocupo sim. Eu acho que tem que ser sempre a melhor informação possível. Me preocupo se ele está ali só copiando, eu sempre digo que ele tem que ler, tem que fazer do que ele leu, dar a opinião dele sobre aquilo ali e não fazer só cópia. Sempre</i>	1 – Me preocupo em dar a melhor informação  2 – Me preocupo com a forma

	<i>dou o maior número de material possível pra ele pesquisar, pra não pesquisar apenas em um livro, indico a Internet, [...] e como fazer a referência bibliográfica, tudo isso [...].</i>	como o usuário faz a pesquisa, forneço vários materiais, oriento que ele dê sua opinião e como fazer a referência bibliográfica
E8	<i>Me preocupo sim. Se ela está sendo bem informada e na informação, se ela pode fazer o trabalho dela, no caso, se ela vai poder fazer ou não. Vai conseguir utilizar.</i>	1 – Me preocupo com a informação fornecida e com a possibilidade de utiliza-la
E9	<i>Me preocupo porque eu acho que é uma responsabilidade muito grande. Tu não podes por qualquer material a disposição do usuário, porque às vezes é o jovem ou a criança, pode influir na formação [...] Tanto que tem determinadas revistas que eu recebo de doação e que eu não aceito, passo à frente, porque eu acho que não convém a ética e tudo de uma biblioteca pública. [...].</i>	1 – Me preocupo com informações que podem influenciar na formação de jovens e crianças 2 – Determinadas revistas eu não aceito, são descartadas, pois não convém a ética de uma biblioteca pública
E10	<i>Tenho bastante preocupação nesse sentido. Até porque eu às vezes procuro sair da regra, da norma e colocar, por exemplo, termos que eles utilizam muito [...]</i>	1 – Procuo sair das regras para tornar a informação acessível
E11	<i>Me preocupo [...] a gente atende pessoas na área de enfermagem, uma área em que vai lidar com a vida, que é o bem maior que a pessoa pode ter. Às vezes a gente não tem livros atualizados e às vezes eu digo pra elas: - Vocês não devem se ater ao conhecimento que eu estou dando, [...] acho que vocês têm que dar mais uma olhada, procurar na faculdade, na Federal que tem o curso de enfermagem e medicina, deve ter coisa bem mais voltada pra área do que a gente e já que vocês estão se propondo fazer um curso desses vocês tem que se formar atualizadas. [...] - Nada impede que vocês olhem isso aqui, pra ter uma noção do que é esse assunto que vocês querem. Mas vocês deveriam dar uma olhada em outra literatura pra vocês se atualizarem realmente. Vocês vão trabalhar com a vida, vocês estão conscientes disso? Eu procuro passar isso pra elas. Porque tem muito curso de enfermagem na cidade. Abriram muitos e não tem uma biblioteca boa. Nunca estive olhando, mas vejo pelo fato delas desembocarem tudo aqui. [...] E elas dizem [...] - A biblioteca é horrível, não tem nada. Se sujeitam vim aqui pesquisar. E os nossos livros, na enfermagem e na área da medicina [...] estão desatualizados. Quando é o histórico ainda dá. Mas outras coisas, já têm coisa mais atualizada no mercado. [...] Às vezes são pessoas que estão fazendo um curso porque estão atrás de uma profissão, querem um curso técnico e sabem que a área de enfermagem é uma área profissional em que nunca vai ficar desempregado. Então elas tentam fazer pra arrumar emprego e aí não tem muito essa noção, essa visão, que tais pagando caro, deves fazer um curso bem feito. É uma vida humana, tens que ver o que tem de melhor. Eu penso assim e tento passar isso. Não sei se é certo, mas é o que eu penso.</i>	1 – Me preocupo com a atualidade da informação fornecida e seu uso 2 – Quem faz um curso precisa se formar atualizado, principalmente em áreas que lidam com a vida 3 – Oriento o usuário sobre a atualidade e uso da informação 4 – Faltam bibliotecas boas em muitos cursos que abriram na cidade

E12	<i>Sim claro! A não ser que a pessoa, vamos dizer um adolescente ou uma senhora venha pedir sugestões sobre a literatura é claro que a gente dá a sugestão. [...] Agora se vem um adolescente com uma coisa mais pesada a gente vai tentar, vai conversar e até dar uma outra sugestão.</i>	1 – Dou sugestões, mas procuro orientar conforme a faixa etária da pessoa e o tipo de informação solicitada
-----	---	---

### 3.2 – Procure se ver como usuário, como gostaria que fosse seu atendimento na Biblioteca?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>Eu gostaria que eu fosse atendida como eu atendo os meus usuários. [...] Solicita, simplesmente chego com quinhentas coisas, não amarro a cara, trato bem. [...] as pessoas que vem aqui dizem: - olha, nossa! Eu nunca fui tão bem atendida. [...] isso dá uma gratificação pra gente. Saber que com o pouco que a gente tem consegue fazer bastante [...] setor público tem as dificuldades e isso pra mim não é problema. Os funcionários, eles acham que é problema e pra mim eu não vejo assim, [...] Se faltou uma caneta, [...] eu digo: - Calma, não tem, da próxima vez vem. Eu sou mais maleável [...].</i>	1 – Ser atendida como atendo meus usuários, solicita, tratando bem às pessoas  2 – As dificuldades do setor público não são um problema pra mim, sou maleável
E2	<i>Eu como usuária, eu acho que tem algumas coisas que são falhas. Existem muitas falhas, principalmente pessoas não capacitadas. [...] o acervo faz parte da biblioteca num todo, mas o atendimento, a qualidade no atendimento é primordial. Isso na nossa biblioteca é um pouco falho. Porque [...] na biblioteca não são só profissionais, são auxiliares e pessoas que às vezes são re-adaptadas, que não estão prontas para isso [...]. Pessoas que não tem conhecimento. Claro, que tem uma grande boa vontade de aprender e ir atrás, mas nada melhor que ter um profissional pra ajudar o nosso público [...]</i>	1 – A qualidade no atendimento é primordial e depende da disponibilidade de um profissional  2 - Existem algumas falhas no atendimento devido à capacitação do pessoal
E3	<i>[...] Gostaria que realmente já fosse de uma forma que a gente chegasse no balcão e já estivesse tudo informatizado [...] Que o usuário chegasse e saísse satisfeito. [...] Eu venho pegar um livro, consultasse ali, eu mesma, no balcão, teria que ter uma pessoa pra me atender e a pessoa me atenderia da forma mais moderna possível, informatizada. [...] Eu mesma iria nas estantes, procurava, o livro que estaria lá, eu pegaria esse livro, levaria pra pessoa, que me atendesse, talvez nem precisasse de informação de uma pessoa. [...] Eu acho que mais liberdade, eu gostaria de uma biblioteca que não precisa pedir muita ajuda pra alguém. [...]</i>	1 – Um atendimento moderno, informatizado, sem a necessidade de alguém para me auxiliar nas consultas e localização do material  2 – Sair satisfeita
E4	<i>Eu gostaria de ser atendida como eu atendo. [...] por exemplo, eu passo um trabalho na biblioteca [...] porque a disposição é diferente e eles têm uma organização que às vezes não está certinha e eu tenho dificuldade de, às vezes, achar um tipo de material que eu precise. Então, chegando lá qual é o meu recurso? É procurar o bibliotecário ou um auxiliar de biblioteca, mas alguém tem que me ajudar, não é só apontar com o dedo, é lá. [...] Por que eu não posso daqui da minha mesa dizer, apontando, é naquela estante. Isso é uma coisa muito impessoal. [...] Quem não tem um pingão de orientação em biblioteca vai sofrer muito com isso. E em biblioteca acontece muito isso. Eu passo essa</i>	1 – Ser atendida como eu atendo  2 – Apontar à estante ou apenas dizer o número de onde se encontra o material é algo impessoal  3 – Se o usuário procura a biblioteca ele precisa de auxílio para localizar e utilizar a informação e não possui condições materiais de acesso

	<p><i>dificuldade e até tenho informação. E às vezes chego lá, quando tem um computador disponível eu já consulto e volto sem problemas. Mas se eu preciso, normalmente eu detesto ser apontada. Ou então me diz o número. - Ah está lá no 340! Eu sei onde fica o 340, se eu for ali eu vou achar, eu vou procurar, mas eu acho que fica uma coisa tão impessoal. Nós mesmos, bibliotecários estamos impondo essa distância do usuário. É aquela história, antigamente dizia muito: O bibliotecário era aquela pessoa de óculos atrás de uma mesa e ficava o tempo todo pedindo silêncio [...] Era só pra isso que servia e ele apontava pra gente onde é que ficava o acervo. Por isso, por conhecer bibliotecárias desse tipo é que eu virei bibliotecária. [...] eu sempre freqüentei a biblioteca desde os sete anos e eu achava que tinha que ser diferente [...]. eu comecei ajudar na biblioteca, eu achava legal, e eu ia pra lá às vezes no meu tempo de folga e ajudava organizar os livros na estante e tal. [...] eu sempre reclamava [...] pra bibliotecária, eu dizia: - Ah, engraçado, tem gente aí que não ajuda ir até a estante e o usuário tem essa dificuldade. Ai ela disse: - Porque tu não faz biblioteconomia e concerta isso? [...] eu topei o desafio e comecei a fazer. [...] achei que realmente minha área era a biblioteconomia. E fiquei na biblioteconomia, digo que sou um profissional realizado, não viso questão salarial, eu viso [...] mudar essa forma de atendimento e ter esse contato com o usuário, eu acho isso muito importante. [...] Eu penso que se o usuário quisesse só a informação ele buscaria na Internet, porque hoje a facilidade está muito grande, agora se ele vem à biblioteca é porque, em primeiro lugar, ele não consegue fazer sozinho, em segundo lugar, ele não tem recursos físicos. Ele pode não ter condições de comprar um livro, acessar a Internet, com isso a parte informacional dele já é diminuída. Ele não tem condições de fazer aquilo sozinho. Então ele vem atrás de ajuda, realmente, vem atrás do lado social.</i></p>	<p>ao material</p>
<p>E5</p>	<p><i>Eu sempre uso essa palavra, nunca faça aos outros o que não quer que façam pra ti. Esse é o meu lema. [...] não é só aqui, em qualquer lugar eu procuro fazer pro outro, aquilo que eu gostaria que fizessem pra mim. [...] Tento atender, não vou dizer que eu atendo exatamente perfeito, ninguém é perfeito. Mas eu sempre vou procurar atender como eu gostaria de ser atendida. Eu sempre me coloco no lugar do outro. Por isso, quando a pessoa é tímida, eu também sou, às vezes a pessoa chega e tem medo de perguntar. Eu vou ver se ela precisa de ajuda, vou me chegando porque eu sei que a pessoa está com dificuldade de chegar. Sempre tento fazer o que gostaria que fizesse comigo quando eu vou a algum lugar. Que às vezes a gente vai num lugar e é tão mal atendida, em lojas e tudo [...] a pessoa ganha pra aquilo e faz como se fosse um favor, então isso me agride muito [...].</i></p>	<p>1 – Atendo como gostaria de ser atendida, me coloco no lugar do outro</p> <p>2 – Ser mal atendida me agride, porque atender bem não é um favor, a pessoa ganha pra isso</p>
<p>E6</p>	<p><i>Eu gostaria que a Biblioteca estivesse em outra situação [...] Eu acho que pra uma instituição [...] como a nossa biblioteca pública poderia estar muito melhor. Com um acervo atualizado, os setores bem divididos, profissionais em cada setor, a gente está com uma falta de profissional [...] então tem um pouquinho de desrespeito com o leitor porque ele fica aguardando muito tempo pra ser atendido, pra devolução do livro, porque daí tem fila, só tem um</i></p>	<p>1 – Gostaria de ver a biblioteca em uma situação melhor, o acervo atualizado, setores bem divididos e profissionais disponíveis para um respeito maior com o leitor</p>

	<p><i>atendendo, quando procura alguma coisa, às vezes a gente procura, procura, não tem o material. Então eu acho que para o tempo que a nossa biblioteca existe deveria haver um pouco mais de preocupação dos órgãos competentes, onde ela é subordinada, pra ela estar com uma estrutura melhor. [...] reforma, houve a reforma e ficou por isso aí mesmo, com muito custo saiu essa divisão do setor aqui [...] que ficava tudo aberto [...] até porque a gente faz esse trabalho de limpeza, o pessoal da limpeza vare e levanta a poeira, então essa poeira se acumula muito aqui em cima [...] e volta e meia tu tens que estar limpando [...]. Então eu vejo que a equipe aqui precisaria, de treinamentos, volta e meia um cursinho, alguma coisa pra relacionar com o público até porque não é fácil, lidar com as pessoas.</i></p>	<p>2 – Falta preocupação dos órgãos competentes para uma melhor estruturação da Biblioteca</p> <p>3 – A equipe precisaria de treinamentos para relacionar-se com as pessoas</p>
E7	<p><i>Eu gostaria de encontrar materiais atualizados, bastantes terminais disponíveis pra Internet, terminais de consulta, que a gente quase não tem, e um local, sala de estudo [...] individual. O setor de referência teria que ser bem maior, teria que ter mais material, que a gente tem pouco, falta tudo aqui.</i></p>	<p>1 – Encontrar materiais atualizados, terminais para consulta e pesquisa na Internet, sala de estudo individual e um setor de referência maior, falta tudo aqui</p>
E8	<p><i>Às vezes não dá pra ser personalizado. [...] quando é mais adulto eu deixo ele se virar sozinho. Criança e idoso eu acho que tem que ter uma atenção mais especial. E eu gosto de ir aos lugares e alguém pelo menos me notar. [...] Eu gostaria que chegasse aqui e uma pessoa que sentasse ali, tivesse sentado ou atendendo, ela me desse atenção. Não necessariamente tu chega, porque o brasileiro é muito mal educado, às vezes a gente também é. Mas eles chegam, tu estás atendo uma pessoa e já querem ser atendidos na hora. Então eu espero, eu sempre espero se a pessoa estiver atendo [...].</i></p>	<p>1 – Nem sempre pode ser personalizado, crianças e idosos merecem uma atenção especial</p> <p>2 – Eu gosto de ser notada, receber uma atenção, mesmo que eu precise aguardar o atendimento</p>
E9	<p><i>Eu gostaria que fosse um atendimento vip, ser atendida bem. E que as pessoas procurassem me encontrar aquela informação que eu estou à procura, que estou precisando, que as pessoas me retornassem a informação da melhor maneira possível.</i></p>	<p>1 – Gostaria de ser bem atendida recebendo a informação que procuro</p>
E10	<p><i>Com certeza bem melhor do que o que é desenvolvido aqui. [...] nem todos são bibliotecários que atendem, [...] se eu estiver atendendo lá no Setor de Referência, eu procuro não deixar o usuário sair sem informação, mesmo que eu não tenha na casa eu indico pra ele onde ele pode encontrar. Eu tenho essa preocupação e eu vejo que muitas vezes o nosso funcionário aqui, ele não está nem aí. Basta dizer que não tem, às vezes não se prontifica de ir procurar na base, às vezes diz assim: - Vai lá pro andar seguinte. Isso aí acontece muito aqui. Eu como usuário não gostaria de ser atendida assim e fica [...] uma coisa muito chata porque fica aquele jogo de empurra, manda a pessoa pra lá, manda a pessoa pra cá. Muitas vezes, eu mesma fui atender e a informação estava lá e mandaram pra cá. Então eu fui, achei na base e entreguei o livro pra pessoa, a informação está lá. Não tem essa preocupação assim de deixar o leitor bem atendido, infelizmente não.</i></p>	<p>1 – Melhor do que é desenvolvido aqui, pois muitos funcionários não são bibliotecários e não tem a preocupação de atender bem</p> <p>2 – O usuário deve sair com uma informação, mesmo que seja uma indicação</p>
E11	<p><i>[...] hoje eu sou estudante. [...] Eu gostaria de chegar na biblioteca e pedir um código civil atualizado, poder levar pra casa, não tem. Quanto ao atendimento, eu acho que o atendimento da biblioteca é excelente não por que eu sou uma das que atendem, mas eu acho o</i></p>	<p>1 – Gostaria de chegar na biblioteca e encontrar os materiais que procuro, ter um espaço para sentar e fazer um</p>

	<i>atendimento da biblioteca ótimo. O pessoal se esforça muito pra atender, e eu acho que até se desdobra. Agora eu acho que carece é de materiais. Vir aqui, poder me sentar e fazer um trabalho, usar uma Internet, ter como pagar e levar uma cópia, não tem impressora. Me sentar numa sala pra datilografar um trabalho, por que nem todos tem computador em casa, eu não tenho. Eu acho que disso a biblioteca carece. Uma vez que ela é pública ela tem que colocar esses serviços pro público. [...] Não adiante dizer que os alunos têm que estudar, tem que se alfabetizar, se não tem condições, se não em estrutura. Então eu acho que aqui na biblioteca pública, o nome já diz: que é uma biblioteca fundamental pros alunos de primeiro e segundo grau principalmente. Que o pessoal da universidade dá pra gente mandar pra universidade, mas os alunos não têm escolas boas de primeiro e segundo grau, não tem bibliotecas boas, acabam vindo aqui [...].</i>	trabalho, usar a Internet, imprimir materiais, datilografar um trabalho  2 – O atendimento da biblioteca é bom, pois o pessoal se esforça muito  3 – A biblioteca carece de recursos  4 – A biblioteca pública é uma biblioteca fundamental para os alunos de primeiro e segundo grau, deve fornecer uma estrutura que falta nas escolas
E12	<i>Eu gostaria de ser atendida bem. Porque a coisa mais chata que tem é tu chegar num local e a pessoa olhar pra ti e simplesmente continuar fazendo o que estava fazendo. Eu acho que é primordial, se tu não podes atender no momento, ao menos dizer: - olha, aguarda um pouquinho. Ou dar uma satisfação. Por que se não, como já têm acontecido muitos rabos aqui, rabo de foguete, que a pessoa saiu daqui bem indignada pelo mau atendimento [...].</i>	1 – Ser bem atendida, receber atenção ao chegar na biblioteca  2 – Muitas pessoas já saíram daqui indignadas pelo mau atendimento

**4 - Para ser um bom profissional, no seu entender, é necessário uma formação sobre ética? Na Universidade, em Cursos, Leituras?**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>Eu acho que sim. Na universidade, aquela que vem de casa, as duas, ambas, eu acho que uma complementa a outra.</i>	1 – Sim, viria da universidade e de casa, uma complementando a outra
E2	<i>A visão ela tem que ter. E tem que saber, como eu disse, o respeito que entra a ética. A ética profissional, a sua ética e a do seu colega de trabalho. Não importa se é profissional ou não, mas a ética como pessoa num todo. [...] Aqui a gente sempre procura manter a ética no geral pra todos, sempre respeitando o espaço de um de outro.</i>	1 – Tem que ter uma visão da ética como profissional e como pessoa 2- A gente procura manter a ética no geral pra todos, respeitando o espaço de um de outro
E3	<i>Sim, não só ética, mas alguns requisitos. Por exemplo, uma pessoa, dentro de uma profissão, dentro de um trabalho, a pessoa teria que ser assídua, pontual, ética com certeza, uma pessoa companheira, líder, também líder, uma pessoa compreensiva. [...] Tem que ter ética junto com outras qualidades, é claro que todo o mundo tem seus defeitos, ninguém é perfeito. [...] eu acho que em dois pontos. Ética profissional, dentro da própria profissão, e isso a gente vai tendo, no decorrer e dentro da nossa faculdade. [...] Eu acho um pouco de ética a pessoa também aprende na própria família. Eu acho que ética não é só dentro da profissão. A gente tem ética com os amigos, a gente tem ética com os pais, o comportamento geral da gente tem uma ética [...].</i>	1 – É necessário uma formação ética com algumas qualidades como, assiduidade, pontualidade, companheirismo, compreensão e liderança  2 – A ética profissional se aprende no exercício da profissão e na faculdade  3 – A ética também se aprende na convivência familiar, com os amigos e

		no comportamento em geral
E4	<i>Sim, é importantíssimo. Eu acho que nós saímos da universidade, isso quem é graduado em biblioteconomia, sem uma visão ética, do que é a nossa profissão, de até onde eu devo ir, onde eu posso ir. [...] eu adquirir isso em cima de muita leitura. Li muita coisa sobre, li muito clássico, então isso me ajudou muito a formar essa ética. E li também muito sobre a ética profissional e interpretei, porque não é só ler, é o interpretar. [...] Eu tenho muitos anos de profissão, fora o tempo de estágio. Então, nesses anos todos, eu interpretei e eu não digo se consegui chegar no que a ética estabelece, mas eu tento chegar no mais próximo. [...] sempre buscando a informação, porque não para, é uma coisa que não para. Hoje o ético pode ser uma coisa e amanhã o ético passa a ser outro. Por exemplo, na época que eu me formei não existia Internet, não existia o meio virtual, a ética era uma, hoje a ética é outra. Tem que elaborar outros princípios, então é uma coisa que a gente sempre tem que estar numa completa reciclagem.</i>	<p>1 – É importantíssimo</p> <p>2 - Eu acredito que nós saímos do curso de biblioteconomia sem uma visão do que é a ética, do que é a nossa profissão e dos limites de cada um</p> <p>3 - Adquiri isso por meio de muita leitura, li e interpretei os clássicos e a ética profissional, o que me ajudou muito</p> <p>4 - A partir de minha experiência profissional e das minhas leituras tento chegar o mais próximo do que a ética estabelece</p> <p>5 – É preciso sempre buscar informação porque a ética se modifica</p>
E5	<i>Eu acho que todo mundo tem que ter. A ética eu acho que na vida. É muito importante saber o limite das coisas. O teu direito, o direito da outra pessoa [...] Acho que na universidade, que eu sei, nem todo mundo tem esse alcance. Eu acho que em leituras tu consegue aprender bastante sobre ética, lendo e aprendendo com a vida. Tendo conhecimento no dia-a-dia, acho que tem a formação em casa também, vem muito disso. Tem a formação em casa, tu já vai ver a ética de uma maneira que tu vai aplicar na vida.</i>	<p>1 – Eu acho que todos têm que ter ética na vida, saber o limite das coisas, os direitos de cada um</p> <p>2 – Na universidade, mas nem todos tem acesso, por meio de leituras é possível aprender muito e na vida, no dia-a-dia, partindo da formação que vem de casa</p>
E6	<i>Eu acho que sim. Eu acho que em cursos, leituras, mas principalmente cursos. Eu acho tão bom, aqui uma vez eles fizeram, [...] cursinhos sobre relacionamentos, relações humanas, que te dá uma série de coisas pra tu poder te relacionar melhor com o teu colega de trabalho, saber como atender bem o público. Mesmo porque a gente lida com as pessoas no dia-a-dia e cada um é um tipo de pessoa. Então deveria ser isso aí [...].</i>	<p>1 – Sim, em leituras e principalmente em cursos sobre relacionamentos, relações humanas onde a gente aprende a se relacionar melhor com o colega, atender bem o público, porque a gente lida com pessoas diferentes no dia-a-dia</p>
E7	<i>Eu acho que tem que ter sim. Eu acho que teria que, seria bom cursos. Fazer cursos e nesses cursos o pessoal indicar o que tem de mais recente no mercado pra se ler sobre isso [...].</i>	<p>1 – Tem que ter, por meio de cursos com indicação de livros para leitura</p>
E8	<i>Eu acho que não. Eu acho que o gostar. Se tu gostas do que tu fazes, tu és ético em tudo. Se tu gosta da profissão que tu escolheste, tu nem precisa saber nada sobre ética porque tu automaticamente tu vai no caminho, já seria nato dela [...].</i>	<p>1 – Não é necessário, depende do gosto pela profissão que te leva a ser ético em tudo, seria nato da pessoa</p>

E9	<i>Eu acho que é uma das coisas principais. [...] Eu acho até que deveria ter uma cadeira, uma disciplina sobre ética profissional, [...] Eu acho que deveria ter uma formação, quando a pessoa entra na biblioteca, digamos uma noção de ética profissional, ética em todo o conjunto da biblioteca, como deve se agir perante o usuário, perante os problemas que surgem aqui na biblioteca, entre os profissionais também, que muitas vezes não há.</i>	<p>1 – É uma das coisas principais, deveria ter uma disciplina sobre ética profissional</p> <p>2 - Deveria ter uma formação para quem entra na biblioteca com uma noção de ética profissional, em relação ao conjunto da biblioteca, ao usuário e à problemas que surgem entre profissionais</p>
E10	<i>Eu acho que sim. Porque a ética ela está em tudo na vida [...]. Depois de formado, talvez em cursos, até procurar em uma leitura, eu acho que isso é importante.</i>	<p>1 – Sim, porque a ética está em tudo na vida</p> <p>2 – Depois de formado em cursos e leituras</p>
E11	<i>Sim, é importantíssimo. Eu acho que a ética é tudo. [...] Ética é uma coisa muito subjetiva. [...] Eu acho que envolve valores morais, valores religiosos, políticos. E de repente o que eu penso sobre determinada coisa, sobre política e outras coisas mais, morais, valores, não é o mesmo pra outras pessoas [...].</i>	<p>1 – É importantíssimo porque a ética é tudo</p> <p>2 – Como a ética é muito subjetiva depende dos valores morais, religiosos e políticos</p>
E12	<i>Com certeza. [...] na universidade não tive muita coisa sobre ética, enquanto no meu curso. Eu fui saber sobre ética quando eu participei do Conselho Regional de Biblioteconomia, lá me deram as leis.</i>	<p>1 – É necessário, mas na universidade, no curso de biblioteconomia eu não tive muita coisa sobre ética, fui saber sobre, quando participei do Conselho Regional de Biblioteconomia onde me deram às leis</p>

**5 - Onde você buscou conteúdos sobre ética profissional, leu algum livro, qual? Fez algum curso, qual? Teria algum material que te influenciou mais nessa parte da ética?**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>A vida mesmo vai te dando exemplos. Por que um dia tu acha que aquela postura tua, que aquilo que tu colocou era ótimo, já no outro dia, aquilo não está valendo. Então tem que ser meio maleável pra ter uma ética e uma postura dentro da tua vida, da tua profissão, do teu cargo, então tu vai ter que ir se adaptando, claro nunca fugindo das tuas responsabilidades maiores. [...] Tantos livros que a gente lê, eu li um livro, não sei bem o título, o autor eu não me lembro, mas é arrancar mascaras, querendo dizer que tu tem que arrancar tuas mascaras, é um livro que todo mundo teria que ler, é pra ler e fazer uma reflexão interior. [...] o meu pai, era uma pessoa muito ética, a minha mãe também. A gente colhe essas coisas e traz com a gente os exemplos da casa da gente, eu tento passar prós filhos também, aquela postura, aquele respeito. [...] Somos de família grande, família tradicional, sempre envolvido com política. Eu acho que a gente vai observando e a gente</i>	<p>1 – A vida dá exemplos, é preciso ser maleável diante das situações para ter uma ética na vida e na profissão</p> <p>2 – Li muitos livros e um que serve para fazer uma reflexão interior, acho que o título é “arrancar mascaras”</p> <p>3 – Meus pais eram pessoas muito éticas, nossa família é tradicional e sempre esteve envolvida com política, essas coisas a gente traz de casa e agora eu tento passar para meus filhos</p>

	<i>consegue absorver uma coisa de um tio, de um outro, como é que se manifesta, nisto ou naquilo. A própria convivência nas reuniões familiares. [...] Eu sempre fui muito observadora, desde de guriazinha [...].</i>	
E2	<i>[...] A gente se forma e ela vem junto com a gente. Não é discutido muito, mas a gente tem um conhecimento da ética, como também a gente lê sobre a ética do bibliotecário. E são experiências profissionais, com colegas de serviço, não só daqui da instituição, mas também lá fora que a gente vai conhecendo os limites, até onde vai, onde pode e onde não pode, e sempre respeitando. [...] curso eu nunca fiz. Ética eu conheço, li um pouco, não li o livro todo não, mas li do Vazquez. Esse livro eu tenho conhecimento. Inclusive é bastante utilizado na nossa biblioteca.</i>	<p>1 – A ética vem junto com a formação, mesmo sem ser muito discutida, a gente lê e aprende com experiências e colegas profissionais</p> <p>2 – Li o livro do Vazquez, muito utilizado na biblioteca</p>
E3	<i>Eu já fiz um curso sobre ética, mas faz algum tempo. [...] Era uma coisa mais abrangente dentro da profissão de cada um, mas eu não lembro exatamente o nome. Ética e profissionalismo, uma coisa assim. [...] Muito bom por sinal, eu adorei. Eu acho que é mais dentro da profissão que a gente é ético. [...] Basicamente, eu não lembro de livros. Mas eu li alguma coisa sobre conceito de ética, uma coisa pequena [...] Eu até achei interessante, que o conceito de ética é conduta do comportamento [...].</i>	<p>1 - Fiz um curso sobre ética e profissionalismo, muito bom, eu adorei</p> <p>2 – Não lembro de livros, apenas li um conceito de ética</p>
E4	<i>Em termos de indicação literária [...] Michel Foucault, “vigiar e punir”, é uma coisa bem centrada nessa parte. Li muita coisa de ética na visão de Platão e Aristóteles, que é o princípio da ética [...] os clássicos.</i>	<p>1 - Li Michel Foucault “vigiar e punir” e os clássicos, o princípio da ética, Aristóteles e Platão</p>
E5	<i>Olha no momento, tem uma coisa que todo mundo diz, que financeiramente infelizmente a gente não pode fazer muita coisa porque nosso salário é muito baixo. Muito aquém da realidade. Então quando tem alguma coisa assim que a gente possa fazer de graça a gente faz. [...] eu leio muito. Eu gosto muito de filosofia hindu. Eu gosto muito da parte assim de psicologia, [...] gosto de ler essas coisas que eu acho que me ajuda bastante no dia-a-dia, na vida, eu acho que mais do que qualquer curso que eu fiz na minha vida. Eu já fiz alguns, mais de relacionamento, relações humanas, uma porção de coisas, mas eu acho que a leitura, se tu aplicar no dia-a-dia, eu acho que me ajuda bastante.</i>	<p>1 – Devido à situação financeira, salários baixos, faço cursos quando são oferecidos gratuitamente</p> <p>2 – Leio muito, gosto muito de filosofia hindu e psicologia, isso me ajuda bastante no dia-a-dia, na vida, mais do que qualquer curso de relacionamento e relações humanos que tenha feito</p>
E6	<i>Eu acho que já vem de casa, a educação que os pais te dão e depois eu acho que dentro da tua vida profissional tu começa a aperfeiçoar, se tem algum problema tentar resolver [...] apesar de que eu não busco muito essa parte, livros sobre ética. Mas livros de biblioteconomia a gente sempre busca alguma coisa, como é que tem que ser o bibliotecário, a instituição ofereceu alguns cursos, [...] que tu também sabes como te comportar, como te relacionar com o público, mas eu vejo assim que falta mais ainda, que deveria, não sei se alguma coisa a nível de módulos que cada ano tu fizesse um, que tu pudesse estar se atualizando um pouquinho.</i>	<p>1 – Eu acho vem de casa, a educação que os pais te dão</p> <p>2 – Na vida profissional você vai aperfeiçoar com leituras e na solução de problemas</p> <p>3 – Eu não busco muito essa parte, apenas procuro livros de biblioteconomia para saber como tem que ser o bibliotecário, como se comportar e se relacionar com o</p>

		público  4 – Faltam cursos periódicos sobre comportamento e relacionamento com o público
E7	<i>Não tenho me preocupado com isso. Eu acho que no meu entender eu trabalho com ética, eu faço, um trabalho assim, procuro me relacionar bem com os profissionais da área, com o pessoal também, eu procuro atender bem. Acho que é isso. Agora seria interessante, de repente o que eu posso estar achando que estou fazendo com ética eu posso não estar fazendo com ética, seria interessante a gente ter esse conhecimento.</i>	1 – Não tenho me preocupado com isso porque acho que faço meu trabalho com ética, me relaciono bem com colegas profissionais e atendo bem os usuários  2 - Seria interessante ter esse conhecimento
E8		
E9	<i>Através de leituras. Através de cursos. Os painéis, os eventos que acontecem na biblioteconomia, eu participo e daí eu consigo me inteirar. Me influenciou muito aquela legislação nossa, do bibliotecário, que tive que ler na época que fui conselheira, isso me ajudou muito. Fiquei entendendo muitas coisas sobre a ética profissional e sobre a legislação, que essa questão eu não conhecia.</i>	1 – Através de leituras, de cursos e de eventos nos quais participo e procuro me inteirar  2 – A legislação do bibliotecário me influenciou muito
E10	<i>Não fiz curso nenhum, mas eu sempre procuro ler alguma coisa, inclusive o código. [...] os livros também, alguma coisa sobre ética não só em relação a minha profissão, em relação a outras profissões, os códigos de ética das outras profissões, às vezes até é bom dar uma olhada.</i>	1 – Não fiz nenhum curso, mas sempre procuro ler o código de ética do bibliotecário e de outras profissões
E11	<i>A minha formação ética vem dos meus valores que eu tive em casa. Os valores religiosos, morais, que os meus pais passaram pra mim, respeitar o outro, como tratar as pessoas, como ter uma convivência. [...] a minha vida toda eu fui formada nesses valores e hoje eu tenho um conceito mais ampliado, mas dentro de tudo que eu aprendi dentro da minha casa.</i>	1 – Minha formação de ética vem dos valores que eu tive em casa, valores religiosos e morais de respeitar o outro, como tratar as pessoas e ter uma convivência
E12	<i>Faço as leituras, quando aparece alguma coisa assim, sempre leio e tal. Mas na universidade, no meu curso mesmo, foi falado, mas, como se diz, só superficial. Lá no Conselho é que a gente como conselheira, começou a se inteirar mais da coisa. Porque daí tu és obrigada a ficar por dentro pra poder até aconselhar a outra colega ou dar o teu parecer numa hora que, que aprova alguma coisa.</i>	1 – Faço leituras quando aparece alguma coisa  2 - Na universidade foi falado apenas superficialmente  2 – Como conselheira comecei a me inteirar porque é necessário estar por dentro para poder aconselhar e dar um parecer

**6 – No seu entender, com base na sua experiência profissional, em relação ao que conversamos, que noções compõem um conceito de ética? Formule um conceito.**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>A gente se baseia um pouco na vivência com os profissionais da nossa área, no caso, a biblioteconomia. [...] em primeiro lugar, a pessoa tem que ter respeito dentro do seu próprio convívio pra depois quando sai lá fora, ou ocupa algum cargo ou algum tipo de profissão colocar em</i>	1 – Ter respeito no seu próprio convívio familiar para coloca-lo em prática no meio profissional com

	<i>prática essa vivência que trouxe da família. Respeitando, entendendo as divergências dentro do ambiente de trabalho. Ser o mais cauteloso possível, ter a educação, uma educação comedida, e saber respeitar onde começa o limite do outro [...].</i>	respeito, entendendo às divergências, sendo cauteloso, sabendo respeitar os limites
E2	<i>A ética no meu entender é uma coisa que deve ser respeitada entre profissionais, entre pessoas, principalmente nós profissionais, profissional relacionado com o outro. Se a gente tem um código de ética, se existe, por que não seguir? Eu acho que hoje em dia muitas pessoas não utilizam muita a ética profissional. Profissional no geral. Então as pessoas às vezes esquecem desse detalhe que a ética em primeiro lugar. A gente tem que tratar e respeitar as pessoas conforme até como diz a ética.</i>	1 - A ética é algo que deve ser respeitado entre profissionais  2 - Se existe um código de ética ele deve ser seguido e hoje em dia às pessoas não utilizam muito a ética profissional, esquecendo que a ética é em primeiro lugar
E3	<i>É o modo de se comportar, de falar eu acho, de agir. [...] Ética eu penso que é a maneira como eu estou me comportando contigo e tu comigo e com outras pessoas. [...] Então eu acho que ética, é o modo de me comportar, de eu falar, até não falar mal dos meus colegas profissionais, não falar mal de determinados comportamentos com os quais não concordo. Falar mal de bibliotecários, comportamento de colegas, tudo isso é ética.</i>	1 - A ética é o modo de se comportar, falar, de agir, é a maneira das pessoas se relacionarem entre si  2 - Ética é o modo de me comportar, de falar, até não falar mal dos outros, do comportamento dos colegas profissionais bibliotecários
E4	<i>Ética seria é o que é o estabelecido. Ética seria a ciência do que deve ser, uma regra de conduta como tu deves agir [...] é uma regra de conduta. Ela te dá o norte de como tu deves te conduzir na tua atuação, no caso aqui, profissional.</i>	1 – Ética é a ciência do que deve ser, um regra de conduta que diz como tu deves agir, no caso como profissional
E5	<i>Eu acho que a noção é respeito, está muito chegado a ética. Acho que respeito com o outro pra poder viver a vida, no dia-a-dia. Eu acho que respeito, sinceridade, eu acho que vai da ética. [...] Acho que ética pra mim é tu ter sempre aquela visão de respeitar o outro, tu ter uma ética dentro da tua profissão, por exemplo, tu fazer aquilo, nunca desrespeitar o serviço de um outro profissional, sempre respeitar o profissional, respeitar, tu poder dar uma coisa de bom [...]. Eu acho que a ética é respeito com a outra pessoa, com o ser humano, assim, no geral, não só a parte profissional em tudo eu acho.</i>	1 – A noção de respeito e sinceridade está muito próximo da ética, dependem da ética  2 – Ética é ter aquela visão de respeitar o outro, dentro da profissão, mas não só como profissional, é com o ser humano no geral
E6	<i>[...] eu acho que seria talvez desenvolver a profissão da melhor maneira possível. Ah, estar sempre aberta a ajudar aos outros, a repassar o que a gente sabe também, porque a gente vê que tem pessoas que gostam de guardar o que sabem só pra si. Não querem que os outros tomem conhecimento, não compartilham, isso eu procuro assim não fazer. Eu vejo nesse ponto assim.</i>	1 - Seria desenvolver a profissão da melhor maneira possível, estando aberta para repassar conhecimentos sem guardar o que sabem pra si
E7	<i>[...] a ética eu acho que é todo um comportamento teu, uma postura que eu acho que tu tens que ter liberdade e também dar liberdade às pessoas, inclusive de achar ou de não achar [...] eu acho que tem que se preocupar, no meu caso tem que estar atendendo bem, tem que ver</i>	1 – A ética é todo um comportamento, uma postura que envolve ter liberdade e dar liberdade

	<i>também, será que o usuário está achando que eu estou atendendo bem. Fazer uma auto-análise. Às vezes eu posso estar achando que está bom, mas pode não estar bom. Então eu acho que a gente tem que ter todo um cuidado, se policiar muito. Pra ser um profissional assim com ética [...].</i>	às pessoas 2 – É se preocupar com o atendimento, ver se o que o usuário está pensando do atendimento, fazer uma auto-análise, é preciso ter todo um cuidado se policiado muito
E8	<i>Eu acho que é o respeito. Tudo na palavra respeito. Tu respeitar o outro e o outro te respeitar, eu acho que a base da ética é essa. Respeitar os limites das pessoas. [...] Tu respeitar as pessoas como elas são, que é difícil. Tu respeitar como elas são [...].</i>	1 - A ética é o respeito, respeitar o outro, respeitar os limites das pessoas, respeitar às pessoas como elas são
E9	<i>Ética, seria uma maneira, seria um comportamento pertinente a tua profissão, a tua relação como profissional, no nosso caso com os usuários e com os demais colegas de trabalho. No meu ponto de vista, sem ferir, sem um interferir no trabalho do outro, de ficar nessa de criticar e não fazer nada pra evoluir. Eu sei que na minha vida pessoal tu tens que fazer alguma coisa pra valorizar o teu trabalho, pra evoluir, trocar idéias, daí tu vai contribuir com o profissional, e crescer como pessoa.</i>	1 – A ética é um comportamento pertinente a tua profissão, a relação como profissional, com usuários e demais colegas de trabalho 2 – Na vida pessoal valorizar o seu trabalho, trocar idéias, contribuindo com o profissional e crescendo como pessoa
E10	<i>[...] inclui tudo, é, o que o outro fez ou o que deixo de fazer, como seria, [...] seria fazer o teu trabalho não prejudicando ninguém. Fazer o teu trabalho da melhor maneira possível e tentar não prejudicar ninguém, tanto colegas de profissão, quanto outras pessoas, não ficar passando por cima. Um exemplo, pra poder pegar um cargo de direção, passar por cima dos outros colegas, fazer coisas que não deveria, só visando um cargo pro seu interesse pessoal, eu acho que a gente tem que pensar no coletivo.</i>	1 – A ética inclui tudo, seria trabalhar sem prejudicar ninguém, seria não fazer as coisas visando interesses pessoais
E11	<i>[...] a ética é muito ampla [...] às pessoas tem noções diferentes de ética e é isso mesmo. Então porque a gente fala tanto na ética? É tão falada por isso, porque se chocam, para alguns ética é uma coisa.</i>	1 - A ética é muito ampla, às pessoas tem noções diferentes de ética e muitas vezes às pessoas se chocam porque tem noções diferentes de ética
E12	<i>Primeiro o respeito. Respeito, mas respeito mutuo. Porque na verdade, eu te respeito, mas quero receber pelo menos o mínimo de respeito. Respeito, dignidade. Porque vamos supor, tu também tens que estar, e profissionalismo, por que não adianta, tu buscar uma profissão que na verdade não gosta.</i>	1 -Está relacionada a respeito, dignidade e profissionalismo, gostar da profissão

### 6.1 - No seu entender, a noção de ética está relacionada a quem?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>A tua ética como ser humano, qual é a linha da tua ética, depois como profissional. [...] dentro dessa ética profissional tentar ser o mais ético possível, pra não melindrar ou não vir a interferir no pessoal do teu Conselho [...].</i>	1 – A ética como ser humano e a ética como profissional 2 – Na ética profissional buscar não melindrar ou interferir no Conselho
E2	<i>Relaciono com respeito de uma pessoa com a outra. Um respeitando o outro como fosse, cada um tem o seu espaço. E a ética, eu acho que a gente deve respeitar até onde vai a ética de um e de outro profissional [...].</i>	1 – Respeitar o espaço de cada um, entre pessoas e profissionais
E3	<i>[...] supostamente a pessoas [...] Eu acho que ética em tudo. [...] a ética em relação [...] a pessoas, profissionais, até entre os próprios colegas. Eu acho que o colega também tem que ter uma ética. [...] Eu tenho que ter ética com meus colegas profissionais, das bibliotecárias até o faxineiro e vice-versa. Porque todo mundo tem uma ética de comportamento no local de trabalho. Senão eu acho que a pessoa não trabalha adequadamente. [...] porque a ética também faz parte do convívio do ser humano. [...] Se a gente não tem uma ética de comportamento como é que eu vou conviver dentro do serviço? Se todo mundo faz o que quer, todo o mundo fala o que quer, chega a hora que quer. [...] aquelas horas que a gente trabalha junto e a gente vive na ética o dia inteiro.</i>	1 – Ética em tudo 2 - Esta relacionada a pessoas, profissionais, colegas de trabalho, do bibliotecário até o faxineiro e vice-versa, para ter uma convivência e trabalhar adequadamente
E4	<i>A valores e princípios.</i>	1 – A valores e princípios
E5	<i>Eu acho que pra qualquer pessoa, qualquer ser, qualquer pessoa que convive contigo, que se aproxime de ti, mesmo que não seja teu ambiente, eu acho que tem que ter aquele respeito com qualquer pessoa, em tudo.</i>	1 – A qualquer pessoa que convive contigo ou que se aproxima é preciso ter respeito
E6	<i>Eu acho aos profissionais. Por que tem pessoas que geralmente sabem as coisas, mas não querem repassar, guardam pra si o que sabem e não querem realmente que as pessoas tomem conhecimento, [...] não sei se tem medo que a pessoa possa às vezes até ser melhor do que a pessoa que está ensinando.</i>	1 – Aos profissionais, repassar o que sabe para que os outros também tomem conhecimento
E7	<i>Com relação aos meus colegas de trabalho, com relação ao usuário. [...] se eu estou com problema pessoal eu não posso trazer esse problema para o serviço, ainda mais que eu trabalho com o público, eu tenho que estar sempre me mostrando a mais simpática possível, sempre atendendo bem, procurar atender bem. Não [...] descarregar sobre o usuário os meus problemas pessoais ou com quem trabalha comigo. Eu tenho que estar sempre fazendo um esforço pra sempre atender assim prontamente. Eu acho que todo mundo quer ser atendido com um sorriso nos lábios. Aliás, a gente tem que fazer o possível pra isso, pra atender bem. [...] às vezes é um exercício difícil por que tu tens problemas, tu tens que te policiar muito e</i>	1 – Aos colegas de trabalho e usuários 2 – Não trazer problemas pessoais para o trabalho, procurar atender sempre prontamente

	<i>eu não posso misturar serviço e problemas pessoais. [...] e a gente pega pessoas que são educadas, pessoas que não são educadas, então tu se relaciona com todo tipo de público, então tu tens que ter todo um cuidado.</i>	
E8	<i>Aqui dentro à instituição, à biblioteca e a minha profissão.</i>	1 – À instituição, à biblioteca e a minha profissão
E9	<i>Esta voltada [...] às pessoas em geral, porque eu tenho que ser ética tanto dentro da biblioteca, no meu local de trabalho, como fora. [...] está voltada às pessoas, com o meu relacionamento com as pessoas no geral, individual, todo o meu relacionamento de fora e de dentro da biblioteca, no meu relacionamento humano.</i>	1 – Esta voltada ao meu relacionamento com as pessoas em geral, tanto dentro quanto fora da biblioteca
E10	<i>Em relação às outras pessoas. Principalmente não prejudicar as outras pessoas. Não pensar só em mim e os outros que se danem [...].</i>	1 – As pessoas, não prejudicar os outros e não pensar apenas em mim
E11	<i>Quanto a valores, [...] a respeito, cidadania, a valores profissionais também. [...] ter perenidade naquilo que tu faz, naquilo que tu apresenta como profissional. [...] No sentido também do ser humano, da outra pessoa. A pessoa chega aqui, são pessoas que precisam, às vezes tem que dar uma atenção especial, isso pra mim também é ética. Saber lidar com essas diferenças. A gente atende pessoas de tudo quanto é tipo, [...] Tu tens que dar um tratamento especial. [...] Que pra mim, isso aí é ética também. Então enquanto profissional me proponho fazer certos serviços tens que olhar o geral, o todo, não podes só olhar pra si. [...] Eu acho que está relacionada a ti mesmo [...] ao ser humano. É teu modo de pensar, teu modo de agir, teu modo de viver, teu dia-a-dia. [...] ser ético é uma coisa muito tua, tu busca dentro de ti, ter ética ou não [...].</i>	1 – A valores, a respeito, cidadania e valores profissionais 2 – Como profissional ter perenidade naquilo que faz, se preocupar com o lado humano da pessoa que procura a biblioteca e às vezes precisa de uma atenção especial, saber lidar com as diferenças 3 – Está relacionada a ti mesmo, ao ser humano, ao modo de pensar, de agir de viver no dia-a-dia, é preciso buscar dentro de ti ser ético ou não
E12	<i>Na minha profissão, em casa, também com a família eu procuro sempre ser ético.</i>	1 – A profissão e em casa com a família

**6.2 - Você já vivenciou uma situação em que teve que buscar orientações éticas (com colegas, no Código de Ética do Bibliotecário), como foi isso?**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>Procurei. Por ser profissional da mesma área, eu perguntei que atitude deveria tomar? Eu gostaria que eles se posicionassem. Assim foi feito. Chamaram fizeram várias interferências. Foi muito bom. Com uma funcionária [...] Mas eu não usei força. Eu simplesmente busquei os caminhos certos. Não era questão de prejudicar, simplesmente de coloca-la na sua devida posição. [...] ela me ameaçou, eu tive que registrar, fui no meu advogado, pra me</i>	1 – Procurei o Conselho em relação a uma colega profissional que me ameaçou 2 – Busquei coloca-la na sua devida posição

	<i>resguardar, por que [...] a gente nunca sabe até onde chega à maldade da pessoa. Tanto é que eu de vez enquanto conversava só o que tinha a ver com trabalho. [...] agora não falo nem profissionalmente. Eu acho assim que não vale a pena, a pessoa não tem uma educação pra zelar. [...] É desta pessoa, o espírito dela é pró mal, [...]</i>	
E2	<i>Não, nunca passei por alguma situação assim. Já houve casos de algumas colegas, mas eu passar por uma situação dessas, comigo nunca aconteceu.</i>	1 – Nunca passei por uma situação assim, porém já vi casos de colegas
E3	<i>Não, [...] a gente sempre puxa questionamentos, geralmente dos outros, mas meu assim, particularmente não. Talvez tenha acontecido, alguma dúvida, pode ter acontecido, mas eu não lembro de nada específico no momento.</i>	1 – Comigo não, mas a gente sempre puxa questionamentos dos outros
E4	<i>Eu tive um problema na área profissional. Tinha um outro profissional da área, que eu considero que é um profissional que lê pouco, se interessa pouco pela profissão, então [...] não deixa de ser bibliotecário, mas é inativo porque esqueceu o que é o classificar, o catalogar, esqueceu o que é, inclusive a ética profissional. E num dado momento, quando você se sobressai, pela tua experiência de vida, até por esse próprio contato com o usuário. Porque chega uma época que o usuário não vai querer aquele profissional que parou no tempo, ele vai querer aquele profissional que está sempre em movimento. E aí surgiu, o que existe muito, na biblioteconomia e em outras profissões também, a tal da inveja profissional. [...] essa pessoa tinha, na época, o privilégio de estar num, cargo acima do meu [...]. Daí utilizou o poder da caneta. [...] eu fui perseguida, eu sofri perseguição dentro do meu local de trabalho. Pensei em procurar o Conselho de ética, pra justamente a aplicação do código de ética. Porque não só em um dos artigos do código de ética, mas tinha infringido na época três ou quatro. [...] mas brequei por que inclusive essa pessoa fazia parte do próprio conselho. Então me senti numa situação delicada. Iria entrar com um processo que acabaria não levando a nada. Então resolvi deixar por aí, mas aconteceu, infelizmente.</i>	1 – Aconteceu em relação a uma colega profissional que me perseguiu no ambiente de trabalho utilizando o poder da caneta  2 – Pensei em procurar o Conselho visando a aplicação do Código de Ética mas não fiz porque a pessoa envolvida fazia parte do Conselho
E5	<i>Sempre procuro ver isso. Qualquer dúvida que eu tenho eu sempre procuro, alguma coisa que vá me orientar. [...] Olha na minha profissão eu nunca precisei. Mas, é porque eu tenho assim meu códigozinho na minha vida, no dia-a-dia, pra situações corriqueiras, [...] até o civil, direito civil, essas coisas, pra orientar [...].</i>	1 – Sempre procuro orientação diante de qualquer tipo de dúvida no dia-a-dia  2 – Na minha profissão eu nunca precisei
E6	<i>[...] no dia-a-dia nunca se passou uma situação dessas comigo. Claro que tem coisas que às vezes acontecem que tu vai pra casa e fica pensando. Mas ter assim que consultar, ou livros não. Que eu me lembre não.</i>	1 – Nunca aconteceu uma situação dessas comigo, às vezes você fica pensando, mas não tive que consultar alguém ou livros
E7	<i>Situações assim eu acho que não. [...] eu acho que só em casos extremos, mas nunca houve algum incidente que a gente não pudesse contornar.</i>	1 – Nunca aconteceu, isso seria necessário em situações extremas
E8	<i>Não. Não.</i>	1 - Não

E9	<i>Não, comigo não, comigo nunca ocorreu. Conheci outras situações, no Conselho, conheci, eu li relatos de várias ocorrências de várias pessoas. Mas eu nunca vivenciei pessoalmente, profissionalmente nada.</i>	1 – Nunca vivenciei nada pessoalmente e profissionalmente, mas conheci situações no Conselho
E10	<i>Não, que eu me lembre não.</i>	1 – Não
E11	<i>No dia-a-dia a gente é colocado em prova todo instante, toda a hora e todo o momento. [...] tem muitas pessoas que chegam aqui estressadas, já chegam te agredindo. Então eu acho que tu tens que puxar um pouco da tua ética. Às vezes até colocar a pessoa, mostrar pra pessoa que tu não tais ali pra ser agredida, tu não tens culpa do sistema, tais ali pra atender, vai atender da melhor maneira possível, tentar mostrar o outro lado pra pessoa. Muitas vezes tu consegue outras vezes não [...].</i>	1 – No atendimento ao público se lida com pessoas estressadas, sendo necessário conversar para mostrar-lhes o outro lado
E12	<i>Não que eu não tenha pensado, inclusive numa situação, eu já pensei, mas resolvi deixar. Dar um tempo, esperar. Pra ver como a outra pessoa se comporta daquele momento que eu cheguei a falar nesse tipo de coisa. Então, vamos supor, você se sente ofendida, e fala pra outra pessoa: - olha eu estou ofendida com tal, com a maneira de tais pessoas. E vamos esperar pra ver o que vai acontecer. Caso não aconteça aquilo que a gente espera daí a gente vai procurar, tentar procurar outros caminhos, pra ver o fundamento da coisa. Que é, pra ver se eu que estou errada ou a pessoa que está errada. Porque às vezes a gente pensa que está errada e não está.</i>	1 – Já teve uma situação, mas resolvi deixar, conversei com a pessoa e resolvi dar um tempo para ver o que acontecia

**7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário que considera pertinente, um desabafo, uma sugestão?**

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS
E1	<i>Essa experiência que eu estou tendo aqui na biblioteca, [...] Foram anos bons, pro meu ego, pra minha satisfação pessoal, aprendi muita coisa. Não sei se consegui construir uma amizade sólida, eu acho que isso eu não consegui [...] Quando eu sair daqui vou sentir saudades só de um ou outro, mais é uma saudade assim do meu trabalho para com o usuário, e por ter conseguido fazer alguma coisa pra algum funcionário, ter tratado bem, ter entendido. [...] É porque a gente se doa, a gente faz tudo em benefício, não só do usuário da biblioteca, também pras pessoas que trabalham no grupo no todo e tem pessoas que levam pro outro lado, misturam com a pessoa. Por que eu sou uma pessoa assim, [...] eu facilito, eu não complico. [...] Então eu não posso ser boa. Se eu imponho alguma coisa aí é um problema meu. Então tu fica meio perdida, como tu vai fazer? Tu agrada um, mas desagrada outro. [...] Isso aí é uma coisa difícil, o próprio ser humano é assim. [...] mas a gente vai tocando. Enquanto tenho vida, estamos respirando a gente está fazendo alguma coisa.</i>	1 – Essa experiência de trabalho na biblioteca foi muito boa para meu ego, minha satisfação, aprendi muitas coisas apesar de não ter construído uma amizade sólida
E2	<i>[...] eu acho que dentro da biblioteconomia, a gente vê, eu e</i>	1 – Dentro da biblioteconomia poucas pessoas tem conhecimento

	<i>outras colegas, a gente discute, são poucas pessoas que tem conhecimento da questão da ética. Muitos poucos utilizam e outros nem tem o conhecimento. Seria até importante o próprio conselho trabalhar isso, oferecer algum curso. Olha eu desconheço se alguma vez teve algum curso sobre a ética do profissional ou conhecimento da ética. A gente vai porque a gente tem interesse e vai atrás, mas acho que seria interessante o próprio conselho trabalhar isso, fazer esse trabalho.</i>	e utilizam a ética  2 – Seria interessante o Conselho oferecer algum curso, eu desconheço a oferta de cursos sobre a temática
E3	<i>Na nossa biblioteca está faltando um pouquinho de ética [...] Vou citar um exemplo, certas coisas acontecem internamente uma pessoa leva tudo pra fora. Isso pra mim é falta de ética, porque o que é pra ser resolvido aqui entre nós tem que ser com a gente. Então isso pra mim, não sei se pode ser considerado falta de ética, [...] E eu contesto, e a gente fala com a pessoa, pedindo: - Olha esse assunto é pra ser resolvido entre nós e não tem necessidade nenhuma de ir pra fora. [...] Gostei muito da entrevista, me desculpa se não foi melhor, a gente fica um pouco nervosa na hora. Mas acho que a essência da coisa veio [...] é porque existe ética dentro de vários assuntos. Mas como a gente está um pouco mais despreparada, digamos assim, a gente não se aprofundou no assunto, eu também não sei muito [...]. Sabes até que tu me chamaste atenção para um assunto que eu vou ler, aquele livro de ética, eu vou ler sobre esse assunto.</i>	1 – Aqui na biblioteca está faltando um pouco de ética porque determinados assuntos internos são levados para fora, eu acho que isso é falta de ética  2 – Me chamou atenção para a ética e eu até vou ler sobre o assunto
E4	<i>Não, eu acho que nós conseguimos abordar. [...] O que eu vivo dentro da biblioteca é o que eu gostaria de viver, esse contato com o usuário. Eu tento fazer o meu trabalho da melhor maneira possível, como eu acredito que todos os bibliotecários tentem fazer da melhor maneira possível. Nós estamos no meio, pra acertar e pra errar também, e aprender com cada erro que a gente teve. E visando principalmente uma, dando uma prioridade maior ao trabalho que tem que fazer.</i>	1 – Acho que conseguimos abordar  2- O que eu vivo dentro da biblioteca é o que gostaria de viver, tendo esse contato com o usuário
E5	<i>Eu acho que nem é bom falar muito! [...] eu acho que é tão difícil falar sobre ética, porque infelizmente hoje em dia não existe muita ética, [...]. É difícil porque eu acho que, porque geralmente às pessoas, não sei se hoje, porque a gente está vivendo o momento, não é muito respeitada a ética, todo mundo quer passar por cima de todo mundo. Existe um desrespeito geral, no ser humano, nas profissões, por tudo. E o próprio governo não respeita nada, não respeita ninguém, passa por cima de tudo. A própria justiça, então fica difícil. Não tem a ética, tudo é muito solto.</i>	1 – É difícil falar sobre ética porque atualmente vivemos um momento em que a ética não é muito respeitada, no ser humano, nas profissões, o próprio governo e a justiça não respeitam ninguém
E6	<i>Não tenho mais nada assim pra falar. O que eu tinha que colocar eu já coloquei referente à instituição, ao trabalho do grupo, da equipe que nós temos aqui. E é isso que eu penso da instituição. Acho que a nossa equipe, os profissionais, poderiam estar mais unidos, nós temos alguns profissionais que precisariam de uma reciclagem. Me parece que a Universidade começa a oferecer cursos nesse sentido. Que eu</i>	1 – Referente à instituição penso que equipe poderia ser mais unida e precisa de uma reciclagem

	<p><i>vi alguma coisa em um boletim que eu recebi. Só que muitas vezes a gente deixa de participar de muitas coisas em virtude do pagamento, porque tudo hoje é caro nosso salário é baixo, nosso salário está péssimo e aí tu não tens às vezes como investir nesse tipo de coisa. Eu mesma sou uma que estou querendo comprar um computador e ainda não tive condições de tê-lo, quer dizer, tem outras coisas que tu tens que dar prioridade na tua vida e vai deixando de lado e tu vê assim que tem necessidade, tudo hoje é informática, tudo hoje é Internet, tu tens que estar habilitada pra esse tipo de coisa. Nós saímos da universidade, nós não tínhamos orientação nesse sentido, então tens que voltar a fazer cursinho e tudo isso requer pagamento, nada é oferecido de graça, nem dentro da instituição nem nada. Então vejo que realmente em termos de profissionais nós temos que ter reciclagem porque a gente vai perdendo, se tu não faz aquilo dia-a-dia tu vai perdendo, tu já não sabes mais fazer uma referência bibliográfica, tu já não sabes mais certas coisas do dia-a-dia da tua profissão e eu vejo assim que a nossa equipe aqui, os nossos profissionais são fracos, nessa área.</i></p>	
<p>E7</p>	<p><i>Não eu achei interessante essa tua entrevista. Eu acho que é, digamos assim, uma forma da gente, ver como a gente está atuando. De repente a gente vai ver com essa tua pesquisa, será que o pessoal lá está atendendo com ética ou não estão. A gente vai buscar as informações, tipo assim, colocou um negocinho que a gente vai se preocupar. Essa tua pesquisa, até quando for publicada alguma coisa vou até ter curiosidade de ler. [...]. É interessante, a gente tem essa preocupação, eu trabalho com o público, será que como a gente está sendo visto. Que a gente faz das tripas ao coração pra poder atender bem, mas nem sempre é possível [...] Ainda mais público, às vezes tu pode ser simpático pra um, pro outro, é complicado.</i></p>	<p>1 – Achei interessante, pois é uma forma de ver como estamos atuando, com ética ou não</p> <p>2 – Despertou o interesse e até vou ter curiosidade de ler quando este trabalho for publicado</p>
<p>E8</p>	<p><i>[...] Eu tenho até guardado, nos meus guardados, eu tenho a ética profissional. E às vezes a gente desliza um pouco na ética, esse negócio de falar, ah, porque a fulana é assim, a fulana é assado. Pelo código tu não pode estar comentando, mas a gente ... É a postura, é a tua postura dentro do teu dia-a-dia, fora daqui e aqui como profissional. Eu acho que a ética é o que tu pensas e como tu ages sobre aquilo que tu pensas. Pode até ser esse o conceito. [...] Por que geralmente as pessoas pensam uma coisa e agem de outra maneira. Muito fácil ser ético pra certas situações, tu dar a tua opinião e não agir daquela maneira. [...] Ser fiel a tua postura, se tu não és preconceituoso, mas tu não age como. Tu diz, ah eu não tenho preconceito. Não tenho preconceito, mas tu no fundo, no fundo tem certas situações que tu bota o preconceito.</i></p>	<p>1 – Eu tenho guardada a ética profissional e vejo que às vezes a gente desliza um pouco falando mal dos colegas</p> <p>2 – A ética é o que tu pensas e como tu ages sobre aquilo que tu pensas, porque nem sempre o modo de pensar, falar e agir são coerentes</p> <p>3 – Ser ético é ser fiel a tua postura, o que você pensa, fala e age</p>
<p>E9</p>	<p><i>[...] gostaria de ter um ambiente um pouquinho mais aconchegante. Trabalhar num ambiente que fosse mais voltado para a leitura, que tivesse um clima pra pessoa poder se concentrar e ler, isso está faltando em nossa biblioteca. A biblioteca está localizada numa área [...] barulhenta e então eu queria um ambiente de trabalho um pouquinho mais</i></p>	<p>1 – Gostaria de ter um ambiente mais aconchegante, voltado para a leitura e um ambiente de trabalho mais reservado com um acervo mais atualizado e diversificado</p>

	<p><i>reservado. E um acervo mais atualizado e um pouquinho mais diversificado e a gente não tem [...] uma autonomia de recursos próprios pra ter o material que nós gostaríamos de ter [...] passa pelas sugestões, mas como dependemos de verba de outros órgãos, nem sempre conseguimos atender os nossos objetivos. E eu acho que como profissionais que a biblioteconomia é legal, que nossa profissão fosse um pouquinho mais valorizada entre os próprios profissionais, valorizassem e reivindicasse atividades maiores que a gente pudesse conciliar, nos dar um apoio, nós como profissionais, acho que temos que fazer de tudo para crescer e pra divulgar o nosso trabalho. [...] falta divulgação, porque a nossa profissão é considerada como secretárias, guardador de livros, a gente não tem como uma profissão que tenha uma amplitude maior. A nossa profissão é uma profissão muito abrangente, nós temos muito campo de trabalho e nos resta agora valorizar mais o nosso trabalho e nos fazer ouvir às autoridades competentes, pra valorizar o nosso trabalho que culturalmente nós temos um potencial imenso, e desenvolver isso da melhor maneira possível.</i></p>	<p>2 – Como profissionais bibliotecários falta valorizar e divulgar mais a profissão entre os profissionais, na sociedade e diante de autoridades, porque às vezes a profissão é confundida com a de secretária ou de guardador de livros</p>
E10	<p><i>Eu acho até que eu já falei demais. [...] não precisa, da minha parte era isso.</i></p>	<p>1 – Não</p>
E11	<p><i>Não. Interessante, muito realista. Felicidades pra ti, bom trabalho.</i></p>	<p>1 - Não</p>
E12	<p><i>Uma sugestão é que esse estudo valesse de alguma maneira, pra passar pras outras colegas [...] quando faz um estudo é pra ver se há alguma coisa e eu creio que seria interessante que esse teu estudo beneficiasse de alguma forma, pelo menos pra orientar de repente um colega.</i></p>	<p>1 – Sugiro que esse estudo seja passado para colegas, beneficiando de alguma forma, talvez orientando</p>