Universidade Federal da Grande Dourados

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS (UFGD)
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL - PROFIAP



GESTÃO POR COMPETÊNCIAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Guia para Implementação do Fluxo de Avaliação de Competências

Elaine Freire Lessa
Rosemar José Hall

Dourados – MS
Fevereiro/2025

INTRODUÇÃO

Este modelo de fluxo de Avaliação de Competências é uma ferramenta destinada a equipes e a gestores de bibliotecas universitárias, com o objetivo de identificar e alinhar competências individuais e organizacionais, melhorar a eficiência dos serviços prestados e promover o desenvolvimento dos colaboradores.

GESTÃO POR COMPETÊNCIA, O QUE É?

A gestão por competências se baseia no entendimento de que competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para atingir os objetivos da instituição. Além disso, competências envolvem comportamentos observáveis que se manifestam na ação ou desempenho dos indivíduos, destacando a importância da mobilização desses elementos no contexto profissional (Brasil, 2012).

O conhecimento é o acúmulo de saberes adquiridos por meio de pesquisa, leitura, experiência e formação. A habilidade se refere à capacidade de aplicar esse conhecimento na prática. No entanto, a atitude desempenha um papel fundamental, pois representa a disposição para agir e a postura em relação ao trabalho e à equipe. Para expressar plenamente essas dimensões da competência, é necessário adotar diversas estratégias, considerando tanto aspectos pessoais como sociais, a fim de promover seu desenvolvimento contínuo (Bergue, 2019).

A gestão por competência utiliza o mapeamento de competências como instrumento para identificar os gaps de competências, ou seja, a diferença entre as competências exigidas para atingir os objetivos de cada função e as habilidades individuais dos colaboradores. Segundo Brandão (2023), com base nessa análise, é possível propor treinamentos que ajudem a suprir as lacunas, aprimorando os conhecimentos, atitudes e habilidades da equipe, e, consequentemente, melhorando seu desempenho e alinhamento com as necessidades organizacionais.

COMO ESTÁ NA UEMS?

Atualmente a “Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul detém de autonomia administrativa, patrimonial, didática e disciplinar (Art. 2º, lei nº 1.461, de 20 de dezembro de 1993). O Plano de Cargos e Carreira dos docentes e dos Profissionais Técnicos da Educação Superior da UEMS aprovou a criação da Comissão de Análise de Desempenho e Qualificação Profissional (CADQP), que possui atribuições específicas sobre a carreira, como elaborar as fichas de avaliação de desempenho para fins de promoção funcional e analisar e emitir parecer nos processos de progressão funcional, sem perder de vista a legislação estadual nesses documentos”. V. P. M. B.1, (Informação da entrevista).

A UEMS, por possuir autonomia administrativa, não aderiu à Gestão por Competências do Estado de Mato Grosso do Sul. Segundo N. S. N.2 , os órgãos estaduais cuja utilizem uma ferramenta própria de Avaliação de Desempenho, cumpre a Lei Estadual nº 2.065, de 1990, que dispõe sobre o Plano de Cargos, Empregos e Carreiras da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, e em seu Art. 37 e respectivos incisos, regulamenta a Avaliação de Desempenho no estado.

No caso da UEMS, o Anexo I da Deliberação CRH/COUNIUEMS nº 12, de 23 de setembro de 2024, regulamenta a Avaliação de Desempenho Institucional. Dessa forma, a instituição dispõe de uma ferramenta que permite efetivar a promoção por merecimento, não sendo obrigada a seguir o modelo de Gestão por Competências adotado pelo estado.

Na Deliberação CRH/COUNI-UEMS nº 12, de 23 de setembro de 2024 é regulamentada a ADI (Avaliação de Desempenho Individual), através dela são emitidas o fichas de avaliação de desempenho para fins de promoção funcional e elevação na carreira por progressão funcional (UEMS. 2024),esta ficha de promoção funcional exige cumprimento de alguns requisitos como participações em comissões, cursos e organizações de eventos no qual a escolha fica a critério de cada servidor, gerando pontuações para concorrer a promoção funcional. A exigência de cursos ocorre de forma livre, tendo o servidor autonomia em escolher quais cursos realizar, porém até o momento não há um planejamento de mapeamento para que cada setor realize os capacitações especificas em relação as suas atribuições e competências necessárias. V. P. M. B.1, (Informação fornecida em entrevista).

De acordo com E. P. M. A. S.3, chefe da Assessoria de Coordenação de Bibliotecas da UEMS, ao ser indagada para que falasse sobre as competências individuais dos profissionais no setor de Bibliotecas da UEMS, compartilhou que para melhoria das competências dos servidores, além dos cursos já ofertados via plataforma gov., considera importante a abertura de um curso específico para quem trabalha na biblioteca.

Desta forma, esse fluxo de Avaliação de Competências apresentado neste guia, baseada no Modelo CHA (Conhecimento, Habilidade e Atitudes), foi elaborado como modelo de Mapeamento das Competências, sendo uma ferramenta para se trabalhar em áreas específicas que necessitam de capacitação em determinadas competências e atribuições do setor de bibliotecas da UEMS, agregando a instituição melhorias da qualidade de prestação dos serviços à sociedade.

BIBLIOTECA UEMS, MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS

O mapeamento das Competências no setor de bibliotecas da UEMS, se deu através da aplicação de um questionário publicado por Oliveira et al. 2006, revisado e atualizado por especialistas em 2024. O questionário possui três dimensões a serem avaliadas, sendo: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes dos cargos de servidores das Bibliotecas da UEMS.

[1] V. P. M. B., Pró-reitora de Desenvolvimento Humano e Social (PRODHS) da UEMS, nos concedeu entrevista em dezembro de 2024.

[2] N. S. N., Gestora organizacional no Estado de Mato Grosso do Sul é Coordenadora do Projeto de Gestão por Competência e do Ciclo de Avaliação de Desempenho Individual no estado, nos concedeu entrevista em dezembro de 2024.

[3] E. P. M. A. S., Técnica administrativa, é chefe da Assessoria de Coordenação de Bibliotecas da UEMS, nos concedeu entrevista em dezembro de 2024.

FLUXO DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

A seguir é apresentado um Fluxo de Avaliação de Competências, contendo 6 fases que foi aplicado nas bibliotecas da UEMS.

MODELO DE GESTÃO POR COMPETÊNCIAS:

Fluxo de Avaliação de Competências e suas fases



Fonte: Elaboração dos autores, 2025

As etapas apresentadas norteiam cada fase do fluxo de avaliação de competências e serão detalhas no quadro da próxima página.

ETAPAS DO FLUXO DE GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

1. Planejamento

Objetivo: Definir etapas necessários para a implementação do fluxo.
Atividades:

1.Reunir a equipe e realizar sensibilização sobre a importância da participação no mapeamento.
2.Revisar documentos institucionais como resoluções das atribuições dos cargos de servidores.

2. Mapeamento de Competências

Objetivo: Identificar as competências necessárias e existentes.
Ferramentas: Questionário CHA: Aplicar o instrumento baseado nos Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA), o questionário encontra-se anexo a este guia.
Resultados Esperados: Lista de competências essenciais para cada cargo e lacunas existentes.

3. Diagnóstico de Gaps

Objetivo: Comparar as competências atuais com as exigidas.
Atividades:

1.Consolidar os resultados e elaborar um relatório de gaps indicando áreas prioritárias de desenvolvimento

4. Planejamento de Ações Corretivas

Objetivo: Definir estratégias para preencher os gaps de competências.
Ações Possíveis:

1.Oferecer treinamentos específicos para os gaps mais críticos.
2.Reorganizar tarefas e atribuições com base nas competências individuais.
3.Incentivar o autodesenvolvimento com sugestões de cursos e materiais.

5. Implementação das Ações

Objetivo: Aplicar o plano de desenvolvimento.
Atividades:

1.Promover workshops, oficinas e capacitações internas.
2.Monitorar o progresso individual e coletivo por meio de avaliações periódicas.

6. Avaliação e Monitoramento

Objetivo: Mensurar os resultados e ajustar o modelo conforme necessário.
Ferramentas:

1.Aplicação de novos questionários CHA para avaliar o progresso.
2.Reuniões periódicas para discussão de melhorias.
3.Atualização contínua do Fluxo com base nos aprendizados obtidos.

Fonte: Elaboração dos autores, 2025

GAPS DE COMPETÊNCIAS

O que é um Gap de competência?

GAP refere-se a uma distância, lacuna, divergência ou diferença. No contexto de competências, o termo gap de competências descreve a discrepância entre a situação idealizada — as competências desejadas pela organização — e a situação real, ou seja, as competências atualmente existentes na organização (Brandão, 2023).

Como Diminuir os Gaps de competências ?

Ao identificar os gaps e as necessidades de desenvolvimento de competências, é possível estruturar e implementar ações de capacitação profissional, como cursos, palestras e treinamentos, visando promover a aprendizagem e o desenvolvimento dos colaboradores.

PRINCIPAIS RESULTADOS DO MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS DA BIBLIOTECA UEMS

As médias de cada competência avaliada foram calculadas com base nos 47 servidores participantes do estudo, permitindo identificar os principais resultados, destacando tanto as competências mais bem avaliadas quanto as de menor desempenho.

Competências mais bem avaliadas pela equipe da Biblioteca UEMS

COMPETÊNCIAS ELEVADAS		
Auxiliar de Biblioteca	**Assistentes Administrativos**	**Bibliotecários**
Organização do acervo	Rotinas administrativas	Liderança
Atendimento ao usuário	Suporte técnico	Desenvolvimento de estratégias gerenciais
Trabalho em equipe	Atendimento ao público	Normalização de trabalhos técnico-científicos

Fonte: Da pesquisa, 2025

Competências de menor desempenho pela equipe da Biblioteca UEMS

COMPETÊNCIAS DIMINUÍDAS		
Auxiliar de Biblioteca	**Assistentes Administrativos**	**Bibliotecários**
Manutenção de materiais	Gestão de arquivos	Atualização técnica
Organização de eventos culturais	Comunicação básica	Gestão e planejamento estratégico
Organização de teleconferências	Organização de teleconferências	Análise avançada de dados
Organização de Eventos onlines	Auxiliar Organização de eventos online da biblioteca	Busca por patrocínios
	Domínio de ferramentas digitais	

Fonte: Da pesquisa, 2025

SUGESTÕES DE CURSOS DE QUALIFICAÇÃO

Com base na aplicação do Fluxo de Competências, foram identificadas lacunas em competências específicas que necessitam de fortalecimento. Dessa forma, recomendam-se os cursos mencionados a seguir como estratégias para o desenvolvimento de tais competências.

CURSOS INDICADOS PARA OS AUXILIARES DE BIBLIOTECA

Competência: Manutenção de materiais

- Conservação Preventiva para Acervos Museológicos – Carga horária: 40h – Conteudista: ENAP
- Educação Patrimonial e Patrimônio Material – Carga horária: 10h – Conteudista: ENAP
- Arquivos Permanentes: recolhimento, processamento técnico, preservação e acesso – Carga horária: 27h – Conteudista: ENAP

Competência: Organização de eventos culturais

- Eventos: layout e decoração – Carga horária: 25h – Conteudista: Aprenda Mais MEC
- Para Fazer uma Exposição – Carga horária: 20h – Conteudista: ENAP

Competência: Organização de teleconferências

- Audiovisual na Escola – Carga horária: 60h – Conteudista: Aprenda Mais MEC
- Como Trabalhar com Computadores e Dispositivos Móveis – Carga horária: 6h – Conteudista: ENAP

Competência: Organização de Eventos onlines

- Como trabalhar e colaborar On-line – Carga horária: 60h – Conteudista: ENAP
- Eventos Virtuais: da Gestão à Execução – Carga horária: 20 h – Conteudista: ENAP
- Moodle para Educadores - Percurso Formativo – Carga horária: 40h – Conteudista: Aprenda Mais MEC

CURSOS INDICADOS PARA OS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS

Competência: Gestão de arquivos

- Gestão Documental – Carga horária: 20h – Conteudista: ENAP
- Introdução às Práticas Arquivísticas – Carga horária: 27h – Conteudista: ENAP
- Gestão de Documentos e Arquivística – Carga horária: 30h – Conteudista: Aprenda Mais MEC

Competência: Comunicação básica

- Atendimento ao Público EAD – Carga horária: 20h – Conteudista: Escola de Governo de MS
- Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão – Carga horária: 20 h – Conteudista: Enap
- Comunicação e Atendimento ao Cliente – Carga horária: 20 h – Conteudista: Aprenda Mais MEC

Competência: Organização de teleconferências

- Audiovisual na Escola – Carga horária: 60 h – Conteudista: Aprenda Mais MEC
- Como Trabalhar com Computadores e Dispositivos Móveis – Carga horária: 6h – Conteudista: ENAP

Competência: Auxiliar na Organização de eventos online da biblioteca

- Como trabalhar e colaborar On-line – Carga horária: 60 h – Conteudista: ENAP
- Eventos Virtuais: da Gestão à Execução – Carga horária: 20 h – Conteudista: ENAP
- Moodle para Educadores - Percurso Formativo – Carga horária: 40h – Conteudista: Aprenda Mais MEC

Competência: Domínio de ferramentas digitais

- EXCEL – Carga horária: 40h – Conteudista: Escola de Governo de MS
- Dominando a inteligência artificial na Administração Pública Federal: dos fundamentos às aplicações avançadas – Carga horária: 120h – Conteudista: ENAP
- Transformação Digital no Serviço Público – Carga horária: 20h – Conteudista: ENAP
- Novas Tecnologias para a Transformação Digital – Carga horária: 30h – Conteudista: ENAP

CURSOS INDICADOS PARA OS BIBLIOTECÁRIOS

Competência: Atualização técnica

- Gerenciamento de serviços de TIC focado na Administração Pública – Carga horária: 25 h – Conteudista: ENAP
- UX: Como Melhorar a Experiência do Usuário no Serviço Público Digital – Carga horária: 25h – Conteudista: ENAP
- Bases de Dados Científicas - Conteudista: Portal de Periódicos da CAPES
- Planejamento, implementação e gestão de repositórios institucionais utilizando DSpace – Carga horária: 60h – Conteudista: FEBAB
- Atualização profissional em RDA – Carga horária: 20h – Conteudista: FEBAB
- Biblioteca Universitária: Qualidade e Avaliações do MEC – Carga horária: 60h – Conteudista: FEBAB

Competência: Gestão e planejamento estratégico

- Planejamento Estratégico para Organizações Públicas – Carga horária: 25 h – Conteudista: ENAP
- Era Digital, Planejamento Estratégico e Inovação na Gestão Pública – Carga horária: 20h – Conteudista: ENAP
- Administração Estratégica – Carga horária: 40 h – Conteudista: Aprenda Mais MEC
- Planejamento Estratégico na Administração Pública – Carga horária: 20h – Conteudista: Escola de Governo de MS

Competência: Análise avançada de dados

- Gerenciar Dados com o Microsoft 365 – Carga horária: 4h – Conteudista: ENAP
- Estatística para Análise de Dados na Administração Pública – Carga horária: 25h – Conteudista: ENAP

Competência: Busca por patrocínios

Celebração de Parcerias no Setor Público – Carga horária: 25h – Conteudista: ENAP

Parcerias Público-Privadas e Concessões – Carga horária: 30h – Conteudista: ENAP

Além dos cursos citados acima, diversos cursos de capacitação podem ser acessados gratuitamente nas seguintes plataformas:

https://www.escolagov.ms.gov.br

https://enap.gov.br/

https://aprendamais.mec.gov.br/

CONSIDERAÇÕES

O presente trabalho teve como objetivo principal analisar a gestão por competências em bibliotecas universitárias, através da elaboração de um Fluxo de Competências e suas fases, aplicados nas Bibliotecas da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS).

Os resultados teóricos demonstraram que o tema Gestão por Competência ainda é considerado novo quando voltado para bibliotecas universitárias, ainda há desafios significativos em sua implementação plena neste setor, uma vez que as universidades possuem sua estrutura administrativa e autonomia próprias, porém observou-se que a ferramenta apresentada neste trabalho pode ser utilizada para nortear pontos que necessitam de capacitação profissional, não estando obrigatoriamente vinculada a estrutura ou modelos de gestão já existentes na instituição.

Os resultados práticos demonstraram que a capacitação de servidores é uma necessidade constante. A pesquisa revelou que a equipe apresenta ótimos pontos fortes, com destaque para diferentes competências em cada função:

Bibliotecários: As competências mais desenvolvidas incluem liderança, desenvolvimento de estratégias gerenciais e normalização de trabalhos técnico-científicos. Contudo, há oportunidades de melhoria em aspectos como atualização técnica, gestão e planejamento estratégico, busca por patrocínios e análise avançada de dados.

Auxiliares de biblioteca: As competências mais maduras incluem organização do acervo, atendimento ao usuário e trabalho em equipe. Esses aspectos fortalecem o desempenho na execução das atividades do dia a dia. Já algumas áreas a serem fortalecidas para os auxiliares de biblioteca são manutenção de materiais, organização de eventos culturais, organização de teleconferências e eventos onlines.

Assistentes administrativos: Destacam-se positivamente as competências em rotinas administrativas, suporte técnico e atendimento ao público. Entretanto, alguns pontos a serem fortalecidos incluem gestão de arquivos, comunicação básica, organização de teleconferências e eventos online da biblioteca, além do domínio de ferramentas digitais.

Esses resultados reforçam a importância de investir em capacitações direcionadas, alinhadas às necessidades específicas de cada função.

Para pesquisas futuras, recomenda-se investigar a Gestão por Competências com foco não apenas nos gaps de competências, mas também nas avaliações direcionadas à Gestão de Resultados, já que esses aspectos são temas complementares.

REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. Gestão de pessoas: liderança e competências para o setor público. Brasília: Enap, 2019. E-book. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4283/1/7_Livro_Gest%C3%A3o%20de%20pessoas%20lideran%C3%A7a%20e%20compet%C3%AAncias%20para%20o%20setor%20p%C3%BAblico.pdf. Acesso em: 04 nov. 2023.

BRANDÃO, H. P. Mapeamento de Competências, 2ª edição . São Paulo: Atlas, 2023. E-book. ISBN 9788597013573. Disponível em: https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013573/. Acesso em: 05 nov. 2023

BRASIL. Guia da Gestão da Capacitação por Compentências. Brasília, DF: Biblioteca Gespública, 2012. 63 p. Disponível em: https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/594/1/guia-gestao-da-capacitacao-por-competencias_2.pdf. Acesso em: 29 out. 2023.

MATO GROSSO DO SUL. DECRETO Nº 14.719, DE 18 DE ABRIL DE 2017. Dispõe sobre a Avaliação de Desempenho Individual (ADI) dos Servidores Civis, Integrantes do Plano de Cargos, Empregos e Carreiras do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul. Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul: n. 9392, p. 2-4, 19 abr. 2017. Disponível em: https://www.spdo.ms.gov.br/diariodoe/Index/Download/DO9392_19_04_2017. Acesso em: 03 nov. 2023.

OLIVEIRA et al. Mapeamento de competências em bibliotecas universitárias. Perspectivas em Ciência da Informação, 11(3), 360–382, 2006. Disponível em: https://www.scielo.br/j/pci/a/H5DRqwhVQJCK9qNQqN5WHVw/abstract/?lang=pt. Acesso em 01 de nov. 2023.

ESCOLAGOV. Escolagov, 2025. Portal de cursos Escolagov. Disponível em: https://www.escolagov.ms.gov.br. Acesso em: 22 jan. 2025.

ENAP. Enap, 2025. Escola Nacional de Administração Pública. Disponível em: https://enap.gov.br. Acesso em: 23 jan. 2025

APRENDAMAIS. Aprendamais, 2025. Plataforma aprenda mais: cursos abertos e online da Rede Federal. Disponível em: https://aprendamais.mec.gov.br. Acesso em: 24 jan. 2025

FEBAB. Febab, 2025. Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições. Disponível em: https://febab.org. Acesso em: 24 jan. 2025.

CAPES. Capes, 2025. Portal de Periódicos da CAPES. Disponível em: https://www.periodicos.capes.gov.br/index.php/treinamentos/calendario.html. Acesso em: 24 jan. 2025.

ANEXOS

ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS REFERENTE AOS CONHECIMENTOS (C), HABILIDADES (H) E ATITUDES (A) DOS AUXILIARES DE BIBLIOTECA.

Grau de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes: 1= nenhum; 2 = insuficiente; 3= regular; 4= bom; 5= excelente

Avalie seus Conhecimentos, Habilidades e Atitudes em relação aos tópicos abaixo, utilizando a seguinte escala de notas de 1 a 5, sendo que as respostas podem variar de 1 para Nenhum a 5 para Excelente. Marque 1 = Nenhum, 2 = Insuficiente, 3 = Regular, 4 = Bom, 5 = Excelente.

Questionário de avaliação de competências dos Auxiliares de Biblioteca referente aos Conhecimentos

Conhecimentos - Auxiliares de Biblioteca	Nota				
Conhecer a Biblioteca da UEMS (sua estrutura, funcionamento, missão, políticas e objetivos)	1	2	3	4	5
Conhecer os produtos e serviços da Biblioteca da UEMS	1	2	3	4	5
Conhecer as rotinas e processos relativos ao seu trabalho	1	2	3	4	5
Controlar as condições de higiene e limpeza do ambiente	1	2	3	4	5
Conhecer princípios de relações humanas	1	2	3	4	5
Orientar o usuário sobre o funcionamento, regulamento e recursos da biblioteca	1	2	3	4	5
Localizar material no acervo	1	2	3	4	5
Manter o acervo em ordem de acordo com sistema de classificação adotado	1	2	3	4	5
Guardar os documentos/materiais	1	2	3	4	5
Auxiliar na realização de eventos culturais	1	2	3	4	5
Monitorar o fluxo do usuário	1	2	3	4	5
Ter domínio do Sistema de Busca do acervo da Biblioteca UEMS (livros, TCCs e outras)	1	2	3	4	5
Auxiliar na organização de teleconferências, eventos on-line da biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Executar serviços de empréstimo, devolução, renovação, reserva de material e confecção de cartão de identificação do usuário	1	2	3	4	5
Aplicar sanções ao usuário (se o usuário estiver com multa, não autorizar a realizaçãode novos empréstimos)	1	2	3	4	5
Orientar o usuário na preservação do acervo	1	2	3	4	5
Etiquetar e carimbar obras para incorporação ao acervo	1	2	3	4	5
Conferir a existência de defeitos nas obras adquiridas	1	2	3	4	5
Expedir malotes e correios	1	2	3	4	5
Controlar os estoques de material de consumo	1	2	3	4	5
Auxiliar no inventário do acervo bibliográfico e de bens patrimoniais não bibliográficos	1	2	3	4	5
Reproduzir (fotocopiar/digitalizar) documentos, operar impressoras e scanners	1	2	3	4	5
Realizar empréstimos entre as Bibliotecas das unidades universitárias da UEMS	1	2	3	4	5
Divulgar materiais promocionais e eventos culturais em painéis e mural	1	2	3	4	5
Monitorar visitas à biblioteca	1	2	3	4	5
Participar do remanejamento do acervo	1	2	3	4	5
Conhecer diferentes sistemas de informática (software, internet, Excel, Word, etc.)	1	2	3	4	5
Executar serviços de digitação	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

Questionário de avaliação de competências dos Auxiliares de Biblioteca referente às Habilidades

Habilidades – Auxiliares de Biblioteca	Nota				
Utilizar uma linguagem acessível ao cliente	1	2	3	4	5
Operar computadores, periféricos e outros recursos tecnológicos	1	2	3	4	5
Operar Sistema informatizado relativo à biblioteca	1	2	3	4	5
Produzir soluções rapidamente (demonstrar agilidade)	1	2	3	4	5
Argumentar de maneira convincente (sustentar seus argumentos sobre produtos e serviços da Biblioteca UEMS)	1	2	3	4	5
Demonstrar capacidade de adaptação a novos métodos de trabalho	1	2	3	4	5
Manter boas relações interpessoais com clientes e colegas	1	2	3	4	5
Comunicar-se com clareza e objetividade	1	2	3	4	5
Buscar as informações de que necessita para o trabalho	1	2	3	4	5
Integrar-se a diferentes contextos sociais (relacionar-se com diferentes pessoas, culturas, situações, etc)	1	2	3	4	5
Alcançar a simpatia e o apreço do usuário	1	2	3	4	5
Observar e perceber os fatos que o cercam e suas consequências (ser perspicaz)	1	2	3	4	5
Ser proativo (visão antecipada)	1	2	3	4	5
Trabalhar em equipe	1	2	3	4	5
Demonstrar comprometimento com o trabalho	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

Questionário de avaliação de competências dos Auxiliares de Biblioteca referente as Atitudes

Atitudes - Auxiliares de Biblioteca	Nota				
Reconhecer a importância de prestar um atendimento de qualidade	1	2	3	4	5
Demonstrar produtividade	1	2	3	4	5
Demonstrar receptividade ao usuário (manifestar disponibilidade e interesse em atender ao usuário)	1	2	3	4	5
Demonstrar empatia ao usuário (saber colocar-se no lugar do usuário)	1	2	3	4	5
Demonstrar cortesia e educação	1	2	3	4	5
Reconhecer a importância do usuário para a Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Demonstrar sensibilidade em relação aos problemas e dificuldades do usuário	1	2	3	4	5
Demonstrar disposição para reposicionar-se em razão de mudanças nos desejos dos usuários, nos objetivos da Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Oferecer tratamento equitativo aos usuários (reconhecendo o direito de cada um, sem discriminação)	1	2	3	4	5
Demonstrar paciência (ser tolerante e estar disposto a ouvir o usuário)	1	2	3	4	5
Ser ético na relação com os usuários (reconhecer e valorizar a conduta correta)	1	2	3	4	5
Assumir a responsabilidade frente a situações de trabalho para responder a contento às demandas do usuário e da Biblioteca	1	2	3	4	5
Manifestar o desejo de aprender continuamente e profissionalmente	1	2	3	4	5
Demonstrar comprometimento com o trabalho	1	2	3	4	5
Manter-se atualizado	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

ANEXO II - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS REFERENTE AOS CONHECIMENTOS (C), HABILIDADES (H) E ATITUDES (A) DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS.

Grau de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes: 1= nenhum; 2 = insuficiente; 3= regular; 4= bom; 5= excelente

Avalie seus Conhecimentos, Habilidades e Atitudes em relação aos tópicos abaixo, utilizando a seguinte escala de notas de 1 a 5, sendo que as respostas podem variar de 1 para Nenhum a 5 para Excelente. Marque 1 = Nenhum, 2 = Insuficiente, 3 = Regular, 4 = Bom, 5 = Excelente

Questionário de avaliação de competências dos Assistentes Administrativos referente aos Conhecimentos.

Conhecimentos - Assistentes Administrativos	Nota				
Conhecer a Biblioteca da UEMS (sua estrutura, funcionamento, missão, políticas e objetivos)	1	2	3	4	5
Conhecer os produtos e serviços da Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Conhecer as rotinas e processos relativos ao seu trabalho	1	2	3	4	5
Controlar as condições de higiene e limpeza do ambiente	1	2	3	4	5
Ter domínio do Sistema de Busca do acervo da Biblioteca UEMS (livros, TCCs e outras)	1	2	3	4	5
Divulgar materiais promocionais e eventos culturais	1	2	3	4	5
Orientar o usuário sobre o funcionamento, regulamento e recursos da biblioteca	1	2	3	4	5
Monitorar visitas à biblioteca	1	2	3	4	5
Manter o acervo em ordem de acordo com o sistema de classificação adotado	1	2	3	4	5
Localizar material no acervo	1	2	3	4	5
Participar do remanejamento do acervo	1	2	3	4	5
Monitorar o fluxo do usuário	1	2	3	4	5
Executar serviços de empréstimo, devolução, renovação, reserva de material e confecção de cartão de identificação do usuário	1	2	3	4	5
Conhecer diferentes sistemas de informática (software, internet, Excel, Word, etc.)	1	2	3	4	5
Reproduzir (fotocopiar/digitalizar) documentos, operar impressoras e scanners	1	2	3	4	5
Etiquetar e carimbar obras para incorporação ao acervo	1	2	3	4	5
Conferir a existência de defeitos nas obras adquiridas	1	2	3	4	5
Expedir malotes e correios	1	2	3	4	5
Organizar e controlar arquivos administrativos	1	2	3	4	5
Executar serviços de digitação	1	2	3	4	5
Guardar os documentos/materiais	1	2	3	4	5
Auxiliar na realização de eventos culturais	1	2	3	4	5
Auxiliar na organização de teleconferências, eventos on-line da biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Aplicar sanções ao usuário (se o usuário estiver com multa, não autorizar a realização de novos empréstimos)	1	2	3	4	5
Orientar o usuário na preservação do acervo	1	2	3	4	5
Controlar os estoques de material de consumo	1	2	3	4	5
Auxiliar no inventário do acervo bibliográfico e de bens patrimoniais não bibliográficos	1	2	3	4	5
Realizar empréstimos entre as Bibliotecas das unidades universitárias da UEMS	1	2	3	4	5
Receber e transmitir ligações telefônicas	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

Questionário de avaliação de competências dos Assistentes Administrativos referente às Habilidades.

Habilidades – Assistente Administrativo	Nota				
Utilizar uma linguagem acessível ao cliente	1	2	3	4	5
Operar computadores, periféricos e outros recursos tecnológicos	1	2	3	4	5
Produzir soluções rapidamente (demonstrar agilidade)	1	2	3	4	5
Argumentar de maneira convincente (sustentar seus argumentos sobre produtos e serviços da Biblioteca UEMS)	1	2	3	4	5
Demonstrar capacidade de adaptação a novos métodos de trabalho	1	2	3	4	5
Manter boas relações interpessoais com clientes e colegas	1	2	3	4	5
Comunicar-se com clareza e objetividade	1	2	3	4	5
Buscar as informações de que necessita para o trabalho	1	2	3	4	5
Integrar-se a diferentes contextos sociais (relacionar-se com diferentes pessoas, culturas, situações, etc)	1	2	3	4	5
Alcançar a simpatia e o apreço do usuário	1	2	3	4	5
Observar e perceber os fatos que o cercam e suas consequências (ser perspicaz)	1	2	3	4	5
Ser proativo (visão antecipada)	1	2	3	4	5
Trabalhar em equipe	1	2	3	4	5
Demonstrar comprometimento com o trabalho	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

Questionário de avaliação de competências dos Assistentes Administrativos referente às Atitudes.

Atitudes - Assistente Administrativo	Nota				
Reconhecer a importância de prestar um atendimento de qualidade	1	2	3	4	5
Demonstrar produtividade	1	2	3	4	5
Demonstrar receptividade ao usuário (manifestar disponibilidade e interesse em atender ao usuário)	1	2	3	4	5
Demonstrar empatia ao usuário (saber colocar-se no lugar do usuário)	1	2	3	4	5
Demonstrar cortesia e educação	1	2	3	4	5
Reconhecer a importância do usuário para a Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Demonstrar sensibilidade em relação aos problemas e dificuldades do usuário	1	2	3	4	5
Demonstrar disposição para reposicionar-se em razão de mudanças nos desejos dos usuários, nos objetivos da Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Oferecer tratamento equitativo aos usuários (reconhecendo o direito de cada um, sem discriminação)	1	2	3	4	5
Demonstrar paciência (ser tolerante e estar disposto a ouvir o usuário)	1	2	3	4	5
Ser ético na relação com os usuários (reconhecer e valorizar a conduta correta)	1	2	3	4	5
Assumir a responsabilidade frente a situações de trabalho para responder a contento às demandas do usuário e da Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Manifestar o desejo de aprender continuamente e profissionalmente	1	2	3	4	5
Demonstrar comprometimento com o trabalho	1	2	3	4	5
Manter-se atualizado	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

ANEXO III - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS REFERENTE AOS CONHECIMENTOS (C), HABILIDADES (H) E ATITUDES (A) DOS BIBLIOTECÁRIOS.

Grau de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes: 1= nenhum; 2 = insuficiente; 3= regular; 4= bom; 5= excelente

Avalie seus Conhecimentos, Habilidades e Atitudes em relação aos tópicos abaixo, utilizando a seguinte escala de notas de 1 a 5, sendo que as respostas podem variar de 1 para Nenhum a 5 para Excelente. Marque 1 = Nenhum, 2 = Insuficiente, 3 = Regular, 4 = Bom, 5 = Excelente

Questionário de avaliação de competências dos Bibliotecários referente aos Conhecimentos

Conhecimentos - Bibliotecários	Nota				
Conhecer a Biblioteca UEMS (sua estrutura, funcionamento, missão, políticas, objetivos, produtos e serviços)	1	2	3	4	5
Conhecer as rotinas e processos relativos ao seu trabalho	1	2	3	4	5
Conhecer diferentes sistemas de informática (software, internet, Excel, Word, etc.)	1	2	3	4	5
Conhecer princípios de relações humanas	1	2	3	4	5
Ter domínio do Sistema de Busca do acervo da Biblioteca UEMS (livros, TCCs e outras)	1	2	3	4	5
Dominar linguagem da área de atuação da unidade de informação	1	2	3	4	5
Normalizar trabalhos técnicos-científicos	1	2	3	4	5
Prestar serviços de informação on-line	1	2	3	4	5
Controlar circulação de recursos informacionais	1	2	3	4	5
Elaborar estratégias de buscas avançadas	1	2	3	4	5
Armazenar e descartar recursos informacionais	1	2	3	4	5
Disseminar seletivamente a informação	1	2	3	4	5
Coletar informações para memória institucional	1	2	3	4	5
Elaborar levantamento bibliográfico	1	2	3	4	5
Prestar assessoria técnica a publicações	1	2	3	4	5
Analisar tecnologias de informação e assessorar o desenvolvimento de interface e serviços informatizados	1	2	3	4	5
Gerar e gerenciar qualidade e conteúdo de fontes de informação	1	2	3	4	5
Administrar consórcios, acordos de cooperação e implementar atividades colaborativas entre unidades de informação	1	2	3	4	5
Participar da elaboração e atualização das atribuições de sua área	1	2	3	4	5
Administrar recursos orçamentários	1	2	3	4	5
Elaborar dossiês de informações e diagnóstico de unidades de serviço	1	2	3	4	5
Coletar e analisar dados estatísticos	1	2	3	4	5
Analisar fluxos de informações	1	2	3	4	5
Subsidiar informações para tomada de decisões	1	2	3	4	5
Assessorar no planejamento de espaço físico da unidade de informação	1	2	3	4	5
Desenvolver planos de conservação preventiva de acervo	1	2	3	4	5
Realizar visitas técnicas	1	2	3	4	5
Capacitar recursos humanos e usuários	1	2	3	4	5
Ministrar palestras, cursos e capacitações para colaboradores e usuários	1	2	3	4	5
Prestar atendimento personalizado e serviços de informação online	1	2	3	4	5

Conhecimentos - Bibliotecários - Continuação	Nota				
Gerenciar recursos de informação e elaborar políticas de funcionamento para a biblioteca, programas e projetos de ação, manuais de serviços, procedimentos e relatórios	1	2	3	4	5
Administrar o compartilhamento de recursos informacionais	1	2	3	4	5
Desenvolver políticas de informação e padrões de qualidade gerencial e implementar padrões de qualidade	1	2	3	4	5
Automatizar unidades de informação	1	2	3	4	5
Coordenar a execução dos planos de atividades do setor	1	2	3	4	5
Realizar processamento técnico, tombar, registrar, classificar e catalogar recursos informacionais	1	2	3	4	5
Ser responsável pela seleção e aquisição de documentos para incorporação ao acervo	1	2	3	4	5
Elaborar linguagens documentárias	1	2	3	4	5
Desenvolver estudos e pesquisas referentes a recursos de informação e implementação dos mesmos	1	2	3	4	5
Prestar serviços de assessoria e consultoria dando assistência técnica às bibliotecas das unidades universitárias	1	2	3	4	5
Realizar difusão cultural promovendo atividades de fomento à leitura	1	2	3	4	5
Responder pelo espaço físico e zelar pela economia do material e pela conservação do que for confiado a sua guarda ou utilização	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

Questionário de avaliação de competências dos Bibliotecários referente às Habilidades

Habilidades - Bibliotecários	Nota				
Identificar as características e expectativas do usuário em relação à Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Utilizar uma linguagem acessível ao usuário	1	2	3	4	5
Produzir soluções rapidamente (demonstrar agilidade)	1	2	3	4	5
Operar computadores, periféricos e outros recursos tecnológicos	1	2	3	4	5
Argumentar de maneira convincente (sustentar seus argumentos sobre produtos e serviços da Biblioteca UEMS)	1	2	3	4	5
Demonstrar capacidade de adaptação a novos métodos de trabalho	1	2	3	4	5
Resolver problemas não comuns no seu dia-a-dia	1	2	3	4	5
Desenvolver planos de divulgação e marketing	1	2	3	4	5
Desenvolver políticas de informação	1	2	3	4	5
Desenvolver padrões de qualidade gerencial	1	2	3	4	5
Controlar a execução dos planos de atividades	1	2	3	4	5
Buscar patrocínios e parcerias	1	2	3	4	5
Elaborar manuais de serviços e procedimentos	1	2	3	4	5
Alcançar a simpatia e o apreço do usuário	1	2	3	4	5
Observar e perceber os fatos que o cercam e suas consequências (ser perspicaz)	1	2	3	4	5
Ser proativo (visão antecipada)	1	2	3	4	5
Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita	1	2	3	4	5
Liderar equipes	1	2	3	4	5
Trabalhar em equipe e em rede	1	2	3	4	5
Demonstrar capacidade de análise e síntese	1	2	3	4	5

Habilidades - Bibliotecários - Continuação	Nota				
Demonstrar capacidade de negociação	1	2	3	4	5
Demonstrar senso de organização	1	2	3	4	5
Demonstrar raciocínio lógico	1	2	3	4	5
Demonstrar capacidade de concentração	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.

Questionário de avaliação de competências dos Bibliotecários referente às Atitudes

Atitudes - Bibliotecários	Nota				
Reconhecer a importância de prestar um atendimento de qualidade	1	2	3	4	5
Demonstrar produtividade	1	2	3	4	5
Demonstrar receptividade ao usuário (manifestar disponibilidade e interesse em atender ao usuário)	1	2	3	4	5
Demonstrar empatia ao usuário (saber colocar-se no lugar do usuário)	1	2	3	4	5
Demonstrar cortesia e educação	1	2	3	4	5
Reconhecer a importância do usuário para a Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Demonstrar sensibilidade em relação aos problemas e dificuldades do usuário	1	2	3	4	5
Demonstrar disposição para reposicionar-se em razão de mudanças nos desejos dos usuários, nos objetivos da Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Oferecer tratamento equitativo aos usuários (reconhecendo o direito de cada um, sem discriminação)	1	2	3	4	5
Demonstrar paciência (ser tolerante e estar disposto a ouvir o usuário)	1	2	3	4	5
Ser ético na relação com os usuários (reconhecer e valorizar a conduta correta)	1	2	3	4	5
Assumir a responsabilidade frente a situações de trabalho para responder a contento às demandas do usuário e da Biblioteca UEMS	1	2	3	4	5
Manifestar o desejo de aprender continuamente e aprimorar-se profissionalmente	1	2	3	4	5
Demonstrar iniciativa	1	2	3	4	5
Demonstrar comprometimento com o trabalho	1	2	3	4	5
Divulgar com maior transparência a profissão no âmbito da sociedade	1	2	3	4	5
Participar de eventos da área	1	2	3	4	5
Interagir com profissionais de áreas correlatas	1	2	3	4	5
Articular e contextualizar informações	1	2	3	4	5
Ter postura política e gerencial na área de informação	1	2	3	4	5
Aplicar seus conhecimentos de forma crítica e objetiva	1	2	3	4	5
Entender e acompanhar a literatura sobre a Biblioteconomia, Ciência da Informação e áreas correlatas	1	2	3	4	5

Fonte: Oliveira *et al.*, 2006 com adaptação dos autores.