

KATIUSA STUMPF

ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:  
REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE  
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 a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Profissionais da Informação.

Orientador: Doutor Francisco das Chagas de Souza.

Florianópolis, SC  
2012

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Katiusa Stumpf

Stumpf, Katiusa.  
S929e Ética em bibliotecas universitárias  
[dissertação]: representações expressas no  
discurso de bibliotecários / Katiusa Stumpf;  
orientador, Francisco das Chagas de Souza. -  
Florianópolis, SC, 2012.  
262 p.

Dissertação (Mestrado em Ciência da  
Informação) - Universidade Federal de Santa  
Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa  
de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Inclui referências, apêndices e anexos.

1. Ética bibliotecária. 2. Bibliotecas  
universitárias - Ética. 3. Representação social -  
Ética. 4. Representação profissional - Ética. I.  
Título.

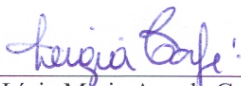
CDU - 023.4

KATIUSA STUMPF

**ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:  
REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE  
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.

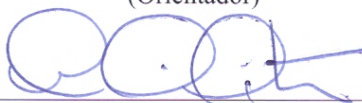
Aprovada pela Comissão Examinadora em Florianópolis, 31 de Maio de  
2012.



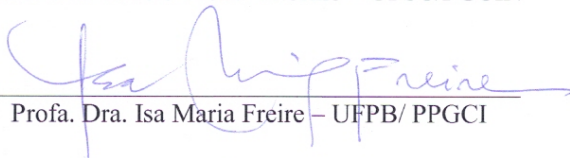
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Lúcia Maria Arruda Café – UFSC/PGCIN  
(Coordenadora)



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



\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Elizete Vieira Vitorino – UFSC/PGCIN



\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Isa Maria Freire – UFPB/ PPGCI



\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Miriam Vieira da Cunha – UFSC/PGCIN



Dedico esta “suada” conquista aquele que acompanhou cada etapa, cada momento de anseio, cada hora mal dormida, cada tropeço... Aquele que também comemorou os momentos de alegria junto comigo... Aquele que acompanhou a trajetória nos bastidores do palco da vida... Dedico esta conquista, com muito orgulho, ao meu querido companheiro de todas as horas,

**Paulo Roberto Medeiros.**



## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente as “forças divinas” pela possibilidade de eu existir e, conscientemente, acreditar em algo além da compreensão humana, que guia nossos passos em um processo de evolução para um mundo melhor.

Agradeço aos meus pais Oscar Stumpf e Elenir Aparecida Stumpf, a minha família toda, a minha “sempre amiga de sangue”, Leonita de Souza, e, principalmente, ao meu querido companheiro, Paulo Roberto Medeiros, por seu carinho constante durante essa jornada e pelo auxílio essencial na etapa de diagramação da dissertação. Pessoas maravilhosas, sem as quais, eu jamais chegaria até onde os meus sonhos pretendiam me levar.

Agradeço à Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina pela bolsa de estudos que me foi concedida.

Agradeço os professores e colegas do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Santa Catarina, pessoas com as quais aprendi e continuo aprendendo muito, inclusive os professores convidados, destacando aqui a professora María del Carmen Agustín Lacruz, com a qual tive o privilégio de trabalhar e a professora Lígia Maria Arruda Café, que coordenou o programa de forma acessível e amigável, sempre “facilitando a vida” dos estudantes. Bem como à Sabrina de Conto, que desempenhou papel fundamental no atendimento aos estudantes, na Secretaria do PGCIN.

Agradeço à colaboração de todos que, de uma forma ou de outra, participaram desta pesquisa, especialmente às instituições envolvidas e aos profissionais entrevistados que se dispuseram a falar e construir os discursos que tornaram possível esse estudo.

Agradeço às professoras Clarice Fortkamp Caldin e Miriam Vieira da Cunha que, gentilmente, compuseram a banca de qualificação do projeto, contribuindo com o planejamento do trabalho proposto.

Agradeço também às professoras Elizete Vieira Vitorino; Isa Maria Freire e Miriam Vieira da Cunha, que aceitaram formar a banca examinadora da dissertação, além da professora Elisa Cristina Delfini Correa, que aceitou participar como suplente. Todas sempre contribuindo para o desenvolvimento de um bom trabalho.

Agradeço, especialmente, ao professor Francisco das Chagas de Souza pelos ensinamentos, orientações e pelo modelo de profissional inspirador para nós estudantes. Agradeço ao “maquinista do destino” pela oportunidade que me foi concedida: seis anos e meio de convívio educacional e profissional com esse educador que contribuiu muito no desenvolvimento da minha trajetória acadêmica e profissional, além de ter também influenciado positivamente a minha forma pessoal de ver a vida, de engajar-me e de tentar contribuir com tudo e com todos.





Aconteceu aos verdadeiros sábios o que se verifica com as espigas de trigo, que se erguem orgulhosamente vazias e, quando se enchem e amadurece o grão, se inclinam e dobram humildemente. Assim esses homens, depois de tudo terem experimentado, sondado e nada haverem encontrado nesse amontoado considerável de coisas tão diversas, renunciaram à sua presunção e reconheceram a sua insignificância. [...] Quando perguntaram ao homem mais sábio que já existiu o que ele sabia, ele respondeu que a única coisa que ele sabia era que nada sabia. Sua resposta confirma o que se diz, ou seja, que a mais vasta parcela do que sabemos é menor que a mais diminuta parcela do que ignoramos. Em outras palavras, aquilo que pensamos saber é parte – e parte ínfima – da nossa ignorância. MONTAIGNE (1592). (GIANNETTI, 2008, p. 80.)



## RESUMO

Esta pesquisa trata da ética profissional no âmbito da Biblioteconomia, enfocando especificamente as representações éticas presentes nos discursos de profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas de universidades públicas sediadas em Florianópolis. A ética é tema sempre atual, que remete para as relações das pessoas umas com as outras e abre caminhos para a reflexão acerca do sentido da profissão bibliotecária. Trata-se, ademais, de fator importante na sociedade brasileira, marcada por desigualdades regionais e sociais, que tem na informação um elemento significativo na construção de novos paradigmas. O objetivo de pesquisa é conhecer a origem dos fundamentos éticos e suas manifestações encontradas nos discursos expressos por profissionais bibliotecários em exercício. Para fundamentar conceitualmente esta pesquisa buscou-se, por meio de uma revisão da literatura, um entendimento da temática e do ambiente do estudo. Para a fundamentação teórica, consideram-se adequadas para esta pesquisa, duas vertentes que se complementam no estudo do desenvolvimento dos indivíduos em sociedade e da representação acerca dos fenômenos que os cercam. Essas vertentes, produzidas como teorias da sociedade, são a teoria da construção social da realidade e a teoria das representações sociais. Para entender uma proposição teórica da construção social da realidade foi empregada a teorização de sociologia do conhecimento de Peter Ludwig Berger e Thomas Luckmann, assim como o pensamento referente ao processo social do sociólogo alemão Norbert Elias. E para compreender em que consistem teoricamente as representações sociais, foi utilizada a obra do psicólogo social Serge Moscovici. A pesquisa é qualitativa, do tipo exploratório. A abordagem é fenomenológica compreendendo o interacionismo simbólico. Os instrumentos para a coleta dos dados foram: o questionário, para a caracterização dos participantes, a entrevista para a coleta dos discursos e um caderno para tomada de notas, semelhante a um diário de campo. Para a tabulação dos dados obtidos nas entrevistas foi utilizada a Técnica do Discurso do Sujeito Coletivo formulada por Fernando Lefèvre e Ana Maria Cavalcanti Lefèvre. A elaboração e interpretação do discurso do sujeito coletivo, por meio da organização das ideias contidas em busca de uma síntese do conteúdo encontrado nos discursos dos profissionais bibliotecários entrevistados, possibilitou a apresentação dos resultados desta pesquisa. Esses resultados foram interpretados, tendo como base a fundamentação conceitual e teórica desenvolvida e explanada no *corpus* referencial da dissertação. Desse modo, as representações encontradas no discurso coletivo final valorizam o comportamento ético, mas não sem desacreditar na ocorrência comum de tal comportamento. Também é averiguado o despreparo filosófico e sociológico no processo de formação escolar básica e profissional dos bibliotecários investigados, embora o nível de instrução destes seja significativo. O valor atribuído ao impacto da profissão na sociedade é baixo. Essas representações se encontram ancoradas no processo de construção social e a ética é quase sempre entendida com fundamento utilitarista e deontológico.

**Palavras-chave:** Ética profissional. Bibliotecas universitárias - Ética. Representação social - Ética. Representação profissional - Ética.



## RESUMEN\*

Esta investigación trata de la ética profesional en el ámbito de la Bibliotecología, enfocando específicamente las representaciones éticas presentes en los discursos de profesionales bibliotecarios actuantes en bibliotecas de universidades públicas con sedes en Florianópolis. La ética siempre es tema actual, que remite para las relaciones de las personas, unas con las otras, y abre caminos para la reflexión acerca del sentido de la profesión bibliotecaria. Se trata, además, de factor importante en la sociedad brasileña, marcada por desigualdades regionales y sociales, que tienen en la información, un elemento significativo en la construcción de nuevos paradigmas. Por medio de este estudio, se ha objetivado el conocimiento del origen de los fundamentos éticos y sus manifestaciones encontradas en los discursos expresos por profesionales bibliotecarios en ejercicio. Para fundamentar conceptualmente esta investigación, se ha buscado, por medio de una revisión de la literatura, un entendimiento de la temática y del ambiente del estudio. Para la fundamentación teórica, se consideran adecuadas para esta investigación, dos vertientes que se complementan en el estudio del desarrollo de los individuos en sociedad y de la representación acerca de los fenómenos que los rodean. Esas vertientes, producidas como teorías de la sociedad, son la teoría de la construcción social de la realidad y la teoría de las representaciones sociales. Para entender una proposición teórica de la construcción social de la realidad, fue utilizada la teorización de sociología del conocimiento de Peter Ludwig Berger y Thomas Luckmann, bien como el pensamiento referente al proceso social del sociólogo alemán Norber Elias. Y para comprender en que consisten teóricamente las representaciones sociales, ha sido utilizada la obra del psicólogo social Serge Moscovici. La investigación es cualitativa, del tipo exploratorio. El abordaje es fenomenológico, comprendiendo el interaccionismo simbólico. Los instrumentos para la colecta de los datos fueron: el cuestionario, para la caracterización de los participantes, la encuesta para la colecta de los discursos y un cuaderno para los apuntes, semejante a un diario de campo. Para la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas ha sido utilizada la Técnica Discurso del Sujeto Colectivo formulada por Fernando Lefèvre y Ana Maria Cavalcanti Lefèvre. Los resultados han sido interpretados, teniendo como base la fundamentación conceptual y teórica desarrollada y explanada en el *corpus* referencial de la disertación. De ese modo, las representaciones encontradas en el discurso colectivo final valoran el comportamiento ético, pero no sin descreer en la ocurrencia común de tal comportamiento. También es representada la falta de preparación filosófica y sociológica en el proceso de formación escolar básica y profesional de los bibliotecarios investigados, aunque el nivel de instrucción de los mismos sea significativo. El valor atribuido al impacto de la profesión en la sociedad es bajo. Esas representaciones se encuentran ancladas en el proceso de construcción social y la ética es casi siempre entendida con fundamento utilitarista y deontológico.

**Palabras-clave:** Ética profesional. Bibliotecas universitarias – Ética. Representación social – Ética. Representación profesional – Ética.

---

\* Tradução por André Luiz dos Santos.



## ABSTRACT\*

This research is about professional ethics in the field of Librarianship. Thus our focus here is the ethical representations in library professionals' discourse, more specifically the ones who work at public universities in Florianópolis. Ethics is always a current topic that refers to interpersonal relationship and gives light to think about the meaning of library profession. Besides, this is an important factor in Brazilian society that is constituted by regional and social inequality. In this context, information is a meaningful element in the construction of new paradigms. The objective of this study is to know the origins of ethical foundations as well as its manifestations in library professionals' discourse. A literature revision was developed in order to conceptually justify this research and to understand the subject-matter as well as the environment of the study. That is why two different but complementary theories were adopted in this study. These theories are about the development of subjects in society and the representation of the environment. They can be named as i) theory of social construction of reality and ii) theory of social representations. In order to comprehend the first point of view, we used Peter Ludwig Berger and Thomas Luckmann theory of sociology of knowledge as well as Norbert Elias ideas about social process. To understand the second one we studied Serge Moscovici's work. Our research is qualitative, its approach is phenomenological and encompasses symbolic interactionism. The instruments used in collecting data were: a questionnaire to characterize participants' profile, an interview to collect the discourse of these participants and a notebook similar to a field notebook. To tabulate data we used a technique elaborated by Fernando Lefèvre and Ana Maria Cavalcanti Lefèvre which is called Discourse of the Collective Subject (DCS). The final results were achieved by the elaboration and interpretation of the DCS as well as by the systematization of ideas and contents found in the discourse of library professionals. These results were interpreted based on the conceptual and theoretical analyses developed and explained on the dissertation referential *corpus*. Thus, the representations found in the final collective discourse valorize the ethical behavior although they don't believe in the actual occurrence of this behavior. We also showed that the analyzed professionals had lack in philosophical and sociological prepare during elementary school even though they had a good instruction level. The value assign to the impact of this profession in society is low. These representations are based in the process of social construction and ethics is almost always understood as a utilitarian end deontology basis.

**Keywords:** Professional ethics. University libraries – Ethics. Social representation – Ethics. Professional representation - Ethics.

---

\* Tradução por Fernanda Cizescki.





## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	1
1.1 Justificativa e delimitação do problema .....	2
1.2 Objetivos .....	4
1.2.1 <i>Objetivo geral</i> .....	4
1.2.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	4
2 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO .....	5
2.1 Fundamentação conceitual da temática da pesquisa: ética, moral, deontologia.....	5
2.1.1 <i>Ética e moral: conceitos e distinções</i> .....	5
2.1.2 <i>Deontologia: origem, uso e desenvolvimento do conceito</i> .....	10
2.1.3 <i>A ética no decorrer da história: algumas doutrinas</i> .....	15
2.2 Fundamentação conceitual do ambiente da pesquisa: bibliotecas universitárias e o profissional inserido nesse contexto.....	23
2.2.1 <i>Ambiente universitário: breve síntese do seu desenvolvimento</i> ...	23
2.2.2 <i>Contexto universitário brasileiro e ênfase para a UFSC e a UDESC</i> .....	29
2.2.3 <i>Bibliotecas universitárias da UFSC e da UDESC e o profissional inserido nesse ambiente</i> .....	35
2.2.4 <i>O profissional bibliotecário: profissão e identidade</i> .....	38
2.3 Fundamentação teórica.....	43
2.3.1 <i>Construção social da realidade</i> .....	43
2.3.2 <i>Representações sociais</i> .....	50
2.4 Fundamentação metodológica.....	59
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS EMPREGADOS .....	63
3.1 Instrumentos e procedimentos da coleta de dados.....	63
3.2 Ambiente e participantes da pesquisa .....	67
3.3 Técnica de tratamento dos dados.....	68
3.4 Interpretação e apresentação dos resultados.....	71
3.5 Pré-teste.....	72
3.6 Procedimentos éticos.....	72
4 RESULTADOS OBTIDOS: DISCURSO FINAL DO SUJEITO COLETIVO.....	75
5 INTERPRETAÇÕES DO DISCURSO FINAL DO SUJEITO COLETIVO.....	81
5.1 Uma reflexão sobre a ética ampla, de fundo pessoal.....	81
5.2 Uma reflexão sobre a ética profissional bibliotecária aplicada e ambientada no meio universitário .....	85
5.3 Uma reflexão sobre as representações de ética e suas ancoragens utilitaristas e deontológicas encontradas no DSC final .....	88

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	91
REFERÊNCIAS.....	93
APÊNDICE A – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	103
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO.....	105
APÊNDICE C – ROTEIRO PARA ENTREVISTA.....	109
APÊNDICE D – INSTRUMENTOS DE ANÁLISE DE DISCURSO (IAD).....	111
APÊNDICE E – QUESTIONÁRIOS: DADOS TABULADOS.....	113
APÊNDICE F – ENTREVISTAS COLETADAS, EDITADAS E TRANSCRITAS.....	117
APÊNDICE G - DIÁRIO DE CAMPO.....	165
APÊNDICE H – APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS I.....	171
APÊNDICE I – APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS II.....	201
APÊNDICE J – MATERIAL DO PRÉ-TESTE TRATADO.....	213
ANEXO A – CARTA DE APRESENTAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE DADOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE PESQUISA DE MESTRADO.....	241
ANEXO B – TERMOS DE ACEITE DAS INSTITUIÇÕES.....	243

## 1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa aborda a ética profissional no âmbito da Biblioteconomia, enfocando especificamente as representações éticas presentes nos discursos de profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas de universidades públicas sediadas em Florianópolis.

Sabe-se que na primeira década deste século acentua-se a discussão de uma temática mais ampla a respeito da chamada sociedade da informação ou sociedade do conhecimento. As facilidades oferecidas pelos recursos de informação e comunicação associadas com a informática viabilizaram novas estratégias de acesso ao conhecimento. Mas não apenas isso, estas transformações apresentam também uma profunda influência nas normas, princípios e valores que norteiam a vida social dos indivíduos, bem como dos profissionais bibliotecários e dos usuários de bibliotecas universitárias. Destaca-se neste estudo a postura profissional, que também é decorrente do contexto atual da sociedade e das novas tecnologias em desenvolvimento contínuo. Igualmente, destaca-se a postura de tais profissionais para resolver problemas decorrentes do avanço tecnológico.

Essa conjuntura social condiz com a atual dificuldade em encontrar respostas morais para os novos e vertiginosos desafios decorrentes dos sistemas e tecnologias da informação. Em função disso, a discussão desses temas e problemas relacionados à ética é cada vez mais urgente, tornando-se recentemente interesse temático para eventos e reunião de trabalhos em forma de coletâneas. Exemplifica esse interesse tanto o primeiro Simpósio Brasileiro de Ética da Informação, realizado na Universidade Federal da Paraíba em março de 2010, tratando do tema: “Conceitos, abordagens e aplicações da ética da informação”, com a participação de intelectuais ligados a instituições nacionais e internacionais, quanto a coletânea “A Ética na sociedade na Área da Informação e da Atuação Profissional” publicada pelo Conselho Federal de Biblioteconomia, em 2009. Outra iniciativa, tomada pelo Conselho Federal de Biblioteconomia, por meio da Comissão de Ética Profissional, foi o lançamento em 2009 da segunda edição da “Bibliografia sobre Ética: fundamentos e ética profissional do bibliotecário: 2006-2008” que disponibilizou para a comunidade bibliotecária e acadêmica um total de 872 referências de materiais bibliográficos disponíveis nos acervos de 26 instituições brasileiras.

Esses são alguns exemplos de oportunidades que têm surgido recentemente para viabilizar o debate e a socialização do pensamento científico sobre todas as vertentes da ética no campo da Ciência da

Informação no Brasil, destacando-se aqui, a ética profissional bibliotecária.

Essas afirmações se dão porque a ética é tema sempre atual, que remete para as relações das pessoas umas com as outras e abre caminhos para a reflexão acerca do sentido da profissão bibliotecária. Trata-se, ademais, de fator importante na sociedade brasileira, marcada por desigualdades regionais e sociais, que tem na informação um elemento importante na construção de novos paradigmas.

### 1.1 Justificativa e delimitação do problema

O principal motivo da escolha do tema ética profissional para esta pesquisa, em continuação aos estudos já realizados sobre a temática em questão,<sup>\*</sup> diz respeito aos poucos trabalhos publicados sobre o tema. Embora se perceba um recente aumento do interesse nas discussões sobre ética na Ciência da Informação brasileira, pode-se dizer que há uma carência de trabalhos publicados nesta área, indicando a necessidade, portanto, de serem desenvolvidos novos estudos, projetos e pesquisas sobre o temário.

A relevância da temática abordada para este estudo também pode ser considerada um motivo norteador do mesmo. Ética profissional é um tema que tem merecido atenção em muitos setores da gestão social. Por sua característica de orientação às ações profissionais, direta ou indiretamente, a ética faz parte das preocupações imediatas do atender bem e com qualidade que se insere no cotidiano dos profissionais da informação, dentre os quais está o bibliotecário. Para melhor exemplificar tal relevância Souza (2002, p. 132) discorre sobre a disciplina que aborda esta temática. Tal disciplina está presente na grade

---

<sup>\*</sup> Dois períodos sucessivos de pesquisa 2007-2009, no Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico e Trabalho de Conclusão de Curso realizado na Universidade Federal de Santa Catarina - 2009. Estas pesquisas desenvolvidas sob orientação do professor Francisco das Chagas de Souza abordaram os seguintes temas: a Ética, a Moral e a Deontologia Profissional como objeto de interesse da produção científica brasileira de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Na primeira etapa, de 2007 a 2008, foram estudados determinados periódicos científicos brasileiros; na segunda etapa, foram abordados os anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. No Trabalho de Conclusão de Curso foi feita uma análise comparativa entre a produção científica brasileira e espanhola sobre ética em Ciência da Informação.

curricular do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Destaca-se o fato de que os estudantes do Curso, que são usuários de biblioteca universitária e que em breve serão os novos bibliotecários, devem ter “a noção precisa do alcance social do seu trabalho, tanto no âmbito restrito de sua categoria profissional quanto no âmbito mais amplo das comunidades onde atua”. Dessa forma, sua atuação como cidadão e como elemento que contribuirá para a formação da cidadania é fundamental. De nada adianta gerir e tratar a informação se ela não está voltada para objetivos coerentes com a realidade social em que se insere. Nesse contexto, reconhecer e analisar as questões éticas é de extrema relevância.

Assim, com o intuito de delimitar o problema de pesquisa, foram considerados os fenômenos que ocorrem no dia-a-dia das práticas de trabalho, ao exigir dos profissionais e de seus coletivos a definição de posturas de interação social, levando ao uso e interpretação de fundamentos filosóficos e científicos sobre a ética, a moral e a deontologia profissional. Por isso, esta pesquisa parte da consideração de que há fundamentos que podem estar presentes nos discursos dos profissionais bibliotecários.

Para examinar isso foram selecionadas bibliotecas de universidades públicas, especificamente as bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina e da Universidade do Estado de Santa Catarina (BU/UFSC e BU/UDESC). Esta seleção se deu pela relevância das duas universidades no Estado, bem como por estarem situadas na capital de Santa Catarina. Pois Florianópolis, além de ser reconhecida como um pólo turístico com grande fluxo de pessoas e de culturas de todo o mundo, também é caracterizada como uma cidade universitária. A conjuntura dessas duas universidades forma o ambiente ideal para o desenvolvimento da pesquisa.

É diante desse contexto que a proposta deste estudo traz presente uma preocupação em olhar mais atentamente para as ações dos profissionais que atuam em bibliotecas universitárias e os códigos deontológicos que prescrevem a conduta desses bibliotecários. A noção de ética expressa por esses profissionais pode gerar subsídios para reflexões em torno do que significa ser ético, agir eticamente numa biblioteca universitária, considerando o papel social dessa profissão quando desempenhada em um ambiente de convivência onde se dão relações sociais e humanas.

A amplitude da problemática apresentada se dá pela dimensão do temário que engloba ética, moral e deontologia profissional no ambiente universitário. Deste conjunto surgem questões referentes à condição de

ser profissional bibliotecário inserido em um sistema ocupacional: as relações interpessoais que se dão no ambiente da biblioteca universitária; o papel desta instituição no ambiente de ensino, pesquisa e extensão, bem como, da informação, elemento vital nesse cenário. Essas questões refletem a abrangência de uma discussão que procura focar os princípios que regem as condutas em bibliotecas universitárias, assim como, de que forma esses princípios são formulados, discutidos e implementados.

Com isso, foram determinados os objetivos para nortear a pesquisa, conforme se encontram apresentados nos próximos tópicos.

## 1.2 Objetivos

Conforme a introdução, as justificativas e o entendimento da necessidade em se discutir o tema proposto, foram definidos os objetivos da pesquisa.

### *1.2.1 Objetivo geral*

Conhecer as representações de ética profissional e suas ancoragens expressas nos discursos dos profissionais bibliotecários atuantes nas bibliotecas centrais da Universidade Federal de Santa Catarina e da Universidade do Estado de Santa Catarina.

### *1.2.2 Objetivos específicos*

- a) Levantar as representações da ética expressas nos discursos de bibliotecários;
- b) Resgatar manifestações de bibliotecários sobre as suas próprias práticas éticas;
- c) Resgatar manifestações de bibliotecários sobre os requisitos de conhecimento para uma conduta ética;
- d) Identificar o valor que os profissionais atribuem à conduta ética;
- e) Identificar o valor social que os profissionais atribuem ao impacto do seu trabalho.

## 2 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

A ética, a moral e a deontologia formam o tripé temático desta pesquisa. O ambiente abordado abrange a universidade, mais especificamente a universidade pública e, a partir desta, a biblioteca universitária. A questão norteadora deste trabalho, portanto, diz respeito à conduta profissional dos bibliotecários atuantes neste tipo de unidade informacional.

Para fundamentar conceitualmente e teoricamente esta pesquisa buscou-se, por meio de um referencial com base em parte da literatura disponível, um entendimento da temática e do ambiente do estudo, bem como um entendimento da teoria da construção social da realidade e da teoria das representações sociais, além de uma fundamentação metodológica, conforme expostos nas subseções apresentadas a seguir.

### 2.1 Fundamentação conceitual da temática da pesquisa: ética, moral, deontologia

Considerando que o objeto de estudo diz respeito a um tema complexo na atualidade, tem-se aqui três termos que determinam a temática deste estudo: ética, moral e deontologia. E é para melhor apreendê-la nesta etapa inicial, de fundamentação, que se expõe a seguir uma análise do que a literatura apresenta sobre a temática em questão.

#### 2.1.1 *Ética e moral: conceitos e distinções*

A palavra “Ética” provém do grego *Ethos*, que segundo Adolfo Sánchez Vázquez (1996), significa “modo de ser” ou “caráter” enquanto forma de vida também adquirida ou conquistada pelo homem. Por outro lado, a palavra “Moral” vem do latim *Mos* que significa costume. Conforme Vázquez (1996) esse costume é resultado do valor dado as atitudes dos indivíduos; esse valor é conferido pelo homem na relação de uns com os outros. A moral se refere, assim, ao comportamento adquirido ou modo de ser conquistado pelo homem. Portanto, originariamente, *Ethos* e *Mos*, “caráter” e “costume”, assentam-se num modo de comportamento que não corresponde a uma disposição natural, mas que é adquirido ou conquistado por hábito.

Várias definições de ética, moral e deontologia foram apresentadas ao longo dos tempos, Silva (2010) faz uma explanação abrangendo os três termos:

[...] a **Ética** trata/estuda o que é bom para o indivíduo e para a sociedade, tendo em vista qual a natureza dos deveres na interação pessoa e sociedade; a **Moral** é o conjunto de normas, princípios, preceitos, costumes e valores que guiam a conduta do indivíduo dentro do seu grupo social. A Moral é normativa, enquanto a Ética é teórica, procurando explicar e justificar os costumes de uma sociedade, bem como ajudar na resolução dos seus dilemas mais comuns. E, se é possível distinguir Ética de Moral, mais fácil e necessário se torna distingui-la da lei, embora esta tenha por base, natural e frequentemente, princípios éticos. Decorre, desta distinção, outra, que é subseqüente: Ética não é **deontologia** e muito menos código deontológico, mas este será tanto melhor e oportuno, quanto mais e fundas raízes tiver na Ética. (p. 108, grifo nosso).

Na perspectiva de Santos (2010) ética consiste em um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade e permite um equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando que ninguém saia prejudicado. Neste sentido, a ética, embora não possa ser confundida com as leis, está relacionada com o sentimento de justiça social. A ética é construída por uma sociedade com base nos valores históricos e culturais. Do ponto de vista da Filosofia, a Ética é uma ciência que estuda os valores e princípios morais de uma sociedade e seus grupos. Cada sociedade e cada grupo possuem seus próprios códigos de ética.

Já em 1887, em uma abordagem sociológica, Durkheim (2006)\* se preocupava com o estudo da moral. Segundo o autor, não se pode construir uma moral completa e impô-la à realidade, sendo necessário, antes de qualquer coisa, entendê-la em suas múltiplas relações com os inúmeros fatos que lhe definem a forma e que ela, por fim, regula. Assim, na visão durkheimiana a moral não é uma ciência aplicada nem derivada, é uma ciência autônoma, uma ciência social que existe paralelamente e no meio das outras, sendo as ideias morais o produto da evolução.

---

\* Esta obra é originalmente um artigo resultante do período em que Durkheim esteve na Alemanha em contato com a filosofia e as ciências sociais que então ali se desenvolviam. Foi publicado em 1887, no vol. XXIV da Revue Philosophique.



Em conclusão de seus estudos publicados em 1887, Durkheim afirma o seguinte:

[...] nossas crenças morais são produto de uma longa evolução, que são o resultado de uma sucessão infinda de passos cautelosos, trabalho duro, fracassos e toda sorte de experiência. Nem sempre é possível perceber as causas que explicam nossas crenças morais, porque suas origens são muito distantes e complexas. Portanto, devemos tratá-las com respeito, pois sabemos que a humanidade, depois de tanto sofrimento e trabalho, não encontrou nada melhor [...] Sem dúvida, chegará o dia em que a ciência da moral terá avançado tanto que a teoria será capaz de regular a prática [...] (2006, p. 155).

E neste sentido, os resultados dos estudos etnográficos realizados por Elias e Scotson (2000), em três anos de trabalho de campo em uma cidadezinha do interior da Inglaterra, corroboram com Durkheim, quando afirmam que “o senso de valor dos seres humanos modifica-se de acordo com suas condições mutáveis de vida, e, como parte dessas condições, de acordo com os progressos do saber humano.” (ELIAS; SCOTSON, 2000, p.193).

Os atos voluntários dos indivíduos que afetam outros indivíduos ou grupos de indivíduos correspondem à moral, a forma com a qual o indivíduo age. (VÁZQUEZ, 1996.)

Para conceituar tais termos, Leonardo Boff em “Ética e moral”, apresenta a seguinte forma:

A ética é parte da filosofia. Considera concepções de fundo acerca da vida, do universo, do ser humano e de seu destino, estatui princípios e valores que orientam pessoas e sociedades. Uma pessoa é ética quando se orienta por princípios e convicções. Dizemos, então, que tem caráter e boa índole. A moral é parte da vida concreta. Trata da prática real das pessoas que se expressam por costumes, hábitos e valores culturalmente estabelecidos. Uma pessoa é moral quando age em conformidade com os costumes e valores consagrados. Estes podem, eventualmente, ser questionados pela ética. Uma pessoa pode ser moral (segue os costumes até por conveniência) mas não necessariamente ética (obedece a convicções e princípios) [...] (2003, p. 37, grifo do autor).

Segundo Souza (2002), a ética está relacionada ao perceber-se e sentir-se com relação ao outro ser; em uma noção de existência humana que situa o homem como o conhecimento ou consciência de si próprio, através do viver e do conviver, quando se realiza a construção de equilíbrio, resultante de luta e cooperação. Assim também surge, em meio a este contexto, a questão do “obrigar-se”, considerando o fato de que prometer cumprir e cumprir os pactos acordados está na base do conviver.

Os problemas éticos caracterizam-se pela sua generalidade e isto os distingue dos problemas morais da vida cotidiana, que são os que se apresentam nas situações concretas; assim, conforme Vázquez (1996), a moral se resume como o modo de regular as ações entre os indivíduos e entre estes e a comunidade. Além disso, a moral pode ser considerada como um fato histórico; um aspecto da realidade humana mutável com o tempo, uma vez que a consciência moral começa a se definir quando os indivíduos começam a identificar os sentimentos de culpa, de vergonha que acompanham o reconhecimento de que determinado comportamento não foi como deveria ser. E estes sentimentos revelam também, juntamente com uma insatisfação particular, a compreensão de que se deveria operar de outra maneira quando se podia fazê-lo.

Assim, a consciência moral é produto de um longo processo de desenvolvimento da humanidade. Desta forma, Vázquez (1996) afirma que se os seres humanos não precisassem uns dos outros, o conceito de moral mudaria. Para este autor, uma nova moral, verdadeiramente

humana, implicaria numa mudança de atitude diante do trabalho, num desenvolvimento do espírito coletivista, na eliminação do espírito de posse, do individualismo, e do racismo, pois considera que somente os indivíduos ou os grupos sociais que realizam determinados atos de uma maneira consciente e livre, podendo optar entre várias possibilidades, podem ser julgados moralmente.

Vázquez (1996) distingue que a ética é o pensamento filosófico acerca do comportamento moral do homem, dos problemas morais e dos juízos morais; enquanto a moral é o conjunto de normas, princípios e valores, aceitos ou descobertos de forma livre e consciente, que regulam o comportamento individual dos homens. O autor define ética como o estudo da “conduta ideal”, esta decorrente de um conceito mais amplo, o de “homem ideal”. Sua utilidade mais presente consiste em ditar as qualidades das ações humanas, definindo-as como boas ou ruins, tendo como norte a razão da felicidade “o soberano bem”. Para Vázquez (1996) a Ética é uma ciência que estuda os valores e virtudes do homem, estabelecendo um conjunto de regras de conduta e de postura a serem observadas para que o convívio em sociedade se dê de forma ordenada e justa.

Neste sentido encontra-se uma reflexão de Eco que o leva a dizer:

**A dimensão ética começa quando entra em cena o outro.** Toda lei, moral ou jurídica, regula relações interpessoais, inclusive aquelas com um Outro que a impõe. [...] Assim como ensinam mesmo as mais laicas entre as ciências, é o outro, é seu olhar, que nos define e nos forma. Nós (assim como não conseguimos viver sem comer ou sem dormir) não conseguimos compreender quem somos sem o olhar e a resposta do outro. [!] (ECO; MARTINI, 2000, p. 83, grifo nosso.)

Na obra intitulada “Em que crêem os que não crêem?”, o Cardeal Martini apresenta o seu desejo de que a sociedade atual, incluindo os crentes e os não crentes, se torne uma sociedade mais voltada para o bem, uma sociedade mais ética, mesmo sem entender (apenas sem entender e não sem acreditar) em como um ateu o pudesse ser:

Certamente, eu gostaria muito que todos os homens e as mulheres deste mundo, mesmo aqueles que não crêm em Deus, tivessem claros fundamentos éticos para operar com retidão e agissem em conformidade com eles. Estou convencido também de que existem não poucas pessoas que agem com retidão, pelo menos nas circunstâncias ordinárias da vida, sem fazer referência a um fundamento religioso da existência humana. Sei igualmente que existem pessoas que, mesmo sem acreditar em um Deus pessoal, chegaram a dar a própria vida para não se desviarem de suas convicções morais. Mas não consigo compreender que justificativa última dão para o seu agir. (ECO; MARTINI, 2000, p.70).

Nesta mesma obra e em resposta ao Cardeal, Eco diz o seguinte:

[...] parece-me evidente que uma pessoa que nunca teve a experiência da transcendência, ou perdeu-a, pode dar um sentido à própria vida e à própria morte, pode sentir-se confortado só com o **amor pelos outros**, com a tentativa de **garantir a alguém uma vida vivível** [...] (ECO; MARTINI, 2000, p.85, grifo nosso).

Para Boff (2003) o que deve haver é a luta cotidiana de quem com consciência e responsabilidade se esforça por melhorar a sociedade onde vive. De quem se esforça por ser ético em cada minuto do seu dia. Difundir estas ideias é um esforço que deve ser comum, no projeto que deve ser geral, de melhorar o campo da conversação; do diálogo e do pensamento qualificado e cuidadoso que possa dar mais luz ao que pode ser feito dentro deste mundo.

### *2.1.2 Deontologia: origem, uso e desenvolvimento do conceito*

Deontologia é uma palavra de raiz grega que significa “a Ciência dos Tratados”, é um termo que se refere ao ramo da ética cujo objeto de estudo é o fundamento do dever, além das normas morais (VÁZQUEZ, 1996). Desta forma, pode-se definir a deontologia como o conhecimento dos deveres, tendo por base os juízos de aprovação ou desaprovação, do correto, do incorreto ou condenável, do bem ou do mal; tendo em conta o ajuizamento real por parte da sociedade. Vázquez (1996) define

resumidamente a Deontologia como um conjunto de regras e princípios que regem a conduta de um profissional, uma ciência que estuda os deveres de uma determinada profissão.

Conforme definição de Abbagnano, Deontologia é um:

Termo criado por Jeremy Bentham (D. ou Ciência da Moralidade, publicação póstuma de 1834) para designar uma ciência do "conveniente", ou seja, uma moral fundada na tendência a perseguir o prazer e fugir da dor e que, portanto, não lance mão de apelos à consciência, ao dever etc. "A tarefa do deontólogo", diz Bentham, "é ensinar ao homem como dirigir suas emoções de tal modo que as subordine na medida do possível, a seu próprio bem-estar" [...] Muito diferente desse uso é o proposto por Rosmini, que entendeu por "deontológicas" as ciências normativas, ou seja, as que indagam "como deve ser o ente para ser perfeito" [...] O ápice das ciências deontológicas seria a ética (doutrina da justiça). (ABBAGNANO, 2003, p. 240)

A despeito dos deveres profissionais ou da deontologia, Souza (2009) esclarece como o termo deontologia adquiriu o sentido de representar os deveres que são assumidos pelas pessoas ao exercerem papéis ou atribuições profissionais. Segundo o autor, isso se deu a partir da necessidade das pessoas, no exercício dos papéis profissionais, de assumirem compromissos de como se portar na condição de produtores de determinadas ações. Fazendo um resgate histórico da origem do termo, destaca-se que:

No ambiente Grego, onde o termo teve origem há mais de 2.600 anos, como *déon*, este possuía o sentido de dever ou obrigação. Dever que significava a representação do mútuo compromisso das pessoas de conduzirem-se no sentido de construir uma vida honrada. (SOUZA, 2009, p. 135, grifo do autor).

Ao se tratar de moral profissional, fundamentando-se em Durkheim, Souza (2009) considera que há tantas morais quantas profissões diferentes, sendo que cada indivíduo só exerce uma profissão. Neste sentido diferentes morais se aplicam a grupos de indivíduos

totalmente diferentes. Desta forma, cada moral profissional é obra do grupo profissional, e ela será o que é esse grupo.

Assim, a noção do dever profissional se mantém até o momento presente e, portanto, conforme Souza (2009) é necessário reconhecer que se trata de um traço fenomênico estruturante da vida social, de uma realidade construída pelos grupos humanos. A deontologia é um instrumento socialmente construído para configurar as estratégias e estabelecer as normas de conduta profissional também na profissão de bibliotecário. O grupo bibliotecário pode se distinguir por seus valores em ambientes diferentes, de acordo com a ordem política da sociedade onde esteja inserido.

Uma deontologia profissional nunca está completamente estabelecida, a deontologia de uma profissão deverá responder às circunstâncias atuais, contemporâneas à ordem social desse tempo e lugar. Tornando-se questionável, portanto, a existência de códigos de ética que não sejam coerentes em forma e conteúdo com os valores humanos e políticos de uma comunidade (SOUZA, 2009).

Atualmente a maioria das profissões tem o seu próprio Código de Ética Profissional, que é um conjunto de normas de cumprimento obrigatório, derivado da ética, frequentemente incorporado à lei pública, sendo que o seu não cumprimento pode resultar em sanções executadas pela sociedade profissional, como censura pública e suspensão temporária ou definitiva do direito de exercer a profissão. Quanto à Biblioteconomia, Rasche (2005) afirma que a profissão do bibliotecário é fundamentada, já nos primórdios da formação, em um Código de Ética, a chamada deontologia. O trabalhador da área precisa ser especializado, pois a exigência por parte da sociedade é grande e a qualificação devida é, portanto, indispensável.

Por tudo isso que a denominação: “Ética”, não seria o termo apropriado para aplicar-se à regulação da conduta profissional, pois, de acordo com Souza (2002), é a deontologia profissional que atribui ao profissional uma identidade que o separa de toda a humanidade e de todos os outros “agrupamentos profissionais”. Ou seja, estes grupos se afirmam pela negação e exclusão dos demais, ficando com o princípio da igualdade restrito em seus próprios agrupamentos. Desta forma:

[...] toda a **orientação voltada a guiar bem a conduta profissional não é uma ética mas uma deontologia**, sendo, aí sim, a tradução de princípios de busca de igualdade como orientadores da conduta dos profissionais que compõem, como membros, suas categorias. (SOUZA, 2002, p. 132, grifo nosso).

Ao destacar a relevância da deontologia profissional no âmbito da Biblioteconomia, Bustamante Rodríguez e Padiál León (2003) corroboram com essa discussão, afirmando que através da deontologia o profissional bibliotecário pode estabelecer um conjunto de critérios e pautas de comportamento eficazes que lhe auxilie e lhe permita a prestação de serviços de qualidade; inclusive no que diz respeito ao cumprimento do compromisso social que faz parte da sua profissão. Portanto, no desenvolvimento de suas funções, o profissional da informação desenvolve determinados valores éticos com o propósito de assegurar o direito do usuário de ter livre acesso à informação.

Neste sentido, os autores explicam:

La ética moderna utiliza el término deontología para aplicarlo a la vida profesional, tomando esta como el conjunto de deberes, derechos y principios consensuados para una profesión. Así la deontología profesional se ocupa de los deberes y obligaciones exigibles a todos los que ejercen una misma profesión y facilita la formulación de un conjunto de normas y códigos que permiten aunar las actuaciones con un sentido ético para dicha profesión. (BUSTAMANTE RODRÍGUEZ; PADIAL LEÓN, 2003, p.38).

Souza (2002, p.132) complementa, ainda: “O princípio ético permitirá que os próprios membros de uma profissão se auto-regulem de uma maneira que todos trabalhem no sentido de promover sua particular felicidade profissional e pessoal”.

A deontologia consiste no comportamento ético, considerando os fundamentos e orientações normativas ao exercício profissional. Neste sentido destaca-se, ainda, a importância de atualização dos códigos deontológicos, ou seja, de uma revisão de seu conteúdo de acordo com as transformações sociais e profissionais.

Desta forma, Gomes (2009, p. 147) também entende a ética como uma ciência da conduta historicamente orientada pela Igreja e, posteriormente, pela razão:

Historicamente a ética sempre foi debatida e orientada pelas religiões e pelo exercício da razão. Mais precisamente, no séc. VI a.C., período marcado pela Filosofia como o da “razão crítica”, os códigos éticos universais adquiriram contornos mais evidentes e como esforço de autorreflexão da sociedade humana emergiram as teses de grandes filósofos como Sócrates, Platão, Aristóteles, Santo Agostinho, Santo Tomás de Aquino, Hobbes, Hume, Hegel, Kant, Bergson, Heidegger, Habermas, entre outros, que enriqueceram o debate acerca da ética. (grifo do autor).

Considerando a ética como uma ciência da conduta, neste caso, da conduta profissional bibliotecária, a autora faz uma abordagem acerca dos fundamentos e das orientações normativas referentes a este profissional.

A aplicação do Código de Ética Profissional do Bibliotecário, segundo Gomes (2009), está constricta à determinação da conduta de pessoas físicas e jurídicas que atuam na área da Biblioteconomia. (Art. 2º, parágrafo único; Art.6º da Resolução CFB 399/93; Art.1º da Resolução CFB 42/2002). Nesse contexto, considera-se infração ética qualquer tipo de transgressão ao Código de Ética, exatamente no que diz respeito ao não cumprimento dos deveres e obrigações do profissional em relação aos seus usuários e clientes, aos seus colegas, em relação à sua categoria profissional e à negociação de seus honorários profissionais. Enfim, o Código de Ética é uma expressão dos compromissos ou deveres profissionais. Abrange as ações proibitivas que buscam disciplinar as práticas bibliotecárias.

O Código de Ética visa o respeito ao usuário; a necessidade de fazer com que o profissional torne-se útil à sociedade e, conseqüentemente, alcance o seu reconhecimento social; a lealdade para com os colegas de profissão; o respeito dos profissionais às ideias, aos trabalhos e às soluções produzidas pelos demais colegas; colaboração no combate ao exercício ilegal da profissão, etc. (GOMES, 2009).

Estas orientações do Código de Ética indicam a existência de um elo importante entre os interesses da categoria profissional e os interesses sociais. De acordo com Gomes (2009) e Souza (2009) isso se



dá por entender-se que a felicidade individual está contemplada na felicidade coletiva porque o indivíduo integra o coletivo. Neste sentido a identidade de qualquer homem se constrói a partir das relações que pôde e pode vir a estabelecer com seu meio, com seus pares e semelhantes humanos.

Assim, é urgente a incorporação consciente de tais princípios ao fazer bibliotecário, para que por meio deles cada membro desse agrupamento profissional construa e fortaleça sua identidade profissional.

### *2.1.3 A ética no decorrer da história: algumas doutrinas*

A história da ética se entrelaça com a história da filosofia na qual se constitui como parte de um ramo, a Filosofia Moral, e é nesta que ela fundamenta-se buscando regular o desenvolvimento cultural da humanidade. A partir dos textos de Aristóteles e Platão, segundo Marcondes (2007), observa-se que, no Ocidente, a Ética inicia-se com Sócrates. Trata-se de uma fase do intelectualismo quando Sócrates concebe que a ação e também a conduta humana depende da razão, considerada como fundamento de todo o conhecimento possível, opondo-se ao experimentalismo. Por essa concepção, é pela razão que se pode conhecer o real e chegar à verdade sobre a essência das coisas.

Para Platão, o indivíduo que age de modo ético é aquele que é capaz de autocontrole, de “governar a si mesmo”. Isso só seria possível com o conhecimento do bem, que é obtido pelo indivíduo por meio de um longo e lento processo de amadurecimento espiritual: “a ascensão da alma”, como descrita no Mito da Caverna, quando o homem sai da escuridão e passa a enxergar todas as verdades do “mundo das ideias perfeitas” (MARCONDES, 2007).

Para Aristóteles a ação correta, do ponto de vista ético, é aquela que deve evitar os extremos, tanto o excesso, quanto a falta, caracterizando-se, assim, pelo equilíbrio ou justa medida. Esta fase corresponde ao *eudemonismo*\* com o que Aristóteles afirma que as ações humanas são realizadas com a finalidade de buscar a felicidade pela prática da virtude e que é a virtude o único caminho que leva o homem ao bem maior, ou seja, a felicidade (MARCONDES, 2007).

No período da ética cristã, de acordo com Marcondes (2007), Santo Agostinho concebeu a doutrina segundo a qual a conduta humana

---

\* *Eudemonismo*: qualquer doutrina que assuma a felicidade como princípio e fundamento da vida moral. (ABBAGNANO, 2003, p.391).

deve pautar-se em ações que permitam ao homem obter a salvação num outro mundo onde se encontra Deus, o criador deste mundo e do homem, um ser pessoal, bom que está em toda parte; um ser que tem todo o poder concebível. Por esta perspectiva ética, o bem a ser atingido pelo homem, a essência da felicidade é contemplar a Deus. Isso depende de sua obediência e sujeição aos mandamentos cristãos que, no mundo terreno, são imperativos, inquestionáveis.

A partir do século XVI, com as Revoluções Religiosas (Reforma Protestante), surgiu no Ocidente uma mais fervorosa observação dos princípios morais cristãos tais como eles estão expressos na Bíblia. Neste período, como aponta Marcondes (2007), também teve início o que viria a ser uma Revolução do Conhecimento. Neste âmbito, destacou-se Copérnico e sua teoria do Heliocentrismo que colocou o Sol como o centro do Sistema Solar, contrariando a então vigente teoria geocêntrica, de plena aceitação da Igreja Católica romana.

E em meio a todas estas mudanças também apareceram novas teorias em contraposição ao conhecimento escolástico, tais como as ideias apresentadas por Descartes, que, segundo Garcia Morente (1980), com o seu discurso do método, colocou em destaque um novo pensamento na era moderna (Racionalismo Cartesiano) ao considerar a razão como o caminho para a verdade. O pensamento de Descartes é revolucionário para uma sociedade feudalista em que ele nasceu onde a influência da Igreja Católica ainda era muito forte e quando ainda não existia uma tradição de "produção de conhecimento científico". Desta forma Descartes viu que os "costumes", a história de um povo, sua tradição "cultural" influenciam na forma como as pessoas pensam, aquilo em que acreditam. (GARCIA MORENTE, 1980)

Nos princípios da Era Moderna, com Kant, mais do que centrar-se na análise das dimensões do dever-ser relativas a cada comunidade e a cada situação em concreto, como na abordagem de Jeremy Bentham apresentada anteriormente, surge a ideia de desenvolver uma teoria geral do dever. Ou seja, de que é preciso evitar os impulsos, apetites, paixões, desejos para se conquistar autonomia ética. Como explica Boff (2003, p. 43) “Os imperativos categóricos como os de Kant permaneceram, infelizmente, abstratos: ‘trate o ser humano sempre como fim, jamais como meio’ e ‘aja de tal maneira que a máxima de sua ação possa valer como norma para todos’”. Neste período a proposição de Kant toma como ponto de partida o “fato” da moralidade, segundo o qual o homem se sente responsável por seus atos e tem a consciência do seu dever, e age para alcançar o bem. Esse bem está em uma boa vontade. Segundo Marchionni (2008) para Kant o bem final estaria na vontade com que se

realiza a ação e esta vontade para chegar ao bem final resultaria de uma ação feita pelo respeito integral ao dever, em cumprimento rigoroso do dever ou a sujeição à lei moral. Para Kant, ao agir segundo essa concepção, todos os homens estariam agindo segundo um princípio universal.

Conforme aponta Lowith (2008), no século XIX Friedrich Hegel apresenta uma nova perspectiva considerando o homem, a cultura e a história e apresentando a ideia, portanto, de que a ética pode ser determinada por relações sociais.

Na contemporaneidade, Nietzsche atribui a origem dos valores éticos, não à razão, mas à emoção. Segundo Lowith (2008), para ele, o homem forte seria aquele que não reprime seus impulsos e desejos. Nesta concepção a conduta humana provém dos sentimentos que cada pessoa possui acerca de uma dada situação. Assim, os preceitos morais são a expressão de emoções pelas quais se tenta convencer os outros a agir de uma dada maneira.

Freud (1972), por sua vez, destaca o inconsciente, a instância psíquica que controla o homem burlando sua consciência para trazer à tona a sexualidade represada e que o “neurotiza”, porém, não afirma dever o homem viver de acordo com suas paixões, apenas buscar equilibrar e conciliar a paixão e a razão. Para Freud (1997), apesar de toda a temática da sublimação e repressão, parece que em toda a sua obra está o intuito de convencer a humanidade de que com a civilização o ser humano não vive bem, mas que, sem ela, viveria de uma forma ainda pior. Assim, diz com todas as letras que, em momento algum, teve a intenção de disseminar a ideia de que o processo civilizador, e tudo que ele implica, é o caminho perfeito e pelo qual o homem não deve ter dúvidas em seguir, pois o levará a um estágio superior do desenvolvimento humano. Mas, por outro lado, aposta todas as suas cartas na civilização, como a única opção a ser seguida. Neste sentido, o discurso freudiano está repleto de argumentos que engrandecem esta ideia. (FREUD, 1997).

No século XX Foucault defendeu a teoria de que a moral não deveria se reduzir a um ato, ou a uma série de atos, conforme uma regra, lei ou valor. Para ele seria preciso que houvesse mais do que a “consciência de si”, ou seja, seria preciso que houvesse a “constituição de si” enquanto “sujeito moral”. Desta forma, o indivíduo deveria aprimorar-se constantemente e de acordo com seu próprio entendimento dos valores éticos. (MARCONDES, 2007)

Atualmente, em uma era em que se fala de globalização, segundo Dupas (2001), não há mais espaço para uma ética voltada para uma

comunidade. Se aposta no individualismo, no consumo, na rapidez de produção. Em lugar da felicidade pura e simples há a obrigação do dever e a ética fundamenta-se em seguir normas. Trata-se da “Ética da Obediência” que impede o homem de pensar e descobrir uma nova maneira de se ver e, assim, encontrar uma saída em relação ao conformismo geral.

Assim, nota-se que no decorrer da história ocidental desenvolveu-se uma gama de teorias éticas conforme revista por vários autores. Desta forma é possível compreender um pouco do processo no qual foi se desenrolando a discussão desta temática e a construção de algumas doutrinas éticas. As discussões sobre estas doutrinas da ética são diversas, porém necessárias:

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 moral. (RASCHE, 2005, p.42)

Ao longo do tempo do pensamento humano, especialmente no ocidente, teorias se desenvolveram fazendo com que a ética ocupasse e continue ocupando estudos e reflexões acadêmicas, o que não poderia ser de maneira diversa, pois, desde a Antiguidade grega até os tempos atuais, a sociedade, cotidianamente, refere-se à ética. Ela sempre esteve presente no dia a dia, no convívio social dos indivíduos e manifesta em várias doutrinas.

Conforme Cremaschi (2000), tendências neor aristotélicas na ética atual, deram origem a Ética Neo-aristotélica que, como doutrina, sustenta as ideias com o discurso racional da interpretação (não necessariamente comprovado pela ciência), mas buscando, também, a verdade racional. Depois da Segunda Guerra Mundial foi retomada a filosofia prática (práxis) de Aristóteles, através de uma linguagem definidora de todo o relacionamento do homem com o mundo, fazendo lembrar, ainda, a ética de Platão (não doutrinária e sim dialética), ou seja, uma Ética que não é imposta. Ela é ensinada de acordo com um processo de auto-reflexão e com o questionamento dos valores relevantes à boa conduta dos homens.

Assim, recuperou-se uma lógica diferente e específica dos saberes práticos, a qual se desenvolve pela argumentação racionalista radical de Platão. Segundo esta, acredita-se que o indivíduo que age de modo ético é o capaz de autocontrole; pela *Phronesis* Aristotélica, (prudência, razão prática), sustenta-se que agir de modo ético consiste num processo de esforço e reflexão para o real desenvolvimento da sabedoria prática.

Outra doutrina que se originou a partir das ideias de Aristóteles foi a nova Ética das Virtudes ou Ética das Tradições Morais de Pesquisa Racional, apresentada por Alasdair Macintyre, que, segundo Carvalho (2000), simboliza o retorno às tradições morais da pesquisa, trazendo novamente, portanto, uma abordagem neonaturalista. Trata-se de uma doutrina na qual há uma lista de virtudes estabelecidas de normas morais e de obediência das mesmas. Macintyre desconfia e critica a hiper-valorização do debate moral na atual sociedade, considerando que a ética tornou-se uma moda que na verdade está em crise. Pois, para ele, os problemas nas teorias contemporâneas são os resquícios da cultura iluminista.

Vale salientar, ainda, alguns autores divergem entre si quando se trata de definir “virtude”. Para Platão, por exemplo:

[...] a virtude não pode ser ensinada; ou já a trazemos conosco ou nada será capaz de incuti-la em nós. [?] Assim, a virtude deve ser inata. [?] Porém, encontra-se adormecida em cada uma das pessoas, e o papel do filósofo consiste exatamente em despertá-la. A doutrina da reminiscência, ou anamnese, é o modo pelo qual o inatismo platônico é explicado neste diálogo. (MARCONDES, 2007, p. 25)

Para Aristóteles a virtude é entendida como um dos objetivos centrais da filosofia. Aristóteles não achava que a virtude pudesse ser inata, mas resultante do hábito.

Para um autor contemporâneo, como Tugendhat (1996, p.251):

[...] uma definição de “virtude moral” que não deveria deixar dúvidas: Uma qualidade de caráter é moralmente boa quando ela (na perspectiva daquele que assim a julga) é louvável. Podemos então distinguir, neste sentido de virtude claramente moral, as outras boas qualidades do caráter, como aquelas que (naturalmente de novo na perspectiva daqueles que assim as avaliam) são favoráveis para a pessoa que as possui.

Outras perspectivas éticas, abordadas a seguir, vêm se constituindo sendo tratadas por alguns autores como novas doutrinas.

Ao analisar profundamente a filosofia de Heidegger, Loparic (2000) propõe a **doutrina da Ética da Finitude**, deixando de lado a visão metafísica das éticas tradicionais, infinitistas. Pois a doutrina ética de Heidegger, diz ele, não visa a eliminação racional dos males que afligem o mundo. Não se tratando, portanto, de uma ética do cuidar das privações dos indivíduos, mas sim, do existir humano. Por outro lado, com a ética da finitude questiona-se a ideia de tratar a dor do ser humano como se fosse uma dor intramundana que pode ser racionalmente eliminada.

A filosofia de Lévinas, considerando o seu pensamento contextualizado no século XX (Duas Guerras Mundiais, abalo da tradição cultural do Ocidente, etc.), destaca a **doutrina da Ética da Alteridade**. Lévinas, conforme Pivatto (2000), não apenas critica e denuncia os abusos da sociedade, como também clama por uma nova ética e um novo modo de vida mais justo e voltado para o bem comum. Assim, propõe o “humanismo do outro homem” deixando de lado o individualismo e a ética filosófica ocidental com suas ideias de disputa, solidão, egoísmo e luta para obter um “lugar ao sol” em meio ao sistema capitalista.

A ética da alteridade como doutrina traz questões tais como a intriga humana, considerando a relação entre “eu e tu” e concentrando-se nos problemas essenciais vividos pelos mortais. Pivatto (2000) demonstra que a doutrina também destaca a questão do peso e solidão de ser, uma vez que caberia a cada ser humano sentir suas próprias emoções e sensações a seu modo subjetivo de ser, de se perceber no mundo e de sentir tudo o que está a sua volta.

Carvalho (2000) apresenta a **doutrina da Ética do Utilitarismo**, que, por sua vez, consiste na promoção da felicidade, do bem-estar dos seres humanos, assim como na diminuição da miséria e do sofrimento.

Parte do pressuposto do *eudemonismo* que entende como principal objetivo humano a busca do prazer e da felicidade. O Utilitarismo também é considerado como uma doutrina ética teleológica por ter um determinado fim ou objetivo, uma ética de cunho socialista que identifica a vida digna de ser vivida sem sofrimentos. Carvalho (2000) destaca que a capacidade de uma pessoa em se colocar em lugar de outra levando em consideração seus gostos, educação etc., denomina-se “empatia imaginativa” e permite as comparações de utilidade, mas ao comparar ela define e, ao definir ela qualifica e, ao qualificar ela dá preferência. Essa doutrina também prevê a extensão dos benefícios para o maior número de pessoas, como quando, por exemplo, em casos de catástrofes e/ou guerras, o sacrifício de alguns for o preço a ser pago para se evitar a morte de inúmeros outros.

Uma doutrina ética mais voltada para as questões sociais é a **Teoria Ético-Política da Justiça**. Essa doutrina, segundo Felipe (2000), trata, fundamentalmente, das funções sociais do Estado e também da busca de princípios para regular a atividade do setor público, assim como para nortear o debate político sobre a justiça. Com isso, visa apontar os reais fatores que devem ser considerados, como por exemplo, as desigualdades sociais. Neste sentido, aborda o direito de liberdade para todos os cidadãos, considerando o princípio da equidade que traduz a exigência de se equilibrar responsabilidades sociais e econômicas na preservação da estrutura básica da sociedade, com melhores salários.

Na **doutrina da Ética do Discurso**, de acordo com Herrero (2000) considera-se que as pessoas pertencem a uma comunidade real de comunicação. O que deixa claro em que consiste a Ética do Discurso e o “lugar de destaque” que ela ocupa na sociedade contemporânea. Os indivíduos compõem uma sociedade de trabalho que, atualmente, vêm acontecer sua “terceira revolução industrial”, com a informatização da sociedade e todas as mudanças decorrentes, tais como: a natureza do capital, do trabalho, a transformação no papel do Estado com a globalização e a necessidade em ter que conciliar o nacional e o internacional; sem falar, ainda, na situação global atual na qual as pessoas convivem em um mundo onde há fome, miséria, tortura e contínua violação da dignidade humana; o crescente desemprego e disparidade na distribuição de renda e riqueza e a ameaça de destruição da humanidade pelo perigo de uma guerra nuclear e pelo desequilíbrio ecológico.

A Ética do Discurso, conforme Herrero (2000) se propõe a abranger dois grandes desafios. O primeiro provém da ciência e da técnica, é a capacidade ou necessidade de fundamentar uma

responsabilidade universal e solidária em um mundo cada vez mais individualista. O segundo desafio ético provém do lado social, o desafio político.

Essa doutrina ética é apresentada como aquela que destaca a linguagem como meio de todo sentido de validade ao considerar que o ato da fala é que demonstra como a comunicação visa, essencial e originalmente, o entendimento mútuo em dois níveis: o nível da intersubjetividade e o nível dos objetos de que se fala. Além disso, também é preciso abordar as liberdades e os direitos do discurso, considerando que todo sujeito argumentante é livre e autônomo para levantar as pretensões que julgar necessárias e convenientes no seu pensar. Deve existir igualdade de direitos na argumentação e a liberdade de expressão numa argumentação sem domínio e sem violência.

Por utilizar-se da racionalidade discursiva, Herrero (2000) aponta a *Ética do Discurso* como uma doutrina que procura dar um sentido humano às realidades que, inegavelmente, fazem parte da vida humana e, portanto, neste sentido, ela mostra um alcance universal e de responsabilidade solidária.

Giacóia Júnior (2000) apresenta o Ensaio de uma **Ética para a Civilização Tecnológica** como uma doutrina ética voltada para as questões da atual civilização tecnológica, na qual se destacam as ideias de dever e de responsabilidade dos homens para com a natureza e para com o futuro das próximas gerações humanas sobre a Terra. Destaca a necessidade de observar as maiores responsabilidades dos seres humanos, pois, atualmente, a ação humana, tecnologicamente potencializada, pode danificar crítica e irreversivelmente a natureza e o próprio homem.

A **Ética da Coerência Dialética**, como o próprio nome explica, tenta dar coerência à dialética, ou seja, dar coerência a discussão ética do desenvolvimento de processos por oposições. Essa doutrina, segundo Cirne-Lima (2000) destaca questões tais como a ecologia, as questões naturalistas e das proposições normativas. Também aborda a necessidade de formular alguns princípios básicos norteadores de regras do que é eticamente certo e errado.

Assim, averiguou-se que as doutrinas contemporâneas da ética continuam a se sustentar na filosofia que se fundamenta no pensamento grego. A evolução que decorre disso apresenta claramente um valor significativo para a centralidade do discurso, para o individualismo e para o utilitarismo. Essas ideias, possivelmente vão se refletir na sociedade e, por extensão nos discursos das profissões constituídas para atendê-la.



## 2.2 Fundamentação conceitual do ambiente da pesquisa: bibliotecas universitárias e o profissional inserido nesse contexto

Da origem e de todo o desenvolvimento histórico das universidades brotaram diversas transformações no ambiente destinado às suas bibliotecas, e assim desencadearam-se formas renovadas de trabalho nesses ambientes, bem como na conduta ética dos profissionais ali atuantes.

Ao tratar da ética profissional neste contexto, é importante esclarecer que além da temática em si, também é fundamental discutir a carga ideológica presente na organização da profissão e na formação do profissional. Além disso, torna-se necessário tratar das relações de poder existentes em torno da profissão, ou seja, as relações dos profissionais com os usuários e com a sociedade, bem como entre os membros que compõem a categoria bibliotecária e suas formas de organização tais como as associações.

Assim, na busca da compreensão deste contexto, estão estruturadas as subseções.

### *2.2.1 Ambiente universitário: breve síntese do seu desenvolvimento*

As universidades sempre se devotaram a propósitos pelo menos parcialmente definidos por forças sociais, quer seja pela glorificação de Deus, treinamento de ministros, preparação dos filhos das classes altas para posições de mando, quer produzindo os profissionais necessários para atender as necessidades sociais. Isso porque a universidade sempre esteve estritamente vinculada com as mudanças culturais, sociais e políticas, ocorridas nas várias situações históricas.

**Universidades foram criadas** por todos os tipos de motivos: para preservar uma velha fé, para granjear prosélitos para uma nova fé, para treinar trabalhadores habilitados, para melhorar o padrão de profissões, para expandir as fronteiras do conhecimento e mesmo **para educar os jovens**. (WOLFF, 1993, p.25, grifo nosso).

Considerando a universidade como uma comunidade mais ou menos autônoma de mestres e alunos reunidos para assegurar o ensino de um determinado número de disciplinas em nível superior de escolarização, Charle e Verger (1996) afirmam que as primeiras

universidades, assim consideradas, surgiram na Europa ocidental no início do século XIII.

A história mostra que se trata de uma criação específica da civilização ocidental, surgida na Itália, na França e na Inglaterra. Segundo os autores tratam-se das universidades de Bolonha, Paris, Oxford e da universidade de medicina de Montpellier. A princípio tratava-se de escolas, numerosas e ativas já existentes no século XII, mas somente no século XIII estas escolas transformaram-se em universidades. Esta renovação escolar não é explicada apenas pelo desenvolvimento do Ocidente, pela renovação econômica, pelo crescimento urbano, pela aceleração das trocas. Conforme Charle e Verger (1996), também deve-se ao fato de a Igreja católica e os poderes leigos e as classes dirigentes terem sentido cada vez mais a necessidade de apelar a letrados competentes para gerir seus negócios, tanto privados quanto públicos.

Em meados de 1230, como explicam Charle e Verger (1996), as universidades ainda eram poucas, mas seu prestígio era considerável. Suas instituições foram, aos poucos, tornando-se mais complexas e os estatutos definitivos datam frequentemente apenas do início do século XIV. Segundo os autores, os séculos XIV e XV marcam uma nova fase na história das universidades medievais. Em 1300, ainda não havia mais do que 12 ou 13 universidades ativas na Europa. Mas o fenômeno mais original desse período foi o aparecimento das primeiras universidades no mundo germânico e na Europa central.

Embora permanecendo oficialmente instituições eclesiásticas, as universidades passaram cada vez mais para o controle das cidades e dos Estados. Sob formas diversas, o controle político tornou-se, assim, opressivo para as universidades. Elas se submeteram de boa vontade, em troca de favores do príncipe, à tarefa de ministrar um ensino ortodoxo, formar as futuras elites locais, contribuir para a ordem social e política estabelecida.

Durante muito tempo deu-se pouca importância às universidades da época moderna (séculos XVI-XVIII). Foi neste período de mutações institucionais que a instituição universitária começou a firmar-se fora da Europa, nas colônias americanas. Charle e Verger (1996) apresentam também o desenvolvimento das universidades na América Latina, onde as mais antigas fundações foram as de São Domingos (1538), a de Lima (1551); instituídas por decreto real e quase sempre controladas por ordens religiosas (Dominicanos e Jesuítas). O ensino se concentrava principalmente em Teologia e Direito Canônico, as universidades da América Latina eram fundações coloniais e missionárias. Vinte delas

foram estabelecidas nas colônias espanholas, nenhuma no Brasil. Na América do Norte, as primeiras universidades, sob a forma de colégios, foram fruto de interesses locais: tratava-se de formar pastores e administradores de que necessitavam as colônias inglesas. Os primeiros colégios foram Harvard (1636), Williamsburg (1693) e Yale (1701).

As universidades de origem medieval serviram de modelos para as novas fundações. Diversas inovações surgiram nas estruturas universitárias, seja pelas novas concepções educativas, seja, precisamente, pelo seu caráter nacional ou regional. Para Wolff (1993), podem-se distinguir universidades protestantes (luteranas, calvinistas ou anglicanas) e universidades católicas. Uma universidade se definia sempre por seu caráter de instituição oficial, fundada ou reconhecida por uma autoridade religiosa ou política.

Uma das características mais importantes da evolução institucional das universidades na época moderna é o controle cada vez mais estrito exercido sobre elas pelos poderes políticos. Charle e Verger (1996) também consideram importante destacar que neste período houve duas ondas principais de reformas universitárias, uma no século XVII, no contexto da emergência geral do Absolutismo de 1636, na Inglaterra. A segunda no século XVIII, sob a marca do despotismo. Estas reformas tiveram como objetivo principal assegurar o controle dos Estados em detrimento dos antigos privilégios de autonomia, mas elas tentaram igualmente restabelecer a regularidade dos cursos e dos exames, além de algumas inovações disciplinares.

O início do século XIX (CHARLE; VERGER, 1996), baseia-se em três elementos: a persistência das características herdadas da época moderna, e da medieval, em inúmeras partes da Europa; o surgimento de modelos divergentes e modernizados de organização universitária na Alemanha e na França; o recrutamento ainda elitista da população estudantil e dos professores e a função antes de tudo profissional do ensino superior. Os estabelecimentos de ensino superior são igualmente, na primeira metade do século XIX, um espaço político decisivo para a emergência dos movimentos nacionais e liberais.

O período entre 1860 e 1940 foi caracterizado pelos historiadores da educação como o da diversificação, da expansão e da profissionalização do ensino superior (WOLFF, 1993). Nessa época o ensino torna-se cada vez mais central para a promoção social dos indivíduos, para a afirmação nacional, para o progresso científico e econômico nacional e internacional, para a formação das elites e, além disso, dos quadros sociais e até para a evolução das relações entre os sexos com o início da feminização dos estudos superiores.

Também é no decorrer deste período que se forma um sistema universitário estadunidense, ligado às grandes transformações do país. A educação, valor central da sociedade estadunidense, encontra nesse empreendimento um novo ponto de aplicação para unificar uma nação, formar as novas elites necessárias a uma sociedade urbana e industrial, afirmar o poderio internacional dos Estados Unidos da América em via de ultrapassar a velha Europa.

Neste período, conforme Bok (1988), funda-se uma série de novas instituições em razão de aplicações profissionais, em parte, baseadas no modelo alemão, ou seja, aliando ensino e pesquisa. E o utilitarismo e a crença no progresso econômico explicam a introdução precoce de cursos que, na Europa, devido aos preconceitos herdados da sociedade pré-capitalista, não são considerados dignos da universidade. A importância crescente da pesquisa no seio das universidades estadunidenses surge a partir do início do século XX e baseia-se nas gerações de estudantes originários dos estudos de graduação (CHARLE; VERGER, 1996).

Outra originalidade do sistema universitário estadunidense é sua entrada precoce no ensino superior de massa. O elitismo inicial do sistema apaga-se também com a predominância, a partir da década de 1950, dos estabelecimentos públicos e a parte crescente do dinheiro público no investimento educativo. O ensino dominado pela burguesia começa a dar lugar a um ensino no qual as classes médias, sem capital intelectual e recém-chegadas à América, são as mais numerosas. Desta forma a ciência estadunidense consegue pouco a pouco o reconhecimento internacional, o que fez aumentar o prestígio social dos seus professores.

Neste sentido, vale relembrar ainda, que foi da Inglaterra dos tempos coloniais que veio a noção de uma educação destinada não só a preparar a mentalidade, mas também a desenvolver o caráter. E que foi esse o modelo que inspirou o conceito de educação preparatória liberal e a ideia de uma comunidade acadêmica envolvida na pesquisa e dedicada a preparar futuros mestres. Assim se configurou o modelo de universidade dos Estados Unidos. (BOK, 1988)

Embora fundamentando-se em modelos predecessores, os Estados Unidos da América também acrescentaram suas próprias características histórico-sociais a suas universidades. Segundo Charle e Verger (1996) pode-se dizer que ao contrário da situação no Japão, onde as universidades privadas são numerosas, porém fracas, da Europa onde tais instituições são poucas, nos EUA as universidades particulares são

tidas em alta consideração e contribuem para estabelecer os padrões predominantes de excelência.

Num processo de análise comparativa quanto ao avanço na obtenção da competência profissional e das conquistas científicas diretamente relacionadas com o grau de competitividade presente nas universidades de diversos países, Bok (1988) destaca o sucesso estadunidense. Conforme o autor, na Alemanha Ocidental as autoridades estatais fixavam todos os salários acadêmicos e só permitiam uma pequena gratificação a professores recrutados de outras universidades alemãs, por exemplo. Na França onde as *grandes écoles*, como a Normale e a Polytechnique, atraem os alunos mais brilhantes e os preparam para os postos mais influentes do governo e do mundo dos negócios, na verdade esta seria só mais uma hierarquia por decreto do que o resultado de uma competição entre instituições rivais. Para o autor a educação superior na Inglaterra dá a impressão de operar de uma forma mais parecida com a dos Estados Unidos da América. Mesmo assim, o senso de rivalidade institucional é atenuado na Inglaterra. As universidades recebem do governo a maior parte de seus fundos, e as alocações são feitas, não por competição, mas através de debates dentro da Comissão de Verbas Universitárias.

Assim, Bok (1988) conclui que o sistema competitivo característico da educação superior estadunidense, tais como a concorrência por melhores alunos, por estudos acadêmicos mais avançados, pela pesquisa científica mais bem-sucedida e por melhores instalações, tem contribuído para produzir universidades empreendedoras, adaptáveis e diversificadas.

Do ponto de vista de Charle e Verger (1996) a independência e a competição que caracterizam as universidades estadunidenses fazem com que elas dêem grande atenção a um grande número professores, estudantes, fundações, empresas, órgãos do governo e até grupos comunitários locais que podem ajudar ou tolher a administração do campus em seus esforços para a aquisição e construção de maiores espaços. Desta forma, reitores e presidentes se sentem compelidos a atender às reivindicações do professorado em questões de moradia, instalações bibliotecárias, cargas de ensino, clubes atraentes etc.

Nos Estados Unidos da América quase todas as universidades são organizadas em torno de uma instituição de graduação. Em alguns casos, as faculdades precederam o estabelecimento de escolas das profissões liberais e de pós-graduação e a adoção do título de universidade. Em outros casos, a criação da universidade foi contemporânea com a da faculdade central. Há mesmo poucas universidades que instituíram

programas de graduação somente depois de terem estabelecido seus programas de pós-graduação. De qualquer forma, o desenvolvimento das universidades estadunidenses é comprometido com a combinação dos dois programas: graduação e pós-graduação. (WOLFF, 1993).

Wolff (1993) apresenta quatro modelos de universidades estadunidenses: a universidade como santuário do saber; a universidade como campo de treinamento para as profissões liberais; a universidade como agência de prestação de serviço; a universidade como linha de montagem para o homem do sistema.

O primeiro modelo é tirado da história da universidade, esta é uma comunidade de intelectuais autogovernada de que participam intelectuais aprendizes cujos estudos são guiados por professores mais experientes sob cuja orientação trabalham. Tem pouco a ver com a sociedade mais ampla, limitando-se a seus próprios assuntos e julgando suas atividades por normas internas de erudição.

O segundo modelo reflete sua natureza atual. O ideal da escola das profissões liberais pressupõe a existência de um número de papéis ou categorias, ocupacionais socialmente definidos, cujas características correspondem aproximadamente ao que chamamos costumeiramente de profissão. Tais papéis ocupacionais são organizados como grupos auto-reguláveis e auto-credenciáveis de homens e mulheres que possuem ou exercitam uma habilidade especial ou um conjunto de conhecimentos técnicos. O profissional liberal submete seu trabalho à avaliação de outros membros da profissão e não à avaliação de seus clientes. Assim, fica clara a dependência do profissional liberal em relação a outros profissionais para o seu credenciamento na profissão.

O terceiro modelo de universidade é uma projeção de tendências atuais e é, conforme o autor, uma predição da forma da universidade que virá. Retrata a universidade como uma instituição complexa, ou, talvez, como uma agregação de instituições informalmente reunidas que realiza um conjunto de serviços educacionais, de pesquisa e outros para a sociedade como um todo. Uma forte característica deste modelo é a “multiversidade”, envolvendo todas as direções, englobando escolas profissionais, institutos de pesquisa, programas de treinamento, hospitais, escolas primárias e secundárias, fazendas e laboratórios em várias cidades, estados.

O quarto modelo é uma crítica radical à universidade, denominado por Wolff (1993) como um anti-modelo. Os alunos começam a criticar a universidade considerando-a como uma firma industrial da sociedade capitalista, onde seu produto não é um diploma, mas o homem do sistema. Os estudantes são a matéria-prima da qual a

universidade molda seu produto. As universidades são somente o estágio final num processo produtivo que começa na escola primária ou ainda antes disso, em casa. O homem do sistema é um trabalhador altamente produtivo, mas custa muito caro para ser produzido. Neste modelo ou anti-modelo não há proibição, na academia, de trabalhos de Marx, Lenin, Mao ou Che Guevara, mas a forma da educação derrota o conteúdo, não importa o quão radical seja. A teoria está divorciada da prática, os estudantes lutam por notas em cursos sobre revolução tão avidamente como em cursos sobre química orgânica ou sobre a filosofia do Iluminismo. A competição dispõe os estudantes uns contra os outros até mesmo em cursos dedicados ao estudo de cooperação e de comunidade.

Por fim, apresentando estes quatro modelos presentes nas universidades estadunidenses Wolff (1993) sintetiza a forma como as universidades se desenvolveram e se estruturaram nos Estados Unidos da América. Destaca que ainda há muito em que progredir ou até mesmo reformar no âmbito universitário, mas também não exclui completamente nenhum dos modelos apresentados, considerando características potenciais em cada um deles.

E é justamente este conjunto de características reunidas por estes quatro modelos de universidade estadunidense, bem como características herdadas das universidades europeias, que norteiam a criação e o desenvolvimento da universidade brasileira. Portanto, a universidade brasileira recebeu influências em seu modo organizacional que veio da Europa e dos Estados Unidos da América e tais influências moldam as suas estruturas, dentre as quais se encontram as bibliotecas universitárias.

### *2.2.2 Contexto universitário brasileiro e ênfase para a UFSC e a UDESC*

Na América Latina, as estruturas herdadas da época colonial demoram a ser questionadas. Segundo Charle e Verger (1996) o movimento de reforma parte de um protesto dos estudantes de Córdoba, na Argentina, em 1918, e ganha pouco a pouco os países vizinhos: Peru, Chile, Uruguai, Colômbia, México, Cuba. Aos poucos a autonomia universitária aumenta, os estudantes conseguem o direito de supervisionar os negócios acadêmicos e a seleção dos docentes torna-se mais rigorosa.

No Brasil, entretanto, a modernização é realizada de forma autoritária, quando, em 1930, são criadas universidades no Rio de

Janeiro e em São Paulo com professores vindos da Europa, particularmente da França. No decorrer de todo o século XX, o ensino superior, na América Latina, em especial no Brasil, estará intimamente inserido nos movimentos políticos reformistas, nacionalistas ou revolucionários (CHARLE; VERGER, 1996).

Esse contexto conflituoso do desenvolvimento universitário no Brasil encontra-se ancorado no sistema universitário europeu e estadunidense que serviram de exemplos para o desenvolvimento do sistema universitário brasileiro, que, por sua vez, se consolidou conforme a cultura e a conjuntura social brasileira.

À medida que um povo educado e com conhecimento se transforma no elemento-chave da prosperidade, segurança e bem-estar social, a universidade, nessa era de transformações rápidas, segundo Cunha (2010), destaca-se como uma das mais importantes instituições. Entretanto, embora já no século XVI seis universidades tenham sido fundadas na América Latina, segundo Castro (1985), o Brasil entra nas décadas de vinte e trinta do século XX ainda discutindo se deveria ter uma universidade.

O ensino superior no país tem uma história curta, mesmo para padrões latino-americanos. Somente com a vinda da família real portuguesa para o Brasil no século XIX é que foram instaladas as primeiras escolas superiores brasileiras. A partir desse momento, a expansão das escolas superiores deu-se de forma lenta. Data do início do século XX a fundação da Universidade do Rio de Janeiro (1922), considerada a primeira universidade brasileira, embora existam algumas divergências entre autores a esse respeito.

Werthein (2003) relata que é a partir de 1930, no período do governo de Vargas, que vai se processar uma significativa expansão no ensino superior. Nessa época ocorreu a Reforma Educacional por iniciativa do Ministro Francisco Campos, em 1931, estabelecendo uma finalidade social para a universidade, propondo ênfase na educação humanística e estabelecendo normas para os cursos de doutorado. Também foi nesse período que se deu a criação da Universidade de São Paulo, em 1934, que estabeleceu no Brasil o modelo europeu de universidade por meio da influência de vários cientistas europeus que iniciaram a prática da pesquisa. Em 1961, foi fundada a Universidade de Brasília, com a qual seus idealizadores pretenderam fazer valer a intenção de modernizar a universidade brasileira.

Conforme Ribeiro (1982), o conceito de autonomia para a universidade representa sempre a ideia básica de que esta deve autogovernar-se. Mas o autor propõe muito mais do que isso, lembrando



que a universidade deverá desempenhar um papel central no domínio da cultura geral, sobretudo porque tem a função de influenciar e modificar o seu entorno, seja em nível regional, nacional ou até mesmo mundial. Com base nessas ideias que o autor constrói a obra utópica de uma universidade necessária que pudesse revolucionar a sociedade transformando-a num ideal.

Cunha (2010) destaca, ainda, que as universidades têm estado mais preocupadas com seus problemas do que com as demandas da sociedade, mais preocupadas com a autonomia como reivindicação do que com a sua responsabilidade social.

Vários autores brasileiros destacaram a importância em se pensar a universidade como reflexo de um projeto de manutenção ou de transformação da sociedade. Darcy Ribeiro exemplifica o esforço realizado por muitos brasileiros em busca desse ideal.

Atualmente a educação superior no Brasil é extremamente elitista possibilitando acesso universitário de boa qualidade aos jovens provenientes das classes sociais melhor estabelecidas, daí a urgência de uma reforma universitária no país e de maior autonomia para as universidades públicas (CASTRO FILHO; VERGUEIRO, 2008). É partindo desta conjuntura que os autores apresentam como necessária a discussão acerca das carências de ofertas de cursos universitários e da relevância da educação a distância, da qualidade superior das universidades particulares e da concentração das melhores universidades públicas e particulares nas regiões sul e sudeste do país, da importância das relações internacionais, da possibilidade de intercâmbio na graduação e na pós graduação.

Assim, os caminhos do avanço da ciência e da tecnologia têm na educação sua principal força, sendo fundamental a cooperação no contexto geral de esforços e participação de múltiplos parceiros, organizações internacionais, governamentais, organizações profissionais, dentre outros. Nacionalmente, de acordo com os *sites* das referidas instituições, destacam-se como parceiros a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

A CAPES, Fundação Pública, desempenha papel fundamental na expansão e consolidação da pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) em todos os estados da Federação. Assegura a existência de pessoal especializado em quantidade e qualidade suficientes para atender às necessidades dos empreendimentos públicos e privados que visam ao desenvolvimento do país. Além de coordenar o alto padrão do Sistema Nacional de Pós-Graduação brasileiro, a Nova CAPES

aprovada por unanimidade pelo Congresso Nacional com a Lei n.11.502/2007, homologada pelo então presidente Luiz Inácio Lula da Silva, também tem como função induzir e fomentar a formação inicial e continuada de professores para a educação básica.

O CNPq é uma Fundação, vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), para o apoio à pesquisa brasileira. Contribuindo diretamente para a formação de pesquisadores (mestres, doutores e especialistas em várias áreas de conhecimento), o CNPq é, desde sua criação, uma estrutura pública de apoio à Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I). Está voltado à absorção de recursos humanos e financiamento de projetos de pesquisa que contribuem para o aumento da produção de conhecimento e geração de novas oportunidades de crescimento para o Brasil.

De acordo com Cunha (2010), a história da universidade, ao longo dos últimos séculos, mostra que ela precisou mudar e se adaptar visando à preservação de seus papéis tradicionais. Portanto, apesar de as forças de mudança nessa nova era da informação serem mais fortes e rápidas do que as existentes no tempo da Revolução Industrial, a universidade parece que irá continuar mantendo o enfoque evolucionário, adaptando-se e adotando os novos paradigmas da sociedade.

No sul do Brasil, no estado de Santa Catarina encontram-se as duas universidades que fazem parte do ambiente selecionado para o desenvolvimento da pesquisa. Trata-se da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC): duas universidades públicas sediadas em Florianópolis que contribuem para que esta capital seja comumente conhecida como uma “Cidade universitária”. Isso se dá devido ao grande fluxo de estudantes e docentes provenientes de várias regiões do Estado, do país e do mundo, bem como dos serviços e conhecimentos gerados neste ambiente.

Estas duas universidades públicas, a UFSC vinculada ao governo federal e a UDESC vinculada ao governo estadual, atendem as pessoas que se encontram ambientadas nesse espaço multicultural, incluindo seus valores morais, culturais, etc.

A Universidade Federal de Santa Catarina, de acordo com informações disponibilizadas no *site* da instituição, foi criada com o nome de Universidade de Santa Catarina, tendo como fundamento legal para sua criação a Lei n. 3.849, de 18 de dezembro de 1960. Desde 1993, assumiu como estabelecido por uma Assembléia Estatuante, então realizada, a finalidade de produzir, sistematizar e socializar o saber na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática.

(PORTAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2011).

Assim como outras universidades mantidas pela União, a Universidade de Santa Catarina ganhou a denominação de universidade federal pela Lei 4.759, de 20 de agosto de 1965. Com a reforma universitária de 1969 (Decreto 64.824, de 15/07/1969), a Universidade adquiriu a estrutura administrativa atual. As faculdades deram lugar às unidades universitárias, com a denominação de centros, os quais agregam os departamentos de ensino. (NECKEL, KUCHLER, 2010)

A UFSC conta com quatro campi distribuídos em diferentes cidades, são os campi de Araranguá, Curitibanos, Joinville e Florianópolis; neste último fica a sede da Universidade. Na modalidade de ensino a distância, a UFSC iniciou sua atuação em 1995 com o Laboratório de Ensino a Distância (LED), privilegiando a pesquisa e a capacitação via projetos de extensão com a oferta de diversos cursos de aperfeiçoamento, formatados em vídeo-aulas geradas por satélite.

O campus de Florianópolis da UFSC tem 11 centros de ensino, que são: Ciências Agrárias (CCA); Ciências Biológicas (CCB); Ciências da Educação (CED); Ciências da Saúde (CCS); Ciências Físicas e Matemáticas (CFM); Ciências Jurídicas (CCJ); Comunicação e Expressão (CCE); Desportos (CDS); Filosofia e Ciências Humanas (CFH); Sócio-Econômico (CSE); Tecnológico (CTC). São 63 cursos de graduação, e 57 cursos de pós-graduação.

Os Mestrados são: Agroecossistema; Aquicultura; Ciência dos Alimentos; Engenharia de Alimentos; Recursos Genéticos Vegetais; Biologia Celular e do Desenvolvimento; Biologia Vegetal; Bioquímica; Biotecnologia; Ecologia; Farmacologia; Neurociências; Ciências Fisiológicas; Multicêntrico em Ciências Fisiológicas; Ciência e Engenharia de Materias; Engenharia Ambiental; Engenharia de Automação e Sistemas; Engenharia Civil; Engenharia Elétrica; Engenharia Mecânica; Engenharia de Produção; Engenharia Química; Ciência da Computação; Física; Matemática e Computação Científica; Química; Ciências Humanas; Educação Científica e Tecnológica; Engenharia e Gestão do Conhecimento; Antropologia Social; Educação; Filosofia; Geografia; História; Psicologia; Sociologia Política; Estudos da Tradução; Letras (Inglês e Literatura. Corresp.); Linguística; Literatura; Ciências Médicas; Educação Física; Enfermagem; Farmácia; Nutrição; Odontologia; Saúde Coletiva; Administração; Arquitetura; Ciência da Informação; Contabilidade; Design e Expressão Gráfica; Direito; Economia; Jornalismo; Relações Internacionais; Serviço Social; Urbanismo, História e Arquitetura da Cidade.

Seus Doutorados são: Aquicultura; Ciência dos Alimentos; Engenharia de Alimentos; Recursos Genéticos Vegetais; Biologia Celular e do Desenvolvimento; Bioquímica; Biotecnologia; Ecologia; Farmacologia; Neurociências; Ciências Fisiológicas; Multicêntrico em Ciências Fisiológicas; Ciência e Engenharia de Materiais; Engenharia Ambiental; Engenharia de Automação e Sistemas; Engenharia Civil; Engenharia Elétrica; Engenharia Mecânica; Engenharia de Produção; Engenharia Química; Física; Química; Ciências Humanas; Educação Científica e Tecnológica; Engenharia e Gestão do Conhecimento; Antropologia Social; Educação; Filosofia; Geografia; História; Psicologia; Sociologia Política; Estudos da Tradução; Letras (Inglês e Literatura. Corresp.); Linguística; Literatura; Ciências Médicas; Educação Física; Enfermagem; Farmácia; Nutrição; Odontologia; Saúde Coletiva; Administração; Arquitetura; Direito; Economia; Serviço Social.

O projeto inicial, em discussão em Santa Catarina nos anos da década de 1950, era o da criação de uma universidade estadual, o que foi realizado cinco anos após a criação da UFSC, por meio da Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina, hoje denominada Universidade do Estado de Santa Catarina. Assim, a história das duas universidades pioneiras do Estado esteve, portanto, interligada desde o início.

A UDESC, conforme informações recuperadas através do *site* da Universidade, foi criada em 20 de maio de 1965, pelo Decreto nº 2.802 e em 1985 ocorreu o seu reconhecimento junto ao Conselho Federal de Educação através da Portaria Ministerial nº 893, de 11 de novembro de 1985.

Com abrangência em todo o Estado de Santa Catarina, a UDESC está presente em diversos municípios com a sua estrutura multi-campi, e atuação vocacionada para o perfil sócio-econômico e cultural das regiões onde se insere, visando sempre o fortalecimento das vocações regionais. Na estrutura multi-campi constituída por seis unidades, estão os campi de Florianópolis, Joinville, Lages, Região Oeste, Ibirama, Laguna, além dos municípios interligados pela Educação a Distância.

Segundo Zenilda Nunes Lins, professora e pesquisadora vinculada à UDESC, as atividades da universidade visam o ensino, a valorização dos recursos humanos, pesquisa, planejamento e o desenvolvimento da sociedade catarinense. De forma que o compromisso com o progresso e o desenvolvimento reforça o propósito da universidade de investir na valorização do homem, na modernização

do ensino e no aprimoramento cultural. (UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 1990).

O campus de Florianópolis da UDESC tem 4 centros de ensino, que são: Centro de Artes (CEART); Centro de Ciências da Administração e Sócio-Econômicas (ESAG); Centro de Ciências Humanas e da Educação (FAED); Centro de Ciências da Saúde e do Esporte (CEFID). São 45 cursos de graduação, e 28 cursos de pós-graduação.

Seus Mestrados são: Administração; Artes Visuais; Ciência Animal; Ciências do Movimento Humano; Ciência do Solo; Ciência e Engenharia de Materiais; Computação Aplicada; Design; Educação; Engenharia Elétrica; Engenharia Florestal; Engenharia Mecânica; Física; Fisioterapia; História; Música; Produção Vegetal; Teatro; Mestrado Profissional em Administração; Mestrado Profissional em Engenharia Elétrica; Mestrado Profissional em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Sócio-Ambiental.

Seus Doutorados são: Ciência Animal; Ciência do Solo; Ciência e Engenharia de Materiais; Ciências do Movimento Humano; Educação; Produção Vegetal; Teatro.

A UFSC e a UDESC são instituições públicas que oferecem ensino gratuito. As duas universidades destacam-se como pioneiras e, também, em termos de qualidade de ensino, de pesquisa e extensão. Tem duas bibliotecas universitárias centrais, localizadas em Florianópolis, nas quais atuam os bibliotecários que compõem o corpo de sujeitos selecionados como informantes para essa pesquisa.

É a partir dessa revisão ampla historicamente, porém abreviada, que são apresentadas as subseções seguintes sobre as bibliotecas da UFSC e da UDESC, conjunto que compõe o ambiente no qual estão inseridos os profissionais investigados nessa pesquisa.

### *2.2.3 Bibliotecas universitárias da UFSC e da UDESC e o profissional inserido nesse ambiente*

A biblioteca, entendida como o espaço onde a informação flui e como a melhor forma de sustentação do projeto educacional, é de extrema relevância no ambiente acadêmico. É um dos instrumentos essenciais no processo de ensino-aprendizagem, capacitando pessoas a formarem suas próprias ideias e a tomarem suas próprias decisões.

Conforme aponta o resgate histórico do desenvolvimento das universidades, percebe-se que foi só a partir do contexto e da conjuntura social de 1970 que surgiu no Brasil uma maior necessidade de

bibliotecas que atendessem às necessidades informacionais, técnicas e científicas. Isso teve implicação no desenvolvimento histórico das universidades que passaram a requerer bibliotecas universitárias mais amplas e com estrutura melhor definida. O incentivo cultural e, portanto, o investimento em bibliotecas sempre foi precário no país, independente do tipo de biblioteca. Nesse sentido, Milanesi (1997) faz uma abordagem sobre as relações da biblioteca com as demais instituições culturais no país, destacando a importância das bibliotecas e a necessidade dessa unidade deixar de ser apenas coleções de livros para empréstimo, estendendo sua função técnica e ocupando espaços maiores na sociedade. Desta forma Milanesi (1997) faz o leitor entender a biblioteca não apenas como uma coleção de livros bem organizados, mas como um centro cultural dinâmico e atrativo ao leitor, num país que carece de leitores e precisa de informação para se desenvolver.

E assim como a universidade deve estar voltada para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do país, a biblioteca, instituição mais milenar que a própria universidade, como lembra Carvalho (2004), também deve trabalhar visando esses objetivos e participando ativamente do sistema educacional desenvolvido pela universidade.

Nesta pesquisa, o interesse está nas bibliotecas centrais da UFSC e da UDESC, ambientes nos quais se encontram inseridos os profissionais bibliotecários e a complexidade de relações e posicionamentos éticos destes, bem como destes para com os usuários e para com a sociedade como um todo.

A Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina foi criada em 1968 reunindo os acervos das faculdades de Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina, Filosofia, Serviço Social e Engenharia Industrial, e melhorar as condições de prestação de serviços e de otimização do uso de informação pela comunidade universitária. Atualmente é a maior biblioteca com acervo de acesso público em Santa Catarina, conforme dados disponibilizados na publicação em comemoração aos 50 anos da UFSC (NECKEL, KUCHLER, 2010).

A biblioteca da UFSC tem como missão: “Contribuir no processo de disseminação da informação e do conhecimento de forma articulada para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e à administração da UFSC” (PORTAL DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2011).

O Sistema de Bibliotecas composto pela biblioteca central e nove bibliotecas setoriais está vinculado à Pró-Reitoria de Infraestrutura.

Atualmente a equipe é composta por trinta e três bibliotecários, sendo dezessete atuantes na biblioteca central.

A biblioteca da Universidade do Estado de Santa Catarina foi constituída em julho de 2007 pelos acervos das antigas bibliotecas setoriais do Centro de Artes, das Ciências Humanas da Educação, da Administração e do Ensino a Distância. Tem como missão: “Prestar serviços de informação técnico-científica promovendo seu acesso, disseminação e uso, contribuindo para geração de novos conhecimentos em sintonia com as atividades de ensino pesquisa, e extensão da Universidade do Estado de Santa Catarina” (SITE DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2011).

A biblioteca da UDESC é um órgão suplementar superior vinculado à Reitoria, implantada pela Resolução nº 001/84 – CONSEPE, com um coordenador designado pelo Reitor. O sistema de bibliotecas da UDESC conta com uma unidade central e sete setoriais. Atualmente seu quadro de pessoal é composto por vinte e três bibliotecários, sendo que, sete atuam na biblioteca central.

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e, de acordo com Ferreira (1980), é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral, cumprindo o papel de suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão, bem como à comunidade, direta ou indiretamente.

Conforme o que foi explicitado anteriormente, a biblioteca universitária encontra-se inserida em um ambiente maior, a universidade. Portanto, à medida que mudanças ocorrem na sociedade, conseqüentemente na universidade, a biblioteca também é afetada com essas mudanças e os serviços oferecidos por ela deverão sofrer alterações, bem como a conduta ética e a função social do profissional que atua nesse contexto.

Com relação ao papel que a biblioteca universitária deve adotar para satisfazer os usuários resultantes de constantes transformações socioculturais, Carvalho (2004) ressalta que as bibliotecas acadêmicas devem possuir operações diferenciadas para cada tipo de usuário, considerando que estes possuem necessidades e expectativas individualizadas. Desta forma, segundo Carvalho (2004), as bibliotecas universitárias terão de se adaptar aos novos tempos para ir ao encontro das necessidades dos novos usuários deste início de século.

Carvalho (2004) destaca a importância da biblioteca neste novo contexto, e observa que o avanço das tecnologias de informação causou impactos em todas as áreas, fazendo com que cada vez mais a sociedade sinta a necessidade de obter informação relevante e confiável.

Assim, a biblioteca universitária necessita interagir cada vez mais com o ambiente no qual está inserida, acompanhando as mudanças, adequando seus serviços e desenvolvendo novos produtos para atender a todas as demandas de informação existentes na universidade. Isso depende dos bibliotecários que nela atuam.

Os bibliotecários atuantes nesse espaço, como é possível observar, mais do que desempenhar suas funções técnicas, são seres humanos que estabelecem relações interpessoais. Essas relações requerem determinada postura ética. Além da ética pessoal nas atitudes sociais, uma vez que são estabelecidas relações profissionais, destaca-se, portanto, a ética profissional do bibliotecário.

A ética profissional envolve os interesses do grupo, com base na vontade de garantir a sobrevivência de cada um de seus membros, a realização pessoal obtida por meio do exercício profissional adequado, no sentido tanto de preservar, como de enobrecer a si e a profissão. A profissão representa uma categoria que se sustenta a partir do conjunto de profissionais, dado à conduta de cada um.

Compreender a prática do profissional bibliotecário nas bibliotecas universitárias ajuda no entendimento da conduta ética do profissional que atua neste setor, partindo do pressuposto que o contexto, não só influencia o fazer, mas o comportamento do profissional.

Por fim, é essa a diversidade de elementos que aparece na discussão do desenvolvimento histórico das universidades e das bibliotecas universitárias. Ambientes onde o profissional bibliotecário está inserido, onde se dão suas relações sociais e profissionais. O que confere significativa relevância para a discussão da ética nesse contexto.

#### *2.2.4 O profissional bibliotecário: profissão e identidade*

Nesse mundo de muitas mudanças, de fluxos globais de riqueza, poder e imagens, as pessoas tendem a se agrupar em busca de identidade coletiva, de significado social, e, portanto, de uma possível igualdade. Tratam-se de mobilizações coletivas, de indivíduos que se agrupam em distintas categorias: religiosas, étnicas, territoriais, nacionais, profissionais. Ocorre um processo pelo qual um ator social constrói significado por meio de atributo cultural ou conjunto de atributos, a ponto de excluir outros segmentos sociais. Nessa dimensão:



A afirmação de identidade não significa necessariamente incapacidade de relacionar-se com outras identidades (por exemplo, as mulheres ainda se relacionam com os homens), ou abarcar toda a sociedade sob essa identidade (por exemplo, o fundamentalismo religioso aspira converter todo mundo). Mas as relações sociais são definidas *vis-à-vis* as outras, com base nos atributos culturais que especificam a identidade. (CASTELLS, 2006, p.58)

Esse fenômeno social também tem papel decisivo na política, especialmente no movimento feminino, movimento gay, movimento de direitos civis, grupos sociais e também de profissionais que buscam afirmação de identidades como boas para a sociedade e importantes para a política.

No âmbito profissional, com base nas correntes teóricas da Sociologia das Profissões, com fundamentos em Dubar (2005), Freidson (1999) e Rodrigues (1997), também busca-se consolidação da categoria, ou seja, um agrupamento que requer uma identidade coletiva. As profissões constituem um segmento específico de representação da força de trabalho, como um tipo de ocupação que consegue especial atenção da sociedade. As profissões, portanto, ainda conforme os autores supracitados são formadas por grupos de pessoas com conhecimentos e competências específicas adquiridas através de formação longa e sistematizada. Esses grupos definem suas regras e as relações que estabelecem com a sociedade e com as outras profissões por meio de códigos de ética.

De acordo com Rasche (2005) 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 profissão.

A profissionalização, conforme Dubar (2005) se dá em três fases: engajamento, afirmação ou consolidação de uma identidade, além de buscar seguir determinados modelos de referência. Desta forma, a profissionalização está pautada em três fundamentos principais: teoria sistematizada, associações e uma formação intelectual longa.

Para Rodrigues (1997), o processo de profissionalização é controlado através da formação, amparada pelas associações profissionais e pela proteção legal, sendo também orientado pelo código de ética. Assim a autora destaca como características essenciais das

profissões: a criação de associações profissionais e os códigos de conduta ética.

Freidson (1999) aponta o controle rigoroso da formação e do exercício profissional como a base do poder das profissões e dos privilégios, garantidos pelas universidades, pelas associações profissionais e pelo Estado.

Portanto, 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. 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).

Para que haja uma real consolidação da identidade coletiva de uma categoria profissional é imprescindível a existência de uma base na responsabilidade social. Ou seja, a função social do profissional em dar um retorno à sociedade através da produção de conhecimentos ou da prestação de serviços. Tal argumento ampara-se na ideia de que todas as profissões buscam atender às necessidades sociais, conforme apresentam as correntes teóricas da Sociologia das Profissões.

No âmbito da Biblioteconomia, Castro (2000) destaca a problemática do baixo reconhecimento social do papel do bibliotecário e, portanto, do distante alcance de um real fortalecimento da categoria e da consolidação de uma identidade coletiva desse profissional.

Nesse sentido, Dubar (2009) faz uma discussão sobre crises simbólicas que estão ligadas à conjuntura econômica e política com a globalização das trocas culturais e o surgimento de uma nova economia, a diversificação das formas de vida privada e as relações entre os sexos. Segundo o autor, essa conjuntura tende a exacerbar as questões identitárias e a multiplicar as crises existenciais. Trata-se de um “modelo de individualidade” que se perpetua na esfera social. No contexto profissional essa crise se dá quando o profissional não vê mais o sentido social da profissão que exerce e acha que a sociedade acredita que ele não está mais contribuindo com as necessidades sociais.

Essa discussão também é abordada por Berger e Luckmann (2004) quando destacam que a principal causa da crise de sentido no mundo atual surge, sobretudo, nos processos de modernização, pluralização e principalmente nas sociedades europeias, na secularização.

A solução segundo eles está nas instituições intermediárias, que fazem a ponte entre o indivíduo e o macrossistema social.

No Brasil, Souza (2009) considera que as duas vertentes da educação em Biblioteconomia no Brasil (França e EUA) se unificaram na década de cinquenta dando origem a um “ensino predominantemente técnico” e de formação generalista que continuou nos anos seguintes, a fim de atender ao crescimento das necessidades do desenvolvimento econômico. Assim os bibliotecários não eram preparados para serem profissionais, mas apenas para executar as funções técnicas da profissão.

Castro (2000) aponta que, até 1962, os bibliotecários brasileiros encontravam-se no dilema de não terem garantidos os seus direitos, pela ausência de uma lei que regulamentasse a profissão. Era o que faltava para consolidar os avanços que vinham ocorrendo, mesmo timidamente, desde a década de trinta: ampliação do número de escolas e associações de classe, organização de eventos científicos e reconhecimento da Biblioteconomia como profissão de nível superior, dentre outras. Assim, com o objetivo de terem sua profissão reconhecida, os “bibliotecários-líderes” utilizam-se dos favores políticos, para alcançarem esta finalidade, imprescindível para o exercício da profissão (CASTRO, 2009).

Com a aprovação da Lei 4084/62, que regulamentou a profissão do bibliotecário, ainda de acordo com Castro (2000), entendeu-se que o exercício da profissão tinha as seguintes finalidades:

- a) resguardar e garantir o mercado de trabalho;
- b) legalizar e estruturar de modo eficiente o "cartório profissional" através da criação dos Conselhos de Classe;
- c) dar ao ensino de Biblioteconomia respaldo legal equiparando-o às demais carreiras de nível superior e;
- d) conquistar a valorização de status profissional reivindicado pelos bibliotecários.

Mas a Lei tão esperada não garantiu o alcance destes objetivos e muito menos contribuiu para minimizar os problemas que afetam a profissão dos bibliotecários: a integração entre os profissionais e a ausência de divulgação da profissão. Isso porque as transformações socioculturais são sempre muito mais lentas que a implantação de uma Lei, requerendo tempo e assimilação por todos os envolvidos.

De qualquer forma é necessário lembrar que em grande parte o mérito da aprovação da Lei 4084 é da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB), por ser a instituição agregadora de todas as associações de classe, que impulsionaram, direta ou indiretamente, o reconhecimento

da profissão do bibliotecário e a inclusão da Biblioteconomia entre as carreiras de nível superior. Além de congregar as associações de classe, a proposta da FEBAB consistia em solucionar problemas biblioteconômicos de diversas naturezas, dentre elas: intercâmbio profissional e associativo, divulgação dos assuntos de interesse dos bibliotecários e estabelecimento de um Código de Ética Profissional. (CASTRO, 2000).

Segundo Castro (2000), cabe à FEBAB:

- a) contribuir para a solução dos problemas relativos à Biblioteconomia, quer sejam nacional ou local;
- b) prestar assistência direta às associações filiadas;
- c) atuar como centro de documentação e informação das atividades biblioteconômicas no país;
- d) congregar as Associações Bibliotecárias do país com o objetivo de defender a classe.

As associações profissionais servem para representar a categoria, tendo como função lutar pelos objetivos da classe e pelo movimento dos profissionais bibliotecários, os quais acreditam que a união e a composição de grupos podem causar mais impacto na sociedade, e assim garantir o espaço do bibliotecário e a consolidação da sua identidade coletiva.

Por tudo isso, é urgente a incorporação consciente de tais princípios ao fazer bibliotecário, para que, por meio dele, cada membro desse agrupamento profissional construa e fortaleça sua identidade e a identidade coletiva da categoria, visando o cumprimento da função social da profissão.

A postura do bibliotecário, considerando-se a sua identidade coletiva, além de refletir sua formação profissional, também é decorrente do contexto atual da sociedade e das novas tecnologias em desenvolvimento contínuo. A discussão aqui abordada revela que a ética profissional é extremamente relevante para o bibliotecário porque representa o regimento da categoria, agregando o comprometimento do profissional com sua profissão, com os colegas de trabalho, com o desenvolvimento do processamento técnico da informação e com os usuários, ou seja, um comprometimento com a sociedade como um todo.

Para o bibliotecário, ser ético corresponde ao cumprimento da função social da sua profissão. Trata-se de promover o acesso à informação para todos os cidadãos de forma igualitária, o que pode ser alcançado por meio de um envolvimento maior destes profissionais no desenvolvimento de políticas para inclusão informacional e social.

A identidade coletiva do profissional bibliotecário, portanto, pode se fortalecer se houver ética profissional, empenho e engajamento político da categoria por meio de associações profissionais. Assim, a ética profissional pode ser apontada como um fator de extrema relevância para o fortalecimento de uma identidade coletiva e para o cumprimento da função social do bibliotecário.

Em seguida é apresentada a fundamentação teórica que em conjunto com a fundamentação conceitual e metodológica possibilitou uma análise reflexiva adequada dos dados coletados no estudo.

### 2.3 Fundamentação teórica

Para a fundamentação teórica, consideram-se duas vertentes que se complementam no estudo do desenvolvimento dos indivíduos em sociedade e da representação acerca dos fenômenos que os cercam, neste caso, tratando-se dos profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias e da representação desses sobre a ética e a ética profissional bibliotecária.

Essas vertentes, produzidas como teorias da sociedade, são a teoria da construção social da realidade e a teoria das representações sociais. Para entender uma proposição teórica da construção social da realidade foi empregada a teorização de sociologia do conhecimento de Peter Ludwig Berger e Thomas Luckmann, assim como o pensamento referente ao processo social do sociólogo alemão Norbert Elias. E para compreender em que consistem teoricamente as representações sociais foi utilizada a obra do psicólogo social Serge Moscovici.

Assim, em suas formulações gerais, a construção social da realidade, enquanto explicação do processo socializador do indivíduo e das sociedades, se complementa com a explicação da teoria das representações sociais, à medida em que é pela ocorrência das características do discurso construído pelos indivíduos em interação que se pode detectar as representações que esses fazem dos fenômenos que os cercam.

#### 2.3.1 *Construção social da realidade*

Como na pesquisa buscou-se o entendimento das representações sociais que os profissionais bibliotecários envolvidos na organização e gestão de bibliotecas universitárias constroem sobre o seu papel social e, portanto, sobre a ética profissional. Nesse espaço, a pesquisa trouxe uma temática que se insere no campo de estudos conhecido como Sociologia

do Conhecimento, reconhecido por se ocupar das relações entre pensamento e o contexto social na construção social da realidade.

Nesse sentido, são importantes as contribuições de Berger e Luckmann (1973) ao abordar a discussão da construção social da realidade a partir de uma perspectiva humanista. Conforme esses autores, a realidade é construída socialmente de forma objetiva e subjetiva, repletas de interpretações que são representadas por meio da comunicação. Essas representações também fazem parte da construção social da realidade. Isso significa que o homem constrói e é construído pela sociedade.

Segundo Berger e Luckmann (1973) a construção social da realidade abrange um processo em três níveis: o do indivíduo, o do grupo e o da sociedade. O indivíduo percebe os fatos, aplica a eles os seus valores, formula o seu conhecimento, formando assim a sua representação individual. Com a interação desse indivíduo com outros vários grupos, as suas ideias também contribuirão na formação da ideologia desses grupos, de acordo, ainda, com o contexto social em que eles estão inseridos.

É mais ou menos desta forma que os indivíduos humanos, seres sociáveis, criadores e formadores do que hoje é chamado de sociedade, transformam, ao longo do tempo, a sociedade que inventaram e, desta forma a reinventam novamente todos os dias. Pois os indivíduos se transformam através do convívio com os outros e por isso transformam a sociedade que compõem.

Desta forma, é através das atividades elementares do cotidiano que se transforma lentamente a maneira como os indivíduos se comportam e sentem. Mudanças nas regras sociais e no modo como os indivíduos as percebem ocorrem no rumo de uma civilização gradual, como é possível verificar nas explicações de Elias (1993, 1994), gerando comportamentos diferentes dos costumes observados em outra época, e sentimentos como vergonha e medo, além da ideia de um padrão de moral e costumes, de tato social, consideração pelo próximo e, numerosas questões complexas.

A noção de processo civilizador também aparece na obra histórica de Coudan, (1998, p. 10), um historiador francês do século XIX, como é possível verificar nesse trecho significativo:

[...] o passado nunca morre totalmente para o homem. O homem pode esquecê-lo, mas continua sempre a guardá-lo em seu interior, pois o seu estado, tal como se apresenta em cada época, é o produto e o resumo de todas as suas épocas anteriores. E se cada homem auscultar a sua própria alma, ela poderá encontrar e distinguir as diferentes épocas, e o que cada uma dessas épocas lhe legou.

Assim, a ideia de construção social da realidade, embora não abordada necessariamente nesses termos, está presente nos estudos de Coulanges (1998) que destacou princípios e regras que regeram as sociedades grega e romana antigas. Trata-se de estudo sobre como a família se formou nas cidades gregas e romanas antigas através de uma cultura patriarcal, na qual se estabeleciam relações de poder com a autoridade paterna, ou marital. O autor destaca o casamento como primeira instituição estabelecida pela “religião doméstica”. Da família se originaram todas as instituições, assim como todo o direito privado dos antigos, bem como a organização das cidades de acordo com uma liderança de governo com os mesmos princípios e disciplina da estrutura familiar e religiosa.

Outra abordagem nesse sentido é de Nunes (1978) ao relatar como na Grécia Antiga, por exemplo, a educação era destinada apenas aos heróico-patrícios que eram os “proprietários rurais e guerreiros”. Segundo o autor, naquela época, até os sete anos de idade, tanto os meninos como as meninas permaneciam sob os cuidados da mãe. Após esta idade, as meninas continuavam aprendendo tarefas domésticas como bordar, cozinhar e cuidar da casa, enquanto os meninos passavam a ter o pai como responsável que se encarregava de continuar encaminhando o estudo dos filhos.

Como a sociedade era agrícola, eles aprendiam a lidar com a terra e também aprendiam a ler, escrever e contar, além de praticar esportes como natação, equitação, luta e manejo de armas. Os garotos acompanhavam os pais em festas e em todos os eventos possíveis para desempenhar um bom papel em sociedade. Os meninos eram preparados desde a infância para cumprir o seu papel social e governar a sociedade quando se tornassem homens. Naquele período, o patriotismo e a consciência histórica eram valores essenciais para o homem. Por isso eles aprendiam as leis da época. Depois de passar dos quinze anos de

idade, os meninos acompanhavam os pais nos assuntos públicos e privados. Aos dezesseis, assumiam a vida política ou a função militar.

Perrot (1988) também contribui com essa discussão ao tratar dos excluídos da história no processo de construção social da realidade, destacando que mesmo os excluídos são responsáveis por essa construção social da realidade. Afirmção que se confirma na obra de Berger e Luckmann: “[...] o processo de tornar-se homem se efetua na correlação com o ambiente” (1985, p. 71). Assim, os indivíduos, em conjunto, produzem o seu ambiente, com a totalidade de suas formações psicossociais e culturais.

Nesse sentido, de acordo com a teoria da construção social da realidade, o ser humano é produto e produtor, ou seja, como em um ciclo, ele não apenas é criado pela realidade social na qual está inserido, como também é o seu criador. Isso ocorre na medida em que o indivíduo atribui valor a suas ações. Essas ações tornam-se habituais e são institucionalizadas servindo de referência para o seu acervo geral de conhecimentos, auxiliando-o na tomada de decisões cotidianas que afetam diretamente a realidade social que está sendo constantemente reconstruída.

Essa institucionalização das ações é representada por informações que são internalizadas pelo indivíduo. Como quando uma pessoa acorda pela manhã, levanta-se, dirige-se até o banheiro, toma um banho, prepara o café e escova os dentes antes de sair para trabalhar. A pessoa em questão não pensa programaticamente antes de realizar cada uma dessas tarefas, pois elas estão internalizadas em seu subconsciente. Essas internalizações ocorrem, às vezes, até mesmo de forma biológica, por exemplo, quando uma pessoa acorda no final de semana no mesmo horário que costuma despertar nos dias de semana para ir trabalhar, pois o seu “relógio biológico” está programado para isso.

Assim, de acordo com esses autores, percebe-se que o progresso histórico-social de determinados países (por exemplo, os do Ocidente Europeu) operou-se excluindo, ou retardando, o progresso de outros povos. O Ocidente, de fato, progrediu na base da exploração, da miséria, da destruição de velhas culturas ou do analfabetismo de outros povos. O progresso histórico-social pode ter consequências positivas ou negativas do ponto de vista moral.

Aquilo que o homem ocidental se tornou é resultado de um movimento que se estende, ininterruptamente, durante muitos séculos. Trata-se do processo civilizador que, segundo Elias (1993), é a interação contínua entre indivíduo e sociedade.



Estudando a sociedade inglesa, francesa e alemã a partir do século XIII até o século XVIII, utilizando-se de fontes de pesquisa tais como os manuais de conduta, obras de arte, literatura e peças de teatro, Elias (1993) identifica mudanças comportamentais e na maneira de expressar as emoções, ocorridas de forma a construir um modelo civilizado de relações entre os indivíduos.

Desde a Idade Média a forma com que os homens lidam uns com os outros, na vida privada, na vida pública e quando estão sozinhos vem se alterando. Estas alterações nos costumes humanos seguiram a linha de um refinamento maior no trato pessoal, fato que serviu como diferenciador entre sociedades civilizadas e sociedades não-civilizadas, ou tidas como bárbaras.

Desta forma a estrutura da sociedade ocidental muda continuamente. Também mudam o padrão de comportamento e a constituição psíquica dos povos do Ocidente e a formação do poder do Estado; desde o feudalismo, e os interesses econômicos e militares, passando pela Idade Média e a monopolização pelos reis, do poder de tributar, baixar leis e formar exércitos, até a formação das monarquias centralizadas na Europa.

As regras de etiqueta e de boas maneiras desde o século XIII, pesquisadas por Elias (1994), revelam que os hábitos dos indivíduos se transformam conforme a sucessão dos séculos. Da Idade Média até os dias de hoje, comportamentos cotidianos foram lentamente modelados pela vida social. O autor explica que os costumes evoluem sempre e todas as mudanças na constituição da sociedade implicam mudanças também na constituição psíquica do homem. Segundo o autor, esses fenômenos sociais e psíquicos podem ser descobertos com mais certeza na história da conduta humana.

De acordo com Elias (1994), as transações de uma fase deste processo civilizador para outra não podem ser determinadas com absoluta exatidão; entretanto, observa-se que a primeira fase, a fase medieval, no florescimento da sociedade feudal e cortês, apresentava, por exemplo, o hábito de comer com as mãos. Depois veio uma fase de mudanças muito rápidas, abrangendo os séculos XVI, XVII e XVIII, na qual se renovou o padrão de maneiras à mesa.

O dinheiro também representa uma forma de diferenciação social. No capitalismo, por exemplo, a economia é regida pela lei do máximo lucro, e essa lei, segundo Weber (1981), gera uma moral própria. Com efeito, o culto ao dinheiro e a tendência em acumular maiores lucros constituem o terreno propício para que nas relações entre os indivíduos floresçam o espírito de posse, o egoísmo, a hipocrisia, o cinismo e o

individualismo exacerbado. Cada um confia em suas próprias forças, desconfia dos demais, e busca seu próprio bem estar, ainda que tenha de passar por cima do bem estar dos outros. A sociedade se converte, assim, num campo de batalha no qual se trava uma guerra de todos contra todos.

Retomando Elias (1994), sabe-se que além das regras de etiqueta, muitas peculiaridades como a forma de assoar, de escarrar, o comportamento no quarto, as mudanças de atitudes nas relações entre os sexos, na agressividade, e muitas outras, transformaram-se, com o passar do tempo, e modificaram o modo de agir e pensar dos homens.

Através dos novos modelos de relação social vislumbrados a partir da Idade Média, Elias (1994) mostra que isto que as pessoas consideram como um processo natural, na realidade trata-se da internalização de normas de conduta pessoal. Este processo de formação de uma moralidade interna se inicia com o aumento da convivência entre as pessoas de várias classes sociais e econômicas. A sociedade como um todo desenvolve novas formas de contato social. Assim, mais diretamente as pessoas se tornam juízes umas das outras, exercendo pressão constante para que se cumpram as regras do comportamento civilizado. Todos vigiam a todos, e cada um começa a esperar do outro, um nível de consideração e delicadeza cada vez mais elevado. Este controle exercido mutuamente não se verificou de uma hora para outra; ao contrário, foi um processo lento, que se desenvolveu sutilmente, de modo que não se tornou perceptível pelos próprios indivíduos que o desenvolveram.

Uma vez que a sociedade se constrói a partir dos relacionamentos das pessoas, como explica o processo civilizador, de Elias (1994), surgem questões de valores morais e éticos. Por isso, pode-se dizer que a ideia de ética também se transforma no processo de construção social. A tendência cada vez mais forte é das pessoas se observarem e aos demais, o que veio a acontecer somente depois da Idade Média, como um sinal de que o comportamento humano começou a assumir um novo caráter, já que o senso do que fazer e não fazer para não ofender e chocar os outros se tornou mais sutil conforme o controle das emoções e surgiu maior pacificidade e gentileza no tratar humano, pois havia a preocupação com o que os outros poderiam pensar.

E estas transformações não cessaram. Atualmente a sociedade se transforma e se renova muito mais rapidamente através das novas tecnologias, do acesso mais amplo à informação e da formação do conhecimento. Bauman (2005) afirma que a atual sociedade já não sustenta mais a população inadaptada e marginalizada que o processo civilizatório e o capitalismo desenvolveram. Para este autor, o grande

problema do Estado é que destino dar à população destituída de meios de sobrevivência e que é considerada “lixo humano” produzido pela sociedade de consumo.

Neste mesmo contexto, embora em épocas distintas, mas tendo em comum a preocupação com tais questões sociais, Elias e Schroter (1993) fazem uma abordagem da relação entre a pluralidade de pessoas e a pessoa singular (indivíduo), estabelecendo um novo modelo de como os seres humanos individuais ligam-se uns aos outros numa sociedade. Os autores destacam o problema da relação entre indivíduo e sociedade questionando até que ponto cada pessoa é influenciada em seu desenvolvimento pela posição na qual ingressa no fluxo do processo social. Também destacam a relevância do assunto na sociologia, fazendo um diagnóstico dos indivíduos da sociedade contemporânea que vivem em um intenso conflito entre o individualismo e a socialização, inseridos num mundo onde eles crescem partindo de uma rede de pessoas que existiam antes deles para uma rede que ajudarão a formar. Também é importante lembrar, segundo Elias e Schroter (1993), dos problemas da autoconsciência e da imagem do homem, uma vez que o desejo e o medo inspiram os homens e definem sua própria formação no relacionamento de uns com os outros.

Assim, observa-se que talvez o individualismo sobre o qual tanto se discute não seja, segundo Dawkins (2001), o fruto de uma natureza egoísta, como se apresenta na teoria de que os seres humanos não são naturalmente bons.

Embora também exista, em contrapartida, quem diga, como Eugenio Scalfari, que a bondade tanto quanto a maldade possam ser desencadeadas por fatores genéticos, que o valor moral do bem comum e da caridade provém da raiz humana comum e do código ético comum que está inscrito no corpo de cada indivíduo (ECO; MARTINI, 2000).

Entretanto, é provável que o individualismo e o egocentrismo presentes nos indivíduos da atual sociedade, resultem do social. Uma possível explicação para o isolamento das pessoas é, como propõe Elias e Schroter (1993), o medo. Por isso, as pessoas vivem como animais entocados, presos dentro de suas cavernas, não por puro prazer, mas por medo do que possa acontecer lá fora.

Por outro lado, sabe-se que só há sentido no individualismo porque o individualista tem uma aversão ao outro. Neste sentido, Elias e Schroter (1993) afirmam que toda a sociedade humana consiste em indivíduos distintos e que todo indivíduo humano só se humaniza ao aprender a agir, falar e sentir no convívio com os outros; pensando no que os outros “acham” e, por conseguinte, formando a auto-imagem e a

autoconsciência, o perceber-se “eu” como indivíduo e o “nós” como “eu” mais os “outros”, igual família, grupo, sociedade. Assim os homens se tornaram capazes de pensar sobre seus próprios pensamentos ao se observarem observando.

Portanto, também é possível que nas relações humanas o “outro” seja medido como inimigo, não como um potencial amigo, um amor em quem se pode aconchegar nas horas física ou emocionalmente difíceis.

O que pode ser interessante é pensar que o medo e a dor tornam as pessoas, muitas vezes, banais. Elas nem sempre saem fortes de seus sofrimentos. Conforme Berman (2007), talvez o ser humano, ou, muitos deles, sejam hoje fracos, acovardados, diante das transformações exigidas na construção da atual sociedade. Muitos fatores desta construção social levaram as pessoas a ter medo do desconhecido que esta sociedade em plena “metamorfose de valores” representa e de que a empreitada nela não dê certo.

Assim, no estudo que ora é relatado considerou-se a realidade social como um processo em construção, no qual, seres humanos portam papéis sociais, interagem e se comunicam. Essas relações contribuem para que o indivíduo dê sentido à realidade social que está constantemente construindo, utilizando-se de conhecimento adquirido na interação com o outro. O que lhe permite se reconhecer como parte dessa realidade construída.

Esta discussão reflete um pouco do contexto no qual os profissionais bibliotecários, como sujeitos da pesquisa, se encontravam, bem como o entendimento de como a construção social da realidade acontece. Esse entendimento é essencial para que se possa interpretar os dados coletados na pesquisa.

### *2.3.2 Representações sociais*

No processo de construção social da realidade, o estudo das representações que uma coletividade elabora sobre suas práticas cotidianas é fundamental para a compreensão do processo de construção de significados que dará sentido a essa realidade. Nesse processo, o indivíduo desempenha relações de subjetividade, por seus pensamentos e de objetividade, por suas ações. Por isso, trata-se de um campo de investigação tomado para estudo, tanto pela sociologia, quanto pela psicologia. É por essa razão que a teoria das representações sociais é uma abordagem da psicologia social. Pois cabe a ela tratar das relações entre as pessoas, ou seja, as interações sociais.

A psicologia social, segundo Jesuíno (2006), apresenta como objetos de estudo: A percepção social (impressões, causalidade, julgamento social das pessoas); aspectos ligados à formação e mudanças de atitudes; influência social, processos de comunicação e mudança; processos e dinâmicas das interações grupais; relações intergrupais, identidade social, afiliação, discriminação e preconceito social, além da teoria das representações sociais.

Segundo Arruda (2002) o conceito de representação social atravessa as ciências humanas e não é patrimônio de uma área em particular. Ele tem fundas raízes na sociologia, e uma presença marcante na antropologia e na história das mentalidades. Como vários outros conceitos que surgem numa área e ganham uma teoria em outra, embora oriundos da sociologia, é na psicologia social que a representação social ganha uma teorização. Essa teorização passa a servir de ferramenta para outros campos do conhecimento.

O conceito de representação social, que denomina a teoria foi introduzido por Serge Moscovici em sua tese de doutorado que mostrou a representação social da psicanálise em grupos diversos. A pesquisa foi feita na França, principalmente em Paris, mas também nas províncias de Grenoble e Lyon, durante a década de 1950 e teve a sua primeira edição publicada em 1961.

Moscovici elaborou a teoria das representações sociais fundamentando-se em conhecimentos construídos por outros autores. Dentre as suas influências teóricas destacam-se as ideias de Émile Durkheim. Na visão durkheimiana, o objeto de qualquer ciência é descobrir, e qualquer descobrimento desconcerta as opiniões estabelecidas. Por isso considera o conhecimento como um instrumento de liberdade e de poder no meio social, principalmente nas relações de trabalho. Assim o autor estende ao comportamento humano o racionalismo científico, criando, portanto, o método sociológico com regras definidas. Mas, quase que prevendo o aprimoramento de futuros teóricos como Moscovici, já alertava que, em questão de métodos, nada se pode fazer que não seja provisório, pois os métodos mudam à medida que a ciência evolui.

De qualquer forma a contribuição de Durkheim foi fundamental para o desenvolvimento da teoria das representações sociais. Primeiro por ter sido o autor que entendeu e nomeou a sociologia como uma nova ciência social ao sugerir que ela só pode ser considerada uma ciência de fato ao estabelecer um objeto específico de investigação. Tal objeto seria o fato ou fenômeno social, conforme proposto por Durkheim (2001, p.36), “[...] um estado do grupo que se repete nos indivíduos porque se

impõem a eles; está em cada parte porque está no todo, e não no todo por estar nas partes.” ou, ainda “O que ele exprime é um estado da alma coletiva”. Na visão durkheimiana, portanto:

Fato social é toda a maneira de fazer, fixada ou não, suscetível de exercer sobre o indivíduo uma coerção exterior: ou então, que é geral no âmbito de uma dada sociedade tendo, ao mesmo tempo, uma experiência própria, independente das suas manifestações individuais.” (DURKHEIM, 2001, p.40)

Assim, pode-se inferir que só há fatos sociais onde houver organizações definidas. Desta forma o autor causa estranheza ao apresentar os fenômenos sociais como exteriores aos indivíduos. Na visão durkheimiana deve-se admitir que os fatos sociais residem na própria sociedade que os produz e não em seus membros particularizados. Sendo, portanto, exteriores às consciências individuais. A mentalidade dos grupos não é a dos particulares, tendo suas características próprias. Neste sentido Durkheim (2001, p.21) afirma que:

[...] o que as representações coletivas traduzem é a maneira como o grupo se pensa nas suas relações com os objetos que o afetam. [...] Para compreender a maneira como a Sociedade se representa a si própria e o mundo que a rodeia, é a natureza da sociedade, e não a dos particulares, que devemos considerar. Os símbolos com que ela se pensa mudam de acordo com o que ela é.

Como é possível observar, Durkheim já abordava o conceito de representações. Diferentemente de Moscovici, Durkheim refere-se às representações sociais coletivas, às classes de formas intelectuais como a ciência, à religião e os mitos, entendendo que o conceito de representação social coletiva está radicalmente separado da representação social individual, ao entender que a individual deveria ser um campo abordado pela psicologia e a coletiva como campo da sociologia.

De acordo com Arruda (2002, p. 135) as representações coletivas em Durkheim apresentavam razoável estabilidade e um relativo estancamento no tocante às representações individuais.

Moscovici vai proceder à remodelagem do conceito durkheimiano e assim buscar preencher essa lacuna. Ele caminhou guiado pela necessidade de atualizar o conceito, trazê-lo para as condições de hoje, de sociedades contemporâneas imersas na intensa divisão do trabalho, nas quais a dimensão da especialização bem como a da informação tornaram-se componentes decisivas nas vidas das pessoas e dos grupos. Atualizar significava, ao mesmo tempo, tornar o conceito operacional para ser aplicável em sociedades com essas características, sociedades em que a velocidade da informação não lhes outorga o tempo de sedimentar-se em tradição, na quais se impõe um processamento constante da novidade, nas quais se conhece por delegação, uma vez que ninguém tem acesso a todo o saber.

Segundo Moscovici (2004) enquanto as representações coletivas, de acordo com a concepção clássica, é um termo explanatório que designa uma classe geral de conhecimento e crenças (ciência, mitos, religião, etc.), do ponto de vista da psicologia social, elas constituem um fenômeno que precisa ser descrito e explicado. Elas são essenciais para que se compreenda a cognição social. As representações sociais são fenômenos que estão ligados com uma forma especial de se adquirir e comunicar conhecimento, uma forma que cria realidades e senso comum.

As ideias de representações sociais, segundo o próprio Moscovici (2004), também perpassavam as abordagens de Piaget ao estudar como se estrutura e se configura o desenvolvimento do pensamento infantil. E este método ou forma de estudo das representações do mundo da criança, continua como um modelo até hoje.

Ao tratar das influências teóricas na construção da teoria de Moscovici, Araya Umaña (2002), lembra, ainda, Lucien Lévy-Bruhl e seus estudos sobre as funções mentais em sociedades primitivas e Sigmund Freud sobre a sexualidade infantil, bem como Berger e Luckmann que muito contribuiu com a proposta de construção social do conhecimento, além de Fritz Heider com estudos sobre sociologia do sentido comum.

Para Moscovici (2004), numa abordagem da psicologia social, as representações sociais são uma maneira de interpretar e pensar a realidade cotidiana. Assim, essa teoria aborda além das maneiras como

as pessoas se relacionam com o conhecimento, o estudo de como e por que as pessoas partilham dele e o transformam em sua realidade comum. Dessa maneira, investiga-se o processo no qual o conhecimento é concebido, transformado e novamente transmitido ao mundo social.

Representar, no contexto da teoria das representações, segundo Almeida (2005), não é reproduzir simplesmente um objeto, tomando apenas como referência aspectos de sua estrutura ou de sua forma. O ato de representar subentende uma relação entre os elementos disponíveis no fenômeno observado e as representações já construídas e assentadas na consciência do grupo. Pressupõe também escolhas individuais, que se ligam às normas de preferência e aos valores cultivados por uma comunidade. Desta forma o indivíduo não representa o mundo sem o auxílio de categorias, classes e modelos que, por sua vez, são originados no grupo e comunicados por seus integrantes.

As representações sociais são, como aponta Moscovici (2004), uma forma de conhecimento ligado ao cotidiano. De acordo com o autor, antigamente o conhecimento coletivo era destinado apenas para os homens nobres, enquanto para a população geral o conhecimento era tradicional, ou seja, transmitido oralmente através da contação de estórias ou mitos. Mais tarde surgiu a então denominada sociedade pensante, caracterizada por pensadores amadores, que já não contavam mais só os mitos, mas relatavam também, novelas, contos, estórias e histórias dos livros etc.

Assim, entende-se que a passagem da linguagem oral para uma linguagem do senso comum, e a passagem dessa para a linguagem escrita, e posteriormente para uma linguagem mais elaborada incluindo matemática, fórmulas e lógica, representa a passagem para uma linguagem científica. Com isso as representações sociais foram se estruturando ao longo do tempo chegando à condição de tornar o século XX a era das representações sociais. Desta forma o universo consensual (amador) e o reificado (especializado) passaram a interagir entre si.

Com tecnologias da informação e da comunicação tais como o rádio, a televisão e mais tarde a Internet, estabeleceu-se o fenômeno das representações sociais. Os conhecimentos passaram a ser recriados pela população e as pessoas passaram a compartilhar cada vez mais e, em escala cada vez maior, suas teorias sobre o mundo e a vida em sociedade. Mas tratam-se de teorias leigas, ou seja, uma forma particular de conhecimento coletivo e não-especializado.

Conforme Moscovici (2004) a linguagem verbal ordinária serviu tanto como meio de comunicação quanto como meio de passar conhecimento, assim como meio de ideação coletiva e de pesquisa



abstrata. Pertencia conjuntamente ao senso comum e à ciência. Até que a linguagem não-verbal, matemática e lógica tomou o campo do conhecimento, substituindo palavras por símbolos, afirmações por equações.

Assim, de acordo com Moscovici (2004), as representações sociais consistem em um saber prático que serve para agir sobre o mundo e os outros. As pessoas formam representações sociais: para tornar conhecida uma coisa desconhecida, por interesse (distorção subjetiva da realidade), desequilíbrio (ideologias, justificativa de situações complexas, criação de compensações), controle em grupo (para controle social, criação de identidades).

As pessoas conhecem a realidade na qual se encontram inseridas mediante explicações que extraem nos processos de comunicação. Desta forma, segundo Araya Umaña (2002), as representações sociais são a síntese dessas explicações e terminam fazendo referência a um tipo específico de conhecimento, de senso comum, que organiza o cotidiano da vida dos indivíduos.

Cada representação, segundo Moscovici (2004), tende a tornar uma coisa desconhecida, ou não familiar em geral, em algo familiar. Em geral no total, se está confrontando com a dinâmica da familiarização, em objetos, indivíduos e eventos são reconhecidos e compreendidos com base em encontros anteriores ou em modelos.

Moscovici (2004) demonstra que as representações que as pessoas moldam (sobre uma teoria científica, uma nação ou um artefato) refletem um esforço de tornar algo não familiar ou algo que elas sentem como não familiar em algo ordinário e imediatamente presente. Como um resultado de pequenas alterações sucessivas, tornando o que uma vez foi remoto em algo próximo e o que foi uma vez experimentado como abstrato torna-se algo concreto e quase que algo cotidiano. Assim, as pessoas criam uma impressão confortante de algo que já “viram antes” ou “conheciam antes”.

É importante frisar, todavia, que as pessoas constroem as representações sociais coletivamente ou incorporam representações sociais já construídas, mas não são passivas, como diz Moscovici (2004). Elas influem, contribuem, modificam e alteram ou complementam as representações sociais e a realidade. Pode-se assumir que indivíduos e grupos são qualquer coisa, menos receptores passivos, e que eles pensam de forma autônoma, constantemente produzindo e comunicando representações.

Para Moscovici o estudo das representações sociais se focaliza na maneira pela qual os seres humanos tentam captar e compreender as

coisas que os circundam e resolver os "lugares comuns" e quebra-cabeças que envolvem seu nascimento, seus corpos, suas humilhações, o céu que vêem, os humores de seu vizinho e o poder a que se submetem: quebra-cabeças que os tem preocupado desde a tenra infância e que continuam a preocupá-los e oferecer-lhes tópicos para conversa.

Assim, quando se estudam representações sociais, o que se está estudando são seres humanos que pensam, e não apenas manipulam informação ou agem de uma determinada maneira. O que se está estudando na realidade é o esforço humano para compreender os fenômenos do meio onde está inserido.

Outro aspecto das representações sociais, como aponta Abric (2005), é a chamada "zona muda": quando nem tudo é dito, ou seja, quando por alguma motivação, as pessoas escondem parte do que pensam. Isso pode ocorrer de duas formas: explícita, quando verbalizada ou não explícita, quando não verbalizada. Quando o objeto social é tabu, principalmente, as pessoas preferem não falar tudo o que realmente pensam sobre o assunto e acabam escondendo coisas para não se comprometerem socialmente. Por tudo isso, percebe-se que existe uma forte pressão de contexto no processo de formulação de representações sociais.

Denise Jodelet, pesquisadora vinculada a esta área, trabalhou diretamente com Moscovici, tendo sido orientada por ele em seu doutorado e também ajudou a divulgar e a aperfeiçoar a teoria das representações sociais. É autora do estudo mais completo até então realizado sobre representações sociais, tratando-se de sua tese de doutorado sobre representações sociais da loucura, posteriormente transformada em livro e publicado no Brasil com o título "Loucuras e Representações Sociais". Nela, Jodelet (2005) definiu a representação social como uma forma de conhecimento socialmente elaborada e partilhada, com um objeto prático, que promove a construção de uma realidade comum a um conjunto social. Segundo Jodelet (1994), as funções das representações sociais são as seguintes:

- a) de saber – as representações sociais permitem explicar a realidade;
- b) identitária – as representações sociais favorecem e protegem a identidade social e fortalecem as representações sociais;
- c) de orientação – as representações sociais guiam comportamentos e práticas sociais, constroem representações sociais para se orientarem acerca do mundo;
- d) justificadora ou ideológica – as representações sociais permitem justificar tomadas de posição e comportamentos. Diferentemente da

construção do conhecimento científico que não é justificador, mas sim parte de uma hipótese.

A teoria das representações sociais parte da ideia de que existem duas formas diferentes de se conhecer e comunicar. Elas são guiadas por diferentes objetos e formas e definem os dois universos distintos na sociedade: o consensual e o reificado. Segundo Moscovici (2004) no universo consensual a sociedade é vista como um grupo de pessoas que expressam suas opiniões e pontos de vista, gerando uma base comum de significância entre os envolvidos. Trata-se de um universo acessível a todos, incluindo-se o senso comum e a consciência coletiva.

No universo reificado, a sociedade gira em torno de um sistema consolidado no espaço científico, com suas linguagens formais e hierarquia interna. Nele, ao contrário do universo consensual em que todos podem falar de tudo sem ter competência específica, a distribuição social do conhecimento se dá somente na sociedade dos especialistas.

Portanto, Moscovici (2004) afirma que a teoria das representações sociais valida não somente o conhecimento universal reificado, imposto pela ciência, mas também o conhecimento consensual dos grupos sociais da vida cotidiana.

Para fundamentar o saber prático na sociedade contemporânea Moscovici (2004) recorre a dois processos: ancoragem e objetivação. As representações sociais são criadas por estes processos que são mecanismos de um processo de pensamento baseado na memória e conclusões passadas.

Os dois processos que geram as representações sociais: ancoragem e objetivação - cada evidência, cada afirmação do dia a dia esconde, em sua própria banalidade, de uma imensa quantidade de conhecimentos, uma cultura condensada e um mistério, que constitui sua força motriz e atração. O primeiro processo se volta para a ancoragem das representações, trazendo-as de volta às categorias e imagens diárias, e ligando-as a um ponto de referência reconhecível. O segundo processo se volta para a objetivação das representações, isto é, transforma uma abstração em algo quase físico. Estes dois processos servem para familiarizar com o desconhecido; o primeiro o transfere para o esquema de referência, onde é possível compará-lo e interpretá-lo; o último reproduz o que é apenas pensamento em algo que seja visível e tangível, assim trazendo-o sob o controle.

A ancoragem permite que algo desconhecido e inquietante, que incita a curiosidade, seja incorporado uma rede de categorias que permitem ao indivíduo compará-la com o que é considerado um membro típico desta categoria. Ancorar obviamente significa classificar

e rotular. Tudo que resta sem classificação e sem nomeação parece estranho, inexistente e até ameaçador. A lógica em ação neste processo torna a neutralidade impossível; requer que cada indivíduo, a cada coisa, seja atribuído um valor positivo ou negativo e que seja dada uma posição na ordem hierárquica.

Portanto, ancoragem serve para enraizar, classificar e nomear. Uma ancoragem pode ter base em uma ideologia, em uma filosofia, em política, em religião etc. A ancoragem, portanto, é um processo que transfere o desconhecido para um esquema de referência ou, rede de categorias, permitindo comparação e interpretação. Esse processo envolve duas importantes operações:

- a) classificação – atribuição de características, de valor ou de conhecimento, rotulação.
- b) nomeação – dar um nome, impossível classificar sem nomear. Descrição, distinção e objeto passam a pertencer a uma convenção de quem nomeia.

Já os processos cognitivos que se referem à forma como se estrutura o conhecimento do objeto, são vistos na objetivação. No processo de objetivação, segundo Moscovici (2004), as representações sociais apresentam três dimensões:

- a) informações – O que você sabe? (senso comum)
- b) atitude – Qual é a sua posição? (posicionamento)
- c) campo – Desenhe ou faça um esquema sobre isso. (figurativa, imagem, imaginação, metáforas).

Resumindo, Moscovici (2004) define as representações sociais como um sistema de valores, ideias e práticas que estabelecem ordem e que possibilitam às pessoas se orientarem em seu mundo material e social, bem como controlá-lo. E ainda, elas tornam possível a comunicação entre os membros da comunidade, uma vez que fornecem um código para nomear e classificar os vários aspectos do seu mundo e da história individual e social.

Nessa direção, essa teoria serviu de apoio metodológico para a pesquisa aqui apresentada e para, através das representações contidas nos discursos dos bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias, compreender as noções sobre ética e ética profissional por eles expressas. Com isso, é possível explicar a representação social e não apenas apresentá-la, ou seja, apontar quais são as implicações das representações sociais encontradas na pesquisa, pois esta é a real função da teoria das representações sociais. A partir desse momento abordam-se os fundamentos metodológicos adotados no trabalho.

## 2.4 Fundamentação metodológica

Uma vez que a ciência é responsável por explicar e reconstruir a realidade, a metodologia ocupa lugar central no campo das teorias científicas. Gasque (2007) aponta que a ciência tem a função de compreender e explicar, mesmo que provisoriamente, os fenômenos sociais e naturais, centrando-se em questões particulares e buscando desafiar crenças convencionais. Para isso, segundo Minayo (1994), os cientistas utilizam-se de metodologias como caminhos para abordar a realidade em busca de respostas. Articulando teorias, pensamentos e existência, a metodologia da pesquisa direciona-se à produção de um novo conhecimento.

Quanto ao tipo de pesquisa pode-se dizer que há metodologias de abordagem qualitativa que buscam o sentido que um discurso verbal possibilita e também há a abordagem quantitativa que busca compreender o que significa a frequência de manifestação de um dado fenômeno. No estudo foi adotada a abordagem qualitativa.

A pesquisa social, conforme apontada por Teixeira (2005) e Braga (2007), é complexa, permitindo abordagens múltiplas. No entanto, abordagens quantitativas e qualitativas não devem ser consideradas concorrentes ou excludentes, pois podem ser aplicadas de maneira concomitante na pesquisa social, desde que respondam adequadamente ao objetivo estabelecido.

Neste caso, para atender aos objetivos estabelecidos nesta pesquisa que busca uma compreensão acerca do fenômeno da ética profissional, tendo como participantes os bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias e, considerando, ainda, que nem sempre os fenômenos podem ser explicados pela regularidade; faz-se necessário destacar a importância de três elementos que surgem constantemente nos estudos qualitativos: o contexto, a história e a mudança social. Por isso, um dos objetos privilegiados da pesquisa qualitativa é o sentido que adquire a ação da sociedade na vida das pessoas, o sentido que adquirem os comportamentos dos indivíduos, assim como o sentido da ação individual quando ela se traduz em ação coletiva.

Além disso, diferentemente do método dedutivo no qual as explicações surgem de várias alternativas de resposta até que uma delas seja deduzida como a correta, conforme uma teoria já existente sobre o assunto, esta pesquisa é de caráter indutivo, no qual o pesquisador parte de uma base de ideias em busca de uma resposta, ou seja, induz para uma resposta de forma a ir compondo uma explicação. Também pode

ser denominada como uma pesquisa empírica, humana e social, de natureza exploratória.

Uma pesquisa qualitativa de natureza exploratória possibilita familiarizar-se com as pessoas e suas preocupações. [...] O objetivo de uma pesquisa qualitativa pode ser o de dar conta das preocupações dos atores sociais, tais quais elas são vividas no cotidiano. [...] O cotidiano da sala de aula, o da cultura organizacional de uma empresa, o do trabalho das mulheres ou dos homens, por exemplo, são objetos privilegiados de uma abordagem qualitativa. [...] a pesquisa qualitativa permite mais particularmente estudar esses momentos privilegiados, dos quais emerge o sentido de um fenômeno social. (DESLAURIERS; KÉRISIT, 2008, p. 130-131)

Neste tipo de pesquisa Teixeira destaca que o pesquisador procura usar a lógica da análise fenomenológica, ou seja, da compreensão dos fenômenos pela sua descrição e interpretação. As experiências pessoais do pesquisador são elementos importantes na análise e compreensão dos fenômenos estudados. Assim Teixeira destaca as seguintes características da pesquisa qualitativa:

O pesquisador observa os fatos sob a óptica de alguém interno à organização.

A pesquisa busca uma profunda compreensão do contexto da situação.

A pesquisa enfatiza o processo dos acontecimentos, isto é, a sequência dos fatos ao longo do tempo.

O enfoque da pesquisa é mais desestruturado, não há hipóteses fortes no início da pesquisa. Isso confere à pesquisa bastante flexibilidade.

A pesquisa geralmente emprega mais de uma fonte de dados. (2005, p.137-138).

Desta forma a pesquisa qualitativa permite a análise e interpretação dos dados com base em um referencial na literatura que possibilita a apresentação dos resultados de forma reflexiva e teoricamente fundamentada. Visa ampliar a compreensão que o pesquisador tem do fenômeno investigado, de acordo, principalmente,

com o estudo das representações expressas pelos participantes sobre o que pensam e o que entendem pelo tema abordado. Trata-se, portanto, de uma pesquisa que parte de um paradigma fenomenológico.

Segundo Braga (2007) o paradigma fenomenológico parte da premissa de que a realidade social também está dentro do pesquisador e, por isso, a ação de investigá-la gera também um efeito sobre ela. Isso significa que a subjetividade do indivíduo, tanto do pesquisador quanto do participante investigado na pesquisa, deve ser levada em consideração. Assim, o objetivo das pesquisas que adotam o paradigma fenomenológico, como neste caso, é obter visão aprofundada da realidade. Berger e Luckmann (1985, p.36) consideram a análise fenomenológica como o “método mais conveniente para esclarecer os fundamentos do conhecimento na vida cotidiana”.

Observa-se que a pesquisa qualitativa abriga várias abordagens que diferem quanto às suposições teóricas, no modo como compreendem seu objeto de pesquisa e em seu foco metodológico. Dentro da tradição fenomenológica, muito utilizada na pesquisa social, de acordo com Braga (2007), existem três tipos mais comuns de posturas teóricas qualitativas: o interacionismo simbólico, a etnometodologia e os modelos estruturalistas. Conforme as explicações que seguem, ocorre que o ambiente de pesquisa selecionado para o estudo feito apresentou características que permitiriam sua análise segundo distintas posturas. Entretanto, neste caso, o objetivo está mais centrado na postura interacionista, isto é, quanto à valoração ética e aos valores éticos.

O interacionismo simbólico, tal qual Braga (2007) apresenta, trata das atribuições dos significados subjetivos dadas pelos indivíduos aos objetos, às atividades e aos ambientes em que vivem ou trabalham. Neste caso, tratam-se das representações sociais sobre ética e ética profissional, expressas de forma explícita ou implícita nos discursos dos bibliotecários investigados. Assim, o papel do pesquisador é o de reconstruir e compreender os fenômenos sociais a partir da análise desses pontos de vista subjetivos dos indivíduos. Aqui, busca-se por maior compreensão da conduta ética desses profissionais e o porquê desta conduta. Ou seja, busca-se a ancoragem que possa estar por trás das representações sociais expressas pelos bibliotecários.

Na pesquisa de abordagem qualitativa, portanto, os dados são coletados, codificados e analisados de forma sistemática e simultânea até a apresentação final dos resultados. Muitas técnicas de coleta de dados podem ser utilizadas nesse tipo de pesquisa, mas independente do método utilizado, Gasque (2007) afirma que a abordagem se concentra

firmemente na interpretação dos dados. Para tal empreendimento deve-se utilizar a “sensibilidade teórica”, compreendida como a destreza para olhar os dados com perspicácia e imaginação com o objetivo de verificar a relevância dos dados e discernir o que é ou não é pertinente ao estudo (GASQUE, 2007).



### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS EMPREGADOS

Para analisar as representações de ética expressas no discurso de um grupo de profissionais atuantes em bibliotecas universitárias, bem como sobre a relevância da mesma para o funcionamento da sociedade, adotou-se como recurso metodológico para orientação e organização na coleta e no tratamento dos discursos a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) construída por Lefèvre e Lefèvre (2005), bem como outros procedimentos que se encontram detalhados nas páginas seguintes.

Entendendo-se que a realização de uma pesquisa científica deve observar certos critérios sistemáticos de investigação que, por sua descrição, permitam a repetição da mesma, a seguir são apresentados os procedimentos metodológicos deste trabalho.

#### 3.1 Instrumentos e procedimentos da coleta de dados

Na pesquisa, o instrumento principal para a coleta dos dados foi a entrevista que, por suas características, foi previamente testado, conforme apresentado mais adiante, o ROTEIRO PARA ENTREVISTA encontra-se em (APÊNDICE C). O questionário, também empregado, foi um instrumento secundário somente para caracterização dos informantes, esse QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO está disponível em (APÊNDICE B). Através deste procedimento foi possível, fazer a caracterização dos participantes e, por meio da entrevista, obter dados explícitos e implícitos presentes nas falas dos bibliotecários investigados. Também foi adotado um terceiro instrumento, um DIÁRIO DE CAMPO, para assegurar o registro das condições em que ocorreram as entrevistas, (APÊNDICE G).

Segundo Fraser e Gondin (2004) a entrevista é uma forma de interação social que valoriza o uso da palavra, símbolo e signo privilegiados das relações humanas, por meio da qual os atores sociais constroem e procuram dar sentido à realidade que os cerca.

A entrevista na pesquisa qualitativa, ao privilegiar a fala dos atores sociais, permite atingir um nível de compreensão da realidade humana que se torna acessível por meio de discursos, sendo apropriada para investigações cujo objetivo é conhecer como as pessoas percebem o mundo (FRASER; GONDIN, 2004).

A entrevista como técnica de coleta de dados, independente de sua forma, é considerada um meio adequado para levar uma pessoa a dizer o que pensa, descrever o que viveu ou o que presenciou. Entretanto,

uma boa entrevista deve permitir que o entrevistado se reporte satisfatoriamente, e que aquilo que ele diz seja considerado como uma história verdadeira, uma reconstrução da realidade. Para que isso aconteça, segundo Poupart (2008), existe um conjunto de princípios e estratégias: obter a colaboração do entrevistado; colocar o entrevistado à vontade por elementos de encenação; ganhar a confiança do entrevistado; levar o entrevistado a tomar a iniciativa do relato e a se envolver.

Desta forma, conforme Poupart (2008), pode-se detectar opiniões e valores nos discursos dos sujeitos entrevistados. Este autor também argumenta que a entrevista de tipo qualitativo é um recurso adequado para uma pesquisa social, uma vez que representa uma exploração em profundidade da perspectiva dos atores sociais, o que é considerado indispensável para uma completa compreensão das condutas sociais. Além disso, esta técnica possibilita compreender e conhecer internamente os dilemas e questões enfrentados pelos atores sociais. Ainda segundo Poupart (2008), a entrevista de tipo qualitativo se imporia entre os instrumentos de coleta de informação capazes de elucidar as realidades sociais, mas principalmente, como ferramenta privilegiada de acesso à experiência dos sujeitos investigados.

Conforme Fraser e Gondin (2004) a abordagem qualitativa parte da premissa de que a ação humana tem sempre um significado que não pode ser apreendido somente do ponto de vista quantitativo. Desta forma, em uma abordagem pautada na teoria crítica social ou do construtivismo, considera-se que a realidade é dinâmica, histórica e socialmente construída pelo sujeito no processo de interação. As ciências sociais têm como objetivo primordial a compreensão da realidade do indivíduo social. O essencial não é quantificar e mensurar e sim captar os significados.

Em uma abordagem qualitativa o que se pretende, além de conhecer as opiniões das pessoas sobre determinado tema, é entender as motivações, os significados e os valores que sustentam as suas opiniões e visões de mundo. Ou seja, dar voz ao outro e compreender de que perspectiva ele fala. Para atingir este objetivo, o entrevistador assume um papel menos diretivo para favorecer o diálogo mais aberto ao entrevistado, fazendo emergir novos aspectos relevantes sobre o tema (FRASER, GONDIN, 2004).

Por esse conjunto de indicadores de relevância da técnica de coleta de dados para pesquisa social, é que a entrevista foi o principal instrumento selecionado.

No processo de construção do roteiro de entrevista foram considerados também alguns aspectos que foram úteis no momento de realização de cada uma das entrevistas. Neste sentido, conforme Boni e Quaresma (2005) a preparação da entrevista é uma das etapas mais importantes da pesquisa, requer tempo e exige alguns cuidados: o planejamento da entrevista; a escolha do entrevistado; a disponibilidade do entrevistado; as condições favoráveis que possam garantir ao entrevistado o segredo de suas confidências e de sua identidade; a elaboração do roteiro ou formulário. (BONI; QUARESMA, 2005).

Na pesquisa foi adotada a entrevista aberta, uma vez que esta atende principalmente finalidades exploratórias e é bastante utilizada para o detalhamento de questões e formulações mais precisas dos conceitos relacionados. Com ela foi possível introduzir o tema para que o entrevistado tivesse liberdade para discorrer sobre ele.

Para a realização das entrevistas foram levadas em consideração algumas sugestões de Bourdieu apresentadas por Boni e Quaresma (2005): falar a mesma língua do pesquisado, ou seja, o pesquisador deve descer do pedestal cultural e deixar de lado momentaneamente seu capital cultural para que ambos se entendam; estar sempre pronto a enviar sinais de entendimento e de estímulo, com gestos, acenos de cabeça, olhares e também sinais verbais como de agradecimento, de incentivo; a entrevista deve proporcionar ao pesquisado bem-estar para que ele possa falar sem constrangimento; o pesquisador deve levar em conta que no momento da entrevista ele estará convivendo com sentimentos, afetos pessoais, fragilidades, por isso todo respeito à pessoa pesquisada; o pesquisador terá que ler nas entrelinhas, ou seja, ele tem que ser capaz de reconhecer as estruturas invisíveis que organizam o discurso do entrevistado; o pesquisador tem o dever de ser fiel, ter fidelidade quando transcrever tudo o que o pesquisado falou durante a entrevista; tomar o cuidado de nunca trocar uma palavra por outra; tentar ser o mais neutro possível; respeitar o código de ética do profissional.

Vale salientar, ainda, que, de acordo com a teoria das representações sociais, adotada conjuntamente com outras teorias para o estudo, considera-se que as pessoas podem apresentar opiniões contraditórias, paradoxais, pois não se encontram presas em escolhas alternativas, entre o sim e o não, por exemplo. Por isso, inclusive, a utilização de entrevista como instrumento para a coleta dos discursos.

Com a devida apresentação por meio de uma carta e a concordância de participação na pesquisa, de acordo com os termos de aceite da instituição, foi iniciado o processo de investigação científica da

pesquisa. A CARTA DE APRESENTAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE DADOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE PESQUISA DE MESTRADO encontra-se em (ANEXO A). E o TERMO DE ACEITE DAS INSTITUIÇÕES, em (ANEXO B).

Primeiramente foi feito um levantamento dos profissionais e de alguns dados sobre os mesmos (nome, data de admissão na instituição, data de admissão na biblioteca central, informações para contato), com a direção e/ou coordenação das bibliotecas. Assim foi possível selecionar aqueles que seriam entrevistados no processo de pré-teste e na pesquisa efetiva. Essas listagens com os dados dos profissionais não foram anexadas à dissertação para preservação da identidade dos entrevistados. Os profissionais selecionados para a pesquisa foram aqueles que, estando disponíveis, apresentavam maior tempo de trabalho na biblioteca em que atuam.

Logo, foram agendadas, via e-mail: dia, horário e local, escolhidos de acordo com a preferência do participante, cada uma das entrevistas, que foram realizadas pessoalmente pela pesquisadora com base em um roteiro. Após agendadas as entrevistas, no início de cada uma foi apresentado brevemente o projeto, isto é, título e objetivos. Em seguida foi entregue a cada bibliotecário o termo de consentimento livre e esclarecido para que assinasse, conforme o MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO apresentado em (APÊNDICE A). Depois foi aplicado o questionário de caracterização, isso quando o mesmo não tivesse sido preenchido e enviado por e-mail na etapa de agendamento da entrevista. Os dados dos questionários foram tratados e apresentados em (APÊNDICE E) como QUESTIONÁRIOS: DADOS TABULADOS. E, por fim, foram realizadas as entrevistas, que foram registradas em aparelho gravador mp3, disponíveis em apêndice: ENTREVISTAS COLETADAS, EDITADAS E TRANSCRITAS, (APÊNDICE F). Após cada entrevista foram registradas todas as observações feitas quanto ao ambiente, em um DIÁRIO DE CAMPO, (APÊNDICE G). O roteiro com as questões abordadas na pesquisa de campo atenderam aos objetivos do trabalho. Vale salientar, ainda, que foi realizado um pré-teste conforme especificado mais adiante, MATERIAL DO PRÉ-TESTE TRATADO (APÊNDICE J). A técnica adotada permitiu a coleta dos discursos de acordo com as considerações de Lefèvre e Lefèvre (2005), ou seja, de forma que os bibliotecários entrevistados pudessem se expressar com certo grau de liberdade produzindo discursos representativos.

### 3.2 Ambiente e participantes da pesquisa

A pesquisa foi efetuada nas bibliotecas centrais da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), ambas localizadas na capital do Estado, Florianópolis. Tais escolhas se deram por se tratarem de duas bibliotecas sediadas em Florianópolis, em universidades públicas.

Os participantes da pesquisa foram profissionais bibliotecários atuantes nessas bibliotecas. Foram entrevistados dez bibliotecários, que, de acordo com a técnica do DSC, é um número suficiente para a formulação de discursos representativos e passíveis de análise para uma pesquisa de caráter qualitativo, como esta, além de compor um quadro ideal para ser trabalhado no tempo estipulado para esse estudo. Assim, foram entrevistados sete bibliotecários da BC/UFSC e três bibliotecários da BC/UDESC, considerando-se proporcionalmente o número de bibliotecários de cada uma das bibliotecas, sendo um total de dezessete bibliotecários na BC/UFSC e sete bibliotecários na BC/UDESC, portanto setenta por cento de uma e trinta por cento da outra, conforme os cálculos abaixo:

$$17 + 7 = 24$$

$$17/24 = 0,7 = 70\%$$

$$7/24 = 0,3 = 30\%$$

Para assegurar a descrição do ambiente e traçar o perfil dos profissionais entrevistados, foi aplicado o diário de campo. E o questionário de caracterização, instrumento com o qual foi possível tabular os dados referentes às características dos participantes da pesquisa.

O ambiente universitário, precisamente as bibliotecas centrais da UFSC e da UDESC, estava bastante calmo no decorrer das primeiras entrevistas, logo, com o início das aulas e retorno dos estudantes, a movimentação foi se alterando, (período entre os dias 02 de Fevereiro a 07 de Março de 2012.), e, desta forma, foi possível acompanhar dois momentos distintos nos quais se encontram os bibliotecários. Num primeiro momento é possível observar que as atividades estão mais concentradas no trabalho interno e de tratamento técnico da informação, enquanto num segundo momento os usuários ganham espaço e atenção dos profissionais. Em qualquer dos ambientes os profissionais foram receptivos e atenciosos colaborando com a pesquisa. Alguns mais tímidos, reservados e até preocupados com o que poderiam estar falando, outros mais extrovertidos e abertos para expor suas opiniões. Todos colaboraram, cada um com a sua forma de ser.

Quanto a caracterização dos entrevistados, conforme dados coletados pelos questionários e posteriormente tabulados, percebe-se a predominância feminina entre os bibliotecários mais antigos, que foram os selecionados, pois entre dez participantes apenas um é do sexo masculino. O grau de instrução dos investigados é significativo, todos possuem graduação em Biblioteconomia e Pós-Graduação em nível de Especialização, em relevantes universidades, estaduais ou federais. Quatro bibliotecários possuem título de Mestre e uma está cursando Doutorado. Por outro lado apenas duas bibliotecárias exercem atividades de participação em entidades profissionais demonstrando um engajamento claro com a categoria, ou seja, com o fortalecimento da identidade profissional bibliotecária. Outra observação é a vinculação profissional, dos dez entrevistados apenas um possui outro vínculo trabalhista além de atuar como bibliotecário em uma das bibliotecas investigadas.

### 3.3 Técnica de tratamento dos dados

Sabe-se que para pensar mais é preciso envolvimento com o pensamento de outros, o que, na prática cotidiana, leva as pessoas a reverem o que elas mesmas pensam, ou a pensar de forma diferente. Dialogar é construir um pensamento junto com o outro. É busca de encontro com o outro em nome de ideias e conceitos no intuito de entender mais, de almejar a compreensão. O Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), como técnica adotada para o tratamento dos dados nesta pesquisa é, neste sentido, pensar mais. O contrário do pensar menos que vem avançando no atual contexto social, promovendo relações de ódio e violência que, na verdade, são anti-relações, destrutivas das próprias relações.

O pensamento reflexivo também necessita do diálogo, ao mesmo tempo em que o promove. Assim, o discurso do sujeito coletivo se constrói por meio da vontade de saber, vontade de aprender e vontade de verdade. Não de uma aprendizagem ou de uma verdade acabada. Por isso é um discurso coletivo, e está sempre representando contribuições distintas. É um discurso em busca de respostas.

Justamente por ter toda essa abrangência a técnica do discurso do sujeito coletivo é ideal para ser adotada em uma pesquisa de cunho qualitativo. O DSC foi o método instrumental selecionado para ser empregado nesse estudo, permitindo a coleta dos dados verbais e o tratamento adequado dos mesmos, conforme o trecho que segue:

O DSC facilita a tabulação dos dados, a sistematização e a análise das respostas em pesquisas sociais, porque consiste em uma estratégia diferente de tratamento dos discursos e porque não separa as falas individuais da coletiva, mas une-as em um discurso coletivo. (ALMEIDA, 2005, p.70).

Por isso, o discurso do sujeito coletivo formulado por Fernando Lefèvre e Ana Maria Cavalcanti Lefèvre é uma técnica que vem sendo empregada em pesquisas que produziram outras dissertações já apresentadas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, bem como em outras instituições e em outros programas de pesquisa.

A técnica do DSC consiste na classificação dos dados levantados em categorias de análise denominadas como: Expressão Chave (ECH); Ideia Central (IC) e Ancoragem (AC). Uma vez que são identificadas e registradas as expressões chave, ou seja, os destaques de trechos relevantes para os objetivos da pesquisa e a ideia central, ou seja, a descrição mais sucinta e objetiva possível do que trata o texto, restando apenas analisar estes discursos e observar se eles apresentam ideias centrais semelhantes ou complementares. Desta forma, é possível individualizar conjuntos de discursos, descrevendo, positivamente, suas especificidades semânticas para poder distingui-lo de outros discursos portadores de outras especificidades semânticas. Assim, enquanto a ideia central sintetiza o discurso, as expressões chave apresentam o conteúdo e/ou substância desse discurso, evidenciando os discursos coletivos existentes nas falas dos entrevistados que juntos compuseram o *corpus* de investigação.

Na pesquisa o tratamento dos dados discursivos para a elaboração do DSC foi operado da seguinte forma:

- a) o primeiro passo consistiu em analisar isoladamente as respostas de cada uma das questões, disponibilizando-as num instrumento de análise de discurso, composto de três colunas: a primeira coluna para sinalizar os respondentes que foram codificados com letras do alfabeto (A, B, C...), a segunda coluna para as expressões-chave e a terceira coluna para as ideias centrais, (APÊNDICE D):  
**INSTUMENTOS DE ANÁLISE DE DISCURSO.**
- b) o segundo passo foi copiar do primeiro instrumento de análise de dados, as expressões-chave presentes nas respostas de cada pergunta,

agrupando-as e formando uma síntese do discurso para cada questão, (APÊNDICE D): INSTRUMENTOS DE ANÁLISE DE DISCURSO.

c) e o terceiro e último passo foi sintetizar e formular o DSC final, considerando todas as expressões dadas, a não repetição de expressões e o agrupamento das falas em torno das ideias centrais.

Fica claro, então, que a ideia central e as expressões chave são indispensáveis para entender e descrever os sentidos dos discursos de modo que a ideia central identifica, particulariza e específica o discurso enquanto as expressões chave corporificam tais discursos. Além disso, algumas expressões chave remetem a uma ancoragem, tornando-se possível identificar a base teórica, ideológica ou crença que o autor do discurso professa por trás do mesmo. Desta forma, segundo Mendonça, (2007), um discurso está ancorado quando é possível encontrar nele traços linguísticos explícitos de teorias, hipóteses, conceitos, ideologias existentes na sociedade e na cultura e que estes estejam no íntimo do indivíduo.

Sabe-se, contudo, que esse trabalho de análise dos discursos vai pressupor também a relação com o cultural e o histórico, como explica Frei Betto, em Betto e Gleiser (2011), ao dizer que não existe uma leitura neutra, pois entre os olhos e o texto existem óculos que são incutidos pela cultura. Os discursos verbais também são produtos sociais e históricos que se traduzem em noções, crenças e valores, como aponta a fundamentação teórica da pesquisa.

Por fim, percebe-se que a técnica do DSC completa adequadamente a fundamentação teórica abordada para esta pesquisa, pois, como aponta Almeida (2005), a técnica do DSC pressupõe a apropriação de teorias de base e de um conjunto de princípios e conceitos operacionais, tomados da semiótica *peirciana* e da teoria das representações sociais. O que significa que, em síntese, os fenômenos sociais são considerados a fonte principal da produção dos discursos e estes são assimilados como um fragmento do pensamento social que, uma vez expresso, torna-se uma rica fonte para a realização de pesquisas sociais.

Assim, uma vez coletados os dados por meio de questionário, entrevistas e diário de campo, é alcançada a etapa de tratamento e análise dos dados, conforme (APÊNDICE H): APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE ANÁLISE DO DISCURSO I; (APÊNDICE I): APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE ANÁLISE DO DISCURSO II. E, por fim, prossegue-se com a etapa interpretação e apresentação dos resultados, que se apresenta conforme explanação no tópico que segue.



### 3.4 Interpretação e apresentação dos resultados

Considerando que a interpretação de dados é o cerne da pesquisa qualitativa, cuja função é desenvolver a teoria, servindo de decisão sobre quais dados serão trabalhados (GASQUE, 2007), pode-se dedicar, então, atenção especial a esta etapa do estudo, pois ela requer o entrosamento de toda a fundamentação conceitual, teórica e metodológica desenvolvida no decorrer da pesquisa.

Estando ciente da importância desta etapa, depois de efetuadas as partes de caracterização dos bibliotecários investigados por meio dos questionários aplicados, entrevista e tratamento dos discursos com a técnica do discurso do sujeito coletivo em que é formado um único discurso coletivo com todos os aspectos levantados nos discursos individuais, é, finalmente, iniciada a etapa de análise, quando todo o suporte teórico construído pelo pesquisador no decorrer dos seus estudos lhe permite uma interpretação das informações levantadas de forma a atender os objetivos propostos.

As pesquisas que se valem da técnica do DSC, como aponta Almeida (2005), podem ultrapassar o nível da descrição do pensamento social, revelado nos discursos coletivos presentes em um grupo em questão e atingir o nível interpretativo, como normalmente ocorre nas pesquisas sociais, em que se busca, através de outros discursos, ampliar a compreensão da fala coletivizada construída pelo DSC. Segundo Almeida (2005), um pesquisador, munido das teorias de outros autores, com os quais estabeleceu interlocução na construção do *corpus* referencial do seu trabalho, elabora a crítica do DSC da comunidade estudada. Esse discurso, distancia-se daquele que o originou, baseando-se, então, nas considerações do pesquisador e não somente nas evidências do discurso do coletivo investigado.

Com o tratamento dos dados coletados contendo as ideias centrais e expressões-chave contidas nos discursos, é possível fazer, então, o levantamento das representações sociais e profissionais da ética expressas pelos bibliotecários. Assim, são atendidos todos os objetivos propostos na pesquisa.

A organização do discurso do sujeito coletivo, por meio da organização das ideias contidas em busca de uma síntese do conteúdo encontrado nos discursos dos profissionais bibliotecários entrevistados, permite a apresentação dos resultados na dissertação resultante da pesquisa. Esses resultados são interpretados com base na fundamentação conceitual e teórica desenvolvida e explanada no *corpus* referencial desta dissertação.

Desta forma esse conjunto de ações serviu como auxílio metodológico para o desenvolvimento da pesquisa, desde a construção do referencial bibliográfico, a elaboração dos instrumentos de pesquisa, a coleta e tratamento dos dados, até sua análise e apresentação dos resultados e da interpretação dos mesmos.

### 3.5 Pré-teste

Na pesquisa foi aplicado o pré-teste para avaliação da pertinência do roteiro de entrevista. Os participantes desse pré-teste foram dois bibliotecários atuantes em uma das duas bibliotecas selecionadas para o estudo, mas que não foram selecionados para a pesquisa, pois se aproximam do perfil dos mesmos profissionais da pesquisa. Assim, o pré-teste foi aplicado com dois bibliotecários da biblioteca central da UFSC, que apresenta um número maior de profissionais em relação à UDESC. As entrevistas do pré-teste foram realizadas nos dias 19 e 24 de Janeiro de 2012. Os dados obtidos no pré-teste foram utilizados para confirmação do roteiro de entrevistas, que não necessitou de novas reformulações, além de contribuir como teste para a própria pesquisadora se familiarizar com a tabulação dos dados desta pesquisa, a experiência de entrevistar e de utilizar o diário de campo etc. Por isso, todos os dados coletados no pré-teste foram tratados e apresentados em apêndice nesta dissertação: MATERIAL DO PRÉ-TESTE TRATADO, em (APÊNDICE J).

### 3.6 Procedimentos éticos

No âmbito das pesquisas científicas, conforme aponta Teixeira (2005), já não se pode mais ignorar comprometimentos com atitudes éticas e sociais. A ciência e os pesquisadores precisam estar atentos para os benefícios e riscos de uma pesquisa, bem como para os grandes problemas que afligem a sociedade. Conforme a autora, não dá mais para entrar e sair de escolas, salas de aula e residências sem explicitar os objetivos, as intenções e métodos de pesquisa bem como sem contribuir com aqueles que participam, dando informações, às vezes pessoais, às vezes profissionais, para que se possa concluir o estudo.

A obtenção do consentimento livre e esclarecido é um processo de negociação que exige respeito aos direitos e à dignidade do indivíduo. Tal consentimento deve ser manifestado em documento próprio, elaborado em uma linguagem clara e acessível, assinado pelo informante ou responsável, se menor ou deficiente.

Teixeira (2005) sugere, ainda, a utilização de uma Carta de Apresentação, com vistas a oficializar junto às instituições a realização da pesquisa, bem como uma Declaração de Aceite, que deve ser assinada por um membro da direção da instituição.

Para a realização da pesquisa foram consideradas as recomendações de Teixeira (2005). Desta forma todos os participantes assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido da pesquisa que não foram anexados a dissertação para preservar a identidade dos envolvidos. Além disso, foi entregue uma carta de apresentação da autora e de solicitação de dados para a pesquisa, para os responsáveis das instituições envolvidas, bem como documento referente à declaração de aceite da pesquisa, que foi assinado e carimbado pelos responsáveis das instituições, conforme se encontram anexados a dissertação: CARTA DE APRESENTAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE DADOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE PESQUISA DE MESTRADO (ANEXO A). TERMOS DE ACEITE DAS INSTITUIÇÕES (ANEXO B).



#### 4 RESULTADOS OBTIDOS: DISCURSO FINAL DO SUJEITO COLETIVO

Após tabular e analisar os dados coletados foi formado o DSC considerando a junção das falas analisadas conforme dois agrupamentos de questões presentes no roteiro de entrevista. As questões versaram sobre: 1 – uma reflexão sobre a ética mais ampla, de fundo pessoal, que aproxima as questões 1, 3 e 5; e 2 – uma reflexão sobre uma ética profissional ou mais aplicada, ambientada no trabalho, que aproxima as questões 2, 4, 6 e 7. Além da questão 8 em que as respostas dadas podem levar a uma reflexão livre, possibilitando tanto trazer falas que reforcem um bloco quanto o outro dos acima apontados.

Vale salientar também que antes de apresentar o DSC abaixo, algumas decisões técnicas foram tomadas quanto a sua composição, como por exemplo, a escolha do uso da primeira pessoa do singular, conforme a técnica de tratamento dos dados adotada para a pesquisa, bem como a adoção de termos que pudessem manter o fluxo do discurso a fim de afirmar uma posição pessoal. Assim o discurso coletivo foi formado sem qualquer alteração de seu conteúdo, preservando a identidade de seus autores, de forma que pudesse ser apresentado um único discurso representativo de uma coletividade formada pelos bibliotecários da UFSC e da UDESC, um discurso coletivo passível de interpretação.

Considerando esses fatores foi formado o discurso final do sujeito coletivo que é apresentado a seguir.

*Ética tem a ver com a maneira como nos relacionamos com as pessoas, com a nossa família, com os nossos filhos, com o próprio meio ambiente, com os animais. O respeito ao bem estar de todos os cidadãos, sem preconceito de nenhum tipo, tomar conhecimento dos direitos e deveres do local onde você está inserido e fazer com que esses direitos e deveres sejam cumpridos da melhor forma possível, evitando danos, sejam morais ou materiais. Ser ético é nunca tentar prejudicar o outro, ajudar no que for possível, ter independência, fazer o que julgar correto, independente de ter alguém cobrando. Respeitar o outro, mesmo que não concorde, pois envolve uma questão de democracia, saber ouvir, saber aceitar opiniões divergentes. Conviver não é fácil, mas é preciso levar uma vida sem mentiras. Procurar não falar o que não deve, não invadir o espaço do outro. Às vezes, na correria do dia a dia você nem lembra de ética, acaba fazendo a primeira coisa por impulso. Na vida em geral, você nem sempre segue à risca a ética, uma vez ou outra você*

*acaba furando, eu gosto de honestidade pra assumir um erro e consertar esse erro. Eu acho que a gente tem sempre que buscar o bem estar da família, que todos se deem bem, independente de problemas que aconteçam, a conversa é a melhor saída pra isso. Eu procuro não misturar questões pessoais com trabalho. Eu acho que ninguém tem culpa do que você assumiu na tua vida, das coisas que você assumiu e, eu acho que a gente tem obrigação de dar conta de tudo o que a gente assume. Quanto a ser preparado para agir eticamente na sociedade, a gente traz isso, num primeiro momento, de casa mesmo, da relação que os pais da gente estabelecem com a gente, depois, imagino que vá crescendo ou ampliando a medida em que a gente vai pra escola, que a gente se relaciona com os professores, com os outros colegas, que nos relacionamos com os nossos políticos, bons ou maus, uma leitura crítica do mundo. Eu estudei em escola pública, então, não tinha muita coisa sobre ética, a gente é educado de uma forma que a gente nem sempre tá consciente que aquilo é uma forma de educação. Uma boa parte das pessoas tá precisando rever os seus conceitos, os seus valores. Eu acho que a ética é muito importante, e assim como eu nunca me aprofundei na ética, várias pessoas são assim, vivem assim, eu só despertei a ética por uma situação política. Esse tema tem tudo a ver pra uma mudança de padrões de conduta, de relacionamento, de interação, de tudo, e eu espero que traga questionamentos, contribuição. Já a ética profissional é você respeitar as regras da instituição, respeitar os teus colegas de trabalho, sempre com honestidade, respeitar a hierarquia dentro do trabalho. Tentar ser um profissional competente, me respeitar enquanto profissional e a minha profissão e respeitar o juramento que eu fiz na biblioteconomia. Tenho bem claro que o bibliotecário tá aí pra disponibilizar informação sendo neutro, sempre pensando no lado sustentável da instituição, no lado financeiro também, otimizando recurso. O cumprimento dos direitos e deveres relacionados ao ambiente de trabalho, a profissão, então tenho que ter os conhecimentos da profissão, da instituição na qual eu estou e fazer com que as regras desse ambiente sejam cumpridas, sejam observadas e da melhor forma possível sempre respeitando a questão do ser humano, de acordo com os documentos que regem as regras, o Código de Ética do Bibliotecário. Tentar aplicar aquilo que a gente aprendeu na nossa formação. No meu serviço eu penso no usuário, todo dia a gente tem que tá chamando a atenção do usuário pra respeito do regulamento, pra postura dele dentro da biblioteca, mostrar que existe algumas regras que devem ser seguidas pra que a gente possa criar um ambiente legal para todos. Também tem o cumprimento do horário, dos funcionários, a exigência*

*de que os alunos devolvam os livros na data marcada, eu também acho que não se pode usar as coisas do trabalho em benefício próprio. A gente tem que ter algumas atitudes pra não ferir o ser humano, mas às vezes a gente tem que tomar alguma atitude em algumas situações, pensando na instituição, num ambiente que traga resultado, principalmente à universidade, que ela tá inserida num sistema público, porque na verdade eu não trabalho só pra universidade aqui, mas a universidade tem uma responsabilidade muito grande na comunidade que ela tá inserida, principalmente sendo uma instituição de educação. Acho que a responsabilidade nossa de trabalhar numa instituição pública é bem maior do que em qualquer outra instituição, porque a gente, na verdade, atende todo mundo, não só o usuário que vem diretamente aqui, mas todos. Eu tô aqui com plena consciência que é um setor público e que é pra atender o povo brasileiro, a gente é pago pelo povo e tá aqui pra ajudar. A gente tá sendo pago por eles pra quê? Pra ajudar a criar ciência nessa nação. Respeito os impostos que são pagos, porque uma instituição como essa não é barata, não é de graça, ela é pública, mas não é de graça! Tem os especiais também, tem a situação dos cegos, tem os cadeirantes, os de baixa visão, então a gente tem que se preparar para esse usuário que tá chegando aqui. E a gente tem aqui também colegas de trabalho que não são aquela primosidade, e tem aquelas pessoas que se doam demais. Fico feliz que tá vindo um novo profissional com outras experiências. E eu conto com a minha experiência dos mais antigos, me atualizar sobre tudo que acontece aqui na biblioteca. Tem várias situações em que a gente não participa, eu acho um erro muito grande isso. Muita coisa poderia favorecer para que a gente melhorasse desde que a comunicação fluísse no ambiente de trabalho, que fosse mais aberta e que as coisas fossem decididas em conjunto. Aqui dentro da biblioteca a gente precisa de comunicação e de um bom tratamento humano que a gente não tem. A preparação para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário vem desse aprendizado da ética que já é a base que a gente traz pra depois a gente também ser uma pessoa ética profissionalmente. Imagino que isso também seja completado com a nossa formação, nas relações que a gente estabelece com os professores, no conhecimento que a gente adquire da nossa profissão, do trabalho, a quem a gente vai prestar serviço. O meu curso eu fiz com tanta dificuldade, que não deu pra observar muito isso, na verdade eu nunca pensei sobre isso. E aula de ética eu não lembro, eu tive filosofia, nada sobre isso aí. Eu acho que foi falho, poderia ter sido abordado mais na graduação. Tivemos disciplina de ética na graduação, aprendemos que tem que respeitar a*

*profissão, tem que respeitar os colegas, que tem o Código de Ética do Bibliotecário, aprendemos que não pode rebaixar os colegas profissionalmente, nem a profissão, pelo contrário. Lembro de ter feito a disciplina que era obrigatória, que foi o primeiro conhecimento do Código de Ética, depois participei de algumas leituras, algumas palestras. Em termos de profissão a gente foi, além da formação acadêmica, com a própria experiência de estar trabalhando e com leituras que a gente vai adquirindo uma postura ética. Eu tive ótimos professores no curso de biblioteconomia, pessoas que pelo comportamento delas me ensinaram a ter ética no trabalho. Eu vim muito aprender sobre ética profissional quando eu fui trabalhar no Conselho Regional de Biblioteconomia. O impacto social do meu trabalho, está na forma como eu trabalho, por se tratar de uma biblioteca que está numa universidade que se propõe a ser um local onde se formam as pessoas, se faz pesquisa, então, tudo passa por aqui e está diretamente ligado com a formação das pessoas, que depois saem daqui e vão ser os profissionais que a gente tem hoje aí. Não posso fazer muita coisa pelo social, eu tenho que fazer o meu trabalho e não atravancar, passar sempre os livros que interessam, é só isso. Hoje em dia a gente trabalha com informação, então, informação eu acho que é tudo, esse aí é o aspecto social, a gente fornecer informação pro aluno ou pra qualquer pessoa da sociedade, pra que ele consiga se aprimorar cada vez mais e ter um espaço melhor na sociedade, no desempenho do seu serviço, do seu trabalho, o seu relacionamento pessoal e profissional, então eu vejo esse o aspecto social, o de você levar informação pra quem tem necessidade. O nosso papel é não aguardar que o usuário venha, é a gente realmente tentar ir nos centros de ensino promover capacitações, promover eventos e trazer informações pras pessoas, o que pode melhorar a qualidade de vida das pessoas. Tem a questão da disseminação da informação, a democratização, eu acho que a biblioteca é a forma mais democrática de permitir que as pessoas tenham acesso a informação, eu vejo o bibliotecário, além de um organizador da informação, vejo ele muito como um educador, como a pessoa que pode tá passando esses valores éticos, valores de conhecimento pra sociedade em que ele está inserido, nesse sentido, é benefício pra sociedade porque nada vale ter uma biblioteca e essa biblioteca ser um depósito. A acessibilidade vai ajudar muita gente, muita gente vai ter o material que antes não tinha. Nesse ambiente de biblioteca se eu deixar de atender, eu vou tá jogando dinheiro fora, investimento público. Aqui a gente trabalha com a informação, se der uma informação errada pode prejudicar alguém com certeza! Para*



*finalizar com mais algumas considerações gostaria de dizer que eu deveria ter lido um pouco mais sobre a ética. A gente precisa tá fazendo leituras, mesmo como profissional formado. Realmente a gente precisa de todas as leituras pra nos ajudar a ser um profissional melhor, não só a técnica. Geralmente quando a gente vai tomar uma decisão de um determinado assunto, aí tem que pensar muito com relação a isso. Nós, como instituição pública, eu acho que a gente tem que pensar cem vezes antes, mais ainda, em qualquer atitude, porque está inserido em uma sociedade bem maior, com grande responsabilidade social, por ser órgão público.*



## 5 INTERPRETAÇÕES DO DISCURSO FINAL DO SUJEITO COLETIVO

Uma vez formada uma composição lógica do pensamento dos informantes, resultando em um discurso coletivo claro, curto e seguro para a apreciação, a etapa seguinte consiste na interpretação desse discurso coletivo. Desta forma, as subseções seguintes apontam quais são as representações de ética e ética profissional, presentes objetivamente e/ou subjetivamente, nos discursos dos bibliotecários, bem como quais são as possíveis ancoragens desses discursos. Com base na fundamentação conceitual e teórica da pesquisa, a seguir é apresentada a interpretação desse discurso coletivo.

### 5.1 Uma reflexão sobre a ética ampla, de fundo pessoal

A postura cotidiana dos indivíduos participantes de uma profissão reflete-se nas atitudes que tomam ao tentarem responder a algumas questões básicas relacionadas a sua condição de ser humano, que se antecede ao perfil que têm como profissionais, por isso a relevância da abordagem ética ampla, de fundo pessoal, conforme apresentada nessa subseção.

Sendo assim, ao versar sobre a ética ampla, de fundo pessoal, desconsiderando, em princípio, as relações profissionais, os bibliotecários construíram um discurso coletivo vago e generalista, mas bastante revelador sobre o despreparo educacional para a vida, possivelmente proveniente do processo de escolarização bem como das relações em geral, como é possível observar: *“Ética tem a ver com a maneira como nos relacionamos com as pessoas, com a nossa família, com os nossos filhos, com o próprio meio ambiente, com os animais”*. Este fragmento que abre o discurso coletivo esboça uma percepção da ética em geral, ou seja, da ética como teoria que fundamenta a conduta humana em todas as suas relações, quer sejam interpessoais, de caráter sociocultural ou, ainda, na forma como as pessoas compreendem o mundo a sua volta com toda a sua biodiversidade. Logo no início do discurso coletivo fica claro que os entrevistados conseguem discursar sobre o tema proposto, sem adentrar doutrinas ou correntes sobre ética, até porque se trata de um assunto sempre em transformação, em que definições nunca são definitivas e, portanto, a ética como teoria precisa ser refletida e constantemente reconstruída.

Neste caso, o discurso logo trata da percepção do outro, mas não apenas do outro indivíduo semelhante que também tem tais percepções,

mas existe, ainda, tudo o que resta além das pessoas e de suas relações umas com as outras. Tudo isso é interligado em um ciclo de relações, ou seja, existe a percepção da ética como teoria das relações e da condição humana conforme se encontra ambientada.

O trecho seguinte demonstra a conscientização com relação ao outro, pois, se o outro existe e faz parte de uma cadeia de relações, então, algumas condições precisam ser estabelecidas para nortear tais relações, de modo que todos possam viver bem e harmoniosamente. Mas, além disso, uma vez definidas as “regras de uma boa convivência”, é preciso que todos tenham conhecimento de tais regras para poder cumpri-las: *“O respeito ao bem estar de todos os cidadãos, sem preconceito de nenhum tipo, tomar conhecimento dos direitos e deveres do local onde você está inserido e fazer com que esses direitos e deveres sejam cumpridos da melhor forma possível, evitando danos, sejam morais ou materiais.”*

*“[...] pois envolve uma questão de democracia [...]”* Embora esse fragmento do discurso seja bem curto, encontra-se carregado de conteúdo, pois democracia é uma palavra que denota um estilo de vida estabelecido por uma sociedade civilizada, um conceito político no qual a maioria decide, é algo que já envolve muito desenvolvimento humano e evolução social, tal qual a abordagem de processo civilizador, de Norbert Elias e de construção social, de Peter Berger e Thomas Luckmann.

Talvez o discurso coletivo dos bibliotecários tenha sido construído em busca de respostas e não, necessariamente, com a pretensão de dar respostas, pois quando as falas começam, muitas reticências intercalam a construção das ideias. Nesse sentido, tal qual a abordagem do construcionismo social, os entrevistados também podem estar assumindo, como um dos seus objetivos essenciais, saber como as coisas estão ligadas umas às outras, refutando as ideias não realistas, compreendendo que ainda existem muitas obscuridades que prejudicam a constituição de uma sociedade humanitária, igualitária, solidária e harmoniosa, por falta de uma compreensão maior do construcionismo social. E assim, existe sempre essa lacuna que os entrevistados procuram preencher mesmo sem ter consciência disso, muitas vezes demonstrando frustração por não conseguir formular as respostas que também estão buscando.

Justamente por isso, o discurso se torna vago, porque apresenta termos extremamente conotativos e, de forma descontextualizada. No caso, ao mencionar a palavra “democracia”, o entrevistado aborda algo que tem profundidade, mas sem refletir sobre o que está sendo dito, ou

ainda, tentando refletir, mas sem ter fundamentos para progredir a reflexão.

*“Na vida em geral, você nem sempre segue à risca a ética, uma vez ou outra você acaba furando, eu gosto de honestidade pra assumir um erro e consertar esse erro”*. Aqui está a percepção de que a sociedade está regrada, as leis existem para manter a ordem de forma que a justiça prevaleça, no entanto, seguir tais normas é apresentado como algo difícil de realizar, dando margem para uma conduta antiética, quase justificada pela natureza humana, considerando o velho ditado popular de que “errar é humano”, portanto, justificável desde que seja um erro assumido e consertado. Mas o fato é que nem sempre um erro pode ser consertado, por isso existem regras de conduta que requerem responsabilidade e compromisso, o que pode não ser fácil, principalmente se não for trabalhado desde cedo. De qualquer modo, é algo necessário. Isso fica claro no trecho seguinte: *“Eu acho que ninguém tem culpa do que você assumiu na tua vida, das coisas que você assumiu e, eu acho que a gente tem obrigação de dar conta de tudo o que a gente assume”*. Talvez esse discurso esteja ancorado nas falhas existentes no processo de educação escolar do Brasil: *“Quanto a ser preparado para agir eticamente na sociedade, a gente traz isso, num primeiro momento, de casa mesmo, da relação que os pais da gente estabelecem com a gente, depois, imagino que vá crescendo ou ampliando a medida em que a gente vai pra escola, que a gente se relaciona com os professores, com os outros colegas, que nos relacionamos com os nossos políticos, bons ou maus, uma leitura crítica do mundo. Eu estudei em escola pública, então, não tinha muita coisa sobre ética, a gente é educado de uma forma que a gente nem sempre tá consciente que aquilo é uma forma de educação”*. Essa fala revela a falta de preparo na escola para a vida e para as relações em geral, ou seja, a falta da ética no processo de educação escolar. A dimensão formativa da vida de muitas pessoas pode estar barrada, pode ser que esteja faltando filosofia na educação primária e básica, ou mesmo a abertura e/ou incentivo em geral para a discussão de questões que são inerentes ao ser humano, um dever do qual todos podem participar, refazendo sentidos e criando as condições de sua exposição, seja em aulas, debates, grupos de estudos, livros, seja até mesmo no ciberespaço, ou em qualquer lugar do mundo.

Verdade é que a filosofia e o estudo das questões éticas precisam de pessoas que se reúnam em prol de sua reflexão. O discurso coletivo dos bibliotecários revela que, em termos de ética de fundo pessoal, esse grupo pode estar carente ou pouco consciente. Isso aparece nas falas,

que passaram por um processo lento de construção de discursos representativos, quer dizer, as pessoas têm dificuldade em falar sobre ética e isso pode ser pela falta de reflexão sobre o assunto e pela falta de um processo educativo escolar mais voltado para preparar o indivíduo para a vida em sociedade. Neste sentido, se o professor é quem faz a mediação para esta aproximação e, assim, abre a janela de um novo mundo a quem pode aprender, então a educação escolar por si só já é uma relação social, é uma forma de ética que falta na sociedade brasileira.

A Educação é construtora da ética à medida em que é por meio dela que a reflexão sobre a ação própria da ética vem ao mundo. Assim, ética é justamente esta reflexão sobre ação e relação. Reflexão comprometida com a ação transformadora, por isso, todos, professores ou estudantes, pais ou filhos, colegas ou amigos, precisam saber que a escola é um lugar onde a educação é exercida, mas que a escola só tem sentido enquanto refere-se também à vida. Em outras palavras, a escola deve educar para a vida e a ética é o preparo para as relações desta vida. Quem sabe esta vida, bem preparada, possa ser o exemplo para que, no âmbito profissional e político, as coisas se transformem na direção da justiça e dos direitos para todos os cidadãos. O discurso coletivo expõe a percepção de que algo nas relações humanas está incompleto, mas isso sempre aparece de forma vaga e generalista, demonstrando a própria dificuldade em falar do assunto de forma clara e específica, o que pode ser um indicativo da falta de reflexão e de estudo sobre o tema. Conforme o trecho seguinte, por exemplo: *“Eu acho que a ética é muito importante, e assim como eu nunca me aprofundei na ética, várias pessoas são assim, vivem assim [...]”*. E o próximo fragmento de texto, que é um pouco mais objetivo: *“[...] esse tema tem tudo a ver pra uma mudança de padrões de conduta, de relacionamento, de interação, de tudo, e eu espero que traga questionamentos, contribuição”*.

Enfim, o discurso coletivo revela que a ética de fundo pessoal é compreendida como uma forma de regular os relacionamentos para que todos vivam em harmonia, a ética é algo bom, um tema importante que precisa de mais atenção. Mas esse discurso em geral é vago, fraco, inexpressivo. Talvez os autores do discurso coletivo devam refletir suas próprias falas: *“Uma boa parte das pessoas tá precisando rever os seus conceitos, os seus valores”*.

Vale destacar, ainda, que cada frase coletada foi construída arduamente, com muita dificuldade, pois “falar sobre ética é difícil”! Por fim, em sua fraqueza, o discurso coletivo revela o pouco aprofundamento filosófico e sociológico como fundamento. Desse modo,

a ética é entendida a partir do senso comum, ou seja, da cultura da oralidade, na qual muito se fala e pouco se diz, e não do pensamento reflexivo e cuidadoso.

## 5.2 Uma reflexão sobre a ética profissional bibliotecária aplicada e ambientada no meio universitário

Quando se trata da ética profissional bibliotecária o discurso coletivo fica um pouco mais claro, porém visivelmente conceituado sem maiores reflexões, como quando o estudante decora uma resposta para o teste de avaliação do final do semestre letivo, em outras palavras, texto sem contexto, sem reflexão e sem apreensão de conteúdo: “*Ética profissional é você respeitar as regras da instituição, respeitar os seus colegas de trabalho, sempre com honestidade, respeitar a hierarquia dentro do trabalho. Tentar ser um profissional competente, me respeitar enquanto profissional e a minha profissão e respeitar o juramento que eu fiz na biblioteconomia*”.

Juramento: “Prometo tudo fazer para preservar o cunho liberal e humanista da profissão de Bibliotecário fundamentado na liberdade de investigação científica e na dignidade da pessoa humana”

Como se vê, estão expostas aí ideias que não poderiam ser denominadas de outra forma, senão como a expressão da responsabilidade profissional e, assim sendo, como a expressão de uma ética da obediência de normas estabelecidas para uma categoria profissional.

“*Tenho bem claro que o bibliotecário tá aí pra disponibilizar informação sendo neutro, sempre pensando no lado sustentável da instituição, no lado financeiro também, otimizando recurso*”. Pois bem, esse trecho do discurso revela um ponto de vista utilitarista, ou seja, a utilidade do bibliotecário é disponibilizar informação atendendo à necessidade informacional da sociedade. O trecho seguinte, “[...] *sempre respeitando a questão do ser humano [...]*”, não parece ter comprometimento moral, mais parece estar fundamentado na ideia, quase compulsiva, de que ser ético é seguir regras que, em algum momento e, por algum motivo no qual não entrará em discussão agora, foram estabelecidas e devem ser respeitadas, apenas isso, mais uma vez. Essa percepção de análise do discurso se dá por se tratar de uma frase extremamente vaga, afinal qual seria a tal “questão do ser humano”?

O próximo fragmento do discurso segue, novamente, a linha utilitarista e deontológica: “[...] *Eu tô aqui com plena consciência que é um setor público e que é pra atender o povo brasileiro, a gente é pago*

*pelo povo e tá aqui pra ajudar. A gente tá sendo pago por eles pra quê? Pra ajudar a criar ciência nessa nação. Respeito os impostos que são pagos, porque uma instituição como essa não é barata, não é de graça, ela é pública mas não é de graça!*". Essa fala apresenta de forma objetiva, ou seja, apresenta de forma clara a utilidade do bibliotecário no contexto social, respondendo as indagações: Por quem e pra quê é pago o bibliotecário? Não aparece o comprometimento deontológico de um profissional, o discurso, do ponto de vista ético e moral, é utilitarista.

Em seguida surge a preocupação com as minorias sociais: *"Tem os especiais também, tem a situação dos cegos, tem os cadeirantes, os de baixa visão, então a gente tem que se preparar para esse usuário que tá chegando aqui"*. Essa fala expressa mais a ética que se fundamenta moralmente na preocupação com o outro, considerando, ainda, todas as particularidades do outro.

Na fala seguinte são tecidas fortes críticas à gestão de uma das bibliotecas do *corpus* dessa pesquisa: *"Tem várias situações que você não participa, eu acho um erro muito grande isso. Muita coisa poderia favorecer para que a gente melhorasse desde que a comunicação fluísse no ambiente de trabalho, que fosse mais aberta e que as coisas fossem decididas em conjunto. Aqui dentro da biblioteca a gente precisa de comunicação e de um bom tratamento humano que a gente não tem"*. Desta forma é expresso um discurso (sob o ponto de vista de um dos informantes) sobre o despreparo ético do profissional bibliotecário na atuação como gestor de uma unidade de informação. Além disso, a fala extraída do discurso coletivo questiona o tratamento humano no ambiente de trabalho, o que é muito grave, pois todo ser humano deve ser tratado com dignidade sempre.

Sobre a preparação para agir eticamente na atividade de bibliotecário, o discurso aparece dividido, alguns profissionais consideram ter recebido um bom preparo, enquanto outros não: *"O meu curso eu fiz com tanta dificuldade, que não deu pra observar muito isso, na verdade eu nunca pensei sobre isso. E aula de ética eu não lembro, eu tive filosofia, nada sobre isso aí. Eu acho que foi falho, poderia ter sido abordado mais na graduação"*. De outro lado, o profissional bem preparado: *"Tivemos disciplina de ética na graduação, aprendemos que tem que respeitar a profissão, tem que respeitar os colegas, que tem o Código de Ética do Bibliotecário, aprendemos que não pode rebaixar os colegas profissionalmente, nem a profissão, pelo contrário. Lembro de ter feito a disciplina que era obrigatória, que foi o primeiro conhecimento do Código de Ética, depois participei de algumas leituras, algumas palestras"*. Isso mostra que alguns cursos de biblioteconomia



incluem a ética em seus currículos, preparando adequadamente o profissional para o exercício de sua profissão, enquanto outros cursos continuam ignorando a ética profissional como tema curricular, fazendo com que muitos profissionais procurem informação e reflexão sobre o tema por conta própria para não ter dificuldades na inserção ao mercado de trabalho.

No discurso coletivo dos bibliotecários investigados também aparece a percepção do espaço em que os profissionais atuam, neste caso, o ambiente universitário: “[...] *por se tratar de uma biblioteca que está numa universidade que se propõe a ser um local onde se formam as pessoas, se faz pesquisa, então, tudo passa por aqui e está diretamente ligado com a formação das pessoas, que depois saem daqui e vão ser os profissionais que a gente tem hoje aí*”. Esse fragmento do discurso mostra que, parte dos profissionais entrevistados, está ciente da comunidade que atendem, de suas características e do cumprimento da função social da profissão em que atuam. Isso é perceptível uma vez que são identificados os resultados sociais do trabalho prestado.

Mas, em geral, o discurso coletivo apresenta que ainda há pouca percepção do impacto social da biblioteconomia. O aspecto social é entendido quase como um resultado do acaso, não planejado e não produzido pelos profissionais: “*Não posso fazer muita coisa pelo social, eu tenho que fazer o meu trabalho e não atravancar, passar sempre os livros que interessam, é só isso*”. Assim, parece razoável que se submeta a questionamento a identidade do bibliotecário como profissional moralmente comprometido com que o seu trabalho produza o máximo benefício para a sociedade, pois os discursos coletados demonstram o pouco engajamento profissional e a fraca identidade coletiva da categoria, destacando-se uma postura individualista e de envolvimento superficial.

Sobre a disseminação da informação, o bibliotecário como educador, a acessibilidade, enfim, a utilidade do profissional: “*Tem a disseminação da informação, a democratização, eu acho que a biblioteca é a forma mais democrática de permitir que as pessoas tenham acesso à informação, eu vejo o bibliotecário, além de um organizador da informação e vejo ele muito como um educador, como a pessoa que pode tá passando esses valores éticos, valores de conhecimento pra sociedade em que ele está inserido [...]*”; “*A acessibilidade vai ajudar muita gente, muita gente vai ter o material que antes não tinha*”. Todas essas questões são deveres profissionais do bibliotecário, é como citar as obrigações do seu trabalho, caracterizando-se como uma discussão deontológica.

Com muita clareza é apresentada a insuficiência no preparo do profissional bibliotecário para o cumprimento de sua profissão: “[...] *eu deveria ter lido um pouco mais sobre isso. [...] Realmente a gente precisa de todas as leituras pra nos ajudar a ser um profissional melhor, não só a técnica*”. Como é possível observar, essa fala é resultado da educação predominantemente técnica da biblioteconomia brasileira.

*“Nesse ambiente de biblioteca se eu deixar de atender, eu vou tá jogando dinheiro fora, investimento público”; “Nós, como instituição pública, eu acho que a gente tem que pensar cem vezes antes, mais ainda, em qualquer atitude, porque está inserido em uma sociedade bem maior, com grande responsabilidade social, por ser órgão público”*. O que se constata nesses enunciados é a capacidade que parte dos bibliotecários tem de afirmar a preocupação com a responsabilidade social da profissão. Mas a questão urgente não é a identificação dos problemas de alcance social da profissão, isso já está feito e publicado em diversos estudos da área, a questão agora é a ação, ou seja, a necessidade de uma postura adotada coletivamente para aplicação de medidas reais em prol da biblioteconomia brasileira, o que falta é determinação construída pelo grupo sobre como proceder no cumprimento da missão profissional, a fim de que se fortaleça a identidade e a valorização social da profissão.

### 5.3 Uma reflexão sobre as representações de ética e suas ancoragens utilitaristas e deontológicas encontradas no DSC final

Pode-se dizer que as representações de ética profissional dos bibliotecários entrevistados consistem em suas manifestações como pessoas inseridas em uma sociedade, além de suas manifestações como profissionais ambientados no meio universitário, considerando o preparo educacional para a vida e para a profissão, ou seja, os conhecimentos adquiridos ou não no espaço acadêmico para uma conduta ética em qualquer ambiente. Também é representado o valor que os profissionais atribuem à conduta ética e o valor social que os profissionais atribuem ao impacto do seu trabalho.

Desta forma, as representações encontradas no discurso coletivo final são de valoração da postura ética, mas com dificuldade em apresentar tal postura, dando margem para o comportamento contrário à ética. Também é representada a falta de conteúdo filosófico, sociológico e de reflexões sobre a ética, no processo de formação escolar básica e profissional. Embora a conduta ética seja valorizada pelos profissionais nesse discurso, o valor social atribuído ao impacto da profissão é quase

inexistente, e uma vez que o alto valor social da profissão não é percebido pelos próprios profissionais, isso termina causando uma crise de identidade coletiva, já que a profissão, do ponto de vista dos entrevistados, conforme observado nas entrelinhas de suas falas, não tem bem definida sua função social, ou seja, o porquê de sua existência.

Deste modo, as representações expressas pelos profissionais no discurso coletivo final, encontram-se ancoradas no processo de construção social. A ética é entendida quase sempre com fundamentos utilitaristas e deontológicos, essa ancoragem predomina o discurso como um todo. Ou seja, os bibliotecários definem seu trabalho como sendo de utilidade pública, expressando um compromisso moral utilitarista com a função social da profissão, mas demonstrando pouco engajamento com a categoria profissional, deixando a classe fragilizada e em crise de identidade em um país de poucos leitores, já que a tal utilidade pública da biblioteconomia é reconhecida por poucos e o compromisso moral fragilizado do bibliotecário brasileiro não contribui para o progresso necessário.

Os bibliotecários zelam pelo cumprimento de suas funções, principalmente pela disponibilidade informacional, mas sem aprofundamento reflexivo sobre o impacto social da prática profissional que exercem. Assim, seu discurso expõe representações ancoradas na ética deontológica, levando o interlocutor a entender que o cumprimento do dever profissional é respeitado, embora a reflexão de seus fundamentos éticos não seja exercida. O discurso coletivo é pouco seguro, especialmente pela recorrente disposição de “tentar” produzir ações, repetindo várias vezes em seu discurso o termo “tentar”. Parece que esse grupo entende ser a ética um conjunto de normas e não o conjunto de práticas que continuamente refletidas estabelece os fundamentos de uma ação, e que, ainda por reflexão, produz o aperfeiçoamento dessa ação. É com o estabelecimento dos fundamentos da ação que se poderá reconhecer as boas práticas, distinguir o bem fazer e o mal fazer. O que parece é que há no grupo uma disposição em seguir normas sem mesmo considerar que antes de segui-las é preciso avaliá-las, julgá-las, reconhecer a sua origem e adequação à ação que será posta em prática.

No contexto da era da informação, no ambiente universitário, sobretudo, considera-se desejável, do ponto de vista de crescimento da sociedade, que haja cada vez mais a intervenção de políticas governamentais, estaduais e comunitárias, o engajamento de profissionais capacitados politicamente para a luta contra as desigualdades informacionais e sociais, em busca do progresso social

por meio da ciência, da leitura e da Educação como um todo. Uma conjuntura que faz parte do cotidiano profissional do bibliotecário.

O conhecimento da representação social sobre a ética pessoal e a ética profissional bibliotecária, tópicos abordados nesta pesquisa, é de grande importância na formação de todo e qualquer cidadão. Desta forma é possível ao cidadão ficar melhor preparado para escapar dos processos de manipulação midiática, participar ativamente da construção social e política da sua cidade, do seu Estado e do seu país, atividades que fazem parte do cotidiano de um ser social. Além disso, o profissional bibliotecário que atua no ambiente universitário é extremamente importante nesse contexto porque é o mediador da informação no processo de formação dos profissionais que depois estarão gerando conhecimento ou prestando serviços à sociedade.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório de pesquisa mostra um pouco como é delicado julgar e emitir juízos de valor sobre os fenômenos sociais. Infelizmente a atualidade está repleta de superficialidade em relação às interpretações, uma conjuntura social frágil em relação à cultura e à Educação. E tudo isso porque, em geral, a sociedade é formada por maus leitores e encontra-se carente de bibliotecas adequadas para atrair e atender essa demanda. Certamente muitas pessoas também são desatentas às suas próprias opiniões. Contentam-se em gostar e desgostar, sem maiores reflexões sobre aquilo que estão contemplando. Desta forma, grande parcela da sociedade se deixa enganar pela criação de estereótipos e manipulações midiáticas, políticas ou quaisquer que sejam. Elas internalizam informações sem reflexão e julgam aos outros e a si mesmas de forma, muitas vezes, equivocada. São relações mediadas pela ética, seja de fundo pessoal e amplo, seja a ética profissional.

O discurso final do sujeito coletivo composto no estudo começa refletindo sobre a ética como teoria que norteia as relações. Essa expressão representa a ética como teoria. Em torno disso o discurso se perde e fica vago. Ética pessoal e ética profissional? Como assim? Ética é ética, não é? Não! Pois bem, se a ética é a teoria que norteia as relações, e se existem vários tipos de relações, então também existem várias situações resultando em posturas éticas distintas. Mas, além disso, o coletivo é ainda mais vago ao entender a ética como um conjunto de normas e não refletir seus fundamentos. Antes de seguir normas é preciso avaliá-las, julgá-las, mesmo correndo o risco de emitir juízos de valor inapropriados, pois a reflexão é necessária sempre, já que a sociedade se transforma continuamente e com ela também deve se transformar a ética como teoria das relações, as normas de conduta social, as profissões e a postura dos profissionais.

Por tudo isso dito, percebe-se que quando o assunto é a ética, muito se discute e, aparentemente, não se encontram respostas. Algumas pessoas falam sobre ética em tom de clamor por salvação, com esperança, exigindo ou reclamando a falta de ética, expondo manifestações sem saber exatamente o que estão querendo dizer, sabendo apenas que desejam a ética, mesmo sem conseguir de fato avançar com ética.

Embora desejar a ética já seja um primeiro passo, o que falta na abordagem sobre ética é justamente o que levaria as pessoas a serem éticas. Falta reflexão, falta pensamento crítico, falta entender o que é agir e como se deve agir. Apenas desejar a ética não adianta, para que

ela inicie é preciso sair da mera indignação moral baseada em emoções passageiras, e chegar à reflexão ética. Aqueles que expõem suas emoções se mostram como pessoas sensíveis, bondosas, acreditam ser éticos porque são emotivos. Porém, não basta. As emoções passam e tudo continua como antes. A passagem das emoções indignadas para a elaboração de uma sensibilidade elaborada que possa sustentar a ação boa e justa, o foco de qualquer ética desde sempre, é o que está em jogo. Falta, para isso, entendimento. Ou seja, compreensão de um sentido comum na reivindicação pela ética. Falta muito para chegar-se a isso, é preciso que haja diálogo, ou seja, capacidade de expor e de ouvir o que a ética pode ser, sem medo de refletir.

Assim, espera-se, do ponto de vista do senso comum, que os intelectuais, os professores, os pesquisadores, todos aqueles que constroem o conhecimento, tragam respostas concretas, soluções e não discursos e teorias. Mas nem estes podem ajudar muito, pois os que estão engajados na discussão reflexiva do tema, não têm a função de dar conclusões definitivas sobre qualquer coisa. Além disso, esses são poucos, a maioria desconhece ou evita a profundidade da questão, simplesmente por não considerá-la importante. Quem hoje se preocupa realmente em entender do que se trata a ética? Em discutir ética para além dos códigos de ética das profissões pensando-a como princípio que deve reger as relações?

Exatamente pela falta de compreensão do seu fundamento, do que significa a ética como elemento estrutural para cada um como pessoa, para os grupos profissionais e para a sociedade como um todo, é que se perde de vista a possibilidade de uma realização da ética. A ética não entra de fato na vida das pessoas, porque essas nem bem sabem como fazer para ser ético. Ética é o que diz respeito às formas de comportamento, de decisão do convívio e do modo como se devem partilhar valores e a própria liberdade. Ela é o sentido da convivência, portanto, ela envolve pensar o outro, o seu lugar, sua vida, sua potencialidade, seus direitos.

A ética permanece, porém, sendo uma palavra vã, usada a esmo, sem a reflexão do conteúdo que ela carrega. Por isso é preciso renovar a capacidade de diálogo e propor um novo projeto de sociedade, no qual o bem de todos esteja realmente em vista. O que não pode deixar de acontecer é a real preocupação e conseqüente reflexão sobre a ética, pois do ponto de vista científico não existem verdades absolutas, tão pouco conhecimento completo.

## REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, N. **Dicionário de filosofia**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

ABRIC, J. C. A zona muda das representações sociais. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, D. C.; CAMPOS, P. H. F. (Orgs.). **Representações sociais: uma teoria sem fronteiras**. Rio de Janeiro: Museu da República, 2005. p. 23-34.

ALMEIDA, C. C. Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do social. In: \_\_\_\_\_ VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis, 2005. p. 59-80.

ARAYA UMAÑA, S. Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión. San José: **Cuaderno de Ciências Sociales**, 2002.

ARRUDA, A. Teoria das representações sociais e teoria de gênero. Rio de Janeiro: **Cadernos de Pesquisa**, n. 117, p. 127-147, nov. 2002.

BAUMAN, Z. **Vidas desperdiçadas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1973.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **Modernidade, pluralismo e crise de sentido**. Petrópolis: Vozes, 2004.

BERMAN, M. Tudo que é sólido desmancha no ar: Marx, modernismo e modernização In: \_\_\_\_\_ **Tudo que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade**. São Paulo: Companhia das Letras, 1987. p.109-146.

BETTO, F.; GLEISER, M. **Conversa sobre fé e ciência**. Rio de Janeiro: Agir, 2011.

BIBLIOGRAFIA sobre ética: fundamentos e ética profissional do bibliotecário: 2006-2008. 2.ed. rev. e ampl. Brasília: Conselho Federal de Biblioteconomia, 2009. 1 CD-ROM.

BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA: site: Disponível em: <<http://www.biblioteca.udesc.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2011.

BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA: portal: Disponível em: <<http://portalbu.ufsc.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2011.

BOFF, L. **Ética e moral**: a busca dos fundamentos. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

BOK, D. C. **Ensino superior**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1988.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. **Em Tese**: Florianópolis, v. 2, n. 1, jan./jul. 2005. Disponível em: [http://www.emtese.ufsc.br/3\\_art5.pdf](http://www.emtese.ufsc.br/3_art5.pdf)>.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em ciência da informação. In: \_\_\_\_\_ MUELLER, S. P. M. (Org.) **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BUSTAMANTE RODRÍGUEZ, A. T.; PADIAL LEÓN, A. Perspectiva ética y deontológica para la profesión bibliotecária. **Biblios**, v. 4, n. 16, p.33-53, jul./dez. 2003.

CARVALHO, H. B. A. Aslaidair Macintyre e o retorno às tradições morais de pesquisa racional. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, M. A. (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p.31-64.

CARVALHO, I. C. C. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CARVALHO, M. C. M. Por uma ética ilustrada e progressista: uma defesa do utilitarismo. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, M. A. (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p.99-118.



CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006. 698p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; 1v.)

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

CASTRO, C. M. **Ciência e universidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1985.

CHARLE, C.; VERGUER, J. **História das universidades**. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1996.

CIRNE-LIMA, C. Ética da coerência dialética. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, M. A. (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p.207-234.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO (CNPq): site: Disponível em: <<http://www.cnpq.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2011.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES): site: Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/sobre-a-capes/historia-e-missao>>. Acesso em: 10 ago. 2011.

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

CREMASCHI, S. Tendências neoaristotélicas na ética atual. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, M. A. (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p.9-30.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/269/237>>. Acesso em: 05 maio. 2010.

DAWKINS, R. **O gene egoísta**. Belo Horizonte: Itatiaia; São Paulo: Ed. Univ. S. Paulo, 1979.

DESLAURIERS, J.; KÉRISIT, M. O delineamento de pesquisa qualitativa. In: \_\_\_\_\_ POUPART, J. et. al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes, 2008 p. 127-153

DUBAR, C. **A crise das identidades: a interpretação de uma mutação**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2009.

DUBAR, C. **A socialização: construção das identidades sociais e profissionais**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

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

DURKHEIM, E. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martin Claret, 2001.

DURKHEIM, E. **Ética e sociologia da moral**. 2 ed. São Paulo: Landy Editora, 2006.

ECO, U.; MARTINI, C. M. **Em que crêem os que não crêem?** 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

ELIAS, N. **O processo civilizador: formação do estado e civilização**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 1994. 2 v.

ELIAS, N. **O processo civilizador: uma história dos costumes**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 1993. 1 v.

ELIAS, N.; SCHROTER, M. **A sociedade dos indivíduos**. Lisboa: D. Quixote, 1993.

ELIAS, N.; SCOTSON, J. L. **Os estabelecidos e os outsiders**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2000.

FELIPE, S. T. Rawls: uma teoria ético-política da justiça. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, M. A. (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p.133-162.

FRASER, M. T. D.; GONDIN, S. M. G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v.14, n.28, mar. 2004, p.139-152.

FREIDSON, E. **Renascimento do profissionalismo**. São Paulo: EDUSP, 1999.

FREUD, S. **O mal-estar na civilização**. Rio de Janeiro: Imago, 1997.

FREUD, S. Repressão. In: \_\_\_\_\_ **Obras completas**. Edição Standard Brasileira, Rio de Janeiro: Imago, 1972. Vol. XIV.

GARCIA MORENTE, M. **Fundamentos de filosofia**: lições preliminares. 8. ed. São Paulo: Mestre Jou, 1980.

GASQUE, K. C. G. D. Teoria fundamentada: nova perspectiva à pesquisa exploratória. In: \_\_\_\_\_ MUELLER, S. P. M. (Org.) **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 83-118.

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

GIANNETTI, E. **O livro das citações**: um breviário de ideias replicantes. São Paulo: Companhia das Letras, 2008.

GOMES, H. F. Comportamento ético: fundamentos e orientações normativas ao exercício profissional do bibliotecário. In: \_\_\_\_\_ GOMES, H.F.; BOTTENTUIT, A. M.; OLIVEIRA, M.O.E. (Orgs.) **A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional**: o olhar da Filosofia, da Sociologia, da Ciência da Informação e da formação e do exercício profissional do bibliotecário no Brasil. Brasília: CFB, 2009. p. 147-162.

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

JESUÍNO, J. C. A psicologia social europeia. In: \_\_\_\_\_ VALA, J.; MONTEIRO, M. B. **Psicologia social**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2006. p. 49-60.

JODELET, D. **Les Représentations sociales**. 4. ed. Paris: Press Universitaires de France, 1994.

JODELET, D. **Loucuras e representações sociais**. Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **Discurso do sujeito coletivo**. 2. ed. Rio Grande do Sul: EducS, 2005.

LOPARIC, Z. Ética da finitude. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, M. A. (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p.65-78.

MARCHIONNI, A. **Ética**: a arte do bom. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

MARCONDES, D. **Textos básicos de ética de Platão a Foucault**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed. 2007.

MENDONÇA, A. V. M. O uso da análise do discurso do sujeito coletivo em ciência da informação. In: \_\_\_\_\_ MUELLER, S. P. M. (Org.) **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 149-170.

MILANESI. L. **A casa da invenção**: biblioteca, centro de cultura. 3. ed. São Caetano do Sul: Atelie, 1997.

MINAYO, M. C. S. (Org.) **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 24. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

NECKEL, R.; KUCHLER, A. D. C. **UFSC 50 anos**: trajetórias e desafios. Florianópolis: UFSC, 2010.

NIETZSCHE, F. W. **Para além do bem e do mal**: prelúdio a uma filosofia do futuro. São Paulo: Martin Claret, 2003.

- PERROT, M. **Os excluídos da história:** operários, mulheres e prisioneiros. 2 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1988.
- PIVATTO, P. S. Ética da Alteridade. In: \_\_\_\_\_ OLIVEIRA, M. A. (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea.** Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p.79-98.
- POUPART, J. A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. In: \_\_\_\_\_ POUPART, J. et. al. **A pesquisa qualitativa:** enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 215-254.
- RASCHE, F. **Ética em bibliotecas públicas:** representações de ética de profissionais da informação bibliotecários. Florianópolis, 2005. 219f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFSC, Florianópolis, 2005.
- RIBEIRO, D. **A universidade necessária.** 4. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.
- RISTOFF, D. I. **Universidade em foco:** reflexões sobre a educação superior. Florianópolis: Insular, 1999.
- RODRIGUES, M. L. **Sociologia das profissões.** Celta, Portugal (Oeiras), 1997.
- SANTOS, P. L. V. A. C. Catalogação e ética no ambiente colaborativo e de empoderamento das redes Informacionais. In: \_\_\_\_\_ PRIMEIRO SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO. Ética da Informação: conceitos, abordagens, aplicações. FREIRE, G. H. A. (Org.). João Pessoa: Ideia, 2010.
- SILVA, A. M. A pesquisa e suas aplicações em ciência da informação: implicações éticas. In: \_\_\_\_\_ PRIMEIRO SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO. Ética da Informação: conceitos, abordagens, aplicações. FREIRE, G. H. A. (Org.). João Pessoa: Ideia, 2010.

SOUZA, F. C. Dos deveres profissionais ou a deontologia. In: \_\_\_\_\_ GOMES, H.F.; BOTTENTUIT, A. M.; OLIVEIRA, M.O.E. (Orgs.). **A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional: o olhar da Filosofia, da Sociologia, da Ciência da Informação e da formação e do exercício profissional do bibliotecário no Brasil.** Brasília: CFB, 2009. p. 133-147.

SOUZA, F. C. **Ética e deontologia: textos para profissionais atuantes em bibliotecas.** Florianópolis: EDUFSC, 2002.

SOUZA, F. C. **O ensino da biblioteconomia no contexto brasileiro: século XX.** Florianópolis: EDUFSC, 2009.

TEIXEIRA, E. **As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa.** Petrópolis: Vozes, 2005.

TUGENDHAT, E. Décima primeira lição: virtudes In: \_\_\_\_\_ **Lições sobre ética.** Rio de Janeiro: Vozes, 1996. p. 242-256.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA.  
**Idealização e construção da história: UDESC 1965-1990.**  
Florianópolis: UDESC, 1990.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA (UDESC):  
site: Disponível em: <<http://www.udesc.br>>. Acesso em: 10 ago. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC): site:  
Disponível em: <<http://www.ufsc.com.br>>. Acesso em: 10 ago. 2011.

VÁZQUEZ, A. S. **Ética.** 16. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

WEBER, M. **A ética protestante e o espírito do capitalismo.** São Paulo: Pioneira, 1981.

WERTHEIN, J. **Educação superior: reforma, mudança e internacionalização.** Brasília: UNESCO, SESU, MEC, 2003.

WOLFF, R. P. **O ideal da universidade.** São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1993.

## APÊNDICES





APÊNDICE A – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO  
LIVRE E ESCLARECIDO

Meu nome é Katiusa Stumpf, e estou desenvolvendo a pesquisa: **ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE BIBLIOTECÁRIOS**, com o objetivo de conhecer as representações de ética profissional e suas origens expressas nos discursos dos profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias. Esta pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Para a coleta de dados serão realizadas entrevistas, registradas em aparelho gravador mp3. 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. Os fundamentos deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) estão estabelecidos e garantidos na Resolução 196, de 10 de outubro de 1963, do Conselho Nacional de Saúde (CNS)\*.

Assinaturas:  
Pesquisadora:

---

Orientador:

---

Eu, \_\_\_\_\_, fui esclarecido (a) sobre a pesquisa **ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE BIBLIOTECÁRIOS** e concordo que o conteúdo de minha entrevista seja utilizado para a realização deste estudo.

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

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2012.

---

\* Texto integral disponível em:  
<<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>>. Acesso em: 03 nov. 2010.



## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO

Florianópolis, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2012.

Prezado (a) profissional bibliotecário (a),

Meu nome é Katiusa Stumpf, e estou desenvolvendo a pesquisa **ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE BIBLIOTECÁRIOS**, com o objetivo de conhecer as representações de ética profissional e suas origens expressas nos discursos dos profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias. **Esta pesquisa tem como propósito a realização 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. Por fim, agradeço sua colaboração.

Atenciosamente,

---

Katiusa Stumpf



## QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO

Prezado (a) participante, por gentileza, preencha os campos com os dados solicitados.

### DADOS PESSOAIS

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

Sexo: F. (  ) M. (  )

### FORMAÇÃO

Biblioteconomia (  ) Sim (  ) Não

Universidade na qual se graduou:

\_\_\_\_\_

Data de formação:

\_\_\_\_\_

Outro Curso de Graduação (  ) Sim (  ) Não

Qual (is)?

\_\_\_\_\_

Universidade (s):

\_\_\_\_\_

Data (s) de

formação: \_\_\_\_\_

Especialização (  ) Sim (  ) Não

Qual (is)?

\_\_\_\_\_

Universidade (s):

\_\_\_\_\_

Data (s) de

formação: \_\_\_\_\_

Mestrado (  ) Sim (  ) Não

Qual (is)?

\_\_\_\_\_

Universidade (s):

\_\_\_\_\_

Data (s) de

formação: \_\_\_\_\_

Doutorado (  ) Sim (  ) Não

Qual (is)?

\_\_\_\_\_

Universidade (s):

\_\_\_\_\_

Data (s) de  
formação: \_\_\_\_\_

Pós Doutorado ( ) Sim ( ) Não

Qual (is)?

\_\_\_\_\_  
Universidade (s):

\_\_\_\_\_  
Data (s) de  
formação: \_\_\_\_\_

### EXERCÍCIO PROFISSIONAL

Em que ano você iniciou o exercício profissional como bibliotecário (a)?

\_\_\_\_\_  
Há quantos anos atua como profissional nesta instituição como  
bibliotecário (a)? \_\_\_\_\_

Há quantos anos atua como profissional nesta biblioteca?

\_\_\_\_\_  
Qual é o seu vínculo permanente de trabalho, isto é, você é concursado  
ou temporariamente contratado, remanejado, etc.?

\_\_\_\_\_  
Qual é a sua jornada semanal de trabalho (horas) nesta biblioteca?

\_\_\_\_\_  
Qual é o cargo que você exerce?

\_\_\_\_\_  
Mantém outro vínculo trabalhista ou contrato profissional? Se sim, qual  
ou quais?

\_\_\_\_\_  
Você exerce ou exerceu atividades de participação em entidades  
profissionais (associações) ou órgãos da categoria (conselho)? Se sim,  
informe qual ou quais e o tempo de participação.

**Obrigada pela sua colaboração!**

## APÊNDICE C – ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Roteiro de entrevista para atender aos objetivos da pesquisa:

1. Explique o que você entende por ética.
2. Explique o que você entende por ética profissional.
3. Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.
4. Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.
5. Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.
6. Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.
7. Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.
8. Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?





## APÊNDICE D – INSTRUMENTOS DE ANÁLISE DE DISCURSO (IAD)

Aqui, no primeiro quadro, chamado IAD I, serão apresentadas as expressões chave e as ideias centrais para cada pergunta referente ao roteiro de entrevista. Os bibliotecários serão codificados e identificados por letras do alfabeto (A, B, C...) obedecendo a ordem de realização das entrevistas.

Da mesma forma, posteriormente, no segundo quadro, chamado IAD II, serão apresentadas as os discursos síntese de cada questão.

Poderá haver mais de um discurso. Nestes casos serão indicados numericamente (DSC 1, DSC 2).

### IAD I

<b>Questão</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A		
Pré-teste B		
A		
B		
C		

### IAD II

<b>Síntese do discurso coletivo referente a cada questão</b>
Questão 1 (Incluindo as expressões chave de todos os respondentes: A, B, C....J)
Questão 2
Questão 3



## APÊNDICE E – QUESTIONÁRIOS: DADOS TABULADOS

Profissional	Dados de caracterização dos participantes entrevistados na pesquisa
A	Preferiu não informar a idade, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade do Estado de Santa Catarina em 1980; Especialista em Sistemas de Informação Automatizada, pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, em 1992; Mestre em Engenharia de Produção, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 2001. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1981, atua na instituição há 16 anos e na biblioteca central há 16 anos. É concursada e trabalha 40hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.
B	Tem 48 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 1988; Especialista em Gestão da Informação, pela Universidade Federal de Santa Catarina. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1990, atua na instituição há 18 anos e na biblioteca central há 5 anos. É concursada e trabalha 30hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária e exerce atividades de participação na ACB há alguns meses.
C	Tem 58 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Minas Gerais, em 1976; Especialista em Biblioteca Escolar; Especialista em Informação Geológica; Especialista em Bibliotecas Universitárias; Mestre em Administração, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 1994. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1976, atua na instituição há 18 anos e na biblioteca central há 18 anos. É concursada e trabalha 30hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.
D	Preferiu não informar a idade, é do sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina em 1983; Especialista em Informação Tecnológica, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 1988. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1984, atua na instituição há 28 anos e na biblioteca central há 19 anos. É concursada e trabalha 40hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária, chefia, e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.
E	Tem 51 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 1983;

	<p>Especialista em Administração de Arquivos, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em torno de 1990. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1992, atua na instituição há 20 anos e na biblioteca central há 16 anos. É concursada e trabalha 30hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais</p>
F	<p>Tem 48 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 1989; Especialista em Gestão de Sistemas de Informação, pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, em 1991. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1990, atua na instituição há 8 anos e na biblioteca central há 5 anos. É concursada e trabalha 40hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária, chefia de setor, e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.</p>
G	<p>Tem 28 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade do Estado de Santa Catarina, em 2006; Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 2010. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 2006, atua na instituição há um ano e meio e na biblioteca central há um ano e meio. É concursada e trabalha 30hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.</p>
H	<p>Tem 47 anos, sexo masculino, graduado em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 1992; Especialista em Gestão Universitária, pela Universidade federal de Santa Catarina. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1994, atua na instituição há 18 anos e na biblioteca central há 10 anos. É concursado e trabalha 40hs semanais. Exerce cargo de bibliotecário, chefia de setor, e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.</p>
I	<p>Tem 56 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina, 1978; Especialista em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 1982. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1979, atua na instituição há 28 anos e na biblioteca central há 28 anos. É concursado e trabalha 30hs semanais. Exerce cargo de bibliotecária, chefia de setor, e exerceu atividades de conselheira CRB-14 por alguns anos.</p>
J	<p>Tem 55 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em torno de 1977; Especialista em Gestão Universitária, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 2003; Mestre em Engenharia de Produção, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 2003; Está cursando Doutorado em Engenharia e Gestão do</p>

	<p>Conhecimento, pela Universidade Federal de Santa Catarina, formação prevista para o final de 2012. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 1980, atua na instituição há 20 anos e na biblioteca central há 18 anos. É concursado e trabalha 40hs semanais. Exerce cargo de bibliotecária, e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais. Também tem vínculo trabalhista como docente no SENAI.</p>
--	--



## APÊNDICE F – ENTREVISTAS COLETADAS, EDITADAS E TRANSCRITAS

É importante destacar que o conteúdo das entrevistas apresentado a seguir, foi minimamente editado pela autora da pesquisa, apenas com o objetivo de preservar a identidade dos participantes e de facilitar a leitura.

### **Entrevista A**

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Olha, sem entrar numa de definição, creio que ética tem a ver com a maneira como nós nos relacionamos com as pessoas, com a nossa família, com os nossos filhos, com o próprio meio ambiente, com os animais, então, eu acho que é um comportamento, mas é um comportamento que segue regras de uma certa forma estabelecidas ou que foram passadas pelos nossos pais, pela escola, enfim, penso que seja isso, uma forma, um comportamento de bem relacionar, acho que tem a ver com isso, quando a gente fala “Fulano tem ética ou não tem ética”, acho que tem a ver até com o espaço que eu ocupo e, sempre respeitando, também, o espaço que as outras pessoas ocupam na sociedade, na minha família... Creio que isso, sem uma definição formal, né? Acho que é isso.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** Já no ambiente da profissão, no ambiente específico do meu trabalho, aí eu diria que é uma coisa mais ampla, mas acho que não, mas aí eu acho que pegando esse gancho aí do que eu falei do que é ética, do que eu entendo por ética no sentido geral, eu acho que além dessa forma como eu me relaciono com os meus colegas de trabalho, com os meus usuários, o respeito que eu tenho por eles e o senso que eu tenho de que eu tenho uma formação, eu tenho trabalho e por conta desse trabalho eu tenho que prestar serviço pra essas pessoas que acabam sendo as pessoas que pagam o meu salário, então, eu acho que, acima de tudo, eu tenho um respeito muito grande pelo meu usuário, pessoas com as quais eu trabalho, com os colegas. Então eu acho que é isso, é tentar ser da melhor maneira possível um profissional bom, competente, que atenda as expectativas deles, que também siga essa questão de respeitá-los enquanto usuários, de respeitar o meu colega enquanto colega e de me respeitar enquanto profissional e a minha profissão. Sempre tentando respeitar as pessoas, então, eu acho

que é isso também, na minha profissão eu levo isso na minha profissão, respeito! Eu acho que algumas pessoas falam “Ai, eu amo o meu trabalho, eu amo esse espaço...” Ah, eu não chego a isso, eu não consigo dizer que eu amo, mas eu respeito muito a minha profissão, gosto do que eu faço, embora eu não diga “Ah, eu só faria isso, eu não faria outra coisa!”, não! Gosto, respeito muito as pessoas com as quais eu tenho que prestar esse serviço, aquelas que trabalham comigo. Eu não leio muito, na verdade essa área não é uma área que eu tenha leitura, é mesmo do senso comum o que eu acho que seja ética. A ética profissional é me comportar, sempre respeitando também os ensinamentos que eu recebi, todas aquelas leis! Eu acho que é por aí, ser ético no meu ambiente profissional creio que seja isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Olha, bah! É difícil falar agora, eu acho que eu já, algumas coisas eu acabei citando como exemplo nas respostas anteriores, acho que nesses exemplos, nessa linha do que eu falei, o respeito, tentando ser uma pessoa que respeita o espaço do outro, que trata as pessoas com educação, com simpatia, mas não só. [...] no meu dia a dia eu tento respeitar muito, mesmo que eu não concorde, que eu ache que aquele comportamento eu não teria, mas eu respeito porque acho que não compete a mim ditar normas de comportamento, nem de relações, fazendo sempre aquilo que eu acho, ter uma conduta de respeito, de dignidade. Eu não sei, eu não consigo ver, assim, ver conceitos, além disso, não consigo pensar muito em o que mais implica... Quando a gente diz “Uma pessoa é uma pessoa ética...” eu acho que é isso, ser ético talvez até envolva uma questão de democracia, não sei, saber ouvir... Eu acho que quando a gente diz que respeita o espaço do outro, acho que envolve isso também, de tu saber ouvir, saber aceitar opiniões divergentes e tentar, mesmo que não chegue a um denominador comum, mas respeitar, não sei se entraria muito na questão de leis mesmo, mas acho que tem muito mais essa coisa do respeito, quando eu penso em ética, penso muito mais em ter respeito aos espaços, às pessoas, o direito de pensar, o direito de ter opinião, de respeitar a minha profissão, no lado profissional é isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.



**Profissional entrevistado:** É... Vou ter que ser repetitiva, porque na verdade quando eu respondi essa última também... É... Eu acabei trazendo exemplos da relação profissional. Todo profissional tem um código de ética, embora eu nem lembre mais qual é [...] o texto, eu nem lembro mais, mas tem um código de ética, então, pensar numa ética profissional e como eu faço isso no dia a dia... Sendo um profissional, o mais competente possível, sem deixar que o meu usuário saia daqui frustrado, [...] porque se eu não consigo atender a sua necessidade, pode até sair frustrado. Mas que ele saia satisfeito porque alguém ouviu as dificuldades, as necessidades dele. Eu acho que é isso, a gente saber, antes de mais nada, saber ouvir e tentar, de todas as maneiras dá uma resposta pra ele, mesmo que essa resposta [...] o deixe frustrado, mas eu acho que é isso, quer dizer, tentar aplicar aquilo que a gente aprendeu na nossa formação, do que é ser um profissional da informação e, dentro daquilo que a gente estabeleceu como o que é ser um profissional da informação, dentro dos recursos que eu disponho pra isso, atendê-lo com respeito, não sei, é isso que eu faço, não sei se é exatamente... A ética eu acho que é algo maior, vai mais além, mas eu consigo hoje te falar isso.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Olha... Eu acho que pela educação, na minha formação... Penso que a ética é [...] menos formal, talvez, né?... A gente traz isso, num primeiro momento, de casa mesmo, da relação que os pais da gente estabelecem com a gente, do comportamento que os pais da gente tem, dos avós, das pessoas que estão ali diretamente, penso que a gente começa a aprender o que é ética aí, por isso que, às vezes, a gente não sabe nem verbalizar, mas a gente sabe o que é, eu acho que é o tipo de coisa que a gente sabe o que é mas a gente tem dificuldade pra verbalizar, então, eu penso que começa ali, e isso, depois, imagino que vá crescendo ou ampliando, a medida em que a gente vai pra escola, que a gente se relaciona com os professores, com os outros colegas, que nos relacionamos com os nossos políticos, bons ou maus, ou não tão bons... Como é que a gente vê, por exemplo, a questão da corrupção, de se aquele político é ético e esse não é, então, num primeiro momento é da própria formação da gente e depois [...] uma leitura crítica do mundo, não sei se é isso, e eu acho que num segundo momento, depois já de uma formação, uma coisa mais formal mesmo, de leituras que a gente tem, de acompanhar atentamente o que tá acontecendo na sociedade, o que que as pessoas, os políticos, por exemplo, tão fazendo... “Ah, o que

que aquele cara lá tá fazendo? É um corrupto, não tem ética, não sei o quê...” Penso que a gente primeiro traz de casa mesmo, da nossa relação com a família e, depois disso vai ampliando a medida que a gente vai ampliando a nossa relação com outras pessoas.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Ai meu Deus, eu acho... Bom... Eu acho que é difícil alguém ser profissional ético se não é uma pessoa ética, [...] ética, eu creio, já é a base que a gente traz, pra depois a gente também ser uma pessoa ética profissionalmente. Imagino que isso também seja completado com a nossa formação, nas relações que a gente estabelece com os professores, no conhecimento que a gente adquire da nossa profissão, do trabalho, a quem a gente vai prestar serviço, quais são os nossos deveres, isso também. Acho que ética também está ligado a direitos e deveres, entender bem isso... Olha... Eu não sei, posso estar dizendo uma grande bobagem, meu Deus, mas é... Talvez eu tenha aprendido muito mais na minha relação com a família, com a sociedade, do que no meio profissional propriamente dito, não sei, eu posso tá falando uma bobagem, mas eu acho que pode ser isso, ta? Da forma como eu estou te verbalizando o que é ética, daqui um pouco eu posso tá pensando... “Nossa, eu disse tanta bobagem!...”, mas acho que em síntese, acho que na formação profissional a gente... Não sei, mas acho que também... Se relacionando profissionalmente com as pessoas e com os nossos superiores... Não saberia te dizer exatamente como, mas acho que seria basicamente isso... Trazendo essa compreensão que a gente tem de ética na nossa formação e carregando isso pra nossa vida profissional também. É isso.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Olha... É difícil falar sobre isso... Como bibliotecária que trabalha numa biblioteca universitária, numa universidade que se propõem a ser um local onde se formam as pessoas, se faz pesquisa, então, tudo passa por aqui, a biblioteca, então, dentro de uma universidade, é de extrema importância! Como é que tu vai fazer um curso, né? Fazer uma pós graduação sem passar pela biblioteca? E isso, né? Quer dizer, o que... O uso que ele faz da biblioteca, os recursos que a gente disponibiliza, os serviços, tudo isso está diretamente ligado com a formação das pessoas, que depois saem daqui e vão ser os profissionais que a gente tem hoje aí, que são os médicos, são os

engenheiros, os professores... Então, embora a gente não reflita muito sobre isso... Agora tu perguntas-te pra mim... Eu acho que eu nunca pensei exatamente dessa maneira, que importância tem?... Mas eu sei que tem toda uma importância na formação das pessoas que passam por aqui, dos próprios professores, e eu acho que esses profissionais... A forma como eles se relacionam, a forma como a biblioteca se coloca pra essas pessoas, por exemplo, pra esses alunos que serão os futuros profissionais... Eu acho que vão levar pra profissão deles também, não só o que eles aprenderam, mas também, por exemplo, se eles foram usuários que frequentaram, que encontraram aqui um ambiente de trabalho, um ambiente de pesquisa, os recursos que eles precisavam pra pesquisa... Isso eles vão levar pra vida profissional deles, quer dizer, daqui a pouco eles vão precisar usar também a biblioteca, como médico, como engenheiro, como professor e vão lembrar que eles tiveram todo um aprendizado aqui dentro também, aprenderam a usar a biblioteca, a usar os recursos, a conhecer. E aí quando a gente fala de recursos a gente não tá falando só dos livros, mas das bases de dados, do próprio ambiente... Eu acho que tem toda uma importância, faz toda uma diferença. A nossa biblioteca, por exemplo, por aqui passam... A gente tem uma média de usuários... Cinco mil pessoas por dia, então, cinco mil pessoas é significativo, embora haja, né? A gente mesmo tem autocrítica pra saber que falta muita coisa, que a gente precisa melhorar cada vez mais os serviços, a parte do acervo, enfim, mas não é a toa que tantas pessoas frequentam, que tantas pessoas precisam, num primeiro momento e, num segundo momento, eles encontram um ambiente favorável, que é agradável, principalmente agora que a gente tem a reforma, então todo mundo comenta “Ai, ficou muito bom, tem mais espaço!” “Nossa, mas a biblioteca aumentou de tamanho, ela tá mais espaçosa, tá mais iluminada, tá mais...” Então, assim, saber que a biblioteca tá ficando um lugar mais gostoso, aconchegante, simpático pros usuários... E essa boa imagem, é aí que eu quero chegar, essa boa imagem ele vai levar e vai passar também pra outras pessoas, e a gente vê, e aí a experiência mostra que o comportamento... A gente consegue identificar isso, o comportamento do usuário que traz esse gosto pela biblioteca e que consegue ver a importância e que frequenta a biblioteca... A gente percebe que isso, também, provavelmente isso é passado pelo professor, quer dizer, a maneira como o professor dele... A imagem, sei lá, que o professor tem da biblioteca e a importância que o professor atribui à biblioteca... A gente sente, acaba percebendo isso no aluno, no usuário que frequenta. Quando a gente fala do usuário, não só dos alunos, mas dos professores também, aquele professor que conhece,

que sabe a importância da biblioteca, acaba automaticamente passando isso pra formação do seu aluno, que leva isso também pra sociedade, pra vida profissional dele. Acho que é isso.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Acho que não, não, sobre o assunto... Talvez, é... Pensar que eu deveria ter lido um pouco mais sobre isso. A gente teve algumas disciplinas e tal, mas a gente acabou não levando essa coisa de ler e de estudar, até pra não ficar nesse apuro quando a gente tem que responder essas perguntas aí, né? Pensando “Será que é isso mesmo, será que eu tô falando muita bobagem?...”. Acho que é isso, e aí a gente vê o quanto a gente precisa tá fazendo leituras, mesmo como profissional formado. Então, às vezes a gente acaba focando muito no profissional, nas leituras mais relacionadas a área, e essa leitura da filosofia que é tão importante e a gente fala muito aqui “Nossa como é importante a filosofia, a sociologia, estudar as línguas estrangeiras...” No nosso curso de biblioteconomia a gente vive falando isso... A pedagogia também, depois a gente tem que dar aula e fica suando pra aprender a dar aula, porque a gente acaba não tendo isso no nosso curso de graduação, pelo menos no meu não tinha, é a mesma coisa a filosofia. Seria mais ou menos isso, né? Quer dizer, realmente a gente precisa de todas as leituras pra nos ajudar a ser um profissional melhor, não só a técnica. Eu acho que é isso.

## Entrevista B

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Ética pra mim é assim ó... É, as pessoas, num relacionamento, nunca tentar prejudicar ninguém. Pra mim isso é ética. É ajudar no que for possível, né? Que eu sou religiosa, eu acredito que a gente veio aqui é pra servir não é pra usufruir de ninguém, e ter independência, não ficar dependendo dos outros pra viver, se tu não precisa, e fazer sempre aquilo que tu sabe que é o certo, só isso.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** Ética profissional pra mim é tu saber pra aquilo que tu tá sendo paga, até, porque se tu exerce a tua profissão, tu tá sendo paga pra exercer e tu tens que fazer por merecer, isso é ética. Se tu tá sendo paga pra exercer a tua função tu tem que fazer por merecer e não prejudicar os colegas, tentar ajudar o máximo e ter uma

convivência normal com os teus colegas, mesmo sendo bibliotecários ou não. Sempre tentar promover um bom ambiente de trabalho, pra mim isso é ética, é ética profissional, qualquer profissão.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** É... No dia a dia... Eu sou casada, conviver não é fácil, conviver com filho adolescente não é fácil, com marido meio estressado, também não é, né? Mas eu sempre luto pra não ser prejudicada em nada e fazer o melhor pelas pessoas, luto mesmo, pra não ser prejudicada, pra tentar sempre ter uma vida melhor. Dentro disso aí eu acho que a pessoa ser honesta, pra mim isso é muito importante... Gastar de acordo com o que tu ganha... E levo uma vida assim, que não precisa tá mentindo, inventando, enfrento as coisas numa boa... Tenho a minha mãe também que já tem uma idade e tem meus irmãos, tenho um monte de irmão... Que, às vezes, na família não é fácil também, mas... Eu já tenho uma certa idade, eu tenho irmãos mais velhos, irmãs mais novas... É a mesma situação, se tu tenta sempre viver bem, acho que não tem tanto problema, e é isso que eu faço, se eu posso ajudar, ajudo, se eu não posso, não atrapalho, tento fazer isso em tudo e aí a gente vive tranquila, eu sou uma pessoa tranquila, assim, às vezes eu pego compromisso que acho que nem teria necessidade, mas eu sempre procuro fazer o melhor, não me esconder, pro bem geral, tanto na minha família como no meu serviço, tudo é assim, tu não se negar fazer as coisas, eu sou assim, faço assim, faço o melhor que eu posso. É isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Cumprindo o meu horário o melhor que eu posso, porque às vezes, nem sempre é fácil, porque eu moro longe e venho de ônibus... E fazendo aquilo que me pedem, dentro do possível sempre, e o melhor que eu posso eu faço, né? Agora, quanto a dizer assim... Que a gente tem que fazer o impossível e tirar o coro da gente, isso aí não, eu acho que a gente tá num conjunto e não pode ser prejudicado também.... É claro que tu tens que ir vendo o melhor pro grupo todo, mas sem se prejudicar também. Cumprir o horário, fazer aquilo que te dizem que tu tens que fazer e normalmente a gente faz até mais do que muitas pessoas que não se acham compromissadas. Eu me acho compromissada porque eu sei de onde que eu tiro o meu pão. Agora, se eu vejo que querem tirar o meu coro, o meu coro eu não dou,

até aí tem gente que dá o coro, né? Vai pra casa pensando no trabalho e se descabela... Eu, pra mim já não serve isso. Eu nunca quis ser chefe e não quero por causa disso. Porque eu trabalho numa boa, mas desde que quando eu saio daqui deu pra bola, não quero mais pensar. Nas minhas férias eu até esqueço o endereço, eu faço assim, daqui dois anos eu me aposento e eu acho que se ninguém vai ter saudade de mim, também ninguém vai ficar lembrando coisa ruim de mim, eu fiz a minha parte, se todo mundo faz tá certo, né? Eu penso assim, pra mim isso é ser ético até com a gente mesmo. É isso aí.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Eu sempre gostei muito de ler e eu acho que foi daí que eu fui vendo como que a gente deve se comportar, até porque a família é grande... Era difícil pra gente estudar, foi muito difícil, então, eu passei épocas que até hoje eu não sei como que eu consegui me formar e tudo, mas eu nunca parei de gostar de ler, de estudar, eu sempre quis e, graças a Deus, eu acho que chegou na hora certa, porque quantas pessoas se formaram e tudo e não tiveram o que eu considero até... Me considero com sorte de ter enfrentado a vida sozinha e ter conseguido, hoje eu tenho até o que eu não preciso, tenho muito mais do que eu imaginava, com o meu suor, e claro que do meu marido também, mas sabendo fazer as coisas, então, a minha mãe e o meu pai, na verdade, eram pessoas muito honestas, pobres e honestas, então, acho que daí também veio, eles incentivaram todos os filhos a estudar, só que poucos quiseram, dois, eu e minha irmã, que a gente foi a luta, mas isso aí a gente ajudou os outros, né? Que não quiseram estudar. Mas hoje eles se dão bem na vida também, tá todo mundo bem, até melhor do que eu, e sem estudo nenhum, eu tenho uma irmã que se deu muito bem na vida e nunca gostou de estudar, mas meu pai sempre dizia que era bom estudar e eu já tinha isso comigo, desde pequena eu gostava muito de ler, então por isso que eu gostava tanto de ler que eu fiz biblioteconomia e também porque dava pra trabalhar e estudar, que eu tinha que trabalhar e estudar, que não era fácil, sozinha aqui em Florianópolis, eu vim só com a mala e a cuia, mas consegui, por isso que eu digo... Um pouco eu tive sorte e porque era pra ser, se eu voltar atrás... Eu imagino que é pra ser... Tem um pouco de destino também, não digo que foi o curso que eu adorei fazer, não, foi o curso que deu pra eu fazer, por isso que eu tenho que ser agradecida, porque ele me deu retorno, se eu tivesse feito outro, de repente numa área que eu gostasse, que eu pudesse fazer, eu seria mais feliz, mas quem é que vai

dizer, eu não fiz. [...] eu incentivei tantas pessoas, que eu morava numa república, lá no próprio local onde eu dormia [...], então, eu incentivei todo mundo a estudar. Até eu fiz o vestibular e passei, já era o terceiro que eu passava, porque os outros eu não consegui fazer o curso, daí eu coloquei todo mundo pra estudar, todo mundo se inscreveu no colégio [...] pra fazer o segundo grau e o técnico, que elas não tinham nem o segundo grau e eu já tinha, daí quando foi pra eu conseguir o meu plantão, que eu tinha que fazer o meu plantão, pra estudar daí eu não pude porque todo mundo já tinha pego o plantão, daí não teve mais nada pra mim, porque lá eles se inscreveram em novembro e eu fui saber de passar em março, daí já tava tudo lotado [...], daí eu tive que sair, mas de repente eu poderia ter feito na área também, se eu tivesse mais apoio, mas daí eu achei que na área eu não ia ter condições de estudar, eu sabia que era mais forçado, que era dois período, e eu tinha que trabalhar, mas foi bom, foi ótimo! Mas eu vejo que o curso, hoje... Não sei, na época que eu fiz eu não me despertei muito pro curso, hoje eu vejo que tem muito mais abrangência, tá mais aberto. No meu tempo não tinha muito o incentivo pra tu ler uma revista, um artigo na área, uma coisa... Não tinha nada disso, era só aquelas matérias básicas que no início era matemática, português, inglês, bem pouca coisa do curso, então eu acredito que o curso melhorou bastante, pelo que eu tenho visto, tem bastante bibliografia, de repente se eu tivesse feito hoje eu teria despertado mais cedo, de gostar da área, só que hoje, na verdade, eu gosto de trabalhar, o que eu faço eu gosto, gosto bastante e me sinto bem.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** O meu curso eu fiz com tanta dificuldade, que não deu pra observar muito isso, muito pelo contrário, se é que tinha que ter ética, de repente eu que não tive, até mesmo porque eu faltava um monte, foi uma época bem conturbada na minha vida, enquanto eu fiz o curso... Trabalhar e daí eu fui morar numa pensão que era tudo misturado, era maconha direto, entende, não eu, mas era um local bem pesado onde eu morava, que era onde eu podia pagar, então, na verdade eu nunca pensei sobre isso. Na época eu tive alguns problemas, realmente assim, mas daí já resolvi tudo... Tinha uma professora que me pegava no pé... Não sei como que eu consegui me formar, mas de repente ela tinha um pouco de razão, mas eu não abria a boca, eu não podia abrir a boca, então eu não abria a boca, só fazia mesmo o suficiente pra passar, porque eu nunca fui de atrito e não suportei atrito, e

não acho que exista a necessidade da gente tá se estressando, então eu entrava calada e saía muda, porque se eu abrisse a boca era uma ladainha... Então eu aprendi e passei. Só ia pra aula pra tirar nota pra passar, então, é meio complicado esse negócio de professor e aluno, mas deu, deu pra passar. E aula de ética eu não lembro, eu tive filosofia, nada sobre isso aí. [...] A gente tem o Conselho, tudo, de biblioteconomia, mas realmente a gente, como profissional, a gente não é orientado sobre isso, porque eu acho que é uma das funções de um Conselho mandar coisa sobre isso, como é que tá, o que tá acontecendo, um monte de coisa assim. Aqui no meu serviço, por exemplo, a gente faz as nossas tarefas [...], então, até que ponto é colocado o nosso nome ali e não foi tu que fez, entende, daí os outros, de repente, companheiros ficam dizendo “Ah, olha aqui ó como é que pode uma bibliotecária fazer isso?” entendeu, na verdade nem foi, mas isso, não tem um canal que nos proteja, não tem documento nenhum, e eu acho que nisso aí a nossa profissão tá meio [...] ultrapassada, de repente poderia ir mais em cima disso aí, até que ponto uma pessoa que não é bibliotecário pode fazer o trabalho de um bibliotecário [...]? Que é o meu caso, só uma coisinha ali que eu vejo, entende, quantas outras coisas a mais deve ter... Por exemplo, há pouco tempo eles fizeram um curso que o professor ia ter tipo uma formação pra atuar em biblioteca, então, quer dizer, pra quê formar bibliotecários? Então um bibliotecário pode ter uma formação pra dar aula? Eu acho que cada um em seu lugar, e foi aqui, aqui elas fizeram, tipo assim, cursos de auxiliar de biblioteca, tudo bem, porque daí é técnico. Agora, um professor ir ali ter cinco aulas e poder atuar numa biblioteca escolar, exigindo de um bibliotecário que ele faça especialização pra isso, então por que o professor tem isso? Ou por que um bibliotecário não pode simplesmente fazer uma didaticazinha, uma coisinha e poder dá aula pra segundo grau ou primeiro grau, a disciplina que ele quiser, não tem essa formação, mas professor não tem a formação de bibliotecário, ou tem? Claro que não! Eu achei errado, acho que foi a única vez que eu me manifestei, quando vêm essas coisas assim eu acho errado, eu acho que é cada coisa no seu lugar, já tá tudo tão errado, então, os próprios bibliotecários inventar um curso desses pra qualificar professor? E daí onde que fica os alunos que eles formaram, sem condições de entrar numa biblioteca? Tinha que aproveitar a chance do governo, que todo colégio não tem que ter uma biblioteca? Então tem que fazer isso aí valer, não o professor que tá com depressão ir lá atender a biblioteca.



**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** É... Eu tô numa instituição de ensino, não tenho como dizer, assim, qual o livro que entra, qual o livro que não entra, a minha função é fazer o mais rápido e ver qual o livro que o aluno realmente precisa e colocar na mão dele, e chega muita coisa na tua mesa pra você fazer. Eu acredito que a minha parte, eu tento fazer o melhor que eu posso, quando eu vejo que é um livro que é necessário eu passo na frente, eu acho que esse é o meu papel, não atrasar o conhecimento daquelas pessoas que tão necessitando desse livro, não deixar um livro interessante, atual ali e passar um velho, uma coisa que já tá ultrapassada, que já tem em tudo quanto é lugar, então fazer sempre as compras, aqui a gente já tem essa prioridade, mas mesmo assim, aqui chega muita coisa, a nossa mesa tá toda vida empilhada, e a gente não dá conta, tem que ir lá, se meter no pó e ver se não ficou livro que é interessante, [...] por exemplo, passou um ali sobre viagra, eu sei que é pouca coisa que tem sobre o assunto, então eu já deixo ele lá pra saber que eu tenho que fazer logo, porque aquele ali com certeza vai interessar as pessoas, é um livro científico, bom, mesma coisa quando veio o problema da AIDIS, logo em seguida eu comecei a trabalhar, a gente via quando era sobre AIDIS e a gente passava, porque quanto mais livro tivesse mais instrução as pessoas teriam e menos chance de se contaminar, e é isso né? Não posso fazer muita coisa pelo social, eu tenho que fazer o meu trabalho e não atravancar, passar sempre os livros que interessam, é só isso.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Quando eu estudei eu acredito que não tinha ética, hoje eu acho que tem e é bom assim, que quando as pessoas forem trabalhar elas se sintam protegidas, sabendo pelo menos o que é certo e o que não é, dentro da sua profissão, que eu na verdade não sei muito bem também. Às vezes é falta da gente se interessar pelo assunto, que a gente faz o serviço da gente e é assim, hoje em dia, de repente, as pessoas são mais, questionam mais, isso é bom, deixar a nossa profissão bem situada, que já teve de dizer assim, eu já ouvi falar há muito tempo atrás que não ia mais ter livro, que ia ser tudo na Internet, mas eu acho que não, eu acho que tem que continuar, eu acho que um livro na mão da gente... Eu acho que tem muita gente que prefere, com certeza, acho que era isso.

## Entrevista C

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Ética seria o conjunto de normas, de regras que vai reger o convívio, as relações das pessoas na sociedade, o convívio e o relacionamento, em relação às pessoas que fazem parte da sociedade.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** É o meu comportamento, no caso, falando de mim, o meu comportamento, o que eu vejo nas minhas relações interpessoais dentro do meu ambiente de trabalho, e aquilo que eu tenho como valores, o que vai nortear essa convivência dentro do meu ambiente de trabalho, os limites, seria basicamente isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Bom... Eu sempre parto do princípio de que aquilo que eu não gostaria que fizessem comigo eu não vou fazer com você, eu procuro ficar bastante atenta pra não falar o que eu não devo, não invadir o espaço do outro, a privacidade do outro, sempre levando em conta, direcionado para a instituição, que é onde a gente trabalha, onde a gente convive, então, eu procuro ser o mais imparcial possível, tudo dentro dos meus parâmetros, daquilo que eu julgo certo ou errado, e sempre levando em consideração isso, o que eu não gostaria que fizessem comigo eu não vou fazer para outra pessoa.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Bem, eu acho que pode ser a mesma resposta da anterior. Eu acho que pode ser a mesma, acho que, aliás, eu já respondi aquela outra pensando no ambiente de trabalho. Então, pode ser a mesma coisa. >

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Bom... Eu venho de uma família onde meus pais eram bastante rigorosos, daquele tempo que não precisava nem de pai e mãe falar alguma coisa, bastava um tipo de olhar que ele dava e você já sabia muito bem se você tava pisando na bola ou não, coisa que

hoje em dia a gente não vê mais, e os meus pais, tanto a minha mãe quanto o meu pai, a gente era de uma família muito religiosa e eles sempre fizeram questão de mostrar pra gente até onde eu poderia ir e o momento exato de eu não avançar, em todas as questões, relação familiar, relação na escola... Também eu estudei em colégio de educação católica, até o primeiro, segundo grau... Estudei nesse colégio, então, teve toda essa formação. Eles não admitiam, em hipótese nenhuma, mentiras, então, nunca, jamais a gente pensou em fazer um trambiquezinho, matar uma aula, falar que ia pra um lugar e ia pra outro, nem pensar, foi tudo assim, muito transparente, é por isso que eu tenho, até hoje, horror de mentiras, eu não admito mentiras em hipótese nenhuma, eu sempre falo pros meus filhos “Olha, se vocês fizeram alguma coisa errada, pode ser a pior coisa que seja, mas nunca deixem de contar a verdade”, eu venho dessa formação, daí o meu rumo de vida foi tomado assim, eu perdoou muita coisa, mas mentira eu não consigo perdoar, não consigo, pode pisar na bola comigo, eu te perdoou numa boa, agora, não mente, não mente, não me faça de otária porque realmente não dá.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Bom... Como eu já tenho.... Quantos anos de formada?... Deixa eu fazer as contas... Formei em 76... Tem 36 anos de formada... Então, você imagine o que era uma universidade há 36 anos atrás... Era completamente diferente da universidade de hoje, obviamente eu não tô nem levando em consideração essa parte da tecnologia da informação, nada disso, tô levando em consideração aqui relação professor e aluno, relação diretor e aluno, tô levando em consideração esse tipo de coisa, era tudo diferente, não existia essa história de você levantar a voz pro professor, de você... É... Não é que você era coagido a fazer as coisas ou você não podia emitir a sua opinião, não era isso, mas tudo dentro do maior respeito possível, hoje em dia é difícil, é muito difícil, as relações hoje estão cada vez mais estremecidas, as pessoas não têm muito respeito com o próximo e isso a gente vê bem em sala de aula, né? E... Sempre aluno querendo levar vantagem em cima do professor e essas coisas que a gente vê hoje. Naquela época, há 36 anos atrás, não tinha isso, então, eu acho que a minha ética em termos profissional passa por aí, por uma época em que o ensino, mesmo sendo ensino superior, se tratando com adultos e tudo, as coisas tinham limites, existia respeito por uma autoridade, você podia até não concordar com o professor e tudo, mas existia um respeito,

existia uma hierarquia ali, então eu acho que, por causa da época em que eu estudei, que eu fui pra universidade, eu acho que seria isso, juntando a formação em casa com a época que eu fiz a universidade, eu acho que daí surgiu a minha ética profissional, tá?

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Bom... Atualmente eu não trabalho ali diretamente com o usuário, já tem mais de dez anos que eu tô nesse setor, então, como eu não tenho esse contato direto, eu acho assim, que em termos de benefícios, [...] eu procuro fazer o meu trabalho da melhor forma possível, pensando em como que o usuário, no momento de ele fazer uma pesquisa, como ele iria procurar aquele assunto, [...] então eu procuro me transportar pro lado do usuário e fazer o meu trabalho da melhor forma possível pra que possa atender os objetivos do usuário. Como benefícios seria a forma como eu faço o meu trabalho. Males pode ser que seja não atender bem o usuário, embora eu não trabalhe diretamente com o usuário, mas tem plantão, por exemplo, que a gente tem aqui o sistema de plantão na biblioteca aos sábados, tem rodizio de bibliotecários, então, você, assim, não se colocar no lugar do usuário, não tentar interpretar o que ele pede, que muitas vezes ele tem dificuldade em expressar aquilo que ele pede, você ter preguiça de levantar ali de trás da mesa que você tá e andar com o usuário pela biblioteca, ajudá-lo, enfim, então, dessa forma, obviamente você não tá agindo como um profissional, você tá ali só pra fazer hora, nesse caso eu estaria fazendo um mal como bibliotecário se eu não estiver usando o meu conhecimento e as ferramentas que a gente tem pra ajudar. E mais abrangentemente... Hoje em dia a gente trabalha com informação, então, informação eu acho que é tudo, esse aí é o aspecto social, a gente fornecer informação pro aluno ou pra qualquer pessoa da sociedade, pra que ele consiga se aprimorar cada vez mais e ter um espaço melhor na sociedade, no desempenho do seu serviço, do seu trabalho, o seu relacionamento pessoal e profissional, então eu vejo esse o aspecto social, o de você levar informação pra quem tem necessidade.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Esse termo ética, embora seja de suma importância, ele tá cada vez mais desgastado, porque muito se fala em ética e pouco se pratica, tanto profissional quanto na sociedade em geral, então eu acho que as pessoas deveriam deixar aquele discurso um pouco

de lado e partir pra prática, exercitar uma ética real e não só de discurso. Que hoje em dia a pessoa bate no peito “Porque eu sou ético, porque não sei o quê...” e comete um monte de atrocidade, um monte de falcatuas, de coisas erradas, então eu acho que o termo tá desgastado, não deveria, deveria ser colocada em prática sempre, mas ela tá bem desgastada e uma boa parte das pessoas tá precisando rever os seus conceitos, os seus valores, porque tá brabo, tá, é isso.

## **Entrevista D**

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Bom, ética é você tentar fazer as coisas, como a minha mãe sempre diz: “Não faz pros outros o que tu não quer pra ti”. Então, tentar fazer as coisas da maneira certa. [...] Procurar ser o mais correta possível... Que a gente é desde pequeno guiado na religião, então a gente tem bem presente isso aí, se fizer alguma coisa errada [...] o inconsciente começa a ficar pesado [...], às vezes eu sou muito sincera e aí eu acabo me prejudicando. Nas relações eu procuro sempre falar a verdade e ser correta no que eu faço. Até porque é mais difícil fazer as coisas erradas, você tem que pensar muito mais, é muito mais difícil. É isso, ser ética é ser correta com você mesmo e com as pessoas que estão ao seu redor.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** É... Quando a gente trabalha com várias pessoas, a gente... Eu não gosto de briga, eu não gosto de desavença, muitas vezes até exagero de deixar as coisas rolarem, não enfrentar muito as coisas pra não dar briga mesmo. Não tem nada a ver com ética, mas, é... Muitas vezes não enfrento, assim, se uma coisa que eu não concordo, acabo deixando, mas... É tentar ter harmonia no trabalho, claro que eu não vou ir contra os meus princípios por causa disso, mas eu tento ser ética, e no relacionamento com as pessoas não magoar e também não gosto de ser magoada, tento levar a relação numa boa, não gosto de briga, não gosto de enfrentamento. E, também, às vezes, quando a gente faz seleção de material, às vezes tu acha um livro que tu não concorda muito com o livro, mas eu tento, já penso imediatamente, eu tenho que ser imparcial, não posso querer fazer conforme a minha ideia, não posso descartar um livro só porque não concordo com as ideias desse livro, nesse ponto eu tenho bem claro que o bibliotecário tá aí pra disponibilizar informação sendo impessoal, sendo neutro. Eu tento ser passiva nas relações, não sacanear ninguém e não deixar ninguém

me sacanear também, eu tento harmonia sempre em serviço, então, ser correta com as pessoas, não fazer o que eu não quero que façam comigo, é isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** É... Um exemplo... Quando a pessoa dá o troco errado eu costumo devolver, se eu vejo na hora. Já tenho esse hábito. Nem todo mundo faz isso, mas eu sempre faço. Assim como eu não quero ser prejudicada eu também não quero prejudicar ninguém. E com filho também, eu tenho uma filha e tento fazer ela entender que o que não é da gente não é da gente, e eu tento passar bons princípios pra ela... No trânsito se alguém fura a fila eu fico muito braba, não gosto de ver os espertinhos levando muito vantagem não, odeio, fico bem braba, indignada! Se eu quero furar uma fila eu até furo, mas fico com medo, eu sei que tá errado, eu fico com remorso, mas eu até furo, tem hora que tu faz as coisas que tu mesmo condena, não vou dizer que eu não faço, a gente acaba fazendo às vezes, depois pensa “Nossa, eu exagerei, não deveria ter feito tal coisa!”, até quando a gente tá com os filhos né? A filha... às vezes até... “Nossa, xinguei o cara lá que me fechou, não precisava, pra quê, né?... Mas também nem ouviu, mas ela (filha) ouviu...” E às vezes você precisa desabafar, às vezes nessa correria do dia a dia você nem lembra de ética, acaba fazendo a primeira coisa por impulso e aí no final do dia você pensa, “Errei, fiz isso e não devia ter feito”, no outro dia acaba fazendo de novo. Acho que eu não lembro mais nada, faz tanto tempo que eu estudei ética que já não lembro de muita coisa.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Eu tenho chefia pequena e sempre tem os mais malandrinhos que a gente, como chefe, acaba ficando irritada com eles, mas tento levar numa boa, não adianta muito você encarar e ficar brigando, porque é pior, pelo menos no serviço público é assim, você fica de mal com uma pessoa, arranja inimigo porque tá tentando fazer o serviço certo. Então, às vezes dá um certo desconforto. As pessoas não entendem que você tá ali pra fazer um trabalho e pronto, porque o trabalho é grande. Então às vezes é complicado falar com uma pessoa e tal, porque a pessoa acaba se excedendo, mas a gente tenta pelo menos falar, né?... “Ó... Tem muita conversa e tal” porque têm horários e

intervalos pra conversa. Com a minha chefe eu não tenho problema, tento fazer o meu serviço e eu sei o meu serviço, ela não precisa nem me lembrar. Então, pra mim não tem problema, eu sei a minha obrigação, não faço corpo mole esperando que ela fique me mandando. Mas é da pessoa isso aí, cada um é cada um. Eu tento ser ética fazendo o meu trabalho, tento fazer da melhor forma possível, não relaxando... Eu vejo muitos erros na base, então, eu podia deixar pra lá, porque não é o meu serviço, mas se eu vejo, eu já vou lá e arrumo e acabo até atrasando o meu serviço, acontece muito isso, mas eu vou lá porque eu sei que se eu não arrumar na base direitinho, o aluno lá não vai achar... Então, é o meu jeito de trabalhar, talvez se a pessoa acha que eu não tô muito rápida nas minhas coisas, não é por falta de fazer, eu sou do tipo de pessoa que, se apaga a luz, eu tenho trabalho, eu não fico parada porque o computador tá parado, não, eu sempre tenho alguma coisa, vou achando serviço que nem é meu e vou fazer e isso por um lado até é ruim porque eu acabo deixando a minha obrigação um pouco de lado, às vezes eu me policio porque já fui pior, de ficar fazendo o trabalho dos outros, ajeitando o dos outros, e deixo o meu. Mas tento fazer o melhor possível, [...] eu tento me colocar no lugar do usuário e fazer o melhor possível, pensar como que ele vai procurar. Eu acho que é isso, eu tento, em termos de responsabilidade de trabalho, eu tento fazer certinho, não enrolar, fazer conforme tem que ser feito e até, como chefia, eu acho que eu deixo muito frouxo às vezes, mas eu sei que todo mundo é adulto, eu digo isso pra eles, são adultos e cada um sabe da sua obrigação, não sou a mãe de ninguém, não vou ficar levando pela mão, cada um sabe o que faz, sabe da sua obrigação... E claro que a gente tem que supervisionar, mas como eu não gosto muito de chefia... A gente é obrigado a pegar chefia porque ninguém quer, e aí vai assim, mas tem gente que adora chefia, já eu não gosto, então, o meu problema é esse, não gosto de ser chefe, não gosto de mandar, espero que na próxima eu saia da chefia... A gente acaba falando coisa que não tem nada a ver, mas é, né? Todas as relações... Então, até eu acho que nesse ponto eu não sou muito ética porque, como não gosto, acabo deixando meio solto, mas no meu serviço eu penso no usuário, e vejo que tem colegas que não fazem isso, coisas que é da área deles, que eles tem que arrumar na base e não arrumam, então, é de cada um, é o meu jeito, eu gosto de todas as coisas bem arrumadinhas no geral, mas não sou tão detalhista também, tento fazer uma coisa boa, porque também, tá na rede, é uma coisa que aparece e é o serviço da universidade, serviço da biblioteca, que fica desorganizado, né?... E como a nossa base migrou de outra base, então tem muitos erros, muita coisa que não tá legal, não tá direitinho, então, o

certo seria pegar do começo a arrumar tudo, mas não tem como, na medida que vai aparecendo eu vou arrumando, e daí pra quem vê lá na minha mesa tá cheio de serviço, mas é porque eu tô... É muita coisa pra fazer, cada vez é mais coisa que aparece e o nosso setor é doação que vem todos os dias, daí não tem nem espaço pra colocar, e a gente faz prioridade de livros de compra, então, como teve bastante dinheiro no ano passado, teve bastante compra e aí a doação vai ficando e o pessoal aposenta... Agora que teve umas reposições aí e, mesmo assim, foram lá pra cima, pro balcão e pra atender o público, que é o que precisava mais urgente. E é isso, acho que todo trabalho é isso, tem seus perrengues, suas dificuldades.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Eu estudei em escola pública, então, não tinha muita coisa sobre ética, mais em casa mesmo, que a gente aprende com os pais a não fazer coisa errada e na religião também, que sempre tem aquele medo do castigo, e a minha mãe sempre foi muito de bater na tecla que tem que ser muito honesto, muito isso, muito aquilo, então, na minha concepção, na minha educação de ética, acho que foi mais a minha mãe do que outra coisa. E no dia a dia eu acho que a gente lê também bastante coisa, acho que ler também alguns livros, não era muito não, mais era auto ajuda que caía na minha mão. Na escola e na biblioteca até que tinham livros, mas a gente só ia lá com o professor, ia ler duas vezes por semestre, sei lá, era muito raro, a gente louco pra ler, mas eles não abriam a biblioteca pro pessoal, então, não tinha muita opção e, depois, na faculdade, eu lia um pouco, mas não lia muito mais também, é mais mesmo em casa que a gente tem sobre ética, eu acho pelo menos, que eu me lembre.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Tive aula de filosofia, mas só estudando os antigos, os filósofos, não me lembro de muita coisa. Talvez tenha tido alguns capítulos sobre ética, mas não lembro. Mas os professores de biblioteconomia alguma coisa eu acho que eles passavam, tipo esse negócio de ser imparcial, isso eu aprendi, que é uma coisa meio forte na gente, mas eu lembro que foi batido nessa tecla nas aulas, então, isso me impressionou, achei engraçado porque é uma coisa que vai meio contra, que chama a atenção, realmente tá certo, a gente não pode querer obrigar as pessoas a lerem só o que tu quer. Assim, evento sobre ética eu não



lembro de nenhum... Faz tanto tempo que eu não assisto uma palestra... Eu estudava mais as questões de catalogação, indexação... Mais era a técnica mesmo e o que mais me interessava era isso mesmo. A gente teve algo de psicologia também, eu gostei de psicologia, até na biblioteca universitária teve várias palestras de relações humanas e reuniões pra harmonizar, pra gente se conhecer mais... Teve vários cursinhos sobre isso, eu fiz um curso de pintura aqui também, ela era psicopedagoga e ela fazia uma análise da personalidade da pessoa pelo desenho e ela ajudava as pessoas nas dificuldades, teve muita gente aqui que fez, na biblioteca universitária, ela dava dicas de relacionamento e ajudou bastante o pessoal e eu também, claro, fiz o curso e tal, a gente pintava, daí lá no ateliê dela ela... Na medida que a gente ia pintando... Antes de pintar a gente tinha uma reuniãozinha, cada um contava o que teve de bom no dia e alguma coisa de dificuldade e ela dava umas dicas e ajudava, foi muito bom, agora já não tem mais, mas foi bem interessante, pra o crescimento pessoal, foi muito bom.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Na sociedade universitária eu acredito que é muito importante para os alunos, e eu penso nas bibliotecas escolares, como é importante, porque eu não tive praticamente, então eu acredito que agora já tem mais, os governos já tem mais essa visão de biblioteca, eu acredito que agora já existem mais bibliotecas escolares nas escolas públicas, e isso é fundamental. [...] Quanto mais incentivo vier, melhor, acho até que quando eu me aposentar, posso até ir pro interior e ir pra uma biblioteca pública ou pra uma biblioteca escolar e tentar fazer alguma coisa pra lá, trabalhar como voluntária, que eu acho legal isso, eu gosto do voluntariado e acho que é válido, se todo mundo fizesse um pouco ia melhorar muito a nossa vida, o mundo. Acho legal e o livro é o motor do universo, a gente não tem outra coisa, até quando fui trabalhar com biblioteconomia eu fui pensando nisso: “Como é importante o livro, como é fundamental pra tudo, desde pequenininho incentivar a criança a ler”; eu já tentei incentivar a minha filha, eu sempre li pra ela, mas ela não lê muito não, agora ela só lê o que é obrigado na escola, eu queria que ela lesse mais, mas pelo menos ela tem uma base. E meus pais também liam muito, então nós tivemos bom exemplo em casa, só que não tinha livros bons, lia muito gibi, que era proibido lá em casa, e agora eu vejo até que as escolas estão adotando, só que a gente lia, era mercado negro, né? A gente trocava entre os coleguinhas e dava um jeito de ler e acho que foi o que mais ajudou em termos de

conhecimento e tudo, acho que vale. E o livro é importante, mas hoje eu acho que com o boom da Internet, aí eu acho que se perdeu um pouco a importância do livro, mas acho que tá voltando, que as pessoas tão vendo na Internet que até pra achar um assunto é complicado, porque tu coloca no Google uma palavra e vem milhões. Claro que a Internet vai tá sempre aí, mas tem que haver consciência de que um livro é um livro, é muito mais importante, é mais profundo geralmente, claro que depende como que tu lê, mas é importante e nunca vai acabar, eu acredito que não, não tem como acabar, mesmo que tenha *tablete* já e tudo... Mas a maioria eu acho que não se acostuma a ler assim, eu pelo menos, não gosto, já tentei e não achei legal. E os bibliotecários também tão se reinventando. Eu, como já tô me aposentando, eu vejo em relação aos novos que entraram agora, como a gente tá defasado, até pra mexer no computador e tudo e eu sempre gostei de computador, imagina quem não gosta... É muita coisa pra se aprender ainda, a gente tem que aprender todo dia. E a gente já tá meio acomodado, a gente cansa um pouco. Eu, são muitos anos de trabalho [...], então, já tá meio... Mais com vontade de viajar e de fazer outra coisa, deixar pros novos aqui, mas a biblioteconomia tem que continuar, não tem como, mas vai ter que ter preparo maior pra informática, tem que ter umas disciplinas mais voltadas pra isso, não sei se vocês já têm até, mas eu não tive praticamente nada de informática.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Pelo que eu me lembro teve pouco sobre ética na minha formação. Eu acho importante, acho que a gente tem que tá ligado nisso, tem que fazer sua parte, tem que dar o exemplo, porque tem gente que né? Quem tem filho... Eu fico me preocupando com isso, né? O exemplo que a gente dá, não adianta só falar, tem que realmente exercer, dar o exemplo. A gente na escola não é preparado pra vida, acredito que se na escola fosse falado mais... Até sobre relações humanas mesmo, conviver melhor, preparar a pessoa pra vida, pensar no humano, na pessoa, acho que é primordial estudar mais essas questões de relações humanas.

## Entrevista E

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** O respeito ao bem estar de todos os cidadãos, sem preconceito de nenhum tipo e isso depende também da

sociedade que a pessoa está inserida, que numa sociedade uma coisa pode ser ética e a outra pode não ser, então depende... Por exemplo, no Japão é considerado ético arrotar depois do almoço, como uma forma de mostrar satisfação com o almoço, já no ocidente não é considerado ético, é considerado mal educado, então... São normas de conduta, pra não prejudicar o próximo, não ferir o próximo, eu entendo assim.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** Então, seria também dentro da profissão respeitar os colegas de maneira a não prejudicar nenhum deles profissionalmente, nem difamar, pra que todos trabalhem bem juntos e tenham respeito uns pelos outros, é isso!

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Então, eu respeito os mais velhos, respeito os meus pais, professores, colegas, trato bem e com educação, procuro não prejudicar, eu acho que isso é o principal. De uma forma geral procuro seguir as normas da boa educação e assim não passar por cima de ninguém. Não gosto de fofoca, acho que cada um tem que cuidar da sua vida, e eu cuido do meu trabalho, se eu vejo alguém fazendo coisa errada eu não vou correndo contar pro chefe, nem comentar com outros colegas, porque eu acho que cada um deve cuidar da sua vida, tenho costume de cuidar do que me diz respeito, não vou me meter na vida dos outros porque acho que não é correto, cada um tem que cuidar da sua vida, procurar fazer o seu serviço o melhor possível, se aperfeiçoar profissionalmente e não se intrometer na vida dos outros, acho que isso é fundamental, porque uma vez que cria um ambiente de fofoca aí se torna uma coisa desagradável, odeio fofoca, então acho que isso também é fundamental, tipo, também se meter na casa dos vizinhos e ficar fazendo fofoca da vida dos vizinhos e, nem de artista, eu não gosto de ficar fazendo fofoca da vida dos artistas.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Eu tento colaborar o máximo possível com os usuários e também com os colegas de trabalho, chefias... Graças a Deus eu não sou chefe, porque eu acho uma função muito difícil, você ter que dizer não pra alguém ou puxar a orelha de alguém e a pessoa se tomar de antipatia por ti, e às vezes você também pode antipatizar com

alguém e ter vontade de puxar a orelha daquela pessoa e não pode, tem que ter respeito. Porque, às vezes, assim, dizem que quem tem poder tem mais responsabilidade e é quando a pessoa tem poder que a gente vê quem é aquela pessoa, quando quer saber quem é uma pessoa dê o poder a ela. Então, se às vezes você pisa sem querer num calinho do chefe e ele pode virar um monstro pra cima de ti, porque ele tem o poder, por isso que eu nunca quis ser chefe, já me ofereceram cargo de chefia e eu nunca aceitei. Eu não gosto de me envolver, acho que é uma responsabilidade muito grande e não é difícil de fazer inimizade, porque daí, quando você tem que dizer um não ou, às vezes, também tem chefe que acha que se tá num cargo de chefia então pode gritar, distratar até na frente dos outros, isso pra mim é antiético. Chefe que porque tem poder acha que pode tudo, então podem ocorrer coisas desse tipo, que não são desejáveis. Eu até ouvi contar de um caso, não foi aqui, mas num outro local, num órgão público, um alto funcionário atirava uma chave no chão pra fazer o garagista se abaixar na frente dele e pegar a chave.... Foi num Ministério Público, eu fui bolsista lá e ouvi contar desse caso, então, quer dizer, assim, pra mostrar o poder, né? Então tem pessoas que se aproveitam da situação pra passar o pé nos outros, pra humilhar, pra mostrar que é o tal e que o outro não é nada. Mas aqui, graças a Deus, nunca teve coisas desse tipo, de rebaixar e tal, a maioria dos chefes tratam bem a gente, como colega, quase se esquecem da postura de chefes, tratam quase como um amigo mesmo e é bom trabalhar num ambiente assim.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** A gente foi ensinado a respeitar, a tratar bem os colegas, e eu sempre fui considerada um bom exemplo, de bom comportamento, e trato bem os idosos, trato bem os jovens, crianças... Não gosto de mentira, por exemplo, tem gente que diz uma coisa e faz outra, lá em casa a gente tem sempre uma enfermeira com o pai, e uma vez ela pediu licença pra ir ao centro visitar não sei quem no hospital e depois a gente descobriu que ela foi passear no centro pra comprar sapatos com a irmã dela, então, eu não concordo com esse tipo de coisa assim, eu nunca saio do ambiente de trabalho, se eu saio eu peço licença, se eu preciso sair pra fazer alguma coisa é porque eu realmente preciso e depois reponho e se é dentista eu sempre trago atestado, eu não minto... Que... Tem até uma história do lobo... Como é que é mesmo aquela história?... Que dizia “Socorro, socorro, o lobo!...” e aí corria todo mundo... Aí lá pelas tantas gritava de novo e corria todo mundo, aí uma

vez apareceu o lobo mesmo e aí eles gritaram e ninguém veio porque achou que era brincadeira, então, e aí foram devorados, então... De tanto mentir ninguém acredita, então, eu não gosto de mentira e procuro não prejudicar ninguém, ter respeito, não interromper as pessoas quando falam, se o chefe manda fazer alguma coisa, tem que fazer, atender da melhor forma possível e se não sabe fazer alguma coisa, procurar aprender.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Tivemos disciplina de ética na graduação, aprendemos que tem que respeitar a profissão, tem que respeitar os colegas, que tem o Código de Ética do Bibliotecário, aprendemos que não pode rebaixar os colegas profissionalmente, nem a profissão, pelo contrário.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Benefício é trazer conhecimento para as pessoas, em geral, para a comunidade em geral, no caso, né? Biblioteca universitária, mais pra comunidade universitária, se bem que também tem outras pessoas que frequentam, né? Não podem emprestar os livros, mas frequentam, podem consultar, a comunidade também, mas acredito que a maioria dos usuários sejam da comunidade da universidade mas também tem muita gente que vem, assim, pra estudar pra concursos, também porque tem um ambiente calmo, né? E trazer informações pras pessoas, o que pode melhorar a qualidade de vida das pessoas. E negativo, só se der uma informação errada ou equivocada, aí a pessoa pode induzir a um conhecimento errado.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** É bom estudar ética, até tinha um projeto pra botar [...] o estudo da ética na escola primária, pras crianças já começarem aprender desde pequenas a ética dentro da sociedade, exemplos, inclusive na política e tudo, terem noção da importância da ética e... Agora, não sei... Creio que não foi implantado, mas... Acho que era um projeto federal, não tenho certeza, sei que andaram tentando implantar aí, e eu acho que seria bom começar cedo esse estudo, porque tem mãe e pai que dão mau exemplo, tem pais até que mandam os filhos roubar na rua e coisa assim, mentem na frente dos filhos, então já tão

ensinando pelo exemplo, né? Trapaceiam no serviço e depois comentam na frente da criança e daí a pessoa já vai ficando com uma moral distorcida, né?

## **Entrevista F**

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Pra mim a questão da ética é tomar conhecimento dos direitos e deveres do local onde você está inserido e fazer com que esses direitos e deveres sejam cumpridos da melhor forma possível, evitando danos, qualquer dano, seja moral ou material, pras pessoas que fazem parte desse ambiente, então você tem que conhecer quais são os direitos e deveres das pessoas que estão inseridas em seu ambiente. Considerando a sociedade em geral, seriam as leis, a legislação, responsabilidade, direito de ir e vir, nesse sentido também, e os valores, não só as leis mas os valores também.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** O cumprimento dos direitos e deveres relacionados ao meu ambiente de trabalho, à minha profissão. Então tenho que ter os meus conhecimentos da profissão, da instituição a qual eu estou inserida e fazer com que as regras desse ambiente sejam cumpridas, sejam observadas e da melhor forma possível sempre respeitando a questão do ser humano, da conduta do ser humano, de acordo com os documentos que regem as regras, o Código de Ética do Bibliotecário.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Eu procuro não misturar questões pessoais com trabalho, a não ser algum comentário com as pessoas que eu tenho mais afinidade, e as coisas de família eu procuro resolver mais no ambiente de família e as coisas profissionais mais no ambiente profissional.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Nós, no ambiente da biblioteca, que a gente tem regulamento, então todo dia a gente tem que tá chamando a atenção do usuário pra respeito do regulamento, pra postura dele dentro da

biblioteca, a gente sempre tem que tá atento em relação a isso também né? Ao mesmo tempo, a gente tem que ser gentil, cordial com ele e, ao mesmo tempo, a gente tem que mostrar que existe algumas regras que devem ser seguidas pra que a gente possa criar um ambiente legal para todos, né? Se a gente não tivesse esses deveres, tanto do usuário quanto da biblioteca, a gente não taria funcionando. Também tem a questão do cumprimento do horário, dos funcionários, a exigência de que os alunos devolvam os livros na data marcada, respeitando o ser humano e o que realmente é questão de responsabilidade, que a gente tá trabalhando pra cumprir alguns objetivos da instituição, e esses objetivos serão atingidos se a gente tiver cumprindo algumas regras né? As diretrizes e procedimentos do qual a gente tem conhecimento. Eu também acho que não se pode usar as coisas do trabalho em benefício próprio, o uso do telefone a gente controla, a questão do material de escritório, impressão, essas coisas, o que é da instituição é da instituição, o que é particular é particular, então eu procuro separar bem isso. Acho que tem que seguir o código de ética da instituição e da profissão, ter conhecimento da existência deles e quando eu preciso eu recorro a eles, então é importante estar observando se as pessoas que estão no meu ambiente de trabalho estão agindo da forma correta, de acordo com o que foi estabelecido como regras, diretrizes, né? Se tá cumprindo horário, se tá cumprindo prazo, se tá fazendo as atividades de forma correta ou não, então, nesse sentido, se, por exemplo, o bibliotecário tá catalogando de acordo com as regras da biblioteconomia ou ele tá inventando uma regra própria, e a mesma coisa nas outras atividades, né? Isso é só um exemplo, além disso, dos conhecimentos da profissão, também tem a questão da postura, de educação, a forma como trata as pessoas, não em benefício próprio, mas em benefício da instituição. Eu, dentro das minhas atribuições, tenho que estar sempre atenta a tudo isso, eu tenho uma equipe de trinta e cinco pessoas, então eu tenho pessoas de várias formações desenvolvendo várias atividades, então, aqui eu sou responsável pelos bibliotecários, pelos auxiliares, pelo pessoal da limpeza, pelo pessoal da vigilância, eu trato completamente diferente com cada pessoa, então a gente tem que ter algumas atitudes pra não ferir o ser humano, mas, às vezes, a gente tem que tomar alguma atitude em algumas situações, né? Pensando na instituição, no melhor pra instituição, pensando num ambiente agradável, num ambiente que traga resultado, principalmente à universidade, que ela tá inserida num sistema público, porque na verdade eu não trabalho só pra universidade aqui, mas a universidade tem uma responsabilidade muito grande na comunidade que ela tá inserida, principalmente sendo uma instituição de

educação, então ela tem que ter um exemplo, né? Nesse sentido assim, e é isso que eu tento passar pros meus colegas de trabalho, independente do cargo que ocupa, mas é esses valores que eu tento passar pra eles, porque acho que a responsabilidade nossa de trabalhar numa instituição pública é bem maior do que em qualquer outra instituição, porque a gente, na verdade, atende todo mundo, não só o usuário que vem diretamente aqui, mas todos.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Primeiro eu tive uma formação de família, meu pai e minha mãe, do meu ponto de vista, sempre agiram de forma pra educar da melhor forma possível, da forma correta, sempre inserindo os valores morais, os valores de religião, né? Eu sou católica, estudei em escola religiosa e acho que isso tem um pouquinho de influência também, mas eu sei distinguir algumas coisas, eu sou católica, mas não sou uma católica praticante, mas eu sigo alguns valores e alguns princípios do cristianismo, e acho que tudo isso ainda é muito presente na minha vida.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Lembro de ter feito a disciplina que era obrigatória, que foi o primeiro conhecimento do Código de Ética, depois participei de algumas leituras, algumas palestras. Em termos de profissão a gente foi, além da formação acadêmica, com a própria experiência de estar trabalhando e com leituras que a gente vai adquirindo uma postura ética, até porque até uma idade a gente segue o que o pai e mãe e a igreja dizem, depois você começa a questionar todas essas questões católicas, aí você segue algumas coisas e outras você já não aceita, assim como tem algumas coisas que eu acho que até no próprio Código de Ética da profissão tem alguma coisa que tu acaba não concordando cem por cento do que tá escrito, não tem nenhuma coisa que eu lembre especificamente, mas eu lembro de ter lido e ter algumas coisas de eu ter questionado... Mas é sempre bom dar uma revisada, atualizada nas coisas, até essa questão da tecnologia da informação e tudo mais, então, talvez teria um item lá que talvez não estaria escrito lá um item, não sei... Eu acho que o próprio juramento da profissão é esquecido e talvez pudesse dar uma melhorada também.



**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Primeiro é a questão da disseminação da informação, a democratização, eu acho que a biblioteca é a forma mais democrática de permitir que as pessoas tenham acesso a informação, acho que é isso, é um direito de todo mundo, né? E a questão da educação das pessoas pra utilização da informação. Não adianta ela tá disponível, tratada, organizada, se as pessoas não souberem usar, não souberem localizar, usar, tudo isso em benefício próprio e em benefício da sociedade a qual ela está inserida. Eu vejo o bibliotecário, além de um organizador da informação e vejo ele muito como um educador, como a pessoa que pode tá passando esses valores éticos, valores de conhecimento pra sociedade em que ele está inserido, que o dever do bibliotecário é tentar ajudar as pessoas a ter acesso a informação seja qual for o formato em que ela estiver, né? Então nesse sentido, é benefício pra sociedade porque nada vale ter uma biblioteca e essa biblioteca ser um depósito, aí seria um malefício, eu acho que tem que permitir o acesso e têm algumas coisas que, às vezes, a gente diz até “não”, porque tá no regulamento e não pode fazer isso, não pode fazer aquilo... Por exemplo, não pode levar a dissertação pro final de semana... Aí eu até questiono até que ponto essa regra deve ser cumprida exatamente como tá, né?... A pessoa precisando da informação e eu dizendo que não, que ela não pode levar a informação... Mas infelizmente a gente precisa ter algumas regras pra que permitam que outras pessoas tenham acesso e até pra que a informação seja preservada, em alguns casos... Na nossa universidade, por exemplo, a gente tinha uma regra de sistema de multas, aí a gente teve uma advertência do Ministério Público, que sendo uma instituição pública ela não deveria tá cobrando multa, na verdade o raciocínio do Ministério Público é que a nossa taxa de multa, ela tava dentro de um outro sistema de taxas da universidade, ela era considerada como uma taxa e ela não pode ser considerada como uma taxa e aí resolveram suspender, embora a multa fosse vista não com o objetivo de lucrar, mas sim de educar o usuário, do meu ponto de vista a melhor forma de educar o usuário é aplicando penalidades, ele poder ficar sem usar a biblioteca, porque acontecia muito assim “Eu prefiro pagar a multa do que ficar sem o livro”, e aí tem quarenta pessoas precisando do mesmo livro e ele é beneficiado porque ele tem dinheiro pra pagar... E aí vem a questão da ética do aluno, né? Quando ele não está sendo ético perante a sociedade que ele está inserido, ele é que teria que ter um pouquinho mais de ética em relação aos colegas e a instituição.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Acho que não... Eu converso muito pouco sobre esse assunto, então é mais vivência mesmo, só quando alguém fala assim: “Tu não tá sendo ética!”, daí tu questiona... Mas geralmente quando tu vai tomar uma decisão de um determinado assunto, aí você tem que pensar muito com relação a isso. Nós, como instituição pública, eu acho que a gente tem que pensar cem vezes antes, mais ainda, em qualquer atitude, porque está inserido em uma sociedade bem maior, com grande responsabilidade social, por ser órgão público.

## Entrevista G

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Então, acho que a ética passa pra gente fazer o que a gente conceitua, o que a gente tem como certo, independente de tu ter alguém cobrando. Acho que ética passa por a gente fazer o que a gente considera honesto, correto, independente de ter alguém cobrando, tanto do lado pessoal quanto do lado profissional, que a gente faça realmente o que a gente acha correto e honesto, que seja o bem pra gente e o bem para os outros também, acho que é isso, é difícil de conceituar.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** Eu acho que ética profissional passa por isso também, no trabalho, de fazer o que é melhor pra gente e o que é melhor pra instituição, sempre contribuindo, sem passar por cima de ninguém, sem atropelar um chefe ou um outro colega ou o próprio usuário, considerando a biblioteca, acho que tem que fazer pensando em benefício a instituição, de forma correta, sempre pensando no lado sustentável da instituição, no lado financeiro também, otimizando recurso, sempre tentando atingir o melhor resultado, acho que é isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** A ética passa muito pela questão da honestidade, então eu acho que, por exemplo, no trânsito, numa fila do supermercado, a gente tem que respeitar a ordem, os mais velhos, respeitar os critérios impostos pelo local onde a gente tá se situando no caso, por exemplo, pelas leis de trânsito, pelo supermercado que tem seus critérios e na família também, daí envolve muito a emoção junto

com a razão da ética e eu acho que a gente tem sempre que buscar o bem estar da família, que todos se deem bem, independente de problemas que aconteçam, e eu acho que a conversa é a melhor saída pra isso, então, se tem uma discussão, que não se leve adiante aquilo, que naquele momento, né? Que se encerre e que num futuro, quando está todo mundo mais tranquilo, que seja conversado, de forma que se esclareçam as coisas, acho que é isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Eu acho assim, a gente, do lado profissional, tanto do lado profissional quanto do lado pessoal, mas do lado profissional a gente consegue exemplificar um pouco melhor isso, a gente, numa biblioteca onde a gente atende alunos e professores, a gente tem que ter uma postura bem imparcial, então não é porque eu conheço aquele usuário que eu vou beneficiar ele e não outro, então eu acho que isso passa bastante pelo lado ético, a gente tem que tratar todos de uma forma igual, então, no caso, um exemplo, muitos atrasam livros, então, a nossa penalidade aqui na biblioteca não é multa é afastamento, então pra cada dia que ele fica com o livro atrasado ele fica com dois dias sem poder utilizar a biblioteca, então muitos vêm chorar: “Ah, eu tô com livro atrasado mas eu preciso muito, muito, muito...”, então a gente tenta tratar todo mundo da mesma forma, a gente não diz não pra todos, nem sim pra todos, mas a gente tenta tratar cada um dos casos de forma que não prejudique nem a biblioteca, nem um outro usuário que tava guardando aquele livro numa reserva, no caso, um livro muito procurado, e também não tentar prejudicar ele porque, também, às vezes é um aluno do mestrado que tá precisando muito e ficou com atestado e ficou impossibilitado de realmente vir devolver o material, então eu acho que a gente tem que ser bastante ético nesse ponto, é um dos exemplos, com professor também, tem professor que é um pouco mais exaltado, que já vem aqui achando que porque é professor tem direito a qualquer coisa, então a gente tem que sempre tratar dessa forma, e até com os funcionários da biblioteca, a gente tem desde o relacionamento com vigias, com faxineiros, com bolsistas, com auxiliares, com bibliotecários e com chefia, então eu acho que a gente tem que tratar todo mundo da mesma forma, não é porque um é inferior, tem um cargo melhor ou superior que a gente vá tratar diferente de outro, eu acho que a ética passa bastante por isso, de tratar todo mundo da mesma forma.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Na escola eu não me lembro, talvez em disciplinas de religião tenha sido abordado isso, mas nada que tenha me chamado a atenção de eu me lembrar atualmente, eu acho que os meus maiores exemplos foram em casa mesmo com os meus pais, tanto no discurso como nos exemplos de ética, acho que foi mais em casa mesmo, na escola não me lembro, até porque eu acho que quando a gente é criança, talvez por ser muito pequeno, nem presta atenção, a gente é educado mais de uma forma que a gente não percebe mesmo, a gente é educado de uma forma que a gente nem sempre tá consciente que aquilo é uma forma de educação.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Olha, eu acho que, pelo menos na graduação que eu tive, foi bem pouco preparado, a gente não teve nada que chamasse, que desse um destaque pra isso, em algumas disciplinas talvez tenha sido chamado a atenção pra essa questão de ética profissional, talvez no final da graduação... Com relação a se registrar no Conselho, eu acho que o Conselho tenha falado alguma coisa sobre ética, mas nada que... Eu acho que foi falho, poderia ter sido abordado mais na graduação com relação a isso também.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Então, pensando assim, o nosso foco aqui que é biblioteca universitária, né? A gente pensa mais com relação à comunidade acadêmica, então, eu acho que a biblioteca tem muito a contribuir com a comunidade, a gente como biblioteca central se fortaleceu, agora todos reconhecem isso mais. Quando era setorial acho que era mais enfraquecido, é um desafio constante, até em função da tecnologia que surge, então, muitos acabam buscando fontes de informação fora da biblioteca, então o nosso papel aqui, o meu, no caso como bibliotecária de referência, é a gente não aguardar que o usuário venha, é a gente realmente tenta ir nos centros de ensino promover capacitações, promover eventos. Na semana do livro na biblioteca, né? Um exemplo, visita orientada, a gente chama os calouros, agenda com os calouros de cada turma pra eles já entrarem na universidade conhecendo a biblioteca, sabendo os serviços que a gente oferece, então a gente tenta fazer um papel mais ativo, do que ficar aguardando que

realmente eles venham, a gente sabe que os alunos de graduação são mais preguiçosos de utilizar a biblioteca, eles procuram bastante a Internet, outras fontes de informação e a gente tem bastante aluno do mestrado que utiliza, mas os da graduação são... Então, esses alunos que a gente tenta resgatar, e os professores também, com projetos de pesquisa, a gente tenta sempre auxiliar eles nesse processo.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Não, eu acho que é isso. Acho que a tua pesquisa é bem interessante, depois até, se puderes divulgar os resultados da pesquisa, que a gente vê falar muito até, mas na hora da gente falar alguma coisa sobre ética, daí a gente... A gente sabe no nosso inconsciente talvez o que seja, o que é o correto, o que deve ser feito, mas na atuação do bibliotecário acho que falta pesquisas, nessa área, que fale sobre esse assunto e que motivem as pessoas a falar sobre isso e a discutir esse assunto, acho que falta bastante, bem interessante. É isso.

## Entrevista H

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Bom... Ética, o que eu penso sobre ética... Sem olhar nenhum dicionário... Até poderia ter lido um pouco mais pra te falar, ter um pouco mais de vocabulário sobre ética... Mas, ética é um comportamento, é muito pessoal, eu acho que a ética você aprende no seu dia a dia com a família, com as pessoas, mas a ética ela é muito pessoal, independente de onde você é, nós temos um sensor, todos nós temos esse sensor que diz o que é certo e o que é errado, mesmo você estando em ambientes de adversidades, né? Por exemplo, se você tem pai alcoólatra, não necessariamente você tem que ser um alcoólatra, ou tem que ser viciado só porque é algo comum no seu dia a dia... Então, ética, do meu ponto de vista, o que eu tenho de ética eu não aprendi, até porque a nossa sociedade a cada dia que passa ela traz mais questões éticas... Até, inclusive, nesse último domingo eu fiquei chocado, extremamente chocado com um caso que teve em Maranhão, em Pernambuco, que fizeram uma festa de aniversário, foram convidadas cinco mulheres e elas foram estupradas, as cinco mulheres, eu fiquei assim... Fiquei pensando aonde que vai parar, né? Coisas como essas assim, a que ponto chegou o ser humano, cometer uma coisa barbara como essa, né? Então, ética pra mim é um senso pessoal de extrema

honestidade, eu entendo assim, ser ético é ser honesto, seguir as regras para que o que fizer não vá prejudicar ninguém.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** Ética profissional eu acho que é bem mais fácil do que ética pessoal. É no ambiente de trabalho, né? Ética é você respeitar as regras da instituição, respeitar os teus colegas de trabalho, sempre com honestidade, respeitar a hierarquia dentro do trabalho. Eu tenho cargo de chefia, então eu presto contas à direção, estou aqui a disposição da direção. Então, ética profissional é respeitar os seus colegas de trabalho.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** A ética é interessante, que é um discurso, eu já falei mal dos meus [...] filhos para o meu cônjuge, por exemplo, eu já reclamei dos meus filhos. Então, assim, eu já cometi erros assim muitas vezes, porque eu casei, tenho uma relação de companheirismo de alguns anos, alguns anos casados, então mesmo sendo uma parceria de melhores amigos, já aconteceu isso, eu acho que isso é quando eu furo com a minha ética, por exemplo, quando eu questiono o comportamento do meu filho com a minha família e não tenho coragem de dizer pra pessoa, dizer na frente dele... [...] Então, quer dizer, aqui eu estou admitindo que, muitas vezes, eu não tenho essa ética, que seria o correto, que seria um comportamento de ética, o que eu tô dizendo pra você é assim ó... Na minha família, é... Eu acho que, na vida em geral, você nem sempre segue a risca a ética, uma vez ou outra você acaba furando, eu gosto de ser muito honesto pra assumir um erro e concertar esse erro.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Bom... Com os usuários é assim: A minha ética é respeitar muito o juramento que eu fiz na biblioteconomia. Eu sou uma pessoa da geração técnica, você já é uma geração diferente da minha. Na minha época a gente saía mais técnico e menos administrador, menos pesquisador... E a minha ética ela se comporta da seguinte maneira, assim, de tá... Eu tô aqui com plena consciência que é um setor público e que é pra atender o povo brasileiro, eu sempre tive isso comigo, desde que eu sou chefe, quando começa o ano eu chego e

digo pras pessoas que trabalham comigo assim: “A gente tá aqui pra ajudar o povo brasileiro, a gente é pago pelo povo e tá aqui pra ajudar. A gente tá sendo pago, de certo modo, pelo comerciante, o industrial, o agricultor... A gente tá sendo pago por eles pra quê? Pra ajudar a criar ciência nessa nação”. Então eu tenho plena consciência que eu tô aqui pra fazer jus ao que o povo brasileiro tá me pagando. A gente trabalha todos os dias com essa consciência e eu passo pras pessoas isso, sempre tendo muito respeito pelo nosso usuário que é quem tá me pagando pra, de certo modo, ajudá-lo, entendeu? Então os alunos e a comunidade externa também, né? Não só os alunos, eles são os nossos verdadeiros patrões, eu tenho plena consciência disso. Então eu acho que a minha ética tá bem expressada aí, eu respeito muito, inclusive, a instituição... Aos impostos que são pagos, porque uma instituição como essa não é barata, não é de graça, ela é pública, mas não é de graça, então eu respeito muito isso! E engraçado até que eu lembrei agora de um caso... De um aluno que eu atendi esses dias e ele queria uma informação do Pergamum e eu não sabia dar a informação pra ele, peguei os dados dele e disse pra ele que ele ia ter que aguardar até eu ver isso pra ele... Achando que era uma informação interna que precisava de autorização, mas depois pesquisando no sistema online aqui, do usuário mesmo, eu descobri que dava pra tirar o que ele queria. Daí entrei em contato com ele e disse que eu podia explicar como ele encontrar na página, que era só ele acessar com os dados dele que tinha a informação que ele queria disponível pra ele, que era uma coisa que eu nem sabia e descobri por causa dele... Era só acessar aquele ícone do histórico, no acesso ao usuário, sabe, era só isso que ele queria e ele ficou muito satisfeito com isso. E eu acho que isso entra dentro da ética, a minha vontade e determinação em tá atendendo a comunidade sem deixar o usuário sem a informação que ele precisa. E isso é uma coisa minha. E com os colegas de trabalho eu prezo sempre a honestidade, eu sou assim e gosto muito de bom humor também. [...] Não falar mal de ninguém, isso é mentira, todo mundo fala. Mas assim, eu busco uma relação honesta, tento, dentro do possível, não ofender também. Tento só passar as informações pras pessoas. Tô falando mais como chefe do que como colega agora, né? Como colega eu gosto nas pessoas de responsabilidade, eu trabalho com adultos, não trabalho com crianças, então eu tento transferir pra eles responsabilidade.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Sempre aprendi que se deve ser honesto, muito da minha honestidade vem do meu pai, mas a minha ética também vem da religião, eu sou católico, eu cresci num ambiente religioso, outra coisa também, eu acho assim, que no mundo nada é de graça... A gente vê tanta corrupção nesse país e a gente ralando pra ter o pouco que a gente tem... Então eu acho que a minha ética vem um pouco daí também, dessa observação... Desde bem jovem, vivia em um ambiente onde muitas pessoas usavam drogas, por exemplo, mas eu sempre soube ver que aquilo não ajudava elas e que não me ajudaria também, então eu sempre tive isso comigo mesmo. E a minha ética é essa, mesmo tendo problemas... Nós temos problemas de saúde às vezes, com os filhos, o trabalho... Muitos problemas surgem, mas nós temos que ter responsabilidade e agir para resolver os problemas de uma forma correta. E isso é meu mesmo, saber ter objetividade. Eu acho que faz parte da vida enfrentar problemas e fazer esses julgamentos, então a minha ética vem da família, da religião e de eu tá vendo as coisas, fazendo os meus julgamentos. Eu acho que o importante é ser honesto porque se você não for uma boa pessoa em algum momento da vida isso vai voltar contra você.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Eu tive [...] ótimos professores no curso de biblioteconomia, alguns professores que foram modelo de profissional pra mim. Tive uma grande orientadora também e ainda tive a oportunidade de trabalhar, logo que me formei, com uma colega que também foi um modelo de profissional pra mim... Uma pessoa que me fez criar gosto pelo trabalho na biblioteconomia... Porque assim, eu queria fazer Direito, mas não consegui, tentei outros cursos e também não consegui, então a Biblioteconomia não foi a minha primeira opção, tentei fazer Engenharia e tranquei, não tinha como eu fazer, tinha que trabalhar, tentei passar pra Ciências Contábeis, mas não consegui vaga... Então, assim, essas pessoas que eu tô falando pra você, me conquistaram na Biblioteconomia, me ajudaram a respeitar a minha área. Leituras também ajudam, mas mais pra conhecimento mesmo, eu acho que são as pessoas que servem de exemplo e de modelo pra formar a tua ética. Então, assim, são pessoas que pelo comportamento delas me ensinaram a ter ética no trabalho.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.



**Profissional entrevistado:** Primeiro, eu acho que quem trabalha aqui já é privilegiado, porque quem trabalha com informação é privilegiado, porque a gente recebe informação, a gente é pago pra trabalhar com informação, conhecimento, tecnologia... Eu tava consertando uma máquina esses dias e tinha um estudante que veio de outra universidade e tava com um amigo que estuda aqui, e ele tava fascinado com a biblioteca, com a tecnologia, com o auto atendimento... Eu acho que isso é ótimo, porque as pessoas podem até ter dificuldade de comunicação, de interagir com outras pessoas, às vezes até com vergonha de pegar um livro emprestado... Então ele vai ali sozinho, pega o livro, faz o empréstimo e sai numa boa, então, assim, eu fico tão feliz com isso! Nós temos um *scanner* aqui, por exemplo, que você scaneia um documento e envia pro teu e-mail, sabe? Você nem precisa levar o material pra casa, na hora você faz esse trabalho, então, eu vejo como eu tô ajudando... Eu também não imprimo quase nada, eu sou muito econômico, então é menos poluição, menos árvore sendo cortada, eu acho que tudo isso é ética e é nessas horas que eu vejo a importância do meu trabalho, né? Quando eu deixo uma máquina “redonda” para o pessoal trabalhar, seja meu colega, seja quem for... Me ligaram agora, essa semana, pra um trabalho difícil, fiquei dias pra configurar um servidor, mas deu certo e eu fiquei feliz com isso, com a acessibilidade... Eles tão colocando os livros, de acordo com uma Lei, de uma forma que você pode digitalizar um texto e disponibilizar esse material pra quem tem deficiência auditiva, só pra quem tem deficiência auditiva, ou você lê um livro pra gravar pra quem tem deficiência visual, então assim, o Pergamum tem um mecanismo que permite esse acesso só pra quem tem o nível de acessibilidade, não tem problema de direito autoral porque a Lei protege, então, assim, terminei essa semana a configuração e ele tá “redondinho”, então eu acho que isso vai ajudar muita gente, muita gente vai ter o material que antes não tinha. De males eu não sei... [...] Eu tive estagiários que eram preguiçosos... Têm colegas que não sorriem, a gente sabe disso. [...] Nem aqui, acho que em qualquer lugar, qualquer lugar do mundo, você vai num comércio e o cara te atende mal pra caramba, você vai num médico e você é mal atendido, e aqui, nesse ambiente de biblioteca se eu deixar de atender, se eu “guardar informações na gaveta” eu vou tá jogando dinheiro fora, investimento público.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Eu falei bastante coisa... A ética tá dentro da gente, todo mundo sabe o que é certo e o que é errado, não sei mais o que falar sobre isso... Um ambiente favorável ajuda, mas um ambiente não favorável não vai te fazer necessariamente não ser ético, é sempre bom ter bons exemplos pra seguir, admitir quando está errado e tentar corrigir, isso é importante, é isso aí, não tem mais o que falar.

## Entrevista I

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Eu sempre penso que a gente deve agir dentro da ética. Tem aquele ditado que diz assim: “Nem tudo que é certo é ético” e, às vezes, a gente passa por essa situação, não sei se eu consigo, agora, pensar em algum exemplo que seria o ético e o correto... Que são muito parecidos, né? Tipo uma coisa que às vezes foi estabelecido como uma regra e você tem que cumprir mas você não concorda que é ético... Mas assim, ser ético é tentar trabalhar com a verdade, e que essa minha verdade não machuque ninguém, não maltrate ninguém, não diminua ninguém, que seja pro bem de todos. [...] às vezes a gente se depara com muita coisa, se questiona muito se aquilo é ético e se é certo, é uma coisa que no dia a dia você se depara com várias situações.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** Então tá, como eu tenho experiência no Conselho, a tal da ética profissional, então a gente sempre se deparava com muitas coisas que envolvem a ética, como problemas com colegas, com atraso de anuidade, pessoas que não trabalhavam dentro da área e buscavam subterfúgio pra não pagar Conselho [...] Até é uma coisa assim: “Ai, eu sou bibliotecária, eu me formei, mas eu não tô ganhando como, então eu não vou pagar”; então eu acho que é uma coisa mais da ética profissional mesmo, pô, se eu quero lutar por uma categoria, eu me formei e tô trabalhando ali na área e só porque eu não tenho na carteira... Então eu achava que aquilo era um pouco de falta de ética daquela pessoa, porque tu engrandece a profissão, e a gente se deparava muito com casos assim, a questão de não falar mal da profissão, que ainda tem gente que fala mal da profissão, não valoriza. Então são atitudes que realmente falta ética e eu até falava pras pessoas sobre a ética do bibliotecário de tá em dia com o Conselho, de fazer crescer a profissão, não ficar falando mal de outros profissionais também, e não pode, essas coisas têm que serem resolvidas no Conselho. Pra isso que tem o

Conselho, e às vezes tem umas questões bem sérias pra resolver lá. E aqui no local de trabalho acontece também, mas nada que saia fora da normalidade.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Ah tá, olha, eu sou bem chatinha mesmo, sou bem encrenqueira, e sabe que aqui já me apelidaram até de umas coisinhas assim [...] Eu gosto da coisa bem certa, eu procuro fazer o certo, nem sempre o certo, correto, ético é aquilo que a maioria entende ou aceita, eu procuro fazer a minha parte. A gente vê muito hoje em dia a questão do idoso, do deficiente em fila de banco, em fila de supermercado, de estacionamento, e tu te depara com um monte de coisas que não é correto e as pessoas fazem, eu procuro ser correta, se eu infringo alguma coisa é sem ter consciência, porque ninguém é cem por cento, só se eu faço e eu não percebi, mas eu consciente eu procuro fazer o ético... Sacolinha de supermercado, hoje, né? Eu fico pensando como é que tu vai voltar atrás, na corrida do dia a dia... Eu tenho uma sacola no bagageiro, pergunta se eu lembro de pegar a sacola?... Mas aí eu procuro, dentro do supermercado, pegar o menos de sacola possível, pra não trazer tanta, mas a gente sabe que não é só sacola, tem embalagem plástica que não é necessária, embalagem de pasta de dente, tem um monte de coisa que poderia ser melhorada. Eu procuro ser correta, agora se eu tô fazendo cem por cento, a gente não consegue avaliar.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Eu não consigo fazer separação, faz parte da minha rotina, do meu dia a dia, trato todo mundo igual, igual não, a gente costuma dizer igual, né? Mas dentro das suas particularidades. Tem a questão dos especiais também, tem a situação dos cegos, tem os cadeirantes, os de baixa visão, então a gente tem que se preparar para esse usuário que tá chegando aqui. E a gente tem aqui também colegas de trabalho que não são aquela primosidade, seja bibliotecário ou técnico, têm aqui algumas pessoas que fazem seu servicinho e, se cai, se pinga, se racha, se suja, se faltou, eles não tão nem aí, e têm aquelas pessoas que se doam demais. [...] Hoje eu digo que sou mais da parte dos profissionais antigos, e se vem um novo profissional fico feliz que tá vindo um novo profissional com outras experiências e eu me valo de sugar o sangue deles! “Me ajudem porque eu não sei, né?”. E eu conto

com a minha experiência dos mais antigos, eu, pelo menos, tô feliz da vida, eu acho que tá ótimo, que eu consegui, não saio falando que um não sabe ou que outro tá querendo saber demais. Nós temos muito profissional chegando e eu fico feliz da vida e consigo trabalhar com eles numa boa, tentando vê alguns, assim, não bibliotecário em si, mas os auxiliares e algumas particularidades que tem, né? Que nós ainda temos aqui também pessoal antigo, até pessoas que mal sabem ler, aqui na biblioteca e dentro da universidade ainda tem. Eu procuro dar uma atividade pra que ele consiga desenvolver, porque às vezes ele não sabe ler, mas ele tem uma outra particularidade que ele consegue, então eu me valo daquilo pra trabalhar também e pra tentar deixar ele fazer um serviço também. Não gosto de confusão, então vamos tentar fazer o nosso melhor possível todo mundo.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Assim, eu acho hoje... Quando a gente vê, assim, um maltrapilho, um aluno aqui dentro fazendo uma coisa que faltou educação, educação de pai e mãe, né? Porque eu fui criada de apanhar, o meu pai não batia, eu nunca apanhei do meu pai, mas da mãe a gente apanhava e nem sabia por quê, e meu pai sempre foi muito ético, correto, leal, era até demais. O meu pai era de conversar e a minha mãe era de bater com chinelo, com pedaço de pau, com fio, o que ela tinha... Era o jeito dela fazer e hoje a gente diz assim... Naquela época, né? Criança, tu ficava chateada, né? “Tô apanhando, mas tô apanhando por quê?”, e o pai sempre conversava, mostrava... E hoje a gente vê que o jeito da mãe de tratar não é porque ela tava... Era o jeito que ela tinha... Do medo de a gente fazer coisa errada, ela nos incutia o medo, “Deus o livre de nós fazer alguma coisa se a mãe não deixasse!”, ninguém tinha medo do pai lá em casa, medo do pai nós nunca tivemos, era medo da mãe, porque o bicho pegava... Então, nós tinha horário pra sair, horário pra chegar, “Com quem vai? Com quem não vai?”, era nessa rigidez. Eu estudei em colégio católico, no primário, e eu adorava, nossa, tem quem não gosta de colégio católico, eu amava!... Eu adorava porque a gente tinha toda aquela parte de espiritualidade, então, eu tinha isso, assim, de criança, de colégio católico... Eu adorava rezar, cantar hino, de ir toda uniformizada bonitinha. Meu pai era militar, então tinha toda aquela coisa... Eu adorava! Depois eu vim ter filho, meu marido é católico, alemão, e a minha filha foi estudar também em colégio militar e eu acho que não faz mal pra ninguém, disciplina, lógico que não aquela disciplina punitiva como muitos falam, mas aquela que te ensina, te

orienta, ela te prepara pra vida, eu acho que educação é fundamental em todas as partes. [...] Eu lembro daquele livro “O filho eterno”, aquele do vestibular do ano passado, não sei se você leu, do Cristóvão Tezza, que ele falava da história do filho especial que ele tem, um filho que é pra sempre... E penso, vejo que hoje a gente tem problemas, problemas não, temos usuários com dificuldades também e eu sempre penso, [...] é da minha índole mesmo tentar ser harmônica com todo mundo, brincar, trabalhar com paz, harmonia... Se eu tenho um amigo que tá ali com dificuldade, que não sabe, eu já quero ir ali ensinar, mas hoje estão mais me ensinando do que eu ensinando, porque tá vindo outra turma diferente, e tô sempre aí disposta ao que der e vier.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Olha, pra te lembrar, o nosso curso, na época, a gente deve ter estudado pouca coisa, eu não lembro muito, o nosso curso, na época, foi três anos, era muito técnico, era história do livro, da biblioteca, catalogação, indexação, periódicos, documentos antigos, disciplinas optativas e a gente passou assim, batido. Eu vim muito aprender sobre ética profissional quando eu fui trabalhar no Conselho, porque se tu conversa com as pessoas, elas nem sabem pra que é o Conselho. A maioria critica achando que o Conselho tem que ser Sindicato, Associação... E não é! O Conselho luta pra que tu possa trabalhar como bibliotecário, uma profissão que é regulamentada e que ela que fiscaliza, pra te dar oportunidade de tu trabalhar, e eu acharia que todos, se fosse possível, deveriam passar por essa experiência que é difícil, quase ninguém quer porque não é remunerado, então assim, a parte de ética na graduação eu me lembro que a gente não viu, mas nem lembro bem, nem saberia te falar muita coisa daquela época.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Eu acho assim... Se sair mal é só se eu orientar mal, dar uma informação equivocada, errada, né? Pode acontecer, aqui tu trabalha com a informação, se tu der uma informação errada pode prejudicar alguém com certeza! Mas eu nunca me lembro de ter passado por esse fato, às vezes a gente até pensa que poderia ter feito melhor, às vezes o usuário vai embora e tu pensa “Puxa, por que não me lembrei disso naquela hora, né?”; porque hoje tem tanta informação que parece que ela vai muito além e você não consegue acompanhar. E sempre, sempre procuro fazer o meu melhor e digo sempre que numa

biblioteca como essa aqui, ou até numa pequena, às vezes o que falta é boa vontade das pessoas, porque é impossível você pegar um usuário aqui e tu dizer “Não tem”, e assim, também não tem pergunta, pode ser horário de ônibus, aonde que fica tal coisa, não interessa, tem gente que diz assim, “Ai, o cara quer que eu saiba tudo...”, mas é informação, tu tem que saber, mesmo que seja aonde é o banheiro. Tem que saber e tem que ensinar.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Bom... Eu acho assim, que o importante pro aluno é o estágio, pro aluno aprender na prática, aprender a se envolver de verdade com a profissão, com as pessoas e aprender a ética, o comportamento ético. Só isso!

## Entrevista J

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Ética são padrões de conduta que regem a tua vida tanto pessoal quanto profissional. E eu até acredito que não são regras feitas, que são regras que você adquire com os teus princípios, com o que você estabelece pra você. Eu principalmente não sou muito de obedecer regras impostas, eu sempre ajo conforme a minha consciência manda e de acordo com os meus princípios de vida.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** Eu até acho que se esbarra, a ética profissional na tua ética pessoal, na tua ética social, porque justamente por você obedecer os seus princípios, apesar da ética profissional ser mais estabelecida, não ser tão tua, a ética profissional, mesmo às vezes chocando com os teus princípios, mesmo assim, você precisa se adaptar, mesmo sendo um conflito pra você, são várias situações assim que eu já tive que me adaptar a ética profissional, indo contra os meus princípios morais, vamos dizer assim, pela lei da sobrevivência, mas nada que fuja da minha conduta ética pessoal. Isso eu acho que eu nunca vou conseguir passar por cima, mesmo que às vezes eu sofra no ambiente profissional, mas eu não consigo, até um determinado ponto eu vou mas não consigo ir muito longe, eu tento conciliar, mas muitas vezes eu não consigo, até pelas próprias pessoas que eu convivo dentro do meu ambiente de trabalho, diga-se de passagem, pessoas superiores e que eu devo, devo entre aspas, obediência, pela burocracia, pela hierarquia, e

isso me custa muito, me custa muito, muito, muito, muito! Porque o que eu prego pros meus filhos é sempre seguirem seus princípios e, de repente, eu mesma me vejo forçada a ter que desviar disso pra sobreviver.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Eu costumo me definir... Você até pode achar que eu tô me achando... Mas eu costumo definir assim: “Quem não gosta de mim não presta”, porque eu me considero uma pessoa muito justa, os meus julgamentos, a minha maneira de ser, não acho nada difícil na minha vida, nada, quem me conhece sabe disso, o que eu posso fazer pelas pessoas eu faço, às vezes eu faço sem poder, seja na família, seja no profissional, em qualquer ambiente que eu esteja, as pessoas que convivem comigo sabem, tem pessoas que me dizem: “Você é o meu anjo”; porque seja a hora que for, que alguém precise de mim, eu tô disposta a atender, eu até entendo isso como sendo uma ética de valores que eu recebi na minha educação, eu acho, na minha família, quase todos na minha família são assim, a gente não acha nada difícil, a gente procura ajudar, e mesmo que às vezes foge do alcance a gente tenta fazer. E sempre pela educação que eu recebi de me colocar no lugar do outro, não fazer pro outro aquilo que eu não quero que façam pra mim. Então, dentro do possível eu procuro me manter dessa forma e agir dessa forma. E o que eu não gosto, o que eu não consigo, o que eu tenho dificuldade em conviver é, por exemplo, falsidade, fofoca. Eu tenho uma colega de trabalho [...] e ela teve problemas com o orientador dela e ela desistiu do curso dela de mestrado, chegou no trabalho chorando, ela paga mil e quinhentos reais por mês, isso ela tava pagando durante um ano, e teve desentendimento com o orientador e desistiu do curso, aí eu coloquei ela sentada e disse pra ela: “Você não vai desistir”; e ela disse que não tinha mais tempo, que tinha um mês pra mudar de orientador e começar um trabalho do zero, daí eu disse pra ela: “Tu vais começar o teu trabalho do zero e tu vai mudar de orientador, você não vai desistir”. Foi um mês, assim, em que eu ia dormir quatro horas da manhã, que eu fiquei com ela, ajudei no trabalho dela o tempo inteirinho, ou ela ia pra minha casa ou eu ia pra casa dela, eu ia deitar às quatro da manhã [...] então, é um exemplo, assim, que eu tenho comigo, de ajudar o próximo e da mesma maneira eu recebo quando eu preciso. Eu acho que é um vai e volta; é uma troca, não que a gente faça pensando que vai ter um retorno, mas é automático isso, mesma coisa se você fizer uma coisa ruim pra alguém as coisas também voltam pra

ocê. Então, assim como eu faço eu também tenho muita sorte de receber, sempre que eu preciso de ajuda e sempre que eu preciso de alguma coisa as pessoas são colocadas em meu caminho e me ajudam. Então, a gente fez isso, ela conseguiu defender, já tá tudo pronto, tá livre. Eu acho que na vida da gente a gente precisa assumir esses papéis, essas situações, eu acho que ninguém pode fugir disso, às vezes eu escuto assim: “Ah, mas eu tô estressada, eu estudo, eu trabalho, eu tenho família...”. Mas eu acho que ninguém tem culpa do que você assumiu na tua vida, das coisas que você assumiu e, eu acho que a gente tem obrigação de dar conta de tudo o que a gente assume, da melhor maneira possível. Eu até tive uma professora [...], ela sempre costuma dizer assim na sala de aula: “Se você quer que as coisas funcionem dê pra alguém que não tem tempo”; e realmente eu concordo com ela, eu fiz os meus estudos sempre com boas notas [...] junto com todo o resto da minha vida, é claro que às vezes falta alguma coisa em casa, na família, alguma atenção, mas nada que não seja compensado de outra forma. Então eu acho que são princípios que a gente deve adotar e que a gente deve ter como conduta na vida da gente.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Eu adoro a minha profissão e o meu setor, eu sempre trabalhei nesse setor, eu acho que eu tenho um perfil bom pra esse setor [...], mas tem determinadas situações que me desagradam, como grosseria, eu não consigo conviver com grosseria, isso me abala muito, e tratar com pessoas é assim, assim como você encontra pessoas educadas você também encontra aquelas pessoas mal humoradas, de mal com a vida, e que acham que a função da gente é ir na estante pegar o livro e entregar. Até teve uma situação de uma estudante de Biblioteconomia que sentou aqui em frente a minha mesa com uma lista de livros, pegou a lista me entregou e disse “Procura pra mim”, estudante de Biblioteconomia... Daí eu falei assim “Tu sabes procurar no sistema?” daí ela disse “Sei, mas eu não tô a fim”, daí eu disse assim “Tu vai ser bibliotecária?”, ela disse “Vou”, eu disse “Eu não tô vendo jeito!”, Aí expliquei pra ela que eu tô aqui pra orientar, eu não tô aqui pra procurar os livros pra todo mundo, eu posso ensinar a procurar, orientar, mas não procurar tudo. Então, tem determinadas situações que é difícil na profissão de bibliotecário, que eu acho, às vezes o usuário chega aqui e pede de uma maneira e tu entende de outra, e ele já não tem muito aquele discernimento, às vezes ele nem sabe o que ele procura, na



realidade. E a gente tem isso já na gente, né? Que a gente tem que entender e decifrar, o que nem eles na verdade sabem. Só que assim, eu escolhi a minha profissão, eu nunca pensei em fazer outro curso ou em mudar a minha profissão, [...]. Porque hoje em dia o jovem já não é assim, eu vejo pelos meus filhos que eles querem fazer mil coisas ao mesmo tempo e eles são capazes de fazer tudo e gostar de tudo, e eu já fui mais direcionada pra fazer uma coisa só, por exemplo, morrer na minha profissão, tanto é que toda vez que mudava a gestão na universidade eu tinha a oportunidade de mudar a minha função pra ter um ganho salarial melhor e eu nunca me aventurei porque eu gosto disso e eu quero ficar nisso, eu acho que o importante não é a questão salarial, o importante é você fazer o que você gosta e você ficar bem com o que você tá fazendo. A minha ética aqui na biblioteca é atender assim como eu tô te atendendo, é ficar ao dispor do usuário, tentar entender qual é realmente a informação que eles procuram, me atualizar sobre tudo que acontece, porque eu acho que bibliotecário tem essa obrigação, não tem como a gente fugir disso, a gente lidar com tecnologia e informação e se atualizar, então, dentro do possível eu tento tá sempre por dentro, apesar de aqui na biblioteca ter várias situações que você não sabe, que você não participa, que eu acho um erro muito grande isso, que você precisa descobrir sozinha [...] Eu acho que muita coisa poderia favorecer para que a gente melhorasse desde que a comunicação fluísse no ambiente de trabalho, que fosse mais aberta e que as coisas fossem decididas em conjunto, isso às vezes impacta a tua atuação, o teu atendimento, a tua atuação como bibliotecária perante o usuário, tem determinadas informações que eu deixo o usuário aqui antes de dar a informação, por exemplo, tempo de empréstimo, se foi prorrogado ou se não foi, antes de dar a informação eu vou no balcão saber se tem alguma coisa nova que eu não saiba, pra passar a informação certa, mas se eu não fizesse isso talvez eu tivesse passado muitas informações erradas, porque eu acho que esse tipo de informação eu não tenho que buscar, eu acho que ela tem que vir até mim, então são essas situações, às vezes, que entristecem e que impactam o meu trabalho, mas eu procuro sempre ser a mais ética possível e eu nunca me irrita, eu acho que ninguém tem nada a ver com as minhas coisas, eu tenho que atender bem e eu faço da melhor forma possível. Também tem uma questão política agora... [...] tem determinadas situações com cobranças que não precisariam e que estão vindo em decorrência dessa situação, de uma situação que é política, e eu nunca fui política na minha vida, nunca fui, então, isso me entristece muito porque eu não consigo aceitar determinadas situações políticas, de colegas de trabalho que vem aqui sentam com você e levam a coisa

destorcida, levam coisas que não foram ditas, então, assim, tá muito difícil, [...], que tenha mudança ou que fique do jeito que tá, mas que acabe com essa situação, porque eu acho que política no trabalho tem que ser muito ética, muito ética e nós não tivemos um processo eleitoral ético aqui dentro da biblioteca, muito pelo contrário, foi perseguição, foi imposição, em todos os sentidos, assim, de você chegar no teu trabalho e colarem o voto no teu peito de candidato que você não quer. Eu tenho condições de dizer que eu não quero e não aceitar, mas muitos colegas aqui de trabalho aceitaram, tanto é que deu a reviravolta que deu, a revolução que deu, porque ninguém esperava, isso porque tava todo mundo numa campanha antiética, todo mundo tava sendo pressionado no seu local de trabalho, você não conseguia assumir nenhum tipo de postura, você não conseguia nem ficar alheia, nem se posicionar e eu acho que uma eleição é democrática, cada um tem que poder ter a sua maneira de pensar, e foi uma imposição, inclusive com servidores da biblioteca em horário de trabalho distribuindo panfletos de campanha política, em horário de trabalho. Então, foi uma coisa muito antiética e continua sendo [...], eu acho que quem tá numa posição mais elevada tem obrigação de ser ética, até pra dar o exemplo, mas assim, não tem um dia que não sente alguém aqui e que não desabafe, porque realmente tá insuportável. E eu não consigo entender uma postura assim porque a pessoa tem que ter liberdade de expressão, não tem como... Eu até aceito isso de uma pessoa que não tenha estudado, mas... E é em situações assim que você conhece as pessoas, porque eu não acredito que alguém consiga mudar seus princípios simplesmente pela política, eu acho que os valores que você tem não pode ser uma chefia que vai fazer você mudar, são coisas que você tem com você, que você não vai contrariar, entendeu? Então com a política, com essa situação agora [...] é que realmente eu tô pensando na ética, sabia, que me despertou a ética, que eu consegui ver a ética mesmo, da situação e de como as pessoas são influenciadas pela situação de poder, porque aqui na universidade tem essa história de... Por exemplo, assim, uma chefia de duzentos reais te dá poder, eu não consigo entender como. Tem gente que tem o nome de chefe e nem recebe pra ser chefe, mas que se acha poderosa, [...] E eu acho que na política, pelo que a gente vê no mundo... Eu, política e religião eu nunca discuti com ninguém, sempre fiquei alheia a esses dois tipos, dois processos, mas até pelo que a gente vê no Brasil sobre política, eu penso assim, como é que a gente quer que as coisas de fora funcionem, se dentro do trabalho da gente, que é uma coisinha tão pequenininha, as coisas não funcionam. Então, não tem como funcionar numa esfera maior que a gente vê aí fora e que revolta tanto. Então é

assim, como eu falei, eu despertei pra ética, na política. E eu acho que as pessoas são muito antiéticas, muito, muito, muito! E eu até chego à conclusão de que quando alguém se mete numa situação, assim, de política, eu acho que ela fica suscetível a modificações de acordo com o meio que você tá. Eu acho que a gente tem a obrigação de quando aparece a oportunidade de ter uma mudança pra melhor, eu acho que a gente tem obrigação de se colocar a disposição pra ver se a gente pode contribuir de alguma forma, de repente até pode acabar com a gente. Aqui dentro da biblioteca a gente precisa de comunicação e de um bom tratamento humano que a gente não tem.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** A minha família é muito preocupada com o outro, é uma coisa que eu gosto muito que a gente tem e que eu quase não vejo nas outras famílias, a gente foi preparado pra, por exemplo, a empregada doméstica comia na mesa com a gente, fazia as refeições na mesa com a gente, na minha casa também é assim, a gente não tem aquela coisa de separação, empregada doméstica ficar na cozinha e tal, não, a gente convive, é uma família, então, a moça que faz faxina na minha casa senta na mesa com a gente, participa da família, da casa, e a gente foi educado assim, sempre, a gente sempre foi educado a não ver aquela diferença social que existe, nada disso, todo mundo é igual. A fulana saiu da casa dela, deixou a família dela, veio pra nossa casa pra fazer o trabalho dela, veio nos ajudar, ta ganhando pra fazer o trabalho dela, assim como eu ganho pra trabalhar na universidade, então assim como eu quero ser bem tratada aqui a pessoa que tá trabalhando na minha casa pra mim também merece ser bem tratada, são esses valores que eu também passei pros meus filhos, graças a Deus os dois agem assim. São preocupações, coisas que eu recebi na minha educação e que eu acho que hoje em dia as pessoas não tem mais preocupação com o outro, cada um quer saber de si e pronto. E eu acho que se as pessoas não verem o coletivo eu não sei como é que vai ficar esse mundo, a gente já ta vendo aí o reflexo disso tudo, uma sociedade individualista... E eu acho que até os pais já não tão mais educando os filhos pra pensarem no outro, parece que já tão educando “O melhor pra ti, o melhor pra ti!”, e o resto?... Mas a gente vive em uma comunidade, então às vezes o que é bom só pra mim pode ser ruim pra todos os outros, como que é bom só pra mim?... Então são valores assim que eu recebi, claro que eu não sou perfeita, mas procuro não fazer pros outros o que eu não quero que façam pra mim, sou muito justa, assim, de

namorado da minha filha vir me pedir conselho e de quando ela tá errada eu digo: “Filha, tu tá errada, ele tá certo!”; conseguir separar o afetivo das minhas decisões porque isso também é uma coisa que eu acho que é difícil, porque de qualquer maneira as pessoas sempre usam o sentimento pra julgar alguma coisa e, assim, as pessoas que me conhecem sabem que eu tenho esses princípios de tratar bem todo mundo, dar bom dia, sou incapaz de passar por uma pessoas e fingir que não vi, não cumprimentar, o que acontece muito aqui dentro com chefias que passam por você e, sabe?... Você não existe, né?... E eu acho que é isso que eu levo comigo e que eu tento passar pras pessoas que convivem comigo e pros meus filhos também, pra ver se esse mundo ainda tem jeito, né?

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Na minha formação universitária [...] a gente não foi preparado pro desempenho da nossa função, não eu, mas toda a minha turma em si, o que eu aprendi foi na prática e a gente não tinha estágio, tinha professores que vinham dar aula pra gente, vinham de Curitiba, vinham dar aula aos sábados pra gente, então, assim, eu tive sorte de logo que eu me formei eu ir pra dentro de uma biblioteca e tive uma dificuldade tremenda de aprender a trabalhar numa biblioteca, não tive sorte de encontrar pessoas no meu caminho que me ensinassem, porque na hora que eu fui pra biblioteca eles tiraram uma pessoa que tava lá há dez anos, eu não sabia que eu entrando a pessoa ia sair, então já criou aquele atrito como se eu fui tirar o lugar da pessoa que tava lá há dez anos, então não pude contar com essa pessoa pra me ensinar nenhum tipo de processo dentro da biblioteca, nada assim, eu tive ajuda de estagiário, que na época não era de Biblioteconomia, que eram estagiários de outras áreas, então, eu não tive na minha formação de bibliotecária... Eu não fui formada pro exercício da minha profissão, eu não fui! E o que eu aprendi eu aprendi sofrendo e quase sempre sozinha, lendo e tentando resolver as situações que se apresentavam no dia a dia, até em localização de livro, até nessas situações assim.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Eu acho... Até teve uma frase... Que a gente vai ter o dia do bibliotecário e pediram que a gente mandasse uma foto e uma frase sobre o que é ser bibliotecário... Eu acho que bibliotecário dentro da biblioteca é tudo, você tem que adivinhar o que o usuário

quer, você tem que buscar aonde for.... Aqui na biblioteca a gente trabalha muito em situações fragmentadas, eu acho que eu deveria conhecer todos os processos da biblioteca e eu não conheço, se você me pedir pra executar outra função [...] eu vou ter uma dificuldade incrível porque eu nunca fiz isso desde que eu me formei, então, até pra você ter mais condições de entender e informar o usuário, poderia ter determinados dias da semana em que você passa por diferentes setores, faz um rodízio, assim como o pessoal de outro setor [...] poderia vir aqui no meu setor e vão ter a mesma dificuldade que eu teria em assumir o setor deles... O bibliotecário é tudo na disseminação da informação e, praticamente, é essencial na vida das pessoas, só que por outro lado, eu acho que as pessoas não sabem da importância do bibliotecário, não sabem, eles acham que bibliotecário é só atender o usuário, encontrar um livro na estante. A biblioteca é cultura!

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Eu tenho que te dizer que a tua pesquisa é muito interessante, porque eu acho que a ética é muito importante, e assim como eu nunca me aprofundei na ética, várias pessoas são assim, vivem assim, eu só despertei a ética por essa situação política que eu já te falei, e eu acho que é difícil você desassociar a moral da ética, pra mim, na minha visão a tua moral te conduz a tua ética... Talvez até seja uma besteira que eu tô te dizendo, não sei o que vem antes e o que vem depois, mas pra mim a moral vem antes da ética, ou se as duas coisas andam juntas, às vezes isso confunde um pouco... Mas assim... Esse tema da tua pesquisa eu acho que tem tudo a ver pra uma mudança de padrões de conduta, de relacionamento, de interação, de tudo, né? E eu espero que dê tudo certo no teu estudo e que ele traga questionamentos pros antiéticos principalmente, uma contribuição, se bem que a pessoa que é antiética ela não enxerga, né? Ela é completamente cega, ela só enxerga o que ela quer enxergar, mas de repente da uma luz, né? E as coisas assumem outro rumo, que é o que eu espero!



## APÊNDICE G - DIÁRIO DE CAMPO

### **Diário de campo – A**

(Data: 02/02/2012)

A pessoa entrevistada atendeu em sua mesa de trabalho em um setor da biblioteca, com demais profissionais, colegas de trabalho reunidos em uma mesa próxima. Logo foi estabelecido um relacionamento cordial entre pesquisadora e a pessoa entrevistada. O seu filho estava presente e também trocou cumprimentos e algumas palavras, tratando-se de estudante de pós-graduação. Desta forma, antes da entrevista começar desenrolou-se uma conversa sobre familiares, ensino e pesquisa. A pessoa entrevistada comentou sobre os estudos de seu filho na Europa e sobre as diferenças entre os países desenvolvidos e os países em desenvolvimento. Em seguida lhe foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para que assinasse e o questionário de caracterização para que fosse preenchido. Com isso deu-se início a entrevista, o aparelho *mp3* foi acionado e posicionado. Todas as perguntas do roteiro de entrevista foram feitas e respondidas, sem interrupções da pesquisadora. Em dado momento o telefone tocou outro bibliotecário atendeu prontamente, sem que a entrevista fosse interrompida. De qualquer forma, a pessoa entrevistada foi orientada antes da entrevista, sobre sua liberdade para exercer suas funções e interromper a entrevista sempre que achasse necessário. Depois de concluída a entrevista, foram feitas várias perguntas sobre a temática do estudo aplicado pela pesquisadora. A pessoa entrevistada mostrou-se bastante interessada e descobriu que conhecia a técnica do discurso do sujeito coletivo, a qual tentou utilizar no ano anterior, juntamente com um colega de trabalho, em um estudo que pretendiam apresentar no Seminário Internacional de Bibliotecas Universitárias, mas que em função das atividades de trabalho na biblioteca, acabaram não concluindo.

### **Diário de campo – B**

(Data: 13/02/2012)

A entrevista agendada por e-mail se deu, por escolha do pessoa entrevistada, em uma sala separada do seu setor de trabalho, já que se tratava de um ambiente bastante movimentado pelos profissionais, seus colegas. Primeiramente lhe foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para que assinasse, e depois o questionário de caracterização

para que fosse preenchido, uma vez que a entrevistada em questão optou por não enviá-lo por e-mail, mas em preenchê-lo pessoalmente no dia da entrevista. Em seguida foi esclarecido sobre o desenvolvimento da entrevista com questões feitas a partir de um roteiro pré-elaborado e sem a intervenção da pesquisadora, com exceção da repetição de alguma pergunta ou explicação de algo que por ventura pudesse ser incompreendido. O aparelho *mp3* foi posicionado e acionado. A pessoa entrevistada mostrou-se calma e solícita, foi gentil e receptiva oferecendo água e balas enquanto era estabelecida uma conversa casual apenas para criar um elo entre ambas as partes, de forma que a entrevistada pudesse se expressar livremente. O ambiente estava agradável e calmo, por se tratar de uma sala separada do ambiente de trabalho e da circulação dos usuários da biblioteca. Após o término da entrevista a pessoa entrevistada comentou mais abertamente sobre sua história de vida, as dificuldades encontradas para estudar e se formar no curso de Biblioteconomia, rememorou o passado e suas conquistas. Parabenizou a escolha temática da pesquisa a qual contribuiu. Nessa entrevista foi possível observar, ainda, o cuidado da entrevistada em não se expor muito em suas falas.

### **Diário de campo – C**

(Data: 15/02/2012)

A pessoa entrevistada atendeu em uma mesa de estudo disponível aos usuários da biblioteca. A biblioteca estava bastante movimentada com as matrículas dos calouros que recorriam ao setor de fotocópia da biblioteca, para impressão e cópia de documentos, bem como, circulavam, às vezes perdidos pela universidade e curiosos pelos corredores da biblioteca. Após uma breve conversa para descontrair e criar um vínculo entre pesquisador e entrevistado, lhe foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para que assinasse. O questionário de caracterização já havia sido respondido via e-mail. Com a movimentação dos calouros na universidade e na biblioteca e com a entrevistada falando em um tom de voz bastante baixo, o gravador foi posicionado bem próximo a ela e testado para que não houvesse falha na gravação. Todas as perguntas foram respondidas sem interrupções e, após a entrevista, a pessoa entrevistada comentou sobre o questionário informando que ainda faltavam algumas respostas das quais enviaria posteriormente por e-mail, pois precisava consultar seus documentos. Tratava-se de informações significativas, de interesse e busca da pessoa entrevistada por mais conhecimento e preparo para o trabalho. Essas



informações foram coletadas posteriormente. Também foi possível observar grande cautela da entrevistada antes de expor suas opiniões, tendo falado pouco sem se comprometer abertamente.

### **Diário de campo – D**

(Data: 16/02/2012)

Ao chegar no setor da pessoa que seria entrevistada, ela estava tomando café com alguns colegas e, fez uma recepção gentil, oferecendo café à pesquisadora e colocando-se prontamente a disposição. O questionário de caracterização já havia sido preenchido e enviado por e-mail para a pesquisadora. A entrevista se deu em um ambiente de estudo disponibilizado aos usuários, onde havia bastante movimentação e barulho, mas foi possível desenvolver as atividades planejadas. Primeiramente lhe foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para que assinasse, uma vez que a pessoa em questão aceitou participar da pesquisa e agendar a entrevista. Todas as perguntas foram respondidas com várias pausas, para que ela pudesse pensar e refletir sobre suas respostas, estava bastante nervosa e intimidada com a situação, mesmo tendo sido instruída sobre como seria a entrevista e tendo sido estabelecida, anteriormente, uma conversa sobre as férias com o intuito de descontração. Apesar do nervosismo, houve cooperação com a pesquisa e a pessoa mostrou-se gentil o tempo todo. Ao término logo quis retornar ao seu setor de trabalho.

### **Diário de campo – E**

(Data: 20/02/2012)

A pessoa atendeu em seu setor de trabalho dentro da biblioteca sem ninguém por perto, por ser muito tímida, estava bastante apreensiva em dar a entrevista, mas aceitou participar e assinou o termo de consentimento livre esclarecido. Em seguida lhe foi entregue o questionário de caracterização para que preenchesse com seus dados, tendo sido instruída das responsabilidades éticas da pesquisa e da preservação do seu nome. Logo, tentou-se estabelecer uma conversa informal e descontraída antes de dar prosseguimento às perguntas, no entanto, a ansiedade da entrevistada só aumentava, por isso logo se deu início a gravação das respostas e, assim, a entrevistada foi relaxando e se soltando. Houve duas pausas para que ela pudesse atender os usuários. Depois da entrevista, bem mais calma, a entrevistada ofereceu café e conversou descontraidamente.

**Diário de campo – F**

(22/02/2012)

A pessoa atendeu gentilmente em seu setor de trabalho, tendo mais um colega trabalhando em uma mesa ao seu lado. Ofereceu água e conversou serenamente. Assinou o termo de consentimento livre esclarecido e preencheu os dados solicitados no questionário de caracterização. Depois disso foi posicionado e acionado o gravador, dando início as perguntas que foram respondidas com tranquilidade. Nessa entrevista a pessoa preferiu não falar muito sobre sua família e questões de ética pessoal, mas contribui bastante com falas mais extensas e carregadas de conteúdo sobre a ética profissional.

**Diário de campo – G**

(Data: 23/02/2012)

A entrevista ocorreu no setor em que a pessoa trabalhava, algumas vezes foram necessárias pausas para que ela pudesse cumprir suas funções. Mesmo assim a entrevista transcorreu tranquilamente. Antes de mais nada, foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para que ela assinasse concordando em participar da pesquisa e, posteriormente, o questionário de caracterização para que pudesse preencher com seus dados. Uma conversa descontraída antecedeu a entrevista, colocando frente a frente pessoas com interesses e metas parecidas. A universidade estava repleta de calouros e outros estudantes em início das aulas, algumas turmas estavam aplicando o trote nos alunos novos, na biblioteca os bolsistas ainda estavam se ambientando na primeira semana do curso e das atividades da bolsa de estudos, conforme foi possível observar e conversar com alguns deles. Nessa ocasião a pessoa entrevistada mostrou-se aberta para contribuir com suas falas, sem medir muito as palavras.

**Diário de campo – H**

(Data: 24/02/2012)

Após algumas tentativas frustradas de agendamento da entrevista, em função das atividades dinâmicas desenvolvidas pelo pessoa selecionada para a entrevista, foi possível, finalmente, agendar via e-mail, um encontro. Buscou-se pelo ambiente mais calmo, embora a biblioteca estivesse bastante movimentada com a presença dos estudantes de volta as aulas e de funcionários que estavam trabalhando na manutenção da estrutura física da biblioteca. Por vontade da

entrevistada a gravação de suas falas foi realizada fora do seu setor de trabalho, em uma mesa exposta aos usuários da biblioteca, no ambiente de estudo destinado aos alunos. Primeiramente, foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para que ela assinasse e, em seguida, o questionário de caracterização para que fosse preenchido com seus dados. Depois disso deu-se início as perguntas conforme o roteiro elaborado no projeto de dissertação. Todas as questões foram gentilmente respondidas. Nessa ocasião a pessoa entrevistada falou abertamente tanto sobre a ética pessoal como sobre a ética profissional, muito embora tenha demonstrado pressa para o término da entrevista em função de suas atividades na biblioteca.

### **Diário de campo – I**

(Data: 01/03 2012)

A entrevista foi realizada em uma sala separada do setor de trabalho da pessoa, ambiente calmo e aconchegante. Após a aceitação de participar da pesquisa, assinado o termo de consentimento livre e esclarecido, foi entregue o questionário de caracterização para que preenchesse com seus dados. Em seguida foi posicionado e acionado o gravador, dando início as perguntas. No decorrer do levantamento dos discursos a entrevistada ficou visivelmente emocionada ao abordar a questão dos portadores de necessidades especiais, por seu interesse no assunto, e ressaltou bastante a questão da acessibilidade. Após a entrevista ainda demonstrou interesse pela pesquisa e pediu a divulgação dos resultados. Nessa entrevista foi possível notar que a pessoa falou abertamente, querendo ser ouvida e querendo contribuir o máximo possível.

### **Diário de campo – J**

(Data: 07/ 03/ 2012)

A universidade estava repleta de alunos, bem como a biblioteca, onde circulavam os estudantes empolgados com o início das aulas. A entrevista ocorreu no setor de trabalho do profissional entrevistado, por isso, por diversas vezes a entrevista precisou ser interrompida para que o profissional pudesse cumprir suas funções. Antes de dar início as perguntas, foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para ser assinado e o questionário de caracterização para ser preenchido. Com isso deu-se início a entrevista, tendo sido respondidas todas as perguntas projetadas. Neste caso o profissional demonstrou bastante

interesse nas questões que envolvem a gestão da biblioteca, bem como seu envolvimento político no âmbito da profissão. Foi possível notar o desabafo deste profissional que estava ansioso para expor suas opiniões.

APÊNDICE H – APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS I

<b>Questão 1 - Explique o que você entende por ética.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
A	“[...] <u>ética tem a ver com a maneira como nós nos relacionamos com as pessoas, com a nossa família, com os nossos filhos, com o próprio meio ambiente, com os animais, [...] é um comportamento, [...] que segue regras de uma certa forma estabelecidas [...] tem a ver até com o espaço que eu ocupo e, [...] o espaço que as outras pessoas ocupam [...]</u> ”	Relacionamento com as pessoas, o meio ambiente e os animais; Comportamento regido por regras; Respeito ao espaço do outro.
B	“[...] <u>nunca tentar prejudicar ninguém. [...] ajudar no que for possível [...] ter independência, [...] fazer sempre aquilo que tu sabe que é o certo, [...]</u> ”	Não prejudicar o outro; Ajudar; Ser independente;
C	“ <u>Ética seria o conjunto de normas, de regras que vai reger o convívio, as relações das pessoas na sociedade, [...]</u> ”	Conjunto de normas e Leis; Convivência.
D	“[...] <u>ética é você tentar fazer as coisas, [...] da maneira certa. [...] sempre falar a verdade [...] ser correta com você mesmo e com as pessoas que estão ao seu redor.</u> ”	Ser verdadeiro; Ser ético é ser correto com você mesmo e com os outros.
E	“ <u>O respeito ao bem estar de todos os cidadãos, sem preconceito de nenhum tipo [...] São normas de conduta, pra não prejudicar o próximo, não ferir o próximo, [...]</u> ”	Respeito ao outro; Cidadania; Respeitar normas e Leis; Não prejudicar ou ferir o próximo.
F	“[...] <u>tomar conhecimento dos direitos e deveres do local onde você está inserido e fazer com que esses direitos e deveres sejam cumpridos da melhor forma possível, evitando danos, qualquer dano, seja moral ou material, [...]</u> ”	Tomar conhecimento dos deveres e direitos de cada um; Cumprir os deveres e direitos de cada um.
G	“[...] <u>fazer o que a gente considera honesto, correto, independente de ter alguém cobrando, tanto do lado pessoal</u>	Honestidade; Trabalhar sem precisar ser

	<i>quanto do lado profissional, [...] que seja <u>o bem pra gente e o bem para os outros também, [...]</u></i>	cobrado; Respeito ao outro.
H	<i>[...] <u>um comportamento, é muito pessoal, [...] nós temos um sensor, todos nós temos esse sensor que diz o que é certo e o que é errado, mesmo você estando em ambientes de adversidades, [...] ser ético é ser honesto, seguir as regras para que o que fizer não vá prejudicar ninguém.</u></i>	Ética é um comportamento pessoal; O ambiente não necessariamente influencia a sua ética; Ser ético é ser honesto e não prejudicar ninguém.
I	<i>“[...] ser ético é tentar <u>trabalhar com a verdade, e que essa minha verdade não machuque ninguém, não maltrate ninguém, não diminua ninguém, que seja pro bem de todos. [...]</u>”</i>	Trabalhar com a verdade; Respeito ao outro.
J	<i>“Ética são <u>padrões de conduta que regem a tua vida tanto pessoal quanto profissional. E eu até acredito que não são regras feitas, que são regras que você adquire com os seus princípios, com o que você estabelece pra você. [...]</u>”</i>	Padrões de conduta que regem a vida de cada um; Não são regras estabelecidas, são regras que cada um adquire com os seus princípios.
<b>Questão 2 - Explique o que você entende por ética profissional.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
A	<i>“[...] <u>forma como eu me relaciono com os meus colegas de trabalho, com os meus usuários, o respeito que eu tenho por eles e o senso que eu tenho de que eu tenho uma formação, eu tenho trabalho e por conta desse trabalho eu tenho que prestar serviço pra essas pessoas que acabam sendo as pessoas que pagam o meu salário, [...] tentar ser da melhor maneira possível um profissional bom, competente, [...] me respeitar enquanto profissional e a minha profissão. [...]</u> A ética profissional é me comportar, sempre</i>	Relacionamento profissional; Competência profissional; Respeito a profissão; Leis – Código de Ética do Bibliotecário.

	<i>respeitando também os ensinamentos que eu recebi, todas aquelas leis! [...]</i>	
B	<i>“[...] tu tá sendo paga pra exercer e tu tens que fazer por merecer, [...] e não prejudicar os colegas, tentar ajudar o máximo e ter uma convivência normal com os teus colegas, mesmo sendo bibliotecários ou não. Sempre tentar promover um bom ambiente de trabalho, [...]”</i>	Retorno social da profissão; Não prejudicar o outro; Ajudar o outro; Promover um bom ambiente de trabalho.
C	<i>“É o meu comportamento, [...] o que eu vejo nas minhas relações interpessoais dentro do meu ambiente de trabalho, e aquilo que eu tenho como valores, o que vai nortear essa convivência dentro [...]”</i>	Relações profissionais; Valores humanos; Convivência.
D	<i>“[...] É tentar ter harmonia no trabalho, [...] levar a relação numa boa, não gosto de briga, não gosto de enfrentamento, [...] tenho bem claro que o bibliotecário tá aí pra disponibilizar informação sendo impessoal, sendo neutro. [...] não sacanear ninguém e não deixar ninguém me sacanear também, [...]”</i>	Harmonia no trabalho; Desaprovação de briga e de enfrentamento; Ser imparcial no processo de tratamento e disponibilização da informação; Respeito ao outro.
E	<i>“[...] seria também dentro da profissão respeitar os colegas de maneira a não prejudicar nenhum deles profissionalmente, nem difamar, pra que todos trabalhem bem juntos e tenham respeito uns pelos outros, [...]”</i>	Respeitar os colegas de trabalho.
F	<i>“O cumprimento dos direitos e deveres relacionados ao meu ambiente de trabalho, à minha profissão, então tenho que ter os meus conhecimentos da profissão, da instituição a qual eu estou inserida e fazer com que as regras desse ambiente sejam cumpridas, sejam observadas e da melhor forma possível sempre respeitando a questão do ser humano, da conduta do ser humano, de acordo com os documentos que regem as</i>	Cumprir direitos e deveres da profissão e do ambiente de trabalho; Ter conhecimento das regras para poder cumpri-las; Respeito ao ser humano; Agir de acordo

	<u>regras, o Código de Ética do Bibliotecário.</u>	com o Código de Ética do Bibliotecário.
G	<u>“[...] fazer o que é melhor pra gente e o que é melhor pra instituição, sempre contribuindo, sem passar por cima de ninguém, sem atropelar um chefe ou um outro colega ou o próprio usuário, considerando a biblioteca, [...] sempre pensando no lado sustentável da instituição, no lado financeiro também, otimizando recurso, [...]”</u>	Pensamento coletivo; Respeito ao outro; Respeitar a instituição sempre pensando no sustentável e financeiro.
H	<u>“[...] ética é <i>you</i> respeitar as regras da instituição, respeitar os teus colegas de trabalho, sempre com honestidade, respeitar a hierarquia dentro do trabalho, eu tenho cargo de chefia, então eu presto contas a direção, estou aqui a disposição da direção. [...]”</u>	Respeitar as regras da instituição; Respeitar os colegas de trabalho; Respeitar a hierarquia de cargos ocupados pelos profissionais.
I	<u>“[...] eu tenho experiência no Conselho, a tal da ética profissional, então a gente sempre se deparava com muitas coisas que envolvem a ética, como <i>problemas com colegas, com atraso de anuidade, pessoas que não trabalhavam dentro da área e buscavam subterfúgio pra não pagar Conselho [...] a questão de não falar mal da profissão, que ainda tem gente que fala mal da profissão, não valoriza, então são atitudes que realmente falta ética [...] não ficar falando mal de outros profissionais também [...]”</i></u>	Atraso de anuidade é antiético; Falar mal da profissão é antiético; Cabe ao Conselho resolver as questões éticas da profissão. Respeitar os colegas de profissão.
J	<u>“Eu até acho que se esbarra, a ética profissional na tua ética pessoal, na tua ética social, [...] a ética profissional mesmo as vezes chocando com os teus princípios, mesmo assim você precisa se adaptar, [...] indo contra os meus princípios morais, vamos dizer assim, pela lei da sobrevivência, [...] eu tento conciliar, mas muitas vezes eu não</u>	A ética pessoal se esbarra na ética profissional; Cumprir as regras estabelecidas no ambiente profissional mesmo tendo que ir contra seus



	<i>consigo, até pelas próprias pessoas que eu convivo dentro do meu ambiente de trabalho, diga-se de passagem, pessoas superiores e que eu devo, devo entre <u>aspas, obediência, pela burocracia, pela hierarquia, e isso me custa muito, [...]</u></i>	princípios; Respeitar a hierarquia profissional.
<b>Questão 3 - Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
A	<i>“[...] no meu dia a dia eu tento <u>respeitar muito, mesmo que eu não concorde, que eu ache que aquele comportamento eu não teria, mas eu respeito porque acho que não compete a mim ditar normas de comportamento, nem de relações, [...]</u> ser ético talvez até envolve uma questão de <u>democracia, [...]</u> <u>saber ouvir, saber aceitar opiniões divergentes [...]</u> <u>não sei se entraria muito na questão de leis mesmo, mas acho que tem muito mais essa coisa do respeito, quando eu penso em ética, [...]</u>”</i>	Tolerância; Respeito ao espaço do outro; Democracia; Leis.
B	<i>“[...] <u>conviver não é fácil, conviver com filho adolescente não é fácil, com marido meio estressado, também não é, [...]</u> <u>luto pra não ser prejudicada em nada e fazer o melhor pelas pessoas, [...]</u> <u>ser honesta, [...]</u> <u>Gastar de acordo com o que tu ganha... E levo uma vida assim, que não precisa tá mentindo, inventando, enfrento as coisas numa boa... [...]</u> <u>se eu posso ajudar, ajudo, se eu não posso, não atrapalho, [...]</u> <u>eu sempre procuro fazer o melhor, não me esconder, pro bem geral, [...]</u>”</i>	Convivência; Relações humanas; Honestidade; Humildade; Ajudar o outro; Respeito ao outro.
C	<i>“[...] <u>Eu sempre parto do princípio de que aquilo que eu não gostaria que fizessem comigo eu não vou fazer com você, eu procuro ficar bastante atenta pra não falar o que eu não devo, não invadir o espaço do outro, a privacidade do outro, [...]</u> <u>eu procuro ser o mais imparcial possível, tudo dentro dos meus</u></i>	Respeito ao outro; Ser imparcial.

	<i>parâmetros, daquilo que eu julgo certo ou errado, [...]”</i>	
D	<i>“[...] Quando a pessoa dá o troco errado eu costumo devolver, [...] Assim <u>como eu não quero ser prejudicada eu também não quero prejudicar ninguém.</u> E com filho também, eu tenho uma filha e tento fazer ela entender que o que não é da gente não é da gente, e eu <u>tento passar bons princípios pra ela...</u> No trânsito se alguém fura a fila eu fico muito braba, não gosto de ver os espertinhos levando muito vantagem não, [...] Se eu quero furar uma fila eu até furo, mas fico com medo, <u>eu sei que tá errado, eu fico com remorso,</u> mas eu até furo, tem hora que tu faz as coisas que tu mesmo condena, [...] E as vezes você precisa desabafar, <u>as vezes nessa correria do dia a dia você nem lembra de ética, acaba fazendo a primeira coisa por impulso</u> [...] Acho que eu não lembro mais nada, <u>faz tanto tempo que eu estudei ética que já não lembro de muita coisa.</u>”</i>	Não prejudicar o outro; Dar o exemplo de bons princípios aos filhos; Arrependimento por infringir regras; Na correria do dia a dia não lembra de ética; Não lembra mais o que estudou sobre ética.
E	<i>“[...] <u>respeito os mais velhos, respeito os meus pais, professores, colegas, trato bem e com educação, procuro não prejudicar,</u> eu acho que isso é o principal. [...] <u>procuro seguir as normas da boa educação</u> [...] <u>Não gosto de fofoca,</u> [...] <u>tenho costume de cuidar do que me diz respeito, não vou me meter na vida dos outros porque acho que não é correto, [...]</u>”</i>	Respeitar o outro; Respeitar os mais velhos; Não prejudicar o outro; Não fazer fofoca.
F	<i>“<u>Eu procuro não misturar questões pessoais com trabalho,</u> tá, a não ser algum comentário com as pessoas que eu tenho mais afinidade, e as coisas de família eu procuro resolver mais no ambiente de família e as coisas profissionais mais no ambiente profissional.”</i>	Não misturar questões pessoais com trabalho.

G	<p>“[...] por exemplo, no trânsito, numa fila do supermercado, a gente tem que <u>respeitar a ordem, os mais velhos, respeitar os critérios impostos pelo local onde a gente tá</u> se situando [...] e na família também, [...] eu acho que a gente tem sempre que <u>buscar o bem estar da família, que todos se deem bem, independente de problemas que aconteçam, e eu acho que a conversa é a melhor saída pra isso, [...]</u>”</p>	<p>Respeitar as regras e as Leis; Respeitar os mais velhos; Respeitar os familiares; Conversar para resolver conflitos civilizadamente.</p>
H	<p>“[...] Eu acho que, na vida em geral, <u>you nem sempre segue a risca a ética, uma vez ou outra você acaba furando, eu gosto de ser muito honesto pra assumir um erro e concertar esse erro.</u>”</p>	<p>Todo mundo é antiético uma vez ou outra; É importante ser honesto, assumir os erros e tentar concertá-los.</p>
I	<p>“[...] Eu gosto da coisa bem certa, eu procuro fazer o certo, nem sempre o certo, correto, ético é aquilo que a maioria entende ou aceita, eu procuro fazer a minha parte. <u>A gente vê muito hoje em dia a questão do idoso, do deficiente em fila de banco, em fila de supermercado, de estacionamento, e tu te depara com um monte de coisas que não é correto e as pessoas fazem, eu procuro ser correta, se eu infringir alguma coisa é sem ter consciência, porque ninguém é cem por cento, só se eu faço e eu não percebi, mas eu consciente eu procuro fazer o ético... Sacolinha de supermercado hoje né, eu fico pensando como é que tu vai voltar atrás, na corrida do dia a dia... Eu tenho uma sacola no bagageiro, pergunta se eu lembro de pegar a sacola?... Mas aí eu procuro, dentro do supermercado, <u>pegar o menos de sacola possível, [...]</u>”</u></p>	<p>Fazer o que acha correto; Respeitar o idoso; Respeitar o deficiente; Respeitar o meio ambiente.</p>
J	<p>“[...] eu costumo definir assim <u>‘Quem não gosta de mim não presta’</u>, [...] eu me considero <u>uma pessoa muito justa, [...]</u> o que eu posso fazer pelas pessoas</p>	<p>Prepotência; Ser ético é ser justo; Ajudar o outro;</p>

	<i>eu faço, as vezes eu faço sem poder, seja na família, seja no profissional, em qualquer ambiente que eu esteja, [...] pela educação que eu recebi de <u>me colocar no lugar do outro, não fazer pro outro aquilo que eu não quero que façam pra mim. [...] eu tenho dificuldade em conviver é, por exemplo, falsidade, fofoca. [...] eu tenho comigo, de ajudar o próximo [...] eu acho que ninguém tem culpa do que você assumiu na tua vida, das coisas que você assumiu e, eu acho que a gente tem obrigação de dar conta de tudo o que a gente assume, da melhor maneira possível. [...] Então eu acho que são princípios que a gente deve adotar e que a gente deve ter como conduta na vida da gente.</u></i>	Não ser falso nem fazer fofoca; Ser responsável com seus compromissos.
<b>Questão 4 - Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
A	<i>“<u>Sendo um profissional, o mais competente possível, sem deixar que o meu usuário saia daqui frustrado. [...] a gente saber, antes de mais nada, saber ouvir e tentar de todas as maneiras dá uma resposta pra ele, [...] tentar aplicar aquilo que a gente aprendeu na nossa formação, do que é ser um profissional da informação e, dentro daquilo que a gente estabeleceu como o que é ser um profissional da informação, dentro dos recursos que eu disponho pra isso, atende-lo com respeito, [...]”</u></i>	Competência profissional; Aplicar o conhecimento profissional; Respeito ao outro.
B	<i>“<u>Cumprindo o meu horário o melhor que eu posso, [...] E fazendo aquilo que me pedem, dentro do possível sempre [...] fazer o impossível e tirar o coro da gente, isso aí não, eu acho que a gente tá num conjunto e não pode ser prejudicado também... É claro que tu tens que ir vendo o melhor pro grupo</u></i>	Cumprir horário; Se colocar a disposição; Trabalhar pensando no coletivo; Cumprir os deveres

	<p><i>todo, mas sem se prejudicar também. [...] <u>Eu nunca quis ser chefe e não quero</u> [...] <u>Porque eu trabalho numa boa, mas desde que quando eu saio daqui deu pra bola, não quero mais pensar.</u> [...] <u>daqui dois anos eu me aposento e eu acho que se ninguém vai ter saudade de mim, também ninguém vai ficar lembrando coisa ruim de mim, eu fiz a minha parte, [...] isso é ser ético até com a gente mesmo. [...]</u>”</i></p>	<p>profissionais; Não quer ser chefe porque teria trabalho demais; Ser ético consigo mesmo.</p>
C	<p><i>“Eu sempre parto do princípio de que aquilo que eu não gostaria que fizessem comigo eu não vou fazer com você, eu procuro ficar bastante atenta pra <u>não falar o que eu não devo, não invadir o espaço do outro, a privacidade do outro, sempre levando em conta, direcionado para a instituição, que é onde a gente trabalha, onde a gente convive, [...]</u> eu procuro ser o mais imparcial possível, tudo dentro dos meus parâmetros, daquilo que eu julgo certo ou errado, [...]</i>”</p>	<p>Respeitar o espaço do outro; Ser imparcial. Respeitar a instituição na qual trabalha.</p>
D	<p><i>“Eu tenho chefia pequena e <u>sempre tem os mais malandrinhos que a gente como chefe acaba ficando irritada com eles, mas tento levar numa boa, não adianta muito você encarar e ficar brigando, porque é pior, pelo menos no serviço público é assim, você fica de mal com uma pessoa, arranja inimigo porque tá tentando fazer o serviço certo. [...]</u> <u>Com a minha chefe eu não tenho problema, tento fazer o meu serviço [...]</u> <u>ela não precisa nem me lembrar, [...]</u> <u>Eu vejo muitos erros na base, então, eu podia deixar pra lá, porque não é o meu serviço, mas se eu vejo eu já vou lá e arrumo e acabo até atrasando o meu serviço, [...]</u> <u>as vezes eu me policio porque já fui pior, de ficar fazendo o trabalho dos outros, ajeitando o dos outros, e deixo o meu. [...]</u> <u>eu tento me colocar no lugar do usuário e fazer o</u></i></p>	<p>Cargo de chefia deixa irritado; No serviço público chamar a atenção de um subalterno é fazer inimigo; Cumprir obrigações e respeitar chefia; Concertar o serviço dos outros atrasa o seu próprio serviço; Se colocar no lugar do usuário; Não gosta de ser chefe e acaba sendo antiética e deixando os subalternos mal supervisionados;</p>

	<p><i>melhor possível, [...] não enrolar, fazer conforme tem que ser feito e até, <u>como chefia, eu acho que eu deixo muito frouxo as vezes, [...] e claro que a gente tem que supervisionar, mas como eu não gosto muito de chefia... A gente é obrigado a pegar chefia porque ninguém quer, [...] não gosto de ser chefe, não gosto de mandar, [...] Então, até eu acho que <u>nesse ponto eu não sou muito ética porque, como não gosto, acabo deixando meio solto, mas no meu serviço eu penso no usuário, e vejo que <u>tem colegas que não fazem isso, coisas que é da área deles, que eles tem que arrumar na base e não arrumam, [...]</u></u>”</u></i></p>	<p>Acúmulo de trabalho para fazer; Falta de profissionais repostos nas vagas dos aposentados.</p>
E	<p><i>“Eu tento <u>colaborar o máximo possível com os usuários e também com os colegas de trabalho, chefias... Graças a Deus eu não sou chefe, porque eu acho uma função muito difícil, você ter que dizer não pra alguém ou puxar a orelha de alguém e a pessoa se tomar de antipatia por ti, e as vezes você também pode antipatizar com alguém e ter vontade de puxar a orelha daquela pessoa e não pode, [...] aqui, graças a Deus, nunca teve coisas desse tipo, de rebaixar e tal, a maioria dos chefes <u>tratam bem a gente, como colega, quase se esquecem da postura de chefes, tratam quase como um amigo mesmo e é bom trabalhar num ambiente assim.</u>”</u></i></p>	<p>Colaborar com os usuários, colegas de trabalho e chefias; Não gosta de ser chefe porque é difícil e porque pode fazer inimizades; O poder requer mais responsabilidade;</p>
F	<p><i>“Nós, no ambiente da biblioteca, que a gente tem regulamento, então todo dia a gente <u>tem que tá chamando a atenção do usuário pra respeito do regulamento, pra postura dele dentro da biblioteca, [...] mostrar que existe algumas regras que devem ser seguidas pra que a gente possa criar um ambiente legal para todos, [...] também tem a questão do cumprimento do horário, dos funcionários, a exigência de que os alunos devolvam os livros na data</u></i></p>	<p>Agir de acordo com o regulamento da biblioteca em que atua; Os usuários também devem respeitar as normas da biblioteca; Agir conforme o Código de Ética do Bibliotecário e da instituição;</p>

	<p><u>marcada, [...] eu também acho que não se pode usar as coisas do trabalho em benefício próprio, [...] Acho que tem que seguir o código de ética da instituição e da profissão, ter conhecimento da existência deles e quando eu preciso eu recorro a eles, [...] sou responsável pelos bibliotecários, pelos auxiliares, pelo pessoal da limpeza, pelo pessoal da vigilância, eu trato completamente diferente com cada pessoa, então a gente tem que ter algumas atitudes pra não ferir o ser humano, mas as vezes a gente tem que tomar alguma atitude em algumas situações, né, pensando na instituição, no melhor pra instituição, pensando num ambiente agradável, num ambiente que traga resultado, principalmente à universidade, que ela tá inserida num sistema público, porque na verdade eu não trabalho só pra universidade aqui, mas a universidade tem uma responsabilidade muito grande na comunidade que ela tá inserida, principalmente sendo uma instituição de educação, [...] acho que a responsabilidade nossa de trabalhar numa instituição pública é bem maior do que em qualquer outra instituição, porque a gente, na verdade, atende todo mundo, não só o usuário que vem diretamente aqui, mas todos.”</u></p>	<p>Responsabilidade social de trabalhar numa instituição pública.</p>
G	<p><u>“[...] numa biblioteca onde a gente atende alunos e professores, a gente tem que ter uma postura bem imparcial, [...] não é porque eu conheço aquele usuário que eu vou beneficiar ele e não outro, [...] tratar todos de uma forma igual, [...] tratar cada um dos casos de forma que não prejudique nem a biblioteca, nem um outro usuário [...] a gente tem desde o relacionamento com vigias, com faxineiros, com bolsistas, com auxiliares, com bibliotecários e com chefia, então eu acho que a gente tem</u></p>	<p>Postura imparcial no atendimento do usuário; Tratar as pessoas com respeito, de forma igual e sem preconceito.</p>

	<i>que tratar todo mundo da mesma forma, [...]”</i>	
H	<p>“[...] a minha ética é <u>respeitar muito o juramento que eu fiz na biblioteconomia, [...] Eu tô aqui com plena consciência que é um setor público e que é pra atender o povo brasileiro, eu sempre tive isso comigo, [...] ‘[...] a gente é pago pelo povo e tá aqui pra ajudar. A gente tá sendo pago, de certo modo, pelo comerciário, o industriário, o agricultor... A gente tá sendo pago por eles pra quê? Pra <u>ajudar a criar ciência nessa nação</u>’. Então eu tenho plena consciência que eu tô aqui pra fazer jus ao que o povo brasileiro tá me pagando. [...] Então eu acho que a minha ética tá bem expressada aí, <u>eu respeito muito, inclusive, a instituição... Aos impostos que são pagos, porque uma instituição como essa não é barata, não é de graça, ela é pública mas não é de graça, então eu respeito muito isso! [...] E eu acho que isso entra dentro da ética, a minha vontade e determinação em tá atendendo a comunidade sem deixar o usuário sem a informação que ele precisa. [...] E com os colegas de trabalho eu prezo sempre a honestidade, eu sou assim e gosto muito de bom humor também. [...] Não falar mal de ninguém, isso é mentira, todo mundo fala. Mas assim, eu busco uma relação honesta, tento, dentro do possível, não ofender [...] Como colega eu gosto nas pessoas de <u>responsabilidade, eu trabalho com adultos, não trabalho com crianças, então eu tento transferir pra eles responsabilidade.</u>”</u></u></p>	<p>Respeitar o juramento da profissão; Responsabilidade social, instituição pública; Papel do bibliotecário em ajudar a fazer ciência que favoreça o desenvolvimento do país; Disseminação da informação; Competência profissional; É importante ser honesto e ter bom humor no ambiente de trabalho.</p>
I	<p>“Eu não consigo fazer separação, faz parte da minha rotina, do meu dia a dia, <u>trato todo mundo igual, igual não, a gente costuma dizer igual né, mas dentro das suas particularidades. Tem a questão dos especiais também, tem a</u></p>	<p>Tratar as pessoas com igualdade e dentro de suas particularidades; Respeitar os portadores de</p>



	<p>situação dos cegos, tem os cadeirantes, os de baixa visão, então <u>a gente tem que se preparar para esse usuário que tá chegando aqui</u>. E a gente <u>tem aqui também colegas de trabalho que não são aquela primosidade, seja bibliotecário ou técnico</u>, tem aqui algumas pessoas que fazem seu servicinho e se cai, se pinga, se racha, se suja, se faltou, eles não tão nem aí, e tem aquelas pessoas que se doam demais. [...] <u>fico feliz que tá vindo um novo profissional com outras experiências e eu me valo de sugar o sangue deles! 'Me ajudem porque eu não sei, né?'</u>. E eu conto com a minha experiência dos mais antigos, [...] <u>não saio falando que um não sabe ou que outro tá querendo saber demais. [...]</u>”</p>	<p>necessidades especiais; Respeitar os colegas de trabalho; Não ficar concorrendo com os colegas, ajudar quem precisa e buscar aprender com aqueles que podem contribuir com novos ensinamentos.</p>
J	<p>“[...] tem determinadas <u>situações que me desagradam, como grosseria, eu não consigo conviver com grosseria, isso me abala muito, [...] eu tô aqui pra orientar, eu não tô aqui pra procurar os livros pra todo mundo, eu posso ensinar a procurar, orientar, mas não procurar tudo</u>. [...] eu escolhi a minha profissão, eu nunca pensei em fazer outro curso ou em mudar a minha profissão, [...] toda vez que mudava a gestão na universidade eu tinha a oportunidade de mudar a minha função pra ter um ganho salarial melhor e eu nunca me aventurei porque <u>eu gosto disso e eu quero ficar nisso, eu acho que o importante não é a questão salarial, o importante é você fazer o que você gosta e você ficar bem com o que você tá fazendo, a minha ética aqui na biblioteca é atender assim como eu tô te atendendo, é ficar ao dispor do usuário, tentar entender qual é realmente a informação que eles procuram, me atualizar sobre tudo que acontece, porque eu acho que bibliotecário tem essa obrigação, [...]</u> aqui na biblioteca tem várias situações</p>	<p>Atender o usuário de forma instrutiva e orientadora; Relações humanas; Competência profissional; Disseminação da informação; Críticas a biblioteca em que atua; A comunicação precisa fluir no ambiente de trabalho; Política no trabalho precisa ser muito ética.</p>

que você não sabe, que você não participa, que eu acho um erro muito grande isso, que você precisa descobrir sozinha [...] eu acho que muita coisa poderia favorecer para que a gente melhorasse desde que a comunicação fluísse no ambiente de trabalho, que fosse mais aberta e que as coisas fossem decididas em conjunto, isso as vezes impacta a tua atuação, o teu atendimento, a tua atuação como bibliotecária perante o usuário, [...] Também tem uma questão política agora... Tem aí um processo de mudança dentro da universidade, um processo de mudança de gestão, e a diretora geral da biblioteca era da chapa que perdeu as eleições [...] tem determinadas situações com cobranças que não precisariam e que estão vindo em decorrência dessa situação, de uma situação que é política, [...] eu tô rezando pra que chegue maio de uma vez, que tenha mudança ou que fique do jeito que tá, mas que acabe com essa situação porque eu acho que política no trabalho tem que ser muito ética, [...] e nós não tivemos um processo eleitoral ético aqui dentro da biblioteca, muito pelo contrário, foi perseguição, foi imposição, em todos os sentidos, assim, de você chegar no teu trabalho e colarem o voto no teu peito de candidato que você não quer. [...] tava todo mundo numa campanha antiética, todo mundo tava sendo pressionado no seu local de trabalho, [...] foi uma imposição, inclusive com servidores da biblioteca em horário de trabalho distribuindo panfletos de campanha política, [...] eu despertei pra ética, na política. [...] Aqui dentro da biblioteca a gente precisa de comunicação e de um bom tratamento humano que a gente não tem."

<b>Questão 5 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
A	<p><i>“[...] A gente traz isso, <u>num primeiro momento, de casa mesmo, da relação que os pais da gente estabelecem com a gente, [...] eu acho que é o tipo de coisa que a gente sabe o que é mas a gente tem dificuldade pra verbalizar, [...] depois, imagino que <u>vá crescendo ou ampliando a medida em que a gente vai pra escola, que a gente se relaciona com os professores, com os outros colegas, que nos relacionamos com os nossos políticos, bons ou maus, [...] uma leitura crítica do mundo, [...]”</u></u></i></p>	<p>Aprendizado da ética na família; Aprendizado inconsciente da ética; Aprendizado da ética na escola e nas relações humanas em geral; Aprendizado da ética na observação da postura dos políticos; Aprendizado da ética na leitura de mundo.</p>
B	<p><i>“<u>Eu sempre gostei muito de ler e eu acho que foi daí que eu fui vendo como que a gente deve se comportar, até porque a família é grande... Era difícil pra gente estudar, [...] a minha mãe e o meu pai, na verdade, eram pessoas muito honestas, pobres e honestas, então, acho que daí também veio, eles incentivaram todos os filhos a estudar, [...] meu pai sempre dizia que era bom estudar e eu já tinha isso comigo, desde pequena eu gostava muito de ler, [...]”</u></i></p>	<p>Leitura; Exemplo de honestidade na família; Incentivo familiar para o estudo.</p>
C	<p><i>“[...] Eu venho de uma família onde meus pais eram bastante rigorosos, [...] a gente era de <u>uma família muito religiosa</u> e eles sempre fizeram questão de mostrar pra gente até onde eu poderia ir e o momento exato de eu não avançar, em todas as questões, relação familiar, relação na escola... Também eu estudei em <u>colégio de educação católica, [...] Eles não admitiam em hipótese nenhuma, mentiras, [...] eu tenho, até</u></i></p>	<p>Pais rigorosos; Família religiosa; Educação católica.</p>

	<i>hoje, horror de mentiras, eu não admito mentiras em hipótese nenhuma, [...]</i>	
D	<i>“Eu estudei em escola pública, então, não tinha muita coisa sobre ética, mais em casa mesmo, que a gente aprende com os pais a não fazer coisa errada e na religião também, que sempre tem aquele medo do castigo, [...] E no dia a dia eu acho que a gente lê também bastante coisa, [...]</i> ”	Falta do estudo da ética na educação em escola pública; Aprendizado da ética na família; Aprendizado da ética na religião; Leitura.
E	<i>“A gente foi ensinado a respeitar, a tratar bem os colegas, e eu sempre fui considerada um bom exemplo, de bom comportamento, e trato bem os idosos, trato bem os jovens, crianças... Não gosto de mentira, [...], eu não gosto de mentira e procuro não prejudicar ninguém, ter respeito, não interromper as pessoas quando falam, se o chefe manda fazer alguma coisa, tem que fazer, atender da melhor forma possível e se não sabe fazer alguma coisa, procurar aprender.”</i>	Educação escolar.
F	<i>“Primeiro eu tive uma formação de família, meu pai e minha mãe, do meu ponto de vista, sempre agiram de forma pra educar da melhor forma possível, da forma correta, sempre inserindo os valores morais, os valores de religião né, eu sou católica, estudei em escola religiosa e acho que isso tem um pouquinho de influência também, mas eu sei distinguir algumas coisas, [...]</i> ”	Educação familiar; Educação católica; Religião.
G	<i>“Na escola eu não me recordo, talvez em disciplinas de religião tenha sido abordado isso, mas nada que tenha me chamado a atenção [...] os meus maiores exemplos foram em casa mesmo com os meus pais, tanto no discurso como nos exemplos de ética, [...] a gente é educado de uma forma que a gente nem sempre tá consciente que aquilo é uma forma de educação.”</i>	Falta do estudo da ética na escola; Disciplina de Religião; Aprendizado da ética na família; Processo de aprendizado inconsciente.

H	<p>“Sempre aprendi que se deve ser honesto, <u>muito da minha honestidade vem do meu pai, mas a minha ética também vem da religião, eu sou católico, eu cresci num ambiente religioso. [...] A gente vê tanta corrupção nesse país e a gente ralando pra ter o pouco que a gente tem... Então eu acho que a minha ética vem um pouco daí também, dessa observação... [...] a minha ética vem da família, da religião e de eu tá vendo as coisas, fazendo os meus julgamentos.”</u></p>	<p>Aprendizado da ética na família; Aprendizado da ética na religião; Aprendizado da ética através da leitura de mundo, experiência de vida.</p>
I	<p>“[...] <u>meu pai sempre foi muito ético, correto, leal, era até demais. O meu pai era de conversar e a minha mãe era de bater com chinelo, com pedaço de pau, com fio, o que ela tinha... [...] Do medo de a gente fazer coisa errada, ela nos incutia o medo, ‘Deus o livre de nós fazer alguma coisa se a mãe não deixasse!’</u>, [...] <u>Eu estudei em colégio católico, no primário, e eu adorava, nossa, tem quem não gosta de colégio católico, eu amava!... [...] Eu adorava rezar, cantar hino, de ir toda uniformizada bonitinha. Meu pai era militar, então tinha toda aquela coisa... Eu adorava! Depois eu vim ter filho, meu marido é católico, alemão, e a minha filha foi estudar também em colégio militar e eu acho que não faz mal pra ninguém, disciplina, [...] Eu lembro daquele livro ‘O filho eterno’, aquele do vestibular do ano passado, não sei se você leu, do Cristóvão Tezza, que ele falava da história do filho especial que ele tem, um filho que é pra sempre... E penso, vejo que hoje a gente tem problemas, problemas não, temos usuários com dificuldades também e eu sempre penso, [...] é da minha índole mesmo tentar ser harmônica com todo mundo, [...]”</u></p>	<p>Exemplo de conduta ética do pai; Medo inculcido pela mãe para que os filhos não fizessem coisas erradas; Educação católica; Pai militar e filhos estudam em escola militar, aprendizado com muita disciplina; Leitura.</p>

J	<p><i>“A minha família é muito preocupada com o outro, é uma coisa que eu gosto muito que a gente tem e que eu quase não vejo nas outras famílias, [...]. Então são valores assim que eu recebi, claro que eu não sou perfeita, mas procuro não fazer pros outros o que eu não quero que façam [...]”</i></p>	Aprendizado da ética na família.
<p><b>Questão 6 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.</b></p>		
Profissionais entrevistados	Expressões-chave	Ideias centrais
A	<p><i>“[...] ética eu creio já é a base que a gente traz pra depois a gente também ser uma pessoa ética profissionalmente. Imagino que isso também seja completado com a nossa formação, nas relações que a gente estabelece com os professores, no conhecimento que a gente adquire da nossa profissão, do trabalho, a quem a gente vai prestar serviço, [...] Talvez eu tenha aprendido muito mais na minha relação com a família, com a sociedade, do que no meio profissional propriamente dito, não sei, eu posso tá falando uma bobagem, mas eu acho que pode ser isso, [...]”</i></p>	<p>Ética pessoal como base para a ética profissional; Aprendizado da ética na família e depois na formação profissional e relações com as outras pessoas; Aprendizado da ética com a experiência profissional.</p>
B	<p><i>“O meu curso eu fiz com tanta dificuldade, que não deu pra observar muito isso, muito pelo contrário, se é que tinha que ter ética, de repente eu que não tive, até mesmo porque eu faltava um monte, foi uma época bem conturbada na minha vida, [...] então, na verdade eu nunca pensei sobre isso. [...] E aula de ética eu não lembro, eu tive filosofia, nada sobre isso aí. [...] A gente tem o Conselho, tudo, de biblioteconomia, mas realmente a gente, como profissional, a gente não é orientado sobre isso, porque eu acho que é uma das funções de um Conselho, [...]”</i></p>	<p>Formação profissional sem o estudo da ética; Atribuição de abordagem do tema ética ao Conselho de Biblioteconomia.</p>

C	<p><u>“[...] a minha ética em termos profissional passa por aí, por uma época em que o ensino, mesmo sendo ensino superior, se tratando com adultos e tudo, as coisas tinham limites, existia respeito por uma autoridade, você podia até não concordar com o professor e tudo, mas existia um respeito, existia uma hierarquia ali, então eu acho que por causa da época em que eu estudei, que eu fui pra universidade, eu acho que seria isso, juntando a formação em casa com a época que eu fiz a universidade, eu acho que daí surgiu a minha ética profissional, [...]”</u></p>	<p>Formação profissional sem o estudo da ética; Aprendizado da ética profissional nas relações entre aluno e professor na universidade; Ética profissional a partir da ética pessoal formada na família, religião e educação católica.</p>
D	<p><u>“Tive aula de filosofia, mas só estudando os antigos, os filósofos, não me lembro de muita coisa. Talvez tenha tido alguns capítulos sobre ética, mas não lembro. Mas os professores de biblioteconomia alguma coisa eu acho que eles passavam, tipo esse negócio de ser imparcial, isso eu aprendi, [...] Assim, evento sobre ética eu não lembro de nenhum... [...] Eu estudava mais as questões de catalogação, indexação... Mais era a técnica mesmo e o que mais me interessava era isso mesmo. A gente teve algo de psicologia também, eu gostei de psicologia, até na biblioteca universitária teve várias palestras de relações humanas e reuniões pra harmonizar, pra gente se conhecer mais... [...]”</u></p>	<p>Aula de filosofia, mas não lembra do estudo da ética; Aprendizado de algumas questões éticas ao estudar relações humanas, na graduação; Cursos e palestras de relações humanas na biblioteca em que trabalha.</p>
E	<p><u>“Tivemos disciplina de ética na graduação, aprendemos que tem que respeitar a profissão, tem que respeitar os colegas, que tem o Código de Ética do Bibliotecário, aprendemos que não pode rebaixar os colegas profissionalmente, nem a profissão, pelo contrário.”</u></p>	<p>Aprendizado da ética profissional na educação universitária com disciplina específica sobre o tema.</p>

F	<p><u>“Lembro de ter feito a disciplina que era obrigatória, que foi o primeiro conhecimento do Código de Ética, depois participei de algumas leituras, algumas palestras. Em termos de profissão a gente foi, além da formação acadêmica, com a própria experiência de estar trabalhando e com leituras que a gente vai adquirindo uma postura ética, até porque até uma idade a gente segue o que o pai e mãe e a igreja dizem, depois você começa a questionar todas essas questões católicas, aí você segue algumas coisas e outras você já não aceita, assim como tem algumas coisas que eu acho que até no próprio Código de Ética da profissão tem alguma coisa que tu acaba não concordando cem por cento do que tá escrito, [...] Mas é sempre bom dar uma revisada, atualizada nas coisas, [...] Eu acho que o próprio juramento da profissão é esquecido e talvez pudesse dar uma melhorada também.”</u></p>	<p>Aprendizado da ética profissional na educação universitária; Participação em eventos com abordagem sobre ética profissional; Aprendizado da ética profissional com a experiência profissional; Questionamento do aprendizado da ética na família, na religião; Questionamento do Código de Ética do Bibliotecário; É sempre bom revisar e atualizar as normas, o conhecimento, etc.</p>
G	<p><u>“[...] pelo menos na graduação que eu tive, foi bem pouco preparado, a gente não teve nada que chamasse, que desse um destaque pra isso, em algumas disciplinas talvez tenha sido chamado a atenção pra essa questão de ética profissional, talvez no final da graduação... Com relação a se registrar no Conselho, eu acho que o Conselho tenha falado alguma coisa sobre ética, [...] Eu acho que foi falho, poderia ter sido abordado mais na graduação [...]”</u></p>	<p>Falta do estudo da ética profissional; Aprendizado da ética na experiência profissional, através do Conselho.</p>
H	<p><u>“Eu tive [...] ótimos professores no curso de biblioteconomia, alguns professores que foram modelo de profissional pra mim. Tive uma grande orientadora também e ainda tive a oportunidade de trabalhar, logo que me formei, com uma colega que também foi um modelo de profissional pra mim... [...] a Biblioteconomia não foi a minha</u></p>	<p>Professores e colegas de trabalho que serviram como modelos de profissional, ensinaram a ter uma postura ética.</p>



	<i>primeira opção, [...] essas pessoas que eu tô falando pra você, me conquistaram na Biblioteconomia, me ajudaram a respeitar a minha área. Leituras também ajudam, mas mais pra conhecimento mesmo, eu acho que <u>são as pessoas que servem de exemplo e de modelo pra formar a tua ética. Então, assim, são pessoas que pelo comportamento delas me ensinaram a ter ética no trabalho.</u></i>	
I	<i>“[...] o nosso curso, na época, foi três anos, era muito técnico, [...] e a gente passou assim, batido. <u>Eu vim muito aprender sobre ética profissional quando eu fui trabalhar no Conselho, [...] a parte de ética na graduação eu me lembro que a gente não viu, mas nem lembro bem, nem saberia te falar muita coisa daquela época.</u>”</i>	Falta do estudo da ética na formação profissional; Aprendizado da ética na experiência profissional atuando no Conselho da profissão.
J	<i>“[...] a gente não foi preparado pro desempenho da nossa função, não eu, mas toda a minha turma em si, <u>o que eu aprendi foi na prática</u> e a gente não tinha estágio, [...] eu tive sorte de logo que eu me formei eu ir pra dentro de uma biblioteca e tive uma dificuldade tremenda de aprender a trabalhar numa biblioteca, [...] eu tive ajuda de estagiário que na época não era de Biblioteconomia, que eram estagiários de outras áreas, então, [...] <u>Eu não fui formada pro exercício da minha profissão, [...]</u>”</i>	Falta do estudo da ética na formação profissional; Aprendizado através da experiência profissional.
<b>Questão 7 - Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
A	<i>“[...] Como bibliotecária que trabalha numa <u>biblioteca universitária, numa universidade que se propõem a ser um local onde se formam as pessoas, se faz pesquisa, então, tudo passa por aqui, a biblioteca, [...]</u> dentro de uma</i>	A relevância da biblioteca universitária para a comunidade; A biblioteca universitária na

	<p><i>universidade, é de extrema importância! Como é que tu vai fazer um curso, né, fazer uma pós graduação sem passar pela biblioteca? [...] tudo isso está diretamente ligado com a <u>formação das pessoas, que depois saem daqui e vão ser os profissionais que a gente tem hoje aí, que são os médicos, são os engenheiros, os professores... [...] Eu acho que eu nunca pensei exatamente dessa maneira, que importância tem?... [...] Isso eles vão levar pra vida profissional deles, quer dizer, daqui a pouco eles <u>vão precisar usar também a biblioteca como médico, como engenheiro, como professor e</u> vão lembrar que eles tiveram todo um aprendizado aqui dentro também, aprenderam a usar a biblioteca, a usar os recursos, a conhecer. [...] aquele professor que conhece, que sabe a importância da biblioteca, acaba automaticamente passando isso pra formação do seu <u>aluno que leva isso também pra sociedade, pra vida profissional dele. [...]</u>”</u></i></p>	<p>formação dos profissionais que atuam na sociedade; O uso contínuo da biblioteca pelos profissionais já formados.</p>
B	<p><i>“[...] Eu tô numa instituição de ensino, [...] minha função é fazer o mais rápido e <u>ver qual o livro que o aluno realmente precisa e colocar na mão dele, [...]</u> eu acho que esse é o meu papel, não atrasar o conhecimento daquelas pessoas que tão necessitando desse livro, não deixar um livro interessante, atual ali e passar um velho, uma coisa que já tá ultrapassada, [...] <u>quanto mais livro tivesse mais instrução as pessoas teriam [...]</u> não posso fazer muita coisa pelo social, eu tenho que fazer o meu <u>trabalho e não avançar</u>, passar sempre os livros que interessam, é só isso.”</i></p>	<p>Disseminação da informação; Pouca percepção do profissional quanto ao papel social do bibliotecário e da biblioteconomia.</p>

C	<p><u>“[...] Como <i>benefícios seria a forma como eu faço o meu trabalho. Males pode ser que seja não atender bem o usuário, [...] não se colocar no lugar do usuário, não tentar interpretar o que ele pede, que muitas vezes ele tem dificuldade em expressar aquilo que ele pede, você ter preguiça de levantar ali de trás da mesa que você tá e andar com o usuário pela biblioteca, ajuda-lo, enfim, então, dessa forma, obviamente você não tá agindo como um profissional, você tá ali só pra fazer hora, nesse caso eu estaria fazendo um mal como bibliotecário se eu não estiver usando o meu conhecimento e as ferramentas que a gente tem pra ajudar. E mais abrangentemente... Hoje em dia a gente trabalha com informação, então, informação eu acho que é tudo, esse aí é o aspecto social, a gente fornecer informação pro aluno ou pra qualquer pessoa da sociedade, pra que ele consiga se aprimorar cada vez mais e ter um espaço melhor na sociedade, no desempenho do seu serviço, do seu trabalho, o seu relacionamento pessoal e profissional, então eu vejo esse o aspecto social, o de você levar informação pra quem tem necessidade.”</i></u></p>	<p>Competência profissional; A falta de compromisso e vontade do bibliotecário pode causar mazelas sociais; Papel social do bibliotecário como disseminador da informação.</p>
D	<p><u>“Na sociedade universitária eu acredito que é muito importante para os alunos e eu penso nas bibliotecas escolares, como é importante, porque eu não tive praticamente, então eu acredito que agora já tem mais, os governos já tem mais essa visão de biblioteca, eu acredito que agora já existem mais bibliotecas escolares nas escolas públicas, e isso é fundamental. [...] acho até que quando eu me aposentar, posso até ir pro interior e ir pra uma biblioteca pública ou pra uma biblioteca escolar e tentar fazer alguma coisa pra lá, trabalhar como voluntária, que eu</u></p>	<p>Importância da biblioteconomia na comunidade universitária; Importância da biblioteconomia no processo educacional; Os governos estão despertando mais para a questão da necessidade da biblioteca; A importância do voluntariado.</p>

	<u>acho legal isso, eu gosto do voluntariado e acho que é válido, se todo mundo fizesse um pouco ía melhorar muito a nossa vida, o mundo. [...]</u>	
E	<u>“Benefício é trazer conhecimento para as pessoas, em geral, para a comunidade em geral, no caso né, biblioteca universitária, mais pra comunidade universitária, se bem que também tem outras pessoas que frequentam, né, não podem emprestar os livros, mas frequentam, podem consultar, [...] e trazer informações pras pessoas, o que pode melhorar a qualidade de vida das pessoas. É negativo, só se der uma informação errada ou equivocada, aí a pessoa pode induzir a um conhecimento errado.”</u>	Disseminação da informação; A informação pode melhorar a qualidade de vida das pessoas; O bibliotecário precisa estar atento para não passar informações equivocadas.
F	<u>“Primeiro é a questão da disseminação da informação, a democratização, eu acho que a biblioteca é a forma mais democrática de permitir que as pessoas tenham acesso a informação, [...] eu vejo o bibliotecário, além de um organizador da informação e vejo ele muito como um educador, como a pessoa que pode tá passando esses valores éticos, valores de conhecimento pra sociedade em que ele está inserido, [...] nesse sentido, é benefício pra sociedade porque nada vale ter uma biblioteca e essa biblioteca ser um depósito, aí seria um malefício, [...] educar o usuário, [...] E aí vem a questão da ética do aluno né?... Quando ele não está sendo ético perante a sociedade que ele está inserido, ele é que teria que ter um pouquinho mais de ética em relação aos colegas e a instituição.”</u>	Disseminação da informação; O papel do bibliotecário de mediador da informação e de educador; Se o bibliotecário fizer da biblioteca só um depósito de livros não estará cumprindo sua função social; O bibliotecário também tem a função de educar o usuário, inclusive a ética do usuário perante seus colegas que também são usuários da biblioteca.

G	<p><i>“[...] o nosso foco aqui que é biblioteca universitária né, a gente pensa mais com relação a comunidade acadêmica, então, eu acho que <u>a biblioteca tem muito a contribuir com a comunidade</u>, [...] o nosso papel aqui, o meu, no caso como bibliotecária de referência é a gente não aguardar que o usuário venha, é a gente realmente <u>tenta ir nos centros de ensino promover capacitações, promover eventos, [...]</u>”</i></p>	<p>Valorização da contribuição da biblioteca para a comunidade universitária; Papel do bibliotecário de incentivar e atrair o usuário.</p>
H	<p><i>“[...] <u>quem trabalha com informação é privilegiado, porque a gente recebe informação</u>, a gente é pago pra trabalhar com informação, conhecimento, tecnologia... [...] <u>eu vejo como eu tô ajudando... Eu também não imprimo quase nada, eu sou muito econômico, então é menos poluição, menos árvore sendo cortada, eu acho que tudo isso é ética e é nessas horas que eu vejo a importância do meu trabalho, né, quando eu deixo uma máquina ‘redonda’ para o pessoal trabalhar, seja meu colega, seja quem for... Me ligaram agora, essa semana, pra um trabalho difícil, fiquei dias pra configurar um servidor, mas deu certo e eu <u>fiquei feliz com isso, com a acessibilidade... [...]</u> isso vai ajudar muita gente, muita gente vai ter o material que antes não tinha. De males eu não sei... [...] Eu tive estagiários que eram preguiçosos... Tem colegas que não sorriem, a gente sabe disso. [...] Nem aqui, acho que em qualquer lugar, qualquer lugar do mundo, você vai num comércio e o cara te atende mal pra caramba, você vai num médico e você é mal atendido, e <u>aqui, nesse ambiente de biblioteca se eu deixar de atender, se eu ‘guardar informações na gaveta’ eu vou tá jogando dinheiro fora, investimento público.</u>”</u></i></p>	<p>Os benefícios de trabalhar com a informação; Preocupação com o meio ambiente; A importância das novas tecnologias para acessibilidade da informação; O profissional estará sendo antiético se for preguiçoso e atender mal o usuário, estará agindo mal, desperdiçando dinheiro público e deixando de cumprir o papel social da profissão.</p>

I	<p><u>“[...] Se sair mal é só se eu orientar mal, dar uma informação equivocada, errada, né, pode acontecer, aqui tu trabalha com a informação, se tu der uma informação errada pode prejudicar alguém com certeza! [...] as vezes a gente até pensa que poderia ter feito melhor, as vezes o usuário vai embora e tu pensa ‘Puxa, por que não me lembrei disso naquela hora, né?’ [...] as vezes o que falta é boa vontade das pessoas porque é impossível você pegar um usuário aqui e tu dizer ‘Não tem’, e assim, também não tem pergunta, pode ser horário de ônibus, aonde que fica tal coisa, não interessa, tem gente que diz assim ‘Ai, o cara quer que eu saiba tudo...’ , mas é informação, tu tem que saber, mesmo que seja aonde é o banheiro. Tem que saber e tem que ensinar.”</u></p>	<p>O bibliotecário precisa tomar cuidado para não dar informação errada; Uma informação errada pode prejudicar alguém; Faz parte da conduta ética do bibliotecário atender bem o usuário e informar, seja qual for a necessidade informacional.</p>
J	<p><u>“[...] Eu acho que bibliotecário dentro da biblioteca é tudo, você tem que adivinhar o que o usuário quer, você tem que buscar aonde for... Aqui na biblioteca a gente trabalha muito em situações fragmentadas, eu acho que eu deveria conhecer todos os processos da biblioteca e eu não conheço, se você me pedir pra executar outra função [...] eu vou ter uma dificuldade incrível porque eu nunca fiz isso desde que eu me formei, então, até pra você ter mais condições de entender e informar o usuário, poderia ter determinados dias da semana você passa por diferentes setores, faz um rodízio, assim como o pessoal de outro setor [...] poderia vir aqui no meu setor e vão ter a mesma dificuldade que eu teria em assumir o setor deles... O bibliotecário é tudo na disseminação da informação e praticamente é essencial na vida das pessoas, só que por outro lado eu acho que as pessoas não sabem da</u></p>	<p>A importância do bibliotecário na disseminação da informação; Crítica ao trabalho fragmentado dentro da biblioteca em que atua, o que prejudica os serviços prestados aos usuários; Afirmção de que o bibliotecário ainda não é um profissional reconhecido socialmente; A relevância da biblioteca como fonte de cultura.</p>

	<i>importância do bibliotecário, não sabem, eles acham que bibliotecário é só atender o usuário, encontrar um livro na estante. A biblioteca é cultural!”</i>	
<b>Questão 8 - Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
A	<i>“[...] eu deveria ter lido um pouco mais sobre isso. [...] a gente precisa tá fazendo leituras, mesmo como profissional formado. [...] realmente a gente precisa de todas as leituras pra nos ajudar a ser um profissional melhor, não só a técnica. [...]”</i>	Reconhecimento de falta de leitura sobre ética; Valorização de todas as áreas do conhecimento; Crítica ao tecnicismo da profissão.
B	<i>“Quando eu estudei eu acredito que não tinha ética, hoje eu acho que tem e é bom assim, que quando as pessoas forem trabalhar elas se sintam protegidas, sabendo pelo menos o que é certo e o que não é, [...]”</i>	Falta do estudo da ética na formação profissional; Relevância do estudo da ética na formação profissional.
C	<i>“Esse termo ética, embora seja de suma importância, ele tá cada vez mais desgastado, porque muito se fala em ética e pouco se pratica, tanto profissional quanto na sociedade em geral, então eu acho que as pessoas deveriam deixar aquele discurso um pouco de lado e partir pra prática, exercitar uma ética real e não só de discurso. [...] uma boa parte das pessoas tá precisando rever os seus conceitos, os seus valores, porque tá brabo, [...]”</i>	Falta a prática da ética profissional e geral; Deixar o discurso da ética de lado e partir pra prática; Boa parte das pessoas está precisando rever os seus conceitos; Falta de compreensão sobre o discurso da ética.
D	<i>“Pelo que eu me lembro teve pouco sobre ética na minha formação, eu acho importante, acho que a gente tem que tá ligado nisso, tem que fazer sua parte, tem que dar o exemplo, [...] A gente na escola não é preparado pra vida, acredito que se na escola fosse falado</i>	Pouco estudo da ética; Percepção da importância de estudar ética; Falta preparo na educação

	<i>mais... Até sobre relações humanas mesmo, conviver melhor, preparar a pessoa pra vida, pensar no humano, na pessoa, acho que é primordial estudar mais essas questões de relações humanas. [...]</i>	brasileira; Falta o estudo das questões voltadas para as relações humanas.
E	<i>“É bom estudar ética, até tinha um projeto pra botar [...] o estudo da ética na escola primária, pras crianças já comecem aprender desde pequenas a ética dentro da sociedade, exemplos, inclusive na política e tudo, terem noção da importância da ética [...] tem mãe e pai que dão mau exemplo, tem pais até que mandam os filhos roubar na rua e coisa assim, mentem na frente dos filhos, então já tão ensinando pelo exemplo, né, trapaceiam no serviço e depois comentam na frente da criança e daí a pessoa já vai ficando com uma moral distorcida, [...]</i>	É bom estudar ética desde a infância; Problemas éticos nas famílias, na sociedade.
F	<i>“[...] Eu converso muito pouco sobre esse assunto, então é mais vivência mesmo, só quando alguém fala assim ‘Tu não tá sendo ética!’ daí tu questiona... Mas geralmente quando tu vai tomar uma decisão de um determinado assunto, aí você tem que pensar muito com relação a isso. Nós, como instituição pública, eu acho que a gente tem que pensar cem vezes antes, mais ainda, em qualquer atitude, porque está inserido em uma sociedade bem maior, com grande responsabilidade social, por ser órgão público.”</i>	Responsabilidade social das instituições públicas.
G	<i>“[...] A gente sabe no nosso inconsciente talvez o que seja, o que é o correto, o que deve ser feito, mas na atuação do bibliotecário acho que falta pesquisas, nessa área, que fale sobre esse assunto e que motivem as pessoas a falar sobre isso e a discutir esse assunto, acho que falta bastante, [...]</i>	Falta de pesquisas sobre ética bibliotecária; Necessidade de motivar a discussão da ética bibliotecária.



H	<p><i><u>“Um ambiente favorável ajuda, mas um ambiente não favorável não vai te fazer necessariamente não ser ético, é sempre bom ter bons exemplos pra seguir, admitir quando está errado e tentar corrigir, isso é importante, [...]”</u></i></p>	<p>A influência do ambiente social na formação da ética de um indivíduo.</p>
I	<p><i><u>“[...] Eu acho assim, que o importante pro aluno é o estágio, pro aluno aprender na prática, aprender a se envolver de verdade com a profissão, com as pessoas e aprender a ética, o comportamento ético. [...]”</u></i></p>	<p>O aprendizado da ética na experiência profissional.</p>
J	<p><i><u>“[...] eu acho que a ética é muito importante, e assim como eu nunca me aprofundi na ética, várias pessoas são assim, vivem assim, eu só despertei a ética por essa situação política [...] esse tema da tua pesquisa eu acho que tem tudo a ver pra uma mudança de padrões de conduta, de relacionamento, de interação, de tudo, né, e eu espero que dê tudo certo no teu estudo e que ele traga questionamentos pros antiéticos principalmente, uma contribuição, se bem que a pessoa que é antiética ela não enxerga né, ela é completamente cega, ela só enxerga o que ela quer enxergar, mas de repente da uma luz, né, e as coisas assumem outro rumo, que é o que eu espero!”</u></i></p>	<p>Falta do estudo da ética; A ética na política; A ética como tema de pesquisa para o progresso profissional e social.</p>



## APÊNDICE I – APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS II

<b>Síntese do discurso coletivo dos entrevistados</b>
<b>Questão 1 - Explique o que você entende por ética.</b>
<p><i>“[...] ética tem a ver com a maneira como nós nos relacionamos com as pessoas, com a nossa família, com os nossos filhos, com o próprio meio ambiente, com os animais, [...] [...] tem a ver até com o espaço que eu ocupo e [...] o espaço que as outras pessoas ocupam [...] [...] Ética seria o conjunto de normas, de regras que vai reger o convívio, as relações das pessoas na sociedade, [...] [...] ser correta com você mesmo e com as pessoas que estão ao seu redor. [...] fazer o que a gente considera honesto, correto, independente de ter alguém cobrando, tanto do lado pessoal quanto do lado profissional, [...] [...] O respeito ao bem estar de todos os cidadãos, sem preconceito de nenhum tipo [...] [...] tomar conhecimento dos direitos e deveres do local onde você está inserido e fazer com que esses direitos e deveres sejam cumpridos da melhor forma possível, evitando danos, qualquer dano, seja moral ou material, [...] [...] ser ético é tentar trabalhar com a verdade, e que essa minha verdade não machuque ninguém, não maltrate ninguém, não diminua ninguém [...] Ética são padrões de conduta que [...] que você adquire com os seus princípios, com o que você estabelece pra você. [...]”</i></p>
<b>Questão 2 - Explique o que você entende por ética profissional.</b>
<p><i>“[...] forma como eu me relaciono com os meus colegas de trabalho, com os meus usuários, o respeito que eu tenho por eles e o senso que eu tenho de que eu tenho uma formação, eu tenho trabalho e por conta desse trabalho [...] tentar ser da melhor maneira possível um profissional bom, competente, [...] me respeitar enquanto profissional e a minha profissão. [...] A ética profissional é me comportar, sempre respeitando também os ensinamentos que eu recebi, todas aquelas leis! [...] [...] tentar ajudar o máximo e ter uma convivência normal com os seus colegas, mesmo sendo bibliotecários ou não. Sempre tentar promover um bom ambiente de trabalho, [...] É o meu comportamento, [...] o que eu vejo nas minhas relações interpessoais dentro do meu ambiente de trabalho, e aquilo que eu tenho como valores, o que vai nortear essa convivência [...] [...] tenho bem claro que o bibliotecário tá aí pra disponibilizar informação sendo impessoal, sendo neutro. [...] [...] fazer o que é melhor pra gente e o que é melhor pra instituição, sempre contribuindo, sem passar por cima de ninguém, sem atropelar um chefe ou um outro colega ou o próprio usuário, considerando a biblioteca, [...] sempre pensando no lado sustentável da instituição, no lado financeiro também, otimizando recurso, [...] O cumprimento dos direitos e deveres relacionados ao meu ambiente de trabalho, à minha profissão, então tenho que ter os meus conhecimentos da profissão, da instituição a qual eu estou inserida e fazer com que as regras desse ambiente sejam cumpridas, sejam observadas e da melhor forma possível sempre respeitando a questão do ser humano, da conduta do ser humano, de</i></p>

*acordo com os documentos que regem as regras, o Código de Ética do Bibliotecário. [...] respeitar a hierarquia dentro do trabalho, [...] a questão de não falar mal da profissão, que ainda tem gente que fala mal da profissão, não valoriza, então são atitudes que realmente falta ética [...] não ficar falando mal de outros profissionais também [...]"*

**Questão 3 - Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas**

*"[...] no meu dia a dia eu tento respeitar muito, mesmo que eu não concorde, que eu ache que aquele comportamento eu não teria, mas eu respeito porque acho que não compete a mim ditar normas de comportamento, nem de relações, [...] talvez até envolve uma questão de democracia, [...] saber ouvir, saber aceitar opiniões divergentes [...] não sei se entraria muito na questão de leis mesmo, mas acho que tem muito mais essa coisa do respeito, [...] conviver não é fácil, [...] luto pra não ser prejudicada em nada e fazer o melhor pelas pessoas, [...] ser honesta, [...] Gastar de acordo com o que tu ganha... E levo uma vida assim, que não precisa tá mentindo [...] se eu posso ajudar, ajudo, se eu não posso, não atrapalho, [...] [...] eu procuro ficar bastante atenta pra não falar o que eu não devo, não invadir o espaço do outro, a privacidade do outro, [...] eu procuro ser o mais imparcial possível, tudo dentro dos meus parâmetros, daquilo que eu julgo certo ou errado, [...] [...] Quando a pessoa dá o troco errado eu costumo devolver, [...] Assim como eu não quero ser prejudicada eu também não quero prejudicar ninguém. E com filho também, [...] eu tento passar bons princípios [...] No trânsito se alguém fura a fila eu fico muito braba, não gosto de ver os espertinhos levando muito vantagem não, [...] Se eu quero furar uma fila eu até furo, mas fico com medo, eu sei que tá errado, eu fico com remorso, mas eu até furo, tem hora que tu faz as coisas que tu mesmo condena, [...] E as vezes você precisa desabafar, as vezes nessa correria do dia a dia você nem lembra de ética, acaba fazendo a primeira coisa por impulso, [...] no trânsito, numa fila do supermercado, a gente tem que respeitar os critérios impostos pelo local onde a gente tá se situando [...] e na família também, [...] eu acho que a gente tem sempre que buscar o bem estar da família, que todos se deem bem, independente de problemas que aconteçam, e eu acho que a conversa é a melhor saída pra isso, [...] [...] respeito os meus pais, professores, colegas, trato bem e com educação, procuro não prejudicar, eu acho que isso é o principal. [...] Não gosto de fofoca, [...] tenho costume de cuidar do que me diz respeito, não vou me meter na vida dos outros porque acho que não é correto, [...] Eu procuro não misturar questões pessoais com trabalho, tá, a não ser algum comentário com as pessoas que eu tenho mais afinidade, e as coisas de família eu procuro resolver mais no ambiente de família e as coisas profissionais mais no ambiente profissional. [...] Eu acho que, na vida em geral, você nem sempre segue a risca a ética, uma vez ou outra você acaba furando, eu gosto de ser muito honesto pra assumir um erro e concertar esse erro. [...] nem sempre o certo, correto, ético é aquilo que a maioria entende ou aceita, eu procuro fazer a minha parte. A gente vê muito hoje em dia a questão do idoso, do deficiente em fila de banco, em fila de*

*supermercado, de estacionamento, e tu te depara com um monte de coisas que não é correto e as pessoas fazem, [...]eu acho que ninguém tem culpa do que você assumiu na tua vida, das coisas que você assumiu e, eu acho que a gente tem obrigação de dar conta de tudo o que a gente assume, da melhor maneira possível. [...] Então eu acho que são princípios que a gente deve adotar e que a gente deve ter como conduta na vida da gente.”*

***Questão 4 - Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.***

*“Sendo um profissional, o mais competente possível, sem deixar que o meu usuário saia daqui frustrado, [...] a gente saber, antes de mais nada, saber ouvir e tentar de todas as maneiras da uma resposta pra ele, [...] tentar aplicar aquilo que a gente aprendeu na nossa formação, do que é ser um profissional da informação e, dentro daquilo que a gente estabeleceu como o que é ser um profissional da informação, dentro dos recursos que eu disponho pra isso, atende-lo com respeito, [...] Cumprindo o meu horário o melhor que eu posso, [...] E fazendo aquilo que me pedem, dentro do possível sempre [...] fazer o impossível e tirar o coro da gente, isso aí não, eu acho que a gente tá num conjunto e não pode ser prejudicado também... É claro que tu tens que ir vendo o melhor pro grupo todo, mas sem se prejudicar também. [...] Eu nunca quis ser chefe e não quero [...] Porque eu trabalho numa boa, mas desde que quando eu saio daqui deu pra bola, não quero mais pensar. [...] eu procuro ficar bastante atenta pra não falar o que eu não devo, não invadir o espaço do outro, a privacidade do outro, sempre levando em conta, direcionado para a instituição, que é onde a gente trabalha, onde a gente convive, [...] eu procuro ser o mais imparcial possível, tudo dentro dos meus parâmetros, daquilo que eu julgo certo ou errado, [...] Eu tenho chefia pequena e sempre tem os mais malandrinhos que a gente como chefe acaba ficando irritada com eles, mas tento levar numa boa, não adianta muito você encarar e ficar brigando, porque é pior, pelo menos no serviço público é assim, você fica de mal com uma pessoa, arranja inimigo porque tá tentando fazer o serviço certo. [...] Com a minha chefe eu não tenho problema, tento fazer o meu serviço [...] ela não precisa nem me lembrar, [...] Eu vejo muitos erros na base, então, eu podia deixar pra lá, porque não é o meu serviço, mas se eu vejo eu já vou lá e arrumo e acabo até atrasando o meu serviço, [...] as vezes eu me policio porque já fui pior, de ficar fazendo o trabalho dos outros, ajeitando o dos outros, e deixo o meu. [...] eu tento me colocar no lugar do usuário e fazer o melhor possível, [...] não enrolar, fazer conforme tem que ser feito e até, como chefia, eu acho que eu deixo muito frouxo as vezes, [...] e claro que a gente tem que supervisionar, mas como eu não gosto muito de chefia... A gente é obrigado a pegar chefia porque ninguém quer, [...] não gosto de ser chefe, não gosto de mandar, [...] Então, até eu acho que nesse ponto eu não sou muito ética porque, como não gosto, acabo deixando meio solto, mas no meu serviço eu penso no usuário, e vejo que tem colegas que não fazem isso, coisas que é da área deles, que eles tem que arrumar na base e não arrumam, [...] [...] numa biblioteca*

*onde a gente atende alunos e professores, a gente tem que ter uma postura bem imparcial, [...] não é porque eu conheço aquele usuário que eu vou beneficiar ele e não outro, [...] tratar todos de uma forma igual, [...] tratar cada um dos casos de forma que não prejudique nem a biblioteca, nem um outro usuário [...] a gente tem desde o relacionamento com vigias, com faxineiros, com bolsistas, com auxiliares, com bibliotecários e com chefia, então eu acho que a gente tem que tratar todo mundo da mesma forma, [...] Graças a Deus eu não sou chefe, porque eu acho uma função muito difícil, você ter que dizer não pra alguém ou puxar a orelha de alguém e a pessoa se tomar de antipatia por ti, e as vezes você também pode antipatizar com alguém e ter vontade de puxar a orelha daquela pessoa e não pode, [...] aqui, graças a Deus, nunca teve coisas desse tipo, de rebaixar e tal, a maioria dos chefes tratam bem a gente, como colega, quase se esquecem da postura de chefes, tratam quase como um amigo mesmo e é bom trabalhar num ambiente assim. Nós, no ambiente da biblioteca, que a gente tem regulamento, então todo dia a gente tem que tá chamando a atenção do usuário pra respeito do regulamento, pra postura dele dentro da biblioteca, [...] mostrar que existe algumas regras que devem ser seguidas pra que a gente possa criar um ambiente legal para todos, [...] também tem a questão do cumprimento do horário, dos funcionários, a exigência de que os alunos devolvam os livros na data marcada, [...] eu também acho que não se pode usar as coisas do trabalho em benefício próprio, [...] Acho que tem que seguir o código de ética da instituição e da profissão, ter conhecimento da existência deles e quando eu preciso eu recorro a eles, [...] sou responsável pelos bibliotecários, pelos auxiliares, pelo pessoal da limpeza, pelo pessoal da vigilância, eu trato completamente diferente com cada pessoa, então a gente tem que ter algumas atitudes pra não ferir o ser humano, mas as vezes a gente tem que tomar alguma atitude em algumas situações, né, pensando na instituição, no melhor pra instituição, pensando num ambiente agradável, num ambiente que traga resultado, principalmente à universidade, que ela tá inserida num sistema público, porque na verdade eu não trabalho só pra universidade aqui, mas a universidade tem uma responsabilidade muito grande na comunidade que ela tá inserida, principalmente sendo uma instituição de educação, [...] acho que a responsabilidade nossa de trabalhar numa instituição pública é bem maior do que em qualquer outra instituição, porque a gente, na verdade, atende todo mundo, não só o usuário que vem diretamente aqui, mas todos. [...] respeitar muito o juramento que eu fiz na biblioteconomia, [...] Eu tô aqui com plena consciência que é um setor público e que é pra atender o povo brasileiro [...] [...] a gente é pago pelo povo e tá aqui pra ajudar. A gente tá sendo pago, de certo modo, pelo comerciante, o industrial, o agricultor... A gente tá sendo pago por eles pra quê? Pra ajudar a criar ciência nessa nação'. [...] eu respeito muito, inclusive, a instituição... Aos impostos que são pagos, porque uma instituição como essa não é barata, não é de graça, ela é pública mas não é de graça, [...] [...] vontade e determinação em tá atendendo a comunidade sem deixar o usuário sem a informação que ele precisa. [...] E com os colegas de trabalho eu prezo sempre a honestidade, [...]*

*gosto muito de bom humor também. [...] trato todo mundo igual, igual não, a gente costuma dizer igual né, mas dentro das suas particularidades. Tem a questão dos especiais também, tem a situação dos cegos, tem os cadeirantes, os de baixa visão, então a gente tem que se preparar para esse usuário que tá chegando aqui. E a gente tem aqui também colegas de trabalho que não são aquela primosidade, seja bibliotecário ou técnico, tem aqui algumas pessoas que fazem seu servicinho [...] não tão nem aí, e tem aquelas pessoas que se doam demais. [...] fico feliz que tá vindo um novo profissional com outras experiências [...] eu conto com a minha experiência dos mais antigos, [...] não saio falando que um não sabe ou que outro tá querendo saber demais. [...] [...] eu tô aqui pra orientar, eu não tô aqui pra procurar os livros pra todo mundo, eu posso ensinar a procurar, orientar, mas não procurar tudo. [...] eu escolhi a minha profissão, eu nunca pensei em fazer outro curso ou em mudar a minha profissão, [...] toda vez que mudava a gestão na universidade eu tinha a oportunidade de mudar a minha função pra ter um ganho salarial melhor e eu nunca me aventurei porque eu gosto disso e eu quero ficar nisso, eu acho que o importante não é a questão salarial, o importante é você fazer o que você gosta e você ficar bem com o que você tá fazendo, [...] ficar ao dispor do usuário, tentar entender qual é realmente a informação que eles procuram, me atualizar sobre tudo que acontece, porque eu acho que bibliotecário tem essa obrigação, [...] eu acho que muita coisa poderia favorecer para que a gente melhorasse desde que a comunicação fluísse no ambiente de trabalho, que fosse mais aberta e que as coisas fossem decididas em conjunto, isso as vezes impacta a tua atuação [...] [...] tem determinadas situações com cobranças que não precisariam e que estão vindo em decorrência dessa situação, de uma situação que é política, [...] eu acho que política no trabalho tem que ser muito ética, [...] e nós não tivemos um processo eleitoral ético aqui dentro da biblioteca, muito pelo contrário, foi perseguição, foi imposição, em todos os sentidos, assim, de você chegar no teu trabalho e colarem o voto no teu peito de candidato que você não quer. [...] tava todo mundo numa campanha antiética, todo mundo tava sendo pressionado no seu local de trabalho, [...] foi uma imposição, inclusive com servidores da biblioteca em horário de trabalho distribuindo panfletos de campanha política, [...] eu despertei pra ética, na política. [...] Aqui dentro da biblioteca a gente precisa de comunicação e de um bom tratamento humano que a gente não tem.”*

**Questão 5 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.**

*“[...] A gente traz isso, num primeiro momento, de casa mesmo, da relação que os pais da gente estabelecem com a gente, [...] eu acho que é o tipo de coisa que a gente sabe o que é mas a gente tem dificuldade pra verbalizar, [...] depois, imagino que vá crescendo ou ampliando a medida em que a gente vai pra escola, que a gente se relaciona com os professores, com os outros colegas, que nos relacionamos com os nossos políticos, bons ou maus, [...] uma leitura crítica do mundo, [...] Eu sempre gostei muito de ler e eu acho que foi daí que eu fui vendo como que a gente deve se comportar, [...] [...] Eu venho de uma*

*família onde meus pais eram bastante rigorosos, [...] a gente era de uma família muito religiosa e eles sempre fizeram questão de mostrar pra gente até onde eu poderia ir e o momento exato de eu não avançar, em todas as questões, relação familiar, relação na escola... Também eu estudei em colégio de educação católica, [...] [...] Eu estudei em escola pública, então, não tinha muita coisa sobre ética, [...] a gente é educado de uma forma que a gente nem sempre tá consciente que aquilo é uma forma de educação. [...] A gente vê tanta corrupção nesse país e a gente ralando pra ter o pouco que a gente tem... Então eu acho que a minha ética vem um pouco daí também, dessa observação... [...] a minha ética vem da família, da religião e de eu tá vendo as coisas, fazendo os meus julgamentos. [...] O meu pai era de conversar e a minha mãe era de bater com chinelo, com pedaço de pau, com fio, o que ela tinha... [...] Do medo de a gente fazer coisa errada, ela nos inculca o medo, [...] Meu pai era militar, então tinha toda aquela coisa... Eu adorava! Depois eu vim ter filho, meu marido é católico, alemão, e a minha filha foi estudar também em colégio militar e eu acho que não faz mal pra ninguém, disciplina, [...] Eu lembro daquele livro 'O filho eterno', aquele do vestibular do ano passado, [...] do Cristóvão Tezza, que ele falava da história do filho especial que ele tem, um filho que é pra sempre... E penso, vejo que hoje a gente tem problemas, problemas não, temos usuários com dificuldades também [...]"*

**Questão 6 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.**

*"[...] ética eu creio já é a base que a gente traz pra depois a gente também ser uma pessoa ética profissionalmente. Imagino que isso também seja completado com a nossa formação, nas relações que a gente estabelece com os professores, no conhecimento que a gente adquire da nossa profissão, do trabalho, a quem a gente vai prestar serviço, [...] Talvez eu tenha aprendido muito mais na minha relação com a família, com a sociedade, do que no meio profissional propriamente dito, não sei, eu posso tá falando uma bobagem, mas eu acho que pode ser isso, [...] O meu curso eu fiz com tanta dificuldade, que não deu pra observar muito isso, muito pelo contrário, se é que tinha que ter ética, de repente eu que não tive [...] então, na verdade eu nunca pensei sobre isso. [...] E aula de ética eu não lembro, eu tive filosofia, nada sobre isso aí. [...] A gente tem o Conselho, tudo, de biblioteconomia, mas realmente a gente, como profissional, a gente não é orientado sobre isso, porque eu acho que é uma das funções de um Conselho, [...] ' [...] a minha ética em termos profissional passa por aí, por uma época em que o ensino, mesmo sendo ensino superior, [...] existia uma hierarquia ali, então eu acho que por causa da época em que eu estudei, que eu fui pra universidade, eu acho que seria isso, juntando a formação em casa com a época que eu fiz a universidade, eu acho que daí surgiu a minha ética profissional, [...] Tive aula de filosofia, mas só estudando os antigos, os filósofos, não me lembro de muita coisa. Talvez tenha tido alguns capítulos sobre ética, mas não lembro. Mas os professores de biblioteconomia alguma coisa eu acho que eles passavam, tipo esse negócio de ser imparcial, isso eu aprendi, [...] Assim, evento sobre ética eu não lembro de nenhum... [...]"*



*Eu estudava mais as questões de catalogação, indexação... Mais era a técnica mesmo e o que mais me interessava era isso mesmo. A gente teve algo de psicologia também, eu gostei de psicologia, até na biblioteca universitária teve várias palestras de relações humanas e reuniões pra harmonizar, pra gente se conhecer mais... [...] [...] Com relação a se registrar no Conselho, eu acho que o Conselho tenha falado alguma coisa sobre ética, [...] Eu acho que foi falho, poderia ter sido abordado mais na graduação [...] Tivemos disciplina de ética na graduação, aprendemos que tem que respeitar a profissão, tem que respeitar os colegas, que tem o Código de Ética do Bibliotecário, aprendemos que não pode rebaixar os colegas profissionalmente, nem a profissão, pelo contrário. Lembro de ter feito a disciplina que era obrigatória, que foi o primeiro conhecimento do Código de Ética, depois participei de algumas leituras, algumas palestras. Em termos de profissão a gente foi, além da formação acadêmica, com a própria experiência de estar trabalhando e com leituras que a gente vai adquirindo uma postura ética, até porque até uma idade a gente segue o que o pai e mãe e a igreja dizem, depois você começa a questionar todas essas questões católicas, aí você segue algumas coisas e outras você já não aceita, assim como tem algumas coisas que eu acho que até no próprio Código de Ética da profissão tem alguma coisa que tu acaba não concordando cem por cento do que tá escrito, [...] Mas é sempre bom dar uma revisada, atualizada nas coisas, [...] Eu acho que o próprio juramento da profissão é esquecido e talvez pudesse dar uma melhorada também. Eu tive [...] ótimos professores no curso de biblioteconomia, alguns professores que foram modelo de profissional pra mim. Tive uma grande orientadora também e ainda tive a oportunidade de trabalhar, logo que me formei, com uma colega que também foi um modelo de profissional pra mim... [...] a Biblioteconomia não foi a minha primeira opção, [...] essas pessoas [...] me conquistaram na Biblioteconomia, me ajudaram a respeitar a minha área. Leituras também ajudam, mas mais pra conhecimento mesmo, eu acho que são as pessoas que servem de exemplo e de modelo pra formar a tua ética. Então, assim, são pessoas que pelo comportamento delas me ensinaram a ter ética no trabalho. [...] o nosso curso, na época, foi três anos, era muito técnico, [...] e a gente passou assim, batido. Eu vim muito aprender sobre ética profissional quando eu fui trabalhar no Conselho, [...] a parte de ética na graduação eu me lembro que a gente não viu, mas nem lembro bem, nem saberia te falar muita coisa daquela época. [...] a gente não foi preparado pro desempenho da nossa função, não eu, mas toda a minha turma em si, o que eu aprendi foi na prática e a gente não tinha estágio, [...] eu tive sorte de logo que eu me formei eu ir pra dentro de uma biblioteca e tive uma dificuldade tremenda de aprender a trabalhar numa biblioteca, [...] eu tive ajuda de estagiário que na época não era de Biblioteconomia, que eram estagiários de outras áreas, então, [...] Eu não fui formada pro exercício da minha profissão, [...]”*

**Questão 7 - Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.**

*“[...] Como bibliotecária que trabalha numa biblioteca universitária, numa*

universidade que se propõem a ser um local onde se formam as pessoas, se faz pesquisa, então, tudo passa por aqui, a biblioteca, [...] dentro de uma universidade, é de extrema importância! [...] tudo isso está diretamente ligado com a formação das pessoas, que depois saem daqui e vão ser os profissionais que a gente tem hoje aí, que são os médicos, são os engenheiros, os professores... [...] [...] Isso eles vão levar pra vida profissional deles, quer dizer, daqui a pouco eles vão precisar usar também a biblioteca como médico, como engenheiro, como professor e vão lembrar que eles tiveram todo um aprendizado aqui dentro também, aprenderam a usar a biblioteca, a usar os recursos, a conhecer. [...] aquele professor que conhece, que sabe a importância da biblioteca, acaba automaticamente passando isso pra formação do seu aluno que leva isso também pra sociedade, pra vida profissional dele. [...] [...] Eu tô numa instituição de ensino, [...] minha função é fazer o mais rápido e ver qual o livro que o aluno realmente precisa e colocar na mão dele, [...] eu acho que esse é o meu papel, não atrasar o conhecimento daquelas pessoas que tão necessitando desse livro, não deixar um livro interessante, atual ali e passar um velho, uma coisa que já tá ultrapassada, [...] quanto mais livro tivesse mais instrução as pessoas teriam [...] não posso fazer muita coisa pelo social, eu tenho que fazer o meu trabalho e não avançar, passar sempre os livros que interessam, é só isso. [...] Como benefícios seria a forma como eu faço o meu trabalho. Males pode ser que seja não atender bem o usuário, [...] não se colocar no lugar do usuário, não tentar interpretar o que ele pede, que muitas vezes ele tem dificuldade em expressar aquilo que ele pede, você ter preguiça de levantar ali de trás da mesa que você tá e andar com o usuário pela biblioteca, ajuda-lo, enfim, então, dessa forma, obviamente você não tá agindo como um profissional, você tá ali só pra fazer hora, nesse caso eu estaria fazendo um mal como bibliotecário se eu não estiver usando o meu conhecimento e as ferramentas que a gente tem pra ajudar. E mais abrangentemente... Hoje em dia a gente trabalha com informação, então, informação eu acho que é tudo, esse aí é o aspecto social, a gente fornecer informação pro aluno ou pra qualquer pessoa da sociedade, pra que ele consiga se aprimorar cada vez mais e ter um espaço melhor na sociedade, no desempenho do seu serviço, do seu trabalho, o seu relacionamento pessoal e profissional, então eu vejo esse o aspecto social, o de você levar informação pra quem tem necessidade. Na sociedade universitária eu acredito que é muito importante para os alunos e eu penso nas bibliotecas escolares, como é importante, porque eu não tive praticamente, então eu acredito que agora já tem mais, os governos já tem mais essa visão de biblioteca, eu acredito que agora já existem mais bibliotecas escolares nas escolas públicas, e isso é fundamental. [...] acho até que quando eu me aposentar, posso até ir pro interior e ir pra uma biblioteca pública ou pra uma biblioteca escolar e tentar fazer alguma coisa pra lá, trabalhar como voluntária, que eu acho legal isso, eu gosto do voluntariado e acho que é válido, se todo mundo fizesse um pouco tá melhorar muito a nossa vida, o mundo. [...] [...] o nosso foco aqui que é biblioteca universitária né, a gente pensa mais com relação a comunidade

acadêmica, então, eu acho que a biblioteca tem muito a contribuir com a comunidade, [...] o nosso papel aqui, o meu, no caso como bibliotecária de referência é a gente não aguardar que o usuário venha, é a gente realmente tenta ir nos centros de ensino promover capacitações, promover eventos, [...] Benefício é trazer conhecimento para as pessoas, em geral, para a comunidade em geral, no caso né, biblioteca universitária, mais pra comunidade universitária, se bem que também tem outras pessoas que frequentam, né, não podem emprestar os livros, mas frequentam, podem consultar, [...] e trazer informações pras pessoas, o que pode melhorar a qualidade de vida das pessoas. E negativo, só se der uma informação errada ou equivocada, aí a pessoa pode induzir a um conhecimento errado. Primeiro é a questão da disseminação da informação, a democratização, eu acho que a biblioteca é a forma mais democrática de permitir que as pessoas tenham acesso a informação, [...] eu vejo o bibliotecário, além de um organizador da informação e vejo ele muito como um educador, como a pessoa que pode tá passando esses valores éticos, valores de conhecimento pra sociedade em que ele está inserido, [...] nesse sentido, é benefício pra sociedade porque nada vale ter uma biblioteca e essa biblioteca ser um depósito, aí seria um malefício, [...] educar o usuário, [...] E aí vem a questão da ética do aluno né?... Quando ele não está sendo ético perante a sociedade que ele está inserido, ele é que teria que ter um pouquinho mais de ética em relação aos colegas e a instituição. [...] quem trabalha com informação é privilegiado, porque a gente recebe informação, a gente é pago pra trabalhar com informação, conhecimento, tecnologia... [...] eu vejo como eu tô ajudando... Eu também não imprimo quase nada, eu sou muito econômico, então é menos poluição, menos árvore sendo cortada, eu acho que tudo isso é ética e é nessas horas que eu vejo a importância do meu trabalho, né, quando eu deixo uma máquina 'redonda' para o pessoal trabalhar, seja meu colega, seja quem for... Me ligaram agora, essa semana, pra um trabalho difícil, fiquei dias pra configurar um servidor, mas deu certo e eu fiquei feliz com isso, com a acessibilidade... [...] isso vai ajudar muita gente, muita gente vai ter o material que antes não tinha. De males eu não sei... [...] Eu tive estagiários que eram preguiçosos... Tem colegas que não sorriem, a gente sabe disso. [...] Nem aqui, acho que em qualquer lugar, qualquer lugar do mundo, você vai num comércio e o cara te atende mal pra caramba, você vai num médico e você é mal atendido, e aqui, nesse ambiente de biblioteca se eu deixar de atender, se eu 'guardar informações na gaveta' eu vou tá jogando dinheiro fora, investimento público. [...] Se sair mal é só se eu orientar mal, dar uma informação equivocada, errada, né, pode acontecer, aqui tu trabalha com a informação, se tu der uma informação errada pode prejudicar alguém com certeza! [...] as vezes a gente até pensa que poderia ter feito melhor, as vezes o usuário vai embora e tu pensa 'Puxa, por que não me lembrei disso naquela hora, né?', [...] as vezes o que falta é boa vontade das pessoas porque é impossível você pegar um usuário aqui e tu dizer 'Não tem', e assim, também não tem pergunta, pode ser horário de ônibus, aonde que fica tal coisa, não interessa, tem gente que diz assim 'Ai, o cara quer

*que eu saiba tudo...’ , mas é informação, tu tem que saber, mesmo que seja aonde é o banheiro. Tem que saber e tem que ensinar. [...] Eu acho que bibliotecário dentro da biblioteca é tudo, você tem que adivinhar o que o usuário quer, você tem que buscar aonde for.... Aqui na biblioteca a gente trabalha muito em situações fragmentadas, eu acho que eu deveria conhecer todos os processos da biblioteca e eu não conheço, se você me pedir pra executar outra função [...] eu vou ter uma dificuldade incrível porque eu nunca fiz isso desde que eu me formei, então, até pra você ter mais condições de entender e informar o usuário, poderia ter determinados dias da semana você passa por diferentes setores, faz um rodízio, assim como o pessoal de outro setor [...] poderia vir aqui no meu setor e vão ter a mesma dificuldade que eu teria em assumir o setor deles... O bibliotecário é tudo na disseminação da informação e praticamente é essencial na vida das pessoas, só que por outro lado eu acho que as pessoas não sabem da importância do bibliotecário, não sabem, eles acham que bibliotecário é só atender o usuário, encontrar um livro na estante. A biblioteca é cultura!”*

**Questão 8 - Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?**

*“[...] eu deveria ter lido um pouco mais sobre isso. [...] a gente precisa tá fazendo leituras, mesmo como profissional formado. [...] realmente a gente precisa de todas as leituras pra nos ajudar a ser um profissional melhor, não só a técnica. [...] Quando eu estudei eu acredito que não tinha ética, hoje eu acho que tem e é bom assim, que quando as pessoas forem trabalhar elas se sintam protegidas, sabendo pelo menos o que é certo e o que não é, [...] Esse termo ética, embora seja de suma importância, ele tá cada vez mais desgastado, porque muito se fala em ética e pouco se pratica, tanto profissional quanto na sociedade em geral, então eu acho que as pessoas deveriam deixar aquele discurso um pouco de lado e partir pra prática, exercitar uma ética real e não só de discurso. [...] uma boa parte das pessoas tá precisando rever os seus conceitos, os seus valores, porque tá brabo, [...] Pelo que eu me lembro teve pouco sobre ética na minha formação, eu acho importante, acho que a gente tem que tá ligado nisso, tem que fazer sua parte, tem que dar o exemplo, [...] A gente na escola não é preparado pra vida, acredito que se na escola fosse falado mais... Até sobre relações humanas mesmo, conviver melhor, preparar a pessoa pra vida, pensar no humano, na pessoa, acho que é primordial estudar mais essas questões de relações humanas. [...] [...] A gente sabe no nosso inconsciente talvez o que seja, o que é o correto, o que deve ser feito, mas na atuação do bibliotecário acho que falta pesquisas, nessa área, que fale sobre esse assunto e que motivem as pessoas a falar sobre isso e a discutir esse assunto, acho que falta bastante, [...] É bom estudar ética, até tinha um projeto pra botar [...] o estudo da ética na escola primária, pras crianças já começarem aprender desde pequenas a ética dentro da sociedade, exemplos, inclusive na política e tudo, terem noção da importância da ética [...] tem mãe e pai que dão mau exemplo, tem pais até que filhos roubar na rua e coisa assim, mentem na frente dos filhos, então já tão ensinando pelo exemplo,*

*né, trapaceiam no serviço e depois comentam na frente da criança e daí a pessoa já vai ficando com uma moral distorcida, [...] [...] Eu converso muito pouco sobre esse assunto, então é mais vivência mesmo, só quando alguém fala assim 'Tu não tá sendo ética!' daí tu questiona... Mas geralmente quando tu vai tomar uma decisão de um determinado assunto, aí você tem que pensar muito com relação a isso. Nós, como instituição pública, eu acho que a gente tem que pensar cem vezes antes, mais ainda, em qualquer atitude, porque está inserido em uma sociedade bem maior, com grande responsabilidade social, por ser órgão público. Um ambiente favorável ajuda, mas um ambiente não favorável não vai te fazer necessariamente não ser ético, é sempre bom ter bons exemplos pra seguir, admitir quando está errado e tentar corrigir, isso é importante, [...] [...] Eu acho assim, que o importante pro aluno é o estágio, pro aluno aprender na prática, aprender a se envolver de verdade com a profissão, com as pessoas e aprender a ética, o comportamento ético. [...] [...] eu acho que a ética é muito importante, e assim como eu nunca me aprofundi na ética, várias pessoas são assim, vivem assim, eu só despertei a ética por essa situação política [...] esse tema da tua pesquisa eu acho que tem tudo a ver pra uma mudança de padrões de conduta, de relacionamento, de interação, de tudo, né, e eu espero que dê tudo certo no teu estudo e que ele traga questionamentos pros antiéticos principalmente, uma contribuição, se bem que a pessoa que é antiética ela não enxerga né, ela é completamente cega, ela só enxerga o que ela quer enxergar, mas de repente da uma luz, né, e as coisas assumem outro rumo, que é o que eu espero!"*



## APÊNDICE J – MATERIAL DO PRÉ-TESTE TRATADO

## a) Questionários do pré-teste: dados tabulados

<b>Profissional</b>	<b>Dados de caracterização</b>
A	Preferiu não informar a idade, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia, pela Universidade do Estado de Santa Catarina, em 2005; Mestre em Engenharia e Gestão do Conhecimento, pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 2009; Está cursando Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento, pela Universidade Federal de Santa Catarina, formação prevista para 2014. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 2006, atua na instituição há 3 anos e na biblioteca central há 3 anos. É concursada e trabalha 40hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.
B	Tem 40 anos, sexo feminino, graduada em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina, em 2005; Especialista em Gestão Educacional, pelo SENAC, em 2007; Está cursando Mestrado em Literatura na Universidade Federal de Santa Catarina, formação prevista para final de 2012. Iniciou o exercício profissional como bibliotecária em 2006, atua na instituição há 3 anos e na biblioteca central há 3 anos. É concursada e trabalha 40hs semanais. Exerce o cargo de bibliotecária e nunca exerceu atividades de participação em entidades profissionais.





b) Entrevistas do pré-teste coletadas, editadas e transcritas

É importante destacar que o conteúdo das entrevistas apresentado nessa sessão, foi minimamente editado pela autora da pesquisa, apenas com o objetivo de preservar a identidade dos participantes que contribuíram na etapa de pré-teste, além de facilitar, também, a leitura.

**Entrevista - Pré-teste A:**

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Então, acho que ética, né?... Pra... assim, numa linguagem bem comum, pra gente trazer pro dia a dia, acho que seria eu não interferir, ir até onde começa o espaço do outro né?... Tentar fazer as minhas atitudes, as minhas rotinas sempre sem infringir nenhuma lei, nenhuma regra, sem ofender ninguém, sem burlar nenhuma lei, nenhuma norma, né?... Eu acho que é tentar andar mais ou menos num padrão, né, sem se tolher, mas assim com os limites que a sociedade, as instituições, profissão e a vida pessoal impõem né?...

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** É... Então, aí eu acho que seria a mesma coisa, eu acho que a atitude que a gente tem na vida pessoal a gente tem na vida profissional né, no meu entendimento deveria, pelo menos, então eu acho que só muda o contexto né, eu não vou fazer pros outros aquilo que eu não quero que façam pra mim, então eu tenho que ter a consciência do que tá dentro das minhas atribuições, o que não tá, se eu tô fazendo alguma coisa que pode ofender alguém, ou alguma coisa, alguma instituição, ou dá uma conotação diferente do que eu tinha intenção, então eu acho que é tá atenta pra essas questões de não violar, não prejudicar, não transgredir, não ofender, né, honestidade que é uma consequência disso tudo né, se não a gente não tá sendo honesto. Acredito que é isso!

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Então, eu acho que é uma atividade de vigilância, as vezes a gente acaba sendo antiético sem querer, então eu acho que é importante, é realmente uma atividade de vigilância, é você tá atento, se avaliando. Será que tá certo, né? Será que não tá? E se fosse comigo, será que eu ia gostar? Analisando mesmo as pessoas, as vezes perguntam, as vezes a gente acaba fazendo... Até aconteceram episódios

comigo deu ter feito coisas erradas, né, na verdade erradas pra outra pessoa e que eu não tinha a menor ideia de que a outra pessoa tava se sentindo ofendida com aquilo, então eu acho que é uma atividade de vigilância. E quando a gente estreita bem os relacionamentos, não é ser evasivo, mas quando a gente estreita os relacionamentos no trabalho, tenta se tornar um pouquinho mais próximo das pessoas, a gente consegue perceber se a gente tá agradando, se a gente não tá, se a gente tá fazendo alguma coisa errada... Eu acho que a gente tem que interagir, quanto mais a gente fica recluso no nosso mundinho, menos a gente sabe o que que ta passando lá fora, o que que as pessoas tão achando, que sentimento eu tô passando pras outras pessoas né, eu acho que é um trabalho de autoconhecimento e vigilância, não só no profissional mas no pessoal também.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Então, É... Acho que pra começar, né, pra gente ter ética e a gente... Falando que atende o usuário e que trabalha essencialmente com pessoas a gente precisa ser claro, precisa saber ouvir, interpretar e ser claro, muito claro e pensar aquilo que a gente vai falar né, porque a gente que presta informação e orienta pessoas e passa nomes, né, faz indicações... E isso... Pra dá confusão e se tornar uma situação antiética é muito fácil, assim, né, então uma coisa simples as vezes... Um exemplo bobo: vem uma pessoa aqui perguntar: “Ah, sobre teses e dissertações com quem que eu falo?” É... “Quero entregar a minha tese, com quem que eu falo?”. Aí eu poderia responder, né, rapidamente: “Não, entregar tese é lá [...], é lá com o fulano”, né, mas na verdade o que que eu tenho que fazer? “Mas tu tais? Tá pronta a tua tese, tu já queres entregar?”. “Não, é que eu quero saber como que eu faço pra entregar porque o meu padrão não sei o quê...”. Ou seja, já mudou todo o contexto da pergunta, né?... A gente trabalha [...] e tem que entender e interpretar o que que o usuário tá falando, pra depois a gente conseguir dar uma resposta, porque nem sempre o que ele fala, o que ele pergunta é o que ele quer saber, né, então acho que isso passa também pela ética né, então eu tenho que ouvir o que ele tá falando, saber se eu posso ajudá-lo ou se não, porque se eu passo a diante, eu acho que as vezes eu posso causar algum problema para uma outra pessoa, pode dá um ruído aí, eu acho que isso é, as vezes, talvez, também, entrar no trabalho do outro, eu acho que isso tudo passa pela ética, pelo bom senso né, então eu acho que a gente tem que ter o bom

senso de parar, ouvir, vê se é comigo se não é, ou encaminha para outra pessoa, ou... “Fulano? Ele quer saber isso, tu podes ajudar?”. Ou eu atendo, né?... “Será que eu tô invadindo, será que era o trabalho do outro, né?”... Então eu acho que é o bom senso, assim né, o bom senso, saber ouvir, principalmente.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Então, de que maneira eu fui preparada?... A gente é preparado na escola e na família, em nossa casa com os nossos pais, com os nossos familiares como exemplo. O que eu aprendi sempre foi “não faça com o outro aquilo que não queres que te façam”, mas agora saber se eu fui preparada, preparada eu acho que quem prepara a gente é a vida mesmo né, experiência... Acho que é a gente que vai se conhecendo e vai vendo no que que a gente é falho e no que que a gente precisa aprender, porque por mais que tu saiba o que é certo, o que é ético, nem sempre a pessoa exerce né, uma coisa é tu né.. Aquela história... “Faça o que eu digo e não faça o que eu faço”. Então, eu acho que o que tem que ser é um exercício diário mesmo, a gente aprende com a vida, com as situações, com os outros e principalmente com a nossa boa vontade de se tornar uma pessoa melhor, não sei se eu fui preparada assim... Normal, sempre tive bons exemplos na minha casa né, maus exemplos também, acho que é isso.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Então, isso eu acho que falta, essa questão da ética na formação, a gente não vê, é... No trabalho isso pode trazer problemas, as vezes não só pelo que a gente não viu na graduação mas pelo que a gente não viu na instituição né, porque uma coisa é a ética profissional e outra coisa é a ética no teu ambiente de trabalho, que daí já extrapola né, eu acho que é diferente, então, as vezes, falta de normas, de padrões, de conversa... Isso tudo faz com que as vezes as pessoas sejam éticas ou até antiéticas sem saber que estão sendo, ou, o que pra algumas é antiético, pra outras, não é, né, enfim, eu acho que a gente não é muito preparado pra isso, a gente aprende mesmo é com o trabalho, com a rotina, com o dia a dia. Não é um assunto que a gente vê na graduação, muito pouco... Não lembro de ter visto isso, deve ter passado, assim, muito superficialmente.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Então... Males?... Não sei se o meu trabalho pode produzir algum mal pra população, acho que o bibliotecário tem o papel social né, com certeza, de educador, de incentivador da leitura, de esclarecedor de um norte, de um bom exemplo de profissão, de amor ao trabalho, enfim né, de uma série de coisas... É... Se pode causar algum malefício seria o mau uso da informação, eu acredito que se a pessoa possui habilidades pra encontrar, recuperar contatos e usa isso ou em benefício próprio ou em troca de dinheiro né, não que seja errado né... Porque a gente faz um trabalho e é remunerado por isso, mas, assim, no caso de informações que não sejam públicas, ou, sigilosas, sei lá, acho que talvez nesse sentido poderia ser, trazer algum mal... Mas não me ocorre mais alguma coisa.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Então, eu acho que ética é ética, né? Eu acho que eu não conheço a teoria sobre o assunto né e tal, mas quando a gente fala de... Eu acho que... Não sei, talvez depois possa me explicar... Mas se a pessoa pode ser ética na sociedade e não ética no trabalho, não sei... Me parece uma coisa meio dicotômica, pra mim a ética é ética, é claro que daí vai ter os contextos e tal, por isso tem ética profissional, mas acho que as duas coisas estão bem relacionadas, então tendem a andarem juntas né, não sei...

### **Entrevista - Pré-teste B:**

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética.

**Profissional entrevistado:** Então, o que eu entendo por ética... Que ética é um valor, um valor de construção humana, que é muito importante na sociedade. É valorizada a questão da ética e é imprescindível que as relações sociais existam, é isso que eu entendo por ética.

**Pesquisadora:** Explique o que você entende por ética profissional.

**Profissional entrevistado:** A ética profissional, na minha opinião ela não difere tanto da ética pessoal, como na primeira questão você colocou. É o mesmo tratamento, é um valor, mas aí o foco é mais a questão profissional... As suas relações de trabalho, é como você lida com algumas questões profissionais, por exemplo, deixa eu pensar

aqui... O respeito com os seus colegas, a opinião dos seus colegas, o modo como cada um age, então você tem que tentar trabalhar essas questões dentro duma ética pra não gerar conflitos né, então eu acho que a ética é assim, ela é primordial na relação humana porque você tem que... É por meio da ética que você é... Como eu posso dizer isso?... Assim, que você mantém um bom relacionamento com as pessoas, que você consegue conviver profissionalmente com os pares, é com respeito e ética. Eu acho que ética profissional é isso.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.

**Profissional entrevistado:** Olha... Pessoal e profissional tanto faz né?... É com pessoas né?... No dia a dia... Como que eu posso dizer que eu aplico a ética?... Eu busco aplicar a ética o tempo todo, é... De diversas formas, como eu já falei anteriormente, respeitando a opinião do colega, é a gente trabalhar também um pouco com as dificuldades alheias, então por meio disso a gente tratar com respeito e evitar situações de conflito como fofoca, como por exemplo, falar mal do trabalho de um colega, fazer críticas ofensivas, sabe, nesse sentido. Eu acho que o respeito e a ética caminham muito junto, sabe, tão entrelaçados e a partir disso você ter uma certa sabedoria, saber lidar, ter maturidade também, posso dizer que uma certa maturidade, saber lidar com essas questões. Daí você traz isso pro seu dia a dia, então, o tempo todo a partir do respeito com as pessoas alheias.

**Pesquisadora:** Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.

**Profissional entrevistado:** Então, assim ó, por exemplo, aqui, como eu trabalho aqui no nesse setor e aqui são duas frentes de trabalho, uma que a gente fala que é relacionada diretamente ao público né, então a gente tá atendendo o usuário, fazendo a pesquisa dele, [...]. E o outro, a gente trabalha internamente aqui, [...], então, nesse [...], por exemplo, a gente relaciona muito com os editores, bolsistas e os usuários [...] em geral, então, por exemplo, o que que eu observo?... Muitas vezes as pessoas têm uma certa dificuldade né, em, por exemplo, vamos pensar em coisas práticas... Dificuldade no uso da tecnologia... Então eu tento relativizar o tempo todo, colocar na condição da outra pessoa, levar em consideração várias questões pra poder tá auxiliando do melhor modo possível, então esse é um modo assim, é, eu acredito que isso é uma forma ética que eu trabalho... De fazer o melhor possível, de auxiliar essas pessoas no que é

necessário, como eu te falei... Sempre relativizando e tentando me colocar na outra posição. Da mesma forma com o usuário... Aquele usuário que chega aqui na biblioteca pela primeira vez, que não conhece os procedimentos, aí a gente mantém a postura ética que a gente vai mostrar, muitas vezes acontece, situações, por exemplo, é... Porque são setores separados aqui, aqui na parte superior, e... Então, por exemplo, as vezes acontece alguma situação que a pessoa manda falar comigo mas não era comigo... Então, assim, de forma ética eu atendo aquela pessoa e encaminho ela para a pessoa correta, porque a gente observa que as vezes algum profissional chega e diz “Ah, mas não é comigo”, ou então, “Por que que mandou falar comigo se não sou eu?”. Entendeu, então, assim, eu poderia tá falando mal de alguém... No sentido assim... É... De algum profissional... Colega de trabalho faz algum comentário “Ai, qualquer problema ele encaminha pra mim...”. Sabe, por exemplo, então, esse tipo de coisa eu evito muito, não faço, não faço mesmo porque eu acho assim, que, é... A gente tem que, da mesma forma, a pergunta que você falou é interessante porque assim ó... É... Não existe muito essa separação da ética com o usuário e com o colega de trabalho porque uma coisa tá relacionada com a outra, a gente tá aqui no ambiente de trabalho, o nosso trabalho é com o usuário, então, não tem como fugir de um, de um assunto, sabe, segregar isso, é claro que de certa forma isso tá relacionado né, eu tô, tô me atrapalhando, é porque tudo que a gente tá fazendo aqui é levando em conta o usuário final, então tem que permear as situações, é nesse sentido que eu entendo.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.

**Profissional entrevistado:** Olha... É... A questão familiar é muito importante né, porque, assim, é... Independente de classe social e isso tudo né, não tem importância nesse sentido né, sempre na minha família a minha mãe, meu pai, sempre foram muito éticos, assim, muito responsáveis, e... E acho que a gente aprende observando, muito observando. É claro que com o tempo você consegue discernir melhor as questões né, e... Mas assim, eu tive muita influência mais da minha mãe do que do meu pai, assim, geralmente pai trabalha fora, aquela coisa né, tive muito na escola, que eu estudei em colégio de educação católica né, a minha vida toda, educação católica e também, é... Eu acho que é a família e a educação católica que eu tive.

**Pesquisadora:** Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.

**Profissional entrevistado:** Olha... Na universidade... É... Existe o código de ética né, e... assim ó... Eu, eu particularmente, no tempo que eu estive na universidade eu não li o código de ética, que a ética... As coisas iam acontecendo, a gente ia observando os professores, a conduta nos estágios e tudo mais né, como que as pessoas se comportavam, mas quando eu fui fazer concurso eu li o código de ética da profissão, eu achei muito interessante e eu acho até que... Talvez até eu possa tá falando... Posso tá equivocada, pode ser que no começo da universidade alguém falou e passou por ele e eu não me recordo, mas assim... Eu lembro que me chamou muito atenção na época que eu tava estudando pra concurso... Que cai em concurso e eu acho que isso é muito importante, a gente tem que estudar o código de ética da nossa profissão.

**Pesquisadora:** Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.

**Profissional entrevistado:** Nossa, aí é muita coisa... Porque assim ó... Na verdade... O que que a gente trabalha?... Com a informação né, então, assim... Como eu te falei, é... Vamos pensar no meu trabalho em relação ao usuário... A gente apresenta pro usuário todos os recursos informacionais da biblioteca... Então, aquela pessoa que chega aqui pela primeira vez e a gente vai apresentar a biblioteca e vai mostrar como, é... O caminho das pedras, como que ele vai encontrar as informações no decorrer do curso que ele vai fazer, ou, talvez, aquele mais experiente que necessita de alguma ajuda em algum momento, que não sabe consultar uma base de dados ou tem alguma dificuldade de entender alguns códigos, porque tem isso também na nossa profissão, muitas vezes tá ali no catálogo, tá em forma de código... Pra nós é muito fácil, mas uma pessoa que não conhece, né?... Fazer uma busca na estante... Entender a própria CDU ali, como o número de chamada... Essas coisas, né, então, eu acho assim, é... É muito relevante nesse sentido né, como pesquisa mesmo, eu acho até que... É... Como eu posso te dizer isso, é... A gente dá os caminhos né, a gente tá aqui pra dar esse apoio, esse caminho, não é mais aquela questão de guardar o material, não é isso e sim, hoje em dia a gente mostra como acessar, como ter acesso à informação relevante, que é outra questão também, porque informação tem demais... Como que ele vai saber separar... Então, nesse sentido a nossa profissão, ela é muito importante pra sociedade.

**Pesquisadora:** Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?

**Profissional entrevistado:** Olha... Eu acho que... Como eu já coloquei... Não seria acrescentar, mas eu acho que é muito importante a questão da ética, acho que isso tem que ser, tem que ser reforçado no curso, porque a gente não se torna bons profissionais só apenas com boas notas e no final um certificado, né, a gente tá formando pessoas, então, assim... Tudo envolve e não adianta você ser a melhor catalogadora, indexadora, não! Mas você vai ter que saber, também, trabalhar a questão da ética, porque se não você não vai saber se relacionar com as pessoas e aí possivelmente você vai ficar fora do mercado de trabalho. Então, nesse sentido, eu acho que a ética é fundamental! Muito interessante sua pesquisa, acho que é... É o professor Chiquinho né?... Eu imaginava... Porque ele trabalha essa questão... Apesar que eu não estudei aqui... eu estudei na UDESC, mas eu sempre vejo que ele trabalha essas questões.



c) Diários de campo do pré-teste

### **Diário de campo – Pré-teste A**

(Data: 19/01/2012)

O profissional atendeu a entrevista em sua mesa exposta em um dos setores da biblioteca, sem demais pessoas por perto. O ambiente estava vazio, período de férias. Demonstrou estar descontraído, comentou que já havia esquecido da entrevista e mostrou-se surpreso, mas foi gentil e colaborou prontamente. Logo foi estabelecida uma conversa sobre seus dados de caracterização levantados anteriormente, via e-mail. Assim que o ambiente ficou descontraído em ambos os lados, lhe foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido e explicado os termos da pesquisa e dos procedimentos de pergunta e resposta, de forma que o profissional entrevistado se sentisse livre para falar o quanto desejasse.

Uma vez findada a entrevista, o profissional recebeu o roteiro de entrevista com algumas anotações feitas no decorrer da mesma, quanto algumas dificuldades de entendimento das questões, quando feitas pela pesquisadora. Desta forma lhe foram solicitadas opiniões para que as questões em que ocorreram dificuldades de entendimento, pudessem ser melhor elaboradas tornando-se mais claras e objetivas. Tais sugestões foram anotadas para análise e possível reformulação. Tratam-se das questões três e sete. Na questão três foi sugerido a remoção da palavra “conceitos”. Na questão sete foi proposta a modificação para “Diga qual o impacto social do seu trabalho” deixando fora “[...] isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população”. Isso porque o profissional entrevistado sentiu dificuldade em falar de conceitos ou de males sociais decorrentes de uma postura profissional inadequada.

Após a aplicação do pré-teste e sua análise, bem como as orientações recebidas, foi decidido a permanência das questões tais como foram elaboradas e aprovadas na apresentação do projeto, considerando-se que a palavra “conceitos” não é apenas uma palavra, sendo mais a expressão de que a própria ética é uma concepção social e humana composta de um vasto conjunto de outras concepções. Desta forma a palavra “conceitos” serve para representar isso. Se o informante se atrapalha com essa palavra isso pode ser apenas um indicador importante de sua pouca base teórica e serve de auxílio para a análise do discurso. Quanto ao questionamento referente a questão sete, na sequência da expressão “isto é” são expostos os dois polos possíveis de reflexão buscada; ao mesmo tempo tornando claro o que a pesquisadora

deseja colocar para a análise do informante. A pergunta não afirma que existe algo mal ou bom, não induz o entrevistado, pois a indução está relacionada a um direcionamento unilateral, isto é, se a pesquisadora apontasse apenas para os benefícios ou apenas para os males, o que não ocorre nessa questão.

### **Diário de campo – Pré-teste B**

(Data: 24/01/2012)

O profissional bibliotecário atendeu gentilmente a entrevista em uma sala onde trabalhavam mais alguns profissionais. Por se tratar do período de recesso escolar o ambiente estava calmo, apenas com algumas conversas entre colegas de trabalho. Desta forma logo foi estabelecido um diálogo descontraído sobre o retorno das férias e sobre os dados de caracterização da entrevista, tais como formação, pesquisa, experiências acadêmicas etc. recolhidos via e-mail dias antes da realização da entrevista. De forma que se deu certa aproximação de realidades, gerando, portanto, um clima tranquilo e de cooperação entre iguais: dois profissionais bibliotecários cursando pós graduação em etapa de pesquisa. Logo foi entregue o termo de consentimento livre esclarecido para o profissional entrevistado e lhe foi explicado o porquê, bem como os agradecimentos por sua colaboração na realização do pré-teste. Em seguida deu-se andamento a entrevista, o gravador foi acionado e posicionado bem próximo ao profissional entrevistado que apresentava a voz em tom baixo. Antes de começar a gravação a foi informado que não teria intervenções da entrevistadora e foram dadas as orientações sobre o desenvolvimento da entrevista de forma que o profissional pudesse falar com tranquilidade e liberdade para fazer pausas e pensar, refletir, continuar sua fala, dar exemplificações etc., antes de sinalizar o término de cada fala. Em seguida, após a entrevista, em uma conversa livre e despreocupada, o profissional bibliotecário ainda falou sobre suas experiências profissionais anteriores e suas relações éticas em outros ambientes de trabalho, destacando as diferenças e particularidades de cada ambiente.

O entrevistado não teve dificuldade de entendimento em nenhuma das questões, mas lhe foi entregue o roteiro de entrevista e solicitado alguma sugestão que prontamente foi apresentada pelo mesmo e anotada pela pesquisadora para posterior análise. Neste caso o profissional entrevistado questionou os termos “ética pessoal” e “ética profissional” que lhe foram esclarecidos, uma vez que a entrevista estava findada. Compreendido o uso dos termos necessários em função

da fundamentação teórica adota para a pesquisa, teoria das representações sociais em uma abordagem também profissional, surgiu uma segunda sugestão, desta vez para a questão sete, já que o sujeito entrevistado compreendeu que sua profissão não gera males para a sociedade. Desta forma lhe foi argumentado sobre o uso do termo no sentido de que a função social do bibliotecário é tão significativa na sociedade da informação que o simples fato de um profissional não apresentar uma boa conduta já afeta negativamente todo o contexto, mesmo que seja um usuário ignorado, o descaso com a classe e com a identidade profissional, o não engajamento na categoria, etc. Com essa conversa o profissional entrevistado concordou com o uso do termo.



d) Aplicação do Instrumento de Análise dos Discursos I - pré-teste

<b>Questão 1 - Explique o que você entende por ética.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A	“[...] <u>ir até onde começa o espaço do outro.</u> ” “[...] <u>sem infringir nenhuma lei, nenhuma regra, sem ofender ninguém, sem burlar nenhuma lei, nenhuma norma</u> [...]” “[...] <u>sem ofender ninguém</u> [...]”	Respeitar o espaço do outro; Respeitar normas e leis; Ser cordial.
Pré-teste B	“[...] <u>ética é um valor né, um valor de construção humana</u> [...]” “[...] <u>é imprescindível que as relações sociais existam</u> [...]”	Valores humanos; Relações sociais.
<b>Questão 2 - Explique o que você entende por ética profissional.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A	“[...] <u>a atitude que a gente tem na vida pessoal a gente tem na vida profissional</u> [...]” “[...] <u>não vou fazer pros outros aquilo que eu não quero que façam pra mim</u> [...]” “[...] <u>ter a consciência do que tá dentro das minhas atribuições</u> [...]” “[...] <u>não violar, não prejudicar, não transgredir, não ofender</u> [...]” “[...] <u>honestidade</u> [...]”	Postura na vida pessoal igual postura na vida profissional; Senso de justiça; Agir conscientemente; Agir com benevolência e honestidade.
Pré-teste B	“[...] <u>A ética profissional, na minha opinião, ela não difere tanto da ética</u> [...]” “[...] <u>é um valor, mas aí o</u>	Postura ética pessoal igual profissional; Valores humanos; Respeito;

	<i>foco é mais a questão profissional [...]” “[...] respeito com os seus colegas [...]” “[...] mantem um bom relacionamento com as pessoas, que você consegue conviver profissionalmente com os pares [...]”</i>	Convivência.
<b>Questão 3 - Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A	<i>“[...] é uma <u>atividade de vigilância</u> né, as vezes a gente acaba sendo <u>antiético sem querer</u> [...]” “[...] E quando a gente <u>estrita bem os relacionamentos</u> né, não é ser evasivo né, mas quando a gente estreta os relacionamentos no trabalho, tenta se tornar um pouquinho mais próximo das pessoas a gente consegue perceber né, se a gente tá agradando, se a gente não tá, se a gente tá fazendo alguma coisa errada, eu acho que a gente tem que interagir né, quanto mais a gente fica recluso né, no nosso mundinho, menos a gente sabe o que que ta passando lá fora [...]” “[...] <u>autoconhecimento</u> [...]”</i>	Vigilância ética; Autoconhecimento.
Pré-teste B	<i>“[...] <u>pessoal e profissional tanto faz né?</u>... É com pessoas né? [...]” “[...] <u>respeitando</u> a opinião do colega, é... a gente trabalhar também um</i>	Respeito; Compaixão e preocupação com o outro; Senso crítico para evitar conflitos; Experiência, maturidade.

	<i>pouco com as <u>dificuldades alheias</u> [...]” “[...] <u>evitar situações de conflito</u> como <u>fofoca</u> [...]” “[...] <u>ter uma certa sabedoria, saber lidar, <u>ter maturidade</u></u> [...]”</i>	
<b>Questão 4 - Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A	<i>“[...] <u>precisa saber ouvir né, interpretar e <u>ser claro, muito claro e pensar aquilo que a gente vai falar né, porque a gente que presta informação e orienta pessoas e passa nomes, né, faz indicações... e isso... pra dá confusão e se tornar uma situação antiética é muito fácil</u></u> [...]” “[...] <u>se eu passo a diante, eu acho que as vezes eu posso causar algum problema para uma outra pessoa, pode dá um ruído aí, eu acho que isso é... as vezes, talvez, também, <u>entrar no trabalho do outro, eu acho que isso tudo passa pela ética, pelo bom senso né.</u></u> [...]”</i>	<p>Ser prestativo e atencioso;  Estar atento para não ser antiético sem querer;  Ter bom senso, não invadir o espaço do outro, do colega de trabalho.</p>
Pré-teste B	<i>“[...] <u>Muitas vezes as pessoas têm uma certa dificuldade</u> [...] <u>no uso da tecnologia</u> [...]” “[...] <u>eu tento relativizar o tempo todo, <u>colocar na condição da outra pessoa, levar em consideração</u> várias questões pra poder tá auxiliando do melhor modo possível</u> [...]” “[...] <u>fazer o melhor possível, de auxiliar</u></i>	<p>Viabilizar o acesso à informação;  Compaixão, Preocupação com o outro, se colocar no lugar do outro;  Evitar fofoca e intrigas com os colegas de trabalho;</p>

	<p><i>essas pessoas no que é necessário, como eu te falei, sempre relativizando e <u>tentando me colocar na outra posição</u> [...]” “[...] colega de trabalho faz algum comentário ‘Ai, qualquer problema ele encaminha pra mim...’. Sabe, por exemplo, então, <u>esse tipo de coisa eu evito muito, não faço, não faço mesmo</u> [...]” “[...] <u>tudo que a gente tá fazendo aqui é levando em conta o usuário final</u>, então tem que permear as situações [...]”</i></p>	
<p><b>Questão 5 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.</b></p>		
Profissionais entrevistados	Expressões-chave	Ideias centrais
Pré-teste A	<p><i>“[...] a gente é preparado na escola né e na família né [...]” “[...] O que eu aprendi né, sempre foi <u>não faça com o outro aquilo que não queres que te façam</u> [...]” “[...] mas agora saber se eu fui preparada, preparada eu <u>acho que quem prepara a gente é a vida mesmo</u> né, experiência... acho que é a gente que vai se conhecendo e <u>vai vindo né no que que a gente é falho e no que que a gente precisa aprender, porque por mais que tu saiba o que é certo, o que é ético, nem sempre a pessoa exerce né, uma coisa é tu né.. aquela história... faça o que eu digo e não faça o que eu</u></i></p>	<p>Escola; Família; Respeito ao outro; Autonomia; Experiência de vida; Autocrítica; Vontade de auto-aperfeiçoamento moral.</p>



	<i>faço [...]” “[...] a gente aprende com a vida, com as situações e com os outros né, e principalmente com a nossa <u>boa vontade de se tornar uma pessoa melhor [...]</u>”</i>	
Pré-teste B	<i>“[...] <u>a questão familiar é muito importante né [...]</u>” “[...] <u>a gente aprende observando [...]</u>” “[...] <u>com o tempo você consegue discernir melhor as questões [...]</u>” “[...] <u>tive muito na escola, que eu estudei em colégio de [...]</u> <u>educação católica [...]</u>”</i>	Família; Observação do outro; Experiência de vida; Educação católica.
<b>Questão 6 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A	<i>“[...] <u>isso eu acho que falta, essa questão da ética na formação, a gente não vê né, é... no trabalho isso pode trazer problemas, as vezes <u>não só pelo que a gente não viu na graduação mas pelo que a gente não viu na instituição né, porque <u>uma coisa é a ética profissional e outra coisa é a ética no teu ambiente de trabalho né, que daí já extrapola né, eu acho que é diferente [...]</u>” “[...] <u>falta de normas, de padrões, de conversa.. isso tudo faz com que as vezes as pessoas sejam éticas ou até antiéticas sem saber que estão sendo [...]</u>” “[...] a gente não é muito preparado pra isso, <u>a gente</u></u></u></i>	Falta o estudo da ética na formação profissional; Falta o exemplo de conduta ética no ambiente de trabalho; Distinção entre ética profissional em ambientes distintos; Falta de normas.

	<u>aprende mesmo é com o trabalho né, com a rotina, com o dia a dia [...]</u>	
Pré-teste B	<u>“[...] existe o código de ética né, e... assim ó..., eu, eu particularmente, no tempo que eu estive na universidade eu não li o código de ética [...]” “[...] mas quando eu fui fazer concurso eu li o código de ética da profissão, eu achei muito interessante e eu acho até que... talvez até eu possa tá falando... posso tá equivocada, pode ser que no começo da universidade alguém falou e passou por ele e eu não me recordo, mas assim... eu lembro que me chamou muito atenção na época que eu tava estudando pra concurso... que <u>caí em concurso e eu acho que isso é muito importante [...]</u>”</u>	A leitura do Código de Ética do Bibliotecário; A ética bibliotecária como tema que cai em concurso público.
<b>Questão 7 - Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A	<u>“[...] Então... males? <u>não sei se o meu trabalho pode produzir algum mal pra população [...]</u>” “[...] acho que <u>o bibliotecário tem o papel social né, com certeza, de educador, de incentivador da leitura [...]</u>” “[...] se pode causar algum <u>malefício seria o mau uso, né, da informação [...]</u>”, “[...] no caso de <u>informações que não sejam públicas, ou, sigilosas, sei</u></u>	Benefício de incentivador da leitura; Malefício de facilitar o mau uso da informação; O mau uso de informações sigilosas.

	<i>lá, acho que talvez nesse sentido poderia ser, trazer algum mal [...]</i>	
Pré-teste B	<i>“[...] <u>Nossa, aí é muita coisa...</u> [...]” “[...] a gente apresenta pro usuário todos os recursos informacionais da biblioteca... então, aquela pessoa que chega aqui pela primeira vez e a gente vai apresentar a biblioteca e vai mostrar como, é... o caminho das pedras, como que ele vai encontrar as informações do decorrer do curso que ele vai fazer [...]” “[...] <u>a gente mostra como acessar, como ter acesso a informação relevante, que é outra questão também, porque informação tem demais... como que ele vai saber separar... então, nesse sentido <u>a nossa profissão, ela é muito importante pra sociedade</u> [...]</u>”</i>	Benefício de mediar a informação; Benefício de indicar as fontes informacionais mais significativas.
<b>Questão 8 - Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?</b>		
<b>Profissionais entrevistados</b>	<b>Expressões-chave</b>	<b>Ideias centrais</b>
Pré-teste A	<i>“[...] se a pessoa pode ser ética na sociedade e não ética no trabalho, não sei... me parece uma coisa meio dicotômica, <u>pra mim a ética é ética né, é claro que daí vai ter os contextos e tal... por isso tem ética profissional, mas... acho que as duas coisas estão bem relacionadas [...]</u>”</i>	Dificuldade em distinguir ética de ética profissional.

<p>Pré-teste B</p>	<p><i>“[...] <u>é muito importante a questão da ética, acho que isso tem que ser, tem que ser... é... reforçado no curso [...]</u>” “[...] não adianta você ser a melhor catalogadora, indexadora, não! Mas <u>youê vai ter que saber também trabalhar a questão da ética porque se não você não vai saber se relacionar com as pessoas e aí possivelmente você vai ficar fora do mercado de trabalho [...]</u>”</i></p>	<p>A ética é tema que precisa ser reforçado no curso; Aética e o mercado de trabalho.</p>
--------------------	--	---

- e) Aplicação do Instrumento de Análise dos Discursos II - pré-teste

<b>Síntese do discurso coletivo dos entrevistados no pré-teste</b>
<b>Questão 1 - Explique o que você entende por ética.</b>
<i>“[...] sem infringir nenhuma lei, [...] sem burlar nenhuma lei, nenhuma norma [...] um valor de construção humana [...] relações sociais [...]”</i>
<b>Questão 2 - Explique o que você entende por ética profissional.</b>
<i>“[...] a atitude que a gente tem na vida pessoal a gente tem na vida profissional [...] [...] não vou fazer pros outros aquilo que eu não quero que façam pra mim [...] [...] ter a consciência do que tá dentro das minhas atribuições [...] [...] honestidade [...] [...] A ética profissional, [...] não difere tanto da ética [...] [...] é um valor, [...] respeito com os seus colegas [...] conviver profissionalmente [...]”</i>
<b>Questão 3 - Comente como aplica no dia a dia os conceitos da ética pessoal nas suas relações com as outras pessoas</b>
<i>“[...] é uma atividade de vigilância [...] as vezes a gente acaba sendo antiético sem querer [...] [...] E quando a gente estreita bem os relacionamentos [...] [...] autoconhecimento [...] [...] pessoal e profissional tanto faz [...] [...] respeitando a opinião do colega, [...] as dificuldades alheias [...] [...] evitar situações de conflito [...] [...] ter maturidade [...]”</i>
<b>Questão 4 - Comente como aplica no dia a dia, no exercício da atividade de bibliotecário da biblioteca universitária, os conceitos da ética profissional nas suas relações com os usuários e com seus colegas.</b>
<i>“[...] ser claro, muito claro e pensar aquilo que a gente vai falar [...] pra dá confusão e se tornar uma situação antiética é muito fácil [...] [...] talvez, também, entrar no trabalho do outro, eu acho que isso tudo passa pela ética, pelo bom senso [...] [...] dificuldade [...] no uso da tecnologia [...] [...] eu tento relativizar o tempo todo, colocar na condição da outra pessoa, [...] [...] tudo que a gente tá fazendo aqui é levando em conta o usuário final, então tem que permear as situações [...]”</i>
<b>Questão 5 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente na sociedade.</b>
<i>“[...] a gente é preparado na escola [...] e na família [...] [...] não faça com o outro aquilo que não queres que te façam [...] [...] eu acho que quem prepara a gente é a vida mesmo [...] vai vendo né no que que a gente é falho [...] boa vontade de se tornar uma pessoa melhor [...] [...] a questão familiar é muito importante [...] a gente aprende observando [...] educação católica [...]”</i>
<b>Questão 6 - Diga de que maneira você foi preparado para agir eticamente no exercício da atividade de bibliotecário.</b>
<i>“[...] falta, essa questão da ética na formação, [...] não só pelo que a gente não viu na graduação mas pelo que a gente não viu na instituição [...] uma coisa é a ética profissional e outra coisa é a ética no teu ambiente de trabalho [...] [...] falta de normas, de padrões, [...] [...] a gente aprende mesmo é com o trabalho</i>

<i>né, com a rotina, com o dia a dia [...]”</i>
<b>Questão 7 - Diga qual o impacto social do seu trabalho, isto é, quais os benefícios e os males que pode produzir para a população.</b>
<i>“[...] não sei se o meu trabalho pode produzir algum mal [...] [...] o bibliotecário tem o papel social [...] de educador, [...] incentivador da leitura [...] [...] malefício seria o mau uso, [...] da informação [...] [...] informações que não sejam públicas, ou, sigilosas, [...] [...] a gente mostra como acessar, como ter acesso a informação relevante, [...] a nossa profissão, ela é muito importante pra sociedade [...]”</i>
<b>Questão 8 - Tem mais alguma consideração que você gostaria de fazer sobre o assunto?</b>
<i>“[...] é muito importante a questão da ética, [...] isso tem que ser, [...] reforçado no curso [...] você vai ter que saber também trabalhar a questão da ética [...] saber se relacionar com as pessoas [...] mercado de trabalho [...]”</i>

## f) Discurso final do sujeito coletivo - pré-teste

*“Agir sem infringir nenhuma lei, sem burlar nenhuma norma. Ética é um valor de construção humana, de relações sociais. É uma atividade de vigilância, as vezes a gente acaba sendo antiético sem querer. É quando a gente estreita bem os relacionamento, tem autoconhecimento. Ética pessoal e profissional tanto faz. Respeitando a opinião do colega, as dificuldades alheias, evitar situações de conflito e ter maturidade. A gente é preparado na escola e na família. Não faça com o outro aquilo que não queres que te façam, eu acho que quem prepara a gente é a vida mesmo, a gente vai vendo em o que é falho. é importante ter boa vontade de se tornar uma pessoa melhor. A questão familiar é muito importante, a educação católica, a gente aprende observando. A atitude que a gente tem na vida pessoal a gente tem na vida profissional, não vou fazer pros outros aquilo que eu não quero que façam pra mim. Ter a consciência do que tá dentro das minhas atribuições com honestidade. A ética profissional não difere tanto da ética, é um valor, respeito com os seus colegas, saber conviver profissionalmente. Ser claro, muito claro e pensar aquilo que a gente vai falar, pra dar confusão e se tornar uma situação antiética é muito fácil. Talvez, também, entrar no trabalho do outro, eu acho que isso tudo passa pela ética, pelo bom senso. Também tem a dificuldade no uso da tecnologia que eu tento relativizar o tempo todo, me colocar na condição da outra pessoa. Tudo que a gente tá fazendo aqui é levando em conta o usuário final, então tem que permear as situações. Falta, essa questão da ética na formação, não só pelo que a gente não viu na graduação mas pelo que a gente não viu na instituição. Uma coisa é a ética profissional e outra coisa é a ética no teu ambiente de trabalho. Falta de normas, de padrões, a gente aprende mesmo é com o trabalho, com a rotina, com o dia a dia. Não sei se o meu trabalho pode produzir algum mal, o bibliotecário tem o papel social de educador, de incentivador da leitura. Malefício seria o mau uso da informação, informações que não sejam públicas, ou, sigilosas. A gente mostra como acessar, como ter acesso a informação relevante. A nossa profissão é muito importante pra sociedade. É muito importante a questão da ética, isso tem que ser reforçado no curso, você vai ter que saber também trabalhar a questão da ética, saber se relacionar com as pessoas para se engajar no mercado de trabalho.”*





## **ANEXOS**



ANEXO A – CARTA DE APRESENTAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE  
DADOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE PESQUISA DE  
MESTRADO

Prezada Sra. diretora da biblioteca central da UFSC e/ou Sra. coordenadora da biblioteca da UDESC

Katiusa Stumpf, mestranda do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina, vinculada ao programa através da matrícula 201001810, sob minha orientação de pesquisa, dirige-se a essa instituição E SOLICITA A CONCORDÂNCIA DE V. SENHORIA para OBTER DADOS NECESSÁRIOS AO DESENVOLVIMENTO DE pesquisa de Mestrado junto aos bibliotecários que compõem o seu quadro profissional, sobre a temática proposta em seu projeto de pesquisa “ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE BIBLIOTECÁRIOS”.

Para A IDENTIFICAÇÃO E SELEÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS QUE ATENDEM AOS CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO NESTA pesquisa, SOLICITA-SE, INICIALMENTE, as seguintes informações:

1. Listagem com o tempo de atuação de cada bibliotecário na instituição.
2. Listagem com o tempo de atuação de cada bibliotecário na biblioteca central.

PARA SEU CONHECIMENTO SOBRE OS OBJETIVOS DA PESQUISA A MESTRADA APRESENTAR-LHE-Á O RESPECTIVO PROJETO, JÁ APROVADO PELA COMISSÃO DE QUALIFICAÇÃO CONSTITUÍDA PELO PROGRAMA.

Atenciosamente,

---

Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza

Florianópolis, SC.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011.



## ANEXO B – TERMOS DE ACEITE DAS INSTITUIÇÕES

## TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO


## DECLARAÇÃO

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

Biblioteca Universitária da UDESC

\_\_\_\_\_, tomei conhecimento do projeto de pesquisa: **ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE BIBLIOTECÁRIOS**, 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: 02/02/2012.

  
\_\_\_\_\_  
ASSINATURA

CARIMBO DO RESPONSÁVEL

**LÚCIA MARENGO**  
Coordenadora Biblioteca Universitária  
Matrícula: 208816 CRB 482/14\*

## TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO

## DECLARAÇÃO

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

Narcisa de Fátima Amboni

\_\_\_\_\_, tomei conhecimento do projeto de pesquisa: **ÉTICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REPRESENTAÇÕES EXPRESSAS NO DISCURSO DE BIBLIOTECÁRIOS**, 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: 02/02/2012.



ASSINATURA

CARIMBO DO RESPONSÁVEL

Narcisa de Fátima Amboni, Dra.  
CRB 14/12  
Diretora da BU/UFSC