

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO

DANIELLA CAMARA PIZARRO

**ÉTICA PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO ATUANTE
NO SEGMENTO EMPRESARIAL EM SANTA CATARINA**

FLORIANÓPOLIS – SC
2010

DANIELLA CAMARA PIZARRO

**ÉTICA PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO ATUANTE
NO SEGMENTO EMPRESARIAL EM SANTA CATARINA**

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

FLORIANÓPOLIS – SC
2010

Ficha Catalográfica elaborada por:
Daniella Camara Pizarro – CRB/14-1029

P695e Pizarro, Daniella Camara
Ética profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial em Santa Catarina / Daniella Camara Pizarro. -- Florianópolis, 2010
213 f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2010
Orientador: Francisco das Chagas de Souza

1. Ética bibliotecária. 2. Profissionais da informação – Ética. 3. Unidade de Informação Empresarial – Ética. I. Título

CDU – 023.4

Revisão Ortográfica: Leonardo da Silva

DANIELLA CAMARA PIZARRO

**ÉTICA PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO ATUANTE NO
SEGMENTO EMPRESARIAL EM SANTA CATARINA**

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

APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA EM
FLORIANÓPOLIS, 20 DE AGOSTO DE 2010

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

Prof. Dr. José Augusto Chaves Guimarães – UNESP - Marília

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

Profa. Dra. Delsi Fries Davok – DBI / UDESC

Dedico esta dissertação a todos que têm a consciência que exercer uma profissão, não é somente uma busca por realização material; mas principalmente, um meio de evolução pessoal e espiritual. É chegar a si mesmo, através da responsabilidade social e da busca pela igualdade e cidadania.

Agradecimentos

Cada passo do desenvolvimento deste trabalho propiciou uma transformação interior. Não é possível, desenvolver conhecimento intelectual sem junto ampliar a visão de mundo. Ciência e Vida caminham juntas. O fruto desse desenvolvimento intelectual, esta dissertação, é mais que um documento. É uma r-e-descoberta pessoal, um r-e-encanto pela profissão, uma r-e-aproximação com o outro. É a certeza que a vida consiste em uma eterna r-e-construção. É também, a certeza de que não realizamos nada sozinhos. Cai por terra, qualquer pretensão de independência e revela-se a interdependência, elemento essencial, ao processo civilizador (dos homens e da nossa própria alma!). Longas foram as conversas, as risadas e as trocas de experiências em cada happy hour da turma do mestrado. Grande foi o amor da minha família e dos meus amigos, o meu bem maior! Espontânea foi a compreensão, por parte deles, das muitas vezes que me ausentei, durante esses dois anos. Inspirador foi olhar o céu da Lagoa. Reconfortante foi tomar uma xícara de chá, antes de dormir, com a cabeça cheia de dúvidas e ideias, o que certamente vou sentir saudades! E na “fé que me faz otimista demais” continuo acreditando que “viver é melhor que sonhar”. Por isso, tenho muito a agradecer!

Em especial, o meu muito obrigada,

ao meu companheiro de vida, meu amor, Daniel Mena Barreto;

aos meus pais e irmãos, por tudo que sou até hoje;

aos amigos, verdadeiros irmãos de alma: Ana Paula Greca, Arthur Leithis Jr., Erika Kitajima, Leonardo da Silva, Liane Negrini, Lidiane Carvalho, Mariana Vilella, Marina e Pedro Tété, Patrícia Mendes Pedrosa, Roseli Teixeira, Simone Stadzisz, Telma Zanlucas e Viviane Lopes;

ao meu orientador, minha profunda admiração e respeito pelo mestre e pessoa;

a profa. Delsi Fries Davok, pelo exemplo profissional, apoio e contribuição na minha trajetória acadêmica;

aos professores Gregório Varvakis Rados, Miriam Vieira da Cunha e José Augusto Chaves Guimarães pelas contribuições na dissertação;

aos demais professores, servidores e colegas do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina;

as bibliotecárias, que tão generosamente, aceitaram participar da pesquisa e que a tornaram possível.

A indiferença se constitui o procedimento mais inadequado ao sucesso pessoal e coletivo de um grupo social, de uma categoria profissional e de uma sociedade de um modo geral. 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. Não há felicidade possível sem a presença do outro. Quando sofremos a ilusão da independência, da prepotência e do individualismo, as forças das relações sociais se impõem com energia demonstrando nossas fragilidades, dependências e necessidades de ponderar o coletivo, como também de compreender que a própria vida singular é gerada no coletivo, e que, portanto, somos ao mesmo tempo singular e plural, temos nossa individualidade pessoal e profissional, mas estas estão edificadas no coletivo. Ao coletivo devemos respeito e apreço porque dele nascem os planos, nele os concretizamos e somente com ele poderemos alcançar a felicidade.

(Henriette Ferreira Gomes)

RESUMO

O objetivo geral desta pesquisa consistiu em compreender as representações de ética e ética profissional apreendidas nos discursos dos bibliotecários atuantes em empresas de médio e grande porte de Santa Catarina. Na fundamentação conceitual aprofundaram-se os principais conceitos sobre ética e moral, bem como as abordagens contemporâneas da ética, a deontologia e ética bibliotecária, o ambiente empresarial e seus desafios éticos. Já a fundamentação teórico-metodológica concentrou-se nos preceitos da sociologia do conhecimento, do construtivismo social, além da teoria das representações sociais. A pesquisa é do tipo qualitativa e a coleta de dados realizou-se por meio de um roteiro de entrevista semi-estruturado. O tratamento e a análise dos dados apoiaram-se na técnica de análise de discurso baseada no Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). A partir dos discursos dos profissionais entrevistados, reunidos no DSC, detectaram-se três pontos relevantes sobre o coletivo estudado: o desconhecimento da conceituação de ética e ética profissional, assim como, da sua importância e a falta de domínio significativo do conteúdo do Código de Ética Profissional do Bibliotecário Brasileiro. O conceito de ética expresso confunde-se com o conceito de moral e ainda, esse coletivo tem noções de ética relacionadas com alteridade, caráter e comportamento. Assim como a ética geral, há uma falta de entendimento sobre o conceito de ética profissional, reforçado pelo desconhecimento do conteúdo do Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro. Merece atenção também a influência que os pressupostos éticos empresariais exercem na conduta ética do bibliotecário que atua nesse ambiente. Fica claro que não há espaço para questionamento dos valores da empresa, sendo que a conduta ética empresarial prevalece. O bibliotecário foca sua atuação na correta oferta de informações que subsidiam estratégias e processos organizacionais e no sigilo informacional. A oferta e o repasse das informações são regulados de forma a obter competitividade e lucratividade para as empresas. Este estudo teve como pano de fundo o contexto da pós-modernidade, onde valores de uma racionalidade técnica e instrumental predominam no pensamento e no agir do *homo economicus*, propiciando um vazio ético e a falta de referências para nortear o agir humano.

Palavras-chave: Ética bibliotecária. Profissionais da informação – Ética. Unidade de informação empresarial – Ética.

ABSTRACT

The main objective of this study was to understand the ethical and professional ethics representations that were present in the discourses of librarians who work in big and small enterprises in the state of Santa Catarina. Firstly, the main concepts of moral and ethics were discussed, as well as the contemporary approaches of ethics, the deontological ethics and the librarians' ethics, and the business environment and its ethical challenges. The theoretical and methodological substantiations focused on the concepts of the following areas: sociology of knowledge, social constructivism, and the social representations theory. The data for this qualitative research was obtained through a semi-structured interview guide. This data was analyzed based on the discourse analysis technique of the method called "Discourse of the Collective Subject" (DSC). It was possible to identify some important points present in the discourse of the professionals who were interviewed: the lack of knowledge regarding ethical concepts and professional ethics and its importance, as well as the lack of familiarity with the Professional Code of Ethics of the Brazilian Librarians. In this sense, the concepts of ethics and moral and their differences do not seem to be very clear for the librarians who took part in this research. Besides, their notions of ethics are often related to otherness, character and behavior. There is a lack of understanding regarding the concept of professional ethics, which is reinforced by the non-familiarity with the contents of the Ethic Code of the Brazilian Librarians. It is also worth mentioning the influence that the business ethical assumptions have on the ethical conduct of the librarian. It seems to be clear, then, that there is no room for questioning the enterprise's values, since the business ethical conduct prevails. The librarian is focused on the correct transmission of information which subsidize organizational processes and on the information secrecy. The information dissemination is regulated in order to promote competitiveness and profitability for the enterprise. This research had as its background the post-modern context, in which values of technical and instrumental rationality are emphasized not only in thoughts, but also in the *homo economicus*' actions. This creates an ethical emptiness, that is, a lack of references and examples to guide human actions.

Key-words: Librarian ethics. Information professionals – Ethics. Business information unit – Ethics.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	CONSIDERAÇÕES SOBRE ÉTICA E SUAS ABORDAGENS CONTEMPORÂNEAS.....	21
2.1	ÉTICA E MORAL	22
2.2	ABORDAGENS ÉTICA CONTEMPORÂNEAS.....	28
2.2.1	Ética Utilitária	28
2.2.2	Ética da Alteridade	31
2.2.3	Ética da Finitude.....	33
2.2.4	Ética do Discurso.....	35
2.2.5	Ética da Responsabilidade.....	39
2.2.6	Ética Profissional e Deontologia	42
2.3	ÉTICA PROFISSIONAL E DEONTOLOGIA BIBLIOTECÁRIA.....	48
2.4	CONFIGURAÇÃO DE CÓDIGOS DE ÉTICA PROFISSIONAL E DO CÓDIGO DE ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO BRASILEIRO	55
3	AMBIENTE EMPRESARIAL E DESAFIOS ÉTICOS.....	63
3.1	RECONFIGURAÇÃO DAS IMPLICAÇÕES ÉTICAS NAS RELAÇÕES ENTRE CAPITAL E TRABALHO.....	63
3.2	A INFORMAÇÃO NA CENTRALIDADE DAS PRÁTICAS EMPRESARIAIS	74
3.3	ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NAS EMPRESAS E A QUESTÃO ÉTICA PROFISSIONAL	78
3.4	O AMBIENTE EMPRESARIAL DE SANTA CATARINA.....	83
4	CONSTRUÇÃO E REPRESENTAÇÃO DA REALIDADE SOCIAL	87
4.1	REALIDADE SOCIAL.....	87
4.2	AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....	92
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	99
5.1	TIPO DE PESQUISA	99
5.2	AMBIENTE E PARTICIPANTES DA PESQUISA	101
5.2.1	Caracterização do Ambiente.....	104
5.2.2	Caracterização dos Bibliotecários	105
5.3	COLETA DE DISCURSOS	106
5.4	TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DISCURSOS	109
5.5	PROCEDIMENTOS ÉTICOS EMPREGADOS NESTA PESQUISA ..	112

6	COMPREENDENDO AS REPRESENTAÇÕES DE ÉTICA A PARTIR DO DSC	115
6.1	ÉTICA OU MORAL?	117
6.2	QUAL É A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA?.....	123
6.3	ÉTICA PROFISSIONAL E SEU CÓDIGO DE CONDUTA.....	126
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	143
	REFERÊNCIAS.....	149
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA	163
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	165
	APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO ..	167
	APÊNDICE D – ENTREVISTAS TRANSCRITAS	171
	APÊNDICE E - INSTRUMENTO DE ANÁLISE DE DISCURSO – IAD 1	199
	APÊNDICE F - INSTRUMENTO DE ANÁLISE DE DISCURSO – IAD 2	229
	ANEXO A – RESOLUÇÃO CFB N.º 42 DE 11 DE JANEIRO DE 2002	243

1 INTRODUÇÃO

As relações sociais e as demais esferas da atividade humana sejam econômicas, políticas e culturais, ganham nova configuração na atualidade. A sociedade se reconhece na inteligibilidade de suas denominações: sociedade pós-moderna, sociedade pós-industrial e sociedade da informação. Estes diferentes termos representam um único contexto, cuja realidade é marcada profundamente pela consolidação de uma nova dinâmica social e pelo advento das tecnologias de informação e comunicação.

Na segunda metade do século passado, o progresso tecnológico, aliado à reestruturação capitalista e à emergência da globalização, encontrou maior expressão na mídia de massa e na sociedade de consumo. Na economia, as empresas multinacionais “colonizaram” o mundo e, com isso, o poder dos países mais ricos e desenvolvidos tecnologicamente se desterritorializou e dominou os países menos desenvolvidos. As fronteiras vão além das regiões limítrofes, o capital encontra-se despatriado e as noções de tempo e espaço recebem nova significação.

Ortiz (1998) esclarece que certos conceitos, como a divisão entre países “adiantados” e “atrasados”, são herança da revolução industrial. Com o surgimento da modernidade, a dinâmica da organização social muda, bem como o estilo de vida e o modo de ser, uma vez que o mundo industrial reformula as condições anteriores e rearticula o tecido social. Dessa forma, as relações sociais são deslocadas dos contextos territoriais de interação e

Se reestruturaram por meio de extensões indefinidas de tempo-espaço. Os homens se desterritorializam, favorecendo uma organização racional de suas vidas. Evidentemente uma mudança dessas só pode se concretizar no seio de uma sociedade cujo sistema técnico permite um controle do tempo e espaço. A modernidade se materializa na técnica (ORTIZ, 1998, p. 45).

Castells (2007) destaca a importância de compreender o contexto social da atualidade. Para tal, deve-se compor o entendimento da relação

entre os modos de produção (estatismo e capitalismo) e os modos de desenvolvimento (industrialismo e informacionalismo).

Cada modo de desenvolvimento é definido pelo elemento fundamental à promoção da produtividade no processo de produção. No modo de desenvolvimento industrial, a produtividade refletia a introdução de novas fontes de energia, a divisão do trabalho e a descentralização dos processos de produção.

Atualmente, a fonte de produtividade está pautada nas tecnologias de processamento da informação e do conhecimento, assim como, na comunicação dos mesmos. O conhecimento e a informação são elementos cruciais no modo de desenvolvimento da sociedade da informação.

O modo de desenvolvimento informacional modela todas as esferas de comportamento social, inclusive a comunicação de signos. As novas tecnologias de informação e comunicação potencializam a formação de redes sociais descentralizadas, observando-se uma íntima conexão entre as forças produtivas e a comunicação (CASTELLS, 2007). Nesse sentido, uma nova estrutura social ligada ao Informacionalismo aparece no final do século XX, moldada pela reestruturação do modo de produção capitalista, sendo uma nova base material e tecnológica da atividade econômica e da organização social.

Segundo Drucker (1997), a mudança na organização social do trabalho gera grande impacto na sociedade.

Com o motor de Newcomen tinha início a idade do vapor. E dali para frente, duzentos e cinquenta anos, o modelo da tecnologia foi o modelo mecânico, e os combustíveis fósseis foram rapidamente se tornando a principal fonte de energia. Mas a fonte derradeira de força motriz é o que ocorre no interior de uma estrela, ou seja, do sol. Em 1945, a fissão atômica e, alguns anos depois, a fusão nuclear, reproduziram o que ocorre dentro do sol. Não há como ir além disso. Em 1945, chegou ao fim a idade em que o universo mecânico era o modelo. Apenas um ano depois, em 1946, o primeiro computador, o ENIAC, tornou-se operacional. E com ele teve início uma nova era, uma era em que a informação será reconhecida como princípio organizador do trabalho (DRUCKER, 1997, p. 219).

Dessa forma, na sociedade industrial o capitalismo girava em torno de grandes massas de capital material fixo, pautado na organização racional. Já na sociedade pós-industrial, o capitalismo tem centralidade no trabalho imaterial, ou seja, no capital intelectual pautado na informação e no conhecimento. O trabalho imaterial corresponde à forma prevalente nos processos de produção atual, em que os principais produtos são imateriais: informações e conhecimentos (entre ambos, os softwares e bens culturais).

A informação, por ser elemento central nos processos sociais e econômicos, tem influência direta na maneira como se desenvolvem os processos de trabalho, as práticas e modelos de gestão da administração pública e privada e as organizações sociais. Gonzalez de Gomez (2003) elucida que vivemos sob o “regime de informação”, cuja informação constitui um modo dominante em uma formação social que define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais; e ainda, quais os meios e recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, vigentes em certo tempo, lugar e circunstância, conforme certas possibilidades culturais e certas relações de poder. Vale salientar, que esse regime informacional tem influência sobre os outros regimes sociais, econômicos, culturais, das comunidades e do Estado.

Além disso, as mudanças ocorridas por conta desse modelo predominante não se restringem somente ao segmento econômico, mas a todas as esferas sociais. Castells (1999, p. 17) destaca que

Essa nova forma de organização social, dentro de sua globalidade que penetra em todos os níveis da sociedade, está sendo difundida em todo o mundo, do mesmo modo que o capitalismo industrial e seu inimigo univitelino, o estatismo industrial, foram disseminados no século XX, abalando instituições, transformando culturas, criando riqueza e induzindo a pobreza, incitando a ganância, a inovação e a esperança, e ao mesmo tempo impondo o rigor e instilando o desespero. Admirável ou não, trata-se na verdade de um mundo novo.

Max Weber, em sua obra “A ética protestante e o espírito do capitalismo”, no início do século XX, já manifestava preocupações acerca do futuro do capitalismo e de suas consequências para a humanidade, uma vez que a moderna ordem econômica determina a vida de todos que tenham nascido sob este regime, independente de estarem envolvidos diretamente na aquisição econômica:

Ninguém sabe a quem caberá no futuro viver nessa prisão ou se no final desse tremendo desenvolvimento, surgirão, profetas inteiramente novos, ou se haverá um grande ressurgimento de velhas idéias e ideais, ou então, no lugar disso tudo, uma petrificação mecanizada ornamentada com um tipo de compulsiva auto-significância. Neste último estágio de desenvolvimento cultural, seus integrantes poderão, de fato, ser chamados de especialistas sem espírito, sensualistas sem coração, nulidades que imaginam ter atingido um nível de civilização nunca antes alcançado (WEBER, 2007, p. 140).

É possível observar no discurso de Weber uma preocupação em relação ao futuro da sociedade com o advento do capitalismo industrial. Essa preocupação se estende até hoje, na sociedade pós-industrial, cujo desenvolvimento tecnológico não diminuiu a desigualdade de condições sociais, humanas e econômicas que afetam a maior parte da população mundial.

Bauman (1997) descreve uma crise ética na pós-modernidade, quando alerta que a sociedade precisa urgentemente de mais conhecimentos e capacidades morais do que quaisquer conhecimentos das leis da natureza e capacidades técnicas; e ainda, cita Hans Jonas (1997, p. 24) ao dizer que “[...]nunca houve tanto poder ligado com tão pouca orientação para seu uso. Precisamos mais sabedoria quando menos cremos nela”. Dupas (2001, p. 9) corrobora com as afirmações acima quando se refere “[...] à introdução do dever onde tudo é poder”.

Gorz (2007) também fala em crise. Ele coloca em questão a racionalidade eleita no iluminismo, a qual substituiu os pressupostos de uma moral cristã da idade média e colocou o homem no comando de sua própria existência. Desde então, com o desenvolvimento da industrialização, com a distribuição social do conhecimento e com a divisão do trabalho, surge uma ênfase na racionalidade instrumental e técnica.

Em consequência disso, predominam no pensamento do *homo economicus* modos de ser e de fazer decorrentes desta razão. Gorz (2007, p. 13) alerta para o fato que

A crise da modernidade não nos interessa. O que nos interessa é a necessidade de modernizar os pressupostos sobre os quais está fundada a modernidade¹. A atual crise não é uma crise da razão, mas a crise dos motivos irracionais, agora visíveis, da racionalização tal qual posta em marcha. [...] aquilo que os “pós-modernos” designam como fim da modernidade e crise da Razão, é na verdade, a crise dos conteúdos irracionais, quase religiosos, sobre os quais se edificou essa racionalização seletiva e particular que é o industrialismo, portador de uma concepção do universo e de uma visão do futuro doravante insustentáveis.

Modernizar pressupostos pode ser a premissa para se refletir sobre outras práticas éticas e sobre valores morais emergentes; e ainda, valores mais humanos como sustentabilidade e colaboração.

Bauman (1997) reflete sobre a divisão do trabalho na sociedade pós-moderna. Atualmente, o trabalho se desdobra em funções, papéis e habilidades. A presença humana é tão fragmentada quanto as próprias tarefas. Todo empreendimento envolve a participação de muitas pessoas. Entretanto essa participação é apenas uma pequena parte da tarefa global que é tão grande que ninguém pretende ter a responsabilidade do resultado final. Sendo assim, passa a existir “[...] pecado sem pecadores, crime sem criminosos, culpa sem culpados” (BAUMAN, 1997, p. 26). Cada papel tem em si estipulado um resumo das tarefas que se deve fazer, sendo que quaisquer pessoas que conheçam o resumo e tenham dominado as capacidades que a tarefa requer, podem executá-la. Assim,

¹ Alguns autores não concebem a distinção entre modernidade e pós-modernidade, como no caso de Gorz. Ele se refere à atualidade como modernidade.

Parece que nenhum desses papéis nos abarca “por inteiro”; não se pode pretender que algum deles se identifique com “o que somos verdadeiramente” como “totalidade” e como indivíduos “únicos” (BAUMAN, 1997, p. 26).

Cabe aqui, então, voltar um olhar às consequências de uma sociedade industrial, pautada na divisão do trabalho e que, ao uniformizar e padronizar funções e atividades, insere no homem uma racionalidade instrumental e técnica, a qual o afasta de valores mais humanos e subjetivos, como a visão do “outro” e do que há de mais pessoal em cada indivíduo.

Essa racionalidade instrumental e técnica serve de base para o desenrolar de uma ética utilitarista que orienta as atividades econômicas no sistema capitalista. Entretanto, essa perspectiva ética se volta para o cumprimento de ações que tragam benefícios individuais ou a um determinado grupo social, em que a busca pelo bem estar coletivo fica em segundo plano ou muitas vezes não existe.

No intuito de estudar pressupostos para o desenvolvimento de uma nova ciência das organizações, Ramos (1989) critica as bases pelas quais estão alicerçadas a razão moderna ou racionalidade funcional, como denomina em sua obra. O autor sustenta sua idéia baseando-se nos princípios de uma racionalidade substantiva, a qual constitui componente intrínseco do ator humano.

Ramos (1989) se apoia em Weber ao descrever o contexto da sociedade capitalista centrada no mercado, cuja racionalidade é funcional e não substantiva. Esse tipo de racionalidade considerada funcional ou instrumental tem por finalidade alcançar a expectativa de resultados e fins previamente calculados.

Visando distinguir a racionalidade funcional da substantiva, Ramos (1989) sugere que a razão substantiva é um modo de pensar que possibilita aos indivíduos julgamentos independentes, onde se revelam percepções inteligentes dos acontecimentos e das suas interrelações. Essa racionalidade tem como base o desenvolvimento ético e responsável da vida humana. Já a racionalidade funcional baseia-se em qualquer forma de conduta que atenda ao alcance de determinada meta.

Tal distinção é estabelecida para propósitos éticos. Ramos (1989) baseia-se em Mannheim ao considerar um declínio das faculdades de crítica dos indivíduos conforme o desenvolvimento da industrialização. A racionalidade funcional existiu em sociedades anteriores somente em

algumas esferas limitadas. Entretanto, na sociedade moderna essa racionalidade tende a abranger a totalidade da vida humana, uma vez que os indivíduos não têm escolha senão desistir de sua autonomia, de suas próprias interpretações dos eventos, em favor daquilo que lhes é dado. Deve-se compreender que quanto maior o desenvolvimento técnico e econômico, menor o desenvolvimento ético (RAMOS, 1989).

Observa-se também no pós-industrialismo, características que depõem contra uma conduta humana eticamente justificada. A atual dinâmica econômica exige das pessoas flexibilidade e adaptação a constantes mudanças tecnológicas. Sennett (2002) acredita que virtudes como confiança, lealdade e ajuda mútua estão desaparecendo. Ele realça ainda que o desenvolvimento do caráter depende dessas virtudes. Caráter esse, que apóia, segundo Singer (2002), a preocupação ética no agir humano.

Nesse sentido, Ramos (1989) reafirma o papel da racionalidade substantiva na estruturação da vida humana e na ciência das organizações, de forma que a intrusão do sistema de mercado é “[...] incapaz de oferecer diretrizes para a criação de espaços sociais em que os indivíduos possam participar de relações interpessoais verdadeiramente autogratificantes” (RAMOS, 1989, p. 23).

Além disso, o mesmo autor faz questão de ressaltar que sua crítica à predominante centralidade do mercado na sociedade contemporânea não defende a eliminação do mesmo. Entretanto, “[...] o aumento indefinido da produção de mercadorias e o progresso tecnológico indiscriminado não conduzem, necessariamente, à atualização do potencial do homem” (RAMOS, 1989, p. 198). Ademais, uma nova ciência das organizações pressupõe que uma produção de bens e serviços não é só uma questão técnica, mas também uma questão moral.

Em outras palavras, a produção deveria ser compreendida não só para proporcionar a quantidade bastante dos bens de que o homem necessita para viver uma vida sadia, mas também para provê-lo das condições que lhe permitam atualizar sua natureza e apreciar o que faz para isso. Desse modo, a produção das mercadorias deve ser gerida eticamente, porque, como consumidor ilimitado, o homem não torna resistente, mas exaure seu próprio ser. Mais ainda, a produção é igualmente uma questão moral, em

razão de seu impacto a natureza como um todo. Na realidade, a natureza não é um material inerte; é um sistema vivo, que só pode perdurar na medida em que não se violem os freios biofísicos impostos a seus processos de recuperação (RAMOS, 1989, p. 199).

É nessa direção que o presente trabalho se estabelece. Tem como “pano de fundo” o contexto de transição e de crise da modernidade, na qual são questionados valores morais e implicações éticas oriundas do sistema econômico. Versa sobre as noções de ética e ética profissional expressas pelo bibliotecário que realiza suas atividades no ambiente empresarial.

A escolha deste tema está baseada no interesse pessoal da autora em estudar os aspectos inerentes à atuação profissional e à conduta ética dos bibliotecários que atuam no segmento empresarial, uma vez que a grande quantidade de informações a serem geridas, organizadas e disseminadas dentro das empresas abre espaço para o exercício profissional do bibliotecário neste ambiente.

Ao mesmo tempo, a autora, que já atuou na esfera empresarial como bibliotecária, teve seu interesse despertado para o estudo das relações deste profissional com a empresa e vice-versa, mediante alguns impasses que podem impactar na conduta do bibliotecário, tais como a constante busca pela lucratividade por parte da empresa, a competitividade, o mau uso da tecnologia e a falta de maior reconhecimento por parte dos empresários do potencial de atuação do bibliotecário na empresa.

No âmbito profissional, partiu-se da ideia que ainda não se compreende, devidamente, o que o bibliotecário entende por ética e sua prática e, ainda, como este profissional se relaciona com o pressuposto ético que orienta as ações da empresa e da sua classe profissional. Outro fator motivador para o desenvolvimento deste trabalho refere-se à pouca produção científica brasileira sobre ética profissional dos bibliotecários atuantes no segmento empresarial, a fim de situar este trabalho no contexto da produção acadêmica.

A questão norteadora que justificou o estudo girou em torno da postura ética dos bibliotecários que atuam em empresas de médio e

grande porte², perante os desafios e implicações éticas predominantes atualmente. Dela desdobram-se vários questionamentos. Sob o ponto de vista da ética utilitária³ dos negócios, cujo ganhar dinheiro é pensado tão puramente como um fim em si mesmo, qual a postura ética que guia as atividades profissionais do bibliotecário? Suas práticas e sua conduta dentro da empresa visam beneficiar somente esta organização? Quem é o destinatário de tais práticas?

O ambiente empresarial implica em quais práticas éticas por parte do bibliotecário? A acirrada competição econômica global e o desenvolvimento tecnológico exercem influência direta nas empresas, afetando seus colaboradores, não só a nível profissional, mas também a nível pessoal. Sendo assim, como se dá o processo de construção de uma realidade dentro da empresa e quais implicações e pressupostos éticos orientam a relação do bibliotecário com sua prática profissional, com o contratante de seus serviços e com o usuário dos mesmos?

Para tratar destas questões, estabeleceu-se como objetivo geral desta pesquisa, *compreender as representações de ética e ética profissional apreendidas nos discursos dos bibliotecários atuantes em empresas de médio e grande porte de Santa Catarina*. A partir do objetivo geral, desmembram-se alguns objetivos específicos:

- a) Mapear representações de ética contidas em discursos de bibliotecários;
- b) Identificar a importância que os bibliotecários atribuem à conduta ética;
- c) Levantar o que estes profissionais entendem por ética profissional e suas manifestações sobre requisitos de conhecimento e prática para uma conduta ética;
- d) Identificar os destinatários principais de suas práticas éticas;
- e) Levantar a influência dos pressupostos éticos empresariais na conduta ética do bibliotecário em sua ação profissional.

O presente trabalho está estruturado em sete capítulos. Este é o capítulo introdutório, que tem por intuito destacar o tema a ser estudado,

² A classificação do porte da empresa está apoiada nos critérios aplicáveis à indústria, comércio e serviço conforme a Carta Circular nº 64/02, de 14 de outubro de 2002, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES.

³ Os conceitos referentes a algumas correntes éticas, como o utilitarismo, por exemplo, serão apresentados mais adiante.

bem como a justificativa, os questionamentos em torno do assunto abordado e os objetivos da pesquisa.

Os capítulos dois e três referem-se à fundamentação conceitual. No segundo capítulo, aprofundam-se os principais conceitos sobre ética e moral, ética bibliotecária e deontologia. Já no terceiro capítulo, a discussão concentra-se no ambiente empresarial e seus desafios éticos.

O quarto capítulo abrange uma fundamentação teórica e metodológica que, a partir dos fundamentos da sociologia do conhecimento e das teorias das representações sociais e coletivas, contribui com o desenvolvimento da metodologia desta pesquisa.

Já o quinto capítulo do trabalho revela os procedimentos metodológicos, incluindo a caracterização do campo de pesquisa, os instrumentos utilizados na coleta de dados e as ferramentas utilizadas para as análises e tabulação dos discursos, assim como a análise dos dados tabulados.

A representação de ética e ética profissional apreendida nos discursos dos bibliotecários empresariais compõe o capítulo seis e, posteriormente, no capítulo sete são apresentadas as considerações finais.

Ao final desta dissertação, mostram-se os elementos pós-textuais como as referências, os apêndices (instrumentos utilizados na pesquisa, as entrevistas transcritas e instrumentos de análise dos discursos dos bibliotecários) e um anexo (Código de Ética Profissional do Bibliotecário Brasileiro).

2 CONSIDERAÇÕES SOBRE ÉTICA E SUAS ABORDAGENS CONTEMPORÂNEAS

Neste capítulo, inicialmente conceitua-se ética e, a partir dos diversos autores, estuda-se algumas abordagens contemporâneas sob as quais a ética é contextualizada e que vão ao encontro da temática desta pesquisa. Ao mesmo tempo, se considera que a cada doutrina ética, há uma relação com a noção de valor. Nesse sentido, deve-se compor um breve entendimento da axiologia.

A ciência axiológica tem como objetivo o estudo ontológico dos valores, das suas mensurabilidades, assim como, das suas relações com o desenvolvimento moral dos indivíduos. Para tal, como disciplina filosófica, a axiologia procura responder algumas questões: “que são valores? Em quem consistem? Qual a essência do valor? Onde estão? Como se dão? Qual critério de apreciação e aferição dos valores?”. (SANTOS, 1964, v. 11, p. 17).

O termo *axiós*, em grego, significa valor. Valorizar corresponde a dar determinado suprimento de valor a algo ou alguém. “O termo **valor** é empregado no universo do discurso de várias disciplinas com vários sentidos. Por exemplo, na matemática é sinônimo de grandeza. Na arte, como proporção [...]” (SANTOS, 1964, v.11, p.21, grifo do autor).

Na ética, o valor está na base do desenvolvimento moral de determinado grupo, em determinado contexto social. Tanto a ética como a axiologia são ciências complementares, se pensadas a partir da idéia que cada corrente ética elege determinados valores como norteadores de sua conduta moral e ética.

Guimarães et al (2008, p. 125) complementa que

No contexto ético, os valores adquirem a condição de normas, princípios ou padrões eleitos por uma sociedade (só os atos humanos conscientes e voluntários possuem valores), que não funcionam como universais (mas alguns possuem extensão global) e partem das raízes culturais de cada sociedade, que os julgam moralmente (reflexão ética) e então são admitidos e respeitados por estes

cidadãos. Construídos ao longo da história de cada indivíduo, os valores refletem as diferentes etapas de desenvolvimento do ser humano social.

Como exemplo, Max Scheler (1994), um dos precursores no estudo dos valores, acredita que a falta de uma estrutura não democrática e a obscuridade da idade média influenciaram no surgimento de uma ética guerreira ou seletiva. Tal ética estratificava naturalmente os homens segundo suas potencialidades, que eram ditadas a partir de certos valores seletivos; valores estes, que desaparecem por completo no pensamento democrático moderno (SCHELER, 1994) dando espaço a outros, como no caso da utilidade e do tecnicismo. Tendo em vista a relação entre valor e ética, as próximas seções apresentam alguns conceitos e perspectivas que fundamentaram esta pesquisa.

2.1 Ética e Moral

Para refletir sobre ética deve-se ter clareza de seu conceito. A ética é um ramo da filosofia. Considerada ciência, avalia a conduta humana perante o ser e os seus semelhantes, uma vez que confronta o desempenho humano em relação às normas comportamentais estabelecidas num dado contexto social.

Ao analisar a ética, recorre-se a dois aspectos importantes sob os quais ela tem sido aceita. Segundo Sá (2001), a ética, ao analisar a conduta humana, leva em consideração os meios que devem ser empregados para que essa conduta seja sempre revertida em benefício do homem, cuidando das formas ideais de ação humana, buscando a essência do ser, assim como conexões entre o material e o espiritual. O outro enfoque é mais objetivo e busca modelos de conduta convenientes aos seres humanos, de maneira que guiem uma estrutura normativa.

Abbagnano (1982), por sua vez, afirma duas perspectivas para esclarecer ética. Uma delas situa-se sob o ponto de vista de uma ciência do móvel da conduta humana que procura dirigir ou disciplinar essa

conduta. Já a segunda perspectiva, consiste na ética como ciência do fim para o qual a conduta dos homens deve ser orientada, inclusive os meios para atingir tal fim.

Convém comentar que essa duplicidade de enfoques para o entendimento ético é alvo de críticas por parte de alguns estudiosos, uma vez que estes autores consideram que ambos aspectos fazem parte de uma coisa só (SÁ, 2001).

Compreender ética significa distingui-la de moral, embora estes sejam termos intercambiáveis. Muitos autores contemporâneos consideram os termos ética e moral distintos. Segundo Tugendhat (1996), Aristóteles denominava ética, às suas investigações teórico-morais, sendo estas, relativas ao “*éthos*”, ou seja, às propriedades do caráter, boas e más, virtudes e vícios.

Entretanto, o termo “*éthicos*”, no latim, foi traduzido como “*moralis*”, derivado de “*mores*” que significa usos e costumes, o que é considerado um erro de tradução para Tugendhat (1996, p. 33) uma vez que na “ética aristotélica não apenas ocorre o termo *éthos* (com e longo), que significa propriedade do caráter, mas também o termo *éthos* (com e curto) que significa costume, e é para este segundo termo que serve a tradução latina”.

Na filosofia latina, o uso de “*moralis*”, contraditoriamente, passou a ser usado como um termo técnico não mais expressando costume, e sim, moral no sentido usado atualmente e que será detalhado a seguir. Sendo assim, não se pode chegar à nenhuma conclusão para os termos ética e moral, partindo de suas origens.

Tugendhat (1996, p. 32) afirma que

Pode-se compreender “uma moral” como conjunto de juízos morais de que alguém ou algum grupo dispõe. [...] Assim por exemplo, não seria razoável (eu digo “falso”, uma vez que aqui não se pode falar em falso) designar como morais apenas aqueles juízos que nós mesmos consideramos como moralmente corretos, porque então não poderíamos discutir com outros sobre os juízos morais corretos. Precisamos definir a palavra “moral” de tal maneira que possamos distinguir e comparar diversos conceitos de moral.

Para o autor, uma das maneiras de se definir moral é vinculando-a ao emprego das palavras “bom” e/ou “mau”. Ambos os termos podem

ser usados gramaticalmente com sentido absoluto ou particular. Quando se refere que algo é bom ou mau em vista de um determinado objetivo, sendo simplesmente ruim ou bom, está-se empregando os termos de forma absoluta, como no exemplo: humilhar alguém é mau. Não se entende que é mau para a vítima da humilhação, ou mesmo para a sociedade, e sim a humilhação simplesmente é ruim, o que ainda deve ser esclarecido, ou seja, uma vez que o ato de humilhar é visto como um comportamento social, o mesmo deve ser regulado. E é neste sentido, objetivamente, que se definem o discurso dos juízos morais.

Já no caso de um emprego particular desses termos, quando algo é bom ou mau, no sentido de que algo faz bem ou mal para alguém, tem-se uma relativização do sentido destas palavras num contexto linguístico subjetivo, sugerindo o próprio bem-estar. Nesse contexto de busca pela felicidade e pelo bem-estar próprio, onde se avaliam comportamentos socialmente estabelecidos, situa-se a ética. Tugendhat (1996, p. 39) afirma que outra “[...] definição terminológica possível do termo ‘ético’, diferenciando-o do moral, é compreendê-lo como a reflexão filosófica sobre a moral”.

Para melhor compreender a relação entre esses termos, Sánchez-Vázquez (1990) afirma que a ética deve ter suas raízes no fato moral. Para o autor, moral é um conjunto de normas e regras que visam regular as relações entre os indivíduos numa determinada comunidade social. Seu significado, função e validade variam historicamente nas diferentes sociedades. A moral pode ser encontrada em dois planos: o das normas (normativo) e o do comportamento (factual).

Resumidamente, pode-se entender a moral como um conjunto de normas que orientam o comportamento de indivíduos entre si e destes com a comunidade; e a ética, como um campo filosófico que analisa e explica a moral, tal como a avaliação de um código de conduta profissional, por exemplo. Ao se considerar o comportamento de determinado grupo profissional ao executar suas atividades, uma comissão de ética avaliará se esses comportamentos, antes socialmente estabelecidos e regulados num código de conduta, são válidos e beneficiam tanto o grupo quanto a sociedade em que ele está inserido. Estes códigos de conduta devem ser periodicamente revisados pelo simples fato de que uma sociedade está constantemente se transformando e se resignificando.

Alguns autores usam indiferentemente os termos ética e moral, como é o caso de Singer (1994). O autor explica a ética a partir do que

ela não pode ser e de uma abordagem não teórica, exemplificando algumas situações. A primeira afirma que ética não pode ser definida como uma série de proibições e normas ligadas ao sexo, por exemplo, como frequentemente acontece no contexto católico.

Posteriormente, o autor pontua que se enganam os que acham que a ética é ideal somente na esfera teórica, perdendo sua operabilidade na prática. A falsa impressão se dá devido a algumas normas simples se perderem na complexidade dos fatos acontecidos na sociedade, o que se trata apenas de uma falha em uma determinada concepção ética.

Outra concepção é a de que a ética não é somente inteligível no contexto da religião, uma vez que o “[...] comportamento ético não exige crença no céu e no inferno” (SINGER, 1994, p. 12). E por fim, o autor afirma que a ética não é relativa ou subjetiva, uma vez que os juízos éticos não dependem de aprovação da pessoa que está emitindo o juízo, mas sim da sociedade na qual ela está inserida.

Singer (1994) ainda apresenta algumas reflexões que envolvem o direito de igualdade - excluindo os preconceitos e especificismos, inclusive no que concerne os animais, como a discussão sobre o direito de tirar a vida de pessoas ou animais, a questão dos ricos e dos pobres, a responsabilidade do estado e, por fim, a temática da preservação do meio ambiente, envolvendo o respeito pela vida e pelas futuras gerações. Todas essas colocações têm suas implicações éticas e, certamente, geram longos debates e polêmicas. A partir disso, o mesmo autor sugere os seguintes questionamentos: Por que devemos agir moralmente? Por que devemos ter preocupações éticas?

Uma vez que se reflete sobre a ética, sobre suas implicações e suas várias correntes, coloca-se em questão a atualização de seus conteúdos, reavaliando o que é socialmente aceito ou permitido. Nesse ponto, pode-se retomar Elias (1994), quando sugere que a sociedade é uma rede de relações interdependentes e que à medida em que surgem novos fatores, tecnologias, interesses e conflitos, ocorre um processo natural e participativo de grupos de indivíduos ou mesmo da sociedade como um todo, em reavaliar padrões de comportamentos e normas de conduta.

É nesse sentido que esta pesquisa volta seu objeto para a ética, suas implicações e desafios no que se refere à profissão dos bibliotecários que atuam no segmento empresarial. Para tanto, faz-se necessário conhecer as diversas abordagens éticas contemporâneas. No

intuito de dar consistência às correntes éticas atuais, esta seção será finalizada com um histórico das doutrinas éticas que as precederam.

A ética nasceu na Grécia. Baseada em quatro categorias que se dividiam em Bem ou Fim, Virtude, Lei e Justiça; e que constituíam sua estrutura conceitual básica (VAZ, 1999.).

A ética socrático-platônica leva em conta o ensinamento de Sócrates, tendo como sua maior testemunha, seu discípulo Platão. Segundo Vaz (1999), o ensinamento socrático é formado por temas específicos que levam em conta o homem interior (*psyché*), a verdadeira sabedoria (*sophrosyne*) e a virtude (*arete*). Esta ética repousa na ideia de que o verdadeiro valor do homem reside no “único bem inatingível pela inconstância da fortuna, a incerteza do futuro, a precariedade do sucesso, as vicissitudes da vida: o bem da alma”. (VAZ, 1999, p. 95).

Dessa forma, Sócrates dava início ao pensamento ‘Conhece a ti mesmo’, e entendia que o homem “sábio é necessariamente bom, e o homem malvado é necessariamente ignorante, o sábio nunca faz o mal voluntariamente e somente o homem virtuoso é verdadeiramente feliz” (VAZ, 1996, p. 96). Nessa direção, esta ética estabelece uma relação da virtude com o saber, priorizando o uso da razão para a prática da virtude.

Outro grande modelo de pensamento na ética antiga é o aristotélico. No caso da ética, o pensamento de Aristóteles é um prolongamento da ética socrático-platônica, no entanto, convém afirmar que Aristóteles adota uma postura crítica perante este ensinamento, repensando-o. A doutrina aristotélica consiste na busca do bem como um fim em si mesmo, o que geraria no ser racional, o estado de autorrealização ou autossatisfação designado pelo termo *eudaimonia* (felicidade). (VAZ, 1999). A ética aristotélica, então, baseia-se no eudemonismo e entende que é “a posse do bem objetivamente melhor para o agente, capaz de proporcionar-lhe o viver bem (eu *zen*) e o agir bem (eu *pratein*)”. (VAZ, 1999, p. 119).

Considerando a sequência histórica e cronológica do estudo da ética, pode-se afirmar que o sistema ético conhecido como epicurismo sucede o aristotélico. Tal sistema concentra-se na ideia do prazer, uma vez que este se contrapõe a dor. A Ética de Epicuro é uma “resposta ao fato primitivo da dor, primeiro e único obstáculo que se ergue no caminho da *eudaimonia* humana. E o prazer é a única supressão radical da dor, sendo o princípio e o fim da vida na *eudaimonia*”. (VAZ, 1999, p. 40). Dessa forma, tal ética previa um conjunto de conceitos e normas,

tendo como finalidade “um espaço humano neutralizador das condições desfavoráveis para a busca da eudaimonia impostas pela vida social e política”. (VAZ, 1999, p. 142).

Tendo em vista, a consolidação do poder romano e a consequente mudança cultural marcada pelo declínio do racionalismo e pela difusão da religiosidade cristã, caracteriza-se o fim da idade antiga e o início de uma ética cristão-medieval. O reino de Deus anunciado requer a existência de uma nova moral que se baseia numa atitude de total obediência pela fé, condição *sine qua non* para a verdadeira bem-aventurança. A partir do século III, iniciava-se um lento trabalho de assimilação das virtudes, outrora, contempladas pela ética grega e que seriam compatíveis com os pressupostos morais de uma ética cristã, as quais foram difundidas através das obras de Santo Agostinho e São Tomás de Aquino. (VAZ, 1999).

Santo Agostinho propõe que a ética cristã se fundamente na ordem do amor a si mesmo e ao próximo, como formas de amar a Deus. Segundo Vaz (1999, p. 193), “a ordem da vida moral é, pois, regida pela ordem do amor que se desdobra na esfera do uso como amor de si mesmo [...] e dos outros segundo o reto modo [...], e se eleva a esfera da fruição como amor de Deus”.

Sendo a primeira fase da ética medieval influenciada por Santo Agostinho, a segunda é caracterizada pelas ideias de Tomás de Aquino, as quais são baseadas nas teorias de seu mestre, Alberto Magno. A ética tomaziana concentra-se na concepção de algumas categorias fundamentais, entre elas, o conceito de *conscientia*, para designar os princípios do conhecimento na ordem moral. Nesse sentido, Tomás de Aquino acreditava em um agir humano de acordo com uma natureza racional, sintetizando seus ensinamentos, em um equilíbrio entre a fé e razão. (VAZ, 1999).

Com o renascimento destaca-se, a passagem de uma ética cristão-medieval para uma ética moderna ou formal, caracterizada pelo iluminismo e pelo humanismo. Mediante esse contexto, Vaz (1999) destaca o início da modernidade, onde emerge a concepção de uma nova forma de razão e um novo estilo de prática racional.

Nesse sentido, a ética kantiana expressa seu pensamento através de uma nítida separação entre o ético e o jurídico, entre a virtude e o direito e o moral e o legal. Vaz (1999) completa que Kant, na sua obra ‘Metafísica dos costumes’ questiona a relação entre vontade e lei, ou seja, a questão de agir por dever ou em respeito à lei? Nessa direção, a

doutrina do imperativo categórico, postulada por Kant, tem por objetivo responder tais questionamentos e baseia-se no dever moral (deontologia) e na autonomia da vontade. (VAZ, 1999).

2.2 Abordagens ética contemporâneas

Nesta seção serão abordadas as correntes éticas contemporâneas que se sucedem à doutrina do iluminismo (ética formal). São elas: ética utilitária, da alteridade, da finitude, do discurso, da responsabilidade e profissional. E por fim, segue-se na direção da ética profissional e deontologia bibliotecária, refletindo-se sobre a configuração de códigos de ética profissional e Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro.

2.2.1 Ética Utilitária

O utilitarismo é uma doutrina ética que tem como precursor Jeremy Bentham. Essa doutrina, construída na passagem do século XVIII para o século XIX, no momento em que o industrialismo se fortalece, considera um agir voltado sempre para produzir a maior quantidade de bem-estar e felicidade dos indivíduos que participam de uma dada sociedade. Seu objetivo consiste em afirmar que os indivíduos buscam alcançar a felicidade através da razão e da lei. Carvalho (2000) considera o utilitarismo uma ética teleológica (*telos* em grego significa fim) na medida em que a qualidade moral de um ato ou regra de ação tem finalidade em função das consequências determinadas pelo mesmo.

Essa ética está pautada no princípio da utilidade desenvolvido por Bentham (1979). Esse princípio é entendido como aquele que aprova ou desaprova qualquer ação segundo a tendência de que a ação tem de aumentar ou diminuir, promover ou comprometer a felicidade dos indivíduos.

Bentham (1979, p. 3) explica que este é

Um princípio que estabelece a maior felicidade de todos aqueles cujo interesse está em jogo, sendo como a justa e adequada finalidade da ação humana, e até a única finalidade justa, adequada e universalmente desejável; da ação humana, digo, em qualquer situação ou estado de vida, sobretudo na condição de um funcionário ou grupo de funcionários que exercem os poderes do governo.

Para entender o sentido de utilidade, o autor salienta a tendência que uma ação tem de aumentar a felicidade e não diminuí-la, ou seja, quando a ação aumenta a soma dos prazeres, diminui a soma das dores. Em outras palavras, a propriedade existente em qualquer coisa que produza benefício, vantagem, prazer, bem ou felicidade e impeça de acontecer o dano, a dor, o mal ou a infelicidade para a parte cujo interesse está em foco, seja a comunidade ou o indivíduo particular (BENTHAM, 1979).

Baseado no princípio da utilidade, a ética utilitária se fundamenta na compreensão de que a melhor ação é a que beneficia um maior número de pessoas, sendo considerada maximacionista e consequencialista, uma vez que avalia a ação perante suas consequências. Delas depende a produção e a maximização dos benefícios e vantagens que geram felicidade e bem-estar. Carvalho (2000) afirma que o termo consequencialismo distingue as éticas cuja qualidade moral das ações depende das consequências produzidas das éticas que entendem suas ações como boas ou más em si mesmas, independente das suas consequências. Nesse caso, enfatiza-se a ética deontológica, a qual pressupõe que algumas coisas devem ser feitas como parte da missão de quem as executa independente do resultado esperado, sendo que o definido como correto nem sempre resulta no que é bom para as pessoas.

O utilitarismo pode ser aplicado tanto nas ações individuais quanto nas decisões políticas, seja na esfera econômica, social ou judiciária. Na economia, a ética utilitária determina se uma ação ou decisão é adequada, na medida em que quanto maior for o benefício, maior será o seu sucesso (BENTHAM, 1979).

Buscar a maior felicidade possível para o maior número de indivíduos condiz com a arte de legislar, na qual o administrador / legislador busca maximizar a felicidade da comunidade. Para tal, Bentham (1979, p. 68) destaca:

A ética privada ensina como um homem pode dispor para empreender o caminho mais eficaz que o conduz à sua própria felicidade, e isto através dos meios que se oferecem por si mesmos. A arte da legislação – a qual pode ser considerada como um setor da ciência da jurisprudência – ensina como uma coletividade de pessoas, que integram uma comunidade, pode dispor-se a entender o caminho que, no seu conjunto, conduz com maior eficácia à felicidade da comunidade inteira, e isto através de motivos a serem aplicados pelo legislador.

Para buscar o benefício para o maior número de indivíduos, o mesmo autor sugere um método para medir a soma dos prazeres ou dores de todos os indivíduos, por meio de um balanço que promove um “saldo líquido de prazer”, assinalando uma tendência geral boa ou má em relação ao número total ou à comunidade dos indivíduos em questão. O que conta nesse cálculo é a quantidade geral de bem-estar produzida, na qual haverá a possibilidade de uma minoria que se distinguirá da média sofrer exclusões e sacrificar seu bem-estar para que a maioria possa ter o bem-estar aumentado. Entretanto, se já é complicado efetuar o cálculo considerando um único indivíduo, as dificuldades aumentam quando são vários os envolvidos, ou seja, “[...] quando se pretende fazer comparações interpessoais de utilidade” (CARVALHO, 2000, p. 107).

Dessa forma, observa-se atrelado ao utilitarismo a forte presença da lógica e do racionalismo. Stuart Mill, outro pensador cujas teorias contribuíram para o desenvolvimento do utilitarismo, conceitua lógica como ciência e arte do raciocínio, sendo esta uma ciência da prova ou da evidência. A lógica julga e decide que experiências justificam determinadas regras e práticas, podendo influenciar até mesmo o comportamento humano (MILL, 1979).

Os defensores do utilitarismo consideram essa ética louvável ao promover o bem-estar e a felicidade do seres humanos e pregar a diminuição da miséria e do sofrimento. Eles acreditam que o utilitarismo, conforme afirma Carvalho (2000, p. 99), “[...] provê uma via racional e flexível para subsidiar nossa decisão em situações cobertas por normas em conflito. Consideram positivo o fato do utilitarismo manter uma certa independência em relação as regras”.

Já seus críticos o condenam e vêem nele uma ameaça à dignidade humana, já que esta filosofia não leva os direitos suficientemente a

sério, na qual se instrumentaliza as pessoas e as sacrifica em nome de um bem supostamente coletivo, como no caso da economia, onde as pessoas estão sujeitas as leis nem sempre justas do mercado (CARVALHO, 2000).

Tugendhat (1996, p. 337) designa

O utilitarismo como uma moral teleológica, isto é, orientada para um fim (objetivo) (do grego telos), e aqui agora de fato pode-se dizer que, em relação a isto, uma moral baseada em direitos representa uma clara oposição. A proposta de relacionar a moral com direitos é uma contraposição para o utilitarismo. A consideração dos direitos inalienáveis de todos é um conceito teleológico que esta em oposição ao conceito da utilidade coletiva (a ser ajustada entre os indivíduos).

O capitalismo acabou moldando a economia de modo utilitarista e reduzindo o indivíduo a uma unidade racional auto-suficiente guiada por interesses individuais, o qual, muitas vezes, deixa de lado valores mais humanos como a preocupação com o outro, com as futuras gerações e o bem-estar da coletividade.

2.2.2 Ética da Alteridade

As experiências pelas quais a humanidade passou, no século XX, confirmam o utilitarismo que se instalou e predominou no ocidente. Entretanto, novas concepções ou doutrinas vêm sendo constituídas como resultado de novas visões sobre a presença humana neste mundo. Uma concepção construída no século XX acentua a noção de alteridade. Pivatto (2000, p. 80) explica que a ética da alteridade “[...] propõe na base a ideia de luta pela sobrevivência na satisfação das necessidades básicas, impondo-se ao peso de existir; de luta para obter um lugar ao sol na esfera da economia e da sociedade”.

Diante deste contexto, Emanuel Lévinas, pensador lituano-francês e formulador dessa doutrina, revela uma nova maneira de desenvolver conceitos, rejeitando a visão tradicional de consciência

racional. A ética da alteridade visa o encontro humano, partindo da idéia de que o homem toma seu sentido maior na relação com seu próximo (PIVATTO, 2000).

Esta ética instaura-se na relação inter-humana como uma chance de humanização. Para Lévinas (1993) não é suficiente a ideia de bem, é preciso movimento, sendo necessário transcender em direção ao bem, além do bem; em direção do outro.

O esquema tradicional de relação “eu-tu”, segundo Pivatto (2000), não corresponde à proposta da alteridade, por ser formal e linear, unindo o homem ao homem no horizonte objetivador da consciência racional. Lévinas (1993, p. 49) elucida que

O outro não é somente o colaborador e o vizinho de nossa obra cultural de expressão ou o cliente de nossa produção artística, mas o interlocutor: aquele para quem a expressão exprime, para quem a celebração celebra, e que é, ao mesmo tempo, termo de uma orientação e significação primeira? Dito de outro modo, a expressão, antes de ser a celebração do ser, é uma relação com aquele para quem eu exprimo a expressão e cuja presença já requerida para que meu gesto cultural se reproduza. [...] Eu me reencontro diante do outro.

A relação da alteridade não necessariamente precisa de simultaneidade e reciprocidade, já que parte do princípio de que o homem é responsável pelo outro sem esperar nada em troca. É nessa relação que ele se reconhece, se identifica e se reflete a partir do outro. O homem pode fazer pelo outro o que faria por ele mesmo, numa atitude mais altruísta e despida da exclusão dos interesses individuais.

A incessante exigência de rapidez e flexibilidade dos indivíduos acelera a corrida para que cada um alcance a excelência da sua funcionalidade dentro da corporação, subestimando assim, o “outro”. Até que ponto esses princípios e valores subjetivos, como a amizade ou o respeito ao outro, são deixados de lado ou são ofuscados por outros valores mais objetivos como os da racionalidade instrumental?

Sennet (2002, p. 27), com um olhar mais sociológico que filosófico, questiona

Como se podem buscar objetivos de longo prazo numa sociedade de curto prazo? Como se pode manter relações sociais duráveis? Como pode um ser humano desenvolver uma narrativa de

identidade e história de vida numa sociedade composta de episódios e fragmentos? As condições da nova economia alimentam, ao contrário, a experiência com a deriva no tempo, de lugar em lugar, de emprego em emprego.

Em que situações se dá a interação entre os indivíduos, o encontro inter-humano no qual um se reconhece no outro? O mesmo autor destaca que o capitalismo de curto prazo corrói o caráter dos indivíduos, principalmente nas qualidades que ligam os seres uns aos outros, e “[...] dão a cada um deles um senso de identidade sustentável”. (SENNET, 2002, p. 27). Por caráter, Sennet (2002, p. 10) entende “[...] o valor ético que atribuímos aos nossos próprios desejos e a nossas relações com os outros”.

2.2.3 Ética da Finitude

Mais uma vez, vê-se, no século XX, a concepção de outra vertente ética: a ética da finitude. Tendo Heidegger como seu percussor, esta corrente ética repousa no princípio da razão suficiente, baseada na finitude do ser e do pensar (LOPARIC, 2000). A finitude possibilita a destruição dos sistemas morais chamados infinitistas, como o da utilidade, por exemplo.

Vive-se numa época de ingênua confiança na onipotência da razão instrumental e na perfectibilidade do fazer tecnológico. Heidegger, segundo Loparic (2000), acentua que na época da técnica, a essência do homem é concebida como um “ente que vai ser tematizado no horizonte das objetividades” (LOPARIC, 2000, p.71). Isto significa que os modos de pensar e de agir do homem são influenciados por padrões e modelos mentais da racionalidade instrumental.

Loparic (2000, p.71) complementa “[...] que se é assim faz sentido dizer a objetivação radical do humano é a mais perigosa do que este ou aquele crime ou mesmo que a soma de crimes contra a humanidade possibilitados por ela”, uma vez que ela industrializa o ser humano. Esta ética questiona a própria idéia “de tratarmos, universalmente e sistematicamente, a nossa dor como se fosse uma dor

intramundana a ser eliminada por esse ou aquele procedimento racional (quer no sentido da razão instrumental, quer no da razão prática).

Racionalizar significa submeter um processo a uma técnica. Sendo assim, a objetivação na sociedade é inevitável e se dá na medida em que o homem comunica e transmite conhecimento e sentimento através de ações. Entretanto, não se pode concentrar o existir humano totalmente objetivado pela razão.

Dupas (2001) afirma que a técnica é o campo em que a atuação do homem, se revela criadora por ela mesma, na medida em que ele se descobre capaz de explorar o que antes era impossível no mundo, assim como de objetivar o virtual, de produzir mais que uma imitação da natureza ao efetuar aquilo que ela está na impossibilidade de realizar, como é o caso da clonagem de seres humanos. Porém, o inverso está ocorrendo: a predominância da razão técnica se impõe em todos os campos, criando uma rede de dependências que orienta a maneira de pensar o mundo, de construí-lo e de representá-lo e ainda, propõe sistemas especializados de ação sobre o homem, sociedade e a natureza.

Nesse sentido, as empresas se utilizam das tecnologias de automação, informação e comunicação e empregam sistemas de gerenciamento de processos e softwares especializados que aceleram suas atividades visando alcançar excelência em seus resultados, serviços e produtos, e também maximizar seus lucros.

Diante disso, alguns profissionais se sentem excluídos ou até mesmo, substituídos pela tecnologia. Algumas profissões e ocupações desapareceram com o advento da tecnologia, como no caso a de telegrafista. Outras se transformaram e novas surgiram.

Sennet (2002) acredita que estas mudanças exigem dos trabalhadores cada vez mais rapidez e flexibilidade, provocando certa instabilidade pelo fato de que novas formas de trabalho devem estar se reinventando constantemente. Nesse caminho, Dupas (2001, p. 71) destaca que “a filosofia foi expulsa para a periferia. *Saber-fazer* afastou o *por-que-fazer*”.

Vale ressaltar que esse princípio da razão técnica guia todas as profissões. No entanto, as tecnologias devem ser encaradas como *ferramentas para subsidiar o desenvolvimento das atividades*. Os profissionais, em consequência disso, devem constantemente avaliar o porquê de utilizá-las e suas consequências e implicações éticas no desenvolvimento de suas profissões e dos seus grupos profissionais, a

fim de não cair na superficialidade cega e objetivante da razão instrumental. Para Desmond apud Dupas (2001, p.71),

Posso ter todas as técnicas do mundo e ainda assim usá-las insensatamente. É preciso possuir de antemão, a sabedoria em seu sentido ético para tirar o melhor proveito possível da técnica. Desse modo, quando questionado a respeito do bem, o técnico tende a responder de acordo com a opinião dominante, ou seja, de forma não crítica. Ele facilmente se torna um servo da ideologia, não o guardião da mente livre.

2.2.4 Ética do Discurso

Mais uma vez, o século XX vê a construção de outra concepção de existência e de homem, com a formulação da ética do discurso. Foi fundada por Karl-Otto Apel na década de setenta e tem sofrido grandes alterações a partir das ideias de Jürgen Habermas. Herrero (2000) afirma que a ética do discurso sustenta-se na noção da cultura ocidental ser uma cultura da razão, sendo a razão o foco ordenador de todos os discursos. É justamente no grande desenvolvimento atual das ciências e das técnicas que se problematiza a responsabilidade da razão. Os desafios tecnológico-ecológico e social impostos pela globalização abrem margem a questionamentos da cultura teórica da razão.

Herrero (2000, p. 164) explicita que

Pela primeira vez na história, nossa civilização coloca cada ser humano, cada nação, cada cultura, em face de uma problemática comum. Diante de todos surge a urgente necessidade de uma ética da responsabilidade solidária, capaz de afrontar os desafios emergentes e de assegurar aos homens a capacidade de governar os efeitos do poder que eles efetivamente possuem. É claro que, para enfrentar este desafio da situação atual as morais fundamentadas no sujeito se mostram totalmente incapazes. Elas não podem assegurar um equilíbrio entre a responsabilidade moral e as

crescentes capacidades técnicas que o homem atual possui. O sujeito isolado se mostra completamente impotente diante da responsabilidade a nível mundial, exigida pelas consequências universais de ações particulares.

Nessa direção, a proposta de uma reforma ética que traga uma resposta solidária para os problemas humanos enfrentados na pós-modernidade concentra-se em torno da ética do discurso. Essa ética parte do pressuposto de que maneiras de agir estão condicionadas ao uso da linguagem, uma vez que o discurso é um

Tipo de comunicação, porque também ele é mediado pelos sinais de linguagem, de forma que uma compreensão de algo como algo, também do argumentar como argumentar, é indispensável sem a mediação da linguagem (HERRERO, 2000, p. 168).

O mesmo autor ainda completa que a linguagem atual, tanto a natural como a ordinária é condição transcendental de possibilidade de todo seu sentido e validade, sendo que o significado dos sinais linguísticos e das proposições que eles mediatizam é essencialmente público.

O conhecimento só é possível a partir da mediação da linguagem e da compreensão comunicativa. O entendimento comum sobre os sinais de linguagem utilizados implica numa compreensão intersubjetiva, a qual gera consenso ou dissenso sobre algo do mundo.

A estrutura discursiva possibilita tanto um “pensar solitário” quanto um sujeito solitário reivindicar a validade de seu conhecimento. No discurso, a intersubjetividade provoca entre os envolvidos, o entendimento, sentido e validade do que se está discutindo.

Habermas (2003, p.33) comenta na sua teoria do agir comunicativo que

Essa prática comunicativa cotidiana possibilita um entendimento mútuo orientado por pretensões de validade – e isso como única alternativa a atuação mais ou menos violenta de uns sobre os outros. Mas, como as pretensões de validade que associamos, no diálogo, às nossas convicções visam além de cada contexto particular, como elas remetem além de horizontes limitados, no espaço

e no tempo, segue-se que todo acordo alcançado ou reproduzido comunicativamente deve-se apoiar num potencial de razões que podem ser atacadas, mas não deixam de ser razões. Razões são coisas de um estofo especial; elas forçam-nos a tomar posição por sim ou não. Deste modo, nos fatores do agir orientado para o entendimento está imbuído um fator de incondicionalidade. E é neste fator que se distingue a validade, que pretendemos para nossas concepções, da validez meramente social de uma prática habitual.

Mattelart (2006b), quando aborda o estudo das redes de interação em uma sociedade constituída por relações comunicativas, cita Habermas com o propósito de afirmar que o agir estratégico é motivado por uma razão e pela ação de perspectiva estritamente utilitária e instrumental, cuja razão e ação ameaçam colonizar o mundo socialmente vivido:

Habermas contrapõe outros modos de ação ou de relações com o mundo a seus critérios de validade: a ação objetiva e cognitiva que se impõe dizer a verdade, a ação intersubjetiva que visa à correlação moral da ação, a ação expressiva que supõe a sinceridade (MATTELART, 2006b, p. 145).

Na ética do discurso, Habermas encontra resposta aos problemas atuais da modernidade, na medida em que apoia a democratização das formas de tomada de decisão na sociedade, através da ação comunicativa, orientada pelo critério do melhor argumento, ou seja, pelo poder do argumento e não pelo argumento de quem tem o poder e dinheiro. Por democratização, compreende-se a “participação discursiva e responsável de todo ser humano como ser livre e solidário na solução racional dos problemas da vida” (HERRERO, 2000, p.189).

Pode-se, ainda, estabelecer uma aproximação entre a ética do discurso e a ética da alteridade quando se encontra em Marcondes Filho (2008), uma conexão ou relação entre a comunicação e a alteridade. É nesse ambiente comum da relação e da interação social que os participantes dialogam e

Devem realizar uma autêntica imersão, dissolver-se na cena, na relação, na troca, no instante. E é igualmente instantânea a relação que homens têm

com as obras da cultura. Uma obra de arte, por exemplo, só se torna de fato obra pela ação do homem, que a realiza, que lhe dá um “poder eficaz”. Depende de nós realizarmos ou não as coisas. Podemos ver o mundo, o outro, as obras como um “Isso”, como algo que buscamos conhecer, dominar, entender; mas podemos vê-los, também, como um “Tu”, se deixarmos de lado a busca do conhecimento e nos entregarmos à relação. Só assim pode se realizar a comunicação (MARCONDES FILHO, 2008, p. 95).

Boff (1999, p. 139) complementa, afirmando:

O rosto do outro me obriga a tomar uma posição porque fala, pro-voca, e-voca, e con-voca. Especialmente o rosto do empobrecido, marginalizado e excluído. [...] Cuidar do outro é zelar para que esta dialogação, esta ação de diálogo eu-tu, seja libertadora, sinérgica e construtora de aliança perene de paz e de amorização.

Assim sendo, alguns questionamentos e implicações éticas são explicitados no que é referente à ação comunicativa. Por exemplo, como um profissional que lida com o tratamento e organização de informações age comunicativamente?

Considerando o ambiente de atuação empresarial, até que ponto uma informação estratégica revertida em vantagem competitiva é comunicativa, especialmente porque ela é manipulada, monopolizada e pressupõe um agir estratégico e não um agir comunicativo. Quais são as implicações éticas que este agir envolve? Esta ação beneficiará a empresa? O agir da empresa decorrente desta ação trará benefícios à sociedade?

Em contrapartida, esse profissional também pode direcionar sua prática visando um agir comunicativo. No que se refere à informação como subsídio para o desenvolvimento pessoal e profissional dos usuários, tal profissional pode integrar o fluxo de informações de maneira que o ambiente se torne mais comunicativo e colaborativo, usando ferramentas como *blogs* e plataformas *wikis*, entre outras ferramentas que integrem as informações, fazendo com que os

funcionários da empresa possam ser usuários e produtores da informação, colaborando uns com os outros.

A ética que envolve o agir comunicativo pode facilitar a interação entre os funcionários da empresa, desenvolver a colaboração entre eles e melhorar o desempenho de suas tarefas. Acima de tudo, esse agir pode disseminar uma cultura empresarial mais comunicativa, em que a comunicação não é mais e nem menos importante que o conteúdo das informações comunicadas, mas ao mesmo tempo, abre espaço para acontecerem relações interpessoais e quem sabe relações mais solidárias.

Nesse contexto, humanizar mais as relações não visando somente a prática econômica, é relevante a partir do momento em que se considera que o trabalho é antes de tudo uma prática social. Assim, deve-se privilegiar um ambiente que dê espaço para o humano ser homem antes de ser “o funcionário” em que o indivíduo possa interagir com o outro e possa ser visto e refletido nele mesmo. Isso remete para outra concepção de ética, também criada no século XX: a ética da responsabilidade.

2.2.5 Ética da Responsabilidade

O “princípio da responsabilidade” é a principal obra de Hans Jonas, um filósofo alemão. Publicada em 1979, constitui-se como um ensaio sobre uma ética para a civilização tecnológica.

A ética da responsabilidade se fundamenta na idéia de dever e responsabilidade do homem perante a natureza e as futuras gerações. Atualmente a técnica moderna condiciona o agir humano. Nesse sentido, Giacoia Jr. (2000, p. 194) afirma que

Esse agir, compreendido como intervenção tecnologicamente mediada sobre a natureza exterior, assim como sobre a própria natureza humana, está a exigir uma normatização ética que seja adequada e proporcional à sua natureza e à nova ordem de grandeza e de poder no espaço onde se desenrola para agir e as novas dimensões de responsabilidade que esse mesmo agir suscita.

Os efeitos do poder liberado pela tecnologia, segundo Jonas (1995), envolvem não só o sujeito, e sim, uma coletividade, e têm consequências cumulativas para a natureza e para o próprio homem. O saber moderno e o progresso tecnológico liberam para o agir humano um grande potencial de forças que transformam a sua essência. “Os efeitos da intervenção tecnológica estão investidos de um poder cumulativo de destruição, cujas consequências podem ser, e são de fato, irreversíveis, isso passa a incluir o conjunto da natureza na esfera da responsabilidade desse agir” (GIACOIA JR, 2000, p. 198).

Um desafio para os recursos naturais finitos se apresenta à medida que a ênfase no poder tecnológico permite acelerar e multiplicar utilitariamente a produção dos recursos econômicos.

O sucesso econômico é representado pelo aumento *per capita* da produção de bens com diminuição de dispêndio de trabalho, de onde decorre um aumento de bem estar crescente e uma elevação, até mesmo involuntária, do consumo para (potencialmente) todos no interior do sistema; resultado: gigantesca intensificação no metabolismo do conjunto do corpo social com o meio ambiente natural (GIACOIA JR., 2000, p. 203).

Na perspectiva das éticas tradicionais, a técnica tem papel de um instrumento para a satisfação das necessidades humanas. Com a amplitude da civilização tecnológica, o progresso tecnológico deixa de ser um meio e passa a ser um fim em si. Com o advento da tecnologia, as ações humanas são potencializadas, e é por conta disso que uma nova dimensão ética de responsabilidade deve ser adotada, em contrapartida às éticas tradicionais. “Lo que tenía relevancia ética era el trato directo del hombre con el hombre, incluyendo el trato consigo mismo; toda ética tradicional es antropocéntrica” (JONAS, 1995, p. 29). Faz-se necessário, assim, uma ética que não avalie o comportamento do indivíduo privado, mas sim o agir coletivo. Portanto, novos imperativos éticos são enfatizados. Por exemplo, para Giacoia Jr. (2000), o imperativo categórico de Kant - “Age de maneira tal que possas também querer que a máxima de teu agir se transforme em lei universal da natureza” – seria reformulado e

Adequado ao novo tipo de agir humano e ao tipo novo de sujeito e objeto nele envolvidos poderia ser enunciado, segundo Jonas, mais ou menos da maneira seguinte: Age de maneira tal que os efeitos de tua ação sejam compatíveis com a permanência de autêntica vida humana sobre a terra; ou: Age de maneira tal que os feitos de tua ação não sejam destrutivos da possibilidade de autêntica vida futura na terra (GIACCOIA JR., 2000, p. 199).

Segundo Giacoia Jr. (2000), a saída proposta por Jonas está na manifestação de um novo poder que se contrapõe ao poder tecnológico e emergente da conduta coletiva, da sociedade como um todo e que privilegia um novo sentimento coletivo de temor e responsabilidade sobre perpetuação e sobrevivência da futuras gerações.

Dupas (2001) complementa que a ideia não é ir contra o desenvolvimento da tecnologia, mas sim focar em uma ética que privilegie o bem-estar de toda a sociedade atual e futura, ao invés de somente se render aos interesses econômicos de uma minoria. “A existência humana dependerá de sermos capazes de estabelecer contratos de longo prazo com nosso futuro. Se destruírmos frágeis equilíbrios em nome do que chamamos progresso, nem nós sobriremos” (DUPAS, 2001, p. 57).

Pensar adiante, estabelecer compromissos com o futuro e ter objetivos a longo prazo não faz parte das condições propiciadas pela atual economia. Sennet (2002, p. 27) afirma que o capitalismo flexível e de curto prazo compromete o caráter dos indivíduos, “[...] sobretudo aquelas qualidades de caráter que ligam os seres humanos uns aos outros, e dão a cada um deles um senso de identidade sustentável”.

O modo de produção capitalista aliado ao progresso tecnológico tem afetado o meio ambiente e a relação do homem consigo mesmo. A responsabilidade com o meio ambiente e com outros seres, além dos humanos, vai ao encontro da preocupação com a conservação dos recursos naturais renováveis, a fim de garantir a existência e sobrevivência das futuras gerações. Atualmente, observa-se a emergência de alguns conceitos que visam à preocupação e à responsabilidade social e com a natureza, o desenvolvimento sustentável. Entretanto, para Leonardo Boff (1999, p. 137)

Não se trata de impor “Limites ao Crescimento”
(título da primeira solução apresentada em 1972

pelo clube de Roma) mas de mudar o tipo de desenvolvimento. Diz-se que o novo desenvolvimento deve ser sustentável. Ora, não existe desenvolvimento em si, mas sim uma sociedade que opta pelo desenvolvimento que quer e precisa. Dever-se-ia falar de sociedade sustentável ou de um planeta sustentável como pré-condições indispensáveis para um desenvolvimento verdadeiramente integral. Sustentável é a sociedade ou o planeta que produz para si e para os seres dos ecossistemas onde ela se situa; que toma da natureza somente o que ela pode repor; que mostra um sentido de solidariedade generacional, ao preservar para as sociedades futuras os recursos naturais de que elas precisarão.

Considerando-se a noção de responsabilidade no âmbito da empresa, questiona-se o uso da informação e faz-se necessário refletir sobre a sua finalidade última e sobre as consequências das informações processadas na empresa. Que uso será feito da informação? Seu uso pode vir a ser danoso ou útil as futuras gerações?

Outro aspecto relevante no âmbito informacional diz respeito à preservação e à conservação da memória humana e empresarial. Falar em conservação da memória significa pensar a longo prazo. Nesse sentido, é relevante considerar que as futuras gerações têm direito a poder recuperar e fazer bom uso das informações sobre a empresa, seus funcionários e a atuação da empresa junto à comunidade e no ambiente em que está inserida. Esta ideia remete para uma perspectiva mais geral, que envolve as obrigações imediatas de cada grupo profissional que atua em uma empresa. Essas obrigações situam-se na vertente designada convencionalmente como Ética Profissional e Deontologia.

2.2.6 Ética Profissional e Deontologia

A distribuição social do conhecimento dentro da sociedade resulta em instituições sociais e em papéis específicos exercidos por um

determinado grupo de atores (BERGER E LUCKMANN, 2007). Dessa configuração social surgem os ofícios e as profissões. A profissão, diferentemente das ocupações, se define por um monopólio de um conhecimento especializado, pela existência de um corpo de saberes científicos, o que assegura seu lugar na hierarquia do sistema profissional, seu status e prestígio.

Quanto mais conhecimentos de um campo de atividade são sistematizados, mais o monopólio de seu espaço é garantido. Pode-se dizer que o conhecimento científico, as associações e conselhos ou ordens profissionais são fundamentais para garantir o reconhecimento social. O papel social e hierárquico de uma profissão no conjunto da sociedade e em relação às outras profissões é regulado pelas associações profissionais, sindicatos e pelo Estado (CUNHA; CRIVELLARI, 2004).

Cada conjunto de profissionais tem seu comportamento específico e deve seguir “[...] uma ordem que permita a evolução harmônica do trabalho de todos, a partir da conduta de cada um, através de uma tutela no trabalho que conduza a regulação do individualismo perante o coletivo” (SÁ, 2001, p. 110).

A aplicação dos conhecimentos especializados exigidos pelas sociedades tecnologicamente complexas, conforme argumenta McGarry (1999), faz com que os especialistas passem a tratar suas respectivas especialidades como bases de poder. Portanto, se não houver uma autorregulação ou se não estiverem sob um controle mais amplo, como o do Estado, por exemplo, será difícil controlar o poder adquirido por estes profissionais em função da exclusividade e posse dos conhecimentos e informações especializadas.

Nesse sentido, os diferentes tipos de papéis que os atores sociais desenvolvem em suas vidas influenciam diretamente suas decisões éticas e, como consequência, essas decisões podem afetar a vida de outros indivíduos e talvez até mesmo da sociedade. McGarry (1999, p. 180) afirma que

Se tomamos decisões éticas como profissionais nós o fazemos sob o mesmo sistema de regras, mas com variações importantes. Agimos no papel de cliente e profissional. Se vendo alguma coisa a alguém, há uma relação vendedor-comprador. Isso não me dá licença de agir desonestamente, mesmo que esteja vendendo um carro de segunda mão.

A relação entre os diversos campos da conduta humana e o ideal moral traçado é refletida em um instrumento regulador. Nele se estabelecem linhas ideais éticas para orientar as partes pertencentes a grupamentos sociais, ou seja, critérios de condutas de um indivíduo perante seu grupo e o todo social. Esta regulação se dá através de um código de conduta profissional e na avaliação periódica do mesmo, a qual se denomina Ética Profissional (SÁ, 2001).

Um código de ética profissional deve compreender a base de conhecimentos e mecanismos para a organização das aptidões profissionais juntamente com a fundamentação lógica subjacente que permeia o todo. Segundo McGarry (1999), esta codificação deve levar em conta três características sobre as profissões: substantivas, estruturais e filosóficas.

A primeira característica citada diz respeito ao corpo específico de aptidões que a profissão alega ter e a sua competência exclusiva. As características estruturais conferem a autoridade necessária para regulamentar seus procedimentos, impor disciplina e proporcionar o desenvolvimento intelectual de seus membros. Por fim, as características filosóficas refletem sobre o porquê da existência da profissão, suas relações com profissões afins e sua orientação para a comunidade.

Mota e Rocha (2005, p. 134) definem que a ética profissional:

Existe para criticar e estipular os melhores modos de uma profissão e seus profissionais atingirem seus objetivos no cumprimento de suas atribuições sociais; ou, por outras palavras, para refletir sobre e fixar normas de comportamento que visem o bom cumprimento e o desenvolvimento apropriado de uma área qualquer na aplicação de seus conhecimentos, técnicas e tecnologias de acordo com seus fins sociais e objetivos para com os cidadãos e a sociedade.

Para Mattos (1977, p. 1) “[...] ética profissional é a ciência normativa que estuda os deveres e direitos dos profissionais”. Lima (1999) acredita que todo profissional deva agir positivamente e com um comportamento desejado não só para sua profissão, mas também perante a sociedade. Dessa forma, um código de ética profissional pode ser dividido em duas partes: a primeira, que estuda os direitos profissionais

(diceologia) e a segunda, que trata dos deveres profissionais (deontologia).

Salienta-se que a ética profissional perpassa sobre duas principais vertentes doutrinárias modernas: o utilitarismo e a deontologia. A perspectiva utilitária determina que sempre se deve agir de modo que se traga os maiores benefícios para um número maior de pessoas, sendo que, para uma boa escolha moral, deve-se escolher a ação que produzirá mais benefícios (McGARRY, 1999).

No campo das práticas biblioteconômicas, observa-se que o Código de Ética da American Library Association – ALA, não segue uma perspectiva deontológica e sim, utilitarista, partindo de uma perspectiva contratualista. Assim, os princípios desse código “[...] estão expressos em formulações amplas para orientar a tomada de decisão ética. Essas formulações fornecem uma estrutura, elas não podem e não ditam condutas para proteger situações particulares” (SOUZA, 2002, p. 69).

A deontologia foi criada pelo filósofo Jeremy Bentham em 1834, e está em contraste com a razão utilitarista. Em seus aspectos substantivos a deontologia deriva do iluminismo kantiano e “[...] procura afirmar que há coisas que devem ou não ser feitas independentemente de seus resultados, porquanto coisas certas ou erradas *em si mesmas*” (MOTA e ROCHA, 2005, p. 85). Para esta vertente ética, a ação é decorrente do sentido de dever moral. A conduta moral pessoal deve estar em consonância com sua conduta profissional, sendo digna de confiança. Ou seja, aplicando o imperativo categórico defendido por Kant, o profissional deve executar suas tarefas com a qualidade que ele próprio gostaria de receber caso estivesse na posição do cliente.

A deontologia, conforme Souza (2002), parte da definição das atividades, habilidades e modos de execução do trabalho que devem ser empregados pelos profissionais nos diversos momentos de suas atuações. O mesmo autor ainda a define como:

O elenco de determinações objetivas, instruções operacionais e de cunho prático, que os membros de um grupo profissional devem seguir, no exercício de suas atividades, para garantir a uniformidade, em todos os seus aspectos e lugar, do trabalho e ação do grupo, como se fosse a ação de um único indivíduo. Isso, geralmente, se traduz num código que detalha minuciosamente o modo

de proceder e o comportamento pessoal, em cada momento, em cada relação de trabalho do profissional com o comprador, seu padrão final na sociedade (SOUZA, 2002, p. 55).

Segundo Rasche (2005a), a deontologia aparece institucionalizada em códigos de conduta, códigos de princípios e frequentemente nos códigos de ética profissional que são proclamados e votados em assembleias de profissionais (no âmbito das associações) ou lavrados por lei (no âmbito dos conselhos ou colégios). Dois exemplos são o Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro e o Código de Ética Profissional do Bibliotecário Chileno, já que ambos se caracterizam como códigos com conteúdos propriamente deontológicos (SOUZA, 2002).

Alguns problemas podem surgir na ocasião da elaboração de um código deontológico de determinada profissão, em qualquer sociedade. Esses problemas são chamados por Souza (2002) de deontológicos e envolvem questões sobre consciência, convivência, liberdade, autoridade, sobrevivência material, igualdade e fraternidade.

A importância de compreender e refletir sobre esses problemas permite orientar a elaboração de um Código Deontológico na atual sociedade. O mesmo autor reforça que

A questão principal é então encontrar modos de conciliar a ética como valor universalista, que leva a ideia da defesa da igualdade plena do ser humano, com a ética como conduta material utilitária das sociedades das profissões que estende o sentido de igualdade aos limites de atuação de cada grupo profissional (SOUZA, 2002, p. 115).

A ética profissional visa garantir a preservação das profissões e a subsistência dos profissionais. Em uma sociedade profissionalista, a ética promove a igualdade entre os membros de uma corporação e também evidencia as diferenças entre o grupo profissional e a sociedade (SOUZA, 2002).

Entretanto, alguns autores questionam o termo “ética profissional”, uma vez que o mesmo elege um tipo especial de ética, nesse caso, a profissional, estabelecendo uma diferença entre membros de grupos profissionais e os demais membros da sociedade, ferindo assim o valor universal da ética (RASCHE, 2005b).

Rasche (2005b) enfatiza o uso do termo “ética”, no que diz respeito à orientação das condutas dos membros de profissões e sugere ainda, o uso de termos que sejam mais adequados, tais quais: “Código Moral”, “Código Político”, “Estatuto”, “Código de deveres, direitos e penas (ou sanções)”, “Princípios Filosóficos, sociais e políticos”, “Declaração de valores”, “Código de Etiqueta” ou “Código disciplinar”.

Ao analisar o Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, Aranalde (2005, p. 358) apresenta a questão da seguinte forma: “[...] trata-se, sem dúvida, de um código profissional. Também, caracteriza-se essencialmente como um código de conduta. Entretanto, pode colocar-se legitimamente como um código de ética?”

O referido autor acredita que é plausível o argumento de que, mesmo sendo um código elaborado com coerência e boas intenções, ele sempre será um código de conduta que prescreve como agir, sujeitando os infratores a penalidades previstas em lei no caso de transgressão às prescrições estabelecidas. “Dessa forma, a denominação ‘Código de Ética’ não parece adequada, pois a ética pressupõe elementos que uma codificação não pode comportar” (ARANALDE, 2005, p. 359).

Nenhuma teoria ética é capaz de oferecer garantias de boa convivência e alteridade. Para tal, requer-se atitude e disposição das pessoas em participar de uma vida melhor e com mais qualidade.

Essa disposição em estabelecer vínculos e realizar-se como ser humano é interna, ou seja, trata-se de uma adesão do indivíduo a uma forma de vida que possibilite sua plena realização. A disposição em estabelecer vínculos não pode ser determinada por nenhuma prescrição, isto é, não pode ser materialmente constituída. Muito menos com a possibilidade de coerção expressa na forma de um código, por exemplo (ARANALDE, 2005, p. 362).

No que concerne ao objeto desta pesquisa será considerada a abordagem de ética profissional e deontologia, uma vez que o código de ética do bibliotecário brasileiro é elaborado em torno de prescrições deontológicas. Sendo assim, o próximo tópico tratará da ética profissional e deontologia no âmbito da biblioteconomia, partindo do pressuposto que se faz necessário refletir sobre a ética no espaço produtivo desses profissionais; espaço esse em que eles buscam sobrevivência material e realização pessoal.

2.3 Ética Profissional e Deontologia Bibliotecária

Para entender a dinâmica social da Sociedade da Informação, segundo Castells (2007), deve-se manter uma distância entre os modos de produção (capitalismo, estatismo) e os modos de desenvolvimento (industrialismo, informacionalismo). Nesse sentido, uma nova estrutura social surge no final do século XX, moldada pela reestruturação do modo de produção capitalista. Esta estrutura está ligada ao modo de desenvolvimento e aparece como a nova base material e tecnológica da atividade econômica e da organização social. Para Castells (2007, p. 53)

No novo modo informacional de desenvolvimento, a fonte de produtividade acha-se na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos. Na verdade, conhecimento e informação são elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento da informação.

Nesse contexto, o informacionalismo influencia no desenvolvimento da esfera social, surgindo novas formas de interação, controle e transformação social, inclusive na organização das profissões. Abbott (1992) explica o contexto atual, marcado pelos vários tipos de conhecimento e pela conseqüente complexidade do fazer profissional de vários grupos na sociedade.

O conjunto das profissões forma um sistema no qual as profissões dividem espaços, os quais vão sendo mais ou menos legitimados, de acordo com o poder que cada profissão exerce mutuamente sobre a outra. A evolução desse sistema se dá a partir do inter-relacionamento das diversas profissões, e nesse cenário, cada grupo profissional faz reajustes, que nada mais são, maneiras de delimitar seus conhecimentos e competências. (ABBOTT, 1992).

Por volta de 1980, o desenvolvimento acelerado das tecnologias de informação e comunicação e sua aplicabilidade como ferramentas de trabalho, ampliou o leque de alternativas para o trabalho dos bibliotecários. Entretanto, com a informação na centralidade das atividades econômicas e sociais tornou-se difícil a caracterização dos espaços informacionais. Não estão claros os limites que separam as

diversas ocupações desse setor e percebe-se uma justaposição de espaços, de atores e funções (CUNHA; CRIVELLARI, 2004).

Aranalde (2005) acentua que no ambiente de reconfiguração social e de implantação de novas tecnologias, os profissionais que trabalham com informações foram radicalmente afetados nas suas práticas, pois, surgiram novas formas de identificação, localização e prestação de serviços informacionais.

Dessa configuração, emergiram os profissionais da informação. Para alguns autores, um termo genérico para designar esse profissional da informação é o de corretor da informação ou *information broker*. Conforme Tarapanoff, Suiden e Oliveira (2002, p. 8), há, ainda, outras possíveis denominações:

Consultor de informação, bibliotecário independente, especialista de informação, consultor de informação por demanda, varejista de informação, *infomediary*, ou ainda profissional independente da informação.

Jambeiro e Silva (2004) adotam a definição *information broker* para designar um especialista na busca precisa de informação, na escolha da fonte apropriada, no oferecimento de informações complementares e na interpretação e avaliação de informação para pessoas, grupos e instituições de qualquer natureza.

Para Cunha e Crivellari (2004), o termo profissional da informação pode denominar genericamente o bibliotecário. No Brasil, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2002 tira o bibliotecário da família ocupacional dos museólogos e arquivistas e cria uma nova família ocupacional. Família esta que é a mesma dos analistas de informação e documentalistas, denominada profissionais da informação, sendo exigida a formação em nível superior no curso de Biblioteconomia para o exercício dessa profissão.

Esse novo rearranjo da CBO contempla as mudanças causadas pelo uso da Internet e demais tecnologias da informação, porém não resolve o impasse na relação do bibliotecário com os antigos parceiros da classe ocupacional - arquivistas e museólogos – uma vez que a gestão de documentos abrange tanto bibliotecas como arquivos e museus (CUNHA; CRIVELLARI, 2004).

Para Souza (2002, p. 13) “[...] informação é o fluir permanente do conhecimento. Assim, “profissões da informação” são aquelas que têm como missão social organizar, coordenar e explicar esse movimento,

isto é, esse fluir.” O autor considera como profissões da informação a biblioteconomia, arquivologia, e museologia, uma vez que essas três, a partir de suas técnicas, organizam e coordenam o fluir da informação; e a última, por sua vez, no papel do pesquisador da informação, explica esse fluir desde sua origem às suas consequências, construindo teorias que suportam e dão vitalidade as três primeiras profissões.

Ao mencionar a reconfiguração social no exercício profissional dos bibliotecários ocorrida a partir do desenvolvimento e da utilização de novas tecnologias de informação, deve-se levar em conta o impacto e a influência dessas tecnologias sobre suas práticas efetivas. Aranalde (2005, p. 350) corrobora que

As transformações tecnológicas e sociais colocaram o profissional bibliotecário frente a grandes desafios, entre eles o próprio reconhecimento de uma nova reconfiguração social e uma consequente apropriação das novas tecnologias aliada a uma capacidade crítica frente tanto à nova estrutura social quanto ao uso dessas tecnologias.

A partir disso, é possível afirmar que uma postura profissional crítica exige o reconhecimento de que os recursos tecnológicos são meras ferramentas que subsidiam o desenvolvimento do exercício profissional, e ainda, ter responsabilidade na escolha dessas ferramentas, questionar-se quanto a sua utilidade e concentrar-se no “saber-porquê” e não somente no “saber-fazer”.

Nesse sentido, não é suficiente que o profissional domine a tecnologia, e sim, é “[...] preciso ‘tornar-se necessário’, saber que ‘alguém precisa de mim’ e dar uma resposta adequada a essas expectativas, percebendo o surgimento de novas necessidades e desenvolvendo formas de supri-las” (ARANALDE, 2005, p. 350).

Sennett (2002) critica a exigência exagerada por flexibilidade e rapidez no trabalho. Imperativos estes, proporcionados pelo uso das tecnologias nesta configuração social, a qual chama de novo capitalismo. Mediante isso, Aranalde (2005, p. 351) alerta que

O importante é que a teoria dê conta da realidade, explicando-a e suprimindo as necessidades geradas com competência e habilidade. Entretanto, com os imperativos de rapidez e de flexibilidade corre-se o risco de ser seduzido por uma cultura do esquecimento, onde o novo deve,

necessariamente, substituir o antigo. Assim, muitos conhecimentos básicos e relevantes tendem a dar lugar a concepções diluídas e superficiais que podem acabar comprometendo a adoção de uma postura ética.

É nessa conjuntura da sociedade da informação, na qual informações e conhecimentos anunciam uma nova era de produção material e imaterial; que surgem implicações no papel das profissões da informação e que “[...] está dada a necessidade do estudo da ética nessas profissões e a busca da compreensão de porque e como se deve praticar as normas dessa ética nas relações de trabalho” (SOUZA, 2002, p. 15).

McGarry (1999) destaca áreas de interesses discutidas atualmente no que diz respeito à questão de ética profissional e de serviços de informação: privacidade, exatidão, propriedade e acesso.

A privacidade é entendida como uma “[...] situação em que se está protegido do acesso indesejável por parte de outrem, seja acesso psicológico ou físico, a informações pessoais ou observação indesejável” (McGARRY, 1999, p. 184). A privacidade é essencial para a preservação da identidade pessoal e um terreno comum de negociações com o outro, fundamental para o próprio crescimento pessoal.

No tocante à exatidão, o bibliotecário deve buscar sempre o maior grau de precisão, fidelidade e integridade nas informações que está disponibilizando. McGarry (1999) acredita que, às vezes, por conveniência, alguma informação pode ser suprimida, como o retrato fiel de uma situação que pode ser ocultado. Porém, nunca uma tentação parecida pode afetar um profissional da informação que esteja compilando dados que ele mesmo saiba serem imprecisos, prejudicando assim seu empregador ou cliente.

Outra questão, um tanto complexa, concentra-se no direito da propriedade intelectual, ou seja, a propriedade da informação. “Existem substanciais interesses econômicos éticos envolvendo esses direitos, junto com a questão subsidiária das transformações na transferência e armazenamento de informações” (McGARRY, 1999, p. 189).

Várias implicações são envolvidas nesse campo, tais como: a lei de patentes, direitos autorais, a quebra de sigilo, a lei de desenho industrial, a lei de marcas e a lei de contrafações. Atualmente, as tecnologias de informação e comunicação colocam alguns desafios para esta especialidade do direito, como o surgimento de *softwares* livres e

opções flexíveis de licenças que afirmam garantir proteção e liberdade para os autores, a exemplo do *Creative Commons*.

Para essa premissa de propriedade da informação, McGarry (119, p. 193) apresenta alguns questionamentos que o profissional deve levar em consideração: “quem é o proprietário da informação? Qual é o preço exato e justo para sua troca? Quem possui os canais, principalmente as ondas aéreas pelas quais a informação é transmitida? Como deve este recurso escasso ser alocado?”

Finalmente, há a questão da acessibilidade, que na maioria das vezes é vinculada às questões anteriormente vistas como a privacidade, exatidão e propriedade. O acesso, segundo o mesmo autor, muitas vezes, se restringe ao pagamento pelas informações de interesse do usuário e inclui o direito de aprender (acesso educacional), o direito a informações que contribuam para o bem estar econômico do indivíduo (acesso econômico), o direito a ter informações relativas a decisões tomadas por outros em seu nome (acesso político), o direito de acessar fisicamente os locais e unidades de informação (incluindo o acesso a deficientes) e o acesso cultural a materiais na língua, cultura ou credo religioso do interessado. Neste caso a pergunta é: “que informações uma pessoa ou organização tem o direito ou privilégio de obter?” (McGARRY, 1999, p. 193).

Ao refletir sobre uma solução para os problemas éticos, Valentim (2004a) acredita que algumas ações devam ser seguidas, tais como: integrar as atitudes éticas em busca do sucesso da organização, ter uma atitude orientada para os outros (alteridade) e motivar com base na ética organizacional o comportamento pragmático e competitivo. Com base nisso, algumas estratégias também devem ser tomadas: políticas (optar pela ética e aplicar mecanismos de reforço ético), conceituais (definir políticas e procedimentos eticamente consistentes), gerenciais (pensar e agir de forma ética, assim como buscar promovê-la) e pedagógicas (educar, visando competências e habilidades éticas).

Para Valentim (2004a, p. 68) se o profissional responde sinceramente a algumas perguntas, saberá se a situação é ou não ética:

Quem seria prejudicado além de nós mesmos? Em minha definição do problema, estou considerando as necessidades de quem? Eu verifiquei diretamente as necessidades do usuário? Esta decisão é consistente com os valores que desejo transmitir através da imagem do espaço informacional? Como essa questão afetará a

qualidade de meu relacionamento com o usuário?
E se a parte lesada ou o beneficiário fosse meu
filho? Quais os motivos que estão me guiando?

No entendimento de Guimarães (2008), a questão ética profissional na Ciência da Informação, deve enfatizar uma abordagem axiológica, uma vez que a discussão sobre valores orienta o delineamento das normas e dos códigos de conduta. De acordo com essa constatação, a abordagem axiológica precederia a abordagem deontológica; e nessa direção, Fernández-Molina e Guimarães apud Guimarães (2008, p. 148, grifo do autor) identificaram

A estrutura dos valores éticos com os quais os profissionais da informação deveriam embasar suas atividades. A partir de uma sistematização da literatura da área, os autores observaram os seguintes aspectos, a saber: 1) *O interesse do usuário vem primeiro*; 2) *Prover serviços objetivamente, sem influência de qualquer espécie*; 3) *Prover os usuários com a mais atual e precisa informação possível*; 4) *Evitar a censura na seleção de materiais de informação*; 5) *Se algum tipo de censura ou filtro existe, informar os usuários de suas limitações*; 6) *Separar as crenças pessoais do serviço profissional*; e 7) *Manter a competência profissional*.

Embora os bibliotecários dominem seus papéis e suas obrigações profissionais, não podem se esquecer da condição humana e dos direitos da pessoa humana no exercício das atividades que dominam. “Profissionais da informação são seres humanos no exercício de um papel atribuído socialmente” (SOUZA, 2002, p. 102).

Dessa forma, o autor revela a possibilidade de uma conduta profissional alicerçada nos direitos da pessoa humana, onde são enumerados quatro direitos que consistem em si uma orientação mais existencial do que pragmática para a pessoa que porta uma profissão da informação (SOUZA, 2002, p.102-107):

- a) Direito de defender os direitos e liberdades da pessoa usuária dos serviços de informação: baseado no artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que

defende que todo ser humano tem direito a liberdade de opinião e expressão;

- b) Direito à liberdade de pensamento;
- c) Direito à criação teórica: vai ao encontro do direito à liberdade de pensamento e liberdade de criação de conhecimento instrumental ou pragmático, aplicável ao desenvolvimento material e econômico;
- d) Direito de defender suas profissões: o profissional deve olhar a realidade não como criação exterior à sua própria existência, mas sim como uma realidade construída socialmente a partir da sua existência e interferência.

No que concerne ao usuário, Souza (2002, p. 84-89) prevê que os seguintes direitos devem ser salvaguardados pelos profissionais da informação:

- a) Direito humano de crescer intelectualmente sem limites;
- b) Direito humano de conhecer, ter acesso e ser informado sobre toda informação;
- c) Direito humano de ser capacitado para a localização de toda a informação;
- d) Direito humano de ter acesso e dispor do patrimônio universal de conhecimento registrado;
- e) Direito humano ao atendimento pleno, independente de limitação de liberdade, limitação física, psicológica e outras.

Além dos deveres ressaltados anteriormente, há alguns conceitos básicos, oriundos das mais diversas profissões, que formam verdadeiras constantes no campo da ética profissional. Esses conceitos são encontrados em todos os códigos profissionais de forma a contribuir para o esforço comum, manter um nível de moral, aos seus superiores e aos seus colegas e, por último, prestar serviços profissionais (MATTOS, 1977).

Todas as profissões apresentam nos seus códigos de ética, condições e obrigações para os seus exercícios. Portanto, na próxima seção, serão aprofundados detalhes sobre o código de ética do bibliotecário no Brasil.

2.4 Configuração de Códigos de ética Profissional e do Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro

A qualidade das ações realizadas pelos profissionais juntamente com os valores assumidos como ideais pelo seu grupo profissional determina o caráter ético de uma profissão. A qualidade no trabalho e a competência levam a considerar uma dimensão ética presente na prática profissional, a qual envolve aspectos técnicos e políticos (VALENTIM, 2005b).

A partir do momento que a classe profissional bibliotecária brasileira, através de suas associações, passa a refletir sobre a formação e o desempenho do bibliotecário, surgem os primeiros esforços para regulamentar a profissão numa lei federal, que exige do profissional um saber técnico-científico de modo a oferecer ao cidadão a prestação de serviços por profissionais habilitados (CUARTAS; PESSOA; COSTA, 2003).

O primeiro documento que traz à tona esta questão no Brasil, foi escrito por Laura Garcia Moreno Russo, sendo apresentado no III Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, realizado na cidade de Curitiba, entre 8 e 15 de Janeiro de 1961. A autora sugeriu o anteprojeto de Código de Ética Profissional do Bibliotecário Brasileiro (CASTRO, 2000a; CUARTAS; PESSOA; COSTA, 2003; MATTOS, 1977).

Para a autora do anteprojeto, a criação de um código moral para o bibliotecário deveria ser um consenso geral e ter aprovação social, e ainda abranger os processos evolutivos que caracterizam a ciência biblioteconômica. Nesse documento ficaria enfatizada a necessidade do bibliotecário preservar “ [...] o cunho liberal e humanista de sua profissão e de seu espaço de atuação” (CASTRO, 2000a, p. 191), inclusive no que diz respeito à penetração de outros profissionais no fazer biblioteconômico.

O anteprojeto contemplava itens como: exercício da profissão, relações com o público e colegas, prestação de serviços, aceitação de trabalhos, críticas, associações de classe, observância do código e modificação e vigência do mesmo. Juntamente com ele, a tese “Deontologia e ética profissional” escrita pela própria autora do anteprojeto, foi enviada à Federação Brasileira de Associações de

Bibliotecários, a todas as associações de classe, escolas de Biblioteconomia e para alguns bibliotecários líderes com o intuito de receber críticas e sugestões (CASTRO, 2000).

Segundo Mattos (1977) e Castro (2000), juntamente com as críticas e sugestões foi escolhida uma comissão responsável pela redação oficial do código composta pelos bibliotecários: Maria de Lurdes Claro de Oliveira (diretora social da Associação Brasileira de Bibliotecários), Maria Dorothea Barbosa (presidente da Associação dos Bibliotecários do Paraná) e Adélia Leite e Coelho (Presidente da Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal).

No ano de 1964, durante a realização do IV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, em Fortaleza, foi aprovado o primeiro *Código Profissional dos Bibliotecários Brasileiros*. Vale salientar, que este teve poucas alterações em relação ao primeiro texto apresentado por Laura Garcia Moreno Russo (MATTOS, 1977).

Com a criação do Conselho Federal de Biblioteconomia, em 1966, o código sofre sua primeira alteração, porém sem modificações significativas em relação à primeira versão. Já na sua segunda alteração, ocorrida em 1974, enfatiza-se a necessidade de combate ao exercício ilegal da profissão (CASTRO, 2000). Conforme item h da Seção II:

Combater o exercício ilegal da profissão e denunciar pró-lesivo ao interesse profissional, todo ato de investidura em cargos ou funções dos que não estejam legalmente habilitados ao exercício da profissão de bibliotecários; bem como da expedição de títulos, diplomas, licenças, atestados de idoneidade profissional e outros, dos que estejam nas mesmas condições (MATTOS, 1977, p. 30).

A terceira alteração do código acontece em 1986, quando houve uma tentativa de “enxugar o código anterior, suprimindo os artigos que pretendiam “padronizar conduta pessoal”, “os itens de interpretação subjetiva” e as dificuldades da “aplicação das penalidades prescritas dentro dos princípios de justiça” (CUARTAS; PESSOA; COSTA, 2003).

Em face do acelerado desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação surgem implicações no papel das profissões da informação. Segundo Valentim (2004b, p. 7) “[...] as mudanças ocorrem com velocidade, exigindo mudança de paradigma em relação

aos modelos de gestão, de tratamento e de disseminação da informação”. Dessa forma, acentuou-se a necessidade de refletir sobre o impacto tecnológico na conduta do bibliotecário.

Nesse sentido, a quarta alteração do código foi acrescida com informações que visaram à necessidade de modernizá-lo. Assim, Cuartas, Pessoa e Costa (2003, p. 198) afirmam que o seu

Anteprojeto esteve pautado, mais uma vez, nas reivindicações dos CRB que apontavam a necessidade de modernização dos preceitos do código, era urgente se criar mecanismos para atender os avanços do mercado frente aos avanços tecnológicos e a política econômica do país.

Salienta-se que a quarta alteração constitui a configuração atual do código de ética profissional do bibliotecário. Trata-se da resolução CFB Nº 42, de 11/01/ 2002 (ANEXO A). O código fixa normas de conduta tanto para pessoas físicas, quanto jurídicas, que exerçam atividades biblioteconômicas. O mesmo está dividido em oito seções com vinte artigos. Cada seção aborda respectivamente: os objetivos, deveres e obrigações, direitos, proibições, infrações disciplinares e penalidades, aplicação de sanções, honorários profissionais e disposições gerais.

Atualmente, o código de ética profissional implica a recomposição de um referencial de valores básicos para a orientação do comportamento. Entretanto, deve-se reconhecer que as normas trazidas pelo código perdem sua validade a partir do momento que a conduta pessoal não for condizente com elas. (CUARTAS; PESSOA; COSTA, 2003). Fica claro, portanto que nesse ponto as missões pessoal e profissional do bibliotecário se entrelaçam, sendo que a sua conduta ética profissional depende, antes de tudo, das suas próprias crenças e valores morais pessoais⁴.

É importante fazer menção ao fato de que a criação do Código Brasileiro se insere num contexto internacional de criação de códigos de ética de bibliotecários. Em 1935, a conferência ministrada por Ortega y

⁴ Ortega y Gasset (2006, p. 7) conceitua missão como um ingrediente exclusivamente da condição humana, ou seja, “a consciência que cada homem tem de seu mais autêntico ser, daquilo que está chamado a realizar”. E ainda, lembra “O que o homem deve fazer, ou o que o homem deve ser, não lhe é imposto, mas proposto” (ORTEGA y GASSET, 2006, p. 4).

Gasset na ocasião do 2º Congresso da International Federation of Library Associations - IFLA , sobre a missão do bibliotecário, possivelmente contribuiu para repensar a missão do bibliotecário e sua conduta profissional. Segundo Pérez Pulido (2002), a American Library Association - ALA, em 1948, foi a primeira a elaborar seu código deontológico, o qual denominou Library Bill of Rights.

Partindo do pressuposto que o papel das bibliotecas e dos bibliotecários deveria ser o de educar para a democracia e ir contra a censura de livros, a base desse primeiro código é a liberdade intelectual. O desenvolvimento de tal guia de conduta profissional é uma resposta aos acontecimentos decorridos em função da segunda guerra mundial, já que reflete os interesses do exercício profissional dos bibliotecários (PÉREZ PULIDO, 2002).

Anterior à elaboração do código, ressalta-se que o sociólogo Bernard Berelson, em 1938, incitava os bibliotecários a adotarem uma postura ativa em favor do conhecimento e da educação e em relação ao cumprimento de seus papéis sociais, tendo em vista a democracia e o bem estar coletivo. Dessa forma, o princípio da liberdade intelectual aparece fortemente atrelado ao conceito de responsabilidade social na primeira revisão do Código dos anos 60 (PÉREZ PULIDO, 2002).

Voltada para o interesse de estudar os códigos de ética ou deontológicos da profissão bibliotecária em diferentes países, Pérez Pulido (2002) realizou alguns estudos comparativos. Ao analisar os códigos de diversos países, observa que, em cada um, os princípios básicos que regulam o exercício profissional estão intrinsecamente relacionados a características próprias, como fatores geográficos, culturais e tecnológicos.

Independente das peculiaridades de cada código, a Declaração Universal dos Direitos Humanos constitui a base dos códigos de ética dos bibliotecários e outros profissionais da informação. Frankel apud Pérez Pulido (2002) classifica os códigos em três tipos: aspiracionais, educacionais e disciplinares, conforme se explica abaixo.

No caso da Austrália e do Canadá (exceto o código da Corporação de Bibliotecários do Quebec), seus códigos são aspiracionais, uma vez que neste tipo de código são enumerados princípios básicos, como os manuais de boas práticas e regras com base na legislação (PÉREZ PULIDO, 2002).

Os códigos de caráter educacionais tentam fornecer uma compreensão dos valores da profissão através de comentários ou

interpretações. São geralmente divididos em diferentes seções enumeradas, em que são descritas as funções e obrigações em relação à mesma sociedade, usuários, filiação institucional e profissional. Como exemplos, nos anos 70 e 80, pode-se mencionar os códigos do Chile e Japão e da Corporação de Bibliotecários Profissionais de Quebec no Canadá, considerado um dos códigos deontológicos de tipologia educacional mais completo (PÉREZ PULIDO, 2002).

Já o código disciplinar inclui uma relação de deveres, fixa normas e aplica sanções por parte dos mecanismos de controle, tendo a supervisão de uma comissão disciplinar. Segundo Pérez Pulido (2002), o código britânico conta com uma estrutura articulada cuja principal missão é a de estabelecer normas e aplicar sanções através do organismo responsável por assegurar o seu cumprimento.

Finalmente, alguns códigos refletem o caráter misto, como no caso da Eslovénia, que tem componentes disciplinares e aspiracionais; e igualmente no Sri Lanka, onde os princípios de conduta são estruturados em três grandes categorias e onde são adicionadas regras para a observância do código que abrange, ainda, uma comissão para aplicação de sanções e resolver dúvidas. (PÉREZ PULIDO, 2002).

Para encerrar esta seção, vale destacar a importância do estudo da ética e deontologia na formação profissional do bibliotecário. Corte apud Castro (2000, p. 192) ao comentar o código de 1986, afirma que

Certamente este código estabelece padrões de comportamento entre os profissionais. A própria cultura brasileira impede que suas sanções sejam aplicadas tal qual previstas; o que nos faz pensar, que mais que um 'código de ética' o bibliotecário deve desempenhar e vivenciar um 'comportamento ético' perante seus colegas, a sociedade e a profissão escolhida.

Nesse sentido, remete-se à Aranalde (2005), já citado anteriormente, quando o mesmo observa que a disposição do homem em realizar-se como ser humano, ou seja, comportar-se de maneira plena e participar de uma vida melhor, é interna e não pode ser determinada por nenhuma prescrição ou ser materialmente constituída.

Portanto, há uma necessidade de sempre se pensar em uma educação profissional; voltada para despertar e conscientizar seus educandos sobre valores morais que incitem o respeito, a alteridade, a cooperação e a retidão no agir da classe profissional, com os usuários

dos serviços prestados, com o contratante desses serviços e, acima de tudo, com a sociedade.

Souza (2002, p. 134) afirma que o ensino dos direitos e deveres do bibliotecário

Deve se justificar pelo que representa como possibilidade de fazer o aluno, futuro profissional, compreender todo o esforço realizado nos últimos 400 anos no mundo ocidental de se separar a atuação política e, portanto social do homem, de sua existência individual e, portanto pessoal e interior. Nesse sentido, é importante o resgate de idéias que leva a formulação dos vários consensos políticos em torno dos Direitos Humanos, da Tolerância, das Diferenças, etc., todos presumindo a necessidade do esforço permanente pela redução dos conflitos sociais, em geral provocadores da redução do alcance da felicidade.

Pode-se afirmar, então, que “a questão ética da atuação e formação do profissional se dá por compromissos com cinco instâncias – ou entidades – distintas: o usuário, a organização, a informação, a profissão e o eu mesmo” (GUIMARÃES, 2000, p. 65). Uma vez que o bibliotecário atua eticamente em todas as dimensões do seu exercício profissional, o mesmo está assumindo um compromisso não só com o desenvolvimento e aperfeiçoamento de seu trabalho, mas também com a classe profissional a qual pertence e com a sociedade.

Ainda, é preciso lembrar que, em 1963, na mesma ocasião da apresentação do anteprojeto de Laura Garcia Moreno Russo, o então membro da Associação Pernambucana de Bibliotecários, Volene Cardim, consciente de que o ensino é formador de mentalidades profissionais, propõe que se deveria debater a questão ética numa disciplina chamada ética profissional nos cursos de biblioteconomia (CASTRO, 2000). Posteriormente, observa-se a resolução número 153 do Conselho Federal de Biblioteconomia, datada de março de 1976, que em seu artigo primeiro

Recomenda aos Conselhos Regionais de Biblioteconomia que promovam os meios necessários junto as escolas de biblioteconomia para que, dentro de uma das disciplinas que compõem o currículo da Escola, sejam

ministradas aula de Ética Profissional do Bibliotecário (MATTOS, 1977).

Além da inclusão de conteúdos sobre ética nas matrizes curriculares dos cursos de Biblioteconomia, salienta-se a importância de se refletir sobre as práticas profissionais, por meio de eventos que integrem os estudantes e a classe profissional, de forma a promover a discussão sobre a questão ética profissional e deontológica.

Para finalizar, chama-se atenção da realização de eventos no Brasil que, em sua maioria, tratam mais propriamente da questão ética e da informação do que especificamente da questão da ética profissional bibliotecária. Cita-se como exemplo o Simpósio Brasileiro de Ética da Informação ocorrido em Março deste ano, na Paraíba. Nesse sentido, Rasche (2005b) faz menção ao Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual e Ética (CIBERÉTICA), realizado em 1998, em Florianópolis (SC), bem como sua segunda edição na mesma cidade em 2003. Tal evento foi promovido pelo Grupo de Informação e Documentação Jurídica da Associação Catarinense de Bibliotecários (ACB), juntamente com a participação do Conselho Regional de Biblioteconomia – 14^a Região e do Curso de Pós-Graduação em Direito da UFSC.

3 AMBIENTE EMPRESARIAL E DESAFIOS ÉTICOS

Neste segundo momento da fundamentação conceitual, a discussão se concentra na relação entre capitalismo e utilitarismo, uma vez que este último apresenta-se como a ética predominante no ambiente empresarial, cenário em que também atuam os bibliotecários. Nesse sentido, serão feitas algumas considerações acerca da informação na centralidade das práticas empresariais e da atuação do Bibliotecário nas empresas, levando em conta a questão ética profissional. Por fim, apresenta-se uma breve contextualização do ambiente empresarial de Santa Catarina, no qual atuam os bibliotecários que compõem o coletivo pesquisado neste trabalho.

3.1 Reconfiguração das implicações éticas nas relações entre capital e trabalho

A ética utilitária encontra sua maior expressão na economia capitalista. Nesse sistema, o indivíduo se orienta isoladamente para atingir interesses individuais ou de um grupo específico de pessoas.

Na economia, o utilitarismo determina se tal ação ou decisão é adequada, na medida em que quanto maior o benefício, neste caso, a maximização do lucro, maior será o sucesso da ação ou decisão. A ética praticada pelas empresas é de viés utilitarista e consequencialista, já que a qualidade moral das ações depende das consequências produzidas; diferentemente do entendimento adotado pela corrente deontológica, cujas ações são boas ou más por si mesmas, independente das suas consequências. (CARVALHO, 2000).

No capitalismo, a liberdade negativa conduz a relações de poder, limitando assim a liberdade positiva de outros. Tugendhat (1996, p. 386) complementa que

A ideologia liberal-conservadora pressupõe também que todos partam de precondições iguais e que, portanto, cada um tenha de atribuir somente a si mesmo o fato de que possua menos. Na

realidade, os meios de produção encontram-se desde o início nas mãos de alguns, e as possibilidades de desenvolvimento de cada pessoa dependem de em que família ela nasceu. Na argumentação daqueles que se põem contra a aplicação dos pontos de vista da justiça à riqueza social, temos todavia, de distinguir os argumentos morais questionáveis dos argumentos que têm em vista a eficiência. Como vimos na própria discussão de justiça, argumentos utilitaristas podem por vezes compensar inteiramente, mesmo sob o aspecto moral, argumentos de justiça.

Convém lembrar que muitas empresas, atualmente, têm difundido, sobretudo como recurso de marketing, uma crescente preocupação com a responsabilidade social e ambiental. Entretanto, o objetivo principal de qualquer empresa está orientado à lucratividade. Dessa forma, muitas vezes os interesses individuais e/ou organizacionais sobrepõem-se aos interesses coletivos, deixando para trás valores mais humanos, tais como a preocupação com o outro, com as futuras gerações e com o bem estar da coletividade.

Para entender o funcionamento do sistema capitalista, remete-se à sua origem. Essa compreensão fica clara, ao ler a obra de Max Weber intitulada: “*A ética protestante e o espírito do capitalismo*”. Nela, o autor conceitua a ação econômica capitalista como aquela que repousa na expectativa de lucros pela utilização das oportunidades de troca, ou seja, nas possibilidades formalmente passivas de lucro (WEBER, 2007).

Pensando dessa forma, então, até onde os registros históricos permitem avaliar, seja na China, na Índia, na Babilônia, no Egito, na Antiguidade Mediterrânea e até mesmo na Idade Média, Weber (2007) constata a presença do capitalismo. Contudo, na modernidade observa-se uma organização capitalista do trabalho, pautada no racionalismo, em estruturas racionais de leis, em um sistema legal calculável e uma administração baseada em regras formais.

Assim, pode-se afirmar que o ocidente desenvolveu uma forma diferente de capitalismo baseada na organização capitalista racional do trabalho livre. Weber (2007, p. 29) acrescenta que

A moderna organização racional do capitalismo não seria possível sem dois outros fatores importantes em seu desenvolvimento: a separação dos negócios da moradia da família, fato que

dominava completamente a vida econômica, e, estritamente ligada a isso, uma contabilidade racional.

Entretanto, Weber (2007) também destaca como um possível determinante a pertença a uma ideologia religiosa. O autor explica em sua obra como os ideais protestantes apoiaram socialmente o desenvolvimento do sistema capitalista a partir do momento que substituíram o ideal católico. Os movimentos religiosos influenciaram o desenvolvimento de uma cultura material, uma vez que a ética protestante vinculava o êxito material ao trabalho árduo e este à garantia da graça divina fortalecendo, dessa forma, o espírito capitalista.

Já a ética católica foi cada vez mais se enfraquecendo, uma vez que seu pensamento era contrário ao protestante, de tal forma que as atividades seculares eram mundanas e o que merecia atenção era a salvação buscada além túmulo. Portanto, observa-se

A influência de certas idéias religiosas no desenvolvimento de um espírito econômico, ou o *ethos* de um sistema econômico. Nesse caso, estamos lidando com a conexão do espírito da moderna vida econômica com a ética racional da ascese protestante” (WEBER,2007,p.32).

A ética protestante incitava esse novo ideal econômico, valorizando os homens que ganhavam dinheiro e considerando-os como os “escolhidos de Deus”. O homem era dominado pela geração de dinheiro, pela aquisição como propósito final da vida, uma vez que a aquisição econômica não estava mais subordinada ao homem como um meio para a satisfação de suas necessidades materiais. É o que Weber considera a inversão daquilo que se chama relação natural, sendo um princípio guia do capitalismo; e o autor ainda comenta que

O capitalismo existiu na china, na Índia, na Babilônia, no mundo clássico e na idade média. Mas em todos esses casos, como veremos, o *ethos* particular faltou. Ora, todas as atitudes de Franklin [Benjamin Franklin] são coloridas de utilitarismo. A honestidade é útil pois assegura o crédito; e é assim com a pontualidade, com a industriabilidade, com a

frugalidade, e essa é a razão pela qual são virtudes⁵. De fato, o *summum bonum* dessa ética, o ganhar mais e mais dinheiro, combinado com o afastamento estrito de todo prazer espontâneo de viver é, acima de tudo, completamente isento de qualquer mistura eudemonista, para não dizer hedonista; é pensado tão puramente com um fim em si mesmo, que do ponto de vista da felicidade ou da utilidade para o indivíduo parece algo transcendental e completamente irracional (WEBER, 2007 p. 50).

O ascetismo remodelou o mundo e seus ideais. O consumismo e os bens materiais adquiriram um poder crescente na vida do homem e, juntamente com as descobertas tecnológicas da revolução industrial, instalou-se definitivamente o capitalismo industrial.

Em meados do século XX, com o desenvolvimento tecnológico ocorrido após as duas grandes guerras mundiais e, posteriormente, com a penetrabilidade das tecnologias da informação e comunicação nas esferas da atividade humana, há uma reestruturação econômica e social, bem como uma remodelação da base material da sociedade, do industrialismo ao informacionalismo (CASTELLS, 2007).

A nova forma de relação entre economia, Estado e sociedade, juntamente com o aumento da interdependência e concorrência econômica global, levou, segundo Castells (2007), a um processo de reestruturação capitalista e um novo paradigma organizacional caracterizado por flexibilidade no gerenciamento, descentralização das empresas, e organização das mesmas em redes internas e externas de relações.

São, antes de tudo, redes de empresas sob diferentes formas em diferentes contextos e a

⁵ Weber (2007) comenta que tais virtudes só são consideradas virtudes, na medida em que apresentam alguma utilidade ao indivíduo. O autor ainda argumenta que para Benjamin Franklin (religioso calvinista e membro participante da revolução americana), a aparência de honestidade é suficiente desde que se atinja o fim desejado, já um excesso dela seria um desperdício improdutivo. O que indica o caráter de utilitarismo estrito; e ainda o que muitos alemães considerariam como hipocrisia essas virtudes professadas pelo americanismo.

partir de expressões culturais diversas. Redes familiares nas sociedades chinesas e no norte da Itália; redes de empresários oriundos de ricas fontes tecnológicas dos meios de inovação, como o Vale do Silício; redes hierárquicas comunais do tipo *Keiretsu* japonês; redes organizacionais de unidades empresariais descentralizadas de antigas empresas verticalmente integradas, forçadas à adaptar-se as realidades da época; redes empresariais compostas de clientes e fornecedores de determinada empresa, inseridos numa teia mais ampla de redes formadas ao redor de outras empresas em rede; e redes internacionais resultantes de alianças estratégicas entre empresas, e suas redes auxiliares de apoio (CASTELLS, 2007, p. 255).

Deve-se ressaltar que a concorrência global força constantemente redefinições de produtos, processos, mercados e insumos econômicos, inclusive capital e informação.

Castells (2007) faz, ainda, uma analogia com Max Weber ao refletir sobre o “espírito do informacionalismo”, uma vez que esse novo modo de desenvolvimento não substitui o modo predominante de produção, ou seja, o modo capitalista. Esse autor acredita que a obra aqui citada anteriormente, escrita por Weber, seja um guia útil para entender essa nova configuração cultural que é base para a organização da vida econômica.

Embora todos esses elementos, como as redes empresariais, as ferramentas tecnológicas, a concorrência global e o Estado contribuam para a formação desse novo paradigma desenvolvimentista - o informacionalismo - há de se entender o elo cultural que os reúne. Nesse sentido, Castells (2007) cita Weber ao compreender que um estilo de vida tão bem adaptado às peculiaridades do capitalismo só pode originar-se em algum lugar onde esse estilo de vida seja comum a todo um grupo de indivíduos, e não só à indivíduos isolados. É o caso dos Estados Unidos, o país de Benjamin Franklin.

Weber (2007) explica que no centro capitalista por excelência dos séculos XIV e XV, situado em Florença, na Itália, a busca de lucros era eticamente injustificada devido a um contexto religioso católico. Contrariamente, na burguesia da Pensilvânia, Estados Unidos, nos século XVIII, as atitudes de busca de capital e lucros eram vistas como obrigação ética. Foram essas idéias que deram ao empresário, desde então, a fundamentação e a justificativa de seu estilo de vida.

Em relação ao informacionalismo enquanto modo de desenvolvimento, convém lembrar que ele surge no período em que o capitalismo é a forma econômica predominante. Dessa forma, Castells (2007) afirma que o fundamento ético do informacionalismo respalda-se na empresa em rede.

Portanto, o espírito empresarial de acumulação e o renovado apelo do consumismo estão impulsionando as formas culturais nas organizações do informacionalismo. Além do mais, o Estado e a afirmação da identidade coletiva nacional / cultural provaram reunir forças decisivas na arena da concorrência global. As famílias em sua complexidade continuam a prosperar e reproduzir, por meio da concorrência econômica, acumulação e herança. Mas, embora todos esses elementos juntos pareçam ser responsáveis pela manutenção cultural da renovada concorrência capitalista, não parecem ser suficientemente específicos para distinguir a nova agente dessa concorrência capitalista: a empresa em rede (CASTELLS, 2007, p. 257).

Então, para esse autor, a unidade básica é a rede. A empresa em rede consiste na formação de vários sujeitos e organizações que se modificam continuamente e se adaptam às várias estruturas do mercado; sendo que a organização dessa rede de empresas tem um código cultural comum, uma vez que é composta de muitas culturas, valores e projetos que passam pelas mentes e informam estratégias dos vários membros das redes. Ao mesmo tempo, esses participantes mudam e seguem a transformação organizacional e cultural das unidades da rede. Castells (2007, p. 258) conclui que

É de fato uma cultura, mas uma cultura do efêmero, uma cultura de cada decisão estratégica, uma colcha de retalhos de experiências e

interesses, em vez de uma carta de direitos e obrigações. [...] Não é fantasia, é uma força concreta porque informa e põe em prática poderosas decisões econômicas a todo momento no ambiente da rede. Mas não dura muito: entra memória do computador como a matéria-prima dos sucessos e fracassos passados. A empresa em rede aprende a viver na cultura virtual. Qualquer tentativa de cristalizar a posição na rede como um código cultural em determinada época e espaço condena a rede à obsolescência, visto que se torna muito rígida para a geometria variável requerida pelo informacionalismo. O “espírito do informacionalismo” é a cultura da “destruição criativa”, acelerada pela velocidade dos circuitos optoeletrônicos que processam seus sinais.

Dessa forma, Weber (2007) já alertava que a moderna ordem econômica capitalista determinava irresistivelmente a vida de todos que tinham nascido sob esse regime, independente de estarem envolvidos diretamente na aquisição econômica. Essa afirmação continua válida, inclusive para esse novo modo de desenvolvimento em que se apresenta o informacionalismo.

É nesse contexto que Richard Sennett reflete em sua obra “*A corrosão do caráter*” sobre as consequências pessoais do trabalho nesse novo capitalismo. De fato, esse sistema, denominado capitalismo flexível⁶, influencia diretamente o desenvolvimento do caráter dos indivíduos. Segundo este autor, caráter pode ser conceituado como “[...] valor ético que atribuímos aos nossos próprios desejos e as relações com os outros” e ainda como “[...] os traços pessoais a que damos valor em nós mesmos, e pelo quais buscamos que os outros nos valorizem” (SENNETT, 2002, p. 10).

Nesse sentido, o desenvolvimento do caráter depende de virtudes como comprometimento, confiança, lealdade e cooperação.

⁶ Várias são as denominações que traduzem a configuração econômica atual. No caso, Sennet e Bauman recorrem à expressão “capitalismo flexível”; Castells utiliza o termo “capitalismo informacional”; e Gorz “capitalismo cognitivo”. É comum ainda, observar em diversos autores, a utilização das denominações capitalismo pós-moderno ou pós-industrial.

Características essas que estão desaparecendo face à dinâmica dessa nova configuração social e econômica. Por conta disso, questiona-se:

Como decidimos o que tem valor duradouro em nós numa sociedade impaciente, que se concentra no momento imediato? Como se podem buscar metas de longo prazo numa economia de curto prazo? Como se podem manter lealdade e compromissos mútuos em instituições que vivem se desfazendo ou sendo continuamente reprojatadas? Estas são as questões sobre o caráter impostas pelo novo capitalismo flexível (SENNETT, 2002, p.10-11).

Como visto anteriormente, nessa nova dinâmica organizacional as empresas voltaram-se para eliminar a burocracia, de modo a tornarem-se planas e flexíveis, já que a estrutura piramidal foi substituída por redes. Sennet (2002) alega que as arrumações tipo rede podem ser mais facilmente decompostas e redefinidas em contraposição as estruturas fixas das hierarquias. Desse modo, a rede se redefine constantemente; e como consequência, as tarefas de trabalho não são nitidamente definidas, sendo que o impacto disso manifesta-se na rotatividade das demissões e promoções.

A dinâmica da rede de empresas encurta o tempo no sentido que não existe longo prazo, e esse é um princípio diretamente ligado ao compromisso e à lealdade. Essas redes institucionais se caracterizam pelos laços sociais breves e passageiros, que não garantem aos seus colaboradores estabilidade fazendo com que, segundo Sennett (2002), a virtude da lealdade seja pouco atraente. A presença desse enfraquecimento dos laços sociais é frequentemente observada no trabalho em equipe, cujos participantes são relocados conforme as mudanças de tarefas.

O esquema de curto prazo das instituições modernas limita o amadurecimento da confiança informal. Uma violação particularmente flagrante do compromisso mútuo muitas vezes ocorre quando novas empresas são vendidas pela primeira vez. [...] Os fundadores podem vender e pegar o dinheiro, deixando para trás os empregados de níveis inferiores. Se uma organização, nova ou velha, opera com uma estrutura de rede flexível, frouxa, e não com um

rígido comando de cima para baixo, a rede também pode afrouxar os laços sociais (SENNETT, 2002, p. 25).

A atual exigência por rapidez e flexibilidade modifica a maneira como as pessoas vivem e compromete a formação do caráter. Sennett (2002) discorda sobre o que outrora Adam Smith imaginava com relação a flexibilidade como elemento enriquecedor tanto ético como material.

Para Sennett (2002), flexibilidade sugere desordem, uma vez que a capacidade de desprendimento do próprio passado gera fragmentação e espontaneidade; fatores estes que podem tornar obscura a visão de futuro e que trazem apreensão, ansiedade e incertezas nos indivíduos. Dessa maneira, a insegurança faz com que as pessoas tendam a agir de forma a garantir a realização de seus desejos imediatos, esquecendo dos seus papéis sociais enquanto indivíduos na sociedade em que estão inseridos.

As condições da nova economia, ainda segundo Sennett (2002), atropelam as qualidades de caráter que ligam os seres humanos aos outros e sustentam suas identidades. Da mesma forma, Singer (2002) acredita que, atualmente, os indivíduos são socializados sob a ética utilitária do individualismo e da competição, colocando seus interesses pessoais acima dos interesses coletivos da sociedade.

Ao encontro dessa premissa, Singer (2002) preocupa-se com as consequências do agir humano, quando destaca que há frequente insegurança dos indivíduos na sociedade quanto ao que seria racional fazer mediante a um conflito, uma vez que a impressão é de que a razão não encontra um modo de resolvê-lo. Além disso, o autor complementa que muitas pessoas não cogitam a ética em suas ações, mesmo havendo uma necessidade psicológica humana de justificação ética.

É nesse ambiente de mudança desenfreada, reafirmado pela constante substituição de novas tecnologias, onde ficam rapidamente obsoletas não só tecnologias, mas seres humanos que não adquirem a capacidade de flexibilização e adaptabilidade.

Além disso, é nesse ambiente que surgem discursos voltados ao estabelecimento de uma cultura da substituição do “novo pelo novíssimo” e de reprogramação rápida. Mattelart (2006a) afirma que o determinismo tecnocomercial colabora para o surgimento de uma modernidade amnésica que dispensa o projeto social, e ainda complementa:

A sociedade das redes está longe de ter colocado um fim ao etnocentrismo dos tempos coloniais. Os discursos e ações dos evangelistas da “guerra global” confirmam seu retorno. A crise iraquiana serviu de revelador. Em vez de resolver o problema, a tecnologia desloca-o. Enquanto permanece colocada a questão lancinante: como conceber e colocar em ação caminhos para sair do círculo infernal do “desenvolvimento do subdesenvolvimento”?

Gorz (2007) reflete sobre o que chama de metamorfoses do trabalho, uma vez que considera o trabalho de produção material como algo mensurável em unidades de produtos por unidades de tempo, que está sendo substituído por trabalho imaterial, cujos padrões clássicos de medida não podem mais se aplicar. Além do mais, a revolução das tecnologias de informação e comunicação molda os processos de trabalho a tal ponto que eles tendam ao modelo dessas tecnologias.

Hardt e Negri (2003) apontam que com a informatização da produção o trabalhador acaba sendo cada vez mais afastado do objeto do seu trabalho. O computador se apresenta como uma ferramenta universal já que qualquer atividade passa por ele. Dessa forma, a informatização da produção transforma o trabalho material em abstrato.

Nesse contexto, o trabalho imaterial, reforçado pela constante busca por inovação (seja tecnológica, de processos ou produtiva), abre espaço à predominância de alguns paradigmas. Entre eles, coerente com o modelo capitalista, se volta para o uso da inovação como fator de aceleração da produtividade e da consequente lucratividade.

Entretanto, outros paradigmas de caráter sociológicos e antropológicos caminham na direção de outras formas de economia e merecem atenção, segundo Godbout (1998). Estas modalidades contrapõem-se aos paradigmas economicista e utilitarista do capitalismo. No cenário das economias plurais, a economia da dívida destaca-se como “pano de fundo”, pois apesar de se referir a setor não lucrativo, contempla o laço social e motiva atitudes solidárias e espontâneas, deixando em segundo plano os interesses capitalistas.

Portanto, ser crítico quanto à utilização da tecnologia e ainda, apropriar-se positivamente dela, são atitudes que abrem a possibilidade de usá-la como uma ferramenta de colaboração e não como uma ferramenta que maximiza os interesses privados de lucratividade.

Pensar em modos de produzir colaborativamente pode ser uma opção eticamente justificada, uma vez que pode reforçar os laços sociais de cooperação e confiança mútua. A produção colaborativa é considerada por Benkler (2006) uma produção social. Nesse novo modelo econômico, a geração de riqueza está baseada em uma rede interconectada da informação, em que a produção pode ser feita de forma não coordenada e com a participação do consumidor na produção e co-criação de produtos e serviços. Dessa forma, o mesmo autor acredita na tendência de um espaço cultural ocupado por informação e conhecimento produzidos dentro de movimentos livres, com consequente regressão do monopólio industrial cultural.

Observa-se que a emergência de uma produção colaborativa está associada à ética do discurso, uma vez que privilegia um agir comunicativo a um agir voltado para a estratégia, de perspectiva utilitária. Ressalta-se que em uma empresa cujo interesse visa a lucratividade, a produção colaborativa pode reforçar os laços humanos de cooperação. Nessa direção, ela pode incentivar uma cultura cuja comunicação da informação e do conhecimento sejam mais que meros subsídios competitivos aos processos organizacionais; e sim subsídios aos processos educativos e outros que contemplem o ser homem antes da existência do ser profissional competitivo do modelo capitalista.

Mediante todos os aspectos negativos oriundos do capitalismo flexível, cabe então, repensar sobre essas mudanças, de maneira a questionar com visão crítica a ética que está por trás de cada ação e ainda refletir sobre novas ações e práticas comuns que possam ser capazes de desenvolver solidariedade e alteridade.

A compreensão do contexto dessa nova configuração que afeta todas as esferas da atividade humana, desde a social à econômica, faz-se necessária para entender o ambiente em que estão inseridos os bibliotecários que atuam no mercado empresarial; ao passo que as práticas profissionais e o contexto em que estão inseridos influenciam sua postura e conduta ética profissional.

3.2 A Informação na centralidade das práticas empresariais

Sendo a biblioteconomia a base de uma profissão que lida com a informação, e sendo a informação fator que merece atenção nos processos empresariais, nesta subseção serão explanados alguns conceitos que ajudarão, posteriormente, a contextualizar a atuação dos bibliotecários nesse universo.

No cenário atual, a tecnologia da informação ocupa espaço central no desenvolvimento de processos sociais e organizacionais. O contexto econômico determina essa mudança, ou seja, entende-se que as tecnologias de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos são elementos fundamentais à promoção da produtividade no processo de produção (CASTELLS, 2007).

Drucker (1997), no final do século passado, já afirmava um modelo predominante de organização fundamentada na informação - OFI. Para tal autor, quando se converte dados em informação há uma transformação na estrutura administrativa das empresas, nos processos de tomada de decisão e principalmente na maneira de se trabalhar.

O desafio empresarial sustenta-se na trilogia qualidade, produtividade e competitividade (CRISPIM, 2005). Assim, o uso da informação nas empresas pode levar a um agir comunicativo, bem como estratégico. Dessa maneira, além de instrumento para a gestão dos processos organizacionais, a informação, se bem empregada, contribui para a capacidade competitiva da organização.

Valentim *et al* (2008) acreditam que os indivíduos integrantes do quadro corporativo carecem de informações para apoiar suas diversas atividades, que incluem desde a resolução de pequenos problemas até uma tomada de decisão de grande impacto. Afinal, as informações que subsidiam o desenvolvimento de fluxos e processos corporativos administrativos e técnicos podem se encontrar dentro e fora do ambiente de trabalho, e ainda nos variados suportes informacionais formais e informais.

Nesse contexto, informações atualizadas ajudam a minimizar as incertezas dos tomadores de decisão. Souza e Borges (1999) sustentam que as necessidades de informação dos empresários não se referem

somente aos processos tecnológicos e suas inovações, mas também incluem o desenvolvimento dos cenários político-social, econômico e financeiro.

A informação utilizada pelas empresas, segundo Milanesi (2002, p. 81),

[...] pode ser extraída de documentos de acesso público ou de análises encomendadas a especialistas, ou obtida por meio de pesquisas feitas com públicos amplos ou restritos. De qualquer forma, a informação passa a ter um valor mais mensurável do que em qualquer outra área. Não se trata da informação para o amanhã, mas sim, para o imediato.

O conjunto de informações usadas pelos administradores com o objetivo de reduzir as incertezas tem sido chamado de “informação para negócios”, segundo Souza e Borges (1999). São informações que abrangem todo o cenário referente a companhias e produtos, mercados, legislação, finanças e estatísticas. Para estes autores, elas são conhecidas nos Estados Unidos e na Inglaterra como “*business information*”.

Cendón (2002, p. 1) acredita que este conjunto abrange alguns tipos de informação:

- a) *Informações mercadológicas* (tais como análises de fatias de mercado, padrões de consumo e gastos de consumidores, estudos de seus comportamento e estilos de vida, pesquisas de opinião, informação sobre investimento em propaganda por diversos setores e medidas de audiência de canais de rádio e televisão);
- b) *Informações financeiras* (tais como desempenho financeiro de empresas, mercado financeiro e outras informações para investimento, disponibilidade de assistência financeira, taxas de câmbio, custo de crédito etc.);
- c) *Informações estatísticas* (tais como recenseamentos, índices econômicos ou estatísticas sobre indústrias);
- d) *Informações sobre empresas e produtos* (tais como histórico de uma empresa, diretórios com perfis de empresas e informações sobre fusões e aquisições);
- e) *Informações jurídicas* (tais como leis e regulamentação de impostos e taxações) e outras informações fatuais e

analíticas sobre tendências nos cenários político-social, econômico e financeiro.

A crescente produção científica e tecnológica reafirma a necessidade das empresas tratarem a informação bruta de modo a selecioná-la e disseminá-la aos usuários que, por sua vez, vão transformá-la em decisões estratégicas e operacionais. Esse processo envolve o tratamento técnico dessas informações que deve levar em conta o seu formato, idade e frequência, além do seu conteúdo, apresentação e confiabilidade (CRISPIM, 2005).

O uso da informação nas empresas, para Cohen (2005, p. 34), é direcionado para seis estratégias: “redução de custos, criação de valor, inovação, redução do risco, virtualização e diferenciação de produto”. Sendo assim, confirma-se a importância da informação nas novas bases de competitividade.

Weitzen (1991) complementa ainda que é preciso saber qual informação é necessária, como encontrá-la e como apresentá-la para melhorar a comunicação, a tomada de decisão e a ação. Santos e Beraquet (2001, p. 4) alertam que

[...] Boa parte das mortes das empresas resulta de um conhecimento incompleto do seu ambiente: clientes, concorrentes, fornecedores, regulamentação etc. O que é mais gritante, disso tudo, é constatar que, na maioria dos casos, a informação encontrava-se dentro da empresa, mas não foi explorada por não ter sido previamente processada para o fim a que se destina: o consumo e não o estoque.

A informação e o conhecimento nas empresas propiciam propostas inovadoras. A gestão da informação é um elemento estruturante, e o conhecimento se apóia no valor da informação (CARVALHO, 2001). Assim, a gestão da informação empresarial abrange a cultura do uso de informações em seus diversos aspectos, levando em conta o gerenciamento dos dados, o ambiente informacional e o comportamento do gestor em relação ao uso de sistemas de informação gerencial no processo decisório.

Oliveira (1993) conceitua que um sistema de informação gerencial é uma ferramenta que subsidia o planejamento, operação, controle e tomadas de decisão tendo que fornecer informações sobre o ambiente interno e externo da organização. O planejamento de um

sistema de informação gerencial inicia respondendo às seguintes questões: que tipo de informação necessito, sob que forma e quando? A quem devo disponibilizar que tipo de informação, quando e onde? (DRUCKER, 1997).

Portanto, gerenciar informações abrange a coleta de dados, o fluxo e a disponibilização de informações empresariais baseadas nas necessidades dos usuários e nos objetivos da empresa. Davenport (2003) destaca que essas atividades devem ser planejadas em um modelo de processo que determine as exigências dos usuários, a obtenção das informações, a distribuição das informações e a utilização das informações, bem como constantes *feedbacks* junto aos receptores, no sentido de verificar a adequabilidade das informações disponibilizadas.

O mesmo autor acentua que a gestão da informação envolve esses três ambientes interligados. É importante que os gestores estejam cientes do reconhecimento do ambiente informacional que, por sua vez, faz parte do ambiente organizacional em que são contemplados os negócios da empresa, os recursos físicos, tecnológicos, financeiros e humanos, a cultura organizacional, a política, os processos e as estratégias empresariais. Estes dois ambientes são afetados e influenciados pelo mercado, ou seja, pelo ambiente externo. Nele, observam-se negócios e informações de concorrentes, bem como informações financeiras, políticas, jurídicas, tecnológicas e culturais.

Outro fator que deve ser levado em consideração diz respeito à cultura organizacional. Compreender o papel da informação dentro da empresa envolve tomar consciência do seu valor como ferramenta que subsidia os processos organizacionais, exigindo que se tenha uma cultura de uso da informação nas empresas (DAVENPORT, 2003).

Além do reconhecimento dos ambientes interno e externo e da cultura empresarial, faz-se necessário que estas informações sejam organizadas e contextualizadas para apoiarem as tomadas de decisões e as estratégias da empresa. Uma vez que a atual base da produtividade concentra-se no processamento de informações e conhecimentos, detecta-se a importância da gestão da informação empresarial, sendo este um dos principais fatores capazes de garantir a vantagem competitiva e a manutenção da empresa no mercado.

3.3 Atuação do Bibliotecário nas empresas e a questão ética profissional

Nas décadas anteriores não faltavam dados nas empresas, porém esses dados eram utilizados para controle de operações. Com o impacto das novas tecnologias de informação e conhecimento, Drucker (1997) acentua que no atual contexto os dados são dotados de relevância e propósito, ou seja, são transformados em informações que apóiam operações e estratégias organizacionais.

Portanto para converter dados em informação é preciso conhecimento. E conhecimento por definição é especializado. (Na realidade, pessoas verdadeiramente conhecedoras, tendem à superespecialização, pois sempre há muito mais para se conhecer). No geral uma OFI [organização fundamentada na informação] precisa de muito mais especialistas do que a tradicional estrutura de comando-e-controle. Além disso, especialistas atuam nas operações, e não apenas na sede da empresa. A organização das operações torna-se uma organização com todos os tipos de especialistas (DRUCKER, 1997, p. 179).

As tecnologias da informação e seu uso no ambiente empresarial ampliam o leque de atuação do bibliotecário nas organizações. Segundo Rezende (2002), as organizações vêm contratando profissionais que usam e interpretam a informação e conhecimento de maneira criativa e inteligente, visando processos de inovação e um diferencial estratégico. Algumas considerações são tecidas sobre o perfil desses profissionais:

A evolução das características e necessidades dos diferentes usuários de informação em empresas vem determinando, ao longo do tempo, não apenas a criação de diversos tipos de informação para atendê-lo, como também, uma constante adaptação ao perfil da formação acadêmica e da atuação dos profissionais da informação (REZENDE, 2002, p. 120).

Para Baptista e Mueller (2005) não basta que o bibliotecário se volte somente às técnicas de transferência e organização da informação. É necessário ter polivalência, “ser um estrategista e entender como

funciona um mundo competitivo e globalizado, em constante transformação” (BAPTISTA; MUELLER, 2005, p. 36).

O nicho de mercado da informação para negócios tem sido reconhecido na literatura, assim como a participação dos bibliotecários nas equipes das organizações, uma vez que a exigência por informações úteis e atuais faz parte da competição entre as empresas. Também, parece haver por parte dos bibliotecários, uma maior consciência de suas atuações nesse mercado empresarial, já que suas habilidades profissionais são aplicáveis onde existam estoques informacionais (BAPTISTA e MUELLER, 2005).

Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) destacam que atualmente o bibliotecário, enquanto especialista de informação, é contratado para atuar em escritórios de advocacia, agências de publicidade, hospitais, associações de classe, organizações não governamentais, além de colaborar na construção de sites e portais. “O que antes era considerado biblioteca técnica da empresa passou a ser centro de documentação, centro de inteligência competitiva ou centro de gestão do conhecimento” (REZENDE, 2002, p. 121). Nessas unidades, as informações recebem tratamento e análise para serem repassadas aos usuários e transformadas em conhecimento estratégico.

Rezende (2002) classifica os especialistas que trabalham com a informação:

- a) Agentes criativos que utilizam a informação na solução de problemas;
- b) Agentes intérpretes que estudam o ambiente utilizando a informação como ferramenta de prospecção e identificação do novo negócio;
- c) Agentes gestores de conhecimento cujo papel é a administração do capital intelectual da empresa;
- d) Agentes intermediários que tem como função intermediar o acesso a informação, identificar e interpretar as demandas de informação do negócio, identificar e pesquisar fontes de informação, organizar a informação de maneira a torná-la acessível e divulgá-la para outros agentes do conhecimento da empresa.

Mediante os agentes informacionais apresentados por Rezende (2002), destacam-se os agentes intermediários que, conforme a autora, esta classe quase sempre é composta por bibliotecários. Davenport (2003) menciona os bibliotecários como parte da equipe especializada

em informação da empresa, sendo eficientes na organização de conteúdos e na mediação da informação, embora acredite que esta classe profissional ainda está muito voltada a preservação documental.

Baptista e Mueller (2005) alegam que a opinião de Davenport (2003) constitui parte de uma visão externa sobre o bibliotecário que atua nas empresas. No entanto, as autoras, ao analisarem os discursos desses profissionais sobre suas atividades, constatam que eles estão superando “a fase em que priorizávamos excessivamente a formação do estoque e seu processamento técnico e passando a valorizar a questão do acesso e da transferência da informação” (MIRANDA apud BAPTISTA; MUELLER, 2005, p. 39).

No que diz respeito ao tratamento técnico da informação, Souza (2004) acrescenta que faz parte do mesmo produzir informações sintéticas, descritivas e analíticas de todo o acervo físico ou não que, constituído pelo conjunto de todas as fontes conhecidas, tenha conteúdo que possa a qualquer momento ser solicitado pelos membros da organização.

Portanto, o bibliotecário pode contribuir com a geração e disseminação de informações estratégicas que ofereçam às empresas subsídios para a produção de conhecimentos que apoiem os processos organizacionais (PIZARRO; DAVOK, 2008). De acordo com essa ideia, Hommerding e Vergueiro (2004) afirmam que estes profissionais têm potencial para lidar com os processos de mapeamento do conhecimento nas organizações devido às práticas inerentes de sua formação, bem como as atividades de localização, organização, estruturação e disponibilização de dados e informações que, posteriormente, serão transformadas em conhecimento.

Estes mesmo autores ainda reforçam que

Empresas de consultoria internacionais, como a Arthur Andersen, citam os bibliotecários como profissionais potenciais para assumir um papel de liderança dentro da Gestão do Conhecimento nas empresas, chegando a denominá-los, dentro desta nova realidade, como corretores do conhecimento e/ou profissionais do conhecimento. [...] Além disso, o trato com o usuário, aquele que busca a informação com os profissionais da informação, é uma atividade desenvolvida já há longa data, constituindo-se mesmo na essência da própria ciência da informação e fazendo com que os bibliotecários trafeguem confortavelmente por

esse ambiente (HOMMERDING e VERGUEIRO, 2004, p.33).

Ohira, Prado e Schmidt (2004) acreditam que o bibliotecário deve promover a informação e o seu uso, contribuindo para a autonomia dos indivíduos e para a aprendizagem coletiva, desenvolvendo uma verdadeira cultura de informação na organização.

Nesse sentido, a informação apoia o desenvolvimento pessoal e profissional dos demais colaboradores da empresa. Sendo assim, o bibliotecário deveria estar apto a melhorar o fluxo de informações, efetivando uma melhor comunicação e até mesmo desenvolvendo processos de produção colaborativa através de *blogs*, plataformas *wikis* e outras ferramentas que integrem as informações. Dessa forma, o profissional da biblioteconomia deveria estimular seus usuários a produzirem informações que sejam relevantes não só para eles próprios, mas também para outros usuários; implantando uma cultura informacional e colaborativa dentro da empresa.

Vale ressaltar que trabalhar com informações ou até mesmo gerenciá-las exige, antes de tudo, uma cultura voltada à informação, bem como uma “[...] administração participativa e, também, o comprometimento de cada indivíduo no processo. Além disso, o compartilhamento de ações e responsabilidades fará com que esse gerenciamento aconteça de forma eficiente e eficaz” (VALENTIM et al, 2008, p. 3).

Por fim, além das atividades do bibliotecário que apoiem os processos empresariais e agreguem vantagem competitiva à empresa, Ferreira (2003) assegura que o bibliotecário pode ser o responsável pela estruturação e manutenção da memória organizacional, organizando e conservando seus documentos, manuais, plantas, periódicos, especificações técnicas, entre outros.

Portanto, compreender as potencialidades da prática bibliotecária nas empresas ajuda no entendimento da conduta ética profissional do bibliotecário que atua nesse setor do mercado de trabalho; para isso, parte-se do pressuposto de que o contexto não só influencia o fazer, mas também o comportamento do profissional.

Toda vez que se interage e relaciona-se com outros seres humanos, em dada situação social, há necessidade de uma postura ética. Ao contemplar o viver em sociedade e a complexa rede de interdependência entre os indivíduos, portar-se eticamente norteia a

busca de uma vida mais digna e a construção de realidade pautada na responsabilidade social. Aranalde (2005, p. 353) conclui que

O profissional bibliotecário cumpre um papel social inserido em instituições diversas e numa contínua interação com usuários em busca de informações relevantes. Dessa forma, sua responsabilidade social se traduz principalmente como o dever de gerir informações da melhor maneira possível, oferecendo-as aos usuários com o máximo de qualidade. A postura ética requerida de um profissional da informação, como no caso de um bibliotecário, inclui a busca pelas melhores alternativas para organização, recuperação e disseminação das informações, tendo em vista as necessidades dos usuários com os quais interage e das instituições em que está inserido.

Gomes, Bottentuit e Oliveira (2009), ao conceituarem a ética profissional bibliotecária, afirmam que a mesma, enquanto ciência da conduta, não tem suas áreas limítrofes restringidas somente ao conjunto das normas que visam ações punitivas e de controle. A ética deve ser conhecida e disseminada na sua perspectiva mais central no seio da categoria profissional, de modo a

Impulsionar o processo de internalização de um comportamento profissional digno que, para além do mero cumprimento dos deveres e garantia dos direitos, possibilitará ao bibliotecário a consolidação de uma postura cidadã, pautada no conhecimento, na consciência e responsabilidade social (GOMES, BOTTENTUIT e OLIVEIRA, 2009, p.4).

Aranalde (2005) acrescenta ainda que a responsabilidade social de uma profissão está intimamente ligada com a formação do caráter cuja idéia da busca pelo bem estar coletivo, torna-se objetivo das ações do profissional. Nesse sentido, a responsabilidade social do profissional vai além de um simples compromisso com a organização de que faz parte. Independente do cenário, o bibliotecário, ao desempenhar seu papel social, deve buscar o bem estar da sociedade como um todo.

Como parte de um processo civilizador (ELIAS, 1993b), o fazer profissional do bibliotecário incorporou-se ao contexto social capitalista e tem como uma das suas potencialidades de atuação o campo

empresarial. Ao se fazer uma reflexão sobre o surgimento desse recente mercado de trabalho, pode-se verificar um confronto de valores, uma vez o bibliotecário tem relacionado ao seu papel social, um vínculo mais humanista do que utilitarista. Desde os tempos mais remotos, essa profissão sempre se voltou à dignidade da pessoa humana, seja na investigação social e científica, seja na preservação da memória e da identidade cultural de um povo.

Entretanto, a partir do momento que esse profissional está inserido em uma organização orientada pela ética empresarial, depara-se com um ambiente extremamente competitivo e voltado para a obtenção de lucratividade econômica. Dessa forma, reafirma-se a necessidade de o bibliotecário estar consciente de sua responsabilidade ao desempenhar seu papel social e atentar para as possíveis implicações éticas decorrentes da sua atividade profissional. É igualmente importante, ter plena consciência sobre o impacto das informações que estará disponibilizando, permitindo-se sempre questionar-se sobre suas práticas e sobre o resultado delas para a empresa, para a sua classe profissional e para a sociedade em geral.

Mesmo inserido no mundo empresarial, outros valores éticos além do utilitarismo capitalista devem orientar o bibliotecário na sua conduta pessoal e profissional, conforme apresenta o capítulo anterior; valores esses, baseados na ética do discurso, da alteridade, da finitude, da responsabilidade e da ética profissional e deontologia; dignificando assim, sua missão profissional.

3.4 O ambiente empresarial de Santa Catarina

Faz-se aqui uma breve apresentação do setor econômico produtivo em Santa Catarina, enquanto ambiente empírico desta pesquisa. Segundo a Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (FIESEC), o estado ocupa uma posição de destaque no Brasil, sendo o quarto do país em quantidade de empresas e o quinto em número de trabalhadores. O segmento de alimentos, de artigos de vestuário e de produtos têxteis são os maiores empregadores (FIESEC, 2009).

Nos anos de 2007 e 2008, treze empresas catarinenses da área de bens de consumo, siderurgia e metalurgia, energia e agropecuária constavam entre as quinhentas maiores do Brasil, sendo que uma delas, nesses dois anos consecutivos, ficou entre as quinze maiores do Brasil, conforme a pesquisa da *Revista Exame Melhores e Maiores*, publicada em julho de 2009 (FIESC, 2009).

Santa Catarina caracteriza-se por ter sua economia distribuída em diversos pólos regionais. No sul, encontram-se as indústrias de cerâmica, carvão, vestuário e descartáveis plásticos. Já o Oeste conta com o segmento alimentar e o de móveis. No Vale do Itajaí, concentram-se as empresas de vestuário, têxtil e cristal. O setor de metalurgia, máquinas e equipamentos, material elétrico, autopeças, plástico, confecções e mobiliário situa-se no Norte do estado. Há ainda, o setor madeireiro localizado na região Serrana e as empresas de software e o setor de eletrônica e automação na Capital (FIESC, 2009).

No mercado nacional, segundo a FIESC (2009), o estado lidera a produção de cerâmica para revestimentos; eletroferragens galvanizadas a fogo para distribuição de energia elétrica, telefonia e tv a cabo; centrais telefônicas e telefones (convencionais e sem fio); softwares para o segmento de projetos prediais, gestão (ERP), soluções para o setor têxtil, soluções para gerenciamento de filas em bancos; embalagens para adubo, fertilizante, cal/calcário e argamassa, e chapéus femininos linha praia, dentre outros. Além disso, o Estado é o maior produtor de suínos, pescados e industrializados de carnes (derivados de frango, suínos e bovinos) do Brasil.

Na América Latina, Santa Catarina é líder na produção de cerâmica e porcelanas de mesa, copos e taças de cristais, parafusos e porcas, blocos e cabeçotes para motor, máquinas para desdobramento de madeira, impulsores de partida, mancais e polias para veículos, matrizes e pulsões para indústria cerâmica, compressores de pistão, fitas elásticas e fitas rígidas, motores, geradores e transformadores elétricos, portas de madeira e camisetas de malha (FIESC, 2009).

As indústrias catarinenses estão entre as maiores exportadoras do país, sendo que no ano de 2008, elas ocuparam a nona posição no ranking nacional, conforme os dados levantados pela FIESC (2009). Os principais mercados de destino dos produtos catarinenses são Estados Unidos, Japão, Argentina e Holanda.

Ressalta-se também, que a agropecuária vem se desenvolvendo mais fortemente nas microrregiões de Chapecó, Xanxerê, Canoinhas,

Curitibanos, Lages, Joinville e Itajaí; contando com aproximadamente 8.500 estabelecimentos para tal atividade em Santa Catarina (FIESC, 2009). Já os Serviços em Santa Catarina, concentram maior parte de suas atividades nas microrregiões de Chapecó, Joaçaba, Joinville, Blumenau, Itajaí e Florianópolis, segundo os dados do ano de 2008, publicados pela FIESC (2009).

As microrregiões de Florianópolis, Blumenau, Joinville e Chapecó possuem, respectivamente, os maiores números de estabelecimentos do Estado. Observa-se que para o somatório do número de estabelecimentos de cada microrregião foram englobadas as atividades: agropecuária, indústria, construção civil, comércio e serviços (FIESC, 2009).

Por fim, a FIESC (2009) destaca que o produto interno bruto (PIB) catarinense é o sétimo do Brasil, registrando, em 2006, R\$ 93,2 bilhões. Para 2007 as estimativas são de R\$ 100,8 bilhões e, para 2008, o valor é de R\$ 118,2 bilhões. Ressalta-se que o setor secundário participa com 34,4%, o terciário com 58,7% e o primário com 6,9%.

Portanto, salienta-se que o cenário catarinense representa uma economia forte no país, como já visto, tendo o mesmo um grande potencial para a atuação dos bibliotecários em suas empresas e indústrias.

4 CONSTRUÇÃO E REPRESENTAÇÃO DA REALIDADE SOCIAL

Após ter realizado uma discussão que pôs em foco a dimensão conceitual do projeto, orientada para a ética, o contexto e o ambiente empresarial, fez-se neste capítulo uma abordagem de fundamentos teóricos que sustentaram o exame do objeto proposto. Tomou-se essa fundamentação do universo das relações sociais, buscando-a na sociologia do conhecimento e no construtivismo social, no processualismo ou configuracionismo, assim como nas teorias das representações sociais e coletivas. O conhecimento dessas teorias permitiu a sustentação do estudo e contribuiu com um olhar mais voltado para o entendimento do funcionamento da sociedade, contemplando as interações humanas e o processo de construção da realidade.

4.1 Realidade social

Para entender a construção social da realidade foram empregadas as teorias da sociologia do conhecimento de Berger e Luckmann, assim como do processualismo de Norbert Elias.

Uma das características que distingue o homem dos outros seres do reino animal é a capacidade que tem de interferir socialmente no desenvolvimento de sua espécie. Outros animais se correlacionam em um ambiente fechado, ou seja, natural e particular, onde suas estruturas são predeterminadas pelo equipamento biológico das diversas espécies (BERGER; LUCKMANN, 2007).

Para Elias (1994, p. 56),

Se os seres humanos não fossem, por natureza, tão mais maleáveis e móveis do que os animais em seu controle comportamental, não comporiam juntos um *continuum* de

histórico autônomo (uma sociedade) nem possuiriam individualidade própria.

Nesse sentido, a compreensão do indivíduo e da sociedade se dá a partir da percepção de que um não existe sem o outro, sendo a sociedade uma rede de relações interdependentes, em que cada indivíduo exerce um papel, ou seja, uma cadeia de dependência funcional na qual os indivíduos estão permanentemente ligados. Elias (1994, p. 23) considera que

Todas essas funções interdependentes, as de diretor de fábrica ou mecânico, dona-de-casa, amigo ou pai, são funções que uma pessoa exerce para as outras, um indivíduo para outros indivíduos. Mas cada uma dessas funções está relacionada com terceiros; dependem das funções deles tanto quanto estes dependem dela. Em virtude dessa inerradicável interdependência das funções individuais, os atos de muitos indivíduos distintos, especialmente numa sociedade tão complexa quanto a nossa, precisam vincular-se ininterruptamente, formando longas cadeias de atos para que as ações de cada indivíduo cumpram suas finalidades.

Os indivíduos e o meio social são resultados da coexistência e da interdependência, havendo um processo contínuo de transformação na estrutura da personalidade dos indivíduos, em que há uma regulação dos sentimentos e emoções, modos e padrões de condutas. Assim, desenvolvem-se modos de vida, divisões de trabalho, papéis e funções sociais, assim como instituições, economia, política, cultura, ciência e tecnologias. Ocorrem, constantemente e sem nenhuma ordem, transformações não planejadas anteriormente e não lineares, como consequências de um processo lento e sem fim, caracterizado civilizador (ELIAS, 1993b).

A relação entre indivíduos, sociedade e processo civilizador é mediada pela realidade social. A sociologia do conhecimento, que busca compreender essa realidade, trata da construção social da realidade a partir do pressuposto que todo “[...] conhecimento humano desenvolve-se, transmite-se e mantém-se em situações sociais” (BERGER; LUCKMANN, 2007, p.14).

O pensamento humano, inserido em determinado contexto social, gera um corpo de conhecimentos e o processo pelo qual este corpo é socialmente admitido como realidade é o foco dessa teoria. Berger e Luckmann (2007) são fortemente influenciados para pensar a sociologia do conhecimento pelas teorias de Durkheim, Marx, Weber e Mead, tendo como investigação a relação entre a realidade que se objetiva através de um conhecimento subjetivo, ou seja, como uma atividade humana pode produzir objetivamente um mundo concreto.

Na vida cotidiana, a realidade é interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido na medida em que forma um mundo coerente. Nesse sentido, apresenta-se um mundo intersubjetivo, do qual todos os homens participam e de fato, não pode existir na vida cotidiana algum homem que não esteja continuamente em interação e comunicação com os outros. A interação e comunicação se dão através da linguagem, a qual propicia uma objetivação linguística do conhecimento e a partir dela constroem-se tipificações e esquema classificadores de objetos, além de transcender dimensões espaciais, temporais e sociais (BERGER; LUCKMANN, 2007).

O conhecimento na vida cotidiana pode ser socialmente distribuído, ou seja, possuído diferentemente por diversos tipos de indivíduos com diversos papéis sociais. Numa realidade cotidiana altamente complexa, uma vez que uma sociedade é desenvolvida suficientemente para sustentar a divisão do trabalho, observa-se que acontece a divisão social do conhecimento, uma vez que nem todos os indivíduos compartilham da mesma realidade cotidiana e, conseqüentemente, do mesmo conhecimento.

Nesse sentido, os papéis acontecem quando um ator executa uma ação objetiva dentro de um contexto específico de um acervo objetivado de conhecimentos comum a uma determinada coletividade de atores. A distribuição social do conhecimento implica em papéis particulares, em que um indivíduo executa um conhecimento específico. Para Berger e Luckmann (2007, p. 104), “os papéis tornam possível a existência das instituições continuamente, como presença real na experiência de indivíduos vivos.”

Os autores ainda salientam que o acúmulo histórico de conhecimentos culminou na divisão do trabalho e no crescimento de papéis específicos. Decorrente disso, a multiplicação de tarefas específicas exigiu uma maior padronização de soluções para

determinadas situações, ou seja, houve o surgimento de especialistas para o desenvolvimento de tarefas particulares.

Destaca-se que a sociedade pode ser vista como uma realidade objetiva e subjetiva. Assim, é importante explicar, em um primeiro momento, o processo de objetivação para então tratar do processo de subjetivação da realidade. Ocorrem dois processos de objetivação da realidade a partir dos conhecimentos acumulados: institucionalização e legitimação.

A repetição da atividade humana, que pressupõe o hábito e a rotina dessas ações habituais, estipula uma predefinição para as tomadas de decisões nessas mesmas situações. Berger e Luckmann (2007, p. 79) consideram que

A parte mais importante da formação do hábito da atividade humana é coextensiva com a institucionalização desta última. [...] A institucionalização ocorre sempre que há uma tipificação recíproca de ações habituais por tipos de atores.

Ainda segundo esses autores, a sociedade acaba sendo um aglomerado de instituições. Elas exigem legitimação, a fim de reforçar seu funcionalismo, às futuras gerações que não tem o privilégio da memória e da historicidade na qual as mesmas surgiram. A legitimação garante que a sedimentação intersubjetiva (memória) de uma coletividade seja transmitida a outra, enfatizando também sua tradição. Berger e Luckmann (2007, p. 98) corroboram que

Os significados institucionais devem ser impressos poderosa e inesquecivelmente na consciência do indivíduo. Como os seres humanos são frequentemente preguiçosos e esquecidos, deve também haver procedimentos mediante os quais estes significados possam ser reimpressos e rememorados.

A legitimação justifica a ordem institucional, uma vez que as objetivações dessa ordem precisam ser transmitidas a futuras gerações, e dessa maneira, funcionando como um elemento cognoscitivo e normativo ao mesmo tempo.

A institucionalização e a legitimação constituem um mecanismo de controle social. Ao encontro dessa afirmação, Elias (1993a) elucida que determinado estágio de desenvolvimento estrutural da sociedade

gera e exige um determinado padrão específico de controle emocional dos seus indivíduos, culminando em sentimentos institucionalizados e ritualizados que culminam em padrões de comportamentos e normas sociais de conduta. Além do mais, observa-se que, com o avanço da civilização, ficou mais clara a divisão entre esfera pública e privada, uma vez que a organização estatal pressupõe uma institucionalização da estrutura das emoções e da personalidade.

Por outro lado, Berger e Luckmann (2007) apontam também a sociedade como uma realidade subjetiva. Nesse caso, destacam-se os processos de interiorização da realidade.

A sociedade deve ser entendida como processo dialético composto de três momentos: exteriorização, objetivação e interiorização. Cada uma das partes da sociedade é simultaneamente caracterizada por estes três momentos. No que concerne a interiorização da realidade, a socialização primária é aquela na qual o indivíduo que vem ao mundo se depara com uma estrutura social objetiva e, dentro dela, depara-se com uma multiplicidade de significativos que se encarregam de sua socialização.

Dessa forma, quando a criança se identifica com um conjunto antecipadamente definido de significativos, em circunstâncias de alta carga emocional, ocorre a interiorização e posse desses significativos. A exemplo da linguagem, uma vez que vocabulários de parentescos são absorvidos e interiorizados. O conteúdo desses significativos varia de sociedade para sociedade, porém alguns são gerais e encontrados em todos os lugares.

Já a socialização secundária é caracterizada pelo contexto institucional em que há a compreensão dos papéis sociais. Berger e Luckmann (2007, p.186) afirmam que o “[...] caráter desta socialização secundária depende o status do corpo de conhecimento em questão no interior do universo simbólico”, ou seja, é proporcional à complexidade da divisão de trabalho e da distribuição social do conhecimento. Deve-se levar em conta também que o sucesso de uma socialização depende do contexto, uma vez que existem diferentes estruturas sociais.

Portanto, observa-se que a construção da realidade social se dá num processo dialético entre a realidade objetiva e subjetiva, cujo acervo de conhecimentos desenvolvidos na vida cotidiana passa por processos de institucionalização, legitimação e socialização.

O processo dialético de construção social da realidade se dá através da interação, na medida em que uma rede dinâmica de

dependências tece a vida humana, e os interesses, os conflitos e comportamento dos indivíduos assumem uma forma diferente. Isso implica também em diferenças na estrutura da personalidade e em padrões sociais de conduta, bem como modos de comportamento.

A partir disso, o desenvolvimento capitalista, de caráter ético utilitário, se constitui como poder dominante e leva à aceleração da competição entre organizações, do consumismo e da exploração do meio ambiente. Todos esses fatores podem levar alguns atores sociais e instituições a se voltarem para questões de sobrevivência, havendo novas maneiras de conduta e comportamento, as quais se voltam para uma revisão ética de alguns conceitos.

4.2 As representações sociais

Existem várias teorias que abordam as maneiras como as pessoas se relacionam com o conhecimento, entretanto o estudo de como e por que as pessoas partilham dele e o transformam em sua realidade comum é o foco da psicologia social. Dessa maneira, com ela investiga-se o processo através do qual o conhecimento é gerado, transformado e projetado no mundo social.

Nesse campo, uma teoria que tem tomado certa evidência é a Teoria das Representações Sociais, formulada inicialmente por Serge Moscovici. Para esse autor (2003), o conhecimento é produzido através da interação e da comunicação. Sua expressão está ligada aos interesses humanos, uma vez que ele emerge das relações humanas, paixões e desejos. Ele é sempre um produto de projeto de grupo específico de pessoas em determinadas situações.

O conceito de representação social que denomina a Teoria foi introduzido por Serge Moscovici em *La psicanalyse: Son image et son public* em 1961, na França, obra que estuda como a psicanálise penetrou o pensamento popular.

É a partir dos anos sessenta que aumenta o interesse pelos fenômenos do domínio simbólico e suas explicações, porém somente nos anos oitenta a representação e a memória social ganham mais ênfase. (ARRUDA, 2002).

Compreender a realidade das representações sociais é mais fácil do que entender seu conceito. Conceituá-la exige que se entrelacem conceitos sociológicos com psicológicos. O ponto de partida deste estudo baseou-se na constatação feita por Moscovici (2003) de que as representações sociais representam uma forma característica de conhecimento.

Herança de Émile Durkheim, o conceito de representações coletivas e individuais foi resignificado nos estudos de Moscovici. Entretanto, diferentemente de Moscovici, Durkheim entende que o conceito de representação social coletiva está radicalmente separado da representação social individual, ao sugerir que a individual deveria ser um campo abordado pela psicologia e a coletiva como campo da sociologia. Segundo esse autor,

Será, porém, ainda mais natural buscar as analogias que possam existir entre leis sociológicas e as leis psicológicas, uma vez que estes dois campos são mais próximos entre si. A vida coletiva, como a vida mental do indivíduo, é feita de representações; é pois presumível que as representações individuais e representações sociais sejam, de certa forma, comparáveis. Tentaremos, exatamente, demonstrar que ambas mantêm a mesma relação com o respectivo substrato. Essa ligação, longe de justificar o conceito que reduz a sociologia a mero corolário da psicologia individual, porá, ao contrário, em relevo a independência relativa desses dois mundos e dessas duas ciências (DURKHEIM, 1970, p. 13).

Para Moscovici (2003), as representações sociais, do ponto de vista de Durkheim, abrangiam uma cadeia completa de formas intelectuais, ou seja, qualquer tipo de ideia, emoção ou crença que ocorresse dentro de uma comunidade. Dessa forma, ao querer abranger tudo, acabou-se compreendendo pouco, uma vez que é impossível cobrir um raio de conhecimentos e crenças tão amplo.

Moscovici tenta atualizar o conceito de Durkheim, aproximando-o das condições das sociedades contemporâneas, nas quais predominam a distribuição social do conhecimento, as divisões de trabalho e a especialização da informação; todos componentes decisivos na vida das pessoas e grupos (ARRUDA, 2002). O autor também se apoiou em

outros ao desenvolver a teoria das representações sociais. Destaca-se aqui três autores que o influenciaram na sua perspectiva sobre a construção do saber e do saber prático. São eles: Piaget, Lévy-Bruhl e Freud.

Percebe-se que ideias de representações sociais já perpassavam as idéias de Piaget ao estudar como se estrutura e configura o desenvolvimento do pensamento infantil. Em Lévy-Bruhl, observa-se um conjunto de ideias e pressupostos interligados sobre a natureza das funções mentais, ligando a cultura à psicologia. Já em Freud, o estudo sobre as teorias sexuais das crianças mostra como elas internalizam e formulam suas próprias teorias relativas às questões humanas; teorias estas carregadas de suas marcas sociais: grupo e sociedade a que pertencem, diálogo com outras crianças e experiências vividas (ARRUDA, 2002; MOSCOVICI, 2003).

As representações devem ser encaradas como instrumento explanatório que se refere a uma classe de ideias ou crenças no qual seus fenômenos são descritos e estudados para serem compreendidos e comunicados. Moscovici (2003, p 46) corrobora que

As representações sociais devem ser vistas como uma maneira específica de compreender e comunicar o que nós já sabemos. Elas ocupam com efeito uma posição curiosa, em algum ponto entre conceitos, que têm por objetivo abstrair sentido do mundo e introduzir nele ordem e percepções, que reproduzam o mundo de forma significativa.

A teoria das representações sociais parte da premissa 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 (ARRUDA, 2002). O contraste entre esses dois universos possui um impacto psicológico, segundo Moscovici (2003), e seus limites dividem a realidade física em duas.

No universo consensual, a sociedade é uma criação visível e contínua, dotada de sentido e finalidade, em que o ser humano é a medida de todas as coisas. Nesse universo, a sociedade é vista como um grupo de pessoas que expressam suas opiniões e pontos de vista, sendo o mundo informal da vida cotidiana o lugar onde os discursos estabelecem nós de estabilidade e recorrência, os quais geram uma base comum de

significância entre os envolvidos. É o universo acessível a todos, do senso comum e da consciência coletiva.

No universo reificado, a sociedade gira em torno de um sistema de entidades sólidas, básica e invariáveis, sem identidade, cristalizado no espaço científico, com suas linguagens formais e hierarquia interna. Nele se vê a distribuição social do conhecimento na sociedade dos especialistas, ao contrário do universo consensual, em que todos podem falar de tudo sem ter competência específica (ARRUDA, 2002; MOSCOVICI, 2003).

Desse modo, observa-se a afirmação do conhecimento relacionado ao senso comum, antes considerado confuso e inconsistente, além de ser subestimado pela racionalidade científica. Portanto, Moscovici (2003) afirma que o ato de compreender, equivale a processar informações, tanto para os indivíduos em geral à medida que reagem a fenômenos, pessoas e acontecimentos, como para os cientistas. Nesse sentido, 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.

A obra de Moscovici quebra velhas barreiras já conhecidas da ciência psicológica ao confrontar razão e senso comum, razão e emoção, sujeito e objeto. Arruda (2002, p. 131) destaca que

A realidade é socialmente construída e o saber é uma construção do sujeito, mas não desligada da sua inscrição social. Assim, Moscovici propõe uma psicossociologia do conhecimento, mas sem desprezar os processos subjetivos e cognitivos.

As representações sociais reabilitam o conhecimento concreto das diversas racionalidades e da experiência vivida, revelam aspectos subvalorizados pela ciência e dão importância às dimensões subjetivas, afetivas e culturais que ajudam a construir o saber.

Para fundamentar o saber prático na sociedade contemporânea, Moscovici (2003) recorre a dois processos: ancoragem e objetivação. As representações sociais são criadas por estes processos e eles são mecanismos de um processo de pensamento baseado na memória e em conclusões passadas.

Ancorar é classificar e dar nome a alguma coisa. Na ancoragem, algo que intriga o ser humano, sendo estranho e perturbador, é transformado em um sistema particular e comparado com um paradigma de uma categoria que parece ser apropriada. Isto é, a ancoragem dá

sentido ao objeto que se apresenta a concepção do indivíduo, instrumentalizando-o como um novo objeto (ARRUDA, 2002; MOSCOVICI, 2003).

Já os processos cognitivos que se referem à forma como se estrutura o conhecimento do objeto são vistos na objetivação. Moscovici (2003, p.71) destaca que

Objetivar é descobrir a qualidade icônica de uma ideia, ou ser impreciso; é reproduzir um conceito em uma imagem. Comparar já é representar, encher o que está naturalmente vazio com substância. Temos apenas de comparar Deus com um pai e o que era invisível, instantaneamente se torna visível em nossas mentes, como uma pessoa a quem nós podemos responder como tal. Um enorme estoque de palavras, que se referem a objetos específicos, está em circulação em toda a sociedade e nós estamos em constante pressão para promovê-los com sentidos concretos equivalentes.

Esses dois mecanismos mostram, então, que as representações, ao nascerem, serão assimiladas e ancoradas em um universo e como conceito, serão objetivadas. A representação social, segundo Arruda (2002, p.137)

Opera uma transformação do sujeito e do objeto na medida em que ambos são modificados no processo de elaborar o objeto. O sujeito amplia sua categorização e o objeto se acomoda ao repertório do sujeito, repertório o qual, por sua vez também se modifica ao receber mais um habitante. A representação portanto, repito, não é cópia da realidade, nem uma instância intermediária que transporta o objeto para perto/dentro do nosso espaço cognitivo. Ela é um processo que torna conceito e percepção intercambiáveis, uma vez que se engendram mutuamente, como no caso do inconsciente “agitado” ou do complexo visível a olho nu.

Moscovici (2003) define que as representações sociais são um sistema de valores, ideias e práticas que estabelecem ordem e possibilitam às pessoas orientar-se em seu mundo material e social, bem

como controlá-lo. 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.

Dessa forma, essa teoria serve de apoio metodológico para a pesquisa aqui proposta e para, através das representações contidas nos discursos dos bibliotecários que atuam no segmento empresarial, compreender as noções sobre ética e ética profissional que eles possam expressar.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, estão descritos os procedimentos metodológicos adotados para concretização da pesquisa. As pesquisas na área da Ciência da Informação caminham na mesma direção das transformações da sociedade contemporânea. Os conhecimentos, a comunicação, os sistemas de significados e uso da linguagem são objetos de pesquisa, assim como, domínios da intervenção tecnológica (GONZÁLEZ DE GÓMES, 2000).

Merece ainda, ser lembrado que no ocidente, a ciência é responsável por explicar e reconstruir a realidade, uma vez que a pretensão científica é a de ser a única promotora e critério de verdade. A metodologia ocupa lugar central no interior das teorias científicas. Pode-se conceituá-la como o caminho do pensamento e a prática exercida para abordar a realidade, de forma a articular conteúdos, pensamento e existência (MINAYO, 1994).

Valentim (2005a) considera o método científico como um conjunto de técnicas e instrumentos utilizados para desenvolver determinado estudo, visando apoiar o pesquisador nas atividades específicas da pesquisa, delineando nitidamente suas etapas e sistematizando a forma do pesquisador compreender e descrever o objeto da investigação.

Após essa breve conceituação, nas seções abaixo estão descritas a metodologia empregada, merecendo ênfase o tipo de pesquisa, o ambiente e participantes da pesquisa, a coleta de dados, o tratamento e análise dos dados, além dos procedimentos éticos empregados.

5.1 Tipo de pesquisa

Enquadrada na área das ciências sociais aplicadas, a pesquisa em Ciência da Informação tem caráter social. Deve-se levar em conta que seu objeto se insere no objeto das Ciências Sociais que é histórico pois as sociedades humanas existem em um determinado espaço de formação

e configuração social específica. Por outro lado, o dinamismo, provisoriedade e a especificidade são características que devem ser consideradas em qualquer questão social, segundo o entendimento de Minayo (1994).

Vale frisar, então, que o objeto das ciências sociais lida com a concepção de realidade humanamente construída na interação entre as pessoas; por isso é essencialmente qualitativo. Isso foi visto na fundamentação teórico-metodológica, ao abordar a sociologia do conhecimento e o construtivismo social através da análise de Berger e Luckmann (2007).

Minayo (1994, p. 15) acredita que as ciências sociais tentam resgatar a realidade em sua totalidade, uma vez que ela

É o próprio dinamismo da vida individual e coletiva com toda riqueza de significados dela transbordante. Essa mesma realidade é mais rica que qualquer teoria, qualquer pensamento, e qualquer discurso que possamos elaborar sobre ela. Portanto, os códigos das ciências que por sua natureza são sempre referidos e recortados são incapazes de as conter. As Ciências Sociais, no entanto, possuem instrumentos e teorias capazes de fazer uma aproximação da suntuosidade que é a vida dos seres humanos em sociedades, ainda que de forma incompleta, imperfeita e insatisfatória. Para isso ela aborda o conjunto de expressões humanas constantes nas estruturas, nos processos, nos sujeitos, nos significados e nas representações.

Vale frisar, então, que o objeto das ciências sociais lida com a concepção de realidade humanamente construída na interação entre as pessoas; por isso é essencialmente qualitativo. Isso foi visto na fundamentação teórico-metodológica, ao abordar a sociologia do conhecimento e o construtivismo social através da análise de Berger e Luckmann (2007).

A partir da escolha do tipo de pesquisa que melhor responda aos objetivos propostos, parte-se para a abordagem do método, que se constitui de maneira indutiva, uma vez que as constatações partem do específico ou particular para as mais abrangentes (VALENTIM, 2005a). Ao encontro dessa idéia, busca-se Lefèvre e Lefèvre (2005). Esses autores afirmam que conhecer o pensamento humano sobre um

determinado tema implica em resgatar discursos como ponto de partida. Assim, é preciso desenvolver uma pesquisa qualitativa de base indutiva, capaz de recuperar e resgatar o pensamento cotidiano, utilizando-se questões abertas que estimulem o indivíduo a expressar o pensamento.

Recuperar um discurso elaborado pelos participantes da pesquisa permitirá a obtenção de material que conterà as representações sociais, as quais serão refletidas e analisadas através do campo teórico da Teoria das Representações Sociais, fundamentada por Moscovici (2003), conforme abordado no capítulo anterior. Enfatiza-se também, que para o desenvolvimento do processo de análise das representações e discursos dos participantes, é fundamental o aporte teórico da sociologia do conhecimento de Berger e Luckmann (2007) e do processualismo ou reconfiguracionismo de Elias (1993a; 1993b; 1994).

No entendimento de Lefèvre e Lefèvre (2003; 2005), a compreensão da teoria das representações sociais subsidia o resgate da expressão humana contida nas falas, pensamentos e ideias de determinado coletivo sobre determinado tema. Para tal, os mesmos autores criaram uma técnica que permite a análise de discurso. Eles acreditam na relevância de se usar uma metodologia que possibilite o conhecimento, natural e detalhado de pensamentos, representações, crenças e valores, de uma determinada coletividade, sobre quaisquer temas que lhe digam respeito. De certa forma, o emprego desta técnica depende da coleta de discursos por meio de entrevistas. Como se falará mais adiante, esse instrumento foi empregado neste estudo e com ele foram coletados os discursos de bibliotecários, os quais receberam tratamento e análise conforme a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).

5.2 Ambiente e participantes da pesquisa

Segundo Minayo (1994), o campo de pesquisa é o recorte que o pesquisador faz em termos de espaço. Espaço este, que representará uma realidade empírica em que, a partir das fundamentações conceituais e teóricas, o objeto de pesquisa será investigado.

Diante da constatação acima, o ambiente pesquisado abrangeu empresas de médio e grande porte de Santa Catarina e os participantes da pesquisa foram bibliotecários nelas atuantes.

Os critérios de seleção utilizados para a escolha dos bibliotecários consistiram em três indicadores: 1) presença de bibliotecário no corpo funcional de empresa exercendo atividades biblioteconômicas; 2) aceitação do bibliotecário / empresa em participar da pesquisa e 3) porte da empresa segundo informação do próprio bibliotecário.

O tipo de porte identificado recaiu sobre médias e grandes empresas, e tem como referência a receita operacional bruta anual das mesmas⁷. A classificação do porte da empresa tomou como base a Carta Circular nº 64/02, de 14 de outubro de 2002, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES (2009), cujos critérios são aplicáveis à indústria, comércio e serviço.

A escolha de empresas de médio e grande porte como campo de pesquisa, partiu do pressuposto de que o bibliotecário atua com maior frequência nestas organizações. Acredita-se que este fato decorre da complexidade operacional de tais organizações, onde há potencialmente mais demandas para a organização e gestão da informação e do conhecimento do que nas microempresas e nas empresas de pequeno porte.

Esse entendimento é coerente com a ideia que

Parece haver também, entre os bibliotecários, maior consciência de que conhecimentos e habilidades adquiridas no curso de Biblioteconomia são aplicáveis em qualquer contexto onde há estoques de informação. As mudanças provocadas pelas novas tecnologias mexeram na forma tradicional de prestação de serviços de informação, possibilitando a oferta de serviços diretamente aos interessados, sem o envolvimento da instituição biblioteca, fortalecendo a entrada no mercado de profissionais da informação com diversas formações, e muitas vezes trabalhando como

⁷ **Médias Empresas:** receita operacional bruta anual ou anualizada superior a R\$ 10.500 mil (dez milhões e quinhentos mil reais) e inferior ou igual a R\$ 60 milhões (sessenta milhões de reais) e **Grandes Empresas:** receita operacional bruta anual ou anualizada superior a R\$ 60 milhões (sessenta milhões de reais).

autônomos (BAPTISTA; MUELLER, 2005, p. 37).

A esse respeito, Arruda (2000) comenta alguns fatores que afetaram o mercado bibliotecário brasileiro e destaca entre eles, a questão do trabalhador polivalente e a formação de equipes de trabalho para obtenção da polivalência. Nesse sentido, observa-se a participação do bibliotecário em equipes especializadas em informação nas organizações que praticam a inteligência competitiva, fato que requer a obtenção de informações atualizadas e com valor agregado. (BAPTISTA; MULLER, 2005). Cabe destacar, então, que as empresas de médio e grande porte, têm uma demanda informacional considerável e que a gestão dela, é fundamental para seus desenvolvimentos e manutenção no mercado.

Para realizar a seleção dos bibliotecários que atuam em empresas, foi feita uma busca de dados cadastrais junto ao Conselho Regional de Biblioteconomia de Santa Catarina (CRB/14^a região). Entretanto, o mesmo não possuía relação estruturada dos bibliotecários, seus ramos de atividade e empresa na qual trabalham; esse fator exigiu a busca de outros caminhos para a recuperação das informações necessárias para a pesquisa.

Numa segunda tentativa, contactou-se a Associação Catarinense de Bibliotecários (ACB) que, prontamente, disponibilizou seu *mailing* e através dele, perguntou-se quais bibliotecários trabalhavam em empresas e de qual segmento.

Como resposta, obteve-se vinte e sete *e-mails*. Grande parte dos *e-mails* retornados eram de bibliotecários que atuavam junto a universidades, associações e conselhos profissionais; e uma pequena parcela, correspondeu aos que realmente atuavam em empresas. Como resultado dessa busca, foram selecionadas cinco bibliotecárias que atendiam aos dois primeiros indicadores para participar da pesquisa⁸.

No momento das entrevistas com as participantes selecionadas, as mesmas indicaram contatos de colegas bibliotecárias que atuam em empresas para possíveis colaborações em entrevistas. Mediante essas

⁸ Salienta-se que para todas as participantes da pesquisa, o atendimento ao terceiro critério referente ao porte da empresa, baseou-se numa análise dedutiva por parte da pesquisadora, e que foi confirmado na ocasião da entrevista, com o preenchimento da questão sobre porte da empresa no questionário de caracterização (APÊNDICE C).

indicações, agregaram-se ao quadro de participantes da pesquisa, mais quatro profissionais. Friza-se que essas profissionais também atendiam aos dois primeiros indicadores anteriormente estabelecidos.

E ainda, a partir do conhecimento da pesquisadora sobre empresas que possuíam bibliotecárias em seus corpos funcionais, mais duas profissionais que atendiam também, aos dois primeiros indicadores, concordaram em participar da pesquisa.

Portanto, totalizaram onze participantes, das quais duas foram destinadas à aplicação do pré-teste do roteiro da entrevista; e as nove restantes, para participarem da entrevista.

5.2.1 Caracterização do Ambiente

Sobre o ambiente da pesquisa, é fundamental caracterizá-lo, de modo a compor o entendimento da análise dos dados coletados. Enfatiza-se que as entrevistadas pertencem ao corpo funcional de sete empresas de distintos ramos: sendo três delas de tecnologia de informação, uma da área metal-mecânica, uma de contabilidade e outras duas do segmento de geração de energia.

Nesse sentido, essas sete empresas reuniram o coletivo pesquisado. Observa-se que as empresas do setor de tecnologia da informação e geração de energia, tiveram mais de um bibliotecário de seu corpo funcional participando da pesquisa.

Dentre as empresas que compõem o ambiente da pesquisa, apenas três (da área de tecnologia da informação e contabilidade) são consideradas de médio porte, segundo a classificação do BNDES(2009) e as demais, de grande porte. Quanto à localização, seis delas situam-se em Florianópolis e somente uma delas na cidade de Joinville.

No que se refere ao tipo de organização, três destas empresas são de capital aberto, ou seja. sociedades anônimas, e as outras quatro são de capital fechado. Observa-se, que duas delas, as de geração de energia, são empresas de economia mista.

5.2.2 Caracterização dos Bibliotecários

Atendendo à coleta das entrevistas, foi aplicado um questionário de caracterização com a finalidade de obter informações que permitissem traçar um perfil dos bibliotecários, dividido nos itens abaixo:

- a) **Dados pessoais:** o sexo feminino predominou e todas as entrevistadas possuem idade entre vinte e cinco e quarenta e sete anos de idade. A maioria atua nas suas respectivas unidades de informação há três anos. As bibliotecárias que têm mais tempo de “casa” trabalham há sete, treze, vinte e vinte e dois anos em suas respectivas empresas. A profissional que tem menos tempo de “casa”, tem um ano de experiência na atual empresa. Quanto ao vínculo empregatício, grande parte é celetista e três são de regime estatutário;
- b) **Formação acadêmica:** as participantes obtiveram bacharelado entre o ano de 1985 e 2008 em instituições do sul do país (Universidade Federal do Paraná, Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Estadual de Santa Catarina e Universidade Federal do Rio Grande do Sul). Somente cinco entrevistadas concluíram cursos de pós-graduação do tipo *lato sensu* nas áreas de psicologia organizacional, gestão de bibliotecas, administração, gestão do conhecimento e gestão da informação e novas tecnologias. Complementa-se que todas as bibliotecárias fizeram apenas um único curso de especialização;
- c) **Atividades profissionais:** as atividades profissionais desenvolvidas segundo o questionário de caracterização, incluem atividades técnicas tradicionais em acervos (biblioteca ou arquivo), gestão de redes e de Intranet, pesquisa e monitoramento de mídia, implementação de novos sistemas de informação e gestão da propriedade industrial. No que concerne à coordenação, encontrou-se quatro bibliotecárias responsáveis pelas suas unidades de informação ou centros de documentação e memória,

conforme as nomenclaturas utilizadas pelas participantes no questionário;

- d) **Participação em entidades profissionais:** a participação em entidades profissionais, contou com quatro bibliotecárias. Dentre elas, apenas duas são sócias da Associação Catarinense de Bibliotecários, sendo que uma participa do Grupo de Bibliotecas Especializadas e do Grupo de Bibliotecas de Joinville, que fazem parte da Associação Catarinense de Bibliotecários - ACB. Outras duas já exerceram atividades no CRB/14^a.

5.3 Coleta de discursos

Mediante os objetivos propostos para o estudo, decidiu-se utilizar na entrevista, um instrumento de coleta que também guarda coerência com a fundamentação teórica e metodológica. Segundo Cruz Neto (1994), é através da entrevista que o pesquisador busca obter informações, as quais são manifestadas na fala dos atores participantes. De outro lado, cabe assinalar que este é o instrumento apontado para uso quando se trabalha com a técnica do DSC no tratamento e análise de dados.

Mediante este procedimento é possível coletar dados objetivos e subjetivos. Os primeiros se voltam a informações de cunho estatístico e outras formas de registro. Já os dados subjetivos, dizem respeito a opiniões e valores dos sujeitos entrevistados (CRUZ NETO, 1994).

A forma da entrevista foi prevista em um roteiro semi estruturado de modo que se altera entre a livre abordagem do tema proposto e perguntas previamente formuladas. Lefèvre e Lefèvre (2005) complementam que perguntas abertas permitem que os indivíduos representativos da coletividade pesquisada, se expressem com mais liberdade, de modo a produzirem discursos.

As entrevistas foram registradas em aparelho gravador de telefone celular, tanto na coleta de pré-teste, quanto na coleta definitiva. O pré-teste foi aplicado à duas bibliotecárias (APÊNDICE D, entrevistas a e b). Através dele, detectou-se a necessidade de reescrever algumas

questões de forma mais simplificada, sem alterar seu conteúdo e favorecendo a interpretação do entrevistado.

A coleta definitiva de discursos foi realizada em etapa única no dia, horário e local escolhido de acordo com preferência de cada participante. Primeiramente, houve o preenchimento do termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE B) e do questionário de caracterização dos bibliotecários participantes da pesquisa (APÊNDICE C). Tal instrumento, conforme já exposto no item 5.2.2, revelou dados pessoais, acadêmicos e profissionais das participantes, ajudando assim a entender o contexto vivenciado por estes profissionais e subsidiando a interpretação e análise dos discursos da pesquisa. Em seguida, foi aplicado o formulário de entrevista.

Precedendo à realização de cada entrevista, os entrevistados foram contatados via e-mail. Nesse contato decidiu-se local, hora e dia da entrevista, conforme a disponibilidade do mesmo. Todas as entrevistas foram marcadas em horário e local de expediente, exceto as do pré-teste que, coincidentemente, foram marcadas fora do horário de expediente e em local externo à empresa.

As entrevistas foram realizadas ora nas unidades de informações como arquivos ou bibliotecas, ora em salas de reuniões que não se situavam nos setores das unidades de informações.

Todas as onze entrevistadas expressaram uma receptividade positiva, se mostraram simpáticas e dispostas a colaborar. Gentilezas como oferecer café e água fizeram parte da chegada ao ambiente da entrevista. No geral, as entrevistas duraram em torno de quinze minutos, o que talvez pudesse ser mais demorado se as mesmas não estivessem num ambiente empresarial; entretanto, é relevante considerar que o tema ética é pouco debatido, fato que repercutiu na duração de seus discursos.

Percebeu-se, inicialmente, um certo clima de ansiedade e nervosismo antes da entrevista, o que fez com que a pesquisadora conversasse um pouco sobre o tema da pesquisa, sua justificativa e seu objetivo. No intuito de reconfortar as bibliotecárias, a pesquisadora comentou que a ideia era que as entrevistadas falassem o que lhes viesse à cabeça naturalmente. A pesquisadora pediu, ainda, que se sentissem à vontade, e caso tivessem dificuldade em responder alguma questão, não haveria razão para constrangimento, por a pesquisa tratar de um tema pouco explorado pelos bibliotecários em geral.

Explicou-se também, sobre o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE B), frisando que nem a identidade da

entrevistada e nem a da empresa seriam reveladas; e que a entrevistada poderia desistir a qualquer momento da entrevista, se fosse sua vontade.

Apenas uma das entrevistadas mostrou, inicialmente, uma desconfiança e um pouco de receio sobre o que seria feito com os dados coletados, o que em grande parte se dissipou após a explicação inicial sobre a ideia da pesquisa e sobre o termo de consentimento. No entanto, observou-se no seu discurso uma ênfase em pronunciar algumas palavras mais lentamente, como por exemplo, “p-o-d-e-r-i-a”, deixando claro seu cuidado com o entendimento e uso correto das informações que a mesma estava prestando. Em alguns momentos, a mesma sinalizava com as mãos para que desse uma pausa na gravação para que pudesse pensar melhor antes de responder, o que foi respeitado por parte da pesquisadora.

Após a conclusão da entrevista, as entrevistadas, nesse momento, mais desinibidas, conversaram com a pesquisadora sobre os mais diversos assuntos que vão desde a faculdade, formação profissional, locais de trabalho e algumas considerações sobre o despertar de um interesse para a reflexão sobre a ética e ética profissional depois de terem dado a entrevista. Uma delas, mostrou sua monografia da pós-graduação, que tratava de ética organizacional, e comentou sobre sua pesquisa.

Alguns desabafos sobre a empresa e a classe profissional também foram tecidos após o término das entrevistas. Também houve solicitações por cópia desta dissertação após aprovada, e manifestação de interesse em assistir à defesa.

Finalizando a descrição das entrevistas, evidencia-se que além da participação, todos os entrevistados, ao perceberem a importância deste tema, foram solidários ao indicar seus colegas para futuras entrevistas. Este fato constituiu uma rica contribuição para a pesquisa, mediante a dificuldade para encontrar mais participantes, como já foi mencionado anteriormente.

É interessante ressaltar, aqui, uma percepção referente ao processo de como cada indivíduo, durante a entrevista, constrói e expõe seu conhecimento, bem como representa determinado tema. Observa-se melhor este processo, já que o mesmo é marcado pela espontaneidade e improvisação, uma vez que os participantes sabiam apenas previamente sobre o tema da pesquisa e mais nada sobre as perguntas.

Esta percepção fica visível, como herança dos estudos de obras anteriormente citadas, sobre construção social da realidade e

representações sociais. Nesse sentido, a situação social que se configura na entrevista, faz com que os conhecimentos sejam transmitidos e legitimados através da fala, ou seja, através dos discursos. Naquele momento, os sujeitos ao falarem sobre o tema, alternam entre a subjetividade do pensar e a objetividade do expressar-se; e acabam organizando e reconstruindo seus repertórios intelectuais cognitivos.

Baseados num misto de conhecimentos já pré concebidos dos universos reificado (científico) e consensual (senso comum); e com uso de exemplos e bordões; os discursos dos sujeitos vão sendo legitimados para eles mesmos e para o ouvinte, no caso, o pesquisador.

Desse modo, também detectou-se, mesmo que indiretamente, a influência da presença do pesquisador, enquanto entrevistador e ouvinte, no processo de construção dos discursos dos entrevistados. Seja num gesto de afirmação com a cabeça, seja numa demonstração de compreensão do que está se falando; criou-se uma zona de conforto, fazendo com que o participante da pesquisa se sentisse à vontade para se expressar, sem receio de julgamentos e pressões de qualquer tipo.

5.4 Tratamento e análise dos discursos

O tratamento e análise dos discursos coletados foram baseados na técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Lefèvre e Lefèvre apud Mendonça (2007, p. 156) conceituam o DSC como

O resgate do sentido das opiniões coletivas, que desemboca num ou num conjunto de discursos, é um processo complexo, subdividido em vários momentos, efetuado por meio de uma série de operações realizadas sobre o material verbal coletado nas pesquisas.

Esta técnica de análise de discurso tem início na década de noventa do século XX, com seus criadores, os professores doutores da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo – USP, Fernando Lefèvre e Ana Maria Lefèvre. Para seus criadores, a técnica do DSC é um procedimento qualitativo e busca superar os impasses das pesquisas tradicionais de representação sociais, conferindo

representação à natureza discursiva e argumentativa do pensamento (MENDONÇA, 2007).

Desde a consolidação dessa técnica, Lefèvre e Lefèvre (2003) ressaltam que a aplicação de tal metodologia já foi utilizada em vários trabalhos, entre eles, projetos de pesquisa, dissertações de mestrado, teses de doutorado, avaliações de serviços, de cursos, de processos, etc. Ainda, recentemente, a mesma foi aplicada numa pesquisa qualiquantitativa patrocinada pela representação argentina da Organização Mundial de Saúde e desenvolvida para servir de base para um projeto de marketing da saúde para o governo argentino.

As bases que fundamentam esta técnica remetem-se à teoria das representações sociais de Serge Moscovici, já abordadas na fundamentação teórica e que dizem respeito aos sistemas simbólicos socialmente construídos; e à semiótica peirciana, que por sua vez apresenta o discurso, como um signo interpretante do pensamento humano (ALMEIDA, 2005).

O DSC é único ao conjunto de discursos que o compõe, ou seja, cada conjunto de falas remete-se a uma única fala. Para realização deste procedimento, deve ser feito um roteiro para entrevistas no grupo de participantes previamente identificados para a pesquisa. Nesse sentido, um pré-teste deve ser aplicado de maneira, a verificar alterações relevantes no roteiro. Estabelecida a versão final do roteiro, este deve ser aplicado aos participantes da pesquisa, de preferência sob as mesmas condições e circunstâncias do pré-teste (ALMEIDA, 2005).

Após essa fase, segundo Lefèvre e Lefèvre (2003), a análise dos dados se baseia nas seguintes figuras metodológicas:

Expressões-chaves (ECH) - são pedaços ou trechos dos discursos destacados pelo pesquisador que revelam a essência do conteúdo discursivo, nos procedimentos de análise dos dados;

Ideias Centrais (IC) - consistem em um nome ou expressão linguística que revelam, descrevem e nomeiam, de forma resumida e precisa, os sentidos presentes em cada uma das respostas analisadas e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vão dar nascimento, posteriormente, ao DSC. Elas têm em si uma função eminentemente discriminadora ou paradigmática e classificatória, permitindo identificar e distinguir cada sentido ou posicionamento presente nos depoimentos ou nos conjuntos semanticamente equivalentes de depoimentos;

Ancoragem (AC) - Algumas ECH remetem não apenas a uma IC correspondente mas também e explicitamente a uma afirmação que

denominamos Ancoragem (AC). Esta é a expressão de uma dada teoria ou ideologia em que o autor do discurso se apoia e que está embutida no seu discurso como se fosse uma afirmação qualquer. Assim, as ancoragens são afirmações genéricas usadas pelos depoentes para “enquadrar” situações particulares. Enfatiza-se que esta figura, por escolha metodológica, não foi buscada na análise do discurso dos bibliotecários entrevistados nesta pesquisa.

Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) – consiste em uma reunião num só discurso-síntese e homogêneo redigido na primeira pessoa do singular de ECH que tem a mesma IC ou AC. Ainda, Lefèvre e Lefèvre (2005) destacam que, na elaboração do DSC, devam ser consideradas características como, coerência, posicionamento próprio, tipos de distinção entre o DSC e a produção de uma “artificialidade natural”. Segundo os autores, o DSC é um discurso síntese que reúne as expressões-chaves e as ideias centrais semelhantes, cujo discurso expressa ou representa a fala social ou pensamento coletivo na primeira pessoa do singular. Ainda, Lefèvre e Lefèvre (2003), acreditam que se dá uma interação dialética entre ideias centrais e as expressões-chaves, de maneira que as duas se completam, já que a primeira possui função identificadora e a segunda, uma função corporificadora. Essa interação identifica e descreve o sentido de um conjunto de depoimentos.

Portanto, o DSC resgata o discurso como representação de um conhecimento individual e reconstruindo a representação social sobre o fenômeno pesquisado, uma vez que a estratégia metodológica adotada pelo DSC aproxima o entendimento de uma determinada representação social, assim como, o conjunto das representações que conformam um determinado imaginário (LEFÈVRE E LEFÈVRE, 2005).

Nesse contexto, a elaboração do DSC foi realizada, inicialmente, com a transcrição exata de cada entrevista (APÊNDICE D). De modo a facilitar a compreensão do leitor sobre as transcrições, foram utilizadas reticências simbolizando frases incompletas, ou seja, que o próprio entrevistado não concluiu. As palavras entre parênteses e em negrito são comentários da pesquisadora.

Na sequência, após a transcrição das respostas, foram tabuladas as questões, sendo que as Expressões-Chaves foram destacadas e as ideias centrais apontadas. Esse processo foi descrito como Instrumento de Análise de Discurso I (APÊNDICE E) e foi feito a partir da entrevista de número um, não constando as entrevistas a e b do pré-teste que

tiveram por objetivo apenas avaliar o roteiro da entrevista, e não a análise de seus discursos.

Em um segundo momento, relacionou-se em um quadro, as ideias centrais de cada discurso classificada por grupos de sínteses das ideias centrais, de modo a compor o Instrumento de Análise de Discurso 2, que deu origem aos segmentos do DSC (APÊNDICE F).

A partir do agrupamento dos segmentos do DSC, estruturou-se o mesmo, não necessariamente na ordem do roteiro das questões, mas sim, numa ordem coerente e organizada, dentro do contexto da construção social do conhecimento de uma coletividade sobre ética e ética profissional.

Nesse sentido, em primeiro lugar, esclareceram-se os meios pelo qual o sujeito coletivo construiu sua formação ética, seguido da sua compreensão sobre os conceitos de ética e ética profissional. Posteriormente, destacou-se a quem se destinam suas atividades profissionais e as consequências das mesmas para esse destinatário. A partir daí, apresenta-se o entendimento que esse sujeito coletivo faz da conduta ética praticada pela empresa na qual atua e sobre o código de ética do bibliotecário brasileiro. Finalizando este discurso, são tecidos alguns comentários e sugestões sobre a ética e o bibliotecário.

Seguindo a metodologia proposta, os resultados são apresentados como um discurso do coletivo que será exposto, analisado e interpretado no próximo capítulo.

5.5 Procedimentos éticos empregados nesta pesquisa

Com a finalidade de resguardar e respeitar os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade, além de contribuir com o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos, o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina, constituído em 16/06/1997, devidamente registrado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP/MS, exige o cumprimento das Resoluções nºs 196/96 e 251/97 do Conselho Nacional da Saúde.

Nesse sentido, deve ser claramente exposto a cada participante e, a seguir, previamente assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE B), garantindo o direito de privacidade e o de desistência de participação da pesquisa a qualquer momento. Nesta pesquisa, esse procedimento foi adotado, precedendo cada entrevista realizada.

6 COMPREENDENDO AS REPRESENTAÇÕES DE ÉTICA A PARTIR DO DSC

Mediante os procedimentos metodológicos esclarecidos no capítulo anterior, chegou-se ao DSC geral, que representa a soma de todos os discursos. Trata-se do texto abaixo:

Construí minha formação sobre ética através da vivência e educação familiar. E ainda, de forma básica, por meio da educação acadêmica, leituras de artigos e materiais sobre ética. Também fez parte da minha formação sobre ética, a atuação no campo de estágio durante minha graduação, o exercício profissional e a participação no Conselho Regional de Biblioteconomia.

Entendo que a ética geral está ligada a formas de conduta e comportamento socialmente estabelecidos e tem relação com a moral. Ela é como uma bússola que norteia a ação de acordo com o que é aceito por determinado grupo. É o que se aprende em casa como não criticar e respeitar o outro, bem como as diversas ideologias dos indivíduos.

Já a ética profissional volta-se para o posicionamento do profissional quanto ao repasse de informações, visando o respeito e sigilo informacional em relação aos usuários. Está ligada ao interesse no usuário, na unidade de informação e na informação em que o profissional trabalha. Penso que a ética profissional relaciona-se a formas de condutas socialmente estabelecidas que garantam o desenvolvimento e proteção de uma categoria profissional. Nesse sentido, ambas as éticas se referem ao caráter e ao profissionalismo, prezando o respeito, a educação e confiança em relação aos outros indivíduos.

Quando realizo meu trabalho profissional, tenho em foco a empresa, os clientes internos setoriais e os clientes finais (externos). O meu trabalho afeta positivamente essas pessoas quando é dada a informação correta e quando há acréscimo de informação, o que se reflete no desempenho de suas atividades. A oferta de informação correta está relacionada à obtenção de lucro para a empresa. E afetará negativamente, se houver falha nessa oferta.

Por vezes, desconheço a conduta ética na empresa em que atuo. Entretanto, a conduta ética praticada pela empresa é orientada por um

código de ética que alinha a atuação das pessoas, orienta suas ações em relação aos bens da empresa e sua relação com a comunidade. Eu concordo com ele. Porém, às vezes, não há espaço para questionamento sobre esta conduta. O código de ética deveria ser mais divulgado pela empresa internamente de modo a esclarecer seu corpo funcional sobre a forma de conduta da empresa. Não se sabe se a empresa sempre segue seu código de ética. É possível que algumas decisões sejam tomadas sem levar em conta esse código.

Em relação ao Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, frequentemente não tenho conhecimento sobre o seu conteúdo. Entretanto, o que vejo de mais positivo no Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro é a democratização da informação, a questão do sigilo das informações e o respeito aos colegas e à profissão.

Acredito que o tema ética e ética profissional seja pouco divulgado e pesquisado. Muitas pessoas acham que têm ética, porém no dia-a-dia, não prestam atenção em suas atitudes. Portanto, a ética deve ser levada mais em conta pelos próprios bibliotecários. Além disso, esse tema deveria ser mais abordado no currículo dos cursos de Biblioteconomia de modo que os bibliotecários internalizassem seu conceito e aplicassem durante o exercício profissional, tendo em vista o usuário e a união da categoria profissional.

Ao examinar este discurso coletivo, as representações de ética apreendidas nele remetem ao distanciamento de três pontos relevantes: 1) em relação à conceituação de ética; 2) à sua importância e 3) em relação à falta de domínio significativo do conteúdo do código de conduta profissional ou código de ética profissional.

A compreensão desses fatores atende ao objetivo geral da pesquisa, cuja análise mais aprofundada corresponde aos seus desdobramentos, ou seja, aos objetivos específicos. E é o que será discutido nas próximas seções.

6.1 Ética ou moral?

Como já abordado na fundamentação conceitual, os conceitos sobre moral e ética estão interrelacionados, porém são diferenciáveis entre si. A moral consiste em um conjunto de normas e regras que visa regular o comportamento e conduta dos indivíduos. A ética, ao analisar a conduta humana, leva em consideração os meios que devem ser empregados para que essa conduta seja sempre revertida em benefício do homem, cuidando da validade desse conjunto de normas em consonância com as formas ideais de ação humana (SÁ, 2001; SÁNCHEZ-VÁZQUEZ, 1990; TUGENDHAT, 1996).

Conforme Dupas (2001, p. 76):

Frequentemente utilizam-se os conceitos de ética e moral como próximos. Êthé (em grego, costumes) e mores (em latim, hábitos) possuem, com efeito, acepções semelhantes. Ambos ligados à idéia de modos de agir pelo uso. Mas a ética se esforça por desconstruir as regras de conduta que formam a moral, os juízos de bem e de mal que se reúnem no seio dessa última. O que designa a ética seria uma “metamoral” e não um conjunto de regras próprias de uma cultura.

Sendo assim, ao analisar o DSC, percebeu-se uma falta de entendimento sobre a relação entre os termos ética e moral. Constata-se esse fato no trecho abaixo:

“Entendo que a ética geral está ligada a formas de conduta e comportamento socialmente estabelecidas e tem relação com a moral. Ela é como uma bússola que norteia a ação de acordo com o que é aceito por determinado grupo”. (trecho do DSC)

Portanto, fica evidente ao se interpretar o DSC, a confusão conceitual entre ética e moral. A segunda frase do trecho acima faz menção à bússola, cujo instrumento sugere a ideia de direção a se seguir. Desse modo, esta ideia se vincula ao conceito de moral e não ao de ética, uma vez que a “direção a se seguir” regula uma forma de conduta e determina um comportamento. Posteriormente, este modo de

agir pode ser avaliado e analisado sob a égide da ética, a fim de verificar sua validade e benfeitoria para determinado grupo e para a sociedade.

De acordo com o verificado, então, o uso dos termos “ética” e “moral” não é claramente distinguido nos discursos. Dando continuidade a esse pensamento, pontua-se aqui a dificuldade por parte dos entrevistados em conceituar ética:

“A ética de forma geral, eu acho que ela tem muito a ver com a tua forma de agir né... ela tem muita relação com a moral, agora, te formular um conceito, realmente, eu vou ficar te devendo... eu não sei explicar, é muito difícil” (APÊNDICE E, questão 6, E5).

Nesse sentido, junta-se à essa dificuldade de conceituação, a falta de consenso entre os entrevistados sobre seus entendimentos do que é ética:

Ética pessoal é o que tu aprende dentro de casa, assim: não criticar os outros, não... Num sei te explicar sabe... Tudo que a gente sabe que não pode fazer simplesmente porque tu quer...tem a ação do outro, tem a vida do outro né... (APÊNDICE E, questão 6, E1).

Assim ó, ética geral eu acho que é a questão de que tu tem que levar em tudo né... O caráter e sobre teu profissionalismo e todas as coisas que tem que tá o tempo todo contigo (APÊNDICE E, questão 6, E2).

Ética é principalmente agir de forma correta, agir de forma sensata, respeitando principalmente os outros e até também respeitando ideologias de outras pessoas mas... É... Eu acho que é mais assim, condução de uma forma correta sem tá prejudicando um próximo (APÊNDICE E, questão 6, E4).

Ética, é você seguir uma linha de comportamento que esteja dentro de normas exigidas pela sociedade e pelo teu meio profissional, portanto você não ferir estas normas (APÊNDICE E, questão 6, E7).

Ao analisar estes discursos e as ideias centrais que foram revertidas no DSC, observa-se algumas particularidades em relação à concepção de ética dos entrevistados.

Para alguns deles, a noção de ética se volta à alteridade, ou seja, no que diz respeito à “*não criticar o outro*”, à “*ação do outro*”, à “*vida do outro*” e ao respeito pelos outros indivíduos e suas ideologias. Dessa forma, vincula-se esta idéia à corrente ética da alteridade, já citada antes na fundamentação conceitual, a qual tem Lévinas como seu idealizador.

Pivatto (2001) acredita que a ética da alteridade situa-se na relação inter-humana e tem como premissa a responsabilidade pelo outro, sem necessariamente esperar simultaneidade ou algum tipo de troca. Ao considerar o outro, pressupõe-se uma preocupação do coletivo pesquisado com as relações sociais e com as qualidades humanas que ligam os seres uns aos outros: respeito e liberdade. Liberdade entende-se por não criticar, não julgar e aceitar as diversas ideologias, ou seja, preservar os direitos de todos, respeitando a liberdade de ser de cada um. Vale ressaltar que Sennet (2002) afirmava que o caráter consiste no valor ético que é atribuído aos próprios desejos e as relações com os outros.

Outra particularidade observada é que alguns entrevistados, ao construir seus entendimentos sobre ética, fazem referência ao caráter. Sennet (2002) descreve-o bem, ao contrabalançar harmonicamente individualidade e alteridade. Ter caráter sugere reflexão sobre os próprios desejos e vontades e de que modo a realização dos mesmos afetará negativamente ou positivamente os outros indivíduos, além de si mesmo.

Uma relação possível também é identificada entre ética e comportamento. Muitos dos discursos levam em conta a ética como “*agir de forma correta, agir de forma sensata*” e seguir uma “*linha de comportamento que esteja dentro de normas exigidas pela sociedade*”. Essa apreensão com o agir humano remete à Singer (1993) quando o mesmo questiona o porquê de se agir moralmente e de ter preocupações éticas.

Por trás dessa preocupação moral com o “agir” subentende-se que haja uma necessidade de reavaliar padrões comportamentais e normas de conduta, frente às constantes mudanças do processo civilizador de uma sociedade, tendo em vista o seu bem. Entretanto, talvez por falta de conhecimento mais aprofundado sobre os conceitos de moral e ética, esta observação seja percebida nas entrelinhas do discurso desse coletivo.

Para melhor contextualizar as representações de ética apreendidas nos discursos dos bibliotecários, é essencial analisar como esse coletivo construiu sua formação em ética, inclusive a ética profissional.

Observa-se em alguns trechos de discursos que a ética, na prática, se aprende ao longo da vivência, através de familiares e amigos e até mesmo no exercício das atividades profissionais:

A gente aprende em casa e vai construindo durante a vida assim né... Então muita coisa que tu faz e tu não faz porque tu acha que não deve fazer ou deve fazer... (APÊNDICE E, questão 4, E1).

Eu acho que em primeiro lugar isso vem de casa, vem da família né. (APÊNDICE E, questão 4, E4).

Vem de família também. [...] Nos lugares que eu trabalhei foram... deram bons exemplos de ética profissional (APÊNDICE E, questão 4, E8).

Na verdade a ética eu acho que tu aprende com o tempo... (APÊNDICE E, questão 4, E9).

No que tange à construção de uma formação ética através de um aprendizado formal, seja em cursos de graduação ou pós-graduação, encontrou-se alguns discursos que abordam esta experiência:

Na universidade acho que foi muito básico e eu não lembro nem quem deu a disciplina. Tive uma disciplina também na pós agora faz uns dois meses que eu... também... foi muito... foi legal... teve muita discussão e como tinha muito bibliotecário na turma foi bem legal mas também não foi nada aprofundado (APÊNDICE E, questão 4, E1).

Debati um pouco sobre esse assunto na faculdade, mas pouco assim sabe...num espaço curto também... E com teus familiares e com teus amigos tu aprende o que é certo o que é errado dentro do contexto que tu vive (APÊNDICE E, questão 4, E2).

Agora, na especialização recentemente a gente teve um... alguma coisa também de ética de forma geral... mas ética profissional do bibliotecário, eu sei que muitos professores volta e meia falavam né...

alguma coisa... de disciplinas diversas... ã... mas eu devo ter tido alguma disciplina que falava mais sim... só que agora não me recordo (APÊNDICE E, questão 4, E5).

Leitura e discussão. A maioria das vezes que eu discuti, foi motivado por uma leitura que eu fiz fora da faculdade, depois da graduação (APÊNDICE E, questão 4, E6).

Bom, na faculdade, a gente não viu muita coisa (APÊNDICE E, questão 4, E7).

E eu quando fiz minha especialização em psicologia organizacional, o meu tema foi sobre ética. Então, apesar de ter pouco conhecimento, eu aprendi algo mais, que a ética tem que estar presente em todo o momento da tua vida (APÊNDICE E, questão 4, E9).

A partir do exposto, é possível constatar que, segundo os entrevistados, na vida acadêmica o tema ética foi abordado, porém de maneira geral e “*nada aprofundado*”. Os entrevistados tiveram certa dificuldade em lembrar de que maneira foi ministrado esse conhecimento. Alguns deles se referem à forma básica e ao curto espaço de tempo utilizado para a transmissão desse conteúdo. Houve, ainda, quem mencionasse que foi procurar o assunto através de leituras após a graduação.

Mediante a constatação acima, questiona-se o papel das instituições de ensino e das entidades de classe na formação ética desse coletivo, embora se saiba que essa construção também se dá por meio da educação familiar, da experiência profissional e pessoal de cada indivíduo. Nesse último caso, a formação sobre ética se constitui na prática através da família, na socialização primária e em exemplos e experiências vivenciadas em sociedade.

No que diz respeito à formação através das instituições de ensino, principalmente em nível de graduação e pós-graduação, deve-se considerar que o tema ética abrange a ética profissional, uma vez que o coletivo pesquisado exerce seu papel social como bibliotecário.

Nas instituições de ensino, a construção da formação em ética exige uma comunicação de conhecimentos de forma científica, abordando teorias e conceitos. Entretanto, essa tarefa não é simples e envolve o aprendizado de disciplinas complementares de modo que cada

indivíduo seja capaz de interiorizar, subjetivar e legitimar para si o conhecimento sobre a ética.

Nesse sentido, Bottentuit, Oliveira e Ferreira (2009), ao analisarem a dimensão ética no currículo de Biblioteconomia, assim como seus aspectos sócio-históricos, afirmam que

Diminuir as diferenças entre os cidadãos do mundo é um problema “ético fundamental” a uma sociedade que aspira ser justa e participativamente democrática. Para tanto é necessário oferecer conteúdos que facilitem a vida em sociedade e garantam, com infraestruturas adequadas, o acesso a esses conteúdos (GUEVARA apud BOTTENTUIT, OLIVEIRA E FERREIRA, 2009, p. 172).

Entre esses conteúdos citados, estão incluídos o entendimento, o debate e a reflexão constante sobre a ética, de modo a garantir que o indivíduo desenvolva uma visão crítica perante aos problemas e desafios da sociedade e de seu grupo profissional. Entretanto, percebeu-se no coletivo pesquisado uma dificuldade em conceituar a ética, o que pode estar relacionado aos meios pelos quais esses bibliotecários construíram sua formação, entre eles a educação acadêmica.

Portanto, foi possível responder ao primeiro objetivo específico desta pesquisa, que consiste em mapear as representações de ética contidas nos discursos dos bibliotecários, uma vez que se analisou o entendimento que o coletivo pesquisado faz sobre ética, a partir dos meios pelos quais construiu sua formação. Conforme trecho do DSC:

Construí minha formação sobre ética através da vivência e educação familiar. E ainda, de forma básica, por meio da educação acadêmica, leituras de artigos e materiais sobre ética. Também, fez parte da minha formação sobre ética, a atuação no campo de estágio durante minha graduação, o exercício profissional e a participação no Conselho Regional de Biblioteconomia.

Entendo que a ética geral está ligada a formas de conduta e comportamento socialmente estabelecidas e tem relação com a moral. Ela é como uma bússola que norteia a ação de acordo com o que é aceito por determinado grupo. É o que se aprende em casa como não criticar e respeitar o outro, bem como, as diversas ideologias dos indivíduos.

[...] *Nesse sentido, ambas as éticas [ética geral e profissional], se referem ao caráter e ao profissionalismo, prezando o respeito, a educação e confiança em relação aos outros indivíduos.*

6.2 Qual é a importância da ética?

Com a finalidade de atender ao segundo objetivo específico da pesquisa, que pretende identificar a importância que os bibliotecários atribuem à conduta ética, algumas considerações serão feitas nessa seção.

Uma das características da sociedade atual, segundo Rasche (2005), se concentra na falta de referencial por parte dos indivíduos para refletir a ética, uma vez que existe um desconhecimento acerca das discussões éticas frente aos desafios éticos e morais.

Nesse contexto, Dupas (2001) explica que o ser humano tem diante de si um universo de possibilidades, cujas novas tecnologias propiciaram um crescimento do poder do homem. Poder esse que o torna sujeito e objeto de suas próprias técnicas. Entretanto, ocorre um vazio ético e faltam valores norteadores do agir humano em sociedade:

O desafio é como possibilitar, na era dos homens “vazios”, voltados às escolhas privadas, redescobrir uma macroética, válida para a humanidade no seu conjunto. Faz-se necessária uma nova teoria da responsabilidade que recoloque o último pensamento ético, o do indivíduo como sujeito moral de sua conduta (DUPAS, 2001, p. 105).

Mediante esse “vazio ético”, descrito por Dupas (2001), há naturalmente, um obscurecimento da importância da ética, uma vez que os indivíduos se perdem na falta de referencial para repensar suas condutas. Considerando esse contexto, outras análises serão feitas sobre o nível de importância que esse coletivo atribui à conduta ética. Portanto, o seguinte trecho do DSC resume e expressa essa importância:

Acredito que o tema ética e ética profissional seja pouco divulgado e pesquisado. Muitas pessoas acham que têm ética, porém no dia-a-dia, não prestam atenção em suas atitudes. Portanto, a ética deve ser levada mais em conta pelos próprios bibliotecários. Além disso, esse tema deveria ser mais abordado no currículo dos cursos de Biblioteconomia de modo que os bibliotecários internalizassem seu conceito e aplicassem durante o exercício profissional, tendo em vista o usuário e a união da categoria profissional.

A partir do discurso, primeiramente ressalta-se a necessidade, por parte do coletivo estudado, de que o tema *ética* seja mais “*divulgado e pesquisado*” e ainda, mais “*abordado no currículo de biblioteconomia*”. Outro aspecto visível neste discurso é a associação que a conduta ética é importante, pois beneficia o usuário, o bibliotecário e o seu grupo profissional. Entretanto, questiona-se: qual importância é atribuída a esta conduta? É importante por que?

Conforme a reflexão feita na seção anterior sobre o papel das instituições de ensino no aprendizado da ética, complementa-se aqui que a compreensão da ética precede a compreensão da sua importância. Nesse sentido, relaciona-se a falta de conhecimento sobre o conceito de ética com o desconhecimento de sua importância. Uma categoria profissional só pode ter plena consciência da importância da conduta ética a partir da total compreensão do que é ética.

Nota-se, embutida no discurso desse coletivo, uma dificuldade atribuída à reflexão sobre a importância da ética, uma vez que a argumentação segue sempre na direção de que o tema *ética* seja “*mais abordado no currículo dos cursos de Biblioteconomia de modo que os bibliotecários internalizassem seu conceito e aplicassem durante o exercício profissional*”. Essa constatação também é reforçada em alguns trechos das entrevistas coletadas:

Eu não sei como é que tá o currículo de Biblioteconomia mas eu acredito que essa questão devia ser mais abordada... A gente tem dificuldade né... Na pós eu vi que num foi só, eu tinha gente que é da UDESC, da UFSC, tinha o pessoal de Curitiba, do Rio Grande do Sul... Então a gente vê que não é fácil (APÊNDICE E, questão 7, E1).

[...] Acho interessante essa abordagem, sabe, sobre ética porque é tão pouco falado (APÊNDICE E, questão 7, E2).

[...] É muito comum a gente ver um colega falando mal do outro, um colega fazendo o que não deve né... e é sempre complicado tu denunciar alguém. Então, se as pessoas tivessem mais acesso, tivessem mais informação, mais conhecimento, internalizassem isso, seria bem mais fácil. (APÊNDICE E, questão 7, E7).

Cardim apud Bottentuit, Oliveira e Ferreira (2009) destaca a importância da preparação ética-profissional do bibliotecário no intuito de que esse profissional esteja apto a lidar com os problemas e desafios de sua profissão. No último trecho das entrevistas acima, fica evidenciada, claramente, essa preocupação com a construção de uma formação sobre ética e ética profissional.

Nesse contexto, outro aspecto relevante é notado nos trechos das entrevistas abaixo:

[...] Eu me interessei pelo assunto daí eu fui atrás e peguei uma meia dúzia de artigos mas não tinha muita coisa. Tinha alguns... na época, né... em 2003, eu achei alguns sobre ética profissional dos bibliotecários e ética do modo geral (APÊNDICE F, questão 4, E7).

[...] Se tu for procurar bibliografia, referências, tu não acha, principalmente na ética do bibliotecário (APÊNDICE E, questão 7, E9).

A produção de literatura nesse campo é recente. Segundo Bottentuit, Oliveira e Ferreira (2009), é a partir da década de 90 do século passado que se começa a despertar interesses nesse sentido. Esses mesmos autores, chamam a atenção para o atual esvaziamento e invisibilidade das discussões sobre a ética profissional e dos organismos de classe no que diz respeito aos eventos nacionais.

Souza e Stumpf (2009) destacam que, apesar da existência de autores profissionais da informação que abordam o assunto, a ética profissional do bibliotecário é pouco explorada na literatura e quando é, está mais dirigida a questões gerais.

Nesse sentido, observa-se uma tendência em debater a ética sob a ótica da informação, como aconteceu no Simpósio Brasileiro de Ética da Informação: conceitos, abordagens e aplicações; ocorrido entre 18 a 19 de Março, em João Pessoa, na Paraíba.

A escassa literatura e os poucos trabalhos apresentados sobre o tema podem refletir a pouca atenção e importância que vem sendo dada ao assunto de maneira geral, por parte das instituições de ensino, organismos de classe e pela própria categoria profissional.

Ainda nesse sentido, detectou-se o desconhecimento do conteúdo do código de ética do bibliotecário brasileiro pela maioria dos entrevistados. Assim, fica impossível não questionar o nível de importância dado à ética frente a esta constatação. Dando continuidade a esta temática, na próxima seção serão tecidas algumas considerações sobre a ética profissional e seu código de conduta.

Antes, vale ressaltar que esse despreparo relativo à formação ética geral e profissional não se faz intencional por parte dos profissionais, uma vez que revela um nível de importância menor que o esperado. Lembrando, que isso, talvez, se deva ao resultado de um processo civilizador (ELIAS, 1993), na qual a configuração da sociedade atual se reflete na revolução tecnológica e na organização do capital em torno do conhecimento como fonte de produtividade.

Como consequência, evidencia-se uma lógica de flexibilidade, constante capacidade de inovação e competição, o que contribui fortemente para um estado de vazio ético, em que as referências tradicionais desaparecem, conforme já foi elucidado por Dupas (2001). Portanto, analisando esse contexto, mais uma vez comenta-se aqui sobre a necessidade de conteúdos disciplinares adequados que garantam a formação ética do profissional e possibilitem uma postura profissional crítica e reflexiva perante as implicações e desafios éticos atuais.

6.3 Ética profissional e seu código de conduta

No intuito de levantar o que estes profissionais entendem por ética profissional, bem como suas manifestações sobre requisitos de conhecimento e prática para uma conduta ética (objetivo c), destaca-se o seguinte trecho do DSC:

Já a ética profissional volta-se para o posicionamento do profissional quanto ao repasse de informações, visando o respeito e sigilo

informacional em relação aos usuários. Está ligada ao interesse no usuário, na unidade de informação e na informação em que o profissional trabalha. Penso que a ética profissional relaciona-se a formas de condutas socialmente estabelecidas que garantam o desenvolvimento e proteção de uma categoria profissional. Nesse sentido, ambas as éticas, se referem ao caráter e ao profissionalismo, prezando o respeito, a educação e confiança em relação aos outros indivíduos.

No trecho acima, pode-se pontuar algumas ações que constituem manifestações sobre requisitos de prática da conduta ética, sendo elas: repasse de informações, respeito e sigilo informacional em relação ao usuário da informação. Os trechos de discursos abaixo completam essas manifestações:

Eu não tenho conhecimento da ética dos bibliotecários... Então, eu acredito que sigilo nas informações (APÊNDICE E, questão 6, E1).

E o profissional, é aquela ética que assim ó, um usuário tá me devendo um livro, eu jamais passo para outro usuário qual é o nome do outro usuário que deve. Entendeu? Eu acho que tu tens que ter uma ética profissional de usuário é usuário, outro usuário é usuário. Então, tu não podes passar a informação pra outro usuário de uma situação de outro usuário (APÊNDICE E, questão 6, E9).

Cada cliente tem uma característica específica, uma informação específica e as vezes não pode ser divulgada de uma área para outra. Não tem... assim ó... o pessoal da área de desenvolvimento, até o próprio hardware e software tem coisa que é específica da área de hardware que não pode ser divulgada para a área de software...até a questão de segurança da informação...a disseminação da informação é para nicho específico...dentro da empresa as informações são direcionadas conforme assuntos de interesses (APÊNDICE E, questão 1, E3).

As práticas éticas giram em torno principalmente do usuário, apesar do interesse na informação e na unidade de informação. Nesse sentido, sendo o usuário representado pelo cliente externo ou interno à empresa, o coletivo estudado se preocupa em agir eticamente quanto ao

repassa das informações, respeitando o usuário e preservando-o; além de manter o sigilo sobre as informações, seu uso e finalidade.

Essa preocupação ética pelo respeito ao usuário inclui o resgate de sua confiança e a preservação de sua imagem, o que sugere valores baseados na ética da alteridade, já que se volta à relação com o outro. Já a preocupação com o repasse da informação e com o sigilo da mesma tem por finalidade preservar o uso que será feito dela e, por consequência, o próprio cliente no desenvolvimento de suas atividades. Entretanto, nesse último caso, na preocupação com esse agir percebe-se um viés utilitarista, uma vez que o sigilo das informações, muitas vezes, tem finalidade estratégica e visa à manutenção competitiva da organização.

No que concerne aos requisitos de conhecimento sobre a conduta ética, o coletivo manifestou que *a ética profissional relaciona-se a formas de condutas socialmente estabelecidas que garantam o desenvolvimento e proteção de uma categoria profissional*.

A ética profissional expressa pelo coletivo é confundida, novamente, com o conceito de moral, uma vez que ela é relacionada com formas de conduta que determinam o comportamento de uma classe profissional. Observa-se que essa questão da distinção entre ética e moral, que já foi anteriormente discutida, repete-se no que se refere à ética profissional.

Ao relacionar ética profissional com *formas de condutas socialmente estabelecidas*, remete-se ao código de conduta da profissão, ou como é denominado atualmente no Brasil: código de ética. Recordando Aranalde (2005), um questionamento se coloca acerca dessa denominação. O mesmo autor afirma que um instrumento elaborado de maneira a prescrever o agir e comportamento de uma categoria profissional se caracteriza como código de conduta. Por conta disso, o autor acredita não ser adequada a denominação código de ética.

Independente de denominação, é interessante constatar que o coletivo, ao expressar o seu entendimento sobre ética profissional e relacioná-la a formas de condutas socialmente estabelecidas, não faz nenhuma associação ao Código Ética do Bibliotecário Brasileiro, uma vez que é um código de conduta. Aliás, em relação a ele, quando perguntou-se para esses profissionais sobre o que viam de mais positivo nele; o DSC apreendido foi:

Em relação ao Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, frequentemente, não tenho conhecimento sobre o seu conteúdo. Entretanto, o que vejo de mais positivo no Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro é a democratização da informação, a questão do sigilo das informações e o respeito aos colegas e à profissão.

Portanto, a maioria dos bibliotecários desconhece o conteúdo do código. Somente duas bibliotecárias expuseram conhecer o código. A primeira aferiu que:

Por ser empresa até o próprio código de ética fala em um repasse da informação, a gente tem que tá democratizando a informação...isso pra empresa é uma coisa meio subjetiva... a gente tem que seguir a... até a própria diretriz da empresa... então foge um pouco... (APÊNDICE E, questão 5, E3)

No trecho acima, a bibliotecária aponta uma divergência entre o que o código determina e o seu exercício profissional na empresa que trabalha. Nesse sentido, a mesma expõe a democratização da informação como dever ou obrigação profissional *versus* o sigilo da informação que a empresa carece para desempenhar suas atividades.

No entanto, essa divergência não existe, uma vez que o código não aborda a democratização da informação. O código (ANEXO A), mediante a resolução CFB n.º 42 de 11/01/2002, na seção II sobre deveres e obrigações, em seu artigo 7º sobre os usuários e clientes, destaca que o bibliotecário deve aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo.

O mesmo código (ANEXO A), na seção II, no artigo 3º, na alínea d, afirma que cabe ao profissional guardar sigilo no desempenho de suas atividades quando o assunto assim exigir. E ainda complementando, na seção III, acerca dos direitos, o artigo 11º, a alínea g, trata da preservação do direito ao sigilo profissional, quando portador de informações confidenciais; assim como, na seção IV sobre as proibições, o artigo 12º, alínea e, não permite violar o sigilo profissional.

Segundo a exposição dos artigos acima, percebe-se no discurso da bibliotecária em questão uma falha de interpretação do código, sendo que em nenhum momento o código evoca a democratização da

informação, assim como o mesmo, coloca o sigilo das informações quando necessário. Subentende-se, então, um conhecimento pouco aprofundado sobre o conteúdo do Código de ética do Bibliotecário Brasileiro.

Dando continuidade, a segunda bibliotecária que conhece o código, afirma:

Mas algo que me chama atenção porque eu valorizo bastante é o respeito ao próximo. Respeito ao colega profissional, então, se você vê que tem algum profissional que tá seguindo uma conduta que não se considera uma conduta não muito adequada, você pegar e chegar pra pessoa e tentar conversar e tentar resolver da melhor forma possível e não sair falando mal da pessoa por aí... não vai levar a nada, e claro dependendo do que a pessoa tiver fazendo, daí tem que denunciar. Mas sempre entra em contato né... falar... Na verdade, o que diz no código é o de não... falar mal... é mais ou menos isso, de não falar não do bibliotecário e não falar: “ah, a profissão de bibliotecário é isso, aquilo outro”, né... não desvalorizar. É o que mais me chama a atenção. Então, isso que eu falei é o ponto positivo, o mais interessante... Principalmente hoje em dia que a nossa classe não é tão unida. Mas o que eu acho mais importante é o sigilo das informações. A gente trabalha em empresa... é... a gente trabalha com muita informação confidencial e até a de vantagem competitiva. Mas trabalhando, por exemplo, num arquivo jurídico, a gente tem informações de processos ou de empregados contra a empresa mas também de empresa contra empregado, né... então, tem processos que envolvem um valor muito alto de... encerramento de contrato com alguma empresa... são informações que são sigilosas não podem sair daqui de jeito nenhum, e como agente trabalha organizando a documentação, a gente vê tudo, passa tudo pela gente. E não pode comentar com um colega que trabalha em outra área, por mais interessante que seja, então tem que ter isso bem claro, tem que tá internalizado pra tu nem pensa em comentar, né... pra nem ter a coceirinha [risos]... de querer contar alguma coisa, tem que ter isso bem internalizado pra fazer parte do dia-a-dia e nem pensa em contar né... alguma coisa... então, esse é o mais importante: o sigilo das informações. (APÊNDICE E, questão 5, E7)

Observa-se nesse discurso o conhecimento do código profissional, uma vez que a entrevistada faz menção a dois pontos

relevantes contidos no mesmo: o sigilo informacional, distribuído nos artigos já citados anteriormente; e a dignificação do seu colega e da classe profissional. Esses últimos pontos podem ser observados no código (ANEXO A), segundo a resolução CFB n.º 42 de 11/01/2002, na seção II sobre deveres e obrigações, em seu artigo 3º nas alíneas abaixo:

- e) Realizar de maneira digna a publicidade de sua instituição ou atividade profissional, evitando toda e qualquer manifestação que possa comprometer o conceito de sua profissão ou de colega;
- f) Considerar que o comportamento profissional irá repercutir nos juízos que se fizerem sobre a classe.

Ainda sobre o código (ANEXO A), na seção II, o artigo 4º determina que a conduta do bibliotecário em relação aos colegas deve ser pautada nos princípios de consideração, apreço e solidariedade. Já o artigo 5º afirma que o bibliotecário deve, em relação aos colegas, observar as seguintes normas de conduta:

- a) Ser leal e solidário, sem convivência com erros que venham a infringir a ética e as disposições legais que regem o exercício da profissão;
- b) Evitar críticas e/ou denúncias contra outro profissional, sem dispor de elementos comprobatórios;
- d) Evitar comentários desabonadores sobre a atuação profissional.

Vale contextualizar ainda, o histórico da bibliotecária em relação ao uso do código:

[...] No ano passado eu fui fazer parte do conselho, daí eu li bem direitinho, minuciosamente, cada item do código de ética [risos]... pra decorar. Porque a gente sabe alguns... até por causa do bom senso né... do trabalho, nada que vá agredir outra pessoa, que vai te valorizar como profissional... Mas os detalhes mesmo eu fui lembra quando eu fui participar do comitê de ética. (APÊNDICE E, questão 4, E7).

Nessa direção, surge o questionamento: se não fosse a necessidade, tal bibliotecária teria conhecimento do código?

O código de ética vigente deixa bem claro, na seção II, artigo 3º, alínea g, que um dos deveres e obrigações do bibliotecário consiste em conhecer a legislação que rege o exercício profissional da biblioteconomia, assim como as suas alterações, quando ocorrerem,

cumprindo-a corretamente e colaborando para o seu aperfeiçoamento. Ao interpretar esta alínea, pode-se extrair a noção de que o profissional deve manter-se atualizado sobre a conduta ética de seus pares, reavaliando o código de maneira a apontar melhorias, uma vez que o código é passível de mudança. Para Gomes (2009, p. 157)

Conhecer e aplicar o Código de Ética representam tarefas importantes, não em termos de controle do exercício profissional, mas muito mais para que se possa fazer emergir na categoria bibliotecária a (com)paixão e o compromisso para sua própria área e para com a sociedade à qual serve. Desse modo, o fazer bibliotecário será orientado pelo amor à profissão e as funções sociais, pelo desejo de ressaltar a utilidade do seu fazer e pela disposição de perseguir, incessantemente, a excelência do seu trabalho com a energia própria daqueles que transpõem todas as dificuldades que se apresentarem como obstáculos à concretização de tal excelência.

Outra questão que convida à reflexão, a partir dessas constatações, se volta na direção do juramento feito na conclusão da graduação em Biblioteconomia: “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”. Este juramento encontra-se na resolução CFC n.º 42 de 11/01/2002 (ANEXO A), na seção II sobre deveres e obrigações, em seu artigo 3º, alínea a. De que forma é interiorizado pelo formando este juramento? Ele está sendo cumprido efetivamente?

Conclui-se, portanto, que assim como ocorre com relação a ética geral, há uma falta de entendimento sobre a ética profissional por parte do coletivo estudado, fato este que é diagnosticado através do discurso apreendido sobre seus requisitos de conhecimento e também pelo frequente desconhecimento do Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro.

Diante de tais constatações, fica impossível não recorrer ao refletido nas seções anteriores sobre a importância atribuída à ética por parte dos bibliotecários, a partir do contexto da sociedade atual (DUPAS, 2001; SENNETT, 2002), assim como da formação sobre ética nas instituições de ensino, da escassa produção científica e da pouca

visibilidade nos eventos nacionais (SOUZA; STUMPF, 2009; BOTTENTUIT; OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

No intuito de compreender na totalidade as representações de ética e ética profissional apreendidas no DSC do coletivo estudado, faz-se necessário também levantar a influência do ambiente de trabalho empresarial na ação profissional desses bibliotecários.

Para averiguar a influência dos pressupostos éticos empresariais na conduta ética dos bibliotecários, precisa-se antes identificar os destinatários principais de suas práticas éticas, conforme estipula o objetivo específico de letra d, proposto no início deste trabalho.

Abaixo, seguem alguns trechos de discursos em que os bibliotecários comentam a quem se destinam suas práticas:

Nós não temos o contato com... com o cliente mas os nossos produtos são pra eles. Então, sempre busco pensar no cliente final, em quem vai usar aquelas informações, em quem vai usar o conteúdo que a gente tá produzindo e tal... e também nos colegas né... porque de uma certa forma, o meu trabalho interfere no trabalho deles, então sempre que eu faço procuro pensar nos dois lados (APÊNDICE E, questão 1, E2).

Realizo meu trabalho para a empresa e as áreas específicas, área de desenvolvimento, a própria área da produção, área administrativa... cada cliente tem uma característica específica, uma informação específica e as vezes não pode ser divulgada de uma área para outra. [...]As informações são direcionadas pra ele, então as atividades são realizadas para o cliente interno e não pode ser passado para o cliente externo desde que... até a própria gerência ou a diretoria dê autorização né... eles têm um... até a questão de segurança da informação (APÊNDICE E, questão 1, E3).

Bom, em primeiro lugar eu penso muito na empresa. Eu já to aqui há 21 anos né... Gosto muito do que faço, então todas as vezes que eu exerço qualquer atividade to sempre pensando em qualidade, pontualidade... é também... eficácia naquilo que eu faço mas pensando mais é na empresa. Minha... A devolução é para a empresa também (APÊNDICE E, questão 1, E4).

Eu penso muito nos meus usuários, né? Que serão os usuários beneficiados. Na verdade, não a empresa em si, mas eu penso muito nos

empregados... que são as pessoas que vão ter o retorno mais imediato (APÊNDICE E, questão 1, E5).

Pra mim, o usuário tem sempre a razão, né? A prioridade é o usuário. Então, pelo menos aqui na biblioteca, pode ser o faxineiro ao presidente, tem o mesmo tratamento. E assim, eu acho muito importante ter a ética, que um usuário faz, vai passar pro outro (APÊNDICE E, questão 1, E9).

Foi possível, a partir dos discursos, identificar os destinatários das práticas éticas desse coletivo: os clientes internos setoriais e os clientes externos. Nesses dois segmentos de clientes, há algumas diferenças que precisam ser discutidas.

Os clientes externos se constituem nos receptores da atividade-fim da empresa, ou seja, são aqueles que usufruem os produtos e serviços e geram rentabilidade à empresa. Entretanto, apesar de os bibliotecários não terem contato direto com esses clientes, existe a consciência da importância que suas atuações terão para a empresa, uma vez que, se bem realizadas, elas influenciarão positivamente nas atividades que outros profissionais de distintos setores desenvolverão diretamente para o cliente externo. Conforme trecho do DSC:

Quando realizo meu trabalho profissional tenho em foco a empresa, os clientes internos setoriais e os clientes finais (externos). O meu trabalho afeta positivamente essas pessoas quando é dada a informação correta e quando há acréscimo de informação, o que se reflete no desempenho de suas atividades. A oferta de informação correta está relacionada à obtenção de lucro para a empresa. E afetará negativamente, se houver falha nessa oferta.

Dentro desse contexto, a ação profissional do bibliotecário subsidia as atividades de profissionais de outros setores da empresa; havendo, portanto, uma ênfase no seu usuário como cliente interno setorial. Como exemplo, foram destacados alguns trechos de entrevistas que elucidam a importância das atividades biblioteconômicas no desenvolvimento dos trabalhos de outros profissionais:

Eles precisam de informação, e informação tá ligado a gerar lucro... lucro... Eles precisam da informação é na hora né... não tem como... a

questão da informação, necessitou de informação... ah... precisou... estão respondendo o edital... ah, precisa de uma norma específica pra aquele edital... tem que buscar a norma e passar pro teu usuário pra poder resolver o problema dele e ele responder o edital específico e até fechar o negócio né (APÊNDICE E, questão 2, E3).

Bom, eu trabalho dentro de uma área de pesquisa e desenvolvimento diretamente e atua assim, com vários segmentos dentro de uma biblioteca desde a parte de aquisição de material bibliográfico, circulação de material pesquisa... e o meu trabalho principal dentro da biblioteca é para coordenar toda a atividade de gestão de patentes e a parte de propriedade industrial tá comigo... é muita responsabilidade, assim se houver qualquer erro, qualquer problema relacionado com a questão, de prazo de pagamentos, etc. Eu sei que isso vai afetar diretamente a questão envolvendo pesquisa porque foi todo um trabalho realizado em cima pra gente poder gerar, por exemplo, uma patente né... Já levando mais pro lado do aspecto de biblioteca mesmo, como uma pesquisa de localização de um assunto ou mesmo uma busca relacionada a um novo desenvolvimento, também tem uma responsabilidade bastante grande. Pode trazer prejuízo. Ah... lado negativo... se essa busca, esse trabalho que eu desenvolver não tiver qualidade dentro daquilo que se espera. Porque as vezes você faz toda uma pesquisa e localizar alguma coisa que não condiz com aquela realidade do assunto que a gente tá trabalhando no momento e entrego pro nosso pesquisador uma informação que pode simplesmente, jogar um balde de água fria em cima de um projeto dele... Então, tem que ser uma coisa bem tratada... É... a gente faz bastante trabalho de entrevista com os pesquisadores, vai até a área, verificar o projeto, ver o que se trata o projeto, tentar conhecer um pouquinho das peças, como é que é... é parte mecânica? Então vai lá, entender um pouquinho da mecânica, como é o funcionamento... pra poder dar um resultado mais positivo possível (APÊNDICE E, questão 2, E4).

Bem, se eu... Conforme for o meu retorno, o retorno do trabalho que eu realizar, isso pode tá afetando também o trabalho delas, como eu to dando suporte informacional eu posso tá prejudicando o trabalho delas mais adiante...Porque elas podem tá ou com uma informação...ã...faltando... ou faltando alguma informação que pode ser importante ou com alguma informação ...ã... errada ou pela metade... Enfim, eu

acho que quando eu tô prestando alguma informação ou fazendo algum trabalho relacionado a informação, tem que buscar o mais completo possível e da melhor forma (APÊNDICE E, questão 2, E5).

Bom, a recuperação... O tempo de recuperação das informações né... ou na recuperação, então se não for um trabalho bem organizado e pensado pro uso dos sistemas pra recuperação da informação... a gente responde a órgãos públicos, ao TCU, são informações importantes que a gente repassa que se não forem confiáveis vai tirar o crédito da empresa e também, pode gerar complicações daí, claro (APÊNDICE E, questão 2, E7).

Perante estes discursos, percebe-se que a atuação do bibliotecário e de seu cliente interno está vinculada a atuação externa da empresa, determinada principalmente pelo mercado e pelo cliente final, o que se traduz na busca pela competitividade e lucratividade. Pode-se, então, caracterizar os profissionais como um instrumento de produção da empresa, já que suas performances são vitais para a manutenção da empresa no mercado e para a garantia de seus próprios empregos.

Singer (2002) destaca que no estágio atual da sociedade, os indivíduos são socializados pelo individualismo e pela competição. Frequentemente, os interesses individuais sobressaem-se aos interesses coletivos da sociedade. Já estão embutidos no caráter dos indivíduos os aspectos que compõem essa socialização, assim como os valores de uma racionalidade instrumental e técnica, a qual predomina no pensamento do *homo economicus* (GORZ, 2007).

Portanto, abre-se espaço à reflexão sobre a conduta ética do profissional e a conduta ética da empresa, a qual acaba prevalecendo, independente da concordância ou discordância de seus profissionais. Ao encontro dessa idéia, será exposta a análise de argumentos apreendidos no DSC e que respondem ao último objetivo, o de letra e, correspondente à influência dos pressupostos éticos empresariais na conduta ética dos bibliotecários que atuam nessas empresas.

No intuito de compreender qual a influência desses pressupostos sobre as práticas éticas do coletivo pesquisado, os bibliotecários foram questionados sobre a conduta ética praticada nas empresas que atuam, conforme o DSC:

Por vezes, desconheço a conduta ética na empresa em que atuo. Entretanto, a conduta ética praticada pela empresa é orientada por um código de ética que alinha a atuação das pessoas, orienta suas ações em relação aos bens da empresa e sua relação com a comunidade. Eu concordo com ele. Porém, às vezes, não há espaço para questionamento sobre esta conduta. O código de ética deveria ser mais divulgado pela empresa internamente de modo a esclarecer seu corpo funcional sobre a forma de conduta da empresa. Não se sabe se a empresa sempre segue seu código de ética. É possível que algumas decisões sejam tomadas sem levar em conta esse código.

Notou-se, primeiramente, uma dificuldade por parte dos bibliotecários para responder sobre conduta ética da empresa. Já outros não souberam responder a esta questão:

Da empresa nossa aqui... Eu não tenho acesso a nossa... Não tem um código de ética, eu nunca ouvi falar... a não ser que existe (APÊNDICE E, questão 4, E1).

Conduta ética... Assim, eu não sei se eu tenho conhecimento profundo dessa conduta ética sabe... Então, também não sei te responder bem certo (APÊNDICE E, questão 4, E2).

Existe um código de ética disponível na intranet pra consulta de todos mas eu não posso lhe afirmar se ele é seguido ou não. Eu não sei (APÊNDICE E, questão 4, E6).

Todos os bibliotecários que responderam a esta questão vincularam a conduta ética com a presença de um código de ética. Segundo eles, o mesmo norteia a ação dos profissionais quanto aos seus comportamentos e uso dos bens da empresa:

Bom, a gente tem dentro da empresa, inclusive, um código de ética, eu participei dessa comissão de estruturação do código de ética também e a gente segue um padrão do código de todas as empresas do grupo. E, isso é muito positivo porque faz com que as pessoas ajam e atuam de uma mesma forma. E alguém saindo fora desse... é... dessa rotina, por exemplo, você tem como fazer uma correção né... Então, assim, eu acredito que o código de ética ou a ética, é muito importante em qualquer profissão. É... inclusive, pra não afetar os demais

profissionais porque muitas vezes um profissional que age de uma forma errada pode, assim, dar um aspecto negativo para toda categoria (APÊNDICE E, questão 4, E4).

Tem um código de ética, eu não vou saber te explicar detalhadamente, ele tem, ele existe, a empresa se preocupa com isso, então, a empresa, ela cria ferramentas para que não tenha problemas [...] (APÊNDICE E, questão 4, E8).

A ética da empresa é sempre assim... cuidar bem do material da empresa, é... sempre... eu não sei se eu vou conseguir responder essa...Tem o da empresa e o meu lado profissional, eu vou falar como eu acho. Eu acho assim ó, tem o código de ética da empresa e eu concordo, tem tanto a ética ambiental, a ética profissional, e eu concordo com tudo (APÊNDICE E, questão 4, E9).

Apesar do coletivo salientar a existência de um código de ética nas empresas, a conduta ética das mesmas foi pouco comentada pelos bibliotecários, de modo que poucos detalhes foram mencionados:

Pra trabalhar numa empresa numa biblioteca especializada tem que ter critérios e tu tem que ter e tu tem que concordar com a empresa, levar naquela linha da empresa. Num tem que ficar discordando. Se a empresa te autoriza a passar a informação pra fora da empresa tu passa, senão... ou até o próprio grupo específico né... tem que ser bem filtrado (APÊNDICE E, questão 4, E3).

Há pouco tempo saiu uma cartilha sobre ética da empresa e... mas não houve muita divulgação. [...] Então, na verdade, eu te confesso que como a divulgação não foi grande, eu também não dei muita atenção pra isso...ã... embora eu tente... ã... levar as coisas, mais assim, de forma ética, mas a empresa em si, como ela é uma empresa pública, ela... gerencia muito... tudo de forma política... então a gente sabe que...que, às vezes, a ética acaba ficando um pouco de lado, só que a gente não...às vezes a gente não fica sabendo mas, às vezes, a gente descobre alguma coisa (APÊNDICE E, questão 4, E5).

Então, a empresa tem o código de conduta ética né... e além disso, como a empresa é estatal então, tem é...desde da aquisição de produtos, tem

toda uma legislação que tem que seguir de licitações e tudo mais, então, a gente já tem subordinada à outras... [...] É... projetos que a empresa desenvolve na área social pra comunidade entorno... ã... então, são vários projetos, não só até... tem também os são de própria iniciativa da empresa, né... como por exemplo tem o Arca das Letras que leva até livros pra comunidade onde tá tendo algum empreendimento, vai lá, leva uma... tem um pacote de livros pré definidos que são doados para comunidade. Tem um projeto de... a empresa contribuiu com a construção da Casa da Mulher, que é de proteção a mulher vítima de violência. Então, têm várias coisas que faz porque a empresa quer, com projetos também, são cadastrados anualmente, daí a empresa seleciona e atende, e têm aqueles outros que daí são exigidos por essas empresas e órgãos... é... são obrigados. Eu acho ótimo (APÊNDICE E, questão 4, E7).

Poucos detalhes foram revelados a respeito da conduta ética da empresa, sendo que uma das bibliotecárias manifestou seu contentamento em relação à conduta da empresa que trabalha, completando que a empresa segue corretamente a legislação que apoia o processo de aquisição de produtos e desenvolve alguns projetos de responsabilidade social que são exigidos para participar da bolsa de valores e de outros projetos por própria iniciativa para ajudar a comunidade ao entorno. No que diz respeito à outra empresa, a outra bibliotecária apenas complementou que, às vezes, tem conhecimento que a empresa não age de forma ética.

Já na primeira entrevista da série acima, a bibliotecária afirma que não há espaço para discordar da empresa, o que pode significar o não questionamento voluntário da conduta da empresa e sua pronta aceitação; além de evidenciar uma falta de preocupação sobre o seu agir profissional e suas implicações. Este também é o caso do compromisso com a empresa no que diz respeito ao sigilo informacional, uma vez que o mesmo está ligado à vantagem competitiva, já que informação está ligada a lucro, segundo a própria bibliotecária:

Eles precisam de informação, e informação tá ligado a gerar lucro... lucro... eles precisam da informação é na hora né (APÊNDICE E, questão 2, E3).

Às vezes tu é delimitado, tu não pode, tem que saber pra quem tá passando, não passa coisa que não pode, entendes? As vezes, até pessoas que tão estudando precisam de determinado assunto ou já aconteceu de outras bibliotecas me pedirem ou outras empresas e eu não poder passar porque é informação restrita da empresa (APÊNDICE E, questão 6, E3).

Analisando, então, o entendimento que o coletivo faz da conduta ética empresarial, pode-se constatar um despreparo para abordar o assunto, já que em sua maioria, os bibliotecários que a conheciam se limitaram a falar somente da existência de um código de ética, sendo que, por vezes, não o conheciam. Não foram tecidas considerações além do código, por exemplo, sobre os paradigmas éticos como: do utilitarismo, da alteridade, da responsabilidade, entre outros.

Nesse sentido, salienta-se mais uma vez, a relação desse despreparo com a falta de conhecimento acerca da conceituação sobre ética e sua importância, detectada anteriormente. Há que se levar em consideração também todo o contexto atual, no qual Dupas (2001) relata o esvaziamento ético e Singer (2002) comenta a socialização sob a lógica do individualismo e competição.

Quanto à influência que esses pressupostos éticos empresariais exercem sobre a conduta ética do bibliotecário, fica claro que não há espaço para discussão ou questionamento dos valores da empresa, sendo que a conduta ética prevalece. O bibliotecário atua na direção da correta oferta de informações que possam subsidiar estratégias e processos gerenciais das organizações; além de manter o sigilo informacional, o que pode ser fator gerador de vantagem competitiva da empresa. Portanto, percebe-se frequentemente que a oferta e o repasse das informações são regulados visando a obtenção de competitividade e a lucratividade para as empresas.

Observa-se que não apenas o coletivo pesquisado e seus usuários ou clientes internos, mas também os profissionais de diversas áreas, desenvolvem suas atividades visando, fortemente, o benefício da empresa, garantindo, dessa forma, seus próprios benefícios como meio de sobrevivência e estabilidade numa sociedade cujas mudanças tecnológicas e as intermitências da flexibilidade precarizam o emprego.

É interessante lembrar que Sennett (2002) chama atenção para as consequências pessoais do trabalho no caráter dos indivíduos. A grande exigência por rapidez e flexibilidade gera ansiedade, incerteza e

principalmente insegurança. Como fruto dessa apreensão, as pessoas tendem a agir de forma a concretizar seus desejos imediatos, esquecendo do seu papel social enquanto indivíduos na sociedade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de um universo de possibilidades proporcionadas por uma racionalidade técnica e instrumental, refletir sobre ética, nos dias atuais, não é uma das tarefas mais fáceis. O vazio ético e a falta de referências que norteiam o agir humano dificultam a visão da importância de se conduzir eticamente na sociedade. A inversão de valores que prioriza a competição e o individualismo obscurece o entendimento da noção de alteridade e afasta os ideais de democracia, justiça e inclusão social.

Ao encontro dessa idéia, a melhor maneira de se extrair as representações sociais sobre ética dos bibliotecários que atuam em empresas foi voltar um olhar para seus discursos. Quando se fala em ética, nada melhor do que prestar atenção no outro, entender e respeitar o que ele diz e o que ele é. Através da fala, o indivíduo voluntariamente motivado consegue, ao mesmo tempo em que reflete, organizar e reconstruir seu conhecimento e sua visão de mundo sobre determinado assunto, objetivando-o para o ouvinte através de suas palavras.

Foi a partir dos discursos do coletivo pesquisado que se possibilitou a conclusão deste trabalho. Evidencia-se aqui, a dificuldade para localizar maior quantidade de bibliotecários atuantes em empresas de médio e grande porte; dos quais se extrairiam um número maior de discursos. Até a data da coleta de dados, não existiam por parte do Conselho Regional de Biblioteconomia /14^a região, instrumentos catalogados que fornecessem informações sobre o ramo e local de atuação dos bibliotecários catarinenses. Reforça-se, então, a importância de ações, como o Censo Bibliotecário, promovido este ano, pelo Conselho Federal de Biblioteconomia, de maneira que as informações coletadas apoiem futuras pesquisas e atividades.

A localização dos profissionais participantes desta pesquisa contou com a contribuição da Associação Catarinense de Bibliotecários e dos próprios entrevistados que, generosamente, indicaram seus colegas. Independente de quantidade, salienta-se que os discursos coletados, permitiram uma vasta análise, respondendo assim, aos objetivos traçados inicialmente.

O objetivo geral desta pesquisa consistiu em compreender as representações de ética e ética profissional expressas pelos bibliotecários atuantes em empresas de médio e grande porte de Santa

Catarina. Constatou-se, então, que o coletivo estudado não possui conhecimento conceitual relevante acerca da ética e ética profissional, bem como desconhece a sua importância e não possui domínio significativo do conteúdo do Código de Ética Profissional do Bibliotecário Brasileiro.

Ao mapear as representações de ética contidas nos discursos dos bibliotecários, percebeu-se que o conceito de ética expresso confunde-se com o conceito de moral e ainda, esse coletivo tem noções de ética relacionadas com alteridade, caráter e comportamento, entretanto tem dificuldade em defini-la claramente.

Para compreender a importância da ética faz-se necessário, antes, o entendimento sobre o que é ética. Nesse sentido, uma dificuldade atribuída à reflexão sobre sua importância, segundo o discurso proferido pelos bibliotecários, partiu na direção de que a mesma é pouco abordada no currículo dos cursos de Biblioteconomia. Destaca-se, ainda, a escassa literatura sobre o tema ética profissional do bibliotecário. Outro fator que reafirma essa dificuldade está relacionado ao desconhecimento da ética profissional e seu código de conduta.

No que concerne às manifestações sobre requisitos de conhecimento da ética profissional, o coletivo relacionou-a com formas de condutas socialmente estabelecidas que garantam o desenvolvimento e proteção de uma categoria profissional. Novamente, chama-se atenção para a confusão conceitual, de modo que não há por parte dos bibliotecários pesquisados uma distinção clara entre os conceitos de moral e ética.

Sendo o Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro um instrumento que norteia a forma de conduta dos profissionais, é preciso destacar que o coletivo, ao relacionar ética profissional com formas de condutas socialmente estabelecidas, não faz nenhuma menção ao código. Portanto, diagnosticou-se uma falta de entendimento sobre a ética profissional, semelhante ao caso da ética geral, que é reforçada pela falta de domínio do conteúdo do Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro.

As práticas éticas concentram-se principalmente no usuário, apesar do interesse na informação e na unidade de informação. Os bibliotecários se preocupam em agir eticamente quanto ao repasse das informações, respeitando o usuário e preservando-o; além de manter o sigilo sobre as informações, seu uso e finalidade com vistas à manutenção estratégica dos processos empresariais.

No que se refere aos destinatários principais das práticas éticas dos bibliotecários, destacam-se os clientes internos setoriais e os clientes externos. Estes últimos representam os receptores da atividade-fim da empresa, sendo que os bibliotecários não têm contato direto com esses clientes. Entretanto, existe a consciência da importância que suas atuações profissionais terão para a empresa, uma vez que, se bem realizadas, influenciarão positivamente nas atividades que outros profissionais de distintos setores desenvolverão diretamente para esses clientes externos.

Por outro lado, já que a ação profissional do bibliotecário subsidia as atividades de profissionais de outros setores da empresa, enfatiza-se como seu usuário principal o cliente interno setorial. Afirma-se, então, que à atuação do bibliotecário e de seu cliente interno está vinculada a atuação externa da empresa, determinada principalmente pelo mercado e pelo cliente final.

Com relação ao último objetivo específico, verificou-se a influência que os pressupostos éticos empresariais exercem na conduta ética do bibliotecário que atua nesse ambiente. Evidenciou-se que não há espaço para discussão ou questionamento dos valores da empresa, sendo que a conduta ética empresarial prevalece. O bibliotecário tem sua atuação focada na correta oferta de informações, de modo a subsidiar estratégias e processos gerenciais das organizações; e ainda, voltada para a manutenção do sigilo informacional, fator que pode agregar vantagem competitiva à empresa. Portanto, percebeu-se que, frequentemente, a oferta e o repasse das informações são regulados de forma a obter competitividade e à lucratividade para as empresas.

Neste estudo, levou-se em consideração o contexto pós-moderno em que os indivíduos são socializados pelo individualismo e pela competição (SINGER, 2002). Frequentemente, os interesses individuais sobressaem-se aos interesses coletivos da sociedade. De maneira inconsciente, já estão presentes na formação do caráter dos indivíduos os aspectos que compõem essa socialização, assim como os valores de uma racionalidade instrumental e técnica, a qual predomina no pensamento do *homo economicus* e orienta o agir humano (GORZ, 2007).

Inseridos no ambiente empresarial e sob o predomínio da ética utilitária dos negócios, é fundamental que os bibliotecários atuantes nesse campo estejam cientes da conduta ética profissional da sua classe e, acima de tudo, tenham conhecimentos aprofundados sobre ética geral

e suas diversas abordagens, a fim de se situarem da melhor maneira no contexto social, fazendo valer seu papel social enquanto indivíduos de uma sociedade. Nesse sentido, necessita-se cada vez mais de ações que permitam aos indivíduos e profissionais conhecimentos acerca das discussões éticas frente aos desafios éticos e morais da atualidade.

A falta de conhecimento significativo sobre a importância da ética e da ética profissional não corresponde somente aos profissionais entrevistados; e sim, abrange o campo profissional de forma geral. Questiona-se se este fato decorre da pouca atenção dada ao assunto de maneira geral por parte das instituições de ensino, organismos de classe e pela própria categoria profissional. É importante ressaltar que a produção literária do campo é recente, iniciada a partir de 1990; assim como, confirma-se a escassez de literatura e os poucos trabalhos apresentados sobre o tema (SOUZA; STUMPF 2009, BOTTENTUIT, OLIVEIRA E FERREIRA, 2009).

O papel das instituições de ensino e das entidades de classe é fundamental na construção da formação ética desse coletivo. A formação em ética exige uma comunicação de conhecimentos científicos e a aprendizagem profissional sobre esse conteúdo, não se faz somente através do oferecimento da disciplina *Ética*. O conhecimento desse conteúdo deve ser explorado em toda a dimensão curricular dos cursos de graduação e nas práticas docentes e discentes (SOUZA, 2002; BOTTENTUIT, OLIVEIRA E FERREIRA, 2009).

Percebeu-se nas representações dos bibliotecários entrevistados a falta de uma dimensão reflexiva da ética, o que torna passível a comparação com o tecnicismo da biblioteconomia, cuja preocupação se volta para os processos de trabalho em si (RASCHE, 2005). Nesse sentido, o entendimento, o debate e a reflexão constante sobre a ética durante a formação acadêmica propiciam ao indivíduo visão crítica perante os problemas e dilemas éticos da sociedade e de seu grupo profissional.

A consciência ética constitui-se um dos fatores principais para uma vida harmônica em sociedade e para o exercício da democracia, uma vez que ela possibilita ao ser humano a verdadeira prática social da convivência, ou quem sabe, a verdadeira *arte* da convivência, baseada em valores substantivos como respeito, liberdade, igualdade e justiça.

Além de responder a problemática central da pesquisa e cumprir os objetivos propostos, este trabalho trouxe para a autora a oportunidade de repensar sobre a importância da ética; propiciando o entendimento

que, para o justo reconhecimento de uma categoria profissional, há que se ter uma identidade fortemente construída e para tal, a ética perpassa em todo esse processo social.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de filosofia**. 2 ed. São Paulo: Mestre Jou, 1982. 976 p.

ABBOTT, Andrew. **The system of professions: an essay on the division of expert labor**. Chicago: The University of Chicago Press: 1992. 435p.

ALMEIDA, Carlos Cândido de. Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do “social”. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis, 2005. p. 59-79.

ARANALDE, Michel Maia. A questão ética na atuação do profissional bibliotecário. **Em questão**: revista da faculdade de biblioteconomia e comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337 - 368, jul./dez. 2005.

ARRUDA, Ângela. Teoria das representações sociais e teorias de gênero. **Cadernos de Pesquisa**, n. 117, p. 127-147, nov. 2002.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon et al. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 29, n. 3, p. 14-24, set/dez. 2000.

BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana pinheiro Machado. Considerações sobre o mercado de trabalho do bibliotecário. **Información, Cultura y Sociedad**, Buenos Aires, n. 12, p. 35-50, 2005.

BAUMAN, Zygmunt. **Ética pós-moderna**. 2 ed. São Paulo: Paulus, 1997. 285 p.

BENKLER, Yochai. Commons-based peer production and virtue. **The Journal of Political Philosophy**: v. 14, n. 4, 2006, p. 394–419.

BENTHAM, Jeremy. **Uma introdução aos princípios da moral e da legislação**. 2 ed. São Paulo: Abril Cultural, 1979. 68 p.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de Sociologia do conhecimento**. 27. ed. Petrópolis: Vozes, 2007. 248 p.

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela Terra**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999. 198 p.

BOTTENTUIT, Aldinar Martins; OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de; FERREIRA, Mary. Abordagens da ética nos cursos de biblioteconomia e campos afins das instituições de ensino superior brasileiras. In: GOMES, Henriette Ferreira; BOTTENTUIT, Aldinar Martins; OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de (Org.). **A ética na Sociedade, na área da informação e da atuação profissional**. Brasília (DF): Conselho Federal de Biblioteconomia, Comissão de Ética Profissional, 2009. p. 162-187

CARVALHO, Kátia de. Disseminação da informação e informação da inteligência organizacional. **Datagrama Zero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 02, n. 03, jun. 2001. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 11 maio 2009.

CARVALHO, Maria Maringoni de. Por uma ética ilustrada e progressista: uma defesa do utilitarismo. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.) **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 99-117.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 10 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007. 698 p. vol.1

_____. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 530 p.

CASTRO, César Augusto. **História da biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000a. 287 p.

_____. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000b. Disponível em: <<http://informacaoesociedade.ufpb>>. Acesso em: 25 maio 2009.

CENDÓN, Beatriz Valadares. Bases de Dados de Informação para negócios. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 31, n. 2, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 11 maio 2009

COHEN, Max F. Alguns aspectos do uso da informação na economia da informação. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 31, n. 3, p. 26-36, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 11 maio 2009

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Código de Ética do Bibliotecário

Brasileiro, 2002. Disponível em: http://www.CFB.org.br/UserFiles/File/Legislacao/Resolucao/Resolucao_327-86.pdf >. Acesso em: 20 jun. 2009.

CRISPIM, Adriana Calegari. **O uso da informação em empresas do setor metalmeccânico do município de Joinville-SC**. 2005. 123 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

CUARTAS, Enriqueta Graciela D.; PESSOA, Maria Lucia de Moura da Veiga; COSTA, Cosme Guimarães da. O código de ética profissional do Bibliotecário: 15 anos depois. **Biblos**, Rio Grande, v.15, p.195-209, 2003.

CUNHA, Miriam Viera; CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p.41-54.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6. ed. São Paulo: Futura, 2003. 316 p.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **As novas realidades**: no governo e na política, na economia e nas empresas, sociedade e na visão de mundo. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1997. 239 p.

_____. Uma bússola para tempos incertos. **Exame**, São Paulo, v. 30, n.7, p. 66-70, 26 mar. 1997.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**. 2. ed. São Paulo: UNESP, 2001. 134 p.

DURKHEIM, Emile. **Sociologia e filosofia**. São Paulo: Forense, 1970. 99 p.

ELIAS, Norbert. **A sociedade dos indivíduos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1994. 201 p. v. 1

_____. **O processo civilizador**: uma história dos costumes. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1993a. 277 p. v. 1

_____. **O processo civilizador**: formação do Estado e civilização. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1993b. 307 p. v. 2

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil e habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 32, n. 1, p. 42-49, jan/abr. 2003.

FIESC. Santa Catarina industrial. **Santa Catarina em dados**, Florianópolis, v. 19, p. 17-19, 2009. Disponível em:

<<http://www2.fiescnet.com.br/web/pt/site/pei/produtos/show/id/46>>

Acesso em: 01. jun. 2010.

GIACOIA JR., Oswaldo. Hans Jonas: o princípio da responsabilidade. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.) **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 193-206.

GODBOUT, Jacques. Introdução à dádiva. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v.13, n. 38, out/1998.

GOMES, Henriette Ferreira. Comportamento Ético. In: GOMES, Henriette Ferreira; BOTTENTUIT, Aldinar Martins; OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de (Org). **A ética na Sociedade, na área da informação e da atuação profissional**. Brasília (DF): Conselho Federal de Biblioteconomia, Comissão de Ética Profissional, 2009. p. 147-161

GOMES, Henriette Ferreira; BOTTENTUIT, Aldinar Martins; OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de. **Bibliografia sobre ética: fundamentos e ética profissional do bibliotecário: 2006-2008**. 2. ed. Brasília (DF): Conselho Federal de Biblioteconomia, Comissão de Ética Profissional, 2009. 60 p.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. As relações entre ciência, estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v.32, n.1, p. 60-76, jan./abr.2003.

_____. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v.31, n.1, p. 27-41, jan./abr.2002.

_____. Metodologia de pesquisa em ciência da informação. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.1, n.6, dez. 2000. Disponível em: www.dgz.org.br/dez00/art_03.htm> Acesso em 08 mar. 2009

GORZ, Andre. **Metarmofoses do trabalho**: crítica da razão econômica. São Paulo: Annablume, 2007. 106 p.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves et al. Aspectos em organização e representação do conhecimento. **Encontros Bibli**, Florianópolis, n. 25, 1. Sem. 2008. p. 124-135.

_____. Ética nas atividades informativas: aspectos teóricos. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.2, n.1, p. 137-152, jun./jul. 2008. Disponível em: <www.pontodeacesso.ici.ufba.br> Acesso em: 18 out. 2010.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. O profissional da informação sob o prisma de sua formação. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p. 53-70.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. 2 ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003. 236 p.

HARDT, Michael; NEGRI, Toni. **Império**. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. 530 p.

HERRERO, F. Javier. Ética do discurso. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.) **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 163-192.

HOMMERDING, Nádia M. S.; VERGUEIRO, Waldomiro. Profissionais da informação e mapeamento do conhecimento nas organizações. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas (SP), v. 02, n. 01, jul. / dez. 2004. Disponível em:

<<http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=23&layout=abstract>>. Acesso em: 24 maio 2009.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira. A informação e suas profissões: a sobrevivência ao alcance de todos. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 05, n. 04, ago. 2004. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 24 maio 2009.

JONAS, Hans. **El principio de responsabilidad**: ensayo de uma ética para La civilización tecnológica. Barcelona (Es): Herder, 1995. 398 p.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **Discurso do sujeito coletivo**, 2003. Disponível em: <http://hygeia.fsp.usp.br/~flefevre/Discurso_sujeito_coletivo.htm>. Acesso em: 25 jun. 2009.

_____. **Discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramento). 2 ed. Caxias do Sul (RS): Educs, 2005. 256 p.

LÉVINAS, Emmanuel. **Humanismo do outro homem**. Petrópolis: Vozes, 1993. 109p.

LIMA, Alex Oliveira Rodrigues de. **Ética Global**: legislação profissional no terceiro milênio. São Paulo: Iglu, 1999. 122 p.

LOPARIC, Zeljko. Ética da finitude. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 65-77

MARCONDES FILHO, Ciro. No diálogo com o outro, a crisálida pode tornar-se borboleta, a comunicação tem chance de acontecer: sobre Martin Buber. **Em questão**: revista da faculdade de biblioteconomia e comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 14, n. 1, p. 95 - 105, jan./jun. 2008.

MATTERLART, Armand. **História da sociedade da informação**. 2 ed. São Paulo: Loyola, 2006a. 197 p.

_____. **História das teorias da comunicação**. 9 ed. São Paulo: Loyola, 2006b. 227 p.

MATTOS, Maria Antonia Ribas Pinke Belfort de. **Ética profissional do bibliotecário**. [s.n.]: Campinas, 1977. 60 p.

McGARRY, Kevin. Aspectos éticos e profissionais da informação. In: _____. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet Lemos, 1999. p. 173-206

MENDONÇA, Ana Valéria Machado. O uso da análise do discurso do sujeito coletivo em ciência da informação. In: MULLER, Suzana Pinheiro Machado (Org). **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília (DF): Thesaurus, 2007. p. 149-170.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002. 116 p.

MILL, Stuart. **Sistema de lógica dedutiva e indutiva**. 2 ed. São Paulo: Abril Cultural, 1979. 321 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994. 80 p.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 2003. 403 p.

MOTA, Alex Sandre L. I.; ROCHA, Eliane da. **Patética: O** esvaziamento do discurso ético na educação e atuação profissional em Biblioteconomia. 2005. 203 f. Trabalho de conclusão de curso (Monografia)-Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2005.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PRADO, Noêmia Schoffen; SCHMIDT, Luciana. Profissional da informação no limiar do século XXI: enfoque nos periódicos brasileiros em biblioteconomia e ciência da informação (1995/2002). **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis (SC), n. 17, 1º sem. 2004. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 20 maio 2009.

OLIVEIRA, Djalma Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, tática operacionais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993. 274 p.

ORTEGA Y GASSET, Jose. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 82 p.

ORTIZ, Renato. **Mundialização e Cultura**. São Paulo: Brasiliense, 1998. 234 p.

PÉREZ PULIDO, Margarita. Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información: comentário y análisis comparativo. **ANABAD**, Espanha, jul/ago. 2002. p. 1-19. Disponível em: <<http://www.anabad.es/documentos/>>. Acesso em: 24 maio 2009.

PIVATTO, Pergentino S. Ética da alteridade. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.) **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 79-97.

PIZARRO, Daniella Camara; DAVOK, Delsi Fries. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v.13, n.1, p. 37-58, jan./jun., 2008

RAMOS, Guerreiro. **A nova ciência das organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1989. 209 p.

RASCHE, Francisca. Ética e deontologia: o papel das associações profissionais. **Revista ACB**, Florianópolis, v.10, n.2, p. 175-188. jan./dez., 2005a.

_____. **Ética em bibliotecas públicas**: representações de ética de profissionais da informação bibliotecários. 2005. 220f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2005b.

REZENDE, Yara. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 31, n. 2, p. 120-128, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 11 maio 2009.

SÁ, Antonio Lopes de. **Ética profissional**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2001. 254 p.

SÁNCHEZ-VÁZQUEZ, Adolfo. **Ética**. 12 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira. 267 p.

SANTOS, Mário Ferreira dos Santos. *Filosofia Concreta dos Valores*. 3. ed. São Paulo: Logos, 1964. 196p.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo; BERAQUET, Vera Silva Marão. *Informação estratégica e empresa: o discurso à prova dos fatos*. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 02, n. 03, jun. 2001. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 11 maio 2009.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter**: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 204 p.

SINGER, Paul. **Ética prática**. São Paulo: Martins Fontes, 1993. 399 p.

_____. *Vida ética: os melhores ensaios do mais polêmico filósofo da atualidade*. Rio de Janeiro: Ediouro, 2002. 267 p.

SCHELER, Max. **Da reviravolta dos valores**. Petrópolis: Vozes, 1994. 184p.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **Ética e deontologia**: textos para profissionais atuantes em bibliotecas. Florianópolis: Ed UFSC, 2002. 165 p.

_____. *O nome do profissional “bibliotecário” no Brasil: o efeito das mudanças sociais e econômicas dos últimos anos do século XX*. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis (SC), n. 18, 2. sem. 2004. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 20 maio 2009.

SOUZA, Francisco das Chagas de; STUMPF, Katiusa. Presença do tema ética profissional Nos periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 13, p. 94-115, set. / dez. 2009.

SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Fontes de informação financeira no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 28, n. 1, jan./mar., 1999. 23 mai. 2009. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 11 maio 2009

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Ceçilia Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **Datagrama Zero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 03, n. 05, out. 2002. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 24 maio 2008.

TUGENDHAT, Ernst. **Lições sobre ética**. 5 ed. Petrópolis: Vozes, 1996. 406 p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Apresentação. In: _____ (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004b. p. 7-8.

_____. Construção do conhecimento científico. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis, 2005a. p. 59-79.

_____. Ética profissional na área de ciência da informação. In: _____ (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004a. p.55-69.

_____. Reflexões sobre ética e atuação profissional do bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, vol. 17, n. 03, set. / dez. 2005b.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; CARVALHO, Elisabeth Leão; WOIDA, Luana Maia; CASSIANO, Elisete Lopes. Gestão da informação utilizando o método infomapping. **Perspectivas em Ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 01, jan. / abr. 2008. Disponível em:

<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/165/406>>. Acesso em: 24 jun. 2009.

VAZ, Henrique C. de Lima. **Escritos de filosofia IV**: introdução à ética filosófica. São Paulo:Loyola, 1999. 483p.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Martin Claret, 2007. 238 p.

WEITZEN, H. Skip. **O poder da informação**: como transformar a informação que você domina em um negócio lucrativo. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991. 243 p.

Sites consultados:

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO (BNDES). Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/clientes/porte/porte.asp>> Acesso em: 08 jun. 2009.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, 2002. Disponível em: <http://www.CFB.org.br/UserFiles/File/Legislacao/Resolucao/Resolucao_327-86.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2009.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

Pesquisa: ÉTICA PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO ATUANTE NO SEGMENTO EMPRESARIAL EM SANTA CATARINA.

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Agradeço pela sua participação nesta pesquisa. Após a conclusão da pesquisa, os resultados serão divulgados a você. Estarei à disposição para quaisquer dúvidas ou outras questões que possam surgir! Deixo meu contato.

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Meu nome é Daniella Camara Pizarro, e estou desenvolvendo a pesquisa “Ética profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial em Santa Catarina”, com o objetivo de *compreender as representações de ética e ética profissional apreendidas nos discursos dos bibliotecários atuantes em empresas médio e grande porte de Santa Catarina*. Esta pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Para a coleta de dados serão realizadas entrevistas, gravadas com 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.

Assinaturas:

Pesquisador:

—
Orientador:

—

Eu, _____
_____, fui esclarecido (a) sobre a pesquisa “Ética profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial em Santa Catarina” e concordo que o conteúdo de minha entrevista seja utilizado para a realização deste estudo.

Data: _____, ____/____/2009.

Assinatura: _____

RG: _____

APÊNDICE C – Questionário de Caracterização

Florianópolis, Agosto de 2009.

Prezado(a) Bibliotecário(a),

A presente pesquisa visa a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, e seu tema trata da ética profissional bibliotecária. Seu título é “Ética profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial em Santa Catarina”, com o objetivo de compreender as representações de ética e ética profissional apreendidas nos discursos dos bibliotecários atuantes em empresas médio e grande porte de Santa Catarina.

Para a coleta de dados serão realizadas duas etapas, uma delas será por meio de preenchimento de um questionário de caracterização e a outra, por meio de entrevista semi-estruturada.

Se você concordar em participar, o termo de consentimento livre e esclarecido (em APÊNDICE no final do questionário de caracterização) lhe confere, legalmente, a garantia de privacidade de identidade e de confiabilidade de informações, assim como, lhe permitem desistir da participação a qualquer momento que desejar. O conteúdo de seu questionário, bem como, da sua entrevista, será estudado no conjunto do conteúdo das respostas e dos depoimentos dos demais entrevistados. Caso concorde, em participar, por favor, responda o questionário de caracterização abaixo e preencha os dois termos em APÊNDICE e guarde uma via para sua garantia. Mediante isso, em segunda etapa, será marcada em dia, horário e local escolhido por você, uma entrevista realizada pessoalmente pela pesquisadora.

Desde já agradeço sua atenção e estou ao dispor para quaisquer esclarecimentos que forem necessários. Destaco ainda, que a sua contribuição em pesquisas é muito importante para o desenvolvimento e aprimoramento de nossa categoria profissional.
Atenciosamente,

Daniella Câmara Pizarro - pesquisadora e bibliotecária CRB 1029/14

QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO

DADOS PESSOAIS

Idade: _____.

Sexo: () Feminino () Masculino

Estado Civil: _____.

Possuí filhos () Sim () Não. Se sim, quantos: _____.

FORMAÇÃO

Biblioteconomia () Sim () Não

Ano de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia:

_____.

Universidade _____ em _____ que se graduou em
Biblioteconomia: _____.

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

Qual:

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

Qual:

_____.

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

Qual:

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

Qual:

_____.

EXERCÍCIO PROFISSIONAL

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

_____.

Há quantos anos atua como profissional nesta unidade de informação?

_____.

A empresa na qual trabalha se enquadra em qual classificação do porte, segundo os critérios aplicáveis à indústria, comércio e serviços, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES (2009):

() **Microempresas:** receita operacional bruta anual ou anualizada até R\$ 1.200 mil (um milhão e duzentos mil reais).

() **Pequenas Empresas:** receita operacional bruta anual ou anualizada superior a R\$ 1.200 mil (um milhão e duzentos mil reais) e inferior ou igual a R\$ 10.500 mil (dez milhões e quinhentos mil reais).

() **Médias Empresas:** receita operacional bruta anual ou anualizada superior a R\$ 10.500 mil (dez milhões e quinhentos mil reais) e inferior ou igual a R\$ 60 milhões (sessenta milhões de reais).

() **Grandes Empresas:** receita operacional bruta anual ou anualizada superior a R\$ 60 milhões (sessenta milhões de reais).

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

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

 _____.

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

_____.

Atualmente, exerce que cargo?

_____.

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

Por quanto tempo? _____

.

Quais atividades você desenvolve nesta função:

_____.

Horas trabalhadas por dia/semana na unidade de informação empresarial:

_____.

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

_____.

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

_____.

Obrigada! A sua participação é muito importante para o crescimento profissional de nossa área!

APÊNDICE D – ENTREVISTAS TRANSCRITAS

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA A (PRÉ-TESTE) - FLORIANÓPOLIS - 18/09/09

1 - Quando você realiza suas atribuições profissionais na unidade de informação empresarial, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?

A gente pensa no cliente.... Quando eles pedem um documento, tem que ser tudo pronta entrega, tem que ser tudo organizado para o funcionário e para o cliente e para a comunidade em geral.

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas?

Bom, se eu perco um documento que é de responsabilidade minha, isso gera multa ao cliente e como ele vai comprovar na receita que ele realmente pagou? Os benefícios são em relação mais à fiscalização, tipo assim, se você tem ele bem organizado, ele em pronta entrega, precisou, você tem ali, encontra e comprova, você não tem que tá procurando, levanto tempo e demanda.

3 - Qual a conduta ética que orienta a empresa na qual você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Ela só pensa na melhoria da qualidade para os clientes e não para os funcionários. Realmente não tem conduta ética. Claro que a gente não comenta algo da empresa num cliente, e vice versa e nem pode né... e porque é sigiloso, é conta bancária, a gente não comenta... Agora ética em relação à qualidade para os funcionários isso não tem né...

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Na faculdade... Mas isso foi muito pouco... Assim, tinha um professor que era para dar ética, ele quase não deu ética... Até minha colega

escreveu sobre isso, porque era uma coisa que quase não teve... Mas foi na faculdade mesmo....

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro instituído desde 1976 pelo Conselho Federal de Biblioteconomia?

Se eu te contar que eu nunca li o código de ética (risos)... Eu tenho a lei mas eu nunca li...Eu acho que ninguém...Assim, da minha turma que se formou, alguns leram, muito pouco.... foi pincelado alguma coisa, mas nada a fundo....

6 - Com base na sua experiência profissional, em relação ao que foi abordado anteriormente, o que você entende por ética e ética profissional? Formule um conceito.

Eu acho que eu tenho que ser ética com os clientes, com os funcionários, eu não posso... eu não sei formular completamente o que é...Então, eu acho que tenho que ser ética respeitando eles, tendo um sigilo do que eles comentam, porque um comenta uma coisa, o outro comenta outra... E com a sociedade.... não sei te responder...Eu acho que o bibliotecário.... Eu não sei te responder essa questão.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou de fazer algum comentário?

Acho essa pesquisa, porque não tem divulgação, talvez no mestrado tenha uma disciplina, não sei como funciona... Mas é importante mostrar para os professores que isso é importante eles ensinarem e aprofundarem esse tema....

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA B (PRÉ-TESTE) - FLORIANÓPOLIS - 24/11/09

1 - Quando você realiza suas atribuições profissionais na unidade de informação empresarial, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?

O cliente é a pessoa que buscamos satisfazer. Em primeiro, sempre pensando a satisfação do cliente, isso aí ficou como primeira meta, objetivo geral. Mas num nível um pouco abaixo, vem a diretoria da empresa, porque a empresa não trabalha por caridade, ela visa lucro. Daí entra em choque, entre o trabalho, o lucro e o cliente. E é o que eu tento conciliar. Só que eu sigo a linha do bibliotecário educador, eu trabalho com várias pessoas na unidade e o bem estar dos funcionários para mim é importante. Daí você precisa saber como expressar isso para não bater de frente com a empresa porque eles querem dar o mínimo de benefícios para não terem gastos com o pessoal, e os funcionários querem o máximo de benefício da empresa. É um cabo de guerra, é um cabo de forças e a gente tá... O bibliotecário entra como intermediador também nessas questões trabalhistas, ambiente de trabalho, bem estar do cliente.... Nós temos um contato direto com o nosso cliente porque nós estamos fazendo a guarda tanto de arquivo permanente como corrente deles então tá tendo bastante comunicação.

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas?

Prejuízo...É quando eu cheguei eles passaram por um bibliotecário bastante autoritário, ditador. Com aquele perfil mais diretor que arrogava ter.... e tinha. A questão é que na parte técnica o serviço está extremamente bem feito mas faltou na parte humana. Teve muito atrito entre os funcionários e o bibliotecário. Mesmo porque o bibliotecário chega na posição de chefia e ele como chefe não teve um bom jogo de cintura com o supervisor, com os outros colaboradores da empresa, daí teve muito desgaste, essa foi a questão que... acabou que daí me escolheram e já pegaram a mim que tinha uma personalidade, um comportamento, uma natureza um pouco diferenciada, pra tentar colocar em equilíbrio a pessoa que tinha os conhecimentos técnicos de como trabalhar a informação, de como fazer a guarda do arquivo com eles que são empresários que tão ali trabalhando com lucro. E tem toda a parte dos técnicos e não estava tendo uma integração muito boa. E cheguei, eles já tinham uma grande reserva. Então, até trabalhar essa quebra, quebrar todo aquele gelo que havia em volta... Então ainda tô nesse processo de ganhar confiança e aos poucos, já tem uma grande parte que passou a me respeitar e já tão ouvindo as minhas opinião...Mas o caminho ainda é bastante longo... Qualquer erro, qualquer deslize você sabe né? Recua tudo que já avancei com eles.... A

imagem do bibliotecário quando eu cheguei na empresa tava ruim. O bibliotecário, é uma pessoa fechada, técnica e que não ouve. Daí, eu tô trabalhando exatamente isso, mostrar que eu tanto ouço como observo. Faço uma adaptação pra que o trabalho siga as normas, siga as técnicas da biblioteconomia, seja o mais correto possível mas adaptado dentro da realidade da empresa e a questão é não ofender que... tanto faz que você tenha ou não academia, o quanto, até onde você foi no estudo formal... Todas as pessoas têm inteligência cognitiva, tem conhecimentos anteriores, têm vivências. O lado benéfico que eu vejo, e que mesmo eles estando bronqueado com o último bibliotecário, é que eles sempre falaram bem do serviço, da parte técnica que estava impecável e eu constatei que estava sem erros....sem brechas.... Mas a parte humana foi o lado que mais faltou.... O bibliotecário estava muito apto a trabalhar a parte rotineira, até a empresa tava muito satisfeita com o trabalho dele mas aos poucos foi ficando sem comunicação nenhuma... tanto da parte de quem tava sendo chefiado por ele quanto quem deveria passar as orientações pra ele, quem tava acima... foi se isolando e foi pegando tudo achando que era uma coisa pessoal. Então, eu cheguei num ambiente muito ruim para trabalhar.... Tavam todos muito recuados.... Aos poucos tão percebendo o que é um bibliotecário... Se eu tiver que definir com uma palavra eu vejo o bibliotecário como mediador...Aos poucos estou mostrando isso, aquilo... Que nos aprendemos na faculdade pra que eles não ficassem com aquela imagem negativa que o bibliotecário é sisudo e calado, sem no entanto descambar para aquela coisa do bonzinho incompetente porque eu tenho metas pra cumprir...Às vezes falta na parte física seja de espaço ou recurso.... tô tentando... é corre bater o pênalti e correr pra defender, tem que fazer tudo sozinha...

3 - Qual a conduta ética que orienta a empresa na qual você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Bem, pelo tempo que eu to na empresa eu vi que eles são bastante transparentes com o cliente, não é mascarado. O cliente tem noção exata de como é feito todo o processo de higienização, preparo, toda a indexação, disponibilidade para acesso, o software ainda ta em construção mas já se mostra bastante inteligente. Na guarda física o cliente tem noção do espaço e como é armazenado...Foi tão bom que o cliente passou a entregar o documento ativo, o corrente e estamos

fazendo a guarda. A parte que eu vejo que peca é quanto a benefícios aos funcionários. Só que isso eu to enviando nos meus emails e relatórios, eu tenho essa comunicação com a diretoria, com quem tá acima de mim, e eu to orientando para que adaptem para ter aquela adequação para tá correto com funcionário. Eu sou bastante ativa nesta questão, apesar de não pertencer a sindicatos, eu não to puxando nem para um lado e nem para outro, o que funcionário tem que fazer para a empresa, o que tá acordado num contrato eles têm que fazer, mas também a empresa tem que respeitar tudo que já é conquista do trabalhador.

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Eu venho.... As pessoas da minha geração.... Eu tenho 37 e nascemos sob uma época de ditadura, dum regime militar. Eu passei ainda por um estudo de moral e cívica e depois sou filha de mãe solteira e nossa babá era a televisão. E eu morava em minas gerais e lá pegava um canal educativo, a TV cultura. Então, meu primeiro aprendizado foi na escola com aquele moral e cívico e ensino religioso mas a professora ela aproveitava espaço pra falar mais de direitos cívicos... Então, foi daí da TV Cultura... muita base que eu tenho é da TV Cultura.

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro instituído desde 1976 pelo Conselho Federal de Biblioteconomia?

A questão da confidencialidade. Ser confidencial toda informação mas nós temos muito acesso a informação primária. Então, essa questão de sermos confidente de toda informação que nos chega é o que eu vejo de positivo.

6 - Com base na sua experiência profissional, em relação ao que foi abordado anteriormente, o que você entende por ética e ética profissional? Formule um conceito.

Elas podem andar juntas quando você pega na ética do profissional bibliotecário, você vê um ideal, algo que infelizmente tá utópico, como eu já contei antes, a visão que outros profissionais tem da nossa área é muito ruim. A visão do bibliotecário tá muito desgastada como técnico mas se ele tivesse mais próximo do ideal do profissional, do que é um profissional bibliotecário, creio que esta imagem não estaria tão

desgastada....E da ética pessoal, daquela ética social, as vezes entramos em conflito, porque na empresa e daí retorna também na pergunta anterior. É muito bonito sermos confidente da informação da empresa mas isso pode entrar em choque com a ética pessoal porque as vezes a empresa usa formas ilícitas então vai haver um conflito....

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou de fazer algum comentário?

Sim.... Na questão, desse conflito, como resolvê-lo... Eu pensaria, eu sei, eu já tomei esta atitude antes....chegar nas pessoas que realmente têm poder sob a empresa, de mudança...porque geralmente também o bibliotecário está em posição de chefia e conversar para fazer a empresa a se adequar, e se ela não fizer isso, sair da empresa. É um conselho que dou a todo bibliotecário porque sempre haverá outra empresa, outro emprego, o sol é para todos,, e temos que penalizar sim, as empresas que trabalham mal.... não de fazer denuncia porque isso quebra a ética da profissão, somos confidentes, uma vez que assinamos termos de confidencialidade, e temos que respeitar mesmo se a empresa esta trabalhando de forma errada. O único caminho, que vejo é conversar com a liderança para que eles parem de errar e assumam consequências.... O que eu desejo desta pesquisa é que se torne uma disciplina curricular obrigatória dentro do currículo de formação do bibliotecário.... Porque em todos os locais que eu passei o bibliotecário sabia trabalhar a informação, sabia muito bem a parte técnica e não era nada do serviço e da parte da pessoa... Da gente não se arrogar em relação ao amplo conhecimento e aos funcionários.... de sermos mais disseminadores da informação do que controlá-las, atuar no que somos: mediadores. De estar enfrentando a nossa responsabilidade como mediadores, porque a principio o bibliotecário, sua essência era de educador, então a parte falha do profissional, pelo menos das empresas que passei, é parte humana. Ser mais comunicativo, essa questão nossa de muito silencio e trabalhar secretamente, as pessoas não sabem o que o bibliotecário faz. Então quebrar essa nódoa, porque não foi numa empresa, foram em três empresas que atuei eu encontrei a mesma situação de erro... O bibliotecário tem tanto conhecimento técnico e a parte de socialização tá pecando tanto que ta tirando o profissional de dentro da empresa e deixando uma imagem ruim do que é o bibliotecário...

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 1 - FLORIANÓPOLIS -
24/11/09

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?

Quando... pensando mais no que eu faço diariamente, eu penso mais no usuário final. O nosso trabalho aqui é mais... tem diversos projetos mas a gente sempre pensa mais no usuário... que vai usa o nosso trabalho mesmo....

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Talvez eu tenha que especifica melhor qual é o meu trabalho.... A gente tem dois projetos principais. Um projeto é com o SEBRAE daqui de Santa Catarina e outro projeto é com o SEBRAE de Brasília – o SEBRAE NACIONAL. Então o SEBRAE NACIONAL tem um projeto que a gente.... Lá no SEBRAE, eles têm uma base de informações que é a BIA que é Base de Informações para o Atendimento do SEBRAE e o SEBRAE faz o que... Ele manda para a gente textos brutos e a gente tem uma equipe de jornalistas, e essa equipe de jornalistas transforma esses textos em textos BIA né... Textos que vão para o site do SEBRAE e são também... é...os atendentes do SEBRAE, quando alguém liga para o SEBRAE e “eu quero saber como que vou abrir uma empresa tal”... Então estes textos vão pra lá também... Então se tu colocar um texto lá muito rebuscado, um texto... Essa parte aí é mais com os jornalistas né... Eles têm que ter uma idéia do que a pessoa que vai abrir aquele texto e vai entender... E estes textos também são indexados, catalogados porque tudo é dentro da BIA né... Então se tu colocar uma coisa que não tem, eu acho que o usuário não vai achar... né...

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Da empresa nossa aqui... Eu não tenho acesso a nossa... Não tem um código de ética, eu nunca ouvi falar... a não ser que existe....

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Na verdade acho que ética a gente aprende em casa né... eu acho que faz muito parte da gente também né... a gente aprende em casa e vai construindo durante a vida assim né... Então muita coisa que tu faz e tu não faz porque tu acha que não deve fazer ou deve fazer... Na universidade acho que foi muito básico e eu não lembro nem quem deu a disciplina. Tive uma disciplina também na pós agora faz uns dois meses que eu... também... foi muito... foi legal... teve muita discussão e como tinha muito bibliotecário na turma foi bem legal mas também não foi nada aprofundado mas eu acredito que mais... ética mesmo a gente aprende em casa é o que eu...o que me rege mais é esse tipo de ética né...

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Nossa, eu num sei... Não conheço...

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

É eu acho que confunde mesmo um pouco né... E como eu num sei, eu num sei, como foi na pergunta anterior, eu não tenho conhecimento da ética dos bibliotecários... Então, eu acredito que sigilo nas informações... acredito que seja isso né... e...ética pessoal é o que tu aprende dentro de casa assim...não criticar os outros, não... num sei te explicar sabe... tu que a gente sabe que não pode fazer simplesmente porque tu queres...tem a ação do outro, tem a vida do outro né...

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Eu não sei como é que tá o currículo de Biblioteconomia mas eu acredito que essa questão devia ser mais abordada... A gente tem dificuldade né... Na pós eu vi que num foi só eu tinha gente que é da UDESC, da UFSC, tinha o pessoal de Curitiba, do Rio Grande do Sul... Então a gente vê que não é fácil que... Sabe... Que é meio deixado de lado... Eu acho muito importante ter esse conhecimento... independente da carreira né...apesar de que com o nosso trabalho... tu lida muito com o usuário, o usuário lá da ponta tu não tem contato com ele ... mas eu acho que ainda assim é sempre importante.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 2 - FLORIANÓPOLIS -
24/11/09

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização? *Então... nós não temos o contato com... com o cliente mas os nossos produtos são pra eles. Então, sempre busco pensar no cliente final, em quem vai usar aquelas informações, em quem vai usar o conteúdo que a gente tá produzindo e tal... e também nos colegas né... porque de uma certa forma, o meu trabalho interfere no trabalho deles, então sempre que eu faço procuro pensar nos dois lados.*

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Bem, em relação aos meus colegas de trabalho, pode ter alguma falha na execução do trabalho deles por conta de alguma coisa que eu fiz ou deixei de fazer. E o cliente... eu acredito que assim ó... que às vezes deixar de obter alguma informação que fosse primordial ou que fosse fundamental e o que ele ia fazer com aquela informação adquirida...

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Conduta ética... Assim, eu não sei se eu tenho conhecimento profundo dessa conduta ética sabe... Então, também não sei te responder bem certo.

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Assim ó...Sobre ética, eu ouvi falar e debati um pouco sobre esse assunto na faculdade, mas pouco assim sabe...num espaço curto também... E com teus familiares e com teus amigos tu aprende o que é certo o que é errado dentro do contexto que tu vivi. Então eu acho que é nisso que se enquadra a Ética e foi aí que eu fui entendendo a ética que eu uso.

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Apesar de não ter conhecimento do código de ética, então não tem como eu te dizer que é sobre o código de ética sabe...mas eu acho que um mínimo de ética ou de caráter, como tu queira usar, ele é fundamental né... por uma questão de respeito, pelas pessoas com quem tu trabalha, a questão da própria convivência né...porque se você num tem uma... como que eu te digo, assim um princípio né... acaba virando uma bagunça, perde o respeito, perde o profissionalismo, entre outras coisas...

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Então... Ah meu deus do céu (risos)... Assim ó, ética geral eu acho que é a questão de que tu tem que levar em tudo né... o caráter e sobre teu profissionalismo e todas as coisas que tem que tá o tempo todo contigo. E ética profissional acho que é aquilo que é mais voltado para os interesses do teu usuário, da tua unidade de informação, do conteúdo que você trabalha... Eu acho que é isso sabe.... não sei se enquadra mas é... minha visão é essa...

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Assim ó... Num tenho nada pra acrescentar mas eu digo que é... acho interessante essa abordagem, sabe, sobre ética porque é tão pouco falado e a gente passa por cima assim sabe do assunto... acaba passando, dando só uma pincelada e acho que é interessante um negócio mais aprofundado pra gente ter um conhecimento maior sobre o assunto sabe...

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 3 - FLORIANÓPOLIS - 24/11/09

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?

Realizo meu trabalho para a empresa e as áreas específicas, área de desenvolvimento, a própria área da produção, área administrativa... cada cliente tem uma característica específica, uma informação específica e as vezes não pode ser divulgada de uma área para outra. Não tem... assim ó... o pessoal da área de desenvolvimento, até o próprio hardware e software tem coisa que é específica da área de hardware que não pode ser divulgada para a área de software...até a questão de segurança da informação...a disseminação da informação é para nicho específico...dentro da empresa as informações são direcionadas conforme assuntos de interesses. Até não é nem em questão de área, é de pessoas, questão de grupos de equipes que tão trabalhando. Por exemplo, aqui, na área de desenvolvimento tem uma área do pessoal do hardware que trabalha com um equipamento em si, com as partes em si. As informações são direcionadas pra ele, então as atividades são realizadas para o cliente interno e não pode ser passado para o cliente externo desde que... até a própria gerência ou a diretoria dê autorização né... eles têm um... até a questão de segurança da informação.

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Sempre positivamente, que eles precisam de informação, e informação tá ligado a gerar lucro... lucro... eles precisam da informação é na hora né... não tem como... a questão da informação, necessitou de informação... ah... precisou... estão respondendo o edital... ah, precisa de uma norma específica pra aquele edital... tem que buscar a norma e passar pro teu usuário pra poder resolver o problema dele e ele responder o edital específico e até fechar o negócio né...

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Pra trabalhar numa empresa numa biblioteca especializada tem que ter critérios e tu tem que ter e tu tem que concordar com a empresa, levar naquela linha da empresa. Num tem que ficar discordando. Se a empresa te autoriza a passar a informação pra fora da empresa tu passa, senão... ou até o próprio grupo específico né... tem que ser bem filtrado.

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

A gente sempre faz leitura de texto e a própria conduta né... Conduta perante a empresa já que a empresa, também, quando a gente entra, a gente assina um código e termo de compromisso e ética. Ética em repasse da informação, ética em uso da informação e a gente tem que alinhar a ética da profissão com a empresa. Não tem... Não tem que fugir nenhuma... nenhuma linha né...

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Eu acredito que... Assim ó... por ser empresa até o próprio código de ética fala em um repasse da informação, a gente tem que tá democratizando a informação...isso pra empresa é uma coisa meio subjetiva... a gente tem que seguir a... até a própria diretrizes da empresa... então foge um pouco...

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Ética geral, eu acho que assim ó... ética geral é tu se posicionar quanto... até assim ó... o repasse da informação, tu tá cumprindo tuas funções quanto bibliotecário... é tá disseminando a informação, tá repassando e isso é em questão da profissão e no dia-a-dia... é de repente...aí é que eu to dizendo... aí foge a um pouquinho desta questão... que as vezes tu é delimitado, tu não pode tem que saber pra quem tá passando, não passa coisa que não pode, entendes? As vezes, até pessoas que tão estudando precisam de determinado assunto ou já aconteceu de outras bibliotecas me pedirem ou outras empresas e eu não poder passar porque é informação restrita da empresa. Foge a ética né...

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Acho que não... Não tenho muita coisa além disso pra falar.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM Nº 4 - JOINVILLE -
27/11/09

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?
Bom, em primeiro lugar eu penso muito na empresa. Eu já to aqui há 21 anos né... Gosto muito do que faço, então todas vez que eu exerço qualquer atividade to sempre pensando em qualidade, pontualidade... é também... eficácia naquilo que eu faço mas pensando mais é na empresa. Minha... A devolução é para a empresa também.

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Bom, eu trabalho dentro de uma área de pesquisa e desenvolvimento diretamente e atua assim, com vários segmentos dentro de uma biblioteca desde a parte de aquisição de material bibliográfico, circulação de material pesquisa... e o meu trabalho principal dentro da biblioteca é para coordenar toda a atividade de gestão de patentes e a parte de propriedade industrial tá comigo... é muita responsabilidade, assim se houver qualquer erro, qualquer problema relacionado com a questão, de prazo de pagamentos, etc. Eu sei que isso vai afetar diretamente a questão envolvendo pesquisa porque foi todo um trabalho realizado em cima pra gente poder gerar, por exemplo, uma patente né... Já levando mais pro lado do aspecto de biblioteca mesmo, como uma pesquisa de localização de um assunto ou mesmo uma busca relacionada a um novo desenvolvimento, também tem uma responsabilidade bastante grande. Pode trazer prejuízo. Ah... lado negativo... se essa busca, esse trabalho que eu desenvolver não tiver qualidade dentro daquilo que se espera. Porque as vezes você faz toda uma pesquisa e localizar alguma coisa que não condiz com aquela realidade do assunto que a gente tá trabalhando no momento e entrego pro nosso pesquisador uma informação que pode simplesmente, jogar um balde de água fria em cima de um projeto dele... Então, tem que ser uma coisa bem tratada... É... a gente faz bastante trabalho de entrevista com os pesquisadores, vai até a área, verificar o projeto, ver o que se trata o projeto, tentar conhecer um pouquinho das peças, como é que é... é parte mecânica? Então vai lá, entender um pouquinho da

mecânica, como é o funcionamento... pra poder dar um resultado mais positivo possível.

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Bom, a gente tem dentro da empresa, inclusive, um código de ética, eu participei dessa comissão de estruturação do código de ética também e a gente segue um padrão do código de todas as empresas do grupo. E, isso é muito positivo porque faz com que as pessoas ajam e atuam de uma mesma forma. E alguém saindo fora desse... é... dessa rotina, por exemplo, você tem como fazer uma correção né... Então, assim, eu acredito que o código de ética ou a ética, é muito importante em qualquer profissão. É... inclusive, pra não afetar os demais profissionais porque muitas vezes um profissional que age de uma forma errada pode, assim, dar um aspecto negativo para toda categoria.

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Bom, eu acho que em primeiro lugar isso vem de casa, vem da família né... vem da conduta que você vê dentro da família, os valores que são empregados lá. Á... Por outro lado, durante a minha própria formação profissional, eu tive sorte de fazer estágios com profissionais que eram altamente competentes, que seguiam a profissão e gostavam do que faziam... é... hoje eu me espelho muito neles né... e hoje eu também tenho a sorte de trabalhar numa empresa que tem valores bem definidos, são valores que a gente trabalha muito com todos os funcionários, então eu vejo assim que... mas a base mesmo é a família.

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Eu desconheço o código de ética do bibliotecário (risos)... Desculpe.

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Bom, acho que a ética é tudo aquilo que você deve seguir e fazer. Tem muito do que é definições né... Mas pra mim, assim, ética é principalmente agir de forma correta, agir de forma correta, sensata,

respeitando principalmente os outros e até também respeitando ideologias de outras pessoas mas... é... eu acho que é mais assim, condução de uma forma correta sem tá prejudicando um próximo. Ética profissional taria um pouco mais alinhada a parte do desenvolvimento do profissional né... a atuação dele mesmo, como um ótimo profissional, não denegrindo categoria... um profissional que se mostre competente, ativo, produtivo e que não vai denegrir a imagem da categoria fazendo coisas que possam denegrir toda a questão da sociedade.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Não, acho que não Daniella... Só isso aí mesmo.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM Nº 5 - FLORIANÓPOLIS - 10/12/09

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização? *Eu penso muito nos meus usuários, né? Que serão os usuários beneficiados. Na verdade, não a empresa em si, mas eu penso muito nos empregados... que são as pessoas que vão ter o retorno mais imediato, claro, conseqüentemente a empresa vai ter o retorno, né... mas eles que serão beneficiados diretamente, então, eu penso muito em dar um bom... dar uma boa resposta pra eles... no mais, é isso...*

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Bem, se eu... Conforme for o meu retorno, o retorno do trabalho que eu realizar, isso pode tá afetando também o trabalho delas, como eu to dando suporte informacional eu posso tá prejudicando o trabalho delas mais adiante...Porque elas podem tá ou com uma informação...ã...faltando... ou faltando alguma informação que pode ser importante ou com alguma informação ...ã... errada ou pela metade... Enfim, eu acho que quando eu tô prestando alguma informação ou fazendo algum

trabalho relacionado a informação, tem que buscar o mais completo possível e da melhor forma.

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Na verdade, até a empresa não... Há pouco tempo saiu uma cartilha sobre ética da empresa e... mas não houve muita divulgação... então, até algumas pessoas, andaram discutindo isso... que... que não aconteceu nada... nem uma palestra, nada pra divulgar isso... foi só uma cartilha distribuída e ficou nas gavetas, assim, não foi muito divulgada... Então, na verdade, eu te confesso que como a divulgação não foi grande, eu também não dei muita atenção pra isso...ã... embora eu tente... ã... levar as coisas, mais assim, de forma ética, mas a empresa em si, como ela é uma empresa pública, ela... gerencia muito... tudo de forma política... então a gente sabe que...que, às vezes, a ética acaba ficando um pouco de lado, só que a gente não...às vezes a gente não fica sabendo mas, às vezes, a gente descobre alguma coisa...

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Olha, eu não... Que eu me lembre, realmente minha memória não é boa, mas... eu tive... eu tive sim, na faculdade professores que falavam... tive disciplina de filosofia que ensinou de uma forma geral a ética. Agora, na especialização recentemente a gente teve um... alguma coisa também de ética de forma geral... mas ética profissional do bibliotecário, eu sei que muitos professores volta e meia falavam né... alguma coisa... de disciplinas diversas... ã... mas eu devo ter tido alguma disciplina que falava mais sim... só que agora não me recordo. Mas eu vi, sim, aula de ética na faculdade e também recebi, quando me formei, recebi o código de ética do bibliotecário. Eu me lembro que pra concurso estudei bastante ele...então... então me lembro que... Ah.... Tô me lembrando que logo no início da faculdade a gente fez um trabalho sobre o código de ética, agente fez até um teatrinho, acho que teve uma disciplina que falou muito disso mesmo, a gente fez um teatrinho... agora que veio na cabeça... um teatrinho sobre a ética... foi bem legal... então, a gente viu sim... bastante até... mas a minha formação foi assim, e ao poucos, a gente vai né... construindo e também com a vivência...

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

No nosso código...Na verdade, eu não conheço muito os outros pra poder comparar, então, assim também nunca fiz uma avaliação muito crítica nele assim... realmente, eu não sei te responder agora... eu acho que... ele não deve... que... ele traz realmente os preceitos que a gente deve seguir, que a gente deve respeitar né... ã... ou que os colegas... guardar sigilo... lembro assim de algumas coisas que fala né... mas são coisas básicas assim que acho que qualquer profissão deve seguir, que eu acho que não deve diferir muito... eu não me lembro realmente... não sei te dizer.

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Hum... isso, é o mais difícil (risos)... Tá na cabeça, mas formular conceito...complicado...porque a ética seria assim... eu sei que tem uma certa diferença, ta? A ética profissional seria um... a ética profissional seria mais ou menos como as próprias regras dentro daquela profissão, mais ou menos regras, assim, que... ã... pra seguir, mais ou menos, assim, um conjunto de regras que tu deveria utilizar pra seguir na tua profissão, assim como norma de conduta da tua profissão. Agora, a ética de forma geral, eu acho que ela tem muito a ver com a tua forma de agir né... ela tem muita relação com a moral, agora, te formular um conceito, realmente, eu vou ficar te devendo... eu não sei explicar, é muito difícil.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Não, agora não vem nada, assim... Te desejar sorte no teu mestrado e na tua dissertação.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 6 - FLORIANÓPOLIS -
23/12/09

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?
Os usuários internos da empresa.

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?
Positivamente, influencia no desenvolvimento do trabalho deles aqui dentro ou de interesses particulares, eu sei disso pelo tipo de pesquisa que eles fazem, mas to convencida que o bom desempenho, fora da empresa auxilia no bom desempenho dentro da empresa. É... o meu trabalho não traria malefício, mas a falta dele p-o-d-e-r-i-a, é... prejudicar alguém ou o estado, se fosse necessário, é... fazer um levantamento histórico da empresa ou se ele fornecer uma informação é... técnica, por exemplo, pra desenvolver um novo produto, dá apoio no planejamento... mas o trabalho desenvolvido aqui – o desenvolvido – não prejudica ninguém. A falta dele p-o-d-e-r-i-a prejudicar.

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

(Pausa longa – tive que reexplicar a pergunta) *Existe um código de ética disponível na intranet pra consulta de todos mas eu não posso lhe afirmar se ele é seguido ou não. Eu não sei.*

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Leitura e discussão. A maioria das vezes que eu discuti, foi motivado por uma leitura que eu fiz fora da faculdade, depois da graduação.

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

O fato dele existir.

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Eu preciso pensar um pouco antes de responder. Você pode fazer outra pausa ou a gente faz outra pergunta e voltamos nessa depois? (Pausa longa) É... Daniella, eu não vou formular vou te dizer o que eu internalizei das coisas que eu li e que eu já discuti. Não tem haver com o que eu desenvolvi profissionalmente. A ética é como uma bússola que norteia para onde você deve ir de acordo com o que é socialmente e moralmente aceito... visando o bem, e esse bem tá definido por algumas pessoas.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Eu gostaria de acrescentar na gravação, o bem que fez você esclarecer a metodologia da pesquisa, a importância de registrar as pausas, reticências, os “ã”, tudo pra pesquisa... de ser imprevisto para na hora de você analisar não haver desvio na hora de você analisar os discursos. Se pudesse ou avaliar antes ou conversar com o orientador sobre a validade que tem essa explicação acho que seria válido.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 7 - FLORIANÓPOLIS - 15/01/10

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização? *Primeiro lugar, dentro da organização, são os meus clientes. Eu tenho que fazer meu trabalho voltado para eles né... E também, eu tenho fora... na questão de empresas de fora, por exemplo, a ANEL, o Ministério de Minas e Energia podem cobrar da gente. Então, quando eu desenvolvo um sistema né... junto com o pessoal da área de informática, tem que ser pensando no pessoal daqui que vai usar mas também, que tipo de informações podem ser solicitadas de fora.*

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Bom, a recuperação... O tempo de recuperação das informações né... ou na recuperação, então se não for um trabalho bem organizado e pensado pro uso dos sistemas pra recuperação da informação... a gente responde a órgãos públicos, ao TCU, são informações importantes que a gente repassa que se não forem confiáveis vai tirar o crédito da empresa e também, pode gerar complicações daí, claro...

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Então, a empresa tem o código de conduta ética né... e além disso, como a empresa é estatal então, tem é...desde da aquisição de produtos, tem toda uma legislação que tem que seguir de licitações e tudo mais, então, a gente já tem subordinada à outras... é... outras cobranças, então, a gente tem... precisa...mas além disso é... a empresa tem que preencher diversos relatórios como por exemplo da Bovespa, como no caso da Eletrobrás, ela faz parte da Bovespa e anualmente tem que preencher um questionário, tem que atingir uma pontuação mínima pra tu participar do questionário da mesma forma a Dow Jones. Então, nestes questionários têm várias perguntas sobre a responsabilidade social da empresa. Então, cada questionário tem um... tem um... é diferente, mas a maioria, assim... hum... ou danos causados pela empresa ou pelo empreendimentos da empresa a terceiros... É... projetos que a empresa desenvolve na área social pra comunidade entorno... ã... então, são vários projetos, não só até... tem também os são de própria iniciativa da empresa, né... como por exemplo tem o Arca das Letras que leva até livros pra comunidade onde tá tendo algum empreendimento, vai lá, leva uma... tem um pacote de livros pré definidos que são doados para comunidade. Tem um projeto de... a empresa contribuiu com a construção da Casa da Mulher, que é de proteção a mulher vítima de violência. Então, têm várias coisas que faz porque a empresa quer com projetos também, são cadastrados anualmente, daí a empresa seleciona e atende, e têm aqueles outros que daí são exigidos por essas empresas e órgãos... é... são obrigados. Eu acho ótimo.

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Bom, na faculdade, a gente não viu muita coisa. Né... A gente teve, no máximo uma ida de alguém do conselho que se apresentou e foi lá e

comentou e disse que existia um código de ética profissional e a gente também, faz o juramento na hora da graduação e... mas depois disso... teve uma época, quando eu fazia pesquisa, que eu me interessei pelo assunto daí eu fui atrás e peguei uma meia dúzia de artigos mas não tinha muita coisa. Tinha alguns... na época, né... em 2003, eu achei alguns sobre ética profissional dos bibliotecários e ética do modo geral... e... depois daí, no ano passado eu fui fazer parte do conselho, daí eu li bem direitinho, minuciosamente, cada item do código de ética (risos)... pra decorar. Porque a gente sabe alguns... até por causa do bom senso né... do trabalho, nada que vá agredir outra pessoa, que vai te valorizar como profissional... mas os detalhes mesmo eu fui lembrar quando eu fui participar do comitê de ética.

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Hum... Num sei se o mais positivo. Mas algo que me chama atenção porque eu valorizo bastante é o respeito ao próximo. Respeito ao colega profissional, então, se você vê que tem algum profissional que tá seguindo uma conduta que não se considera uma conduta não muito adequada, de você pegar e chegar pra pessoa e tentar conversar e tentar resolver da melhor forma possível e não sair falando mal da pessoa por aí... não valí levar a nada, e claro dependendo do que a pessoa tiver fazendo, daí tem que denunciar. Mas sempre entra em contato né... falar... Na verdade, o que diz no código é o de não... falar mal... é mais ou menos isso, de não falar não do bibliotecário e não falar: “ah, a profissão de bibliotecário é isso, aquilo outro”, né... não desvalorizar. É o que mais me chama a atenção. Então, isso que eu falei é o ponto positivo, o mais interessante... principalmente hoje em dia que a nossa classe não é tão unida. Mas o que eu acho mais importante é o sigilo das informações. A gente trabalha em empresa... é... a gente trabalha com muita informação confidencial e até a de vantagem competitiva. Mas trabalhando, por exemplo, num arquivo jurídico, a gente tem informações de processos ou de empregados contra a empresa mas também de empresa contra empregado, né... então, tem processos que envolvem um valor muito alto de... encerramento de contrato com alguma empresa... são informações que são sigilosas não podem sair daqui de jeito nenhum, e como agente trabalha organizando a documentação, a gente vê tudo, passa tudo pela gente. E não pode comentar com um colega que trabalha em outra área, por

mais interessante que seja, então tem que ter isso bem claro, tem que tá internalizado pra tu nem pensa em comentar, né... pra nem ter a coceirinha (risos)... de querer contar alguma coisa, tem que ter isso bem internalizado pra fazer parte do dia-a-dia e nem pensa em contar né... alguma coisa... então, esse é o mais importante: o sigilo das informações.

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

(risos)... E agora? (risos)... Não, então... bom, o que eu entendo por ética, é você seguir uma linha de comportamento que esteja dentro de normas exigidas pela sociedade e pelo teu meio profissional, portanto você não ferir estas normas, né... e você agir de forma... como é que eu vou dizer... é ... é difícil falar sobre isso aí... ã... bom, no momento que você não tá transgredindo nenhuma destas normas, regras, não tá como eu tinha dito antes, falando da tua profissão, desvalorizando a tua profissão e não fazendo nada que seja ilícito as regras da tua formação como de modo geral, por exemplo, repassando as informações que a gente tem que ter sigilo profissional, então, não passar as informações, manter o sigilo e... isso pra mim, acho que é conduta ética, tu seguir tua conduta dentro de valores pré estabelecidos né... e seguindo valores e regras estabelecidas. E ética profissional é a mesma só que no exercício de sua profissão.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Não só... não sobre a conversa, mais sobre a questão da ética profissional, a gente tem as listas de discussões né... da classe, e às vezes, rolas bastante discussão, no popular, rola bastante “barraco” nessas discussões (risos)... e o pessoal se esquece bastante, então, realmente a gente não tem né... informação, a gente não aprende muito sobre isso, na verdade, desde o colégio, na nossa vida, no colégio a gente não aprende a respeitar o próximo, né... então, acho bem interessante o tema, espero até que vire depois artigo, e seja publicado e divulgado, quem sabe até com palestra pra poder divulgar mais isso que é bem... é importante, é muito comum a gente ver um colega falando mal do outro, um colega fazendo o que não deve né... e é sempre complicado tu denunciar alguém. Então, se as pessoas tivessem mais

acesso, tivessem mais informação, mais conhecimento, internalizassem isso, seria bem mais fácil. A classe seria mais unida também.

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 8 - FLORIANÓPOLIS - 15/01/10

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização? *Como... em relação ao meu trabalho hoje é... a gente se preocupa em atender os usuários internos, que é eles que precisam dessa informação.*

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Positivamente porque eles dependem dessa informação hoje pra realizar a atividade deles. Eles precisam por exemplo... num vô detalhar o que eu faço mas pra você entender... mas a informação que a gente tem... é... tem ali no arquivo, a princípio é repassada por eles, depois eles tem de volta de uma forma trabalhada, melhorada, é... mais... como é que vô dizer...é, é isso. Eles dependem dessa informação pra eles continuarem as atividades que eles têm, assim né... Então afeta positivamente e assim então, negativamente o que eu que vai acontecer: quando a gente faz um tipo de cadastro ou arquivamento errado não vai atender à essas pessoas, então, a gente precisa ser muito precisa... tem que ser preciso, né... pra repassar as informações que eles pedem pra não haver erro porque daí a gente passa errado e eles vão fazer errado também.

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Tem um código de ética, eu não vou saber te explicar detalhadamente, ele tem, ele existe, a empresa se preocupa com isso, então, a empresa, ela cria ferramentas para que não tenha problemas, se você, solicita uma coisa, pra você não dizer: “ah, você não pediu nada”, e você: “ah, eu pedi sim, tá aqui”... ela cria documentos e ferramentas pra você

comprovar suas solicitações, então, pra que não tenha problema assim, de atrito, entre um com o outro, tipo, ter um padrão pra você seguir, pra quê? Pra dar confiabilidade nas pessoas, um exemplo, foi um pedido de documento, aí eu esqueço, e eu posso ser... deixar de ter ética e dizer: “ah você não me pediu nada” mas não vai ter essa possibilidade por que? Porque quando alguém pediu uma solicitação vai vir uma ferramenta, entendeu? Ela vai pedir através de um documento interno né... então, isso dizem que é uma ferramenta de ética, assim...por que? Pra não ter esse atrito, pra não ter problema e a empresa tá sempre procurando... é um exemplo, assim... não sei se tá certo...Eu concordo com isso, ajuda pra não ter a malandragem, esse jeitinho, então, isso ajuda bastante a não ter isso, pra não ter “diz que me disse”, acho que é um exemplo.

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

É... vem de família também né...e também, porque nos lugares que eu trabalhei foram... deram bons exemplos de ética profissional, é isso.

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Pois é (risos)... Já ouvi falar mas não conheço, assim, não vou saber te detalhar o que tem de positivo e negativo.

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Ai posso pensar, né? (pausa longa) Para mim ética é uma questão só, digamos assim, a gente vai detalhar profissional porque eu vou usar a ética do dia-a-dia no meu trabalho né... ah, respeitar as outras pessoas, não querer passar a perna em ninguém, que seja num supermercado eu não vou querer furar a fila de ninguém... e no meu trabalho, eu também não vou querer furar a fila de ninguém na hora de um Xerox... é um exemplo né... mas acredito que elas são as mesmas coisas, talvez, ética é uma coisa só mas aí cada uma no seu ambiente. No ambiente profissional eu vou ter que seguir as regras da empresa né...e uma questão pessoal, que eu acredito que é muito pessoal de você ter... você é uma pessoa educada, você é uma pessoa respeitosa, você quer passar credibilidade, porque se você não passa credibilidade, ninguém vai confiar em você e não adianta fazer as melhores coisas do mundo que

ninguém vai confiar... e aí não adianta que a ética já era. Acho que é isso.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Foi tão rápido mas assim... parabenizar por esse tema, acho que é bem bacana, importante, ninguém gosta de falar nisso, acho que é bem difícil as pessoas querer falar, todo mundo acha que tem ética mas infelizmente não... no dia-a-dia, a gente vê coisinhas a toa que a gente faz e às vezes, a gente devia prestar mais atenção nisso, nas nossas atitudes né...então, é uma pesquisa bem interessante mesmo, tomara que... infelizmente, não sei como é que vai ser o resultado né...vai repassar pra gente, vô te dá meu e-mail alguma coisa assim... bem interessante mesmo, bem legal. Agora já me deu até vontade de ir lá olhar o código de ética, vô fazer uma análise. Já ajudou bastante a tua pesquisa né...

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 9 - FLORIANÓPOLIS - 02/02/10

1 - Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização? *É...Ao atender o usuário, primeiramente, eu acho que não pode separar a classe, tá? Pra mim, o usuário tem sempre a razão, né? A prioridade é o usuário. Então, pelo menos aqui na biblioteca, pode ser o faxineiro ao presidente, tem o mesmo tratamento. E assim, eu acho muito importante ter a ética, que um usuário faz, vai passar pro outro.*

2 - Quais benefícios e quais prejuízos o seu trabalho pode produzir sobre essas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente? *No lado positivo, com certeza, acrescenta informação. Não tem aquela discriminação... E prejudicar, se eu não recebê-lo bem, não passar a informação correta, com certeza vai acarretar num mal trabalho do trabalho do usuário, seja qual for.*

3 - Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

A ética da empresa é sempre assim... cuidar bem do material da empresa, é... sempre... eu não sei se eu vou conseguir responder essa... Tem o da empresa e o meu lado profissional, eu vou falar como eu acho. Eu acho assim ó, tem o código de ética da empresa e eu concordo, tem tanto a ética ambiental, a ética profissional, e eu concordo com tudo.

4 - Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

É... na verdade a ética eu acho que tu aprende com o tempo, né? Então, a ética depende muito de cada um. Você... tu pode ser um médico e não ter ética. Tu pode ser outro médico e ter ética. Então, a ética não depende da área profissional, depende da pessoa. E eu, sempre fui do ponto de vista que a ética, deve ser mantida em qualquer lugar da nossa vida, seja profissional, seja pessoal, seja na amizade. E outra coisa, e eu quando fiz minha especialização em psicologia organizacional, o meu tema foi sobre ética. Então, apesar de ter pouco conhecimento, eu aprendi algo mais, que a ética tem que estar presente em todo o momento da tua vida. Não sei se eu respondi.

5 - Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Olha, na verdade, eu acho que a maioria dos profissionais não leu. Eu vou ser bem sincera, eu dei uma lida, vou ser bem sincera, não parei pra analisar, e acho que é uma coisa que a gente erra muito. Vou parar pra ler. E... mas tem umas coisas ali, que eu concordo, como eu falei a ética em si já fala, né: ética. Mas vou ser bem sincera, eu não parei pra detalhar. Acho que a maioria, não faz.

6 - Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Como falei, a ética, ela pode generalizar, tanto na vida profissional como pessoal. Na vida pessoal, tu tem que ter aquela ética, supunhamos, se alguém conta um segredo pra ti, eu acho que a ética é junto com o respeito, tá? Se uma pessoa passa pra ti uma informação que deve acabar por ali, se tu tiver um pouco de ética e respeito pela

peessoa, para por ali. Isso é no pessoal. E o profissional, é aquela ética que assim ó, um usuário tá me devendo um livro, eu jamais passo para outro usuário qual é o nome do outro usuário que deve. Entendeu? Eu acho que tu tens que ter uma ética profissional de usuário é usuário, outro usuário é usuário. Então, tu não podes passar a informação pra outro usuário de uma situação de outro usuário. Eu sempre me preocupo com isso, né? Então, eu acho que a ética, ela... A ética é ética. Eu acho a palavra a própria coisa. E a ética profissional é o respeito com teu usuário.

7 - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Não... Eu só quero dar um depoimento que eu quero te parabenizar, né? Porque isso aí é uma coisa que não tem muito no mercado, se tu for procurar bibliografia, referências, tu não acha, principalmente na ética do bibliotecário. E eu acho que teu trabalho vai ser muito produtivo e depois eu quero ler e se puder passar uma cópia para nossa biblioteca, será bem vindo.

APÊNDICE E - INSTRUMENTO DE ANÁLISE DE DISCURSO – IAD 1

Questão 1: Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?

Entrevistado	Expressões-Chave	Idéias Centrais
E1	Quando... Pensando mais no que eu faço diariamente, <u>eu penso mais no usuário final</u> . O nosso trabalho aqui é mais... tem diversos projetos mas a gente sempre pensa mais no usuário... que vai usa o nosso trabalho mesmo....	Usuário final
E2	Então... nós não temos o contato com... com o cliente mas os nossos produtos são pra eles. <u>Então, sempre busco pensar no cliente final</u> , em quem vai usar aquelas informações, em quem vai usar o conteúdo que a gente tá produzindo e tal... <u>e também nos colegas né... porque de uma certa forma, o meu trabalho interfere no trabalho deles, então sempre que eu faço procuro pensar nos dois lados.</u>	Cliente final e Colegas da empresa
E3	<u>Realizo meu trabalho para a empresa e as áreas específicas, área de desenvolvimento, a própria área da produção, área administrativa... cada cliente tem uma característica específica, uma informação específica e as vezes não pode ser divulgada de uma área para outra.</u> Não tem... assim ó... o pessoal da área de desenvolvimento, até o próprio hardware e software tem coisa que é	Cliente interno e Empresa

	<p>específica da área de hardware que não pode ser divulgada para a área de software...até a questão de segurança da informação...a disseminação da informação é para nicho específico...dentro da empresa as informações são direcionadas conforme assuntos de interesses. Até não é nem em questão de área, é de pessoas, questão de grupos de equipes que tão trabalhando. Por exemplo, aqui, na área de desenvolvimento tem uma área do pessoal do hardware que trabalha com um equipamento em si, com as partes em si. <u>As informações são direcionadas pra ele, então as atividades são realizadas para o cliente interno e não pode ser passado para o cliente externo desde que... até a própria gerência ou a diretoria dê autorização né... eles têm um... até a questão de segurança da informação.</u></p>	
E4	<p>Bom, <u>em primeiro lugar eu penso muito na empresa.</u> Eu já to aqui há 21 anos né... Gosto muito do que faço, então todas as vezes que eu exerço qualquer atividade to sempre pensando em qualidade, pontualidade... é também... eficácia naquilo que eu faço mas pensando mais é na empresa. Minha... A devolução é para a empresa também.</p>	Empresa
E5	<p><u>Eu penso muito nos meus usuários, né? Que serão os usuários beneficiados. Na verdade, não a empresa em si, mas eu penso muito nos empregados... que são as pessoas que vão ter o retorno mais</u></p>	Cliente interno setorial

	<u>imediate</u> , claro, conseqüentemente a empresa vai ter o retorno, né... mas eles que serão beneficiados diretamente, então, eu penso muito em dar um bom... dar uma boa resposta pra eles... no mais, é isso...	
E6	<u>Os usuários internos da empresa.</u>	Cliente interno setorial
E7	<u>Primeiro lugar, dentro da organização, são os meus clientes. Eu tenho que fazer meu trabalho voltado para eles né... E também, eu tenho fora... na questão de empresas de fora, por exemplo, a ANEL, o Ministério de Minas e Energia podem cobrar da gente. Então, quando eu desenvolvo um sistema né... junto com o pessoal da área de informática, tem que ser pensando no pessoal daqui que vai usar mas também, que tipo de informações podem ser solicitadas de fora.</u>	Cliente interno setorial e Cliente final
E8	Como... em relação ao meu trabalho hoje é... <u>a gente se preocupa em atender os usuários internos, que é eles que precisam dessa informação.</u>	cliente interno setorial
E9	É...Ao atender o usuário, primeiramente, eu acho que não pode separar a classe, ta? Pra mim, o usuário tem sempre a razão, né? <u>A prioridade é o usuário.</u> Então, pelo menos aqui na biblioteca, <u>pode ser o faxineiro ao presidente, tem o mesmo tratamento.</u> E assim, eu acho muito importante ter a ética, que um usuário faz, vai passar pro outro.	Cliente interno setorial

Questão 2: Quais benefícios e quais prejuízos seu trabalho pode produzir sobre estas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Entrevistado	Expressões-Chave	Idéias Centrais
E1	<p>Talvez eu tenha que especifica melhor qual é o meu trabalho.... A gente tem dois projetos principais. Um projeto é com o SEBRAE daqui de Santa Catarina e outro projeto é com o SEBRAE de Brasília – o SEBRAE NACIONAL. Então o SEBRAE NACIONAL tem um projeto que a gente.... Lá no SEBRAE, eles têm uma base de informações que é a BIA que é Base de Informações para o Atendimento do SEBRAE e o SEBRAE faz o que... Ele manda para a gente textos brutos e a gente tem uma equipe de jornalistas, e essa equipe de jornalistas transforma esses textos em textos BIA né... Textos que vão para o site do SEBRAE e são também... é...os atendentes do SEBRAE, quando alguém liga para o SEBRAE e “eu quero saber como que vou abrir uma empresa tal”... Então estes textos vão pra lá também... <u>Então se tu colocar um texto lá muito rebuscado, um texto... Essa parte aí é mais com os jornalistas né... Eles têm que ter uma idéia do que a pessoa que vai abrir aquele texto e vai entender... E estes textos também são indexados, catalogados porque tudo é dentro da BIA né... Então se tu colocar uma coisa que não tem, eu acho que o usuário não vai achar... né...</u></p>	<p>Afeta positivamente, pois é dada a informação correta</p>
E2	<p>Bem, em <u>relação aos meus colegas de trabalho, pode ter alguma falha na execução do trabalho deles por conta de alguma coisa que eu fiz ou deixei de fazer. E o cliente... eu acredito que assim ó... que as vezes deixar</u></p>	<p>Afeta positivamente e se não houver falha na oferta da</p>

	<u>de obter alguma informação que fosse primordial ou que fosse fundamental e o que ele ia fazer com aquela informação adquirida...</u>	informação correta
E3	Sempre positivamente, que eles <u>precisam de informação, e informação tá ligado a gerar lucro... lucro...</u> eles precisam da informação é na hora né... não tem como... a questão da informação, necessitou de informação... ah... precisou... estão respondendo o edital... ah, precisa de uma norma específica pra aquele edital... tem que buscar a norma e <u>passar pro teu usuário pra poder resolver o problema dele e ele responder o edital específico e até fechar o negócio né...</u>	Afeta positivamente, pois é dada a informação correta
E4	Bom, eu trabalho dentro de uma área de pesquisa e desenvolvimento diretamente e atua assim, com vários segmentos dentro de uma biblioteca desde a parte de aquisição de material bibliográfico, circulação de material pesquisa... e o meu trabalho principal dentro da biblioteca é para coordenar toda a atividade de gestão de patentes e a parte de propriedade industrial tá comigo... é muita responsabilidade, assim <u>se houver qualquer erro, qualquer problema relacionado com a questão, de prazo de pagamentos, etc. Eu sei que isso vai afetar diretamente a questão envolvendo pesquisa</u> porque foi todo um trabalho realizado em cima pra gente poder gerar, por exemplo, uma patente né... <u>Já levando mais pro lado do aspecto de biblioteca mesmo, como uma pesquisa de localização de um assunto ou mesmo uma busca relacionada a um novo desenvolvimento, também tem uma</u> <u>responsabilidade bastante grande. Pode</u>	Afeta positivamente e se não houver falha na oferta da informação correta

	<p><u>trazer prejuízo. Ah... lado negativo... se essa busca, esse trabalho que eu desenvolver não tiver qualidade dentro daquilo que se espera. Porque as vezes você faz toda uma pesquisa e localizar alguma coisa que não condiz com aquela realidade do assunto que a gente tá trabalhando no momento e entrego pro nosso pesquisador uma informação que pode simplesmente, jogar um balde de água fria em cima de um projeto dele... Então, tem que ser uma coisa bem tratada... É... a gente faz bastante trabalho de entrevista com os pesquisadores, vai até a área, verificar o projeto, ver o que se trata o projeto, tentar conhecer um pouquinho das peças, como é que é... é parte mecânica? Então vai lá, entender um pouquinho da mecânica, como é o funcionamento... pra poder dar um resultado mais positivo possível.</u></p>	
E5	<p>Bem, se eu... <u>Conforme for o meu retorno, o retorno do trabalho que eu realizar, isso pode tá afetando também o trabalho delas, como eu to dando suporte informacional eu posso tá prejudicando o trabalho delas mais adiante...Porque elas podem tá ou com uma informação...ã...faltando... ou faltando alguma informação que pode ser importante ou com alguma informação ...ã... errada ou pela metade... Enfim, eu acho que quando eu tô prestando alguma informação ou fazendo algum trabalho relacionado a informação, tem que buscar o mais completo possível e da melhor forma.</u></p>	<p>Afeta positivamente e se não houver falha na oferta da informação correta</p>
E6	<p><u>Positivamente, influencia no desenvolvimento do trabalho deles aqui dentro ou de interesses particulares, eu sei</u></p>	<p>Afeta positivamente e se não</p>

	<p>disso pelo tipo de pesquisa que eles fazem, mas to convencida que o bom desempenho, fora da empresa auxilia no bom desempenho dentro da empresa. É... o meu trabalho não traria malefício, <u>mas a falta dele p-o-d-e-r-i-a, é... prejudicar alguém ou o estado, se fosse necessário, é... fazer um levantamento histórico da empresa ou se ele fornecer uma informação é... técnica, por exemplo, pra desenvolver um novo produto, dá apoio no planejamento... mas o trabalho desenvolvido aqui – o desenvolvido – não prejudica ninguém. A falta dele p-o-d-e-r-i-a prejudicar.</u></p>	<p>houver falha na oferta da informação correta</p>
E7	<p>Bom, a recuperação... O <u>tempo de recuperação das informações né... ou na recuperação, então se não for um trabalho bem organizado e pensado pro uso dos sistemas pra recuperação da informação... a gente responde a órgãos públicos, ao TCU, são informações importantes que a gente repassa que se não forem confiáveis vai tirar o crédito da empresa e também, pode gerar complicações daí, claro...</u></p>	<p>Afeta positivamente e se não houver falha na oferta da informação correta</p>
E8	<p>Positivamente porque eles dependem dessa informação hoje pra realizar a atividade deles. Eles precisam por exemplo... num vô detalhar o que eu faço mas pra você entender... mas a informação que a gente tem... é... tem ali no arquivo, a princípio é repassada por eles, depois eles tem de volta de uma forma trabalhada, melhorada, é... mais... como é que vô dizer...é, é isso. Eles <u>dependem dessa informação pra eles continuarem as atividades que eles têm,</u> assim né... Então afeta positivamente e assim então,</p>	<p>Afeta positivamente e se não houver falha na oferta da informação correta</p>

	negativamente o que eu que vai acontecer: quando <u>a gente faz um tipo de cadastro ou arquivamento errado não vai atender à essas pessoas, então, a gente precisa ser muito precisa... tem que ser preciso, né.... pra repassar as informações que eles pedem pra não haver erro porque daí a gente passa errado e eles vão fazer errado também.</u>	
E9	No lado positivo, com certeza, <u>acrescenta informação.</u> Não tem aquela discriminação... E o prejudicar, se eu não recebê-lo bem, <u>não passar a informação correta, com certeza vai acarretar num mal trabalho do trabalho do usuário,</u> seja qual for.	Afeta positivamente e quando há acréscimo de informação

Questão 3: Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

Entrevistado	Expressões-Chave	Idéias Centrais
E1	Da empresa nossa aqui... Eu não tenho acesso a nossa... <u>Não tem um código de ética,</u> eu nunca ouvi falar... a não ser que existe...	Desconhecimento
E2	Conduta ética... Assim, eu não sei se eu tenho conhecimento profundo dessa conduta ética sabe... Então, também não sei te responder bem certo.	Desconhecimento
E3	Pra trabalhar numa empresa numa biblioteca especializada tem que ter critérios e tu tem que ter e <u>tu tem que concordar com a empresa,</u> levar naquela linha da empresa. <u>Num tem que ficar discordando.</u> Se a empresa te autoriza a passar a informação pra fora da empresa tu passa, senão... ou até	O bibliotecário acredita que a conduta ética da empresa deve ser

	o próprio grupo específico né... tem que ser bem filtrado.	aceita pelos seus colaboradores e não há espaço para discordância.
E4	Bom, a gente tem dentro da empresa, inclusive, <u>um código de ética, eu participei dessa comissão de estruturação do código de ética também e a gente segue um padrão do código de todas as empresas do grupo. E, isso é muito positivo porque faz com que as pessoas ajam e atuam de uma mesma forma.</u> E alguém saindo fora desse... é... dessa rotina, por exemplo, você tem como fazer uma correção né... Então, assim, eu acredito que o <u>código de ética ou a ética, é muito importante em qualquer profissão.</u> É... inclusive, pra não afetar os demais profissionais porque muitas vezes <u>um profissional que age de uma forma errada pode, assim, dar um aspecto negativo para toda categoria.</u>	A empresa dispõe de código de ética; O código alinha a ação das pessoas.
E5	Na verdade, até a empresa não... <u>Há pouco tempo saiu uma cartilha sobre ética da empresa e... mas não houve muita divulgação...</u> então, até algumas pessoas, andaram discutindo isso... que... que não aconteceu nada... nem uma palestra, nada pra divulgar isso... foi só uma cartilha distribuída e ficou nas gavetas, assim, não foi muito divulgada... Então, na verdade, eu te confesso que como a divulgação não foi grande, eu também não dei muita atenção pra isso...ã... embora eu tente... ã... levar as coisas, mais assim, de forma ética, mas a empresa em si, como ela é <u>uma empresa pública, ela... gerencia muito... tudo de</u>	A empresa dispõe de código de ética que deveria ser mais divulgado; Há decisões tomadas sem levar em conta esse código

	<u>forma política...</u> então a gente sabe que...que, às vezes, <u>a ética acaba ficando um pouco de lado, só que a gente não...às vezes a gente não fica sabendo mas, às vezes, a gente descobre alguma coisa...</u>	
E6	Existe um <u>código de ética disponível na intranet</u> pra consulta de todos mas eu não posso lhe afirmar se ele é seguido ou não. Eu não sei.	A empresa dispõe de código de ética; desconhece se a empresa segue seu código de ética.
E7	Então, <u>a empresa tem o código de conduta ética</u> né... e além disso, como a empresa é estatal então, tem é...desde da aquisição de produtos, tem toda uma legislação que tem que seguir de licitações e tudo mais, então, a gente já tem subordinada à outras... é... outras cobranças, então, a gente tem... precisa...mas além disso é... a empresa tem que preencher diversos relatórios como por exemplo da Bovespa, como no caso da Eletrobrás, ela faz parte da Bovespa e anualmente tem que preencher um questionário, tem que atingir uma pontuação mínima pra tu participar do questionário da mesma forma a Dow Jones. Então, nestes questionários têm várias perguntas sobre a <u>responsabilidade social da empresa.</u> <u>Então, cada questionário tem um... tem um... é diferente, mas a maioria, assim... hum... ou danos causados pela empresa ou pelo empreendimentos da empresa a terceiros...</u> É... projetos que a empresa	A empresa dispõe de código de ética. A empresa desenvolve ações de responsabilidade social

	<p><u>desenvolve na área social pra comunidade entorno...</u> ã... então, são vários projetos, não só até... tem também os são de própria iniciativa da empresa, né... como por exemplo tem o Arca das Letras que leva até livros pra comunidade onde tá tendo algum empreendimento, vai lá, leva uma... tem um pacote de livros pré definidos que são doados para comunidade. Tem um projeto de... a empresa contribuiu com a construção da Casa da Mulher, que é de proteção a mulher vítima de violência. Então, têm várias coisas que faz porque a empresa quer com projetos também, são cadastrados anualmente, daí a empresa seleciona e atende, e têm aqueles outros que daí são exigidos por essas empresas e órgãos... é... são obrigados. <u>Eu acho ótimo.</u></p>	
E8	<p><u>Tem um código de ética</u>, eu não vou saber te explicar detalhadamente, ele tem, ele existe, a empresa se preocupa com isso, então, <u>a empresa, ela cria ferramentas para que não tenha problemas</u>, se você, solicita uma coisa, pra você não dizer: “ah, você não pediu nada”, e você: “ah, eu pedi sim, tá aqui”... ela cria documentos e ferramentas pra você comprovar suas solicitações, então, pra que não tenha problema assim, de atrito, entre um com o outro, tipo, ter um padrão pra você seguir, pra quê? Pra dar confiabilidade nas pessoas, um exemplo, foi um pedido de documento, aí eu esqueço, e eu posso ser... deixar de ter ética e dizer: “ah você não me pediu nada” mas não vai ter essa possibilidade por que? Porque quando alguém pediu uma solicitação vai vir uma</p>	<p>A empresa dispõe de código de ética e bibliotecário concorda com ele;</p> <p>O código orienta a adoção de instrumentos de gestão.</p>

	ferramenta, entendeu? Ela vai pedir através de um documento interno né... então, isso dizem que é uma ferramenta de ética, assim...por que? Pra não ter esse atrito, pra não ter problema e a empresa tá sempre procurando... é um exemplo, assim... não sei se tá certo... <u>Eu concordo</u> com isso, ajuda pra não ter a malandragem, esse jeitinho, então, isso ajuda bastante a não ter isso, pra não ter “diz que me disse” , acho que é um exemplo.	
E9	A ética da empresa é sempre assim... cuidar bem do material da empresa, é... sempre... eu não sei se eu vou conseguir responder essa...Tem o da empresa e o meu lado profissional, eu vou falar como eu acho. Eu acho assim ó, tem o <u>código de ética da empresa e eu concordo, tem tanto a ética ambiental, a ética profissional, e eu concordo com tudo.</u>	A empresa dispõe de código de ética e bibliotecário concorda com ele; O código orienta a ação das pessoas quanto aos bens da empresa.

Questão 4: Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

Entrevistado	Expressões-Chave	Idéias Centrais
E1	Na verdade acho que ética a gente aprende em casa né... eu acho que faz muito parte da gente também né... <u>a gente aprende em casa e vai construindo durante a vida</u> assim né... Então muita coisa que tu faz e tu não faz porque tu acha que não deve fazer ou deve fazer... Na	Educação familiar. Educação acadêmica (graduação e pós-

	<p><u>universidade acho que foi muito básico e eu não lembro nem quem deu a disciplina. Tive uma disciplina também na pós agora faz uns dois meses que eu... também... foi muito... foi legal... teve muita discussão e como tinha muito bibliotecário na turma foi bem legal mas também não foi nada aprofundado</u> mas eu acredito que mais... ética mesmo a gente aprende em casa é o que eu...o que me rege mais é esse tipo de ética né...</p>	graduação).
E2	<p>Assim ó...Sobre ética, eu ouvi falar e debati um pouco sobre <u>esse assunto na faculdade, mas pouco assim sabe...num espaço curto também...</u> E com <u>teus familiares e com teus amigos tu aprende o que é certo o que é errado dentro do contexto que tu vivi.</u> Então eu acho que é nisso que se enquadra a Ética e foi aí que eu fui entendendo a ética que eu uso.</p>	<p>Educação familiar e amigos.</p> <p>Educação acadêmica (graduação).</p>
E3	<p><u>A gente sempre faz leitura de texto e a própria conduta né... Conduta perante a empresa já que a empresa, também, quando a gente entra, a gente assina um código e termo de compromisso e ética.</u> Ética em repasse da informação, ética em uso da informação e a gente tem que <u>alinhar a ética da profissão com a empresa.</u> Não tem... Não tem que fugir nenhuma... nenhuma linha né...</p>	Leituras.
E4	<p>Bom, eu acho que <u>em primeiro lugar isso vem de casa, vem da família</u> né... vem da conduta que você vê dentro da família, os valores que são empregados lá. ã... Por outro lado, <u>durante a minha própria formação profissional, eu tive sorte de</u></p>	<p>Educação familiar.</p> <p>No campo de estágio durante a</p>

	<p><u>fazer estágios com profissionais que eram altamente competentes, que seguiam a profissão e gostavam do que faziam... é... hoje eu me espelho muito neles né... e hoje eu também tenho a sorte de trabalhar numa empresa que tem valores bem definidos, são valores que a gente trabalha muito com todos os funcionários, então eu vejo assim que... mas a base mesmo é a família.</u></p>	<p>formação.</p>
<p>E5</p>	<p>Olha, eu não... Que eu me lembre, realmente minha memória não é boa, mas... eu tive... <u>eu tive sim, na faculdade professores que falavam... tive disciplina de filosofia que ensinou de uma forma geral a ética. Agora, na especialização recentemente a gente teve um... alguma coisa também de ética de forma geral... mas ética profissional do bibliotecário, eu sei que muitos professores volta e meia falavam né... alguma coisa... de disciplinas diversas... ã... mas eu devo ter tido alguma disciplina que falava mais sim... só que agora não me recordo. Mas eu vi, sim, aula de ética na faculdade e também recebi, quando me formei, recebi o código de ética do bibliotecário. Eu me lembro que pra concurso estudei bastante ele...então... então me lembro que... Ah.... Tô me lembrando que logo no início da faculdade a gente fez um trabalho sobre o código de ética, agente fez até um teatrinho, acho que teve uma disciplina que falou muito disso mesmo, a gente fez um teatrinho... agora que veio na cabeça... um teatrinho sobre a ética... foi bem legal... então, a gente viu sim... bastante até.... <u>mas a minha formação foi assim, e</u></u></p>	<p>Educação acadêmica (graduação / pós-graduação).</p> <p>Leituras do código de ética profissional do bibliotecário.</p> <p>Experiência de vida.</p>

	<u>ao poucos, a gente vai né... construindo e também com a vivência...</u>	
E6	Leitura e discussão. A maioria das vezes que eu discuti, foi motivado por uma leitura que eu fiz fora da <u>faculdade, depois da graduação.</u>	Leitura e discussão fora da faculdade
E7	Bom, na <u>faculdade, a gente não viu muita coisa. Né... A gente teve, no máximo uma ida de alguém do conselho que se apresentou e foi lá e comentou e disse que existia um <u>código de ética profissional e a gente também, faz o juramento na hora da graduação e...</u> mas depois disso... teve uma época, quando eu fazia pesquisa, que eu me interessei pelo assunto <u>daí eu fui atrás e peguei uma meia dúzia de artigos mas não tinha muita coisa. Tinha alguns... na época, né... em 2003, eu achei alguns sobre <u>ética profissional dos bibliotecários e ética do modo geral... e...</u> depois daí, <u>no ano passado eu fui fazer parte do conselho, daí eu li bem direitinho, minuciosamente, cada item do código de ética (risos)...</u> pra decorar. Porque a gente sabe alguns... até por causa do bom senso né... do trabalho, nada que vá agredir outra pessoa, que vai te valorizar como profissional... mas os detalhes mesmo eu fui lembra quando eu <u>fui participar do comitê de ética.</u></u></u>	Educação acadêmica (graduação). Leituras de artigos. Participação no comitê de ética do CRB.
E8	É... <u>yem de família também né...e também, porque nos lugares que eu trabalhei foram... deram bons exemplos de <u>ética profissional, é isso.</u></u>	Educação familiar. Nas atuações profissionais anteriores.

E9	<p>É... na verdade a <u>ética eu acho que tu aprende com o tempo, né?</u> Então, a ética depende muito de cada um. Você... tu pode ser um médico e não ter ética. Tu pode ser outro médico e ter ética. Então, a ética não depende da área profissional, depende da pessoa. E eu, sempre fui do ponto de vista que a ética, deve ser mantida em qualquer lugar da nossa vida, seja profissional, seja pessoal, seja na amizade. E outra coisa, e eu quando fiz <u>minha especialização em psicologia organizacional, o meu tema foi sobre ética.</u> Então, apesar de ter pouco conhecimento, eu aprendi algo mais, que a ética tem que estar presente em todo o momento da tua vida. Não sei se eu respondi.</p>	<p>Experiência de vida.</p> <p>Educação acadêmica (pós-graduação).</p>
----	---	--

Questão 5: Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Entrevistado	Expressões-Chave	Idéias Centrais
E1	Nossa, eu num sei... <u>Não conheço...</u>	Desconhecimento
E2	<p>Apesar de não <u>ter conhecimento do código de ética,</u> então não tem como eu te dizer que é sobre o código de ética sabe...mas eu acho que um mínimo de ética ou de caráter, como tu queira usar, ele é fundamental né... por uma questão de respeito, pelas pessoas com quem tu trabalha, a questão da própria convivência né...porque se você num tem uma... como que eu te digo, assim um princípio né... acaba virando uma bagunça, perde o respeito, perde o profissionalismo, entre outras coisas...</p>	Desconhecimento

E3	Eu acredito que... Assim ó... por ser empresa até o próprio código de ética fala em um repasse da informação, a gente tem que <u>tá democratizando a informação...isso pra empresa é uma coisa meio subjetiva... a gente tem que seguir a... até a própria diretrizes da empresa... então foge um pouco...</u>	A idéia de democratização da informação.
E4	Eu <u>desconheço o código de ética do bibliotecário (risos)</u> ... desculpe.	Desconhecimento
E5	No nosso código...Na verdade, <u>eu não conheço muito os outros pra poder comparar</u> , então, <u>assim também nunca fiz uma avaliação muito crítica</u> nele assim... realmente, <u>eu não sei te responder agora</u> ... eu acho que... ele não deve... que... ele traz realmente os preceitos que a gente deve seguir, que a gente deve respeitar né... ã... ou que os colegas... guardar sigilo... lembro assim de algumas coisas que fala né... mas são coisas básicas assim que acho que qualquer profissão deve seguir, que eu acho que não deve diferir muito... <u>eu não me lembro realmente... não sei te dizer.</u>	Desconhecimento
E6	<u>O fato dele existir.</u>	Desconhecimento
E7	Hum... Num sei se o <u>mais positivo</u> . Mas algo que me chama atenção porque eu valorizo bastante é <u>o respeito ao próximo. Respeito ao colega profissional</u> , então, se você vê que tem algum profissional que tá	O respeito aos colegas profissionais e à profissão

	<p>seguindo uma conduta que não se considera uma conduta não muito adequada, de você pegar e chegar pra pessoa e tentar conversar e tentar resolver da melhor forma possível e não sair falando mal da pessoa por aí... não valia levar a nada, e claro dependendo do que a pessoa tiver fazendo, daí tem que denunciar. Mas sempre entra em contato né... falar... <u>Na verdade, o que diz no código é o de não... falar mal... é mais ou menos isso, de não falar não do bibliotecário e não falar: “ah, a profissão de bibliotecário é isso, aquilo outro”, né... não desvalorizar.</u> É o que mais me chama a atenção. Então, isso que eu falei é o ponto positivo, o mais interessante... principalmente hoje em dia que a nossa classe não é tão unida. Mas o que eu acho mais importante é <u>o sigilo das informações.</u> A gente trabalha em empresa... é... a gente trabalha com muita informação confidencial e até a de vantagem competitiva. Mas trabalhando, por exemplo, num arquivo jurídico, a gente tem informações de processos ou de empregados contra a empresa mas também de empresa contra empregado, né... então, tem processos que envolvem um valor muito alto de... encerramento de contrato com alguma empresa... são informações que são sigilosas não podem sair daqui de jeito nenhum, e como agente trabalha organizando a documentação, a gente vê tudo,</p>	<p>O sigilo das informações.</p>
--	--	---

	passa tudo pela gente. E não pode comentar com um colega que trabalha em outra área, por mais interessante que seja, então tem que ter isso bem claro, tem que tá internalizado pra tu nem pensa em comentar, né... pra nem ter a coceirinha (risos)... de querer contar alguma coisa, tem que ter isso bem internalizado pra fazer parte do dia-a-dia e nem pensa em contar né... alguma coisa... <u>então, esse é o mais importante: o sigilo das informações.</u>	
E8	Pois é (risos)... <u>já ouvi falar mas não conheço</u> , assim, não vou saber te detalhar o que tem de positivo e negativo.	Desconhecimento
E9	Olha, na verdade, eu acho que <u>a maioria dos profissionais não leu. Eu vou ser bem sincera, eu dei uma lida, vou ser bem sincera, não parei pra analisar, e acho que é uma coisa que a gente erra muito. Vou parar pra ler. E...</u> mas tem umas coisas ali, que eu concordo, como eu falei a ética em si já fala, né: ética. Mas vou ser bem sincera, <u>eu não parei pra detalhar.</u> Acho que a maioria, não faz.	Desconhecimento

Questão 6: Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Entrevistado	Expressões-Chave	Idéias Centrais
E1	É eu acho que confunde mesmo um pouco né... E como eu num sei, eu num sei, como foi na pergunta anterior, eu não tenho <u>conhecimento da ética dos bibliotecários... Então, eu acredito que sigilo nas</u>	Ética profissional está ligada ao sigilo das informações. Ética geral é o

	<p><u>informações... acredito que seja isso né... e...ética pessoal é o que tu aprende dentro de casa assim...não criticar os outros, não... num sei te explicar sabe... tudo que a gente sabe que não pode fazer simplesmente porque tu queres...tem a ação do outro, tem a vida do outro né...</u></p>	<p>que se aprende em casa como não criticar e respeitar o outro.</p>
E2	<p>Então... Ah meu deus do céu (risos)....Assim ó, <u>ética geral eu acho que é a questão de que tu tem que levar em tudo né... o caráter e sobre teu profissionalismo</u> e todas as coisas que tem que tá o tempo todo contigo. E <u>ética profissional acho que é aquilo que é mais voltado para os interesses do teu usuário, da tua unidade de informação, do conteúdo que você trabalha...</u> Eu acho que é isso sabe.... não sei se enquadra mas é... minha visão é essa...</p>	<p>Ética profissional está ligada ao interesse no usuário, na unidade de informação e na informação em que o profissional trabalha.</p> <p>Ética geral está ligada ao caráter e ao profissionalismo.</p>
E3	<p><u>Ética geral, eu acho que assim ó... ética geral é tu se posicionar quanto... até assim ó... o repasse da informação, tu tá cumprindo tuas funções quanto bibliotecário... é ta disseminando a informação, tá repassando e isso é em questão da profissão e no dia-a-dia...</u> é de repente...aí é que eu to dizendo... ai foge a um pouquinho desta questão... que as vezes tu é delimitado, tu não pode tem que saber pra quem tá passando, não</p>	<p>Ética geral e profissional está ligada ao posicionamento do profissional quanto ao repasse de informações.</p> <p>Obs: Não fez distinção entre ética profissional e geral ao</p>

	<p>passa coisa que não pode, entendes? As vezes, até pessoas que tão estudando precisam de determinado assunto ou já aconteceu de outras bibliotecas me pedirem ou outras empresas e eu não poder passar porque é informação restrita da empresa. Foge a ética né...</p>	<p>formular o conceito.</p>
E4	<p>Bom, acho que a <u>ética é tudo aquilo que você deve seguir e fazer. Tem muito do que é definições né... Mas pra mim, assim, <u>ética é principalmente agir de forma correta, agir de forma correta, sensata, respeitando principalmente os outros e até também respeitando ideologias de outras pessoas mas... é... eu acho que é mais assim, <u>condução de uma forma correta sem tá prejudicando um próximo. Ética profissional taria um pouco mais alinhada a parte do desenvolvimento do profissional né... a atuação dele mesmo, como um ótimo profissional, não denegrindo categoria... um profissional que se mostre competente, ativo, produtivo e que não vai denegrir a imagem da categoria fazendo coisas que possam denegrir toda a questão da sociedade.</u></u></u></p>	<p>Ética profissional está ligada à condutas que garantam o desenvolvimento e proteção de uma categoria profissional.</p> <p>Ética geral está ligada à uma forma de conduta correta que respeite os indivíduos e suas ideologias.</p>
E5	<p>Hum... isso, é o mais difícil (risos)... Tá na cabeça, mas formular conceito...complicado...porque a ética seria assim... eu sei que tem uma certa diferença, ta? A <u>ética profissional seria um... a ética profissional seria mais ou menos</u></p>	<p>Ética profissional está ligada à formas de condutas que garantam o desenvolvimento profissional.</p>

	<p><u>como as próprias regras dentro daquela profissão, mais ou menos regras, assim, que... ã... pra seguir, mais ou menos, assim, um conjunto de regras que tu deveria utilizar pra seguir na tua profissão, assim como norma de conduta da tua profissão. Agora, a ética de forma geral, eu acho que ela tem muito a ver com a tua forma de agir né... ela tem muita relação com a moral, agora, te formular um conceito, realmente, eu vou ficar te devendo... eu não sei explicar, é muito difícil.</u></p>	<p>Ética geral está ligada à uma forma de conduta humana e tem relação com a moral.</p>
E6	<p>Eu preciso pensar um pouco antes de responder. Você pode fazer outra pausa ou a gente faz outra pergunta e voltamos nessa depois? É... Daniella, eu não vou formular vou te dizer o que eu internalizei das coisas que eu li e que eu já discuti. Não tem haver com o que eu desenvolvi profissionalmente. <u>A ética é como uma bússola que norteia para onde você deve ir de acordo com o que é socialmente e moralmente aceito... visando o bem, e esse bem tá definido por algumas pessoas.</u></p>	<p>Ética geral é como uma bússola que norteia a ação de acordo com o que é aceito por determinado grupo.</p> <p>Obs.: O bibliotecário não conceituou o que é ética profissional.</p>
E7	<p>(risos)... E agora? (risos)... Não, então... bom, o que eu entendo por <u>ética, é você seguir uma linha de comportamento que esteja dentro de normas exigidas pela sociedade e pelo teu meio profissional, portanto você não ferir estas normas, né... e você agir de forma...</u> como é que eu vou dizer... é ... é difícil falar sobre</p>	<p>Ética profissional está ligada à formas de condutas socialmente estabelecidas que garantam o desenvolvimento e a proteção do</p>

	<p>isso aí... ã... bom, no momento que você não tá transgredindo nenhuma destas normas, regras, não tá como eu tinha dito antes, <u>falando da tua profissão, desvalorizando a tua profissão e não fazendo nada que seja ilícito as regras da tua formação como de modo geral, por exemplo, repassando as informações que a gente tem que ter sigilo profissional, então, não passar as informações, manter o sigilo e... isso pra mim, acho que é conduta ética, tu seguir tua conduta dentro de valores pré estabelecidos né... e seguindo valores e regras estabelecidas. E ética profissional é a mesma só que no exercício de sua profissão.</u></p>	<p>meio profissional.</p> <p>Ética geral está ligada à formas de conduta e comportamento socialmente estabelecidas.</p>
E8	<p>Ai posso pensar, né? Para mim <u>ética é uma questão só</u>, digamos assim, a gente vai detalhar profissional porque eu vou usar a ética do dia-a-dia no meu trabalho né... ah, <u>respeitar as outras pessoas</u>, não querer passar a perna em ninguém, que seja num supermercado eu não vou querer furar a fila de ninguém... e no meu trabalho, eu também não vou querer furar a fila de ninguém na hora de um Xerox... é um exemplo né... mas acredito que elas são as mesmas coisas, talvez, ética é uma coisa só mas aí cada uma no seu ambiente. No ambiente profissional eu vô ter que seguir as regras da empresa né...e uma questão pessoal, que eu acredito que é muito pessoal de você ter... <u>você é</u></p>	<p>Ética geral e profissional está ligada ao respeito, educação e confiança em relação aos outros indivíduos.</p> <p>Obs: O bibliotecário não fez distinção entre ética profissional e geral ao formular o conceito.</p>

	<p><u>uma pessoa educada, você é uma pessoa respeitosa, você quer passar credibilidade, porque se você não passa credibilidade, ninguém vai confiar em você e não adianta fazer as melhores coisas do mundo que ninguém vai confiar...</u> e aí não adianta que a ética já era. Acho que é isso.</p>	
E9	<p>Como falei, a <u>ética, ela pode generalizar, tanto na vida profissional como pessoal. Na vida pessoal, tu tem que ter aquela ética, suponhamos, se alguém conta um segredo pra ti, eu acho que a ética é junto com o respeito, tá? Se uma pessoa passa pra ti uma informação que deve acabar por ali, se tu tiver um pouco de ética e respeito pela pessoa, para por ali. Isso é no pessoal. E o profissional, é aquela ética que assim ó, um usuário tá me devendo um livro, eu jamais passo para outro usuário qual é o nome do outro usuário que deve. Entendeu? Eu acho que tu tens que ter uma ética profissional de usuário é usuário, outro usuário é usuário. Então, tu não podes passar a informação pra outro usuário de uma situação de outro usuário. Eu sempre me preocupo com isso, né? Então, eu acho que a ética, ela... A ética é ética. Eu acho a palavra a própria coisa. E a ética profissional é o respeito com teu usuário.</u></p>	<p>Ética geral é ter respeito pelos outros</p> <p>Ética profissional está ligada ao respeito e sigilo informacional em relação aos usuários.</p>

Questão 7: Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Entrevistado	Expressões-Chave	Idéias Centrais
E1	<p>Eu não sei como é que tá o <u>currículo de Biblioteconomia</u> mas eu <u>acredito</u> que essa <u>questão</u> devia ser <u>mais abordada</u>... A gente tem <u>dificuldade</u> né... Na pós eu vi que num foi só eu tinha gente que é da UDESC, da UFSC, tinha o pessoal de Curitiba, do Rio Grande do Sul... Então a gente vê que não é fácil que... Sabe... Que é meio deixado de lado... Eu acho muito importante ter esse conhecimento... independente da carreira né...<u>apesar de que com o nosso trabalho... tu lida muito com o usuário, o usuário lá da ponta tu não tem contato com ele ... mas eu acho que ainda assim é sempre importante.</u></p>	<p>A ética deve ser mais abordada no currículo dos cursos de Biblioteconomia tendo em vista a presença do usuário.</p>
E2	<p>Assim ó... Num tenho nada pra acrescentar mas eu digo que é... <u>acho interessante</u> essa <u>abordagem</u>, sabe, sobre <u>ética</u> porque é tão pouco <u>falado</u> e a gente passa por cima assim sabe do</p>	<p>A ética é pouco abordada e precisa ser mais conhecida</p>

	assunto... acaba passando, dando só uma pincelada e acho que é interessante um negócio mais aprofundado pra gente ter um conhecimento maior sobre o assunto sabe...	
E3	Acho que não... <u>Não tenho muita coisa além disso pra falar.</u>	Nada a acrescentar.
E4	<u>Não, acho que não Daniella...</u> Só isso aí mesmo.	Nada a acrescentar.
E5	<u>Não, agora não vem nada,</u> assim... Te desejar sorte no teu mestrado e na tua dissertação.	Nada a acrescentar.
E6	Eu gostaria de acrescentar na gravação, <u>o bem que fez você esclarecer a metodologia da pesquisa, a importância de registrar as pausas, reticências, os “ã”, tudo pra pesquisa... de ser imprevisto para na hora de você analisar não haver desvio na hora de você analisar os discursos.</u> Se pudesse ou avaliar antes ou conversar com o orientador sobre a validade que tem essa	A validade da explicação ao entrevistado da metodologia da pesquisa e da análise de discurso utilizada na pesquisa.

	explicação acho que seria válido.	
E7	<p>Não só... não sobre a conversa, mais sobre a <u>questão da ética profissional, a gente tem as listas de discussões né... da classe, e às vezes, rolas bastante discussão, no popular, rola bastante “barraco” nessas discussões (risos)... e o pessoal se esquece bastante, então, realmente a gente não tem né...informação, a gente não aprende muito sobre isso, na verdade, desde o colégio, na nossa vida, no colégio a gente não aprende a respeitar o próximo, né... então, acho bem interessante o tema, espero até que vire depois artigo, e seja publicado e divulgado, quem sabe até com palestra pra poder divulgar mais isso que é bem... é importante, é muito comum a gente ver um colega falando mal do outro, um colega fazendo o que não deve né... e é sempre complicado tu denunciar alguém. Então, se as pessoas tivessem mais</u></p>	<p>A questão da ética profissional deve ser levada mais em conta pelos próprios bibliotecários, além de unir mais a classe.</p>

	<p><u>acesso, tivessem mais informação, mais conhecimento, internalizassem isso, seria bem mais fácil. A classe seria mais unida também.</u></p>	
E8	<p>Foi tão rápido mas assim... parabenizar por esse tema, acho que é bem bacana, importante, ninguém gosta de falar nisso, acho que é bem difícil as pessoas querer falar, <u>todo mundo acha que tem ética mas infelizmente não... no dia-a-dia, a gente vê coisinhas a toa que a gente faz e às vezes, a gente devia prestar mais atenção nisso, nas nossas atitudes né...então, é uma pesquisa bem interessante mesmo, tomara que... infelizmente, não sei como é que vai ser o resultado né...vai repassar pra gente, vô te dá meu e-mail alguma coisa assim... bem interessante mesmo, bem legal. Agora já me deu até vontade de ir lá olhar o código de ética, vô fazer uma análise. Já ajudou bastante a tua</u></p>	<p>A entrevista me deu vontade de analisar o código de ética</p>

	pesquisa né...	
E9	<p>Não... Eu só quero dar um depoimento que eu quero te parabenizar, né? Porque isso aí é uma coisa que não tem muito no mercado, <u>se tu for procurar bibliografia, referências, tu não acha, principalmente na ética do bibliotecário. E eu acho que teu trabalho vai ser muito produtivo e depois eu quero ler e se puder passar uma cópia para nossa biblioteca, será bem vindo.</u></p>	<p>Quero ler o resultado e receber uma cópia para a biblioteca</p>

APÊNDICE F - INSTRUMENTO DE ANÁLISE DE DISCURSO – IAD 2

Questão 1: Quando você realiza seu trabalho profissional, em quem você pensa, ou seja, quais as pessoas que tem em foco, dentro e fora da organização?

Síntese das idéias centrais	Entrevistado
Cliente / Usuário Final (externo à empresa)	E 1; E2; E7
Colega da Empresa / Cliente Interno Setorial*	E2; E3; E5; E6; E7; E8; E9
Empresa	E3; E4

DSC 1: Quando realizo meu trabalho profissional tenho em foco a empresa, os clientes internos setoriais e os clientes finais (externos).

Questão 2: Quais benefícios e quais prejuízos seu trabalho pode produzir sobre estas pessoas? Afeta positivamente ou negativamente?

Síntese das idéias centrais	[Entrevistado] – Idéia Central
Afeta positivamente, pois é dada a informação correta. Esta informação está ligada à obtenção de lucro para a empresa.	[E1] - <i>Então se tu colocar um texto lá muito rebuscado, um texto... Essa parte aí é mais com os jornalistas né... Eles têm que ter uma idéia do que a pessoa que vai abrir aquele texto e vai entender... E estes textos também são indexados, catalogados porque tudo é dentro da BIA né... Então se tu colocar uma coisa que não tem, eu acho que o usuário não vai achar.</i> [E3] - <i>Eles precisam de informação, e informação tá ligado a gerar lucro [...] e passar pro teu usuário pra poder resolver o problema dele e ele responder o edital específico e até fechar o negócio né...</i>
Afeta positivamente se não houver falha na oferta da informação correta	[E2] – <i>Em relação aos meus colegas de trabalho, pode ter alguma falha na execução do trabalho deles por conta de alguma coisa que eu fiz ou deixei de fazer. E o cliente... eu acredito que</i>

assim ó... que as vezes deixar de obter alguma informação que fosse primordial ou que fosse fundamental e o que ele ia fazer com aquela informação adquirida...

[E4] – Se houver qualquer erro, qualquer problema relacionado com a questão, de prazo de pagamentos, etc. Eu sei que isso vai afetar diretamente a questão envolvendo pesquisa [...] Já levando mais pro lado do aspecto de biblioteca mesmo, como uma pesquisa de localização de um assunto ou mesmo uma busca relacionada a um novo desenvolvimento, também tem uma responsabilidade bastante grande. [...] As vezes você faz toda uma pesquisa e localizar alguma coisa que não condiz com aquela realidade do assunto que a gente tá trabalhando no momento e entrego pro nosso pesquisador uma informação que pode simplesmente, jogar um balde de água fria em cima de um projeto dele...

[E5] – *Conforme for o meu retorno, o retorno do trabalho que eu realizar, isso pode tá afetando também o trabalho delas, como eu to dando suporte informacional eu posso tá prejudicando o trabalho delas mais adiante...*

[E6] – *Positivamente, influencia no desenvolvimento do trabalho deles aqui dentro ou de interesses particulares [...] O meu trabalho não traria malefício, mas a falta dele p-o-d-e-r-i-a, é... prejudicar alguém ou o estado, se fosse necessário, é... fazer um levantamento histórico da empresa ou se ele fornecer uma informação é... técnica, por exemplo, pra desenvolver um novo produto, dá apoio no planejamento...*

[E7] – O tempo de recuperação das informações né... ou na recuperação, então se não for um

	<p>trabalho bem organizado e pensado pro uso dos sistemas pra recuperação da informação... [...] São informações importantes que a gente repassa que se não forem confiáveis vai tirar o crédito da empresa e também, pode gerar complicações.</p> <p>[E8] – <i>Eles dependem dessa informação pra eles continuarem as atividades que eles têm, assim né... Então afeta positivamente e assim então, negativamente o que eu que vai acontecer: quando a gente faz um tipo de cadastro ou arquivamento errado não vai atender à essas pessoas, então, a gente precisa ser muito precisa... tem que ser preciso, né... pra repassar as informações que eles pedem pra não haver erro porque daí a gente passa errado e eles vão fazer errado também.</i></p>
<p>Afeta positivamente quando há acréscimo de informação, o que se reflete no desempenho das atividades do usuário dessa informação.</p>	<p>[E9] - <i>No lado positivo, com certeza, acrescenta informação [...] se eu não recebê-lo bem, não passar a informação correta, com certeza vai acarretar num mal trabalho do trabalho do usuário, seja qual for.</i></p>

DSC 2: O meu trabalho afeta positivamente quando é dada a informação correta e quando há acréscimo de informação, o que se reflete no desempenho das atividades do usuário dessa informação. A oferta de informação correta está relacionada à obtenção de lucro para a empresa. E afetará negativamente, se houver falha nessa oferta.

Questão 3: Qual a conduta ética é praticada na empresa que você trabalha? Em que aspectos você concorda e em que aspectos você discorda da conduta ética da empresa?

<p>Síntese das idéias centrais</p>	<p>[Entrevistado] – Idéia Central</p>
<p>Desconhecimento da conduta ética da empresa.</p>	<p>[E1] - <i>Não tem um código de ética, eu nunca ouvi falar...</i> [E2] - <i>Assim, eu não sei se eu tenho</i></p>

	<i>conhecimento profundo dessa conduta ética sabe...</i>
<p>Concorda com o código de ética da empresa. Ele alinha a atuação das pessoas, orienta a ação das pessoas quanto aos bens da empresa e sua relação com a comunidade.</p>	<p>[E4] - <i>a gente tem dentro da empresa, inclusive, um código de ética, eu participei dessa comissão de estruturação do código de ética também e a gente segue um padrão do código de todas as empresas do grupo. E, isso é muito positivo porque faz com que as pessoas ajam e atuam de uma mesma forma.</i></p> <p>[E7] - <i>A empresa tem o código de conduta ética.</i></p> <p>[E7] - <i>Projetos que a empresa desenvolve na área social pra comunidade entorno... ã... então, são vários projetos, não só até... tem também os são de própria iniciativa da empresa. [...] Eu acho ótimo.</i></p> <p>[E8] - <i>Tem um código de ética, eu não vou saber te explicar detalhadamente, ele tem, ele existe, a empresa se preocupa com isso, então, a empresa, ela cria ferramentas para que não tenha problemas, [...]Eu concordo com isso, ajuda pra não ter a malandragem, esse jeitinho, então, isso ajuda bastante a não ter isso, pra não ter “diz que me disse”.</i></p> <p>[E9] - <i>A ética da empresa é sempre assim... cuidar bem do material da empresa.</i></p> <p>[E9] - <i>O código de ética da empresa e eu concordo, tem tanto a ética ambiental, a ética profissional, e eu concordo com tudo.</i></p>
<p>Não há espaço para questionamento do código. O código de ética deveria ser mais divulgado internamente</p>	<p>[E5] - <i>Há pouco tempo saiu uma cartilha sobre ética da empresa e... mas não houve muita divulgação... então, até algumas pessoas, andaram discutindo isso... que... que não aconteceu nada... nem uma palestra, nada pra</i></p>

<p>de modo a esclarecer os seu corpo funcional sobre a forma de conduta da empresa. Não se sabe se a empresa segue seu código de ética. Às vezes, algumas decisões são tomadas sem levar em conta esse código.</p>	<p><i>divulgar isso...</i></p> <p>[E5] - <i>embora eu tente... ã... levar as coisas, mais assim, de forma ética, mas a empresa em si, como ela é uma empresa pública, ela... gerencia muito... tudo de forma política... então a gente sabe que...que, às vezes, a ética acaba ficando um pouco de lado, só que a gente não...às vezes a gente não fica sabendo mas, às vezes, a gente descobre alguma coisa...</i></p> <p>[E6] - <i>Existe um código de ética disponível na intranet pra consulta de todos mas eu não posso lhe afirmar se ele é seguido ou não.</i></p> <p>[E3] - <i>Pra trabalhar numa empresa numa biblioteca especializada tem que ter critérios e tu tem que ter e tu tem que concordar com a empresa, levar naquela linha da empresa. Num tem que ficar discordando.</i></p>
--	---

DSC 3: **Por vezes, desconheço a conduta ética na empresa em que atuo. Entretanto, a conduta ética praticada pela empresa é orientada por um código de ética que alinha a atuação das pessoas, orienta suas ações em relação aos bens da empresa e sua relação com a comunidade. Eu concordo com ele. Porém, às vezes, não há espaço para questionamento sobre esta conduta. O código de ética deveria ser mais divulgado pela empresa internamente de modo a esclarecer seu corpo funcional sobre a forma de conduta da empresa. Não se sabe se a empresa sempre segue seu código de ética. É possível que algumas decisões sejam tomadas sem levar em conta esse código.**

Questão 4: Como você construiu sua formação sobre ética e ética profissional e através de que meios?

<p>Síntese das idéias</p>	<p>[Entrevistado] – Idéia Central</p>
<p>Experiência de vida e familiar.</p>	<p>[E1] - <i>Na verdade acho que ética a gente m casa né... eu acho que faz muito parte da gente</i></p>

	<p><i>é... a gente aprende em casa e vai construindo vida.</i></p> <p><i>[E2] - E com teus familiares e com teus amigos e o que é certo o que é errado dentro do contexto e.</i></p> <p><i>[E4] - eu acho que em primeiro lugar isso vem de da família né... vem da conduta que você vê família, os valores que são empregados lá. [...] a no é a família.</i></p> <p><i>[E5] - mas a minha formação foi assim, e ao gente vai né... construindo e também com a</i></p> <p><i>[E8] - Vem de família também né...</i></p>
<p>De forma básica, por educação acadêmica (no e pós-graduação).</p>	<p><i>[E1] - Na universidade acho que foi muito básico lembro nem quem deu a disciplina. Tive uma também na pós agora faz uns dois meses que eu... foi muito... foi legal... teve muita discussão e como foi bibliotecário na turma foi bem legal mas não foi nada aprofundado...</i></p> <p><i>[E2] - Sobre ética, eu ouvi falar e debati um pouco sobre esse assunto na faculdade.</i></p> <p><i>[E5] - Que eu me lembre, realmente minha formação não é boa, mas... eu tive... eu tive sim, na faculdade os professores que falavam... tive disciplina de quem ensinou de uma forma geral a ética. Agora, na pós-graduação recentemente a gente teve um... alguma coisa sobre ética de forma geral.</i></p> <p><i>[E7] - na faculdade, a gente não viu muita coisa. A gente teve, no máximo uma ida de alguém do curso que se apresentou e foi lá e comentou e disse que o código de ética profissional e a gente também, faz isso na hora da graduação.</i></p>

	[E9] - eu quando fiz minha especialização em organizacional, o meu tema foi sobre ética.
<p>No campo de estágio de graduação, no exercício profissional e participação em reuniões de classe</p>	<p>[E4] - <i>Durante a minha própria formação acadêmica, eu tive sorte de fazer estágios com professores que eram altamente competentes, que seguiam o exemplo e gostavam do que faziam...</i></p> <p>[E7] - <i>No ano passado eu fui fazer parte do curso daí eu li bem direitinho, minuciosamente, cada parágrafo de ética.</i></p> <p>[E8] - <i>Porque nos lugares que eu trabalhei eu vi exemplos de ética profissional.</i></p>
<p>Leituras de artigos</p>	<p>[E3] - <i>A gente sempre faz leitura de texto e a gente aprende né...</i></p> <p>[E5] - <i>Mas eu vi, sim, aula de ética na faculdade eu recebi, quando me formei, recebi o código de ética do bibliotecário. Eu me lembro que pra concurso eu estudei ele...</i></p> <p>[E6] - <i>A maioria das vezes que eu discuti, foi por uma leitura que eu fiz fora da faculdade, de graduação.</i></p> <p>[E7] - <i>Teve uma época, quando eu fazia que eu me interessei pelo assunto daí eu fui ler uns quinze artigos mas não tinha muito tempo.</i></p>

DSC 4: Construí minha formação sobre ética através da vivência e educação familiar. E ainda, de forma básica, por meio da educação acadêmica, leituras de artigos e materiais sobre ética. Também, fez parte da minha formação sobre ética a atuação no campo de estágio durante minha graduação, o exercício profissional e a participação no Conselho Regional de Biblioteconomia.

Questão 5: Comente o que você vê como mais positivo no Código de Ética profissional do bibliotecário brasileiro?

Síntese das idéias centrais	[Entrevistado] – Idéia Central
Desconhece o código	<p>[E1] - <i>Não conheço.</i></p> <p>[E2] - <i>Apesar de não ter conhecimento do código de ética, então não tem como eu te dizer que é sobre o código de ética...</i></p> <p>[E4] - <i>Eu desconheço o código de ética do bibliotecário</i></p> <p>[E5] - <i>Realmente, eu não sei te responder agora...</i></p> <p>[E6] - <i>O fato dele existir</i></p> <p>[E8] - <i>Já ouvi falar mas não conheço.</i></p> <p>[E9] - <i>Eu vou ser bem sincera, eu dei uma lida, vou ser bem sincera, não parei pra analisar.</i></p>
Democratização da informação	<p>[E3] - <i>Por ser empresa até o próprio código de ética fala em um repasse da informação, a gente tem que tá democratizando a informação...</i></p>
O respeito aos colegas e à profissão.	<p>[E7] - <i>Na verdade, o que diz no código é o de não... falar mal... é mais ou menos isso, de não falar não do bibliotecário e não falar: “ah, a profissão de bibliotecário é isso, aquilo outro”, né... não desvalorizar.</i></p>
O sigilo das informações.	<p>[E7] - <i>Mas o que eu acho mais importante é o sigilo das informações. A gente trabalha em empresa... é... a gente trabalha com muita informação confidencial e até a de vantagem competitiva.</i></p>

DSC 5: Em relação ao Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, frequentemente, não tenho conhecimento sobre o seu conteúdo. Entretanto, o que vejo de mais positivo no Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro é a democratização da informação, a questão do sigilo das informações e o respeito aos colegas e à profissão.

Questão 6: Com base na sua experiência profissional, formule um conceito sobre ética geral e ética profissional.

Síntese das idéias centrais	[Entrevistado] – Idéia Central
<p>Ética geral está ligada à formas de conduta e comportamento socialmente estabelecidas e tem relação com a moral. Ela é como uma bússola que norteia a ação de acordo com o que é aceito por determinado grupo.</p>	<p>[E5] - <i>Ética de forma geral, eu acho que ela tem muito a ver com a tua forma de agir né... ela tem muita relação com a moral.</i></p> <p>[E6] - <i>A ética é como uma bússola que norteia para onde você deve ir de acordo com o que é socialmente e moralmente aceito... visando o bem, e esse bem tá definido por algumas pessoas.</i></p> <p>[E7] - <i>Ética, é você seguir uma linha de comportamento que esteja dentro de normas exigidas pela sociedade.</i></p>
<p>Ética geral está ligada à uma forma de conduta correta que respeite os indivíduos e suas ideologias.</p>	<p>[E4] - <i>Ética é principalmente agir de forma correta, agir de forma correta, sensata, respeitando principalmente os outros e até também respeitando ideologias de outras pessoas mas... é... eu acho que é mais assim, condução de uma forma correta sem tá prejudicando um próximo.</i></p>
<p>Ética geral é o que se aprende em casa como não criticar e respeitar o outro.</p>	<p>[E1] - <i>Ética pessoal é o que tu aprende dentro de casa assim... não criticar os outros, não... num sei te explicar sabe... tudo que a gente sabe que não pode fazer simplesmente porque tu quer... tem a ação do outro, tem a vida do outro.</i></p>
	<p>[E2] - <i>Ética profissional acho que é aquilo que é</i></p>

<p>Ética profissional está ligada ao interesse no usuário, na unidade de informação e na informação em que o profissional trabalha.</p>	<p><i>mais voltado para os interesses do teu usuário, da tua unidade de informação, do conteúdo que você trabalha...</i></p>
<p>Ética profissional está ligada posicionamento do profissional quanto ao repasse de informações, visando o respeito e sigilo informacional em relação aos usuários.</p>	<p>[E1] - <i>Eu não tenho conhecimento da ética dos bibliotecários... Então, eu acredito que sigilo nas informações... acredito que seja isso.</i></p> <p>[E3] - <i>Tu se posicionar quanto... até assim ó... o repasse da informação, tu tá cumprindo tuas funções quanto bibliotecário... é ta disseminando a informação, tá repassando e isso é em questão da profissão e no dia-a-dia.</i></p> <p>[E9] - <i>E o profissional, é aquela ética que assim ó, um usuário tá me devendo um livro, eu jamais passo para outro usuário qual é o nome do outro usuário que deve. Entendeu? Eu acho que tu tens que ter uma ética profissional de usuário é usuário, outro usuário é usuário. Então, tu não podes passar a informação pra outro usuário de uma situação de outro usuário. Eu sempre me preocupo com isso, né?</i></p>
<p>Ética profissional está ligada está ligada à formas de condutas socialmente estabelecidas que garantam o desenvolvimento e proteção de uma categoria profissional.</p>	<p>[E4] - <i>Ética profissional taria um pouco mais alinhada a parte do desenvolvimento do profissional né... a atuação dele mesmo, como um ótimo profissional, não denegrindo categoria... um profissional que se mostre competente, ativo, produtivo e que não vai denegrir a imagem da categoria fazendo coisas que possam denegrir toda a questão da sociedade.</i></p> <p>[E5] - <i>Ética profissional seria um... a ética profissional seria mais ou menos como as próprias regras dentro daquela profissão, mais</i></p>

	<p><i>ou menos regras, assim, que... ã... pra seguir, mais ou menos, assim, um conjunto de regras que tu deveria utilizar pra seguir na tua profissão, assim como norma de conduta da tua profissão</i></p> <p><i>[E7] - E pelo teu meio profissional, portanto você não ferir estas normas, né... e você agir de forma... como é que eu vou dizer... é ... é difícil falar sobre isso aí... ã... bom, no momento que você não tá transgredindo nenhuma destas normas, regras, não tá como eu tinha dito antes, falando da tua profissão, desvalorizando a tua profissão e não fazendo nada que seja ilícito as regras da tua formação como de modo geral, por exemplo, repassando as informações que a gente tem que ter sigilo profissional, então, não passar as informações, manter o sigilo e...</i></p>
<p>Ética geral e profissional está ligada ao caráter e ao profissionalismo, prezando o respeito, a educação e confiança em relação aos outros indivíduos.</p>	<p><i>[E2] - Ética geral eu acho que é a questão de que tu tem que levar em tudo né... o caráter e sobre teu profissionalismo</i></p> <p><i>[E8] - É uma questão pessoal, que eu acredito que é muito pessoal de você ter... você é uma pessoa educada, você é uma pessoa respeitosa, você quer passar credibilidade, porque se você não passa credibilidade, ninguém vai confiar em você e não adianta fazer as melhores coisas do mundo que ninguém vai confiar...</i></p> <p><i>[E9] - A ética, ela pode generalizar, tanto na vida profissional como pessoal. Na vida pessoal, tu tem que ter aquela ética, suponhamos, se alguém conta um segredo pra ti, eu acho que a ética é junto com o respeito, tá? Se uma pessoa passa pra ti uma informação que deve acabar por ali, se tu tiver um pouco de ética e respeito pela pessoa, para por ali.</i></p>

DSC 6: A ética geral está ligada à formas de conduta e comportamento socialmente estabelecidas e tem relação com a moral. Ela é como uma bússola que norteia a ação de acordo com o que é aceito por determinado grupo. É o que se aprende em casa como não criticar e respeitar o outro, bem como, as diversas ideologias dos indivíduos. Já a ética profissional volta-se para o posicionamento do profissional quanto ao repasse de informações, visando o respeito e sigilo informacional em relação aos usuários. Está ligada ao interesse no usuário, na unidade de informação e na informação em que o profissional trabalha. Portanto, a ética profissional relaciona-se à formas de condutas socialmente estabelecidas que garantam o desenvolvimento e proteção de uma categoria profissional. Nesse sentido, ambas as éticas, se referem ao caráter e ao profissionalismo, prezando o respeito, a educação e confiança em relação aos outros indivíduos.

Questão 7: Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa sobre o que conversamos, ou gostaria de fazer algum comentário?

Síntese das idéias centrais	[Entrevistado] – Idéia Central
A ética deve ser mais abordada no currículo dos cursos de Biblioteconomia de modo que os bibliotecários internalizassem seu conceito e aplicassem no exercício profissional, tendo em vista a presença do usuário e a união da categoria profissional.	[E1] - <i>Eu não sei como é que tá o currículo de Biblioteconomia mas eu acredito que essa questão devia ser mais abordada.[...] Eu acho muito importante ter esse conhecimento... independente da carreira né...apesar de que com o nosso trabalho... tu lida muito com o usuário, o usuário lá da ponta tu não tem contato com ele ...</i> [E7] - <i>[...] então, acho bem interessante o tema, espero até que vire depois artigo, e seja publicado e divulgado. [...] se as pessoas tivessem mais acesso, tivessem mais informação, mais conhecimento, internalizassem isso, seria bem mais fácil A classe seria mais unida também.</i>
A ética e ética	[E2] - <i>acho interessante essa abordagem, sabe,</i>

<p>profissional é pouco divulgada e pesquisada. Muitas pessoas acham que têm ética porém no dia-a-dia não prestam atenção em suas atitudes.. Dessa forma, a ética deve ser levada mais em conta pelos próprios bibliotecários.</p>	<p><i>sobre ética porque é tão pouco falado...</i></p> <p>[E7] - <i>O pessoal se esquece bastante, então, realmente a gente não tem né...informação, a gente não aprende muito sobre isso, na verdade, desde o colégio, na nossa vida, no colégio a gente não aprende a respeitar o próximo, né...</i></p> <p>[E8] - <i>Todo mundo acha que tem ética mas infelizmente não... no dia-a-dia, a gente vê coisinhas a toa que a gente faz e às vezes, a gente devia prestar mais atenção nisso, nas nossas atitudes né...[...] Agora já me deu até vontade de ir lá olhar o código de ética, vô fazer uma análise.</i></p>
<p>Quero ler o resultado desta pesquisa e receber uma cópia para a biblioteca</p>	<p>[E9] - <i>Porque isso aí é uma coisa que não tem muito no mercado, se tu for procurar bibliografia, referências, tu não acha, principalmente na ética do bibliotecário. E eu acho que teu trabalho vai ser muito produtivo e depois eu quero ler e se puder passar uma cópia para nossa biblioteca.</i></p>
<p>A validade da explicação ao entrevistado da metodologia da pesquisa e da análise de discurso utilizada na pesquisa.</p>	<p>[E6] - <i>O bem que fez você esclarecer a metodologia da pesquisa, a importância de registrar as pausas, reticências, os “ã”, tudo pra pesquisa... de ser imprevisto para na hora de você analisar não haver desvio na hora de você analisar os discursos.</i></p>

DSC 7: O tema ética e ética profissional é pouco divulgado e pesquisado. Muitas pessoas acham que têm ética porém no dia-a-dia não prestam atenção em suas atitudes. Portanto, a ética deve ser levada mais em conta pelos próprios bibliotecários. Além disso, esse tema deveria ser mais abordado no currículo dos cursos de Biblioteconomia de modo que os bibliotecários internalizassem seu conceito e aplicassem durante o exercício profissional, tendo em vista o usuário e a união da categoria profissional.

ANEXO A – RESOLUÇÃO CFB N.º 42 DE 11 DE JANEIRO DE 2002

DISPÕE SOBRE CÓDIGO DE ÉTICA DO CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA.

O CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS PELA LEI N.º 4.084, DE 30 DE JUNHO DE 1962 E O DECRETO N.º 56.725 DE 16 DE AGOSTO DE 1965, RESOLVE:

CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO

SEÇÃO I – DOS OBJETIVOS

ART.1º - O CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL TEM POR OBJETIVO FIXAR NORMAS DE CONDUTA PARA AS PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS QUE EXERÇAM AS ATIVIDADES PROFISSIONAIS EM BIBLIOTECONOMIA.

SEÇÃO II – DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES

ART.2º - OS DEVERES DO PROFISSIONAL DE BIBLIOTECONOMIA COMPREENDEM, ALÉM DO EXERCÍCIO DE SUAS ATIVIDADES:

A. DIGNIFICAR, ATRAVÉS DOS SEUS ATOS, A PROFISSÃO, TENDO EM VISTA A ELEVAÇÃO MORAL, ÉTICA E PROFISSIONAL DA CLASSE;

- B. OBSERVAR OS DITAMES DA CIÊNCIA E DA TÉCNICA, SERVINDO AO PODER PÚBLICO, À INICIATIVA PRIVADA E À SOCIEDADE EM GERAL;
- C. RESPEITAR LEIS E NORMAS ESTABELECIDAS PARA O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO;
- D. RESPEITAR AS ATIVIDADES DE SEUS COLEGAS E DE OUTROS PROFISSIONAIS;
- E. CONTRIBUIR, COMO CIDADÃO E COMO PROFISSIONAL, PARA O INCESSANTE DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE E DOS PRINCÍPIOS LEGAIS QUE REGEM O PAÍS.

ART. 3º - CUMPRE AO PROFISSIONAL DE BIBLIOTECONOMIA:

- A. PRESERVAR O CUNHO LIBERAL E HUMANISTA DE SUA PROFISSÃO, FUNDAMENTADO NA LIBERDADE DA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA E NA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA;
- B. EXERCER A PROFISSÃO APLICANDO TODO ZELO, CAPACIDADE E HONESTIDADE NO SEU EXERCÍCIO;
- C. COOPERAR INTELECTUAL E MATERIALMENTE PARA O PROGRESSO DA PROFISSÃO, MEDIANTE O INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES COM ASSOCIAÇÕES DE CLASSE, ESCOLAS E ÓRGÃOS DE DIVULGAÇÃO TÉCNICA E CIENTÍFICA;
- D. GUARDAR SIGILO NO DESEMPENHO DE SUAS ATIVIDADES, QUANDO O ASSUNTO ASSIM EXIGIR;
- E. REALIZAR DE MANEIRA DIGNA A PUBLICIDADE DE SUA INSTITUIÇÃO OU ATIVIDADE PROFISSIONAL, EVITANDO TODA E QUALQUER MANIFESTAÇÃO QUE POSSA COMPROMETER O CONCEITO DE SUA PROFISSÃO OU DE COLEGA;
- F. CONSIDERAR QUE O COMPORTAMENTO PROFISSIONAL IRÁ REPERCUTIR NOS JUÍZOS QUE SE FIZEREM SOBRE A CLASSE;
- G. CONHECER A LEGISLAÇÃO QUE REGE O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA BIBLIOTECONOMIA, ASSIM COMO AS SUAS ALTERAÇÕES, QUANDO OCORREREM, CUMPRINDO-A CORRETAMENTE E COLABORANDO PARA O SEU APERFEIÇOAMENTO;
- H. COMBATER O EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO;

- I. CITAR SEU NÚMERO DE REGISTRO NO RESPECTIVO CONSELHO REGIONAL, APÓS SUA ASSINATURA EM DOCUMENTOS REFERENTES AO EXERCÍCIO PROFISSIONAL;
- J. ESTIMULAR A UTILIZAÇÃO DE TÉCNICAS MODERNAS OBJETIVANDO O CONTROLE DA QUALIDADE E A EXCELÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO USUÁRIO;
- L. PRESTAR SERVIÇOS ASSUMINDO RESPONSABILIDADES PELAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS, DE ACORDO COM OS PRECEITOS DO CÓDIGO CIVIL E DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR VIGENTES.

ART.4º - A CONDUTA DO BIBLIOTECÁRIO EM RELAÇÃO AOS COLEGAS DEVE SER PAUTADA NOS PRINCÍPIOS DE CONSIDERAÇÃO, APREÇO E SOLIDARIEDADE.

ART.5º - O BIBLIOTECÁRIO DEVE, EM RELAÇÃO AOS COLEGAS, OBSERVAR AS SEGUINTE NORMAS DE CONDUTA:

- A. SER LEAL E SOLIDÁRIO, SEM CONVIVÊNCIA COM ERROS QUE VENHAM A INFRINGIR A ÉTICA E AS DISPOSIÇÕES LEGAIS QUE REGEM O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO;
- B. EVITAR CRÍTICAS E/OU DENÚNCIAS CONTRA OUTRO PROFISSIONAL, SEM DISPOR DE ELEMENTOS COMPROBATÓRIOS;
- C. RESPEITAR AS IDÉIAS DE SEUS COLEGAS, OS TRABALHOS E AS SOLUÇÕES, JAMAIS USANDO-OS COMO DE SUA PRÓPRIA AUTORIA;
- D. EVITAR COMENTÁRIOS DESABONADORES SOBRE A ATUAÇÃO PROFISSIONAL;
- E. EVITAR A ACEITAÇÃO DE ENCARGO PROFISSIONAL EM SUBSTITUIÇÃO A COLEGA QUE DELE TENHA DESISTIDO PARA PRESERVAR A DIGNIDADE OU OS INTERESSES DA PROFISSÃO OU DA CLASSE, DESDE QUE PERMANEÇAM AS MESMAS CONDIÇÕES QUE DITARAM REFERIDO PROCEDIMENTO;
- F. COLABORAR COM OS CURSOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ORIENTANDO E INSTRUINDO OS FUTUROS PROFISSIONAIS;

G. TRATAR COM URBANIDADE E RESPEITO OS COLEGAS REPRESENTANTES DOS ÓRGÃOS DE CLASSE QUANDO NO EXERCÍCIO DE SUAS FUNÇÕES, FORNECENDO INFORMAÇÕES E FACILITANDO O SEU DESEMPENHO;

H. EVITAR, NO EXERCÍCIO DE POSIÇÃO HIERÁRQUICA, DENEGRIR A IMAGEM DE PROFISSIONAIS SUBORDINADOS E OUTROS COLEGAS DE PROFISSÃO.

ART. 6º - O BIBLIOTECÁRIO DEVE, COM RELAÇÃO À CLASSE, OBSERVAR AS SEGUINTE NORMAS:

A. PRESTIGIAR AS ENTIDADES DE CLASSE, CONTRIBUINDO, SEMPRE QUE SOLICITADO, PARA O SUCESSO DE SUAS INICIATIVAS EM PROVEITO DA COLETIVIDADE, ADMITINDO-SE A JUSTA RECUSA;

B. ZELAR PELO PRESTÍGIO DA CLASSE, PELA DIGNIDADE PROFISSIONAL E PELO APERFEIÇOAMENTO DE SUAS INSTITUIÇÕES;

C. FACILITAR O DESEMPENHO DOS REPRESENTANTES DO ÓRGÃO FISCALIZADOR, QUANDO NO EXERCÍCIO DE SUAS RESPECTIVAS FUNÇÕES;

D. ACATAR A LEGISLAÇÃO PROFISSIONAL VIGENTE;

E. APOIAR AS INICIATIVAS E OS MOVIMENTOS LEGÍTIMOS DE DEFESA DOS INTERESSES DA CLASSE, PARTICIPANDO EFETIVAMENTE DE SEUS ÓRGÃOS REPRESENTATIVOS, QUANDO SOLICITADO OU ELEITO;

F. REPRESENTAR, QUANDO INDICADO, AS ENTIDADES DE CLASSE;

G. AUXILIAR A FISCALIZAÇÃO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL E ZELAR PELO CUMPRIMENTO DESTE CÓDIGO DE ÉTICA COMUNICANDO, COM DISCRIÇÃO, AOS ÓRGÃOS COMPETENTES, AS INFRAÇÕES DE QUE TIVER CIÊNCIA.

ART.7º - O BIBLIOTECÁRIO DEVE, EM RELAÇÃO AOS USUÁRIOS E CLIENTES, OBSERVAR AS SEGUINTE CONDUTAS:

A. APLICAR TODO ZELO E RECURSOS AO SEU ALCANCE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO, NÃO SE RECUSANDO A PRESTAR ASSISTÊNCIA PROFISSIONAL, SALVO POR RELEVANTE MOTIVO;

B. TRATAR OS USUÁRIOS E CLIENTES COM RESPEITO E URBANIDADE;

C. ORIENTAR A TÉCNICA DA PESQUISA E A NORMALIZAÇÃO DO TRABALHO INTELECTUAL DE ACORDO COM SUAS COMPETÊNCIAS.

ART.8º - O BIBLIOTECÁRIO DEVE INTERESSAR-SE PELO BEM PÚBLICO E, COM TAL FINALIDADE, CONTRIBUIR COM SEUS CONHECIMENTOS, CAPACIDADE E EXPERIÊNCIA PARA MELHOR SERVIR A COLETIVIDADE.

ART.9º - NO DESEMPENHO DE CARGO, FUNÇÃO OU EMPREGO, CUMPRE AO BIBLIOTECÁRIO DIGNIFICÁ-LO MORAL E PROFISSIONALMENTE.

ART.10 - QUANDO CONSULTOR, É RESPONSABILIDADE DO BIBLIOTECÁRIO APRESENTAR MÉTODOS E TÉCNICAS COMPATÍVEIS COM O TRABALHO OFERECIDO, OBJETIVANDO O CONTROLE DA QUALIDADE E A EXCELÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DOS TRABALHOS.

SEÇÃO III - DOS DIREITOS

ART. 11 - SÃO DIREITOS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO:

A. EXERCER A PROFISSÃO INDEPENDENTEMENTE DE QUESTÕE REFERENTES A RELIGIÃO, RAÇA, SEXO, COR E IDADE;

B. APONTAR FALHAS NOS REGULAMENTOS E NORMAS DAS INSTITUIÇÕES EM QUE TRABALHA, QUANDO AS

JULGAR INDIGNAS DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL, DEVENDO, NESTE CASO, DIRIGIR-SE AOS ÓRGÃOS COMPETENTES, EM PARTICULAR, AO CONSELHO REGIONAL;

C. VOTAR E SER VOTADO PARA QUALQUER CARGO OU FUNÇÃO EM ÓRGÃOS OU ENTIDADES DE CLASSE, NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO VIGENTE;

D. DEFENDER E SER DEFENDIDO PELO ÓRGÃO DE CLASSE, SE OFENDIDO EM SUA DIGNIDADE PROFISSIONAL;

E. AUFERIR BENEFÍCIOS DA CIÊNCIA E DAS TÉCNICAS MODERNAS, OBJETIVANDO MELHOR SERVIR AO SEU USUÁRIO, À CLASSE E AO PAÍS;

F. USUFRUIR DE TODOS OS DEMAIS DIREITOS ESPECÍFICOS, NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO QUE CRIA E REGULAMENTA A PROFISSÃO DE BIBLIOTECÁRIO;

G. PRESERVAR SEU DIREITO AO SIGILO PROFISSIONAL, QUANDO PORTADOR DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

H. FORMULAR, JUNTO ÀS AUTORIDADES COMPETENTES, CRÍTICAS E/OU PROPOSTAS AOS SERVIÇOS PÚBLICOS OU PRIVADOS, COM O FIM DE PRESERVAR O BOM ATENDIMENTO E DESEMPENHO PROFISSIONAL.

SEÇÃO IV – DAS PROIBIÇÕES

ART. 12 - NÃO SE PERMITE AO PROFISSIONAL DE BIBLIOTECONOMIA, NO DESEMPENHO DE SUAS FUNÇÕES:

A. PRATICAR, DIRETA OU INDIRETAMENTE, ATOS QUE COMPROMETAM A DIGNIDADE E O RENOME DA PROFISSÃO;

B. NOMEAR OU CONTRIBUIR PARA QUE SE NOMEIEM PESSOAS SEM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL PARA CARGOS PRIVATIVOS DE BIBLIOTECÁRIO, OU INDICAR NOMES DE PESSOAS SEM REGISTRO NOS CRB;

C. EXPEDIR, SUBSCREVER OU CONCEDER CERTIFICADOS, DIPLOMAS OU ATESTADOS DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

- A. PESSOAS QUE NÃO PREENCHAM OS REQUISITOS INDISPENSÁVEIS AO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO;
- D. ASSINAR DOCUMENTOS QUE COMPROMETAM A DIGNIDADE DA CLASSE;
- E. VIOLAR O SIGILO PROFISSIONAL;
- F. UTILIZAR A INFLUÊNCIA POLÍTICA EM BENEFÍCIO PRÓPRIO;
- G. DEIXAR DE COMUNICAR AOS ÓRGÃOS COMPETENTES AS INFRAÇÕES LEGAIS E ÉTICAS QUE FOREM DE SEU CONHECIMENTO;
- H. DETURPAR, INTENCIONALMENTE, A INTERPRETAÇÃO DO CONTEÚDO EXPLÍCITO OU IMPLÍCITO EM DOCUMENTOS, OBRAS DOUTRINÁRIAS, LEIS, ACÓRDÃOS E OUTROS INSTRUMENTOS DE APOIO TÉCNICO DO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO, COM INTUITO DE ILUDIR A BOA FÉ DE OUTREM;
- I. FAZER COMENTÁRIOS DESABONADORES SOBRE A PROFISSÃO DE BIBLIOTECÁRIO E DE ENTIDADES AFINS À PROFISSÃO;
- J. PERMITIR A UTILIZAÇÃO DE SEU NOME E DE SEU REGISTRO A QUALQUER INSTITUIÇÃO PÚBLICA OU PRIVADA ONDE NÃO EXERÇA, PESSOAL OU EFETIVAMENTE, FUNÇÃO INERENTE À PROFISSÃO;
- L. ASSINAR TRABALHOS OU QUAISQUER DOCUMENTOS EXECUTADOS POR TERCEIROS OU ELABORADOS POR LEIGOS, ALHEIOS A SUA ORIENTAÇÃO, SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO;
- M. EXERCER A PROFISSÃO QUANDO IMPEDIDO POR DECISÃO ADMINISTRATIVA TRANSITADA EM JULGADO;
- N. RECUSAR A PRESTAR CONTAS DE BENS E NUMERÁRIO QUE LHES SEJAM CONFIADOS EM RAZÃO DE CARGO, EMPREGO OU FUNÇÃO;
- O. DEIXAR DE CUMPRIR, SEM JUSTIFICATIVA, AS NORMAS EMANADAS DOS CONSELHO FEDERAL E REGIONAIS, BEM COMO DEIXAR DE ATENDER A SUAS REQUISIÇÕES ADMINISTRATIVAS, INTIMAÇÕES OU NOTIFICAÇÕES, NO PRAZO DETERMINADO;
- P. UTILIZAR A POSIÇÃO HIERÁRQUICA PARA OBTER VANTAGENS PESSOAIS OU COMETER ATOS DISCRIMINATÓRIOS E ABUSO DE PODER; **ver se falta alinea**

Q. ACEITAR QUALQUER DISCRIMINAÇÃO NO TOCANTE A SALÁRIO E CRITÉRIOS DE ADMISSÃO POR SEXO, IDADE, COR, CREDO, E ESTADO CIVIL.

SEÇÃO V – DAS INFRAÇÕES DISCIPLINARES E PENALIDADES

ART.13 - A TRANSGRESSÃO DE PRECEITO DESTE CÓDIGO, CONSTITUI INFRAÇÃO ÉTICA, SUJEITA ÀS SEGUINTE PENALIDADES:

- A. ADVERTÊNCIA RESERVADA;
- B. CENSURA PÚBLICA;
- C. SUSPENSÃO DO REGISTRO PROFISSIONAL PELO PRAZO DE ATÉ TRÊS ANOS;
- D. CASSAÇÃO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL COM APREENSÃO DE CARTEIRA PROFISSIONAL;
- E. MULTA DE 1 A 50 (CINQUENTA) VEZES O VALOR ATUALIZADO DA ANUIDADE.

§ 1º - A PENA DE MULTA, DE UM A CINQUENTA VEZES O VALOR ATUALIZADO DA ANUIDADE, PODERÁ SER COMBINADA COM QUALQUER DAS PENALIDADES ENUMERADAS NAS ALÍNEAS “A A D” DESTE ARTIGO, PODENDO SER APLICADA EM DOBRO NO CASO DE REINCIDÊNCIA.

§ 2º - A FALTA DE PAGAMENTO DA MULTA NO PRAZO ESTIPULADO, DETERMINARÁ A SUSPENSÃO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL, SEM PREJUÍZO DA COBRANÇA POR VIA EXECUTIVA.

§ 3º - A SUSPENSÃO POR FALTA DE PAGAMENTO DE ANUIDADE, TAXAS E MULTAS SOMENTE CESSARÁ COM O RECOLHIMENTO DA DÍVIDA, PODENDO ESTENDER-SE POR ATÉ TRÊS ANOS, DECORRIDOS OS QUAIS O PROFISSIONAL

TERÁ, AUTOMATICAMENTE, CANCELADO O SEU REGISTRO, SE NÃO RESGATAR O DÉBITO, SEM PREJUÍZO DA COBRANÇA EXECUTIVA.

§ 4º - A PENA DE CASSAÇÃO DO REGISTRO PROFISSIONAL ACARRETERÁ AO INFRATOR A PERDA DO DIREITO DE EXERCER A PROFISSÃO EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL, E CONSEQUENTE APREENSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE PROFISSIONAL.

§ 5º - AO INFRATOR SUSPENSO POR DÉBITO SERÁ ADMITIDA A REABILITAÇÃO PROFISSIONAL, MEDIANTE NOVO REGISTRO, SATISFEITOS, ALÉM DAS ANUIDADES EM DÉBITO, AS MULTAS E DEMAIS EMOLUMENTOS E TAXAS CABÍVEIS.

§ 6º - AS PENALIDADES SERÃO ANOTADAS NA CARTEIRA PROFISSIONAL E NO CADASTRO DO CRB, SENDO COMUNICADAS AO CFB, DEMAIS CONSELHOS REGIONAIS E AO EMPREGADOR.

ART.14 - COMPETE ORIGINALMENTE AOS CRB O JULGAMENTO DAS QUESTÕES RELACIONADAS A TRANSGRESSÃO DE PRECEITO DO CÓDIGO DE ÉTICA, FACULTADO O RECURSO DE EFEITO SUSPENSIVO, DIRIGIDO AO CFB, COMPETINDO A ESTE, AINDA, ORIGINALMENTE, O JULGAMENTO DE QUESTÕES RELACIONADAS À TRANSGRESSÕES DE PRECEITOS DO CÓDIGO DE ÉTICA PRATICADAS POR CONSELHEIROS REGIONAIS E CONSELHEIROS FEDERAIS, BEM COMO TRANSGRESSÕES DE BIBLIOTECÁRIOS QUE ATINJAM DIRETAMENTE O CONSELHO FEDERAL.

PARÁGRAFO ÚNICO - O RECURSO DEVERÁ SER INTERPOSTO DENTRO DO PRAZO 30 (TRINTA) DIAS A CONTAR DA DATA DO RECEBIMENTO DA NOTIFICAÇÃO DA DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA.

SEÇÃO VI – DA APLICAÇÃO DE SANÇÕES

ART.15 - O CFB, DEVE BAIXAR RESOLUÇÃO ESTABELECEENDO NORMAS PARA APURAÇÃO DAS FALTAS E APLICAÇÃO DAS SANÇÕES PREVISTAS NESTE CÓDIGO, PAUTANDO-SE PELO PRINCÍPIO DO CONTRADITÓRIO E DA AMPLA DEFESA, GARANTIDOS PELA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

ART.16 - NA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ÉTICAS SERÃO CONSIDERADAS COMO ATENUANTES:

- A. FALTA COMETIDA EM DEFESA DE PRERROGATIVA PROFISSIONAL;
- B. AUSÊNCIA DE PUNIÇÃO ANTERIOR;
- C. PRESTAÇÃO DE RELEVANTES SERVIÇOS À BIBLIOTECONOMIA.

SEÇÃO VII - DOS HONORÁRIOS PROFISSIONAIS

ART.17 - O BIBLIOTECÁRIO DEVE EXIGIR JUSTA REMUNERAÇÃO POR SEU TRABALHO, LEVANDO EM CONTA AS RESPONSABILIDADES ASSUMIDAS, O GRAU DE DIFICULDADE NO DESENVOLVIMENTO E EFETIVAÇÃO DO TRABALHO, BEM COMO O TEMPO DE SERVIÇO DEDICADO, SENDO-LHE LIVRE FIRMAR ACORDOS SOBRE HONORÁRIOS E SALÁRIO.

ART.18 - O BIBLIOTECÁRIO DEVE FIXAR PREVIAMENTE O VALOR DOS SERVIÇOS, DE PREFERÊNCIA POR CONTRATO ESCRITO, CONSIDERADOS OS ELEMENTOS SEGUINTE:

- A. A RELEVÂNCIA, O VULTO, A COMPLEXIDADE E A DIFICULDADE DO SERVIÇO A EXECUTAR;
- B. O TEMPO QUE SERÁ CONSUMIDO PARA A REALIZAÇÃO DO TRABALHO;
- C. A POSSIBILIDADE DE FICAR IMPEDIDO DA REALIZAÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS;
- D. AS VANTAGENS QUE ADVIRÃO PARA O CONTRATANTE COM O SERVIÇO PRESTADO;
- E. A PECULIARIDADE DE TRATAR-SE DE CLIENTE EVENTUAL, HABITUAL OU PERMANENTE;
- F. O LOCAL EM QUE O SERVIÇO SERÁ PRESTADO.

SEÇÃO VIII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ART.19 - QUALQUER MODIFICAÇÃO DESTE CÓDIGO SOMENTE PODERÁ SER EFETUADA PELO CFB, NOS TERMOS DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS, OUVIDOS OS CRB.

ART.20 - O PRESENTE CÓDIGO ENTRA EM VIGOR EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL A PARTIR DE SUA PUBLICAÇÃO, REVOGADAS AS DISPOSIÇÕES EM CONTRÁRIO.

JOSÉ FERNANDO MODESTO DA SILVA
PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE
BIBLIOTECONOMIA
PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO DE 14.01.02,
SEÇÃO I. P. 64