

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**WESLEY SILVA FERREIRA**

**OS IMPACTOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS  
ESPECIALIZADAS NA ÁREA JURÍDICA: UM ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA  
DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS  
(ESUMP-GO)**

**GOIÂNIA  
2021**



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE GRADUAÇÃO NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio do Repositório Institucional (RI/UFG), regulamentado pela Resolução CEPEC no 1240/2014, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei no 9.610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

O conteúdo dos Trabalhos de Conclusão dos Cursos de Graduação disponibilizado no RI/UFG é de responsabilidade exclusiva dos autores. Ao encaminhar(em) o produto final, o(s) autor(a)(es)(as) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

### 1. Identificação do Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação (TCCG)

Nome(s) completo(s) do(a)(s) autor(a)(es)(as): WESLEY SILVA FERREIRA

Título do trabalho: OS IMPACTOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS NA ÁREA JURÍDICA: UM ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS (ESUMP-GO)

### 2. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador) Concorda com a liberação total do documento [ x ] SIM [ ] NÃO<sup>1</sup>

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante: a) consulta ao(a)(s) autor(a)(es)(as) e ao(a) orientador(a); b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo do TCCG. O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.

#### Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro.

**Obs.: Este termo deve ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.**



Documento assinado eletronicamente por **Marizangela Gomes De Moraes, Professor do Magistério Superior**, em 08/06/2021, às 14:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **WESLEY SILVA FERREIRA, Discente**, em 10/06/2021, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2117745** e o código CRC **BAA42FAE**.

WESLEY SILVA FERREIRA

**OS IMPACTOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS  
ESPECIALIZADAS NA ÁREA JURÍDICA: UM ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA  
DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS  
(ESUMP-GO)**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

**Orientadora:** Prof. Dra. Marizangela Gomes de Morais.

GOIÂNIA  
2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Ferreira, Wesley Silva

Os impactos da cultura organizacional em bibliotecas especializadas na área jurídica [manuscrito] : um estudo de caso da Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO) / Wesley Silva Ferreira. - 2021.  
118 f.: il.

Orientador: Profa. Dra. Marizangela Gomes de Morais.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação (FIC), Biblioteconomia, Goiânia, 2021.  
Bibliografia. Apêndice.  
Inclui siglas, gráfico.

1. Cultura organizacional. 2. Bibliotecas especializadas. 3. Bibliotecas jurídicas. 4. Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás. I. Morais, Marizangela Gomes de , orient. II. Título.

CDU 02



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Ao(s) oito dia(s) do mês de junho do ano de 2021 iniciou-se a sessão pública de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “OS IMPACTOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS NA ÁREA JURÍDICA: UM ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS (ESUMP-GO)”, de autoria de WESLEY SILVA FERREIRA, do curso de Biblioteconomia, do(a) da faculdade de informação e comunicação da UFG. Os trabalhos foram instalados pelo(a) professora Dra. Marizangela Gomes de Moraes com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: Professora Geisa Muller. Após a apresentação, a banca examinadora realizou a arguição do(a) estudante. Posteriormente, de forma reservada, a Banca Examinadora atribuiu a nota final de (10 Dez) , tendo sido o TCC considerado **aprovado**.

Proclamados os resultados, os trabalhos foram encerrados e, para constar, lavrou-se a presente ata que segue assinada pelos Membros da Banca Examinadora.



Documento assinado eletronicamente por **Marizangela Gomes De Moraes, Professor do Magistério Superior**, em 08/06/2021, às 11:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Geisa Müller De Campos Ribeiro, Professora do Magistério Superior**, em 09/06/2021, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **WESLEY SILVA FERREIRA, Discente**, em 10/06/2021, às 10:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2116586** e o código CRC **6D5E1A25**.

*Dedico este trabalho aos meus pais, Jorge e Judite, e à minha irmã,  
Vitória.*

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, **Jorge** e **Judite**, que sempre me apoiaram em todas as decisões e ações da minha vida, e do mesmo modo ofereceram todo suporte necessário para a minha formação, contribuindo sempre, e da forma como podiam para a conclusão deste curso.

À minha irmã, **Vitória**, amiga e parceira, que em todo o tempo esteve ao meu lado compartilhando de todos os meus desafios e conquistas na graduação.

Aos meus amigos e companheiros de turma, que sempre estiveram comigo nesta jornada, em especial, **Ana Paula**, minha parceirinha de todas as horas. Ao **Gustavo Henrique**, por todo seu companheirismo durante a graduação, e as **Ana's**, (**Ana Caroline**, **Anna Karollina** e **Ana Paula**) e **Agatha** por sempre nos ajudarmos, e por todas as vezes que juntos, desenvolvemos os vários trabalhos da faculdade, demonstrando cumplicidade, respeito e oferecendo a todo momento, suporte uns aos outros.

À minha professora e orientadora, **Marizangela Gomes**, que me instruiu e orientou com toda sabedoria e paciência, permitindo assim a finalização desta monografia. E aos meus professores que colaboraram de alguma maneira com a minha formação.

À minha supervisora de estágio, **Adrienne Bragato**, juntamente a **Gyelle**, por todo conhecimento prático que adquiri enquanto estive na Biblioteca da ESUMP-GO, sobretudo pelo auxílio na realização e conclusão deste trabalho.

E, também agradeço a mim, **Wesley**, pelo meu esforço, dedicação, superação entre outros incontáveis elementos que vivenciei e aprendi durante a minha graduação, e claro, pela concretização desta monografia.

Por fim, em especial, a **Deus**, que sempre me deu forças para continuar e realizar todos os meus afazeres, possibilitando assim chegar ao fim deste ciclo.

*“Não fazemos aquilo que queremos e, no entanto, somos responsáveis  
por aquilo que somos”*

Jean-Paul Sartre.

## RESUMO

A pesquisa apresenta uma análise sobre os efeitos que a cultura organizacional provoca no desenvolvimento de equipes e nas atividades desenvolvidas em bibliotecas especializadas em direito. Com base nisso, objetivou-se analisar as influências que a cultura organizacional tem sobre uma unidade de informação especializada na área jurídica. Para tanto, procede-se a uma pesquisa básica, de caráter descritivo e cunho exploratório, no qual se utilizou uma abordagem qualitativa e quantitativa, determinando como objeto da pesquisa a Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO), apresentando assim como sujeitos do estudo a bibliotecária da ESUMP-GO, a gestora em Recursos Humanos do Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO) e os usuários da biblioteca da instituição. Em relação aos instrumentos de coleta de dados, foram elaborados dois roteiros semiestruturados para uso nas entrevistas, e um questionário com perguntas abertas e fechadas direcionadas aos usuários da unidade de informação, este último teve parte da sua estrutura baseada no Instrumento Brasileiro de Avaliação da Cultura Organizacional (IBACO). A partir disso, pode-se observar que a cultura do MP-GO influi de diferentes maneiras nas atividades da biblioteca, em especial na estruturação de produtos, serviços e nas formas de atendimento, e do mesmo modo interfere na capacitação dos funcionários da unidade de informação. Portanto, conclui-se que as características culturais do órgão dificultam alguns processos realizados pela biblioteca, o que faz com que exista a necessidade de desenvolver ações que modifiquem esses elementos.

**Palavras-chave:** cultura organizacional; biblioteca especializada; biblioteca jurídica; Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás – ESUMP-GO.

## ABSTRACT

The research presents an analysis of the effects that the organizational culture causes in the development of teams and in the activities developed in libraries specialized in law. Based on this, the objective was to analyze the influences that the organizational culture has on an information unit specialized in the legal area. For this, a basic, descriptive and exploratory research is carried out, in which a qualitative and quantitative approach was used, determining as a research object the library of the Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO) thus presenting ESUMP-GO librarian, the Human Resources manager at the Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO) and users of the institution's library as subjects of the study. Regarding the data collection instruments, two semi-structured scripts were developed for use in the interviews, and a questionnaire with open and closed questions addressed to the users of the information unit, the latter had part of its structure based on the Instrumento Brasileiro de Avaliação da Cultura Organizacional (IBACO). From this, it can be observed that the culture of the MP-GO influences the library activities in different ways, especially in the structuring of products, services and forms of care, and in the same way interferes in the training of the employees of the research unit. Therefore, it is concluded that the cultural characteristics of the company hinder some processes carried out by the library, which means that there is a need to develop actions that modify these elements.

**Keywords:** organizational culture; specialized library; legal library; Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás - ESUMP-GO.

## LISTA DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1 – Categoria dos respondentes .....   | 68 |
| Gráfico 2 – Gênero .....   | 68 |
| Gráfico 3 – Nível de formação .....  | 69 |
| Gráfico 4 – Faixa etária .....   | 70 |
| Gráfico 5 – Qualidade da relação com as pessoas com quem trabalham .....   | 72 |
| Gráfico 6 – Qualidade da relação com o chefe.....  | 72 |
| Gráfico 7 – Qualidade da relação com os subordinados .....   | 72 |
| Gráfico 8 – Distância de poder entre chefe e subordinado.....  | 73 |
| Gráfico 9 – Perfil inovador e de liderança no MP-GO.....   | 73 |
| Gráfico 10 – Observância dos moldes de como o trabalho é desenvolvido no MP-GO.....                                | 74 |
| Gráfico 11 – Percepção do nível de clareza das regras e diretrizes do MP-GO.....                                   | 74 |
| Gráfico 12 – Nível de troca de informações com equipes de outros setores.....                                      | 74 |
| Gráfico 13 – Dados sobre fofocas como fator de influência no clima organizacional do MP-GO .....                   | 75 |
| Gráfico 14 – Percepção sobre as realizações de celebrações pessoais ou coletivas.....                              | 75 |
| Gráfico 15 – Nível de confiança entre colegas de trabalho para tratar de assuntos pessoais e/ou profissionais..... | 76 |
| Gráfico 16 – Mudanças de gestão como pontos de interferência na continuidade de atividades no MP-GO .....          | 76 |
| Gráfico 17 – Existência de pessoas que evitam discordar das decisões tomadas pela chefia ..                        | 76 |
| Gráfico 18 – Oferta de capacitações que auxiliem na realização de tarefas é comum ao MP-GO .....                   | 77 |
| Gráfico 19 – Busca de fontes de informação pelas equipes para embasar as atividades realizadas no MP-GO .....      | 77 |
| Gráfico 20 – Repasse de informações sobre o órgão, seus valores e normas para novos integrantes.....               | 77 |
| Gráfico 21 – Nível de conhecimento dos valores, missão e visão do MP-GO.....                                       | 78 |
| Gráfico 22 – Perfil dos integrantes do MP-GO .....   | 78 |
| Gráfico 23 – A biblioteca como um espaço importante dentro da instituição .....                                    | 80 |
| Gráfico 24 – Desenvolver e capacitar os funcionários da biblioteca .....   | 81 |
| Gráfico 25 – A biblioteca é valorizada pela instituição.....   | 81 |
| Gráfico 26 – A biblioteca é valorizada pelos usuários que a frequentam .....                                       | 81 |

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 27 – Os funcionários da biblioteca atendem de forma eficaz às demandas<br>informacionais ..... | 82 |
| Gráfico 28 – Os funcionários da biblioteca parecem motivados e são receptivos .....                    | 82 |
| Gráfico 29 – Os serviços da biblioteca são bem divulgados na instituição.....                          | 83 |
| Gráfico 30 – Nível de conhecimento dos serviços da biblioteca.....                                     | 83 |
| Gráfico 31 – Frequência de uso do espaço da biblioteca e seus serviços.....                            | 83 |
| Gráfico 32 – Os serviços da biblioteca auxiliam na realização das atividades do MP-GO?....             | 84 |
| Gráfico 33 – Uso dos serviços da biblioteca para questões pessoais .....                               | 84 |
| Gráfico 34 – Nível de conhecimento das normas e diretrizes da biblioteca.....                          | 85 |

## LISTA DE QUADROS

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1 – Elementos da cultura organizacional .....  | 24 |
| Quadro 2 – Dimensões da cultura nacional segundo Hofstede .....   | 27 |
| Quadro 3 – Principais pontos dos traços da cultura brasileira.....  | 28 |
| Quadro 4 – Levantamento bibliográfico sobre cultura organizacional nas bibliotecas.....                         | 33 |
| Quadro 5 – Síntese da metodologia .....   | 44 |
| Quadro 6 – Sujeitos da pesquisa.....  | 46 |
| Quadro 7 – Dados do objeto da pesquisa .....  | 46 |
| Quadro 8 – Modelo IBACO adaptado .....  | 47 |
| Quadro 9 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a gestão do MP-GO (1).....                                     | 51 |
| Quadro 10 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a gestão do MP-GO (2).....                                    | 51 |
| Quadro 11 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre modos de recompensa no MP-GO.....                             | 52 |
| Quadro 12 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre as comemorações do MP-GO.....                                 | 55 |
| Quadro 13 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre as mudanças de gestão .....                                   | 55 |
| Quadro 14 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre repasse das informações do órgão para novos integrantes ..... | 58 |
| Quadro 15 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a relação entre as equipes da ESUMP-GO e a biblioteca.....    | 63 |
| Quadro 16 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre como as novas ideias são acolhidas pelos gestores .....       | 65 |
| Quadro 17 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a contestação das decisões tomadas pelo gestor .....          | 66 |
| Quadro 18 – Cargo .....   | 68 |
| Quadro 19 – Formação .....  | 69 |
| Quadro 20 – Tempo de atuação no MP-GO .....   | 70 |
| Quadro 21 – Lotação dos integrantes do MP-GO .....  | 70 |
| Quadro 22 – Descrição da cultura da instituição e dos padrões de interação das pessoas .....                    | 79 |
| Quadro 23 – Avaliação do atendimento e da prestação de serviços realizado pela biblioteca da ESUMP-GO.....      | 85 |
| Quadro 24 – Ações propostas para melhoria do clima e da cultura organizacional que envolve a biblioteca.....    | 97 |

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|          |   |
|----------|---|
| AJE      | Assessoria Jurídica Especial De Apoio Às Promotorias De Justiça |
| CAO      | Centro de Apoio Operacional                                     |
| CAODH    | Centro de Apoio Operacional de Direitos Humanos                 |
| CNMP     | Conselho Nacional do Ministério Público                         |
| DSU      | Divisão de Serviços ao Usuário                                  |
| EaD      | Ensino a Distância  |
| ESUMP-GO | Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás        |
| IBACO    | Instrumento Brasileiro de Avaliação da Cultura Organizacional   |
| MP-GO    | Ministério Público do Estado de Goiás                           |
| RH       | Recursos Humanos  |
| SIBI/UFG | Sistemas de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás        |
| SNBU     | Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias                |
| UFPB     | Universidade Federal da Paraíba                                 |

## SUMÁRIO

|              |   |           |
|--------------|---|-----------|
| <b>1</b>     | <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>17</b> |
| 1.1          | JUSTIFICATIVA.....  | 18        |
| 1.2          | PERGUNTA PROBLEMA .....   | 19        |
| 1.3          | OBJETIVOS.....  | 19        |
| <b>1.3.1</b> | <b>Objetivo geral .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>1.3.2</b> | <b>Objetivos específicos.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>2</b>     | <b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>  | <b>21</b> |
| 2.1          | CULTURA ORGANIZACIONAL .....  | 21        |
| <b>2.1.1</b> | <b>Cultura nacional e cultura organizacional brasileira .....</b>                                     | <b>25</b> |
| 2.1.1.1      | Traços culturais brasileiros.....   | 27        |
| <b>2.1.2</b> | <b>Comportamento organizacional.....</b>  | <b>29</b> |
| <b>2.1.3</b> | <b>Clima organizacional .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>2.1.4</b> | <b>A cultura organizacional nas bibliotecas.....</b>  | <b>32</b> |
| 2.2          | BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS .....  | 37        |
| <b>2.2.1</b> | <b>Biblioteca jurídica .....</b>  | <b>38</b> |
| 2.3          | DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES .....  | 38        |
| 2.4          | BIBLIOTECA DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO<br>ESTADO DE GOIÁS .....                       | 40        |
| <b>3</b>     | <b>METODOLOGIA .....</b>  | <b>42</b> |
| 3.1          | MÉTODO DE PESQUISA .....  | 42        |
| <b>3.1.1</b> | <b>Tipo de pesquisa .....</b>   | <b>42</b> |
| 3.2          | OBJETO DA PESQUISA.....   | 45        |
| 3.3          | INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....  | 46        |
| 3.4          | PROCEDIMENTOS DE COLETA.....  | 48        |
| <b>4</b>     | <b>DADOS DA PESQUISA .....</b>  | <b>50</b> |
| 4.1          | RELATOS DA PESQUISA QUALITATIVA COM A SUPERINTENDENTE DE<br>GESTÃO EM RECURSOS HUMANOS DO MP-GO ..... | 50        |
| 4.2          | RELATOS DA PESQUISA QUALITATIVA COM A BIBLIOTECÁRIA DA<br>ESUMP-GO.....                               | 60        |
| 4.3          | DADOS DA PESQUISA QUANTITATIVA COM OS USUÁRIOS DA<br>BIBLIOTECA DA ESUMP-GO.....                      | 67        |
| <b>4.3.1</b> | <b>Perfil demográfico .....</b>   | <b>67</b> |

|              |  |            |
|--------------|--|------------|
| <b>4.3.2</b> | <b>Percepção da cultura organizacional do MP-GO.....</b>   | <b>71</b>  |
| <b>4.3.3</b> | <b>Percepção dos usuários em relação à Biblioteca da ESUMP-GO.....</b>                               | <b>80</b>  |
| <b>5</b>     | <b>ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>   | <b>87</b>  |
| 5.1          | CULTURA ORGANIZACIONAL DO MP-GO .....  | 87         |
| 5.2          | EFEITOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL NA BIBLIOTECA DA ESUMP-<br>GO.....                                 | 92         |
| <b>5.2.1</b> | <b>Sugestões relacionadas ao clima e a cultura organizacional da Biblioteca da<br/>ESUMP-GO.....</b> | <b>96</b>  |
| <b>6</b>     | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>   | <b>99</b>  |
|              | <b>REFERÊNCIAS .....</b>   | <b>102</b> |
|              | APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....   | 108        |
|              | APÊNDICE B – Roteiro semiestruturado – recursos humanos.....   | 110        |
|              | APÊNDICE C – Roteiro semiestruturado – bibliotecária.....  | 112        |
|              | APÊNDICE D – Questionário – usuários.....  | 113        |

## 1 INTRODUÇÃO

A cultura organizacional é uma temática que engloba diferentes aspectos praticados e adotados pelos integrantes de uma organização e os elementos que formam essa cultura consiste em um sistema de valores, costumes, crenças, comportamentos, tradições entre diversos outros (ROBBINS, 2005). Posto isto, compreende-se que a cultura empresarial possui a capacidade de influenciar em todos os segmentos de uma corporação, uma vez que ela determina as ações praticadas pelos membros que integram a instituição e assim moldam a identidade da organização.

Desse modo, adentrando ao campo da Biblioteconomia é possível perceber que a cultura organizacional gera impactos nas atividades desempenhadas em uma biblioteca que é subordinada a determinada instituição, pois, como mencionado anteriormente, a cultura é capaz de delimitar as ações realizadas pelos indivíduos de uma instituição, refletindo desta maneira em todos os departamentos, inclusive no modo como a unidade de informação disponibilizará seus serviços.

A partir do que foi retratado, objetiva-se analisar o modo como a cultura organizacional impacta nas atividades desenvolvidas em uma unidade de informação especializada na área jurídica, assim como a forma que ela interfere no desenvolvimento de equipes desta biblioteca. Posto isto, este estudo pretende levantar os aspectos da cultura organizacional da instituição estudada; realizar o diagnóstico interno da biblioteca; identificar os impactos da cultura organizacional da instituição nos processos realizados pela unidade de informação e em seguida analisar a relevância de desenvolvimento de equipes na biblioteca diante da organização.

Com isso, esta pesquisa possibilita compreender se a organização percebe a unidade de informação como um espaço relevante, assim como pode-se entender o modo como a cultura organizacional interfere nas atividades que a biblioteca desenvolve, uma vez que a unidade de informação depende do perfil dos usuários para conseguir moldar os serviços que serão ofertados, e ainda se busca assimilar a forma que a equipe inserida na biblioteca é desenvolvida, para assim desempenhar eficazmente suas tarefas.

A metodologia utilizada inicialmente abordou concepções da análise de fontes primárias e secundárias que possibilitaram, no referencial teórico, refletir sobre a cultura organizacional, biblioteca especializada e desenvolvimento de equipes.

Este estudo é classificado como uma pesquisa de cunho descritivo, uma vez que, tem o intuito de detalhar as características de uma população. Diante disso, pretende-se levantar as

características da cultura organizacional dos integrantes que utilizam ou se envolvem com as atividades realizadas pela Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO).

Portanto, através de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, adquirida por meio de levantamento bibliográfico e pesquisa de campo, que utilizou roteiros semiestruturados e um questionário com perguntas abertas e fechadas, possibilitou a estruturação deste estudo, que tem como público-alvo a responsável pela Biblioteca da ESUMP-GO, a servidora responsável pelo departamento de Recursos Humanos do Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO), e, por fim, os integrantes dos diferentes departamentos da instituição que utilizam os serviços da unidade de informação.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

De acordo com Freitas (2000), as questões culturais passaram a ser consideradas substanciais no diagnóstico e nas práticas organizacionais. Desse modo, a presente pesquisa adveio com o interesse em analisar o modo como os aspectos da cultura organizacional de uma instituição interferem nas atividades desempenhadas em seu corpo administrativo. Visto que, a cultura organizacional é determinante na forma que os integrantes se mostram na instituição, e com isso delimitam os valores, as crenças, os costumes e o próprio comportamento destes indivíduos dentro da corporação.

Desta maneira, este trabalho busca contribuir com a temática “Cultura organizacional em bibliotecas jurídicas”, já que, este tema a partir do levantamento realizado na literatura existente é pouco desenvolvido no campo da Biblioteconomia, principalmente quando se trata de bibliotecas especializadas. Posto isto, é interessante que se compreenda a cultura organizacional como um fator que implica no funcionamento de uma unidade de informação, seja em qualquer instituição que esta biblioteca esteja inserida, pois, como mencionado anteriormente, a cultura de uma organização define os aspectos que são seguidos dentro da instituição, e para complementar, Schein (2009, p. 14) relata que “A cultura é universal; influencia todos os aspectos de como uma organização lida com sua tarefa principal, seus vários ambientes e suas operações internas”.

Portanto, este estudo optou-se em focar nos impactos advindos da cultura organizacional e o modo como eles influenciam nos processos realizados em uma biblioteca especializada,

assim como a forma que esta conjuntura interfere no desenvolvimento de equipes da unidade de informação. Deste modo, decidiu-se por selecionar uma biblioteca especializada na área jurídica, situada em Goiânia-GO e que atendesse as seguintes especificações: possuir um bibliotecário responsável e uma pequena equipe de apoio, ser uma unidade de informação especializada na área jurídica e ser acessível ao pesquisador. Contudo, determinou-se como objeto da pesquisa a Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO). Ademais, a partir do que foi exposto, espera-se que esta temática fomente pesquisas posteriores acerca dos impactos da cultura organizacional em bibliotecas especializadas.

## 1.2 PERGUNTA PROBLEMA

Diante do exposto, questiona-se como a cultura organizacional influencia no desenvolvimento de equipes de uma unidade de informação especializada na área jurídica e como isso impacta nas atividades desempenhadas na biblioteca?

## 1.3 OBJETIVOS

Desse modo, os objetivos desta pesquisa dividem-se em:

### 1.3.1 Objetivo geral

- Analisar as influências da cultura organizacional sobre uma unidade de informação especializada no campo jurídico.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Levantar aspectos da cultura organizacional do MP-GO;
- Realizar diagnóstico interno da biblioteca;
- Identificar os impactos da cultura organizacional da instituição nos processos realizados pela unidade de informação;
- Analisar a relevância de desenvolvimento de equipes na biblioteca diante da organização.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico serão evidenciados os conceitos de autores especialistas na temática abordada e nos assuntos correlatos ao tema tratado na pesquisa. Deste modo, esta seção foi subdividida em: Cultura organizacional; biblioteca especializada e desenvolvimento de equipes.

### 2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL

Quando busca-se estudar a cultura organizacional o pesquisador se depara com diversos conceitos, perspectivas e visões distintas, por ser uma temática complexa e estar dividida em diferentes áreas do conhecimento, como: antropologia, psicologia, sociologia e ciências políticas. Com isso, Freitas (1991) relata que o interesse em estudar a cultura organizacional inicia em 1983, porém, quando procura-se aprofundar os motivos que levaram ao interesse pelo estudo da cultura nas estruturas organizacionais, pouco material é encontrado. Entretanto, Freitas (1991) afirma que alguns autores associam este interesse circunstancial pelo estudo da cultura organizacional a partir do declínio da produção norte-americana e do milagre japonês, em que instituições buscaram aplicar técnicas semelhantes às que promoveram a ascensão econômica e competitiva japonesa.

Dessa maneira, pela cultura organizacional se fundamentar em diferentes áreas do conhecimento, Barreto et al. (2013), descreve que a cultura organizacional pode ser dividida em dois grupos, sendo que o primeiro:

[...] percebe a cultura organizacional como um sistema sociocultural, partindo da ideia de que os componentes sociais e estruturais estão completamente integrados à dimensão simbólica e ideológica da organização. [...] O segundo bloco percebe a cultura organizacional como um sistema de ideias, em que ela não representa meramente uma rede de padrões de comportamentos, mas um conjunto de mecanismos de controle para modelar tais comportamentos. (BARRETO et al. 2013, p. 35).

Em vista disso, Schein (2009), expõe que a temática “cultura” tem sido um tópico de relevante discussão no meio acadêmico, tentando desta maneira estabelecer um conceito para o tema, já que existem inúmeras perspectivas para explicar e estudar a cultura. Posto isto, o autor

ainda revela que esta discussão sustenta a expressa relevância da cultura como um conceito, porém, esta situação prejudica o meio acadêmico, uma vez que estas definições se tornam evasivas e seu uso impreciso. Desse modo, quando Schein (2009, p. 16) trata da cultura organizacional ele a define como “[...] um padrão de suposições básicas compartilhadas, que foi aprendido por um grupo à medida que solucionava seus problemas de adaptação externa e de integração interna”.

Dessa forma, enquanto Schein (2009), reconhece a cultura nos sistemas organizacionais como um agrupamento de aprendizagens que conseqüentemente são compartilhadas com os indivíduos de um determinado grupo, Freitas, (2000, p. 97), compreende a cultura organizacional primeiramente como:

[...] instrumento de poder; segundo, como conjunto de representações imaginárias sociais que se constroem e reconstroem nas relações cotidianas dentro da organização e que se expressam em termos de valores, normas, significados e interpretações, visando um sentido de direção e unidade, tornando a organização fonte de identidade e reconhecimento para seus membros.

Desta maneira, a cultura organizacional promove e determina a identidade da instituição, pois, como detalha Freitas (2000), a cultura organizacional expõe o que é valioso na corporação, qual é o modo adequado de pensar e agir no que se refere aos ambientes internos ou externos, e ainda delimita quais são as atitudes e ações aceitáveis diante da organização.

De acordo com Reis et al. (2009), a cultura organizacional está em constante formação, pois os processos de aprendizado são desenvolvidos continuamente, e quando estes procedimentos são internalizados pelos integrantes da instituição se tornam estáveis e desta maneira convertem-se em impasses para possíveis mudanças. Deste modo, a cultura da instituição é modelada por estes aspectos de aprendizado, e assim formam padrões que passam a ser seguidos pelos integrantes da organização e ainda são repassados para aqueles que se tornarão novos membros da instituição.

Em face aos diversos conceitos atribuídos a temática aqui apresentada, Fleury (2009, p. 22) descreve a cultura organizacional como:

[...] um conjunto de valores e pressupostos básicos expresso em elementos simbólicos, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto agem como elemento de comunicação e consenso, como ocultam e instrumentalizam as relações de dominação.

Assim sendo, a cultura organizacional quando aprofundada pode ser reconhecida como uma soma complexa de princípios, concepções e pressupostos que delineiam o modo como a

instituição gerencia seus negócios (PETTIGREW, 2009). E como relata Reis et al. (2009), a cultura organizacional implica em ações que modificam e estimulam a composição e o desenvolvimento de equipes dentro da organização, assim como pode significar um obstáculo.

Desta maneira, Freitas (1991) relata que a cultura organizacional pode ser considerada um valioso método de controle, no qual tem como intuito adequar comportamentos, igualar os modos de pensar e agir na corporação, moldando desta maneira de forma favorável a imagem da instituição para seus colaboradores, uma vez que comportamentos conflituosos e pensamentos antagônicos à organização tendem a serem evitados. Com isso, percebe-se a força que a cultura organizacional exerce sobre o comportamento dos indivíduos de uma organização, de modo que consegue influenciar diferentes aspectos.

A partir disto, Robbins (2005) descreve que as instituições possuem uma cultura dominante e subculturas, no qual a cultura dominante da organização evidencia os valores fundamentais compartilhados entre a maioria de seus colaboradores, enquanto as subculturas existentes, surgem para revelar dificuldades, experiências ou situações comuns entre um determinado grupo de pessoas. O autor afirma que estas subculturas podem variar em relação a diferentes departamentos e localidades da própria instituição, e que elas apresentam uma personalidade específica para cada ambiente, porém, carregam consigo os valores essenciais da cultura predominante.

Desse modo, como destaca Schadeck et al. (2016, p. 166), a “[...] cultura organizacional pode ser uma dimensão organizacional de caráter dinâmico, que se revela por meio de várias expressões ou elementos culturais próprios de cada organização”. Assim sendo, é lembrado por Moraes e Fadel (2007) que as instituições podem apresentar culturas fortes e fracas, na qual a primeira representa um elevado grau de concordância entre seus colaboradores sobre perspectivas da instituição, o que proporciona lealdade e comprometimento organizacional, evitando assim a rotatividade de funcionários, uma vez que, uma cultura forte diferentemente da cultura fraca tem seus valores respeitados e cumpridos pelos seus colaboradores.

Nesse sentido, é retratado por Freitas (1997) que as organizações são espaços de poder que geram conflitos, divergências e promovem convivências, no qual busca-se a colaboração de seus membros e não a sua passividade diante da instituição, desta forma, a autora dispõe que uma das funções da cultura organizacional é conseguir adesão, aprovação e a participação dos membros da instituição, sendo que os meios empregados para conquistar a aprovação por parte de seus colaboradores seriam por meio do amor e da busca pela perfeição. A autora utiliza como exemplos para ilustrar esta situação as campanhas com slogan ou frases motivacionais que as empresas desenvolvem como metas para seus integrantes.

A cultura organizacional, como destaca Valentim e Woida (2004), é um instrumento que pode ser assimilado e gerenciado por meio da composição das relações e da prática entre os indivíduos, no qual percorre todos os segmentos de uma corporação. Desta forma, pode-se destacar os elementos que compõem a cultura organizacional, que de acordo com Freitas (1991), permite uma interpretação mais adequada da cultura para os membros da organização, em que, os significados se tornam aceitos. Com isso, a autora destaca que os elementos principais que são constantemente citados são: Valores; Crenças e pressupostos; Ritos, rituais e cerimônias; Estórias e mitos; Tabus; Heróis; Normas; e Processos de comunicação.

No quadro 1, serão apresentadas as definições dos elementos da cultura organizacional, propostos por Freitas (1991, p. 75), para melhor compreensão dos conceitos:

Quadro 1 – Elementos da cultura organizacional

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Valores</b>                     | São as definições essenciais para se atingir o sucesso da organização. Os valores geralmente carregam consigo características como: importância do consumidor, alto padrão de desempenho, qualidade e inovação, importância da motivação intrínseca entre outras.   |
| <b>Crenças e pressupostos</b>      | Se referem ao que é considerado verdade para a organização. Freitas (1991) explica que esse elemento surge quando um grupo ou a própria organização consegue resolver suas dificuldades a partir de uma percepção ou algumas hipóteses sobre a realidade vivenciada e quando ocorre o sucesso, a hipótese é validada, podendo assim estas suposições se tornarem inquestionáveis e inconscientes. |
| <b>Ritos, rituais e cerimônias</b> | Geralmente são ações planejadas que visam tornar a cultura mais compreensível e coesa. Alguns exemplos destas ações seriam as admissões, integrações, promoções, demissões entre outras práticas. Vale ressaltar, que a maioria destas práticas são realizadas pelos Departamentos de Recursos Humanos (RH).  |
| <b>Estórias e mitos</b>            | As estórias são consideradas narrações de acontecimentos ocorridos na instituição, sendo baseada em fatos, enquanto os mitos são definidos como estórias consistentes que apresentam valores organizacionais, porém não se sustenta em fatos.   |
| <b>Tabus</b>                       | Este elemento é caracterizado pela autora como sendo as áreas de proibição, em que condutas e comportamentos são orientados e condicionados com destaque no que não é permitido.  |
| <b>Heróis</b>                      | São sujeitos simbólicos que englobam os valores e condensam a força da organização. É comum as organizações que apresentam culturas fortes exporem seus heróis ínsitos.   |
| <b>Normas</b>                      | São as regras ou normativas que delimitam as ações que são esperadas do comportamento aceito pela organização. Estas normas podem estar escritas ou serem apenas verbais.   |
| <b>Processos de Comunicação</b>    | Pode ser considerado uma cadeia de relações e papéis informais, na qual apresentam fofoqueiros, padres, conspiradores de estórias entre vários outros. Este elemento desempenha funções significativas como transformar o comum em algo extraordinário, podendo desta maneira ser utilizado na administração da cultura.  |

**Fonte:** Elaborado e adaptado com base em Freitas (1991, p. 75)

Desta forma, pode-se compreender a maneira que a cultura organizacional persuade e interfere no comportamento e nas crenças dos indivíduos de determinada instituição. Da mesma forma que Moraes e Fadel (2007) destacam que a cultura organizacional realiza diversas

funções no âmbito empresarial, como: definir fronteiras e diferenças entre organizações; criar e potencializar o sentido de identidade organizacional; facilitar o desenvolvimento do comprometimento na realização das tarefas organizacionais, sobrepondo assim aos interesses individuais; e, por fim, incentivar a constância do sistema social.

Portanto, em vista do exposto a cultura perpassa por todos os indivíduos e com isso integra-se a instituição, o mesmo acontece com o comportamento padronizado que também é compartilhado entre os diferentes integrantes de determinado grupo, no qual o conhecimento gerado é conduzido para cada sujeito (VALENTIM; WOIDA, 2004). E como lembra Rocha e Ziviani (2019) a cultura organizacional é tema complexo, no qual sofre influências tanto da cultura do país como da cultura dos colaboradores da instituição.

### **2.1.1 Cultura nacional e cultura organizacional brasileira**

De acordo com Alcadipani e Crubellate (2003), o Brasil apresenta uma cultura plural, pois passou por influências de diferentes povos ao longo da sua história, tornando-se assim um país heterogêneo. Nesta perspectiva, Mascarenhas (2002) relata que um dos fatores essenciais para determinar a cultura de uma instituição, é a cultura nacional, já que as características da cultura desta sociedade são pontos de influência para a formação da cultura de uma empresa. Em vista disso, Chu e Wood Jr. (2008, p. 972) concordam com este discurso, relatando que “no Brasil, a maior parte dos estudos que objetivam compreender o impacto dos traços da cultura brasileira na gestão das organizações se apoia em trabalhos sobre a formação histórica, cultural e econômica do país”, descrevendo também que grande parte destas pesquisas iniciam no ano de 1990.

A partir destes estudos, Chu e Wood Jr. (2008), utilizando da perspectiva de alguns autores explicitam que a cultura nacional é avaliada conforme três variáveis, sendo: a) o modo como a instituição se condiciona ao ambiente, levando em consideração a sua relação com a incerteza; b) tratando sobre integração interna, no qual é realizado um diagnóstico de princípios como: feminilidade e masculinidade, grau de hierarquia, grau de orientação de tarefas, entre outras variantes; c) e, por fim, o último é relativo ao espaço, tempo e linguagem. Estas variáveis demonstram que as culturas nacionais divergem em relação às conjunturas culturais existentes (CHU; WOOD, JR, 2008).

Desse modo, Fernando (2018), partindo de um estudo realizado por Ribeiro (2015), caracteriza as relações sociais brasileiras para melhor compreensão da forma que esta sociedade foi estruturada, separando assim ela em quatro grupos, levando em consideração as classes sociais e de poder. Desta forma, os autores elencam quatro classes, sendo elas: as classes dominantes, que seriam formadas pelos patronatos, patriciados estatais e o estamento gerencial de instituições estrangeiras, no qual estes são considerados a classe de maior poder e controle sobre a sociedade, mesmo este grupo sendo composto por um número pequeno de integrantes. O segundo grupo é intitulado de classe intermediária que surge abrangendo os profissionais liberais, autônomos, professores, policiais entre outros. Este setor atuaria como mantenedor do status quo. E posteriormente encontra-se a classe subalterna, que possui como integrantes trabalhadores especializados, pequenos proprietários e arrendatários rurais. E, por último, os autores colocam a classe oprimida, composta por aqueles que vivem às margens da sociedade (RIBEIRO, 2015 *apud* FERNANDO, 2018).

A partir deste recorte, objetiva-se demonstrar “[...] a forte influência do passado escravocrata na formação da sociedade e da mentalidade dominante.” (FERNANDO, 2018, p. 28). Nessa perspectiva, Fernando (2018) trata sobre aspectos ínsitos da formação da cultura brasileira como o tratamento hierárquico, as diferenças sociais, o método de trabalho desta sociedade, o jeitinho brasileiro de realizar as diferentes tarefas, entre outros. Entretanto, vale ressaltar que este último é uma particularidade típica da sociedade brasileira. Motta e Alcadipani (1999, p. 07) relatam que “o jeitinho acontece todos os dias nos mais diferentes domínios, quer sejam públicos, quer sejam privados. O esclarecimento desse fenômeno é, acreditamos, de vital importância para se compreender a realidade brasileira”, com isso os autores legitimam que este atributo pode se tornar um relevante método de controle social e de competitividade.

Diante do que foi apresentado, a cultura nacional manifesta diversos traços culturais brasileiros que conseqüentemente podem interferir na administração de uma instituição. Visto isto, Hofstede (2001 *apud* FERNANDO, 2018) descreve que a cultura organizacional provoca as diferenças entre empresas, mantendo assim contínuo os ambientes nacionais, enquanto as culturas nacionais resultam na diferenciação dos países, tentando manter assim constante as culturas organizacionais. Desta maneira, Hofstede (2001, p. 391 *apud* FERNANDO, 2018, p. 40) define a cultura organizacional como “[...] programação coletiva da mente que permite distinguir os membros de uma determinada organização de outras”.

No quadro 2, a seguir, Hofstede aponta cinco dimensões da cultura nacional, apresentadas em seu estudo, sendo elas:

Quadro 2 – Dimensões da cultura nacional segundo Hofstede

|  |   |
|--|---|
| <b>Distância de poder</b>                          | Colocada como a medida da aceitação do problema de desigualdade entre as pessoas, a qual determina o nível de poder ou influência entre chefe e subordinado.  |
| <b>Aversão às incertezas</b>                       | Relacionada ao nível de estresse e tolerância das pessoas diante da ambiguidade e do futuro desconhecido. A incerteza quanto ao futuro é uma questão bastante basilar do homem e que ele procura resolver, no seio da sociedade, por meio da tecnologia, das leis e da religião; nas empresas, esses elementos se traduzem pela tecnologia, regras e rituais. |
| <b>Individual vs. Coletivo</b>                     | Ligada à medida da integração das pessoas em grupos primários.  |
| <b>Masculino vs. Feminino</b>                      | Relacionada à divisão de papéis e valores emocionais entre homens e mulheres.   |
| <b>Orientação para curto prazo vs. Longo prazo</b> | Ligada ao foco no presente ou no futuro para auferir as recompensas pelos seus esforços.  |

Fonte: Elaborado com base em Hofstede (2001 *apud* FERNANDO, 2018, p. 41)

Posto isto, Alcadipani e Crubellate (2003) esclarece o modo como as dimensões propostas por Hofstede se aplicariam ao contexto brasileiro, assim sendo os autores revelam que o Brasil possui uma cultura voltada a implantação de relações de dependência ou crítica radical, ou seja, possui uma elevada distância de poder, o mesmo ocorre com a aversão à incerteza, sendo esta evitada, no que diz respeito a orientação do comportamento os traços brasileiros se voltam ao longo prazo e possui um modelo cultural que tende ao coletivismo, e, por fim, as características de feminilidade são predominantes.

#### 2.1.1.1 Traços culturais brasileiros

Conforme descrito por Chu e Wood Jr. (2008, p. 970) “traços culturais constituem variáveis dinâmicas, que sofrem influências do meio socioinstitucional e, por sua vez, interferem nos processos de gestão das empresas”. Desta forma, Freitas (1996) elenca seis traços da cultura brasileira, sendo eles: a hierarquia nas relações, que trata sobre a centralização de poder entre determinados grupos sociais e a subordinação e aceitação de grupos sociais inferiores diante de seus superiores, evidenciando assim a distância de poder entre as classes sociais; tem-se o patriarcalismo que se refere ao estabelecimento e criação de relações pessoais para se alcançar o sucesso na organização; em sequência o afetismo que de acordo com o autor está relacionado a cordialidade e ao espírito hospitaleiro e caloroso da sociedade brasileira; tem-se a malandragem que é colocada como a facilidade de adaptação do brasileiro, bem como, sua

facilidade em burlar o sistema através do jeitinho brasileiro; em seguida o sensualismo que está ligado às relações pessoais voltadas ao sensual e ao erótico; e, por fim, o aventureiro, que retrata uma aversão ao trabalho manual e um apego maior ao método sonhador do que o disciplinado (FREITAS, 1996).

Nesse sentido, de desvendar os traços da cultura brasileira nas organizações, Chu e Wood Jr. (2008) destacam também seis traços importantes e centrais que moldam a cultura organizacional brasileira, sendo eles: o jeitinho; desigualdade de poder e hierarquia; flexibilidade; plasticidade; personalismo; e formalismo. É interessante ressaltar que essas características apresentam pontos em comum, senão os mesmos, com aqueles propostos por Freitas (1996). Assim sendo, no quadro 3 serão apresentados os pontos principais destes traços de acordo com Chu e Wood Jr. (2008):

Quadro 3 – Principais pontos dos traços da cultura brasileira

|   |  |
|---|--|
| <b>Jeitinho</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca-se a realização de objetivos burlando as regras formais;</li> <li>- Apresenta dupla interpretação, sendo uma voltada ao caráter injusto e o outro a forma de sobreviver.</li> </ul>   |
| <b>Desigualdade de poder e hierarquia</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indivíduos que se colocam em posição de poder que os isenta de sujeitar-se às leis gerais;</li> <li>- Relembra a expressão popular “você sabe com quem está falando?” que surge em situações de conflito e expõe um comportamento autoritário.</li> </ul> |
| <b>Flexibilidade</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resume-se nas habilidades de adaptação e criatividade, associada a inovação dos indivíduos.</li> </ul>  |
| <b>Plasticidade</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representa a preferência pelo moderno e pelo exótico, de modo a priorizar padrões estrangeiros.</li> </ul>  |
| <b>Personalismo</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- São considerados relevantes os interesses pessoais em oposição as preferências das pessoas ou da comunidade;</li> <li>- Há a valorização e confiança na rede de amigos e familiares de modo a resolver problemas ou obter privilégios.</li> </ul>         |
| <b>Formalismo</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca-se a redução do risco, da ambiguidade e da incerteza;</li> <li>- Procura ampliar a previsibilidade e o controle sobre os tipos de condutas e comportamentos através das regras e normativas.</li> </ul>   |

**Fonte:** Adaptado e elaborado com base em Chu e Wood Jr. (2008, p. 973-974)

Diante do exposto, pode-se perceber as mais notáveis características da sociedade brasileira e assim aplicá-las ao contexto das instituições para desta forma compreender a sua cultura, pois como detalha Fernando (2018, p. 63) a cultura possui algumas noções iniciais de “advogar não a existência de uma cultura organizacional exclusivamente brasileira, mas

determinados traços que se identificam no ambiente da organização e que também estão presentes na cultura do país”.

### **2.1.2 Comportamento organizacional**

O comportamento organizacional é um fator determinante para a estruturação e compreensão da cultura de uma instituição, desta maneira, Robbins (2005, p. 06) o define como “[...] um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional”.

Desta maneira, Robbins (2005) relata que o comportamento organizacional tem como foco analisar três de suas circunstâncias, sendo elas o indivíduo, o grupo e a estrutura da organização. Em síntese, o autor revela que o comportamento organizacional se atenta em trabalhar aspectos relacionados ao que os indivíduos realizam na instituição e como esse comportamento influencia no desempenho da organização. Com isso, como relata Oliveira et al. (2014, p. 03) “o comportamento está relacionado com aspectos comportamentais, interpessoais, psicossociais, interligados ao ambiente de trabalho”. Em complemento Robbins (2005) relata que o estudo do comportamento se baseia em diferentes áreas do conhecimento como a psicologia, psicologia social, a sociologia, antropologia e ciências políticas se apresentando assim como um estudo sistemático, ou seja, é fundamentado por meio de embasamento científico.

Nesta perspectiva, o comportamento organizacional foi apresentado como uma ciência que tem por objetivo compreender as ações dos colaboradores na instituição e o modo como essas atitudes interferem no desempenho da corporação. Assim sendo, ainda de acordo com Robbins (2005), é colocado para representar o comportamento organizacional variáveis dependentes e variáveis independentes, sendo estas correlacionadas.

As variáveis dependentes são definidas por Robbins (2005, p. 21) como “[...] fatores-chave que você pretende explicar ou prever e que são afetados por algum outro fator”. Estas variáveis são divididas pelo autor em produtividade, absenteísmo, rotatividade, cidadania organizacional e satisfação com o trabalho. Em seguida, será apresentado conforme Robbins (2005) características importantes sobre estas variáveis, de forma sucinta.

- Produtividade – Relacionada ao aumento da produtividade, associando os fatores de eficiência e eficácia;
- Absenteísmo – É caracterizada como a ausência dos funcionários ao trabalho;
- Rotatividade – Está ligada a entrada e ao desligamento permanente de funcionários da organização, de maneira voluntária ou involuntária. A alta rotatividade pode causar prejuízos a corporação;
- Cidadania organizacional – Retratado como um comportamento discricionário que busca viabilizar o funcionamento efetivo da empresa, por intermédio de funcionários que exerçam o papel de “bom cidadão”, como ajudar a equipe de trabalho, realizar comentários positivos sobre o emprego, entre outros;
- Satisfação com o trabalho – Considerado mais uma atitude do que um comportamento, está variável é definida como os sentimentos de um indivíduo em relação ao seu trabalho.

O segundo tipo de variáveis proposto por Robbins (2005, p. 23), são as independentes sendo caracterizada como “[...] a suposta causa de algumas mudanças em variável dependente”. Portanto, ele a separou em: variáveis no nível do indivíduo, variáveis no nível do grupo, e variáveis no nível do sistema organizacional. Em sequência, serão apresentadas suas principais características, conforme destaca Robbins (2005):

- Variáveis no nível do indivíduo – São as características ínsitas presentes no indivíduo, como traços pessoais ou biográficos, como idade, sexo, estado civil; são os traços de personalidade, seus valores e atitudes, a capacidade emocional, e também sua capacitação;
- Variáveis no nível do grupo – Esta variável é compreendida como algo além da soma das ações individuais dentro de um grupo, no qual é relatado que o comportamento de um indivíduo é diverso, pois quando está em grupo suas ações diferem de quando está sozinho;
- Variáveis no nível do sistema organizacional – Do mesmo modo que os grupos são considerados mais do que a reunião das ações dos indivíduos a organização é considerada mais do que a soma de seus grupos. Com isso, leva-se em consideração o desenho da organização formal, suas funções, seus processos de trabalho, a prática de recursos humanos da instituição e sua cultura interna.

Portanto, as variáveis apresentadas moldam todo o aspecto comportamental da instituição, pois, como destaca Robbins (2005, p. 25) esta temática pode ser caracterizada como “[...] um campo de estudo que investiga os impactos que os indivíduos, os grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro de uma organização e, depois, utiliza este conhecimento para ajudar as empresas a trabalhar com maior eficácia.”

### 2.1.3 Clima organizacional

O clima organizacional, conforme Lanzer (2017) pode ser caracterizado como um indicador coletivo de como os integrantes de um grupo, de um departamento ou da organização se sentem e o modo como eles percebem e descrevem as características desse sentimento coletivo em um determinado momento. O autor ainda revela a dificuldade em conceituar esta temática, a diferenciando de cultura organizacional, relatando ser necessário obter um conjunto de critérios definidos para realizar esta descrição. Contudo, Champion (1979, *apud* LUZ, 2003, p. 28) define clima organizacional como:

[...] as impressões gerais ou percepções dos empregados em relação ao seu ambiente de trabalho; embora nem todos os indivíduos tenham a mesma opinião, pois não tem a mesma percepção, o clima organizacional reflete o comportamento organizacional, isto é, atributos específicos de uma organização, seus valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou grupos se relacionam no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, pode-se perceber a relação próxima do conceito de cultura organizacional com a de clima organizacional, porém Lanzer (2017) explica que a cultura envolve diversos valores que conduz o comportamento de um grupo, enquanto o clima reflete os efeitos ocasionados pela cultura. Isto posto, Souza (1978, *apud* LUZ, 2003, p. 29) busca detalhar essa diferença descrevendo que:

O clima organizacional é um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura. O clima é mais perceptível do que suas fontes causais, comparando-se a um “perfume”, pois percebe-se o seu efeito sem conhecer os ingredientes, embora às vezes seja possível identificar alguns deles [...] O clima é um fenômeno que resulta do jogo das variáveis culturais. É como a melodia, resultante das notas e compassos. O clima, portanto, é decorrente da maior ou menor permissividade dos preceitos, da maior ou menor exigência tecnológica.

Em vista disso, Luz (2003) compreende o clima organizacional como o nível do ânimo ou o grau de satisfação refletidos pelos funcionários de uma instituição em um determinado momento, relacionando também esta causa com a atmosfera psicológica entre funcionários e empresa.

Em face ao que foi apresentado, Lanzer (2017) evidencia que o clima organizacional diferentemente da cultura é volúvel, podendo desta forma mudar rapidamente e possui maior tendência de ser influenciado pelo líder de uma equipe. Vale ressaltar que diversos autores trabalham os diferentes tipos de clima, os caracterizando como bons ou ruins, podendo favorecer ou desfavorecer um time de funcionários e até mesmo ser neutro, entre outras definições, mas em resumo um clima bom representa um baixo nível de rotatividade, maior tempo de permanência dos funcionários na organização, além de se sentirem satisfeitos com o trabalho e a empresa; enquanto um clima ruim reflete os conflitos interpessoais, desinteresse na realização das tarefas, geram barreiras e resistência interna, além de não despertar o orgulho de trabalhar na instituição (OLIVEIRA et al. 2014).

Nesta perspectiva, Bispo (2006) esclarece que a pesquisa de clima organizacional permite vislumbrar métodos que auxiliem no êxito da estruturação de programas direcionados a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adesão de políticas internas, bem como um clima favorável é benéfico para os funcionários, para a empresa e para os clientes.

#### **2.1.4 A cultura organizacional nas bibliotecas**

Em face ao que foi retratado sobre cultura organizacional, pode-se perceber a partir das exemplificações dos autores a sua importância institucional e o modo como esta temática está ligada ao desempenho e envolvimento do colaborador com a instituição. Nesse sentido, realizou-se um levantamento bibliográfico em diferentes bases de dados para compreender a forma que a cultura organizacional é trabalhada nas bibliotecas e na própria biblioteconomia. Vale ressaltar, que o assunto ainda é pouco difundido no meio acadêmico, existindo assim poucos trabalhos que abordam a junção destes temas. Ademais, serão apresentados de forma sucinta, no quadro 4, alguns dos trabalhos encontrados que tratam a relação biblioteca e cultura organizacional.

Quadro 4 – Levantamento bibliográfico sobre cultura organizacional nas bibliotecas

|   | Autor                | Descrição   |
|---|----------------------|---|
| 1 | Silva (2012)         | <p><b>Título:</b> A cultura informacional no processo de implantação da nova estrutura organizacional no Sistema de bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba.</p> <p><b>Descrição:</b> A autora estrutura os elementos da cultura informacional dentro do contexto da cultura organizacional, objetivando analisar desta forma, a cultura informacional como um meio atenuante para a efetivação de uma nova estrutura organizacional no sistema de bibliotecas da UFPB.</p> <p><b>Metodologia:</b> É realizado uma pesquisa documental e de campo, utilizando uma abordagem qualiquantitativa, usando assim questionários, entrevista e observação direta.</p> <p><b>Resultados:</b> Após a tabulação dos dados obtidos, a autora conclui que existe a necessidade de construir e elaborar uma cultura informacional consistente que consiga atender as necessidades da instituição pesquisada.</p>  |
| 2 | Teixeira (2015)      | <p><b>Título:</b> A cultura organizacional e informacional em ambiente técnico-acadêmico.</p> <p><b>Descrição:</b> A autora tem a intenção de verificar as influências e o impacto da cultura organizacional e informacional sobre a produção e o compartilhamento do conhecimento. Com isso, a autora busca identificar quais ações que as bibliotecas podem efetuar para incentivar a produção e a disseminação de informações, com base na cultura existente.</p> <p><b>Metodologia:</b> Realiza-se uma revisão de literatura, pesquisa documental e de campo, com abordagem qualiquantitativa.</p> <p><b>Resultados:</b> Com este estudo, a autora conseguiu levantar os elementos favoráveis e desfavoráveis da cultura organizacional e informacional do Instituto Federal do Rio de Janeiro e com a tabulação dos dados, Teixeira (2015) pode fazer observações e recomendações para as bibliotecas do instituto.</p>  |
| 3 | Silva (2015)         | <p><b>Título:</b> Comunicação, cultura e biblioteca: uma reflexão sobre o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás.</p> <p><b>Descrição:</b> A autora tem como intuito analisar a comunicação expressa pelo Sistema de Bibliotecas da UFG (SIBI/UFG), mas para isso a autora possui como um dos objetivos investigar se a cultura da biblioteca expõe por meio da comunicação tudo aquilo que ela emite. Para isso, Silva (2015) realiza o estudo do objeto com base em Morin e Wolton, conforme um sistema repleto de ideias, em que os indivíduos pesquisados pertencem a uma cultura.</p> <p><b>Metodologia:</b> É realizado um estudo de caso, com a utilização de entrevistas e questionários, no qual os sujeitos pesquisados foram divididos em dois grupos, sendo os colaboradores da biblioteca e os usuários.</p> <p><b>Resultados:</b> A autora conclui a pesquisa relatando que o SIBI/UFG tem uma estrutura de comunicação própria, fundamentada na cultura organizacional da instituição.</p> |
| 4 | Duarte et al. (2000) | <p><b>Título:</b> A cultura organizacional influenciando o comportamento do capital humano da biblioteca universitária.</p>   |

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|   |                             | <p><b>Descrição:</b> O artigo trata sobre os traços culturais existentes na Divisão de Serviços ao Usuário (DSU) da Biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Os autores buscam identificar as ações, as situações e os conceitos que estruturam os traços da cultura organizacional da biblioteca pesquisada por meio do discurso de seus colaboradores, e desta forma, compreender como esta cultura molda e modifica o comportamento do capital humano na organização.</p> <p><b>Metodologia:</b> Análise do discurso de depoimentos transcritos durante a realização do Seminário de Marketing que ocorreu na instituição.</p> <p><b>Resultados:</b> Em conclusão, os autores identificaram que os traços culturais são meios que interferem no comportamento do capital humano, assim como, podem levar a atitudes de resistência a mudanças.</p>   |
| 5 | Bernardino e Suaiden (2011) | <p><b>Título:</b> Imagem da biblioteca pública na Sociedade da Informação.</p> <p><b>Descrição:</b> Este estudo retrata o modo como é construída e estabelecida a imagem da biblioteca pública para a sociedade, em que para se chegar a esta compreensão, se faz necessário avaliar diversos aspectos organizacionais, incluindo a cultura da organização.</p> <p><b>Metodologia:</b> Revisão de literatura.</p> <p><b>Resultados:</b> Segundo os autores a imagem da biblioteca se constitui de diversos elementos que caracterizam e definem a essência da instituição, ou seja, formam a cultura da organização.</p>   |
| 6 | Rossi et al. (2017)         | <p><b>Título:</b> Pessoas, cultura e estrutura organizacional: aplicação do framework gc@bu na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina.</p> <p><b>Descrição:</b> Este estudo aborda indiretamente a cultura organizacional. Os autores buscam enfatizar nesta pesquisa a gestão do conhecimento como um processo essencial para melhorar a qualidade na prestação de serviços da biblioteca. Entretanto, esse processo implica em mudanças na cultura, voltando está ao aprendizado, o que significa um desafio para organização, já que as atividades executadas na instituição são vinculadas a cultura da organização.</p> <p><b>Metodologia:</b> Os autores elencam quinze critérios para verificar os elementos, pessoas, cultura e estrutura organizacional para então nortear a aplicação do framework gc@bu.</p> <p><b>Resultados:</b> Após a aplicação, os autores percebem que os elementos ligados à cultura se destacaram na avaliação em relação aos demais.</p> |
| 7 | Davok e Pereira (2011)      | <p><b>Título:</b> Gestão da Biblioteca Pública de Santa Catarina: planejamento, organização, liderança, controle e avaliação.</p> <p><b>Descrição:</b> Nesta pesquisa os autores partem de um projeto em andamento que visa integrar novos valores e princípios a cultura da referida biblioteca, para que esta unidade de informação consiga se inserir adequadamente na sociedade digital e desta forma, solucionar as demandas informacionais existentes. Desse modo, os autores focam nas seguintes funções administrativas: planejamento, organização, liderança, controle e avaliação, para então conduzir o desenvolvimento organizacional.</p> <p><b>Metodologia:</b> Utilizou-se como metodologia a pesquisa-ação.</p>  |

|    |                              |   |
|----|------------------------------|---|
|    |                              | <p><b>Resultados:</b> Em conclusão, os autores evidenciaram uma efetiva melhora na estrutura organizacional da instituição.</p>   |
| 8  | Rocha e Ziviani (2019)       | <p><b>Título:</b> O relacionamento entre cultura organizacional, qualidade da informação e tomada de decisão empresarial.</p> <p><b>Descrição:</b> Neste estudo os autores buscam verificar a relação existente entre cultura organizacional, qualidade da informação e tomada de decisão. Com isso, os autores argumentam que o processo de decisão é difícil em uma instituição, mas quando associado a um sistema de informação de qualidade advindos da cultura da organização pode facilitar e guiar o processo de decisão. Do mesmo jeito que, esses três aspectos corroboram para o bom funcionamento da organização.</p> <p><b>Metodologia:</b> Os autores realizaram uma revisão de literatura.</p> <p><b>Resultados:</b> Concluíram que a cultura é determinante para o alcance dos objetivos da instituição.</p>   |
| 9  | Lopes e Perucchi (2015)      | <p><b>Título:</b> A relação entre informação, cultura organizacional e tomada de decisão em uma organização.</p> <p><b>Descrição:</b> O artigo busca compreender a relação entre informação, cultura organizacional e tomada de decisão, objetivando assim por meio de uma revisão de literatura expor a influência da informação sobre a tomada de decisão, considerando assim o contexto da cultura organizacional.</p> <p><b>Metodologia:</b> Revisão de literatura.</p> <p><b>Resultados:</b> Os autores chegam à conclusão de que através da informação pode-se compreender aspectos da cultura organizacional e assim realizar a tomada de decisão de forma coerente e eficaz para a organização.</p>   |
| 10 | Gama, Mattos e Aguiar (2019) | <p><b>Título:</b> A cultura organizacional e o direito à informação: uma investigação multivariada no ensino superior.</p> <p><b>Descrição:</b> Nesta pesquisa os autores têm o interesse em verificar a forma que ocorre o acesso à informação pública no contexto da cultura organizacional de uma universidade pública, visto que este é um ambiente de propagação de informação e conhecimento científico.</p> <p><b>Metodologia:</b> Utiliza como método uma pesquisa de campo, com abordagem quantitativa com professores e técnicos do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará.</p> <p><b>Resultados:</b> Os autores chegam à conclusão de que o acesso às informações públicas constitui determinada resistência advindo da cultura organizacional da instituição, pois esse tipo de informação ainda é visto com caráter sigiloso, mesmo a informação sendo pública.</p> |
| 11 | Alentejo (2012)              | <p><b>Título:</b> Elementos da gestão da informação para implantação da gestão da qualidade em bibliotecas.</p> <p><b>Descrição:</b> O autor busca verificar a gestão da qualidade segundo a NBR 9001:2000 nas bibliotecas Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal e da Petrobras, por meio dos elementos da gestão da informação, sendo</p>   |

|    |                               |  |
|----|-------------------------------|--|
|    |                               | <p>estes elementos o planejamento estratégico e a cultura organizacional, uma vez que o autor os descreve como circunstâncias antecipadoras para a implantação da gestão da qualidade.</p> <p><b>Metodologia:</b> A metodologia utilizada é uma revisão de literatura e uma análise da descrição dos relatos de experiência das bibliotecas estudadas.</p> <p><b>Resultados:</b> O autor destaca no decorrer do artigo que a gestão da informação ocorre por meio do planejamento em qualidade, observando-se o contexto de mudanças da cultura organizacional para implementação da gestão da qualidade de acordo com NBR 9001:2000.</p>  |
| 12 | Silva, Azevedo e Pinho (2015) | <p><b>Título:</b> Clima organizacional nas bibliotecas universitárias: um estudo das bibliotecas setoriais da Universidade Federal de Pernambuco.</p> <p><b>Descrição:</b> Vale ressaltar, que diferentemente das outras pesquisas apresentadas até o momento, está tem como foco trabalhar o clima organizacional, que por sua vez, reflete a cultura organizacional. Posto isto, os autores objetivam analisar neste estudo a forma como os funcionários das bibliotecas setoriais da Universidade Federal de Pernambuco percebem o clima organizacional, associando este à liderança, comunicação, motivação e trabalho em equipe.</p> <p><b>Metodologia:</b> Os aspectos metodológicos utilizados para realização da pesquisa consistiram na aplicação de questionários para os servidores das bibliotecas setoriais estudadas.</p> <p><b>Resultados:</b> Com os resultados obtidos, os autores perceberam que o clima das referidas bibliotecas apresenta uma atmosfera favorável e sadia para a realização das atividades.</p>   |
| 13 | Santos (2016)                 | <p><b>Título:</b> A cultura organizacional das bibliotecas universitárias brasileiras.</p> <p><b>Descrição:</b> Se trata de uma memória, em que é narrado o discurso de Santos (2016) em uma palestra promovida no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU. O autor aborda a questão cultural nas bibliotecas universitárias a partir de experiências vivenciadas, bem como baseia seu discurso em importantes autores, e assim busca enfatizar a existência de uma crise na cultura organizacional destas bibliotecas. Posto isto, o autor relata que as bibliotecas universitárias devem buscar a acessibilidade, no sentido de mobilidade social, relacionando assim esse termo a sustentabilidade nas bibliotecas universitárias, mas para que isso ocorra é necessária uma mudança na cultura organizacional. É nesta perspectiva que o autor traz uma reflexão sobre a resistência às mudanças partindo dos profissionais bibliotecários que relutam muitas vezes em aceitar o novo, procurando assim se manter apegado ao tradicional. Com isso, o autor conclui a partir de suas experiências que bibliotecas com orçamentos milionários e bibliotecários bem remunerados não conseguem efetivar uma cultura organizacional acessível e sustentável.</p> |

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021)

## 2.2 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

A biblioteca especializada, segundo Wright (1967), é um ambiente quase que exclusivamente destinado a obras relacionadas a um assunto ou a um grupo de assuntos específicos. Desta maneira, uma unidade de informação especializada disponibilizará em seu acervo, temáticas específicas que atenda a um determinado grupo de indivíduos, pois, como relata Vieira (2014, p. 25) "A biblioteca especializada, como o nome diz, visa atender às necessidades informacionais de um grupo específico de estudantes, pesquisadores ou professores de uma determinada área [...]". Posto isto, o autor aponta que uma unidade de informação especializada geralmente é relacionada a instituições científicas, empresas e órgãos públicos, em que este tipo de biblioteca demonstra determinada relevância nas atividades de pesquisa ou o interesse em determinados assuntos que agreguem à organização.

De acordo com Wright (1967, p. 02), o “grande número de bibliotecas especializadas existe para acudir às necessidades do pessoal da organização que as criou [...]”, ou seja, esta unidade de informação tem o intuito de oferecer suporte aos integrantes da corporação em que se encontra inserida. Ademais, Figueiredo (1979), remonta o modo como as bibliotecas especializadas surgiram, relatando que a formação destas unidades especializadas ocorreu no século XX, uma vez que acontecia o avanço da ciência e da tecnologia, e em detrimento da Segunda Guerra Mundial a expansão deste tipo de biblioteca foi intensificado.

Diante do exposto, acerca das bibliotecas especializadas, Figueiredo (1979, p. 10) ainda busca evidenciar que estas unidades de informação caracterizadas como especializadas “[...] são diferenciadas dos demais tipos de bibliotecas pela sua estrutura de orientação por assunto, e pelo fato de que as organizações as quais elas pertencem terem objetivos específicos [...]”, que por sua vez norteiam as atividades da unidade de informação.

Portanto, as bibliotecas especializadas surgem da demanda das instituições públicas ou privadas em suprir suas necessidades informacionais, atuando desta maneira como agentes fundamentais na disseminação do conhecimento necessário, para desta forma auxiliar na tomada de decisão da corporação a qual a biblioteca faz parte (MIRANDA, 2018).

### 2.2.1 Biblioteca jurídica

Dentre os diferentes tipos de bibliotecas especializadas existentes, pode-se destacar nesta pesquisa as bibliotecas jurídicas, que possuem o intuito de disponibilizar informações especializadas na área do direito. Desta maneira Batista e Avelar (2012, p. 02), afirmam que estas “[...] bibliotecas voltadas para o setor jurídico são consideradas um tipo de biblioteca especializada. Podem ser encontradas nos diversos órgãos governamentais, nas faculdades especializadas nas áreas do Direito e muitas se encontram em escritórios de advocacia [...]”.

De acordo com Pereira (2006), com o crescimento exponencial da informação, passou a ser necessário encontrar meios para controlar esses estoques informacionais, de modo que, estas informações pudessem ser recuperadas e utilizadas para auxiliar na tomada de decisão de uma determinada instituição, e quando esta demanda repercute em escritórios de advocacia e unidades jurídicas afins, possui a necessidade de se obter um bibliotecário capacitado para gerenciar esta biblioteca, uma vez que o ambiente informacional no meio jurídico tem a finalidade de disponibilizar a informação especializada para alcançar a qualidade, produtividade e competitividade destas instituições jurídicas.

Portanto, de acordo com Gonçalves e Santos (2009, p. 07), a biblioteca especializada na área jurídica, “[...] torna-se condutora do conhecimento administrado, em suas vertentes, a produção e sustentação das condições propícias às tomadas de decisão, que são essenciais ao usuário que dela necessita e intenta comunicar algo”. Posto isto, pode-se perceber a função da biblioteca especializada em direito, como sendo fator essencial para facilitar a tomada de decisão da organização. Gonçalves e Santos (2009), ainda relatam que os ambientes informacionais jurídicos possuem a possibilidade de exibir diferentes formatações, pois, independente de suas restrições físicas de obter um conteúdo de qualidade.

### 2.3 DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES

De acordo com Reis et al. (2009, p. 61), as equipes podem ser caracterizadas como um “[...] conjunto de indivíduos reunidos com o propósito de gerar sinergia que leve a resultados melhores do que os obtidos por meio da soma ou simples agregação de resultados individuais”.

Entretanto, para possibilitar a eficácia destes resultados para a organização é necessário desenvolver as equipes de trabalho, pois, como apresenta Reis et al. (2009), as equipes geralmente tendem a assumir os objetivos que precisam ser alcançados nos processos de trabalho e ainda demonstram o comprometimento necessário com as atividades desenvolvidas na instituição.

Em vista disso, Moscovici (1994, p. 15), então define o desenvolvimento de equipes como “[...] um programa educacional dirigido a grupos de pessoas interdependentes que precisam unir esforços nos procedimentos de trabalho e na resolução de problemas”. Posto isto, o autor ainda menciona que o desenvolvimento de equipes presume modificações consideráveis, sejam elas no âmbito pessoal, interpessoal, sentimental, de valores, de postura, de comportamento entre outros, sendo assim um exercício educativo que necessita de uma continuidade para que desta maneira gere resultados satisfatórios para a organização. Com isso, Dib e Silva (2009, p. 20) complementam que:

Adotar um programa de desenvolvimento de equipes, que privilegie a aprendizagem e a interação de seus participantes, constitui-se em ação de fundamental importância, não devendo ser entendido como um evento isolado, mas, sim, como um processo contínuo de experimentação e troca.

Desse modo, de acordo com Morgensztern (2002), o desenvolvimento de equipes ocorre conforme as atitudes do líder, dos liderados e da situação em que se encontram, incluindo a cultura organizacional, as crenças, os valores e outros fatores que se relacionam com a instituição.

Portanto, o desenvolvimento de equipes permite o aperfeiçoamento das atividades direcionadas aos integrantes da corporação, pois possibilita uma aprendizagem contínua dos procedimentos que devem ser realizados, uma vez que, estes integrantes quando reunidos em equipes que recebem a devida orientação, desenvolvem competências e características que melhoram o desempenho do trabalho. A partir disso, Dib e Silva (2009, p. 19), descrevem que “para o alcance de resultados positivos não basta apenas reunir as pessoas e formar um grupo, é fundamental que as competências de cada um estejam associadas à responsabilidade e ao comprometimento mútuo com a qualidade dos relacionamentos e dos resultados esperados”.

## 2.4 BIBLIOTECA DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS

O Ministério Público, como declara a Constituição Federal de 1988 (2018) é uma instituição que possui autonomia própria, sendo assim independente dos demais poderes, o órgão ainda é considerado uma instituição permanente de caráter essencial para a prática jurisdicional do Estado. Entretanto, vale destacar que seus membros possuem as mesmas garantias oferecidas pelo poder judiciário e o órgão dispõe de orçamento, plano de carreira e administração próprios.

No que diz respeito a sua estrutura organizacional, o Ministério Público possui diversos departamentos, porém, neste estudo será evidenciado a Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO) que comporta algumas coordenações e a biblioteca da instituição, sendo está o foco da pesquisa. De acordo com a página do Ministério Público do Estado de Goiás<sup>1</sup>, disponível na internet, a ESUMP-GO é considerada um órgão auxiliar que tem como finalidade promover a qualificação continuada dos integrantes da instituição. A ESUMP-GO possui como missão proporcionar o desenvolvimento profissional e cultural dos integrantes da organização, bem como estabelecer a eficiência e o fortalecimento institucional. Em relação à visão, a unidade busca ser um centro de excelência, no qual possibilita a qualificação profissional dos integrantes do Ministério Público (ESCOLA..., [201-?]).

Dentro do contexto apresentado, tem-se a Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás, em que seu funcionamento está pautado de acordo com o ato ESUMP n. 01, de 13 de março de 2020 que dispõe sobre o regulamento da biblioteca. Conforme este regulamento, a biblioteca tem como função a seleção, aquisição, tratamento, organização, disponibilização e disseminação de publicações e informações atualizadas, com a intenção de oferecer suporte informacional para os integrantes da instituição, de modo a propiciar embasamento na tomada de decisão e auxiliá-los na realização das atividades exigidas pela administração. Em complemento, o guia do usuário<sup>2</sup> da biblioteca (2021), descreve que a unidade tem como um dos objetivos democratizar e viabilizar o acesso à informação jurídica

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.mpggo.mp.br/portal/pagina/escola-superior-do-ministerio-publico>. Acesso em: 15 maio 2020.

<sup>2</sup> Guia do usuário da biblioteca da ESUMP-GO. Disponível em: [http://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2021/03/26/16\\_10\\_23\\_181\\_Guia\\_do\\_usu%C3%A1rio\\_Biblioteca.pdf](http://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2021/03/26/16_10_23_181_Guia_do_usu%C3%A1rio_Biblioteca.pdf). Acesso em: 12 mar. 2021.

para toda comunidade que necessita de fontes voltadas à área do direito (ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO, 2021).

Ainda de acordo com o regulamento, compete à unidade de informação, diversas atividades, em que estão incluídas: o desenvolvimento do acervo; o tratamento informacional; o serviço de referência; a circulação, conservação e preservação do acervo. No que diz respeito à coleção da biblioteca, esta é especializada na área jurídica, porém, abrange também outras áreas do conhecimento. Conforme o regimento, vale destacar que o acervo é composto por: livros; obras raras; materiais de referência; coleções de periódicos; trabalhos de conclusão de curso; teses; dissertações; folhetos; materiais multimeios e a unidade de informação também possui o acesso a algumas bibliotecas digitais (GOIÁS, 2020).

Em relação aos serviços prestados pela unidade de informação, o ato que regula a biblioteca apresenta diversos serviços, no qual pode-se destacar os seguintes: atendimento aos usuários; consulta ao acervo físico via catálogo on-line; algumas variações de empréstimo como o especial, domiciliar e departamental; renovação on-line; levantamento bibliográfico; reserva de publicações, divulgação de novas aquisições entre outros. É importante enfatizar que os empréstimos especiais são destinados aos membros do Ministério Público e aos departamentos que solicitam a compra de livros técnicos, possuindo assim um período maior para ficar com o material, além de poderem solicitar o empréstimo de uma maior quantidade de livros. Por fim, o regulamento considera como usuários da biblioteca os membros do Ministério Público do Estado de Goiás, servidores, assessores, estagiários e voluntários da instituição e também a comunidade externa, desde que esteja identificada (GOIÁS, 2020).

### **3 METODOLOGIA**

A seção seguinte, caracteriza os procedimentos metodológicos e práticos utilizados para a elaboração desta pesquisa.

#### **3.1 MÉTODO DE PESQUISA**

Metodologia da pesquisa é entendida, segundo Demo (1985, p. 19) como “[...] uma preocupação instrumental. É uma forma de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos.” Desse modo, pode-se inferir que a metodologia realiza um processo de investigação de procedimentos para a efetivação, verificação e validação de uma pesquisa. Posto isto, para complementar Prodanov e Freitas (2013) relatam que os métodos quando aplicados objetivam explorar, analisar e apresentar maneiras que viabilizam a coleta e o tratamento da informação, para que seja possível encontrar soluções para a problemática investigada.

Nessa perspectiva, para desenvolvimento desta pesquisa, diversas ações ocorreram, envolvendo: pesquisa bibliográfica realizada por meio de livros, teses, dissertações e artigos de periódicos referente a temática abordada; e pesquisa de campo junto ao local que compõem o objeto da pesquisa.

##### **3.1.1 Tipo de pesquisa**

Lakatos e Marconi (2003, p. 155), definem pesquisa como um “procedimento formal com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.” Diante disso, a presente pesquisa está direcionada em analisar as influências da cultura organizacional sobre uma unidade de informação especializada no campo jurídico.

Trata-se de uma pesquisa básica quanto à natureza do estudo, cujo fim é gerar novos conhecimentos. Gil (2006), sustenta que uma pesquisa básica é formada a partir de um conhecimento generalizado em que se podem elaborar novas teorias. Para Prodanov e Freitas (2013, p. 126), a pesquisa básica “envolve verdades e interesses universais procurando gerar conhecimentos novos e úteis para o avanço da ciência, sem aplicação prática prevista”.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica baseada, principalmente, na leitura de livros, teses, dissertações e artigos científicos com o objetivo de apresentar os conceitos e informações sobre cultura organizacional, biblioteca especializada e desenvolvimento de equipes. Segundo Gil (2008), a pesquisa bibliográfica possibilita que o pesquisador entenda um conjunto de fenômenos maior do que se a pesquisa fosse feita diretamente, ademais, ela compõe todo o escopo teórico sobre a temática.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é caracterizada como qualitativa e quantitativa. Sendo qualitativa em função das entrevistas realizadas na coleta de dados com vistas diretas dos entrevistados. Desse modo, Minayo (1994, p. 22 *apud* NASCIMENTO, 2008, p. 131), descreve a pesquisa qualitativa como uma abordagem que:

[...] se preocupa com um nível do real que não pode ser quantificado. Ou seja, lida com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Posto isto, esta pesquisa também se caracteriza na abordagem quantitativa, uma vez que, se utilizará de um questionário com questões abertas e fechadas, no auxílio para a obtenção dos dados. De acordo com Richardson (1999, p. 70), o método quantitativo “[...] caracteriza-se pela quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas [...]”. Richardson (1999), também relata que este método possui o objetivo de assegurar a exatidão dos resultados da pesquisa, impedindo desta maneira, interpretações equivocadas.

Desta maneira, o estudo aqui exposto é considerado uma pesquisa descritiva, que segundo Gil (2008, p. 28), “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis.”, pois, tem-se como interesse estudar a cultura organizacional de uma instituição, visando desta maneira descrever as características dos integrantes desta organização, além do mais, esta pesquisa possui caráter exploratório, pois, como retrata Gil (2008), busca-se compreender, esclarecer e mudar ideias e concepções, para a elaboração de questões mais precisas e pesquisáveis.

Com base no que foi exposto anteriormente, as informações necessárias para realizar o levantamento dos dados serão obtidas através de entrevistas com roteiro semiestruturado, para desta forma ser aplicada a bibliotecária responsável pela Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO) e para a responsável pelo Departamento de Recursos Humanos do Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO). Enquanto o questionário será direcionado aos integrantes da instituição, que utilizam a biblioteca.

Assim sendo, Gerhardt e Silveira (2009, p. 72) descrevem que nas entrevistas semiestruturadas “o pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema que está sendo estudado, mas permite, e às vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo [...]”, já no questionário, Gil (2008) o conceitua como uma técnica de pesquisa que envolve um grupo de questões que são entregues para as pessoas responderem, com o objetivo de obter informações referentes a crenças, valores, expectativas, comportamentos e percepções sobre determinado assunto. Com isso, no quadro 5 é apresentada a síntese da metodologia deste trabalho.

Quadro 5 – Síntese da metodologia

| <b>Critério</b>           | <b>Classificação</b>   | <b>Descrição</b>  |
|---------------------------|------------------------|---|
| Natureza                  | Básica                 | A pesquisa básica “envolve verdades e interesses universais procurando gerar conhecimentos novos e úteis para o avanço da ciência [...]” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 126).   |
| Procedimentos<br>Técnicos | Pesquisa bibliográfica | Gerada a partir de livros e artigos científicos sobre o tema.   |
|                           | Pesquisa de campo      | Consiste em um “[...] estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidências” (YIN, 2005, p. 32 <i>apud</i> GIL, 2008, p. 58).   |
| Abordagem do problema     | Qualitativa            | É uma abordagem que se “preocupa com um nível do real que não pode ser quantificado. Ou seja, lida com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.” (MINAYO, 1994, p. 22 <i>apud</i> NASCIMENTO, 2008, p. 131). |
|                           | Quantitativa           | “[...] caracteriza-se pela quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas [...]” (RICHARDSON, 1999, p. 70)  |
| Objetivo do estudo        | Descritivo             | “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.” (GIL, 2008, p. 28).   |
|                           | Exploratório           | Tem como propósito “[...] desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas na formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (GIL, 2008, p. 27).   |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| Coleta de dados | Entrevista<br>semiestruturada<br><br>Questionário | “O pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema que está sendo estudado, mas permite, e às vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo [...]”. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 72).<br><br>É uma técnica de pesquisa que envolve um grupo de questões que são entregues para as pessoas responderem, com o objetivo de obter informações referentes a crenças, valores, expectativas, comportamentos e percepções sobre determinado assunto. (GIL, 2008). |
|-----------------|---|--|

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2020)

### 3.2 OBJETO DA PESQUISA

Como critério, a amostra pretende contemplar a bibliotecária responsável pela Biblioteca da ESUMP-GO, a responsável pelo departamento de recursos humanos e os demais colaboradores da instituição que fazem uso da unidade de informação, no qual objetiva-se abordar variados departamentos da empresa.

O objeto de estudo da presente pesquisa é a Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás. De acordo com a Constituição Federal de 1988 (2018), o Ministério Público é uma instituição pública, autônoma, permanente e independente, ou seja, não é subordinada a nenhum dos três poderes (legislativo, executivo e judiciário). A Constituição Federal de 1988 (2018, p. 42), ainda dispõe no art. 127 que sua função é “[...] a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”.

Deste modo, pode-se acrescentar que o Ministério Público é composto por seus membros e servidores, abrangendo também estagiários e servidores voluntários. Os membros da instituição são os promotores e/ou procuradores de justiça, que buscam cumprir os ditames da lei e os deveres atribuídos ao Ministério Público. Posto isto, vale ressaltar que dentro da estrutura organizacional da instituição contém uma biblioteca, na qual, esta é subordinada a Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás, sendo este um órgão auxiliar que tem como propósito qualificar continuamente os integrantes da corporação (ESCOLA..., [201-?]).

Nesse sentido, o quadro 6, tem como objetivo apresentar de forma detalhada os sujeitos da pesquisa, uma vez que essa categorização ocorre para que seja possível obter uma visão sistêmica das características da cultura organizacional da instituição.

Quadro 6 – Sujeitos da pesquisa

| Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO) | Biblioteca     | Departamento de Recursos Humanos                             | Outros departamentos  |
|---|----------------|--|---|
|   | Bibliotecária. | Servidora responsável pelo Departamento de Recursos Humanos. | Integrantes de diferentes departamentos que utilizam a biblioteca (usuários). |

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

O quadro 7, a seguir, permite a visualização de forma clara do órgão que será utilizado para a aplicação da entrevista e do questionário, bem como suas esferas e a cidade onde se encontra.

Quadro 7 – Dados do objeto da pesquisa

| Biblioteca especializada na área jurídica | Instituição                                   | Local         | Departamento em que se encontra a biblioteca                        |
|---|---|---------------|---|
|   | Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO) | Goiânia-Goiás | Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP-GO) |

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados, para realização da pesquisa consistiu em dois modelos, sendo o primeiro, dois roteiros semiestruturados com perguntas distintas, no qual um estava direcionado a superintendente em gestão de recursos humanos e o outro para a bibliotecária da ESUMP-GO, o segundo modelo compreendeu um questionário dividido em três etapas que tinha como propósito explorar o perfil demográfico do usuário, a percepção do respondente em relação a cultura organizacional da empresa e o seu ponto de vista em relação à Biblioteca da ESUMP-GO.

O roteiro semiestruturado voltado para o departamento de Recursos Humanos (RH), apresentava 22 questões (Apêndice B), que tinham como objetivo identificar aspectos da cultura organizacional do órgão a partir da concepção do departamento. Enquanto o roteiro conduzido para a unidade de informação, possuía 15 perguntas (Apêndice C) que tinham como propósito

averiguar o modo como a cultura da organização impacta nas atividades desenvolvidas pela biblioteca.

O questionário apresentado aos integrantes do órgão, foi elaborado por meio do formulário do Google (*Google forms*), e exibia em seu escopo o Termo de Consentimento que apresentava as informações referentes à pesquisa, assim como a solicitação de concordância para participação do estudo.

Destarte, o questionário apresentava um total de 40 perguntas (Apêndice D), que foram divididas em três partes, sendo a primeira etapa, questões referentes ao perfil demográfico do entrevistado que continha 8 questões sobre idade, gênero, cargo, lotação entre outras. A segunda etapa do questionário, detinha 19 questões acerca da cultura do Ministério Público. É importante destacar que esta parte do questionário foi elaborado com base no Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional (IBACO), no qual as questões foram adaptadas para o recurso.

O IBACO é um instrumento que tem por objetivo avaliar a cultura organizacional, foi estruturado e contemplado por Ferreira et al. (2002). Os autores explicam que a ferramenta para avaliação da cultura organizacional dispõe de 94 assertivas que estão divididas em sete dimensões, em que quatro representam os valores organizacionais e três retratam as práticas organizacionais. Neste estudo, optou-se por não utilizar as 94 afirmativas, sendo assim, foram elaboradas novas questões que pudessem corresponder aos sete fatores propostos por Ferreira et al. (2002).

Nesse sentido, as 19 questões referentes à cultura organizacional utilizadas no questionário foram adaptadas para as dimensões apresentadas pelo IBACO. No quadro 8, abaixo, são evidenciadas as perguntas correspondentes a cada um dos fatores conforme apresentado no questionário (Apêndice D).

Quadro 8 – Modelo IBACO adaptado

| Conceito             | Dimensões                       | Descrição das dimensões   | Itens correspondentes ao IBACO |
|----------------------|---------------------------------|---|--------------------------------|
| Valor organizacional | Profissionalismo<br>Cooperativo | Execução das tarefas com eficácia e competências, demonstrando espírito de colaboração, habilidade, dedicação, profissionalismo e capacidade de iniciativa, contribuindo, desse modo, para o alcance das metas comuns da organização. | 5, 7, 8, 15, 19                |

|                        |   |   |                |
|------------------------|---|---|----------------|
|                        | Profissionalismo Competitivo e Individualista | Valorização prioritária da competência, do desempenho e eficácia individual na execução de tarefas para a obtenção dos objetivos desejados, ainda que isso implique a necessidade de “passar por cima” dos colegas que almejam objetivos semelhantes. | 6, 9, 19       |
|                        | Satisfação e bem-estar dos Servidores         | Empresas e organismos que investem no bem-estar, satisfação e motivação dos seus empregados, procurando, assim, humanizar o local de trabalho e torná-lo agradável e prazeroso.   | 10, 11, 18, 19 |
|                        | Rigidez na Estrutura Hierárquica do Poder     | Sistema de autoridade centralizado e autoritário que dificulta o crescimento profissional e o reconhecimento do elemento humano.  | 4, 6, 13, 19   |
| Prática Organizacional | Integração Externa                            | Práticas voltadas para o planejamento estratégico, tomada de decisões e atendimento ao cliente externo, com foco, portanto, nos escalões superiores da organização.   | 12, 19         |
|                        | Recompensa e Treinamento                      | Práticas vinculadas aos clientes internos e aos sistemas de recompensas e treinamentos adotados pela empresa.   | 14, 16, 17, 19 |
|                        | Promoção do Relacionamento Interpessoal       | Práticas orientadas para a promoção de relações interpessoais e satisfação dos empregados, assim, a coesão interna.   | 1, 2, 3, 19    |

**Fonte:** Elaborado e adaptado com base em Ferreira et al. (2002)

Posto isto, a última etapa do questionário aborda questões referentes à percepção dos usuários em relação à Biblioteca da ESUMP-GO, dispendo de 13 questões que englobam perguntas referentes ao atendimento, a qualidade na prestação de serviços, a frequência de uso da unidade de informação entre outros fatores.

### 3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA

Primeiramente, foi selecionado um órgão jurídico que dispusesse de uma biblioteca especializada na área de direito, e que fosse acessível ao pesquisador. Posto isto, anteriormente à coleta de dados realizou-se um contato com a bibliotecária responsável pela unidade de informação, no qual foi explicado a finalidade da pesquisa e seus objetivos, a fim de saber da viabilidade do estudo, após a confirmação positiva da servidora, foi dado início a pesquisa no órgão.

Para a realização das entrevistas foi elaborado um Termo de Consentimento (Apêndice A) em duas vias, sendo uma para o pesquisador e outra para o participante da pesquisa. O termo dispunha de informações a respeito do estudo, assim como resguardavam a identificação dos participantes da pesquisa.

A primeira entrevista foi realizada presencialmente com a bibliotecária, uma vez que o acesso a servidora era facilitado, já que o pesquisador trabalhava junto a responsável pela unidade de informação. Após a realização da entrevista, foi solicitado à bibliotecária uma listagem dos usuários da biblioteca para poder enviar o questionário.

Ao mesmo tempo, buscou-se por mensagem de e-mail um primeiro contato com a servidora responsável pelo departamento de Recursos Humanos do MP-GO, mas não houve resposta. Decorrido uma semana, após o envio do e-mail, a servidora foi contactada por via telefônica, no qual foram explicitados os objetivos da pesquisa e foi solicitado sua anuência em participar do estudo. Após a confirmação da superintendente em Gestão de Recursos Humanos realizou-se a entrevista de forma remota, por meio da plataforma do *Google Meet* e o Termo de Consentimento foi enviado por mensagem de *WhatsApp*. Vale ressaltar, que ambas as entrevistas foram gravadas com a devida autorização das participantes.

Em relação aos usuários da unidade de informação, a bibliotecária disponibilizou um relatório com os integrantes do MP-GO que utilizaram o serviço de empréstimo da unidade de informação no período que corresponde a agosto de 2019 até outubro de 2020. A partir desta listagem, foram verificados por meio do Portal da Transparência do MP-GO quais integrantes ainda mantinham vínculo com a corporação, e como última aferição, pelo sistema interno da instituição.

Desse modo, foram filtrados todos os colaboradores ativos, e assim encaminhados cerca de cem mensagens de e-mail, para estes integrantes. A mensagem por e-mail apresentava informações explicando o teor da pesquisa, juntamente ao link que direcionava ao questionário elaborado no *Google Forms*. O formulário detinha em seu escopo o Termo de Consentimento para participação da pesquisa.

A pesquisa com os participantes ocorreu entre os meses de outubro e dezembro de 2020, no qual as entrevistas ocorreram no mês de outubro, e o prazo para responder o questionário foi entre 5 de novembro a 11 de dezembro. Assim sendo, é importante destacar que o e-mail com o questionário foi enviado 3 vezes para todos os integrantes presentes na listagem, a fim de obter o maior quantitativo de respostas, e assim houve 32 respondentes.

## 4 DADOS DA PESQUISA

Os dados da pesquisa foram coletados por meio de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, no qual realizou-se uma entrevista com a superintendente do Departamento de Recursos Humanos e com a bibliotecária do Ministério Público, e foram aplicados questionários para os usuários da Biblioteca da ESUMP-GO.

Nos tópicos a seguir serão apresentados os relatos da pesquisa qualitativa, em que os dados foram obtidos por meio de uma entrevista semiestruturada, e os dados do questionário.

### 4.1 RELATOS DA PESQUISA QUALITATIVA COM A SUPERINTENDENTE DE GESTÃO EM RECURSOS HUMANOS DO MP-GO

As informações coletadas a partir da entrevista com a superintendente responsável pelo Departamento de Recursos Humanos explorou aspectos relacionados à cultura organizacional da instituição e o modo como o Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO) administra suas atividades.

Com isso, inicia-se questionando como é a estrutura organizacional da instituição. E a partir desta indagação, a gestora relata que o órgão possui inúmeras chefias com hierarquias muito bem definidas, o que torna o arranjo organizacional do Ministério Público verticalizado. Entretanto, a servidora informa que este formato de administração favorece o gerenciamento do MP-GO, pois fornece autonomia para as demais repartições, mas ao mesmo tempo impõe algumas ressalvas acerca desta administração.

Assim sendo, a superintendente explica que o Ministério Público possui duas formas de gestão, sendo elas as procuradorias e promotorias que trabalham como união funcional do órgão e a administração geral que é responsável por toda instituição. Posto isto, a servidora expõe alguns conflitos comuns a estas formas de gerenciamento, que estão ligados às diferentes demandas e exigências entre as várias unidades do MP-GO, que estão localizadas nos interiores e na capital.

Entretanto, de acordo com a entrevistada, a resolução da maioria dos conflitos ocasionados pelas demandas existentes tende a serem resolvidos rapidamente pela

administração, mas há circunstâncias que a resolução pode ser postergada como, por exemplo, quando existe a necessidade de contratação de servidores para atuar em determinada comarca. Casos como este, requerem trâmites legais que levam tempo e que precisam ser respeitados pela corporação.

Em sequência, a entrevistada é indagada sobre o tipo de gestão predominante no MP-GO, e como resposta, ela destaca que a instituição zela por uma gestão democrática, pois existe uma votação, com isso a servidora descreve no quadro 9, o seguinte:

Quadro 9 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a gestão do MP-GO (1)

|      |   |
|------|---|
| Fala | “[...] como há uma eleição, há uma participação das pessoas, há uma escuta dos outros membros.” |
|------|---|

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

Diante disso, a superintendente relata que esse modelo de gestão colabora com a administração do órgão, pois possibilita uma percepção geral da situação e dos problemas da instituição. A gestora ainda esclarece que há um diálogo entre a administração geral, o sindicato dos servidores, a associação dos promotores e com os próprios membros e enfatiza que se busca ouvir e dar apoio às demandas e necessidades desses promotores.

Contudo, os servidores, diferentemente dos promotores de justiça, são escutados por intermédio do sindicato, mas a superintendente pontua que houve várias conquistas como é revelado no quadro 10.

Quadro 10 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a gestão do MP-GO (2)

|      |   |
|------|---|
| Fala | “[...] houve várias coisas conquistadas na carreira, gratificação, questão de horário, redução de carga horária, muitos direitos foram adquiridos com base nesse diálogo em relação à administração.” |
|------|---|

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

Nesse sentido, ao perguntar se a gestão do MP-GO é caracterizada pelo trabalho em equipe, a responsável pelo departamento de recursos humanos expõe que esse trabalho conjunto é variável e dependerá de cada departamento, pois existem pessoas que sabem gerir bem suas equipes de trabalho, mas, em contrapartida, há aqueles que encontram dificuldades.

A entrevistada ilustra esta fala utilizando como exemplo os membros do Ministério Público, que por sua vez são colocados repentinamente em cargos de liderança, sendo que eles não possuem nenhuma formação em gestão de pessoas, mas em direito. Diante disso, alguns

promotores encontram problemas para gerir suas equipes de trabalho, da mesma forma que outros conseguem gerenciar naturalmente suas equipes sem qualquer dificuldade.

Ainda assim, a superintendente detalha que o esforço coletivo é essencial para a execução das atividades no Ministério Público, pois é um trabalho departamentalizado, no qual cada integrante possui uma função claramente definida. Em vista disso, pergunta-se para a entrevistada se há algum sistema de recompensas para as equipes que se destacam, posto isto a servidora informa que não há um procedimento formal de recompensas, mas que existe a possibilidade de algum colaborador conquistar um cargo de confiança, com base no seu comprometimento e desempenho na corporação, porém a superintendente enfatiza no quadro 11, que:

Quadro 11 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre modos de recompensa no MP-GO

|      |  |
|------|--|
| Fala | [...] não chega a ser algo oficial. A gente não tem uma escolha de chefias baseadas em uma meritocracia e nenhum outro tipo, a escolha de chefia é um cargo que é nomeado, é um cargo de confiança, mas a pessoa que normalmente escolhe, leva em conta aquela pessoa com quem ele trabalhou, gostou e que se destacou, as vezes é uma questão de oportunidade, não tem essa abertura a todos [...]. |
|------|--|

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

Outro tópico suscitado durante a entrevista, referia-se aos símbolos do MP-GO, que por sua vez não possui um símbolo personificado que representa a força do órgão, visto que o vigor da instituição se encontra nela mesma. A gestora detalha que o Ministério Público é colocado como responsável por qualquer atuação realizada pelos seus membros na sociedade, seja esta uma ação boa ou ruim refletindo na própria organização.

Questionada sobre o tipo de cultura predominante na instituição, a superintendente declara que o MP-GO tem se modificado em função da sua atuação diante da sociedade, em vista disso, a cultura do órgão pode ser classificada como adaptável, já que a entidade está se adequando cotidianamente às mudanças sociais e internas.

Em relação a rotina interna e diária do órgão, a gestora explana que existe uma flexibilidade de horários e que há diferentes realidades dentro da organização, uma vez que o MP-GO possui unidades no interior, repartições dentro de Fóruns de justiça e a sede situada em Goiânia. No que tange as comarcas do interior, algumas possuem sede própria e determinada autonomia para administrar a unidade, enquanto as unidades que ficam nos Fóruns de justiça não possuem autonomia, pois estão inseridos dentro de outra repartição pública, logo é necessário seguir as diretrizes do órgão que está submetida.

No que diz respeito a carga horária dos servidores, a organização apresenta dois modelos, sendo um de 7 horas diárias e outro de 8 horas diárias, perfazendo assim 35 e 40 horas semanais respectivamente. A carga horária de 35 horas semanais é destinada a maioria dos servidores do MP-GO, dessa forma o colaborador pode optar em cumprir este horário no período matutino ou vespertino o que possibilita o revezamento de servidores, pois a superintendente explica que em uma promotoria existe uma equipe com duas pessoas, juntamente ao promotor de justiça.

Com essa distribuição da carga horária os funcionários podem alternar os turnos, porém a gestora enfatiza que esse sistema de horários deverá ser firmado previamente com a chefia imediata e de acordo com a realidade local, já que as 35 horas semanais não é considerada uma obrigação da corporação, mas um acordo do servidor junto a sua chefia. A carga horária de 8 horas diárias normalmente é atribuída para os servidores que possuem algum tipo de gratificação no órgão. No que se refere aos membros do Ministério Público, estes não possuem horários fixos, pois são considerados agentes públicos, sendo assim, os promotores devem estar à disposição do Ministério Público a qualquer horário e a qualquer dia da semana. Com base no exposto, a superintendente esclarece que existem inúmeras realidades na instituição no que diz respeito a carga horária, pois tem-se também estagiários e prestadores de serviços voluntários que possuem horários diferentes.

Por fim, descreve-se que a instituição funciona a partir das 7 horas às 19 horas, e para trabalho das 8 horas às 18 horas, sendo este último horário, o mesmo proposto para o atendimento ao público externo.

Em sequência, indaga-se sobre os ritos, rituais e cerimônias realizados no MP-GO, no qual a superintendente em gestão de recursos humanos esclarece que às admissões ocorrem por meio de concurso público, mas que há também um quadro de servidores comissionados. No que se refere ao concurso, é explicitado que após a homologação existe uma cerimônia de posse, tanto para os membros como para os servidores. A entrevistada ressalta que essa cerimônia é comum quando existe um concurso de grande porte, em que várias pessoas são contratadas.

Vale destacar, que após essa contratação, os novos membros realizam um curso de formação obrigatória com duração de aproximadamente um mês, em que estes promotores deverão compreender sua função e responsabilidade na instituição. No que concerne aos servidores, a administração promove um acolhimento, no qual é repassado a estes novos colaboradores cursos e noções gerais da instituição, como sistemas utilizados, a sua função no órgão e como a organização funciona.

A gestora revela que essa estrutura não acontece quando há a contratação de apenas um servidor, mas que a instituição está se organizando para mudar essa realidade, formatando assim um curso que possa ficar disponível para estes novos integrantes. Embora, a administração repassa para estes novos funcionários um manual de boas-vindas, em que há as regras e diretrizes do órgão e os direitos e deveres do servidor.

Quando se trata dos estagiários e dos servidores comissionados, não há essa prática cerimonialista ou de capacitação, uma vez que existe uma alta rotatividade desses integrantes na corporação, tornando a execução destas práticas inviáveis pela administração geral, mas de acordo com a entrevistada futuramente, pretende-se integrá-los a estes ritos.

No tocante às promoções, o Ministério Público apresenta duas modalidades: a por antiguidade e a por merecimento. Desse modo, os promotores avançam de categoria, pois eles iniciam no órgão como substitutos e posteriormente se titularizam, a partir disso, podem se tornar promotores de entrância inicial, intermediária e final, ou procurador de justiça. Para isso acontecer abre-se um edital com todas as especificações para a vaga e os interessados em concorrer a esta promoção realizam sua inscrição, que posteriormente será analisada, levando em consideração aspectos legais, como questão de antiguidade e merecimento.

No que se refere aos servidores, estes progredem na carreira através de letras e números, ou seja, a cada dois anos eles ascendem por antiguidade, desde que tenham realizado suas atividades regularmente na instituição e não tenham pendências, da mesma forma são promovidos por merecimento nos outros dois anos, desde que apresentem certificação de cursos realizados. Portanto, de acordo com a gestora a cada período de dois anos o servidor passa por uma análise realizada por uma comissão formada por membros e servidores que define se o integrante está apto ou não para a progressão na carreira.

Ao perguntar para a superintendente se é comum existirem pessoas que realizam celebrações pessoais ou coletivas na organização, a servidora detalha que no que tange às comemorações o Departamento de Recursos Humanos realiza uma divulgação diária dos aniversariantes na intranet, e relata que é comum cada departamento celebrar estas datas. Ademais, a servidora explica que existe também as comemorações institucionais que englobam todos os integrantes do MP-GO, como a festa junina, o dia das crianças que é realizada para os filhos dos colaboradores do órgão participarem, e há a semana do Ministério Público realizada no final do ano, em que há diversas atividades como descrito pela entrevistada no quadro 12.

Quadro 12 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre as comemorações do MP-GO

|      |   |
|------|---|
| Fala | [...] temos no final do ano a semana do Ministério Público que culmina também um pouco com o natal, então a gente faz aquela campanha da cartinha do Papai Noel, tem palestras, tem jogos, a gente faz jogos fora do Ministério Público para as pessoas interagirem, então tem alguns eventos que são da instituição que podem participar todas as pessoas [...]. |
|------|---|

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

Além disso, a superintendente declara que há outras comemorações, como o dia das mães e dos pais, dia da mulher, campanhas de saúde entre outros eventos, mas é destacado por ela que essas celebrações não são oficiais do Ministério Público como as apresentadas anteriormente, assim sendo estas cerimônias acontecem com maior variabilidade.

Em continuidade a entrevista, questiona-se quais tipos de mudanças no Ministério Público geram grandes impactos nos servidores e na própria organização, com isso a gestora salienta que a mudança de administração ocasiona algumas transformações na instituição, pois, segundo a entrevistada quando há a troca do procurador-geral, também há a substituição das equipes, ou seja, muda-se os servidores e conseqüentemente acontece a modificação das chefias anteriores. A superintendente ilustra estas mudanças da seguinte forma, no quadro 13:

Quadro 13 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre as mudanças de gestão

|      |   |
|------|---|
| Fala | [...] eu brinco que ascende na pessoa tanto a velinha de que eu posso subir, como a velinha que eu posso descer, então é até meio antagônico, eu posso angariar um espaço maior ou posso descer para um outro lugar. Sempre quando há uma mudança na administração uma troca, troca geral, até troca de promotor [...]. |
|------|---|

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

A partir deste discurso, a servidora coloca que sempre que há essa alteração na gestão do Ministério Público, os colaboradores da instituição precisam se adaptar a esta nova administração, uma vez que o novo gestor terá uma forma de atuação diferente, com novas ideias e novos propósitos para a organização. Vale destacar, que essa mudança acontece a cada período de dois anos, mas a gestora enfatiza que nas promotorias essa modificação de chefias pode ser mais frequente, já que existe as promoções dos promotores.

Outra questão levantada durante a entrevista, referia-se ao aspecto formal da instituição, pois pressupõem-se que por ser um órgão jurídico exista uma formalidade estruturada. Como resposta a esta pergunta, a superintendente relatou que o órgão apresenta essa dimensão formal, principalmente no que diz respeito à vestimenta, já que de acordo com a servidora o traje utilizado pelos membros representa uma postura de autoridade e de uma pessoa que conseguirá conduzir determinada causa ou fornecer uma direção para um cidadão comum. Da mesma

forma, os servidores se vestem formalmente, e a entrevistada evidencia que esta questão está fortemente ligada à cultura da corporação, já que esta apresenta um ambiente naturalmente formalístico.

Nesse sentido, indaga-se se esta estrutura formal faz com que as pessoas se atentem mais aos procedimentos existentes na organização, e de acordo com a gestora existe esse cuidado, uma vez que esta formalidade está integrada a imagem do Ministério Público e como resultante disso os servidores tendem a manter uma conduta profissional em relação à função que desempenha no órgão.

Com base no exposto, interpela-se a superintendente de recursos humanos o que seria aceitável na instituição, e a servidora retoma o aspecto formal como o considerado admissível no Ministério Público, enfatizando o aspecto comportamental e de tratamento, relatando que o esperado é o colaborador utilizar um linguajar padrão, tratar as pessoas como senhor e senhora ou doutor e doutora no caso dos promotores e/ou procuradores de justiça.

Outro tópico fomentado durante a entrevista, diz respeito ao hábito da organização em oferecer capacitações, a fim de auxiliar os servidores na gestão e realização das atividades no órgão. À vista disso, a entrevistada relata que a instituição sempre realiza a oferta de cursos orientados ao aprendizado técnico e comportamental, e casualmente a administração custeia capacitações em outras localidades para determinados servidores. Ademais, a gestora descreve que o Ministério Público mantém convênios com outras instituições que oferecem cursos de capacitação, da mesma forma que dentro da entidade existe a ESUMP que promove cursos e atualizações legislativas para os servidores.

Destarte, questiona se a organização incentiva a capacitação dos seus integrantes, e dessa forma, a gestora expõe que existe o estímulo a qualificação dos colaboradores do órgão, já que sempre quando ocorre a mudança de algum sistema tecnológico ou algum modo de atuação a administração tende a disponibilizar ou desenvolver um curso que auxilie o servidor na operação do novo sistema implantado, esforçando-se assim em transmitir às novas informações.

Com base no exposto, busca-se compreender o modo como funciona o incentivo à capacitação realizada pelo Ministério Público, e para isso a superintendente explica que esse incentivo é variável, posto que depende do quantitativo de funcionários que vão realizar determinado curso ofertado pela administração, bem como da demanda de um departamento ou até mesmo de um servidor específico. Isto é, quando um curso realizado pelo órgão permite englobar diferentes colaboradores da corporação, a gerência empenha-se em fornecer esta capacitação para o maior quantitativo possível de servidores, em conformidade com a atuação

dos integrantes. Por outro lado, quando um funcionário específico necessita de uma formação que não abrange outras pessoas da instituição, a administração “patrocina” o curso para este servidor, financiando assim toda a capacitação. Do mesmo modo, existem pessoas de áreas específicas que necessitam de determinados cursos para atuarem eficazmente em seus setores, mas estes cursos podem compreender um grupo de servidores, com isso o Ministério Público busca fornecer esta formação para esse conjunto de integrantes. E, por fim, a gestora esclarece que existe uma tentativa de formar líderes para aprenderem a administrar suas equipes, e desta forma, buscam oferecer cursos aos gestores, uma vez que muitos não possuem formação em gestão.

Nesse sentido, questiona-se a entrevistada se existe um plano de capacitação para os servidores, e como resposta a superintendente descreve que a administração elaborou recentemente um plano de capacitação de servidores, no qual buscava atender as demandas de cada área, assim como buscar o desenvolvimento de lideranças. Entretanto, no percurso para implantação deste plano a instituição defrontou-se com alguns problemas como, a pandemia ocasionada pelo novo coronavírus e pelo centro de treinamentos ainda se encontrar em obras.

De acordo com a servidora, para realizarem estas capacitações é necessário o órgão dispor de um espaço físico, pois determinados cursos não geram resultados se aplicados a distância, já que algumas capacitações necessitam de interação entre os indivíduos. Do mesmo modo que quando o treinamento era disponibilizado em formato de Ensino a Distância (EaD), muitos servidores questionaram o horário que realizaram o curso ofertado, posto que a maioria dos funcionários trabalham o dia todo na organização. Diante disso, a gestora destaca que com o curso presencial havia a possibilidade da retirada do integrante do ambiente de trabalho para a realização do treinamento.

Posto isto, a responsável pelo departamento de Recursos Humanos elucida que enquanto o plano de capacitação não é posto em prática, a administração está tentando providenciar cursos on-line, mas que ainda assim, encontram dificuldades para gravação das aulas por conta do espaço físico do estúdio do Ministério Público, e também devido às mudanças repentinas que a instituição teve com a questão da pandemia, pois precisaram informatizar o órgão, bem como capacitar os colaboradores a trabalharem em regime de teletrabalho, alterando e postergando assim a aplicação deste plano de capacitação dos servidores.

Em sequência, indaga se a corporação dá importância ao planejamento e se atua com base em planos. Diante desta questão a superintendente explica que há um planejamento estratégico de curto e longo prazo, visto que esta prática é uma obrigação a ser feita pela administração, dado que na transição de uma gestão para outra existe uma campanha com

propostas para a organização, isto é, aquilo que é apresentado durante as eleições deve ser posto em prática através do planejamento.

Outro ponto levantado durante a entrevista é se os novos funcionários ao ingressarem no Ministério Público eram informados sobre estórias da empresa, quais seus valores e normas. À vista disso, a gestora em recursos humanos declara que esta prática estava prevista no plano de capacitação, já que a administração pretendia fazer com que os integrantes compreendessem a instituição em que trabalham, e com isso, no quadro 14, elucida que:

Quadro 14 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre repasse das informações do órgão para novos integrantes

|      |   |
|------|---|
| Fala | [...] às vezes a gente que tá de fora até vê, as pessoas confundem promotor, procurador, juiz, pessoas comuns né, procurador do estado, é tudo muito misturado, a pessoa meio que não sabe quem que fez o que, tá ali falando, não tem essa dimensão de como que atua e ainda não tem a dimensão de qual que é o valor da instituição, quais são os valores da instituição, quais são as missões da instituição, isso é realmente uma deficiência que se tem e que faz com que a pessoa não entenda [...] |
|------|---|

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

Diante disso, a servidora destaca que há colaboradores que não compreendem a atuação do órgão e os motivos que o levam a delongar na compra de materiais e outros insumos, dado que a organização precisa se apoiar em parâmetros estritos de despesas e nomeações. Com isso, a gestora explica que existe todo um trâmite legal para efetivar as ações da gestão, assim como argumenta que o Ministério Público atua junto a sociedade, fiscalizando o cumprimento da lei, e são nestas questões que os indivíduos não percebem como a instituição opera e em que ela atua.

No que se refere às normas da corporação, indaga-se a superintendente se além das regras e diretrizes escritas, há também no órgão regras não escritas que indicam como se deve agir na empresa. Posto esta questão, a servidora discorre que existem esses preceitos não escritos, visto que à medida que o funcionário vai se integrando ao ambiente de trabalho e convivendo com os demais integrantes, aprende-se a atuar conforme as necessidades daquele local. Da mesma maneira, cada servidor encontra métodos próprios para realizar as suas atividades. A gestora ainda pontua, que cada administração possui um modo característico de gerenciar a instituição, de igual forma, todo colaborador possui personalidades diferentes, isto é, há funcionários que se adaptam rapidamente a determinados departamentos e outros que geram conflitos, porque não se habituaram ao ambiente, isto acontece porque cada gestor tem um método de coordenar a repartição em que trabalha.

Nessa perspectiva, interpela a servidora se o cumprimento das regras é considerado algo de extrema relevância, em resposta, a entrevistada relata que é imprescindível o cumprimento

das normas, embora tenha ressalvas de graus de importância. Isto posto, a gestora explana que por ser uma entidade que fiscaliza o cumprimento da lei, e porventura precisa cumprir padrões rígidos dispostos na legislação, pois é um órgão excessivamente fiscalizado, tanto pelo Tribunal de Contas, como pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), é importante obedecer e seguir de forma rigorosa as normas e diretrizes impostas pela organização.

Em continuidade, questiona se existe a realização de uma avaliação de desempenho por parte dos funcionários. Diante disso, a gestora declara que há, e que esta avaliação acontece trimestralmente, mas que o Recursos Humanos (RH) é responsável por ela somente durante o estágio probatório do integrante e após esse período, a Comissão de Promoção fica encarregada desta avaliação. E, de acordo com a superintendente, durante o estágio probatório o RH se dispõe a auxiliar o servidor se necessário, porém essa assistência nunca chegou a ser solicitada.

Questionada sobre a cultura da instituição ser voltada a produção e a realização de tarefas ou se existe a preocupação com a qualidade do trabalho, a gestora em recursos humanos relata que esta questão depende de cada departamento, posto que há repartições que possuem grandes volumes de processos a serem gerenciados e o órgão dispõe de prazos para conclusão dessas atividades. Entretanto, a servidora destaca que no geral busca-se ter um cuidado com a qualidade, em especial nas promotorias de justiça, onde há uma tentativa de equilibrar o trabalho entre os funcionários, para que não haja sobrecarga de serviços para um único colaborador. Assim sendo, a superintendente evidencia que no estágio probatório dos promotores, a corregedoria fiscaliza e verifica a qualidade do trabalho desenvolvido por eles. Com relação a área meio, que diz respeito a maioria dos servidores, procura-se a qualidade e a rapidez no processo.

Outra pergunta realizada para a gestora em recursos humanos, é se a organização defende um ambiente de trabalho estável e previsível, em que não ocorram mudanças não planejadas. Como resposta para a entrevista, argumentou que a instituição não possui controle sobre as modificações que possam vir a acontecer na corporação, uma vez que existem diversos fatores que alteram e transformam o ambiente organizacional como as frequentes trocas de administração, já que existem eleições a cada dois anos, também há as progressões nas carreiras dos membros, o que provoca uma constante troca de promotores, existe as questões políticas, em que o governo realiza algumas nomeações, e, por fim, as demandas pessoais, no qual o integrante busca mudar de área, pois já não se sente mais à vontade no ambiente em que está lotado.

Em sequência, indaga-se como poderia ser definido o sucesso da instituição. Desse modo, a entrevistada descreve que como havia retratado anteriormente não há uma

personalização do Ministério Público, ou seja, seu sucesso não está pautado no desempenho de um único indivíduo. Desta forma, o sucesso da entidade é coletivo e institucional, e ocorre por meio do combate à corrupção e na aproximação e abertura do órgão para a sociedade. Isto é, toda a organização atua de forma conjunta, de modo que beneficie toda a comunidade, sendo este resultado o sucesso institucional.

E, por último, interpela-se a superintendente se a corporação busca uma imagem positiva interna e externamente. Isto posto, a gestora explica que há esse esforço, e que o órgão realiza suas atividades voltando-se para a sociedade. Assim sendo, sempre existe a divulgação de notícias na imprensa e no próprio site da organização, no qual mostram as atividades desenvolvidas pela instituição na sociedade. Da mesma forma, ocorre internamente, em que a administração mostra e informa seus integrantes da atuação do Ministério Público com o intuito de melhorar e aprimorar o funcionamento da empresa.

#### 4.2 RELATOS DA PESQUISA QUALITATIVA COM A BIBLIOTECÁRIA DA ESUMP-GO

A entrevista realizada com a bibliotecária responsável por administrar a biblioteca da ESUMP-GO, viabilizou a coleta de informações acerca do funcionamento da unidade de informação, assim como possibilitou compreender a forma como a cultura organizacional da instituição afeta os funcionários e as atividades desenvolvidas na biblioteca.

Desta maneira, iniciou-se a entrevista questionando como era a rotina da repartição. Como resposta, a servidora esclareceu que a biblioteca tem como propósito atender as demandas informacionais dos colaboradores do órgão através do empréstimo de materiais, documentos e informações que possam auxiliar na execução das atividades-meio e das atividades fins da organização, destaca-se ainda que a biblioteca também recebe a comunidade externa, porém prioriza o atendimento interno. Posto isto, a bibliotecária expõe que a rotina da unidade de informação consiste na seleção e aquisição de materiais para serem disponibilizados no acervo da biblioteca, no tratamento da informação e na circulação de materiais, por meio do empréstimo.

Em sequência, indaga-se como é a relação da analista em biblioteconomia com as pessoas com que trabalha, incluindo chefes e subordinados. Com isso, a entrevistada descreve

que há uma relação profissional com os colegas de trabalho, principalmente com o superior, não existindo assim amizade no ambiente de trabalho.

Outra questão levantada na entrevista, se referia ao modo como os integrantes da instituição influenciavam na prestação de serviços da biblioteca. À vista disso, a responsável pela unidade de informação explica que um fator determinante para estruturação ou aquisição de um novo serviço depende da demanda institucional e da receptividade pelo produto. E enfatiza, que as demandas advindas dos membros do Ministério Público são pontos decisórios para desenvolver novas incumbências à biblioteca.

Em complemento à questão anterior, interpela-se como a cultura organizacional da instituição influencia na elaboração de serviços na biblioteca para os usuários. A partir dessa indagação, a servidora afirma que a cultura da corporação influi de diversas formas nas atividades da unidade de informação, como, por exemplo, questões ligadas a divulgação de serviços da biblioteca, no qual é explicitado pela entrevistada que grande parte dos colaboradores do Ministério Público não acessam o e-mail institucional, o que dificulta a disseminação dos novos serviços ou produtos que a unidade passa a oferecer. Para contornar essa situação, a bibliotecária explica que busca plataformas alternativas para a propagação dessas informações, como as mídias sociais, e principalmente, o *WhatsApp* que é um meio de comunicação bastante utilizado pelos servidores da instituição.

Outras situações que sofrem influência da cultura organizacional apresentadas pela bibliotecária diz respeito ao empréstimo de livros e ao uso das bibliotecas digitais (serviços de alta demanda da unidade de informação), no qual o primeiro serviço exige dos funcionários da biblioteca, desenvolver um processo de conscientização do uso dos materiais emprestados, uma vez que diversos usuários não se preocupam com o prazo de devolução dos livros e não possuem uma percepção do uso coletivo dos materiais, principalmente, quando se trata dos promotores de justiça, em que não há esse cuidado, sendo necessário assim a constante cobrança dos exemplares, posto que a biblioteca não possui um regime de multas ocasionados por atraso nas devoluções. No que se refere às bases digitais, grande parte dos integrantes apresentam resistência ao uso das informações no meio eletrônico, mesmo sendo produtos de qualidade, pois preferem o material impresso.

Serviços como solicitação de ISBN, elaboração de ficha catalográfica, auxílio em normalização entre outros, são solicitados com menor frequência, e geralmente são requeridos por outros departamentos, no qual um servidor solicita o serviço. Dessa forma, a analista em biblioteconomia enfatiza que os serviços mais procurados cotidianamente na unidade, são os de empréstimos de livros, serviços de referência e auxílio no uso das bibliotecas digitais.

Em sequência, questionada se considera a biblioteca um espaço importante para os outros setores da instituição, a entrevistada declara que julga fundamental a unidade de informação, já que ela oferece materiais que auxiliam no desenvolvimento e na precisão das atividades realizadas pelos demais departamentos do Ministério Público. Todavia, considera que o órgão não percebe a importância da biblioteca, uma vez que houve gestões que propuseram a supressão das suas funções, o que por sua vez demonstra uma desvalorização da repartição.

A partir disso, é levantado algumas questões sobre a capacitação e o desenvolvimento dos funcionários da biblioteca e se a servidora considerava essa formação importante. Dessa maneira, a bibliotecária esclarece que quando um novo colaborador inicia suas atividades na unidade de informação é realizado internamente um treinamento, no qual é ensinado ao novo integrante utilizar o sistema da biblioteca, a localizar os livros nas estantes, e os serviços básicos realizados no dia a dia.

Além disso, a entrevistada descreve que se houvesse outros tipos de capacitação voltados para o departamento seria significativo para a execução das atividades na biblioteca. Desse modo, a responsável pela unidade de informação esclarece que durante todo o seu período de atuação no órgão, em nenhum momento houve por parte da corporação o oferecimento de algum treinamento direcionado para os integrantes da biblioteca, e que os cursos para aperfeiçoamento nas funções do departamento, partiram de iniciativa própria, isto é, a servidora tomou conhecimento de determinado curso voltado a aspectos da biblioteconomia, no qual seriam úteis para desenvolvimentos das suas tarefas na organização, e com recursos próprios realizou a capacitação.

Posto isto, a bibliotecária narra que a entidade não possui uma cultura de incentivo a capacitação, mas que oferece treinamentos que presumem importantes para os servidores em geral, como cursos de redação ou voltado a utilização de sistemas específicos da empresa. Entretanto, a servidora discorre que apesar de não existir cursos dirigidos especificamente para os colaboradores da unidade de informação, a instituição já ofereceu apoio a realização e a participação da bibliotecária em um evento realizado pelo Pergamum, no qual o Ministério Público, financiou toda a formação da analista.

Em continuidade a entrevista, levantou-se um questionamento acerca da valorização da biblioteca pelos usuários. Isto posto, a respondente revela que de forma geral os usuários valorizam a unidade de informação, apesar de que na opinião da entrevistada o departamento já foi mais valorizado no passado, pois com o decorrer do tempo perdeu muito espaço.

Indagada sobre qual tipo de espaço se refere, a bibliotecária explica que a unidade

perdeu tanto espaço físico como de atuação, uma vez que anteriormente desfrutava de um espaço amplo, com catorze lugares e havia grande demanda do uso do ambiente da biblioteca pela comunidade externa, mas devido a esses fatores a presença do público externo foi reduzida e até mesmo inibida pela administração.

A partir disso, perguntou-se como era o uso da unidade de informação nesse período, e a analista em biblioteconomia relatou que a repartição ficava constantemente com todos os lugares ocupados, e que havia servidores e, principalmente, concurseiros estudando no ambiente da biblioteca. Com essa fala, a entrevistada descreve que existe uma cultura das pessoas acreditarem que o integrante que está utilizando o espaço da unidade de informação, não está trabalhando, o que na visão da bibliotecária desestimula o uso da biblioteca e ela considera uma falácia, já que qualquer estudo ou aprendizado contribui no desenvolvimento das atividades cotidianas.

Outro ponto suscitado na entrevista, tratava-se da relação entre os pares, os líderes e as equipes da biblioteca e da Escola Superior. Como resposta, a servidora relata que a relação da equipe da biblioteca é muito boa, posto que conseguem gerenciar bem as demandas da unidade. Contudo, de acordo com a bibliotecária a relação com a Escola Superior é inconsistente, uma vez que se percebe uma desvalorização por parte da equipe da ESUMP-GO em relação aos funcionários e aos serviços prestados na unidade de informação, pois julgam que os servidores lotados na biblioteca não estão trabalhando. De acordo com a entrevistada, isso ocorre porque há uma falta de conhecimento e de interesse nos assuntos que envolvem a unidade de informação.

Abaixo, no quadro 15, foi selecionado trechos do depoimento que ilustram esse desconhecimento das atividades desenvolvidas pela biblioteca.

Quadro 15 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a relação entre as equipes da ESUMP-GO e a biblioteca

|         |  |
|---------|--|
| Fala 01 | É de que você tá aqui, ah você tá lendo livro [...].   |
| Fala 02 | [...] Tem falta de interesse, tanto que isso a gente tá percebendo agora no teletrabalho, porque o pessoal vem com demanda da biblioteca pra Escola, e o pessoal da Escola como não tem relação nenhuma com a biblioteca e não interessa, não consegue atender a demanda, não sabe usar a biblioteca digital, não sabe fazer uma pesquisa na base de dados, não sabe que tem sistema Pergamum [...]. |

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

Em seguida, indaga-se como acontece a resolução de conflitos entre as equipes de trabalho. No ponto de vista da respondente, há uma cultura dos servidores não levarem os problemas para a direção, pois há uma tentativa de solucionar as divergências entre os próprios

integrantes. Embora, quando não existe essa resolução, as discordâncias são levadas à chefia e assim há a mediação do conflito.

Na tentativa de compreender a percepção da bibliotecária acerca do comportamento dos usuários da biblioteca e da instituição, interpela-se como ela caracteriza a conduta dos integrantes do MP-GO. Desta forma, a servidora argumenta que observa que os funcionários lotados na Escola Superior são sempre muito atarefados e ocupados com a grande quantidade de serviços. Por outro lado, a analista em biblioteconomia relata que há departamentos que não tem uma alta demanda de atividades, descrevendo assim que essa condição varia de repartição para repartição.

No que concerne a uma caracterização geral dos funcionários do MP-GO, a respondente declara que não consegue identificar uma característica comum aos colaboradores da organização, mas que de forma generalista as pessoas são educadas dentro das suas respectivas personalidades. E quando questionada se isso se aplica aos usuários da unidade de informação, a entrevistada informa que a percepção é diferente, pois existem particularidades no atendimento ao usuário, um exemplo citado pela bibliotecária é a forma de tratamento em relação aos promotores de justiça, no qual há um cuidado diferenciado no atendimento.

Dando continuidade à entrevista, pergunta-se à servidora se o quantitativo de funcionários na biblioteca é suficiente para o desenvolvimento das atividades. Diante disso, a respondente, relata que o número de funcionários na unidade é insuficiente, uma vez que existe uma vacância no quadro original de servidores da biblioteca, posto que uma das bibliotecárias se aposentou, com isso o quadro atual corresponde a apenas uma analista em biblioteconomia, um assistente administrativo e um estagiário.

Desse modo, a servidora enfatiza que quando um dos colaboradores não pode comparecer ao trabalho, seja por motivos pessoais, de doenças ou férias, a unidade de informação não funciona normalmente, pois geralmente precisam alocar outro integrante da Escola Superior para ficar na biblioteca. E de acordo com a bibliotecária, o funcionário que é colocado na maioria das vezes na repartição, é um jovem aprendiz, ou outro servidor que não é capacitado para atuar naquele ambiente, pois não conhece a rotina do departamento, não sabe localizar os livros nas estantes, utilizar o sistema ou orientar os usuários, o que constitui uma má prestação de serviços, e conseqüentemente acarreta inúmeras reclamações e também perda de materiais. Pois conforme a entrevistada, há uma grande resistência em fechar a biblioteca quando seus funcionários não podem comparecer, sendo mantida aberta das 8h às 18h.

Outra questão levantada durante a entrevista, estava relacionada ao modo como são compartilhados os insucessos ou falhas que possam vir a acontecer no ambiente de trabalho.

Dessa maneira, a responsável pela unidade, descreve que na biblioteca existe esse compartilhamento de informações entre a equipe, a fim de melhorar ou elaborar mecanismos que evitem problemas futuramente. Entretanto, não há repasses de informações entre a equipe da biblioteca e da Escola Superior, uma vez que são salas separadas e possuem funções distintas, embora a bibliotecária evidencie que na gestão atual são organizadas reuniões de resolutividade, no qual são repassados erros ou problemas que acontecem nos setores e departamentos da ESUMP-GO.

Questionada sobre como são acolhidas as novas ideias, projetos ou mudanças propostas para a unidade de informação, a servidora destaca que essa questão dependerá de cada gestão, porque há gestores que vão receber bem as sugestões, enquanto outros não aceitam qualquer proposta.

No quadro 16, encontram-se os trechos da entrevista que exemplifica esse tópico.

Quadro 16 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre como as novas ideias são acolhidas pelos gestores

|         |  |
|---------|--|
| Fala 01 | [...] vai variar muito de acordo com a gestão, porque a gente já teve gestão que uma simples ideia, por exemplo: Ah, a gente tá comprando uma biblioteca digital, o que seria normal em todas as outras instituições, seria a gente fazer um treinamento, convidar todo mundo a participar desse treinamento [...] o treinamento é gratuito, o pessoal vai vir aqui dá o treinamento de graça, o pessoal da direção não entende, não acha interessante, não acha viável [...]. |
| Fala 02 | [...] eu acho que em gestões passadas as ideias não eram bem acolhidas, mas recentemente eu acho, na gestão atual que isso melhorou [...].   |
| Fala 03 | [...] tem essa variação, às vezes você tem um chefe que acha importante você fazer uma capacitação, que te libera para ir em um encontro, num evento, e outras vezes você vai ter um chefe que não vai te liberar, se você antes ia, agora você não vai mais.  |

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

Em sequência, indaga-se sobre a existência de "fofocas" que indicam como se deve agir com relação ao trabalho realizado na unidade de informação. E como resposta, a bibliotecária relata que é comum a existência de comentários a respeito da repartição, que vão desde fofocas que os integrantes da biblioteca não trabalham até a busca e imposição de serviços que não são da competência do departamento realizar.

Além disso, é perguntado à bibliotecária se é comum existir alguma discordância das decisões tomadas pelo gestor da ESUMP-GO em relação à biblioteca. Diante desta questão, a entrevistada relata que acontecem essas objeções, pois muitas vezes os diretores que passam pelo departamento querem aplicar métodos ou serviços que não condiz com a finalidade da unidade de informação. Segundo a bibliotecária, quando são assuntos que envolvem um conhecimento específico da área que entra em desacordo com a decisão do gestor, a equipe da

biblioteca, para contornar essa problemática elaboram um parecer técnico explicando os motivos e as implicações que determinada alteração na unidade provocaria, e com isso a direção acaba por aceitar essa contestação.

No entanto, quando se trata das políticas da biblioteca, como questões de empréstimos e utilização do acervo, a respondente esclarece que na maioria das vezes não são cumpridas, seja em função do tipo de usuário ou por conta da não regulamentação das políticas da repartição. Não obstante, as diretrizes formais que regulamentam o exercício da biblioteca, foi aprovado recentemente, e assim será possível embasar e justificar as medidas decididas pela unidade de informação.

A não existência de uma regulamentação, conforme a analista, implicava em diversos contratempos para a equipe da biblioteca, principalmente, no que se refere à circulação de materiais. No caso dos empréstimos, alguns usuários pegavam emprestado livros que de acordo com a política da unidade era para uso local. No que diz respeito a devolução de materiais, o departamento passava por diversos percalços, no qual dependia da decisão do diretor da ESUMP-GO para realizar a cobrança, uma vez que havia gestões que permitiam essa cobrança e tinham outras que não autorizaram, pois argumentavam que isso poderia constranger o servidor ou o membro que estava com a obra atrasada. Outro ponto levantado pela bibliotecária é a questão da não cobrança de multas por atraso, que sempre foi vetado pela direção.

Contudo, segundo a entrevistada, o novo regulamento oferece respaldo às decisões tomadas pela equipe da biblioteca e favorece o desenvolvimento das atividades do departamento. Embora, por ser recente, a analista em biblioteconomia descreve que deverá observar a receptividade dos usuários às novas regras e se haverá reclamações na direção.

Posto isto, elencou-se no quadro 17, alguns trechos do depoimento da bibliotecária que retratam as questões elucidadas anteriormente.

Quadro 17 – Relatos da pesquisa qualitativa sobre a contestação das decisões tomadas pelo gestor

|         |  |
|---------|--|
| Fala 01 | [...] Agora quando é coisa mais política, por exemplo: ah, não é pra emprestar determinado livro, por exemplo, coleção especial não é para ser emprestada, mas aí é um promotor, aí é uma coisa, entendeu, que acaba emprestando fazendo a vontade do chefe, em desacordo com que é a política aqui da biblioteca [...]. |
| Fala 02 | [...] só agora esse ano, que a gente tem um regulamento da biblioteca, o que acontece é que os diretores que passam pela Escola eles sempre querem fazer as coisas da cabeça deles [...].  |
| Fala 03 | [...] o problema não é exatamente a discordância, mas o problema é assim, como não tem uma regra formal, a gente não tinha antes a regra formal estabelecida. A vontade, o pensamento do diretor sempre sobrepunham a atividade que a gente executava na biblioteca [...].   |
| Fala 04 | [...] quando você tem um documento fica até mais fácil pra mim, enquanto bibliotecária,  |

|  |
|--|
| justificar porque que a biblioteca age de determinada forma [...]. |
|--|

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020)

E, ao final da entrevista, a servidora é questionada sobre a existência de integrantes que relembram as inovações da unidade de informação, e como resposta a bibliotecária relata que nunca houve essa lembrança, e conclui que não existe um reconhecimento das práticas realizadas pela biblioteca.

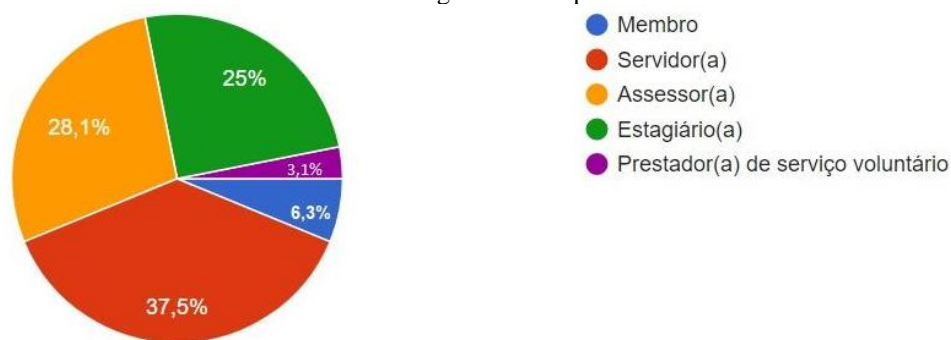
#### 4.3 DADOS DA PESQUISA QUANTITATIVA COM OS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA ESUMP-GO

Os dados da pesquisa quantitativa obtida através de um questionário com os usuários da Biblioteca da ESUMP-GO, teve como propósito compreender o perfil demográfico dos usuários, a percepção da cultura organizacional do Ministério Público e da Biblioteca da Escola Superior. Portanto, houve 32 respondentes, no qual as informações coletadas serão apresentadas de forma descritiva por meio de gráficos.

##### 4.3.1 Perfil demográfico

Os dados referentes ao perfil demográfico buscaram identificar os respondentes da pesquisa, mediante o cargo, gênero, formação, idade, tempo de atuação no órgão e departamento que está lotado. Sendo assim, coletou-se os seguintes dados:

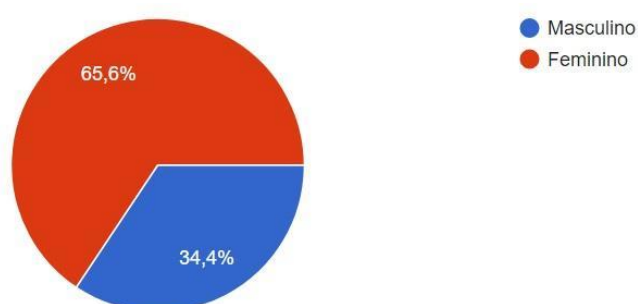
Gráfico 1 – Categoria dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Conforme os dados do gráfico 1, grande parte dos respondentes, 37,5% (12), são servidores, que utilizam a unidade de informação, em sequência tem-se os assessores com 28,1% (9), seguidos de estagiários, 25% (8), membros 6,3% (2) e, por fim, prestadores de serviço voluntário com 3,1% (1).

Gráfico 2 – Gênero



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

De acordo com o gráfico 2, grande parte dos respondentes da pesquisa 65,6% (21) pertence ao gênero feminino, enquanto 34,4% (11) são do sexo masculino.

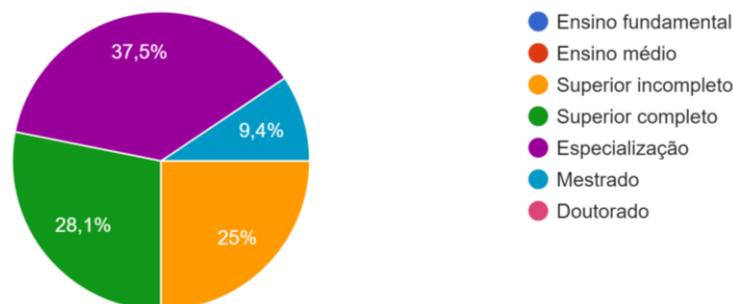
Quadro 18 – Cargo

| Cargo   | Número de pesquisados | Porcentagem (%) |
|---|-----------------------|-----------------|
| Analista Jurídico                               | 1                     | 3,1%            |
| Assessor Jurídico/de Promotor                   | 9                     | 28,1%           |
| Assistente Administrativo                       | 1                     | 3,1%            |
| Assistente de Gabinete de Procurador de Justiça | 1                     | 3,1%            |
| Assistente de Procuradoria de Justiça           | 1                     | 3,1%            |
| Coordenador Administrativo                      | 2                     | 6,3%            |
| Estagiário(a)                                   | 8                     | 25%             |
| Prestador de serviço voluntário                 | 1                     | 3,1%            |
| Promotor de Justiça                             | 2                     | 6,3%            |
| Secretário-assistente                           | 5                     | 15,5%           |
| Secretária auxiliar                             | 1                     | 3,1%            |
| <b>Total</b>                                    | <b>32</b>             | <b>100%</b>     |

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Quanto aos cargos ocupados pelos respondentes, como mostra o quadro 18, percebe-se que há grande variabilidade de usuários e que grande parte são Assessores Jurídicos 28,1% (9), seguidos de estagiários 25% (8) e secretários-assistentes 15,5% (5) que utilizam a biblioteca.

Gráfico 3 – Nível de formação



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

No gráfico 3, que se refere ao nível de formação dos integrantes do MP-GO que utilizam a biblioteca, a maioria 37,5% (12) apresenta nível de especialização, em sequência tem-se 28,1% (9) com o ensino superior completo e 25% (8) possuem o ensino superior incompleto, enquanto somente 9,4% (3) detém o título de mestrado.

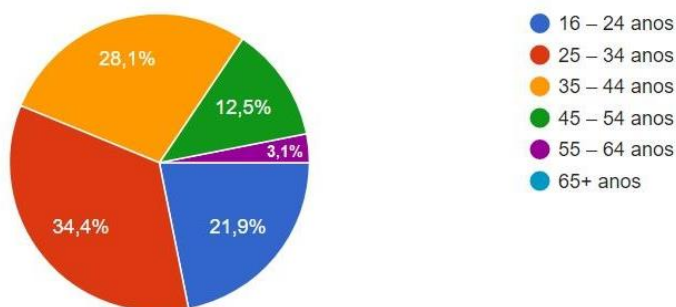
Quadro 19 – Formação

| Formação                                      | Número de pesquisados | Porcentagem (%) |
|---|-----------------------|-----------------|
| Artes visuais - Habilitação em Design Gráfico | 1                     | 3,7%            |
| Ciências Biológicas                           | 1                     | 3,7%            |
| Direito                                       | 21                    | 77,8%           |
| Direito e Jornalismo                          | 1                     | 3,7%            |
| Fisioterapia                                  | 2                     | 7,4%            |
| Turismo                                       | 1                     | 3,7%            |
| <b>Total</b>                                  | <b>27</b>             | <b>100%</b>     |

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Em relação a formação dos participantes (Quadro 19) a maioria, 77,8% (21) possuem formação em Direito, esse número aumenta quando insere o integrante pesquisado 3,7% (1) que possui graduação em Direito e Jornalismo. Vale destacar, que esta questão não teve a totalidade de respostas uma vez que era uma pergunta opcional e aberta.

Gráfico 4 – Faixa etária



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

No gráfico 4, que diz respeito à faixa etária, percebe-se uma variação de idade, no entanto, existe um maior número de usuários 34,4% (11) entre 25 - 34 anos, seguidos de 28,1% (9) entre 35 - 44 anos, 21,9% (7) entre 16 - 24 anos. Com menor expressão, tem-se 12,5% (4) entre 45 - 54 anos e 3,1% (1) com mais de 65 anos.

Quadro 20 – Tempo de atuação no MP-GO

| Tempo de atuação (em anos) | Número de entrevistados | Porcentagem (%) |
|----------------------------|-------------------------|-----------------|
| Menos de 1 ano             | 1                       | 3,1%            |
| 1 ano                      | 2                       | 6,3%            |
| Aproximadamente 2 anos     | 6                       | 18,6%           |
| 3 anos                     | 2                       | 6,3%            |
| 4 anos                     | 3                       | 9,3%            |
| 5 anos                     | 1                       | 3,1%            |
| 6 anos                     | 2                       | 6,3%            |
| 9 anos                     | 1                       | 3,1%            |
| 10 anos                    | 3                       | 9,3%            |
| 11 anos                    | 3                       | 9,3%            |
| 12 anos                    | 1                       | 3,1%            |
| 18 anos                    | 5                       | 15,5%           |
| 21 anos                    | 1                       | 3,1%            |
| 27 anos                    | 1                       | 3,1%            |
| <b>Total</b>               | <b>32</b>               | <b>100%</b>     |

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Em relação ao período de atuação dos integrantes no Ministério Público (Quadro 20), percebe-se uma grande variabilidade, porém pode-se identificar que a maioria dos usuários da biblioteca 18,6% (6), estão a aproximadamente 2 anos na instituição, seguidos de 15,5% (5) que estão a 18 anos no órgão.

Quadro 21 – Lotação dos integrantes do MP-GO

| Departamento                                   | Número de entrevistados | Porcentagem (%) |
|--|-------------------------|-----------------|
| 6º Promotoria de Justiça da Comarca de Goiânia | 1                       | 3,1%            |
| 20º Promotoria de Justiça                      | 1                       | 3,1%            |
| 26º Promotoria de Justiça                      | 1                       | 3,1%            |

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| 27° Procuradoria de Justiça   | 1         | 3,1%        |
| 30° Procuradoria de Justiça   | 1         | 3,1%        |
| 33° Promotoria de Justiça   | 1         | 3,1%        |
| 59° Procuradoria de Justiça   | 1         | 3,1%        |
| 63° Promotoria de Justiça   | 1         | 3,1%        |
| 67° Promotoria de Justiça   | 1         | 3,1%        |
| 86° Promotoria da Justiça de Goiânia  | 1         | 3,1%        |
| AJE - Assessoria Jurídica Especial De Apoio Às Promotorias De Justiça   | 1         | 3,1%        |
| Área da Infância, Juventude e Educação do Centro de Apoio Operacional às Promotorias e Procuradorias de Justiça | 1         | 3,1%        |
| CAO - Centro Apoio Operacional  | 1         | 3,1%        |
| CAO Criminal  | 1         | 3,1%        |
| CAODH   | 1         | 3,1%        |
| Coordenadoria das Promotoria de Justiça da Comarca de Goiânia   | 2         | 6,3%        |
| Corregedoria-Geral  | 1         | 3,1%        |
| Departamento de Manutenção Predial  | 1         | 3,1%        |
| ESUMP-GO  | 6         | 18,6%       |
| Promotoria de Justiça de Serranópolis   | 1         | 3,1%        |
| Procuradoria Especializada em Recursos Constitucionais  | 1         | 3,1%        |
| Promotoria de Justiça   | 3         | 9,3%        |
| Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos  | 1         | 3,1%        |
| Unidade Técnico Pericial em Medicina  | 1         | 3,1%        |
| <b>Total</b>  | <b>32</b> | <b>100%</b> |

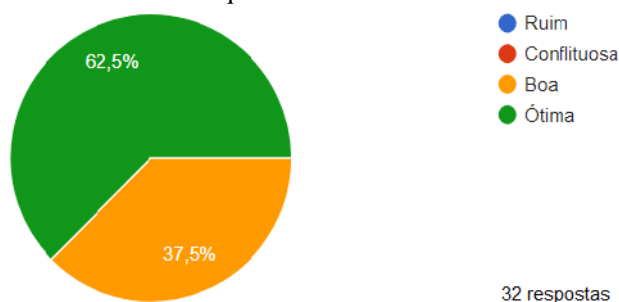
Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Com base no quadro 21, pode-se constatar que os serviços da biblioteca são utilizados por funcionários de diferentes departamentos. Entretanto, identifica-se que a maior porcentagem presente no quadro de servidores de um mesmo departamento corresponde aos integrantes lotados na ESUMP-GO 18,6% (6). Outro ponto importante que pode ser constatado é que os funcionários lotados nas Promotorias e Procuradorias de Justiça utilizam bastante a unidade de informação.

#### 4.3.2 Percepção da cultura organizacional do MP-GO

Nessa seção, foram coletadas informações acerca da cultura organizacional do Ministério Público do Estado de Goiás, partindo da percepção dos usuários da Biblioteca da ESUMP-GO. Dessa forma, obteve-se a partir do questionário os seguintes dados elencados nos gráficos abaixo:

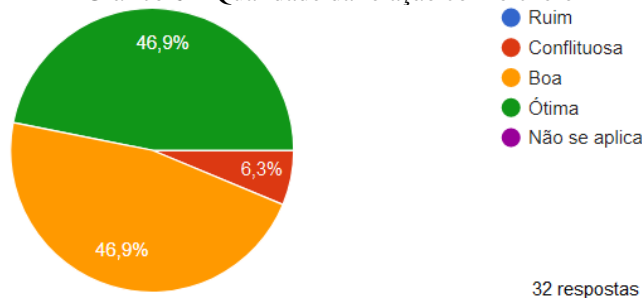
Gráfico 5 – Qualidade da relação com as pessoas com quem trabalham



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

No gráfico 5, que diz respeito às relações entre colegas de trabalho do MP-GO, 62,5% (20) dos pesquisados declararam ter uma “ótima” convivência com as pessoas com quem trabalham, enquanto 37,5% (12) responderam que possuem uma “boa” relação.

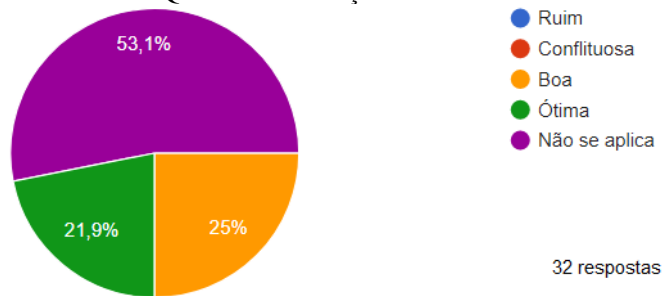
Gráfico 6 – Qualidade da relação com o chefe



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Sobre como ocorre a relação de trabalho dos participantes da pesquisa com seus chefes, observa-se no gráfico 6, que 46,9% (15) descreveram ter um “ótimo” convívio com seus superiores, do mesmo modo 46,9% (15) relataram ter uma “boa” relação. Em contrapartida, 6,3% (2) dos pesquisados mostram ter uma relação “conflituosa” com seus gestores.

Gráfico 7 – Qualidade da relação com os subordinados

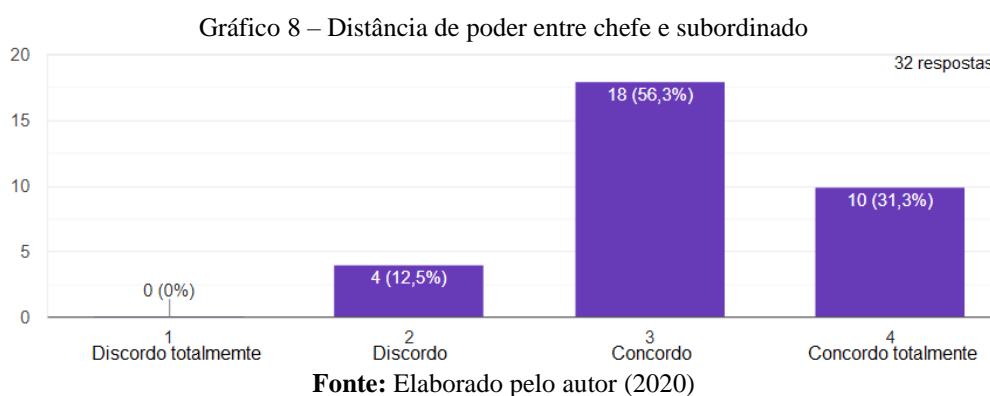


Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

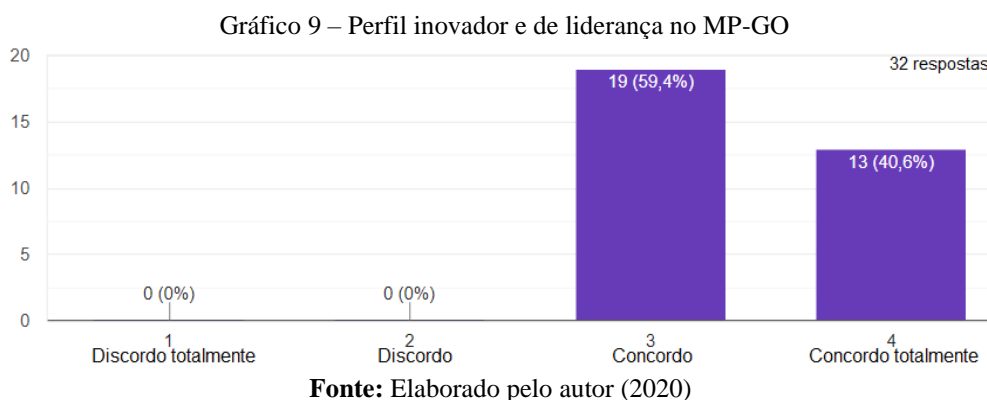
Ao tratar no gráfico 7 sobre a qualidade da relação com os subordinados, 53,1% (17) dos respondentes relatam que esta questão “não se aplica” a eles, assim pode-se presumir que

não possuem o status de gestor ou supervisor, ao passo que 25% (8) dos pesquisados descrevem ter uma “boa” relação, enquanto 21,9% (7) declararam ter um “ótimo” convívio de trabalho com seus subordinados.

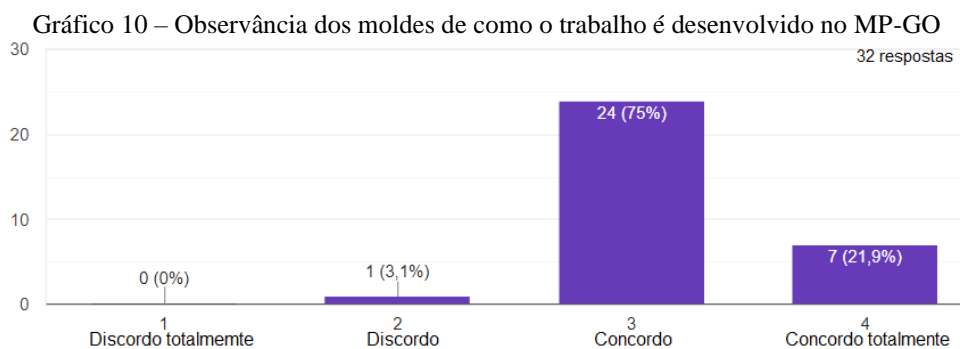
Posto isto, os gráficos a seguir vão apresentar o nível de concordância dos respondentes sobre determinada questão, no qual cada número representa um nível de concordância sendo: 1— discordo totalmente, 2 — discordo, 3 — concordo e 4 — concordo totalmente, conforme encontra-se no Apêndice D.



Quando questionados se percebiam uma clara distância de poder entre chefes e subordinados, no gráfico 8, 56,3% (18) dos pesquisados declararam concordar (3) com a existência deste distanciamento de poder, enquanto 31,3% (10) concordam totalmente (4) que há uma clara distância de comando entre chefe e subordinado. Em oposição, 12,5% (4) discordam (2) dessa desigualdade de poder.

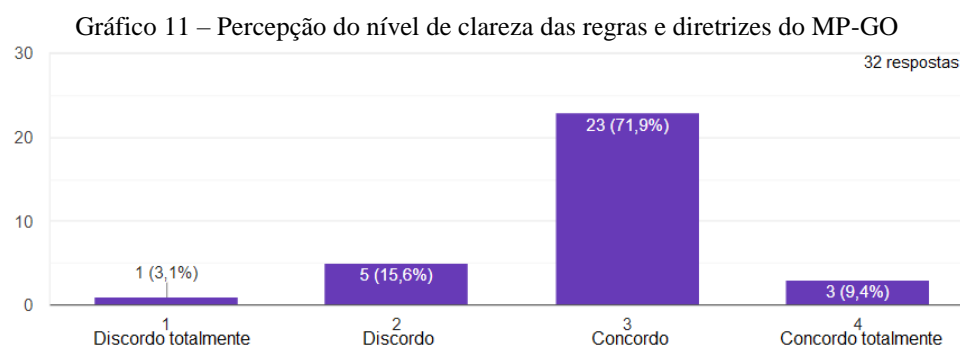


Na afirmativa que tratava sobre a existência de pessoas que possuíam perfil inovador e de liderança mesmo sem ocuparem cargos de chefia no MP-GO, o gráfico 9 mostra que 59,4% (19) dos respondentes concordaram (3) com a assertiva, à medida que 40,6% (13) concordam totalmente (4).



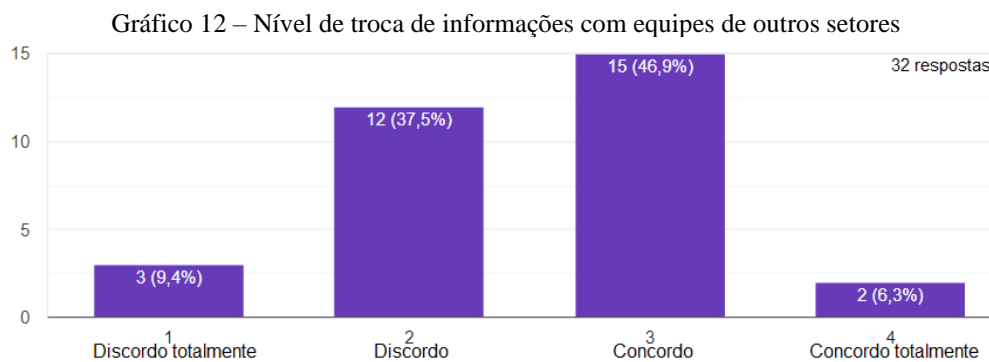
Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Na questão sobre a existência de pessoas que observam a forma como o trabalho é desenvolvido na instituição, o gráfico 10 apresenta que 75% (24) dos participantes concordam (3) que há essa prática, ao passo que 21,9% concordam totalmente (4), enquanto 3,1% (1) discordam (2).



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

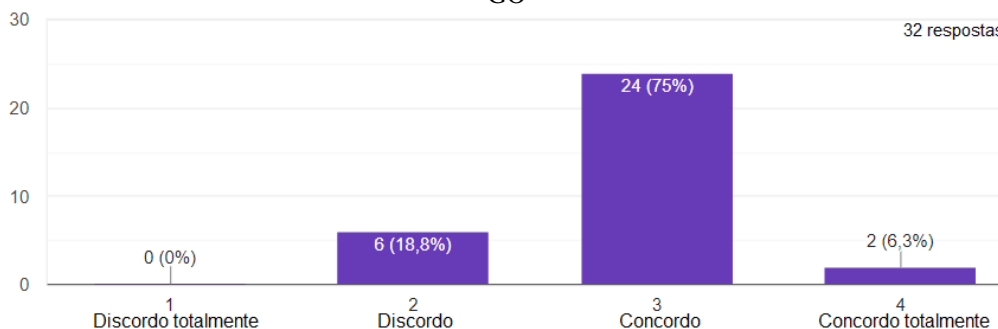
No gráfico 11, sobre o nível de clareza das regras e diretrizes do órgão com ênfase no que não é permitido, 71,9% (23) concordam (3) que há essa transparência nas normas, do mesmo modo 9,4% (3) concordam totalmente (4). Entretanto, 15,6% (5) discordam (2) da facilidade de compreensão das regras e diretrizes, e 3,1% (1) discorda totalmente (1).



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

No que diz respeito ao nível de trocas de informações entre setores do MP-GO, o gráfico 12 mostra que 46,9% (15) dos respondentes concordam (3) que elas acontecem frequentemente, e 6,3% (2) concordam totalmente (4) com esta realidade. Contudo, 37,5% (12) discordam (2) da existência dessa prática, ao mesmo tempo que 9,4% (3) discordam totalmente (1) desta assertiva.

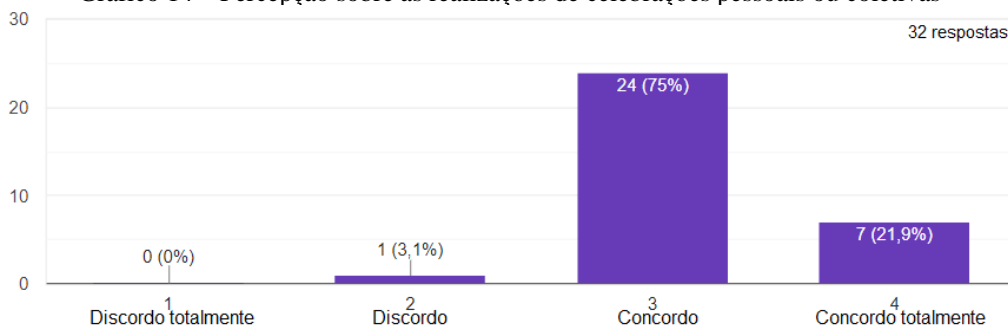
Gráfico 13 – Dados sobre fofocas como fator de influência no clima organizacional do MP-GO



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Em relação a questão levantada sobre a existência de fofocas no MP-GO e se estas afetam o clima organizacional do órgão, o gráfico 13 evidencia que 75% (24) dos pesquisados declaram concordar (3) com a existência dessa situação, e 6,3% (2) concordam totalmente (4), porém 18,8% discordam (2) que as fofocas influenciam no clima organizacional.

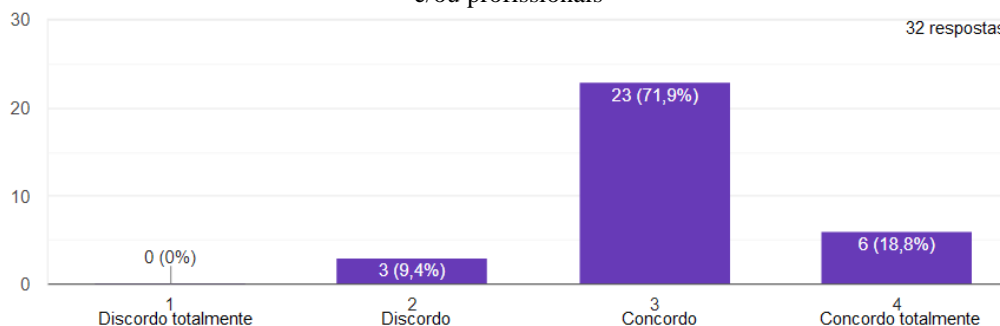
Gráfico 14 – Percepção sobre as realizações de celebrações pessoais ou coletivas



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Quanto à questão sobre a existência de pessoas que realizam celebrações pessoais ou coletivas e lembram dos bons momentos das equipes, o gráfico 14 expõe que 75% (24), concordam (3) que é comum essas recordações e celebrações, ao passo que 21,9% (7) concordam totalmente (4), mas 3,1% (1) discorda (2) desta alegação.

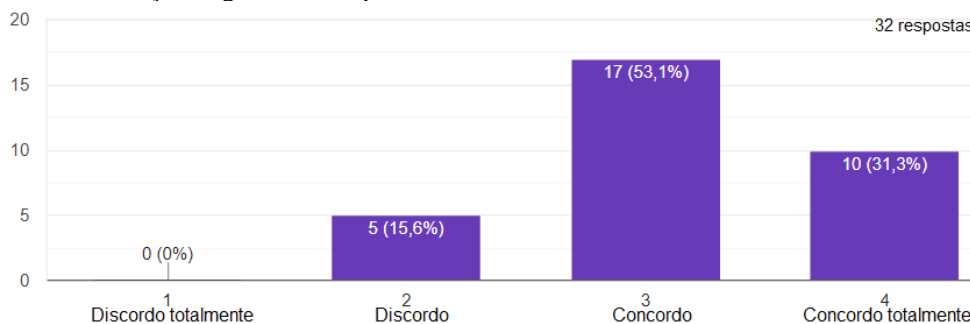
Gráfico 15 – Nível de confiança entre colegas de trabalho para tratar de assuntos pessoais e/ou profissionais



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Em relação ao nível de concordância de existirem pessoas na instituição em que se pode confiar para tratar de assuntos particulares ou sobre trabalho, o gráfico 15 revela que 71,9% (23) dos respondentes concordam (3) que há essas personalidades no órgão, à medida que 18,8% (6) concordam totalmente (4) com esta alegação. Em contrapartida 9,4% (3) discordam (2).

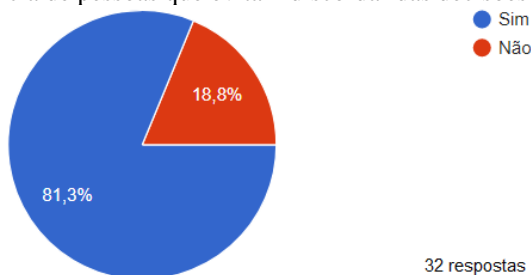
Gráfico 16 – Mudanças de gestão como pontos de interferência na continuidade de atividades no MP-GO



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

O gráfico 16, relativo a assertiva sobre as mudanças de gestão interferir na continuidade de algumas atividades realizadas pelo MP-GO, obteve 53,1% (17) dos respondentes concordando (3) com a afirmativa, e 31,3% (10) concordam totalmente (4), enquanto 15,6% (5) discordam (2) do texto da questão.

Gráfico 17 – Existência de pessoas que evitam discordar das decisões tomadas pela chefia

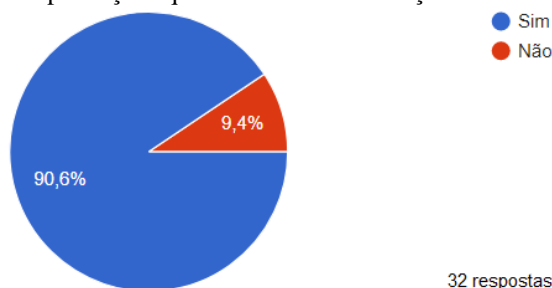


32 respostas

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Como apresentado no gráfico 17, 81,3% (26) dos respondentes afirmaram, “sim” que as pessoas evitam discordar das decisões tomadas por seus gestores, enquanto 18,8% (6) responderam “não”.

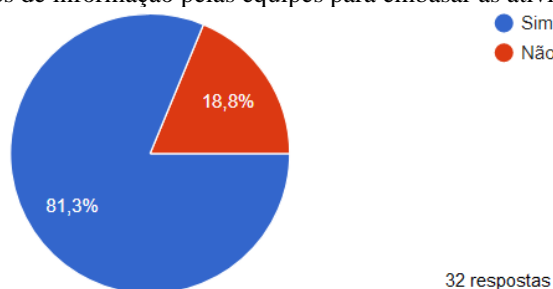
Gráfico 18 – Oferta de capacitações que auxiliem na realização de tarefas é comum ao MP-GO



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Em relação à oferta de capacitações, o gráfico 18 expõe que 90,6% (29) dos participantes responderam “sim” sobre ser comum a disponibilização de cursos, ao passo que 9,4% (3), negaram, “não”.

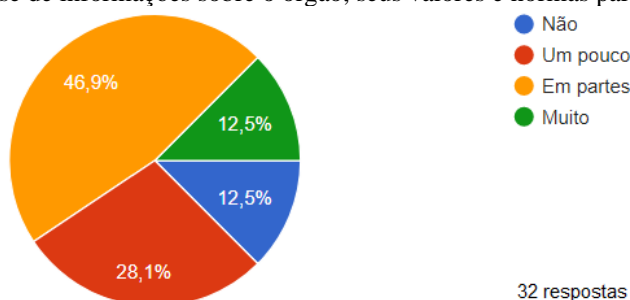
Gráfico 19 – Busca de fontes de informação pelas equipes para embasar as atividades realizadas no MP-GO



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Sobre a busca por fontes de informações pelas equipes de trabalho para auxiliar e embasar as atividades desenvolvidas no órgão, o gráfico 19 apresenta que 81,3% (26) dos respondentes assinalaram “sim” para a ocorrência desta prática, no entanto 18,8% (6), marcaram “não”.

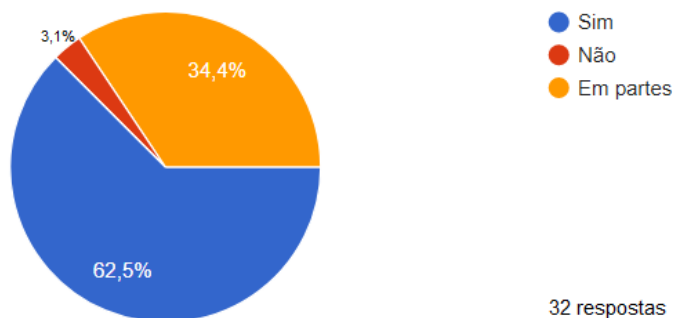
Gráfico 20 – Repasse de informações sobre o órgão, seus valores e normas para novos integrantes



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

No gráfico 20, sobre informar novos integrantes acerca da instituição, seus valores e normas, 46,9% (15) afirmaram que estas informações são repassadas “em partes”, enquanto 28,1% (9) informaram que são passadas “um pouco” dessas noções. Contudo, 12,5% (4) responderam que “não” há essa prática, ao mesmo tempo que 12,5% (4) relatam que a instituição passa “muitas” informações sobre a entidade.

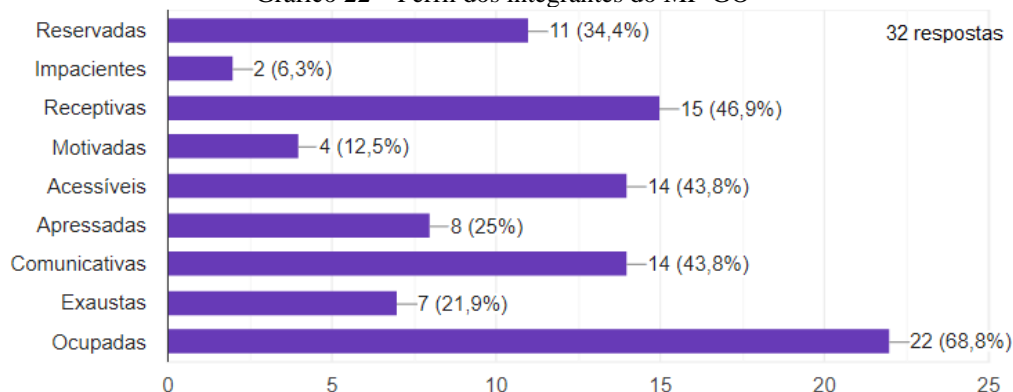
Gráfico 21 – Nível de conhecimento dos valores, missão e visão do MP-GO



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Questionados sobre conhecerem os valores, missão e visão do MP-GO, o gráfico 21 mostra que 62,5% (20) dos respondentes assinalaram “sim”, ao passo que 34,4% (11) declararam saber “em partes”, enquanto 3,1% relatou “não” ter esse conhecimento.

Gráfico 22 – Perfil dos integrantes do MP-GO



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

No âmbito da caracterização do perfil dos integrantes do MP-GO (Gráfico 22), 68,8% (22) dos pesquisados assinalaram que os servidores são “ocupados”, em seguida com 46,9% (15) das respostas, informaram ser “receptivos”, 43,8% (14) consideram os colaboradores acessíveis e comunicativos e 34,4% (11) identificam um perfil “reservado”. Em menor escala são assinaladas as opções apressadas com 25% (8), exaustas com 21,9% (7), motivadas com 12,5% (4) e, por fim, impacientes com 6,3% (2).

Quadro 22 – Descrição da cultura da instituição e dos padrões de interação das pessoas

| Respondentes | Percepção geral da cultura organizacional do MP-GO  |
|--------------|---|
| 1            | Acho que falta conhecimento sobre gestão de pessoas por parte das pessoas que ocupam cargos de liderança, ainda existem muitos casos de chefes que não se importam com a motivação da equipe e preferem mostrar poder assediando moralmente seus subordinados.  |
| 2            | No geral, são pessoas educadas, que prezam por uma boa convivência. A respeito do zelo dos funcionários pela instituição, acredito que existe tal zelo sim, assim como o oferecimento de capacitações, vez que são disponibilizados cursos, palestras e etc.  |
| 3            | A administração busca estar em contato com as promotorias. Contudo, percebe-se que não é verificado a fundo a realidade de cada local, e por essa razão, vislumbra-se servidores e membros frustrados.  |
| 4            | Deficiente.   |
| 5            | A instituição busca oferecer suporte de aperfeiçoamento aos servidores. Em geral, aos estagiários, cabe à chefia repassar as normas internas (resoluções e etc.) e nem sempre isso ocorre. A interação das pessoas varia muito a depender do departamento. Em algumas situações, verifica-se uma dificuldade em trocar experiências profissionais e/ou solicitar esclarecimentos acerca do trabalho.  |
| 6            | Quanto à cultura da instituição, acredito que há um zelo pelos funcionários e pela imagem institucional. Quanto aos padrões de interação das pessoas, acredito que elas sejam acessíveis e comunicativas.   |
| 7            | Acho que é uma instituição muito diversa, enquanto há (alguns) funcionários que encarnam o estereótipo do servidor público, há pessoas engajadas e esforçadas na sua função, mas não sei se é uma instituição que privilegia o intercâmbio de informações entre as diversas partes, em especial dos estagiários [...].  |
| 8            | A diferença de tratamento para membros e servidores é uma marca do MP-GO e dificilmente isso vai melhorar.  |
| 9            | Vejo todos desmotivados; falta plano de carreira mais aprimorado; valorização dos comissionados; aumento de equipe.   |
| 10           | É possível perceber diferenças das relações dependendo das áreas de trabalho. Cada lotação parece ter seu perfil.   |
| 11           | Depende de cada gestão. Há gestão que valoriza a capacitação dos servidores e gestão que se preocupa mais com capacitação de membros, por exemplo.  |
| 12           | No geral, as pessoas não parecem motivadas e valorizadas. Às vezes existem conflitos, principalmente, quanto a definição clara das tarefas. O que sobrecarrega mais alguns que outros. A instituição tenta, às vezes, realizar algum curso voltado ao servidor. Mas não é muito frequente. Não acredito que a instituição zele pelo bem-estar real do funcionário pois o sobrecarrega e, na maioria das vezes, sem observar seus problemas individualmente. |
| 13           | A Instituição fornece, com frequência, cursos de capacitação. Quanto à interação, depende da afinidade de cada um, porque o pessoal costuma ser apressado e impaciente.   |
| 14           | Acho que caminha para melhorar a interação entre os integrantes. Mas o caminho ainda é longo.   |
| 15           | A instituição oferece, com elevada frequência, cursos e capacitações a seus integrantes, e palestras (virtuais) à comunidade, como um todo. Quanto aos membros, costumam ser receptivos, empenhados e de comportamento não-conflituoso.   |
| 16           | Em geral, as pessoas que trabalham no Ministério Público de Goiás parecem motivadas. Os conflitos, embora existentes, não são muitos e não comprometem o bom andamento dos trabalhos. Tenho, outrossim, que a instituição zela razoavelmente bem de seus servidores.  |
| 17           | Pessoas são desmotivadas, em regra.   |
| 18           | É uma cultura de poucos conflitos, as interações são geralmente amigáveis entre os integrantes e há uma preocupação geral de todos em desempenhar adequadamente suas funções. Existe uma certa desmotivação pela dificuldade em se mensurar e reconhecer a produtividade, não havendo muitas formas de se recompensar o esforço. A instituição oferece capacitações, mas algumas áreas têm menor leque de opções de treinamentos disponíveis do que outras. |
| 19           | A instituição zela por seus funcionários bem como oferece capacitações. Os servidores, em regra, têm muito serviço e, por conta disto, se apressam para finalizar o quanto antes, pois grande parte tem prazos para serem realizados.   |

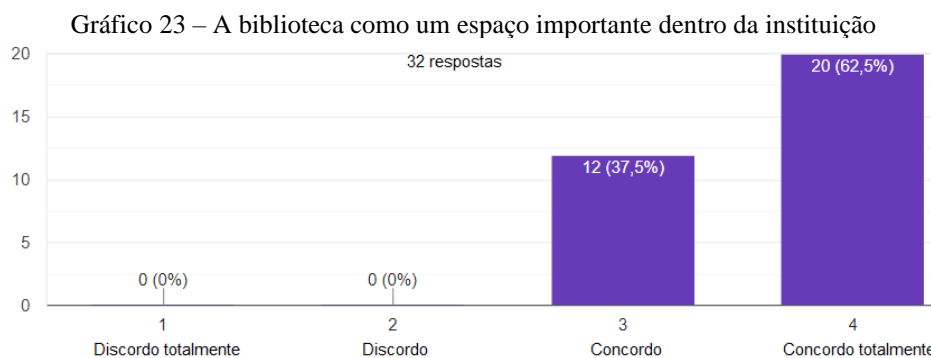
|    |   |
|----|---|
| 20 | Uma cultura institucional de promoção de ajuntamento humano e troca de experiências, mas com pouca participação/interesse dos servidores.   |
| 21 | Existe muita individualidade e falta de empatia. Há também um distanciamento das pessoas no convívio social, talvez seja consequência da divisão física do próprio prédio. Exemplo, pessoas da Ala A do 1º andar, convivem somente com as pessoas desse andar e ala, dificilmente tem interações com outros andares e alas. |

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2020)

No quadro 22, os participantes da pesquisa descreveram, de forma geral, como compreendem e percebem a cultura organizacional do MP-GO, incluindo as percepções sobre o perfil do servidor e seu comportamento, o modo como o órgão atua em relação aos integrantes da corporação, entre outros aspectos. Vale destacar, que há divergências entre as opiniões apresentadas pelos integrantes que responderam ao questionário.

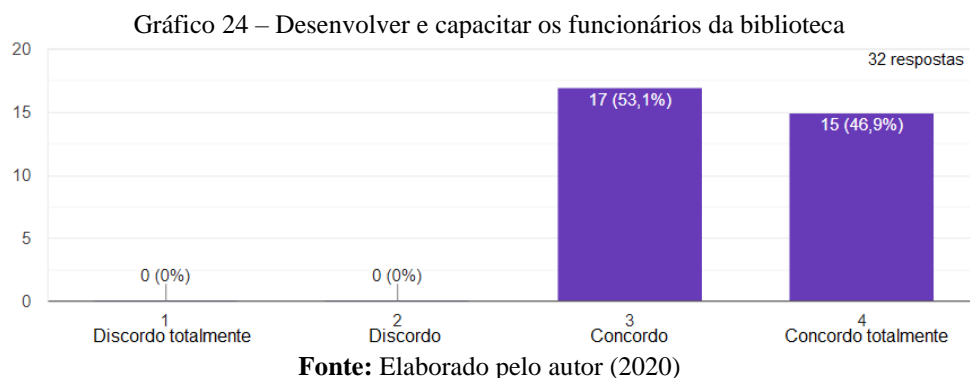
#### 4.3.3 Percepção dos usuários em relação à Biblioteca da ESUMP-GO

Neste tópico serão apresentadas as descrições dos gráficos referentes a percepção dos respondentes em relação aos serviços, funcionários e espaço da Biblioteca da ESUMP-GO.

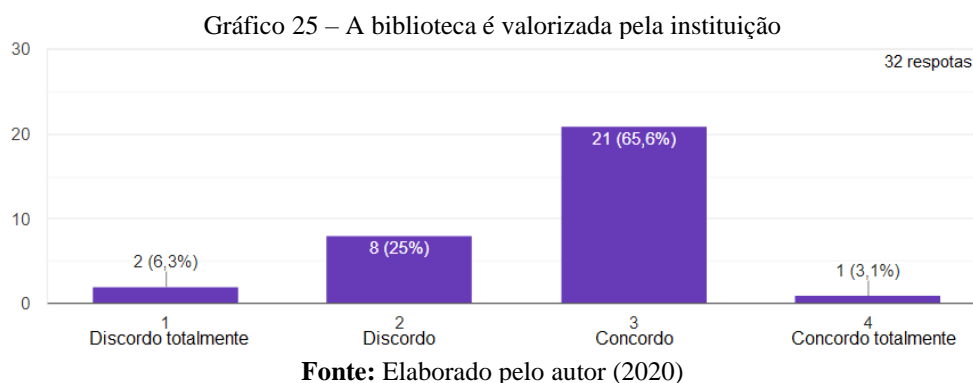


**Fonte:** Elaborado pelo autor (2020)

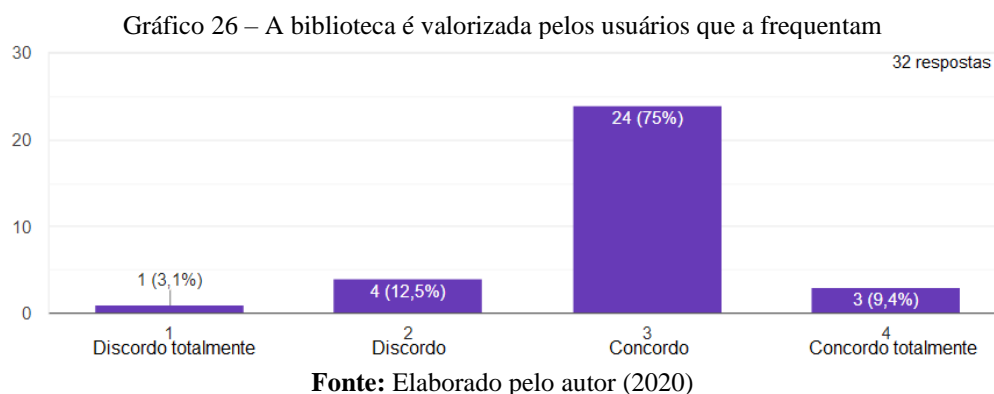
No gráfico 23, sobre os usuários perceberem a biblioteca como um espaço importante dentro do MP-GO, 62,5% (20) concordam totalmente (4) com a relevância desse ambiente para o órgão, ao passo que 37,5% (12) apenas concordam (3) com a assertiva.



No gráfico 24, que diz respeito ao nível de concordância acerca da importância de desenvolver e capacitar os funcionários da unidade de informação, 53,1% (17) relatam concordar (3) com a questão, enquanto 46,9% (15) concordam totalmente (4).

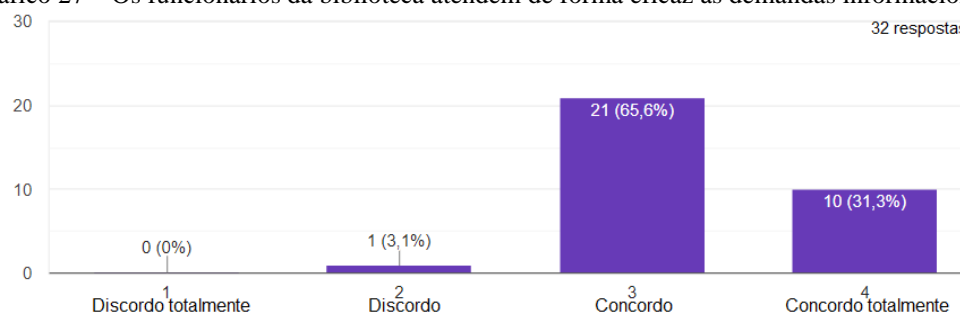


Ao questionar sobre a valorização da biblioteca pela instituição, o gráfico 25 aponta que 65,6% (21) responderam que concordam (3) que a corporação reconhece o valor do ambiente informacional, ao mesmo tempo 3,1% concordam totalmente (4). Entretanto, 25% (8) discordam (2) desta assertiva, ao passo que 6,3% (2) discordam totalmente (1) que haja essa valorização.



No gráfico 26, que se refere a valorização da biblioteca pelos usuários, 75% (24) dos respondentes concordaram (3) com a assertiva, e 9,4% (3) concordaram totalmente (4). Em contrapartida, 12,5% (4) discordam (2) que os usuários valorizam a unidade de informação, do mesmo modo 3,1% discordam totalmente (1).

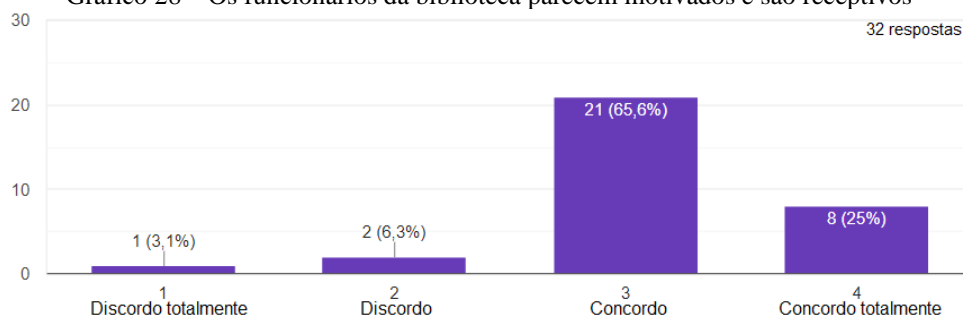
Gráfico 27 – Os funcionários da biblioteca atendem de forma eficaz às demandas informacionais



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

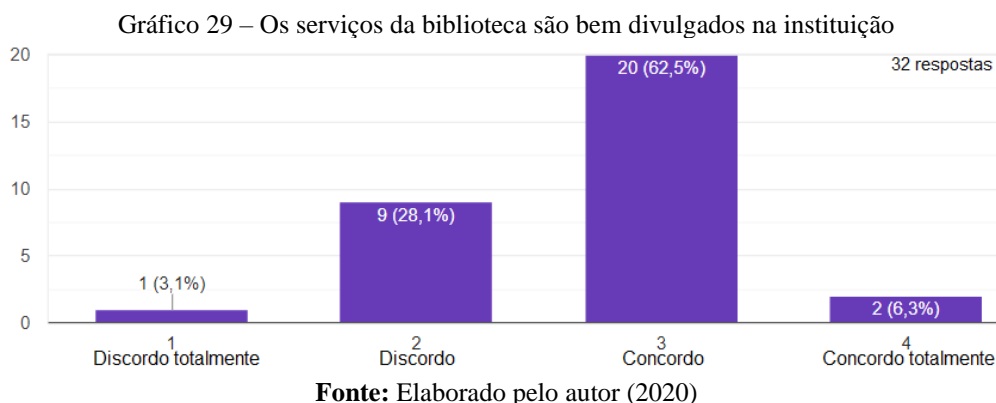
Em relação ao atendimento fornecido pelos funcionários da biblioteca com intuito de atender de forma eficaz às demandas informacionais dos usuários, o gráfico 27 expõe que 65,6% (21) dos pesquisados concordam (3) com a eficiência dos profissionais, da mesma maneira 31,3% (10) concordam totalmente (4), porém 3,1% (1) discorda (2) da efetividade dos funcionários.

Gráfico 28 – Os funcionários da biblioteca parecem motivados e são receptivos



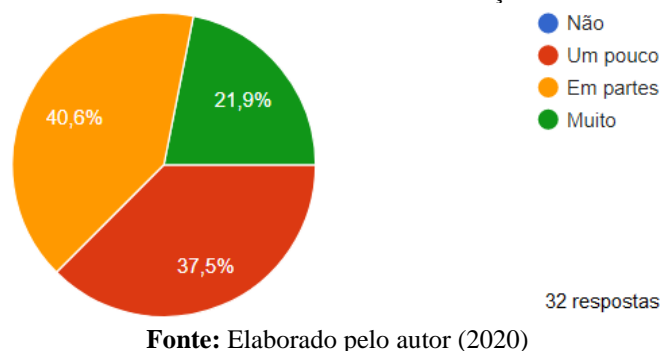
Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Conforme o gráfico 28, 65,6% (21) concordam (3) que os servidores da unidade de informação parecem motivados e são receptivos, à medida que 25% (8) concordam totalmente (4) com a assertiva. Todavia, 6,3% (2) discordam (2) dessa realidade, ao mesmo tempo que 3,1% (1) discorda totalmente (1).



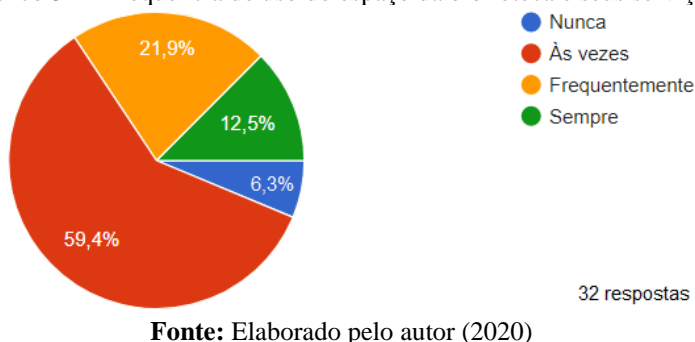
No gráfico 29, que trata sobre a divulgação dos serviços da biblioteca no MP-GO, 62,5% (20) dos pesquisados concordam (3) que eles são bem disseminados na entidade, da mesma maneira 6,3% (2) concordam totalmente (4). Contudo, 28,1% (9) discordam (2) desta questão, assim como 3,1% (1) discordam totalmente (1) que ocorra essa publicidade efetiva desses serviços.

Gráfico 30 – Nível de conhecimento dos serviços da biblioteca



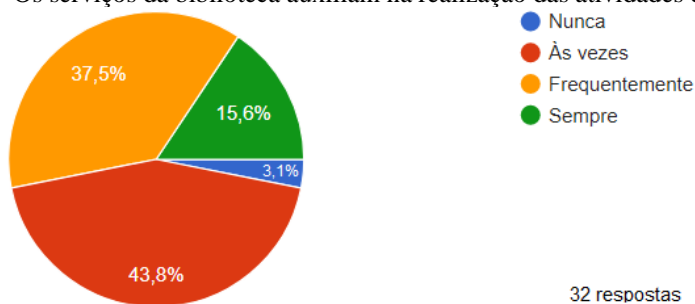
Sobre o conhecimento dos usuários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca da ESUMP-GO, o gráfico 30 revela que 40,6% (13) alegam conhecer “em partes” os serviços da unidade, enquanto 37,5% (12) responderam saber “um pouco”, e 21,9% (7) disseram conhecer “muito”.

Gráfico 31 – Frequência de uso do espaço da biblioteca e seus serviços



No gráfico 31, que diz respeito à frequência de uso do espaço da biblioteca e/ou seus serviços, 59,4% (19) dos respondentes assinalaram utilizar o ambiente informacional “às vezes”, enquanto 21,9% (7) responderam usar “frequentemente”, em sequência 12,5% (4) relataram “sempre” frequentar e usar os serviços da unidade, porém 6,3% (2) declararam “nunca” utilizar o espaço informacional.

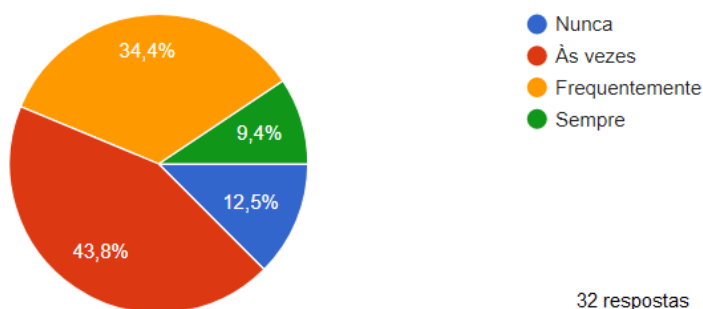
Gráfico 32 – Os serviços da biblioteca auxiliam na realização das atividades do MP-GO?



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca com a finalidade de auxiliar na realização das tarefas e atividades do MP-GO, o gráfico 32 apresenta que 43,8% (14) dos pesquisados declaram que "às vezes" os serviços colaboram com o trabalho realizado, e também 37,5% (12) alega que os serviços contribuem “frequentemente”, ao passo que 15,6% (5) assinalaram que esse auxílio “sempre” ocorre, porém 3,1% (1) afirma que “nunca” contribuiu.

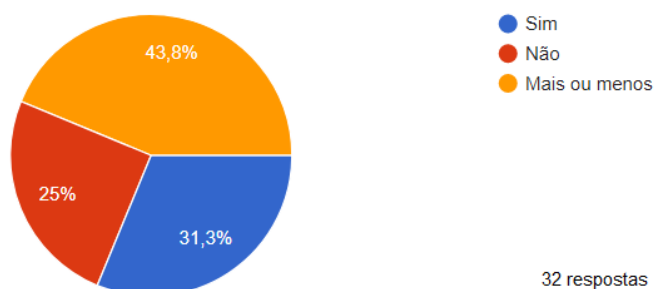
Gráfico 33 – Uso dos serviços da biblioteca para questões pessoais



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Ao questionar os respondentes se eles utilizam os serviços da biblioteca para atividades ou questões que não envolvam o MP-GO, o gráfico 33 mostra que 43,8% (14) responderam que “às vezes” utiliza, enquanto 34,4% (11) confirmaram utilizar “frequentemente” e 9,4% disseram “sempre” usar os serviços para outros fins, contudo, os usuários que assinalaram “nunca” correspondem a 12,5% (4).

Gráfico 34 – Nível de conhecimento das normas e diretrizes da biblioteca



Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

De acordo com o gráfico 34, 43,8% (14) responderam conhecer “mais ou menos” as normas e diretrizes da biblioteca, enquanto 31,3% (10) marcaram “sim”, no entanto 25% (8) relataram “não” saber as regras da unidade de informação.

Quadro 23 – Avaliação do atendimento e da prestação de serviços realizado pela biblioteca da ESUMP-GO

| Respondentes | A partir de sua experiência, como você descreveria ou avaliaria o atendimento e a prestação de serviços dos profissionais da biblioteca em relação aos usuários?  |
|--------------|---|
| 1            | Excelente.  |
| 2            | Bom.  |
| 3            | Muito bom.  |
| 4            | Bom, sempre forma prestativos e educados comigo.  |
| 5            | Os funcionários da biblioteca, de modo geral, sempre me atenderam com simpatia e me ajudaram a encontrar o acervo que procurava.  |
| 6            | Utilizei muito a biblioteca na época em que era estagiária e cursava a graduação. Entretanto, por estar lotada em uma PJ do interior, atualmente, possuo zero contato com a biblioteca. Com base nas experiências passadas, avalio que o atendimento é satisfatório e a relação também. |
| 7            | Ótimo.  |
| 8            | Muito boa, os funcionários da biblioteca sempre se mostraram solícitos, atentos e disponíveis ao meu ver.   |
| 9            | O atendimento sempre foi bom.   |
| 10           | Mediano, sem muito interesse, sem muitos livros novos a serem fornecidos.   |
| 11           | O atendimento é ótimo, sempre que precisei eles estavam à disposição. Sempre preciso de livros e sempre tenho abertura para conseguir.  |
| 12           | Profissionais capacitados e envolvidos com a missão da Biblioteca.  |
| 13           | Sempre tentam atender da melhor forma possível.   |
| 14           | Sempre fui bem atendida, o que penso que poderia melhorar é a questão de livros emprestados 'ad eternum' para algumas pessoas. Que não devolvem e não é cobrado delas, geralmente membros.  |
| 15           | O pessoal da biblioteca é bacana e atende bem. O problema de lá é a falta de livros novos. O acervo é muito pobre. Poucos livros e os que estão disponíveis são desatualizados.   |
| 16           | Poderia ser melhor.   |
| 17           | Atendimento excelente.  |

|    |  |
|----|--|
| 18 | Atendimento imediato, profissional e exemplar.   |
| 19 | O atendimento e a prestação de serviços dos profissionais da biblioteca são bons.  |
| 20 | A biblioteca possui um espaço diminuto dentro do Ministério Público. Poderia ser um local em que poderia ter assentos e mesas para estudo, assim como no MPF e no TJGO. Poderia haver um local confortável de manuseio e consulta interna dos livros, a fim de propiciar ao servidor a devida análise e pertinência sobre a obra escolhida, evitando-se empréstimos desnecessários. Atualmente, a Biblioteca se resume a um local de empréstimo de livros; e quanto a essa função, desempenha um papel satisfatório. O acervo poderia ser mais atualizado, e em quantidades suficientes para a demanda do órgão, especialmente atividade-fim. A aquisição do serviço de acesso às obras digitais, no entanto, foi de grande inovação para os servidores. |

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2020)

Como exposto no quadro 23, a biblioteca desenvolve em sua maioria uma ótima prestação de serviços para os usuários, assim como detém de um bom atendimento. Entretanto, pode-se notar algumas insatisfações nas respostas dos usuários envolvendo o acervo físico, tamanho do espaço disponibilizado para o estudo, obras desatualizadas e modalidades de empréstimo.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a apresentação dos estudos teóricos sobre cultura organizacional, assim como a exposição dos dados referentes à pesquisa de campo realizada com os integrantes do MP-GO, este capítulo tem como finalidade apresentar e discutir as principais informações levantadas no estudo acerca da cultura da corporação e seus efeitos na Biblioteca da ESUMP-GO.

### 5.1 CULTURA ORGANIZACIONAL DO MP-GO

Por meio do estudo realizado, percebe-se que a cultura da instituição se caracteriza principalmente pela sua adaptabilidade às situações internas e externas. Esta característica pode ser observada implicitamente nos traços culturais brasileiros e na própria cultura nacional destacada por alguns autores, como Chu e Wood Jr. (2008) que elencam os principais aspectos presentes na cultura brasileira que conseqüentemente interferem na cultura das organizações, no qual a adaptação pertence ao conceito de flexibilidade, mostrado pelos autores.

Esse atributo da cultura organizacional do Ministério Público, é identificado por meio das modificações que órgão perpassa, e da mesma maneira na rotina interna e diária da entidade, já que há constante mudanças de administração e de chefias, e existe a flexibilização de horários, além de que a repartição pública precisa trabalhar com diferentes realidades e categorias de servidores dentro da instituição.

Outro fato interessante, é que apesar do MP-GO considerar o planejamento importante e atuar com base em planos, a corporação não defende completamente um ambiente estável e previsível, posto que não há esse controle por parte da administração, pois existem inúmeras circunstâncias que modificam o modo de atuação da organização, como questões internas, sociais e políticas, o que evidencia uma baixa aversão às incertezas, no qual Hofstede (2001 *apud* FERNANDO, 2018) explica que este termo refere-se ao nível de complacência dos indivíduos em relação às probabilidades e as ambiguidades do futuro.

Diante destas questões, o colaborador é obrigado a adaptar-se, especialmente no que diz respeito às trocas de gestão, pois com essas alterações, surgem novos gestores com ideias e percepções diferentes daquilo que o funcionário estava acostumado a exercer. Essa questão é

prevista por Reis et al. (2009), no qual os autores descrevem que a cultura organizacional perpassa por inúmeros processos de aprendizados e mudanças até se tornar estável e como consequência, a estabilidade dificulta o processo de aceitação de possíveis modificações.

Frente a estes fatores, identifica-se ainda algumas insatisfações dos servidores e da própria corporação em relação às mudanças, pois a maioria dos colaboradores percebem que essa prática interfere nas atividades desenvolvidas pelo Ministério Público. Todavia, a administração não controla integralmente estas mudanças e assim busca-se adaptar às novas situações juntamente aos funcionários. É nesse sentido que Pettigrew (2009), destaca a cultura organizacional como uma reunião complexa de princípios, concepções e pressupostos que determinam a forma como a instituição administra e gerencia seus negócios.

Sobre os valores organizacionais, nota-se que são fundamentais para determinação das atividades, modo de gerenciamento e sucesso da instituição, dado que o MP-GO busca atuar em função da sociedade, por meio de um trabalho coletivo, almejando assim uma imagem positiva tanto internamente quanto externamente. Para tanto, o órgão expressa esses valores na própria atuação institucional, não possuindo símbolos personificados. De acordo com Freitas (1991), os valores representam as definições primordiais para alcance do sucesso, no qual engloba a preocupação com o cliente, busca pela qualidade entre outros componentes, enquanto os símbolos são retratados como os heróis constituídos dos valores da empresa.

Em contrapartida, no que compete ao repasse de informações sobre o Ministério Público, seus valores, estórias e normas para novos ingressantes na repartição pública, 46,9% (15) dos respondentes da pesquisa relatam que a administração repassa somente em partes essas noções, ou seja, apenas uma destas concepções, nunca todas. No entanto, percebe-se que grande parte dos servidores, isto é, 62,5% (20) conhecem os valores, missão e visão do MP-GO, porém 34,4% (11) dos colaboradores afirmam conhecer apenas partes destes elementos culturais.

Do mesmo modo, a administração reconhece essa falha de comunicação e informação, e destaca que por conta disso muitos funcionários não compreendem os motivos que levam a organização a desenvolver determinadas atividades ou se delongar em questões administrativas, e o que cada um faz dentro da entidade, em especial os membros. Diante disso, os colaboradores acabam pautando, construindo e reproduzindo suas percepções ao contexto inexato e adstrito que convivem. Posto isto, Freitas (1991) descreve que são as estórias e os mitos que formam estes relatos institucionais, enquanto a primeira envolve fatos cotidianos, o segundo é composto por narrativas consolidadas e moldadas nos valores organizacionais.

Com base no exposto, observa-se também que a cultura do Ministério Público se divide em inúmeras subculturas, isto acontece principalmente por conta da composição geográfica do

órgão e devido a sua departamentalização, no qual inibe a interação dos servidores e consequentemente a troca de informações, além de que cada grupo de trabalho desenvolve perfis específicos. Conforme Robbins (2005), as organizações possuem uma cultura dominante, no qual impõe seus valores essenciais que formam a personalidade da empresa, no entanto estas corporações também apresentam subculturas, em que são “desenvolvidas nas grandes organizações para refletir problemas, situações ou experiências comuns a alguns de seus membros. [...] podem ser definidas por designações de departamentos e separação geográfica.” (ROBBINS, 2005, p. 377).

No que se refere à estrutura organizacional do MP-GO, pode-se constatar que há uma elevada distância de poder entre gestores e subordinados, isso ocorre por conta de o arranjo organizacional ser altamente verticalizado com numerosas chefias. Essa questão torna-se mais evidente com as respostas dos funcionários da instituição, em que 56,3% (18) concordam com a existência desta realidade e 31,3% (10) concordam totalmente, e ainda declaram existir uma diferença de tratamento entre servidores e membros da entidade, estes últimos geralmente ocupam cargos de gestão. Nesse sentido, Hofstede (2001, *apud* Fernando, 2018) destaca a distância de poder como o ponto de concordância do problema de desigualdade entre os indivíduos, que delimita a posição de autoridade entre chefe e subordinado, ao passo que Chu e Wood Jr (2008) lembram da expressão popular “você sabe com quem está falando?” e detalham a questão destes indivíduos em posição de poder buscarem isentar-se das leis gerais, esses pontos também podem ser observados quando 81,3% (26) dos pesquisados afirmam que evita-se discordar das decisões tomadas pelos seus chefes.

No entanto, apesar dos diversos níveis de hierarquia e do amplo espaço que revela o grau de autoridade, a instituição zela por uma gestão democrática, onde todos tenham a possibilidade de expor os seus anseios e exigências através do voto em novas administrações, assim como os conflitos, apesar de existentes, demonstraram uma rápida resolutividade, pois em geral, os colaboradores do órgão buscam manter uma certa qualidade nas relações com seus líderes, colegas de trabalho e subordinados. Segundo Freitas (1991, p. 141) “As organizações são também espaços de poder, de conflitos, de diferenças e de convivência negociada. A elas não interessa a passividade, mas a cumplicidade”.

As normas (FREITAS, 1991), são as diretrizes ou regras que vão determinar as formas de agir na instituição, podendo estas, serem escritas ou apenas verbais. A partir desta fundamentação, verificou-se que o Ministério Público possui ambos os formatos, uma vez que possui preceitos não escritos, no qual os servidores à medida que vão absorvendo a cultura da organização passam a conhecer e trabalhar de acordo com as exigências do ambiente. Da mesma

forma, há normas escritas em que o seu cumprimento na corporação é considerado importantíssimo, essa questão é acentuada quando a entidade é colocada como fiscal da lei, e para tanto precisa se colocar como exemplo para a sociedade, além de ser fiscalizada por outros órgãos, e esta questão reflete nos servidores, no qual é exigido uma postura formalística de cumprimento às regras, que de acordo com 71,9% (23) dos pesquisados concordam que são claras, enquanto 9,4% (3) concordam totalmente com esse quesito, mas percebe-se uma pequena porcentagem que discordam desse fator.

Assim sendo, outro ponto interessante ligado às regras verbais, é sobre a formalidade do órgão, que geralmente é associado à vestimenta, que como resultado impõe uma postura de autoridade tanto para os membros quanto para os próprios servidores, do mesmo modo o aspecto formal é direcionado a maneira como ocorre o tratamento entre servidores, que deve ser amplamente respeitoso, uma vez que é comum as pessoas serem observadas em relação a forma de agir e atuar no ambiente de trabalho. Estas questões se apresentam como ínsitas da cultura organizacional do MP-GO.

Ao tratar sobre os ritos, rituais e cerimônias realizados na instituição, nota-se uma preocupação da organização em integrar os colaboradores da empresa, essa incorporação acontece através de diferentes dinâmicas que a entidade realiza. Dentre esses processos, há a cerimônia de posse dos novos servidores e/ou membros, em que logo em seguida são direcionados a capacitação para compreender o órgão, no entanto é válido ressaltar que essa prática se difere para membros e servidores, enquanto o primeiro é conduzido para uma formação de aproximadamente um mês sobre o Ministério Público e sua atuação, o segundo é amparado pela instituição, no qual é repassado informações gerais do MP-GO. De acordo com Freitas (1991) os ritos, rituais e cerimônias são atividades que buscam transmitir de forma coesa a cultura da instituição, e estas ações são realizadas em grande parte pelo RH.

Entretanto, esses ritos iniciais de apresentação da empresa não são instituídos para todos os colaboradores, como comissionados, estagiários e prestadores de serviço voluntário por conta da alta rotatividade desses grupos, e essa questão também é válida para aquele servidor que adentrou por meio de concurso público de pequeno porte, isto é, com vagas reduzidas a uma ou duas. Ademais, outras formas que a organização busca integrar os funcionários é por meio das cerimônias que envolve a comemoração de aniversários e as celebrações institucionais que abrangem todo o Ministério Público. Diante disso, as relações entre os funcionários são fortalecidas, isso é percebido quando 71,9% (23) concordam que há confiança nos colegas de trabalho, da mesma maneira 75% (24) dos respondentes concordam que existem pessoas que

lembram de realizar essas celebrações pessoais. Isto posto, demonstra que o órgão possui uma tendência cultural inclinada para o coletivismo (HOFSTEDE, 2001, *apud* FERNANDO, 2018).

No que se refere ao desenvolvimento e capacitação dos servidores do MP-GO, constatou-se que a administração oferta com frequência cursos para os integrantes, principalmente, voltados a programas utilizados na empresa ou treinamentos gerais que englobam toda a organização, e a ESUMP-GO oferta capacitações sobre atualizações legislativas, entre outras formações.

Ademais, o órgão de forma geral preocupa-se com a formação de seus empregados, e busca atender as demandas departamentais. É interessante evidenciar, que em alguns casos a própria repartição pública custeia a capacitação de servidores de áreas específicas da instituição. Outra questão constatada, é que a entidade busca capacitar os gestores, a fim de formar líderes para saberem conduzir bem as suas equipes. De acordo com Dib e Silva (2009), o desenvolvimento de equipes possibilita a aprendizagem e a comunicação entre os funcionários, e deve ser entendido como um processo contínuo e de troca de experiências.

O Ministério Público busca desenvolver um trabalho coletivo, uma vez que é essencial para a condução e conclusão das atividades. Contudo, esse trabalho em equipe varia de setor para setor, posto que há repartições com líderes que encontram dificuldades de gerenciar seu grupo de trabalho, o que provoca desentendimentos e conflitos, enquanto outros não encontram problemas em administrar seu quadro de funcionários. Segundo Morgensztern (2002) o desenvolvimento de equipes acontece de acordo com as atitudes dos líderes e liderados e conforme o contexto que estão.

Diante disso, observa-se também que a instituição não opera com recompensas para seus integrantes, o que desestimula a realização do trabalho, que por sua vez constituem grandes volumes de tarefas, a depender do departamento. Em resumo, a falta de equipes, a quantidade excessiva de trabalho associado às escassas formas de recompensa estrutura um perfil de pessoas ocupadas e desmotivadas. Embora, o Ministério Público apresente diferentes personalidades e inúmeras subculturas, esses adjetivos foram mencionados diversas vezes na pesquisa realizada. Contudo, os integrantes também possuem características comunicativas, receptivas, acessíveis, reservadas, além de afirmarem que há na instituição, pessoas com perfis de liderança e inovador.

## 5.2 EFEITOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL NA BIBLIOTECA DA ESUMP-GO

Após o levantamento e a exposição dos principais aspectos relacionados à cultura organizacional do Ministério Público do Estado de Goiás, este subtópico tem por finalidade discutir os efeitos e impactos que a cultura da instituição exerce sobre a Biblioteca da ESUMP-GO.

Sendo assim, conforme mencionado anteriormente, o Ministério Público apresenta inúmeras subculturas com diferentes perfis, mas que ainda assim mantém os elementos essenciais da cultura dominante como prevê Robbins (2005). Com isso, observou-se por meio da pesquisa que a biblioteca juntamente a ESUMP-GO compõe uma das subculturas da organização.

Desta maneira, no que se refere às relações mantidas pelos funcionários da unidade de informação com os colegas de trabalho e superiores, é definida como um vínculo profissional, em que as amizades são pouco cultivadas, em especial com o gestor da repartição. É válido ressaltar, que este fator ocorre principalmente com a equipe da Escola Superior, uma vez que demonstram pouco ou nenhum interesse nas questões relacionadas à biblioteca, havendo assim uma desvalorização. Esta questão é evidenciada no quadro 15 da pesquisa qualitativa com a bibliotecária. No entanto, a servidora descreve que os funcionários lotados na unidade de informação possuem um bom relacionamento e buscam gerenciar da melhor forma possível os processos do departamento.

Nessa perspectiva, nota-se também que a existência de fofocas desestabiliza o clima organizacional da biblioteca e da organização como um todo, como aponta a pesquisa realizada com os usuários, no qual a maioria, 75% (24), declaram concordar com essa influência das fofocas sobre o clima da instituição. Esse tópico é reforçado pela pesquisa qualitativa com a bibliotecária, em que a analista relata que a biblioteca lida com diversos comentários, como por exemplo, sobre os funcionários não fazerem nada de relevante, e por conta dessas falácias, há tentativas de a ESUMP-GO transferir para a unidade serviços que não são de sua competência. De acordo com Freitas (1991), os fofoqueiros, comentaristas, conspiradores entre outros papéis informais exercidos pelos colaboradores de determinada empresa, se enquadra nos processos de comunicação, que por sua vez possui alta relevância no que diz respeito às transformações, pois podem converter o comum em algo inimaginável.

O público que frequenta a biblioteca em sua maioria é formado pelos integrantes do órgão — membros, servidores, assessores, estagiários e prestadores de serviço voluntário —

porém também recebem a comunidade externa, que por outro lado de acordo com a pesquisa, teve seu direito de acesso à unidade inibido pela instituição. Com isso, os usuários ativos da corporação que usam a biblioteca compõem um público diversificado, quanto a idade, lotação, categoria, cargo e tempo de atuação no MP-GO. Ademais, outros pontos em comum identificados no estudo, é que grande parte desses usuários possuem formação em direito e a maioria está lotada em uma procuradoria ou promotoria de justiça. Desta forma, Vieira (2014) explica que as unidades de informação especializada têm como finalidade atender as necessidades informacionais de um grupo específico de estudantes, profissionais ou pesquisadores, e que as bibliotecas especializadas, em sua maioria, estão localizadas em empresas ou órgãos públicos que consideram esse tipo de departamento relevante no auxílio à execução das atividades da organização.

Diante do exposto, a biblioteca tem como escopo gerenciar nos mais diferentes âmbitos os materiais informacionais disponíveis na unidade, a fim de atender as demandas de informação dos funcionários da entidade, e do mesmo modo auxiliar na tomada de decisão dos colaboradores. Nesse sentido, Gonçalves e Santos (2009) relatam que a biblioteca jurídica é um mecanismo de condução do conhecimento, no qual possibilita a produção e sustentação de condições que favoreçam a tomada de decisão da empresa.

Assim sendo, no que diz respeito a forma de atendimento dos funcionários em relação às necessidades informacionais dos usuários, é representado pela pesquisa como satisfatório, uma vez que 65,6% (21) concordam e 31,3% (10) concordam totalmente que os servidores atendem de forma eficaz às demandas informacionais dos usuários da biblioteca e ainda se mostram receptivos e motivados, no entanto percebe-se por meio das respostas que quando alguma solicitação não é atendida, acontece por conta do material não estar disponível no acervo físico ou digital da repartição.

Destarte, verifica-se que os serviços da biblioteca são estruturados de modo que atendam as demandas institucionais e nota-se ainda que a cultura organizacional é altamente expressiva quando se trata desta elaboração, posto que depende da receptividade do usuário para validação do produto ou serviço. A vista disso, observa-se que as necessidades dos membros são colocadas à frente dos demais usuários da unidade de informação, isto é, a satisfação ou demanda de um promotor ou procurador de justiça tende a ter maior peso nas decisões que visam definir os serviços desenvolvidos pela biblioteca.

Essa relação de importância atribuída aos membros do MP-GO, é percebida também no que se refere ao uso dos materiais da unidade, em que por meio da pesquisa notou-se que a biblioteca enfrenta alguns problemas no setor de empréstimos de livros e utilização do acervo,

no qual muitos usuários não respeitam o prazo de devolução, isso acontece principalmente com os membros do órgão, que por sua posição acabam não devolvendo as obras no prazo estipulado e também não sofre sanções por conta desta atitude, possuindo assim um atendimento diferenciado. Essa questão intensifica a definição apresentada no tópico anterior, sobre desigualdade de poder e hierarquia, no qual Chu e Wood Jr. (2008) descrevem que indivíduos em posição de poder buscam isentar-se das regras gerais.

Sendo assim, outro ponto contemplado, é sobre a divulgação dos serviços e produtos da unidade de informação, no qual sofre com as influências da cultura organizacional, pois a bibliotecária precisa encontrar plataformas alternativas para divulgar a biblioteca, já que os colaboradores do MP-GO não possuem o hábito de acessar o e-mail institucional, o que dificulta o repasse de informações. No entanto pode-se reparar que 62,5% (20) dos usuários da unidade concordam com a eficácia da divulgação dos serviços, o que demonstra determinada eficiência do trabalho realizado pela analista em biblioteconomia, porém 28,1% (9) discordam dessa efetividade. Outro fato identificado, é que o departamento possui diferentes serviços, como auxílio a normalização, elaboração de fichas catalográficas, entre outros. Entretanto, os serviços de alta demanda são o empréstimo de livros, serviço de referência e uso das bibliotecas digitais, este último apresenta uma certa resistência dos usuários quanto ao uso, pois a uma certa preferência por materiais físicos.

Posto isto, a pesquisa também indica que a biblioteca é um espaço importante dentro da instituição, no qual todos os usuários respondentes do estudo concordaram com esta questão. Isso é reforçado pela bibliotecária, que retrata o ambiente informacional como fundamental para o apoio na execução das atividades realizadas pelos servidores. Em contrapartida, a analista percebe uma desvalorização da instituição em relação à biblioteca o que vai em encontro com a percepção dos usuários, no qual 65,6% (21) concordam que a unidade é valorizada pela entidade, ao passo que 25% (8) discordam. No que diz respeito à valorização da unidade de informação pelos usuários, o nível de concordância aumenta, em que 75% (24) acreditam que a biblioteca é valorizada por aqueles que a frequentam, compactuando assim com o ponto de vista da bibliotecária. Com isso, Pereira (2006) destaca a importância da biblioteca jurídica no auxílio à tomada de decisão através do suporte informacional especializado, e ainda reforça a relevância de se ter um profissional capacitado para atuar frente à unidade de informação, para assim atingir os objetivos e a qualidade e produtividade destas instituições.

Sobre a capacitação dos funcionários da biblioteca, pode-se identificar uma baixa disponibilização de cursos ou treinamentos específicos para os servidores da unidade, ao passo que capacitações gerais, isto é, que atendem um público maior de colaboradores tendem a ser

ofertados com maior regularidade. Em contrapartida, nota-se também que a disponibilização de cursos e a possibilidade de os servidores da unidade de informação realizarem depende da autorização do gestor da repartição, o que muitas vezes não ocorre, ou seja, as possibilidades de formação se limitam às decisões proferidas pela gestão da ESUMP-GO que se alternam a cada período de dois anos.

Em relação a capacitação interna para novos funcionários da unidade de informação, a bibliotecária realiza um treinamento com o integrante e repassa as informações necessárias para realização do serviço. Com base nisso, todos os usuários que responderam ao questionário, consideram importante a capacitação destes colaboradores para melhor prestação de serviços, mas que na prática pouco acontece. De acordo com Moscovici (1994), o desenvolvimento de equipes infere em diversas mudanças comportamentais, pessoais, interpessoais, de valores entre outras, o que faz destas formações fundamentais na geração de resultados satisfatórios para a instituição, mas para isso é necessária uma determinada periodicidade.

Outro fato interessante é que se pode associar a capacitação com o quantitativo de funcionários da biblioteca, que por sua vez é considerado insuficiente para atender a todas as demandas do departamento. Isto posto, quando um funcionário não comparece a instituição é alocado um empregado de outro setor para ficar na biblioteca, e sem a formação e capacitação necessária não consegue atender as necessidades dos usuários, o que condiciona uma má prestação de serviços e conseqüente geração de fofocas sobre o desempenho da biblioteca.

No que diz respeito ao repasse de informações sobre a equipe, observa-se ser comum o compartilhamento dos sucessos e insucessos entre os integrantes da biblioteca, porém isso muda quando se trata da ESUMP-GO que por possuir funções diferentes e estar separada da biblioteca enquanto espaço físico, o repasse de informações é limitado ao conselho de resolutividade. A partir disso, consegue-se supor o que pode ocasionar a desvalorização da biblioteca diante da Escola Superior, e até dificultar em muitos momentos a elaboração de novos projetos e conseqüentemente não reconhecer o trabalho realizado pelos funcionários.

Sobre o nível de conhecimento dos usuários em relação aos serviços ofertados pela unidade de informação, percebe-se uma baixa compreensão do que é prestado pela unidade, essa questão contrasta com o modo que a divulgação do departamento é realizada, mostrando assim algumas falhas. Em complemento a esse assunto, a maioria dos usuários não conhece em sua totalidade as normas e diretrizes da biblioteca, o que por sua vez pode gerar problemas relacionados aos serviços prestados e uso da biblioteca pelos usuários. No entanto, o ambiente informacional se mostra importante quando se identifica que 81,3% dos pesquisados afirmam buscar fontes de informação para auxílio nas atividades no MP-GO. Esse fator é ampliado

quando se nota que os serviços da biblioteca atendem de alguma forma as necessidades informacionais ligadas às atividades do órgão, assim como as demandas pessoais. Por fim, os usuários em sua maioria, 59,4% (19) afirmaram utilizar o espaço da biblioteca às vezes, porém com base nas respostas obtidas verifica-se um alto uso desse ambiente informacional.

Portanto, retomando o objetivo geral deste trabalho, pode-se observar as diferentes instâncias que a cultura organizacional influencia em uma biblioteca especializada no campo jurídico, como, por exemplo, na construção e estruturação de serviços que atendam os usuários especializados da instituição, e principalmente a forma como a biblioteca é vista no órgão, o que por vezes prejudica ou favorece sua imagem enquanto serviço essencial ou não para organização. Outra circunstância a ser ressaltada é a alta rotatividade de gestores que passam pelo comando da ESUMP-GO, pois isso interfere enormemente na atuação da unidade de informação, posto que cada gestor possui uma percepção distinta do que é a biblioteca naquele setor. E para finalizar, é válido mencionar a maneira como a distância de poder influencia o atendimento da biblioteca, posto que os membros acabam por ter mais privilégios em detrimento dos demais usuários da unidade de informação.

### **5.2.1 Sugestões relacionadas ao clima e a cultura organizacional da Biblioteca da ESUMP-GO**

Com base na fundamentação acerca da cultura organizacional e seus efeitos na Biblioteca da ESUMP-GO, apresentadas e discutidas na análise, busca-se neste tópico, elencar algumas sugestões estratégicas para a biblioteca desenvolver, a fim de melhorar o clima organizacional a qual está inserida, bem como possibilitar alterações, mesmo que pequenas, na cultura organizacional que envolve suas atividades dentro da organização.

Para isso, serão utilizados os dois principais eixos que estruturam o IBACO, sendo o primeiro o conceito de valor organizacional que engloba questões como cooperação, competitividade, bem-estar e estruturas de poder, em sequência o conceito de prática organizacional que envolve as questões estratégicas de integração externa, recompensas, treinamentos e desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais da instituição.

Portanto, no quadro 24 serão apresentadas recomendações de ações que podem ser desenvolvidas pela biblioteca em cada eixo principal do IBACO, levando em consideração as principais problemáticas evidenciadas na análise dos resultados da pesquisa.

Quadro 24 – Ações propostas para melhoria do clima e da cultura organizacional que envolve a biblioteca

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <p><b>Valor organizacional</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Plano de marketing alinhado ao departamento de Comunicação da instituição para promoção e divulgação dos serviços realizados pela biblioteca, de modo a estimular a valorização das competências dos profissionais da unidade de informação diante dos usuários e da instituição;</li> <li>– Expor no conselho de resolutividade, indicado pela bibliotecária na pesquisa qualitativa, as propostas de novos serviços, atualizações ou atividades que a biblioteca está desenvolvendo, e ouvir as sugestões dos colaboradores da Escola Superior no que diz respeito a novos serviços ou produtos para a unidade;</li> <li>– Por meio do regulamento elaborado pela biblioteca, buscar impor as regras que compõem este regimento, evitando desta maneira problemas de hierarquia e poder, no que envolve a utilização do acervo ou serviços comuns à unidade;</li> <li>– Elaborar protocolos de atendimento e utilização do acervo, com o objetivo de evitar eventuais problemas no atendimento e na circulação de materiais;</li> <li>– Celebrar datas importantes para a biblioteca ou para a instituição, assim como comemorar as inovações e conquistas da unidade de informação, reunindo desta forma todos os integrantes do departamento, e em alguns casos os usuários;</li> <li>– Apresentar resultados e avaliações dos serviços prestados;</li> <li>– Apresentar com clareza as funções e políticas da biblioteca para novos gestores.</li> </ul> |
| <p><b>Prática organizacional</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Planejar atividades e serviços que podem ser ofertados pela biblioteca a curto e longo prazo, de modo a suprir necessidades informacionais específicas dos usuários;</li> <li>– Realizar um estudo de usuário de modo a identificar o público da biblioteca, os problemas existentes e observar se há a necessidade de implementar mudanças ou adaptar serviços;</li> <li>– Estruturar manuais de procedimentos a fim de minimizar o desconhecimento daqueles que precisam atuar na biblioteca na ausência dos servidores da unidade de informação;</li> <li>– Monitorar a receptividade dos usuários em relação aos serviços e produtos disponibilizados pela unidade;</li> <li>– Apresentar para a instituição e aos gestores cursos voltados para os funcionários da biblioteca e elencar os benefícios que essas capacitações podem oferecer para a realização de atividades desenvolvidas no departamento;</li> <li>– Manter um bom relacionamento com a equipe da ESUMP-GO, evitando conflitos desnecessários que desestabilizam o clima da repartição;</li> <li>– Realizar treinamentos com os usuários, apresentando os serviços da unidade, suas diretrizes e a importância da biblioteca para o MP-GO;</li> <li>– Ampliar o contato do usuário com a biblioteca fornecendo meios formais para realizarem sugestões, críticas e reportar eventuais insatisfações.</li> </ul>   |

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021)

Como exposto no quadro 24, algumas ações podem ser estruturadas e realizadas pela biblioteca, com a finalidade de auxiliar na melhoria do clima e da cultura organizacional que o

departamento está inserido, bem como promover sua importância e seus serviços na instituição. Essas intervenções, a longo prazo podem transformar a imagem da biblioteca diante do órgão e de seus colaboradores, posto que o foco na apresentação dos serviços prestados pelos funcionários da biblioteca, a constante troca de informações por meio do conselho de resolatividade e dos treinamentos com os usuários, aliados ao plano de marketing e as celebrações da biblioteca, podem remontar a visibilidade e a relevância da unidade de informação para o MP-GO.

É importante destacar que recentemente a biblioteca elaborou um regulamento que estabelece diretrizes acerca de seu funcionamento, bem como resguarda suas ações diante de determinados serviços que realiza, porém, por ser uma normativa recente, não se tem dados sobre como os usuários vão se comportar diante de algumas de suas medidas. Todavia, a bibliotecária relata na pesquisa qualitativa que as novas diretrizes ajudam a amparar as decisões dos integrantes da unidade de informação, o que por sua vez permite determinada autonomia a biblioteca, no que se refere às decisões internas, que antes não eram respeitadas e seguidas pelos gestores, funcionários e usuários.

Desse modo, pode-se considerar que esse regulamento é um mecanismo que trará mudanças perceptíveis na forma como a repartição conduzirá seus serviços e decisões, e, ao mesmo tempo poderá a longo prazo modificar algumas estruturas enraizadas na cultura organizacional da instituição, em relação às atividades realizadas pela biblioteca. Sendo assim, essas novas diretrizes são importantes para concretização das sugestões elencadas no quadro 24, e da mesma forma pode funcionar como um complemento as recomendações para melhoria do clima e da cultura organizacional.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conformidade ao que foi apresentado no corpo teórico da pesquisa, assim como os resultados obtidos através das entrevistas e do questionário direcionado aos integrantes do MP-GO, pode-se compreender conceitualmente e vislumbrar as implicações da cultura empresarial e o modo como influencia o ambiente de trabalho, aplicando-se a Biblioteca da ESUMP-GO. Da mesma maneira, permitiu mensurar e obter uma visão sistêmica da percepção dos entrevistados e respondentes acerca da cultura organizacional da instituição.

Para alcançar esses resultados foram traçados alguns objetivos específicos, que consistiram em levantar aspectos da cultura organizacional do MP-GO; realizar diagnóstico interno da biblioteca; identificar os impactos da cultura organizacional da instituição nos processos realizados na unidade de informação; e, por fim, analisar a relevância de desenvolvimento de equipes na biblioteca diante da organização.

Isto posto, o referencial teórico utilizado para embasar a pesquisa proporcionou uma melhor compreensão acerca dos conceitos de cultura organizacional e suas ramificações, o mesmo ocorre com biblioteca especializada e jurídica, e desenvolvimento de equipes, e, por último, a literatura levantada reforça a inexistência de estudos que evidenciem os efeitos da cultura institucional sobre unidades de informação especializadas em direito, mostrando desta forma a necessidade de realizar estudos que abordem esse assunto.

Diante disso, foi possível identificar por meio da questão problema que a cultura da instituição influi em diferentes formas na unidade de informação, em especial no que se refere ao desenvolvimento e capacitação da equipe da biblioteca, que necessita da autorização do gestor, assim como precisa de treinamentos específicos voltados a sua área de atuação, que por vezes não é atendido pela entidade. Outro ponto que a pergunta problema traz, é sobre a forma que esta cultura impacta nas atividades desempenhadas pelos funcionários da unidade, no qual se nota um esforço para desempenhar as funções de forma eficaz e efetiva com os recursos disponibilizados pelo órgão, e ainda à distância de poder vinculada ao desinteresse pelos assuntos da biblioteca acentua a dificuldade em seguir as políticas impostas pela unidade de informação.

Assim sendo, conclui-se que os elementos culturais presentes no MP-GO inibem o desenvolvimento profissional dos funcionários da biblioteca, e da mesma forma dificulta a concretização das normativas da unidade, já que há costumes de burlar essas diretrizes, seja por

causa de regras não escritas que estão enraizadas na repartição ou por conta da constante mudança de gestores, que atuam e percebem a biblioteca de diferentes formas.

Salienta-se também, a necessidade de mudanças comportamentais e de mentalidade acerca dos serviços realizados pela biblioteca, já que a existência de comentários envolvendo a unidade de informação descredibiliza sua atuação no órgão.

Desse modo, o método selecionado para concretização e estruturação desta pesquisa, no que diz respeito à temática sobre cultura organizacional, foi fundamentado no modelo do IBACO, que por sua vez é um instrumento validado que identifica os principais pilares que formam a cultura de uma organização.

E, por meio dessa ferramenta pode-se identificar inúmeros fatores organizacionais que envolvem a Biblioteca da ESUMP-GO e o próprio órgão, já que com base no estudo realizado constata-se que a repartição pública possui diversas subculturas, mas que preserva seus valores institucionais, sobrepondo as culturas departamentais. No entanto, a constante necessidade de adaptação da corporação a novas administrações e mudanças governamentais transpõe incontáveis impasses para o desenvolvimento e a continuidade de serviços realizados pela biblioteca.

Apesar de existirem condições que prejudicam a atuação da biblioteca no Ministério Público, os usuários consideram que a unidade de informação é importante para o órgão, posto que viabiliza a disseminação da informação jurídica, e ainda fica evidente no estudo que embora o departamento informacional apresenta algumas limitações, a prestação de serviço é considerada pela comunidade de usuários como sendo de boa qualidade.

Isto posto, é importante destacar algumas limitações encontradas durante a realização desta pesquisa, como é o caso da pandemia causada pela Covid 19, que impossibilitou no viés prático e metodológico a vivência e observação detalhada do ambiente pesquisado. Outra dificuldade, tratada inicialmente neste trabalho, se refere a dificuldade de conceituação da temática proposta, devido à complexidade do tema e a existência de diferentes definições e composições sobre a cultura nas instituições.

Contudo, este estudo pode contribuir para o desenvolvimento de literatura sobre cultura organizacional em bibliotecas especializadas, e permite fomentar o interesse em pesquisas futuras sobre essa questão. Além de que viabiliza a compreensão da importância de entender o modo como as culturas institucionais afetam os diferentes setores de uma empresa, em especial as bibliotecas, sejam qual for sua natureza.

Sugere-se assim, que os profissionais que atuam em bibliotecas especializadas na área jurídica busquem elaborar métodos estratégicos para promover os valores das unidades

informativas nestas instituições, e buscar demonstrar a relevância destas bibliotecas na atuação jurídica e nas tomadas de decisão. Posto isso, questões como essas podem ser trabalhadas e estudadas em pesquisas posteriores, de modo a identificar o que pode ser realizado para melhorar ou mudar as questões culturais que englobam as unidades informativas especializadas.

## REFERÊNCIAS

- ALCADIPANI, Rafael; CRUBELLATE, João Marcelo. Cultura organizacional: generalizações improváveis e conceituações imprecisas. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 43, n. 2, p. 64-77, abr./maio/jun. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v43n2/v43n2a05.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2020.
- ALENTEJO, Eduardo Silva. Elementos da gestão da informação para implantação da gestão da qualidade em bibliotecas. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 26, n. 2, p. 67-104, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/1981/2210>. Acesso em: 30 mar. 2020.
- BARRETO, Leilianne Michelle Trindade da Silva *et al.* Cultura organizacional e liderança: uma relação possível? **Revista de Administração**, São Paulo, v. 48, n. 1, p. 34-52, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rausp/v48n1/04.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2020.
- BATISTA, Tamara Couto; AVELAR, Hugo. A informação jurídica e seus desdobramentos: a experiência de implantação de uma biblioteca especializada em um escritório. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2012, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.
- BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. Imagem da biblioteca pública na sociedade da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 2 n. 1, p. 130-142, 2011. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v2i1p130-142. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/52393>. Acesso em: 28 mar. 2020.
- BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Produção**, v.16, n. 2, p. 258-273, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132006000200007>. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2020.
- BRASIL. **Constituição (1988)**. 53. ed. Brasília, DF: Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação. Coordenação Edições Câmara, 2018.
- CHU, Rebeca A.; WOOD JR., Thomaz. Cultura organizacional brasileira pós-globalização: global ou local?. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 5, p. 969-991, set./out. 2008. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6661/5245>. Acesso em: 23 mar. 2020.
- DAVOK, Delsi Fries; PEREIRA, Carla Purcina de Campos. Gestão da Biblioteca Pública de Santa Catarina: planejamento, organização, liderança, controle e avaliação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.16, n.1, p. 325-340, jan./jun., 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/76731>. Acesso em: 01 abr. 2020.
- DEMO, Pedro. **Introdução à metodologia da ciência**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Competências em unidade de informação: metodologia para desenvolvimento de equipes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, p.17-29, maio./ago. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a03.pdf>. Acesso em: 28 out. 2019.

DUARTE, Emeide Nóbrega *et al.* A cultura organizacional influenciando o comportamento do capital humano da biblioteca universitária. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 10 n. 2 2000, n. 2, 2000. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91401>. Acesso em: 25 mar. 2020.

ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás (ESUMP). **Guia do usuário**. Goiânia: [Biblioteca da ESUMP-GO], 2021. Disponível em: [http://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2021/03/26/16\\_10\\_23\\_181\\_Guia\\_do\\_usu%C3%A1rio\\_Biblioteca.pdf](http://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2021/03/26/16_10_23_181_Guia_do_usu%C3%A1rio_Biblioteca.pdf). Acesso em: 12 mar. 2021.

ESCOLA Superior do Ministério Público. Goiânia: [s. n.], [201-?]. Disponível em: <https://www.mpggo.mp.br/portal/pagina/escola-superior-do-ministerio-publico#>. Acesso em: 15 maio 2020.

FERNANDO, Jorge Tenório. **Cultura organizacional e cultura brasileira: lógicas institucionais**. 2018. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Estudos Pós-graduados em Administração, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/22025#preview-link0>. Acesso em: 21 mar. 2020.

FERREIRA, Maria Cristina *et al.* Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para avaliação da cultura organizacional. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 2, p. 271-280, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v7n2/a08v07n2.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2020.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 7, n. 1, p. 9-25, 1979. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/75729>. Acesso em: 28 out. 2019.

FLEURY, Maria Tereza Leme. O desvendar a cultura de uma organização: uma discussão metodológica. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; FISCHER, Rosa Maria (coord.). **Cultura e poder nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 15-27.

FREITAS, Alexandre Borges. **Traços brasileiros para uma análise organizacional**. Pesquisa de iniciação científica - PIBIC. Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, 1996. Disponível em: [https://pesquisa-eaes.pgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/publicacoes/tracos\\_brasileiras\\_para\\_uma\\_analise\\_organizacional.pdf](https://pesquisa-eaes.pgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/publicacoes/tracos_brasileiras_para_uma_analise_organizacional.pdf). Acesso em: 25 mar. 2020.

FREITAS, Maria Ester de. Cultura organizacional grandes temas em debate. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 73-82, jul./set., 1991. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/38605/37346>. Acesso em: 23 mar. 2020.

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma?**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura organizacional: sedução e carisma?**. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - FGV - Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 1997. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/4445>. Acesso em: 23 mar. 2020.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira da; MATTOS, Carlos André Corrêa de; AGUIAR, Ana Larissa Costa. A cultura organizacional e o direito à informação: uma investigação multivariada no ensino superior. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 24, n. 55, p. 01-23, mai./ago. 2019. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2019.e58115>. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019.e58115>. Acesso em: 01 abr. 2020.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 28 out. 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOIÁS (ESTADO). Ministério Público. **Ato ESUMP n. 01, de 13 de março de 2020**. Dispõe sobre o regulamento da biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás. Goiânia: Escola Superior do Ministério Público, 2020. Disponível em: [http://www.mpgp.mp.br/portal/arquivos/2020/03/16/11\\_49\\_21\\_919\\_2020001229770\\_esump\\_Regulamento\\_Biblioteca\\_as.pdf](http://www.mpgp.mp.br/portal/arquivos/2020/03/16/11_49_21_919_2020001229770_esump_Regulamento_Biblioteca_as.pdf). Acesso em: 12 maio 2020.

GONÇALVES, Marcos Rogério; SANTOS, Valéria Silva. A Biblioteca Jurídica como fonte de conhecimento decisório. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 4-11, set. 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9405>. Acesso em: 28 out. 2019.

LANZER, Fernando. **Clima e Cultura Organizacional: Entender, Manter e Mudar**. [S. l.: s. n.] 2. ed. 2017. *E-book*.

LOPES, Paulo Danelon; PERUCCHI, Valmira. A relação entre informação, cultura organizacional e tomada de decisão em uma organização. **Informação & Informação**, v. 20, n. 3, p. 229-247, 2015. DOI: 10.5433/1981-8920.2015v20n3p229. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/33546>. Acesso em: 30 mar. 2020.

LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria**. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro. 2003. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2003. Disponível em: <http://paginapessoal.utfpr.edu.br/leonardotonon/especializacao/arquivos-gerais/Aula%203%20-%20Dissertacao%20Ricardo%20Luz.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MASCARENHAS, André Ofenhejm. Etnografia e cultura organizacional: uma contribuição da antropologia à administração de empresas. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 42, n. 2, p. 88-94, abr./jun. 2002. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902002000200008>. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902002000200008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902002000200008). Acesso em: 25 mar. 2020.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho. Gestão de coleções para bibliotecas especializadas: uma perspectiva teórica para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação em Revista**, v. 5, n. 2, p. 95-105, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35932>. Acesso em: 28 out. 2019.

MOTTA, Fernando C. Prestes; ALCADIPANI, Rafael. Jeitinho brasileiro, controle social e competição. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 39, n. 1, p. 06-12, Jan./Mar. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v39n1/v39n1a02.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2020.

MORAES, Cássia R. B. de; FADEL, Bárbara. Cultura organizacional em cenários de mudança. **DataGramZero**, v. 8, n. 1, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6040>. Acesso em: 23 mar. 2020.

MORGENSZTERN, Vitor. Desenvolvendo um novo sentido de liderança e de equipe. In: BOOG, Gustavo G.; BOOG, Magdalena (coord.). **Manual de gestão de pessoas e equipes**. São Paulo: Gente, 2002.

MOSCOVICI, Fela. **Equipes dão certo: a multiplicação do talento humano**. 3.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, c1994.

NASCIMENTO, Dinalva Melo. **Metodologia do trabalho científico: teoria e prática**. 2. ed. rev. e atual. Belo Horizonte: Fórum, 2008.

OLIVEIRA, Elisete Alice Zanpronio de *et al.* **Cultura organizacional**. Londrina: Abdr, 2014.

PEREIRA, M. P. A biblioteca como recurso estratégico no escritório de advocacia. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 4, n. 2, p. 19-37, 2006. DOI: 10.20396/rdbci.v4i1.2033. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/40020>. Acesso em: 28 out. 2019.

PETTIGREW, Andrew M. A cultura das organizações é administrável?. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; FISCHER, Rosa Maria (coord.). **Cultura e poder nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 145-153.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REIS, Ana Maria Viegas *et al.* **Desenvolvimento de equipes**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tradução técnica: Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROCHA, Eustáquio da Rocha; ZIVIANI, Fabrício. O relacionamento entre cultura organizacional, qualidade da informação e tomada de decisão empresarial. **Informação@Profissões**, v. 8, n. 1, p. 1-11, 2019. DOI: 10.5433/2317-4390.2019v8n1p1. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/112380>. Acesso em: 24 mar. 2020.

ROSSI, Tatiana *et al.* Pessoas, cultura e estrutura organizacional: aplicação do framework gc@bu na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 69-79, jan./abr. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/30721>. Acesso em: 24 mar. 2020.

SANTOS, Cristian José Oliveira. A cultura organizacional das bibliotecas universitárias brasileiras. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 11, n. 2, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/30341>. Acesso em: 10 abr. 2020.

SCHADECK, Marise *et al.* Cultura organizacional e os sete pecados capitais: uma proposta para compreender os sistemas simbólicos. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 14, nº 1, Artigo 8, Rio de Janeiro, p. 164-181, Jan./Mar. 2016. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/31515/56914>. Acesso em: 23 mar. 2020.

SCHEIN, Edgar H. **Cultura organizacional e liderança**. Tradução: Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, Andréa Maria; AZEVEDO, Alexander Willian; PINHO, Fábio Assis. Clima organizacional nas bibliotecas universitárias: um estudo das bibliotecas setoriais da Universidade Federal de Pernambuco. **Biblios (Peru)**, n. 60, p. 76-91, 2015. DOI: 10.5195/biblios.2015.214. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/68045>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SILVA, Josélia Maria Oliveira da. **A cultura informacional no processo de implantação da nova estrutura organizacional no Sistema de bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3929/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2020.

SILVA, Rose Mendes. **Comunicação, cultura e biblioteca: uma reflexão sobre o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás**. 2015. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade

Federal de Goiás, 2015. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/4719>. Acesso em: 19 mar. 2020.

TEIXEIRA, Cristiane da Cunha. **A cultura organizacional e informacional em ambiente técnico-acadêmico**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) - Instituto de Arte e Comunicação Social, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2015. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/7503>. Acesso em: 22 mar. 2020.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; WOIDA, Luana Maia. Cultura organizacional no processo de inteligência competitiva. **DataGramZero**, v. 5, n. 4, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5606>. Acesso em: 24 mar. 2020.

VIEIRA, Ronaldo da Mota. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

WRIGHT, J. E. A biblioteca especializada e o serviço informativo. In: ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Tradução: Maria Fernanda de Brito. 2.ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1967.

## APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO CURSO DE  
BIBLIOTECONOMIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Prezado(a) Senhor(a), você está sendo convidado(a), a participar, como voluntário(a) da pesquisa intitulada “Os impactos da cultura organizacional em bibliotecas especializadas na área jurídica: um estudo de caso da Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás” sob responsabilidade do pesquisador Wesley Silva Ferreira, do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dra. Marizangela Gomes de Moraes.

Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra pertence ao pesquisador responsável. Esclareço que em caso de recusa na participação você não será penalizado(a) de forma alguma. Mas se aceitar participar, as dúvidas sobre a pesquisa poderão ser esclarecidas pelos pesquisadores responsáveis, via e-mail (swesley@discente.ufg.br / marizangelagomes@ufg.br). Ao persistirem as dúvidas sobre os seus direitos como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás, pelo telefone (62) 3521-1215.

O objetivo desta pesquisa é analisar as influências da cultura organizacional sobre uma unidade de informação especializada no campo jurídico. Este estudo não possui caráter terapêutico e não gera desconforto ou prejuízo aos participantes. Assim, gostaria de consultá-lo(a) sobre seu interesse e disponibilidade de cooperar com a pesquisa.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários, e lhe asseguro que o seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão total de informações que permitam identificá-lo(a). Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários e entrevistas, ficarão sob a guarda do pesquisador responsável pela pesquisa e poderão ser solicitados quando necessário. Se os resultados da pesquisa forem apresentados em congressos e/ou publicados, sua identidade não será divulgada.

Esclareço ainda que sua participação é voluntária e não haverá benefícios financeiros. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Eu, ....., inscrito(a) sob o RG/ CPF....., concordo em participar do estudo intitulado “Os impactos da cultura organizacional em bibliotecas especializadas na área jurídica: um estudo de caso da Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás”. Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador responsável Wesley Silva Ferreira sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a

qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Goiânia, ..... de ..... de .....

---

Assinatura por extenso do participante

---

Assinatura por extenso do pesquisador responsável

## APÊNDICE B – Roteiro semiestruturado - recursos humanos

- 1) A estrutura organizacional da instituição é mais alinhada ou hierárquica?
- 2) Qual é o tipo de gestão da instituição? Essa gestão favorece o desenvolvimento de novas ideias e soluções de problemas pelos integrantes ou gestores de cada departamento?
- 3) O estilo de gestão é caracterizado pelo trabalho de equipe, consenso, participação no processo de solução de problemas e tomada de decisão? E geralmente as equipes e/ou pessoas que se destacam em suas tarefas são recompensadas?
- 4) A instituição possui símbolos? Se sim, quais?
- 5) Em relação à cultura, esta é conservadora, adaptável, rígida ou flexível?
- 6) Como é a rotina da instituição?
- 7) Como são realizados os ritos, rituais e cerimônias na instituição?
- 8) Existem pessoas que se preocupam em lembrar os bons momentos da equipe ou que realizam celebrações tanto pessoais (como aniversários e etc.) quanto coletivas.
- 9) Geralmente quais tipos de mudanças podem gerar grandes impactos nos servidores ou na própria instituição?
- 10) Por ser um órgão jurídico o aspecto formal (isso inclui vestimenta, tratamento e etc.) é mais valorizado? Se sim, é maior entre quais cargos? E por possuir um clima formal e estruturado, as pessoas tendem a prestar mais atenção aos procedimentos existentes?
- 11) O que poderia ser descrito como aceitável na instituição?
- 12) É comum a instituição oferecer capacitação como cursos rápidos, palestras, participação em eventos entre outras atividades que auxiliem na gestão e realização das atividades na corporação?
- 13) A instituição incentiva a capacitação dos seus integrantes, seja por meio de recursos próprios ou não?
- 14) A instituição preza pelo desenvolvimento de equipes, seja na sua capacitação, organização ou modos de liderar? Com isso, possui projetos ou um plano de capacitação para os servidores? E isso se aplicaria a todos os departamentos?
- 15) A instituição dá importância ao planejamento e atua baseada em planos?
- 16) Quando um novo funcionário inicia na instituição, ele ouve histórias da empresa, quais seus valores e normas?

- 17) Além das regras e diretrizes escritas existem regras não escritas que indicam como deve-se agir na empresa? E o cumprimento das regras é considerado algo de extrema relevância?
- 18) É realizada uma avaliação de desempenho por parte dos funcionários? Se sim, geralmente os resultados são positivos?
- 19) A cultura da instituição é voltada à produção, ou seja, as pessoas estão sempre preocupadas em realizar tarefas, ou preocupa-se com a qualidade do trabalho?
- 20) A gestão desta instituição defende um ambiente de trabalho estável e previsível, evitando assim mudanças não planejadas?
- 21) Como é definido o sucesso da instituição?
- 22) A organização busca ter uma imagem positiva tanto externa quanto internamente?

## APÊNDICE C – Roteiro semiestruturado – bibliotecária

- 1) Como é a rotina da biblioteca?
- 2) Como você descreveria a sua relação com as pessoas com quem trabalha incluindo chefes e/ou subordinados?
- 3) Como os integrantes da instituição influenciam no desenvolvimento de serviços na biblioteca? E geralmente as demandas de quais integrantes (membros, servidores, assessores, estagiários e voluntários) têm maior peso na elaboração de novos serviços?
- 4) No seu ponto de vista como a cultura organizacional da instituição influencia na elaboração e na prestação de serviços da biblioteca aos usuários? E até que ponto interfere no seu trabalho ou no desenvolvimento de projetos?
- 5) Você acredita que a biblioteca seja um espaço importante para outros setores da instituição? A partir disso você acha necessário que sejam realizadas capacitações para os funcionários desta unidade de informação?
- 6) É comum a instituição oferecer capacitação como cursos rápidos, palestras, participação em eventos entre outras atividades que auxiliem ou colaborem na gestão e elaboração dos serviços na biblioteca?
- 7) Na sua perspectiva, a biblioteca é valorizada pela instituição? E pelos usuários?
- 8) Como é a relação entre os pares, líderes e equipes? Como são os conflitos e como eles são mediados e resolvidos?
- 9) As pessoas passam a percepção de estarem felizes? Motivadas? Ou parecem e interagem com receio, medo e pouco amistosas?
- 10) Na sua perspectiva, você acha necessário ou relevante desenvolver a equipe da biblioteca, seja por meio de treinamentos, cursos entre outros métodos de aperfeiçoamento? E acha o quantitativo de funcionários suficiente?
- 11) Os insucessos ou falhas são compartilhados, de modo a servir de base para melhoria dos processos?
- 12) As novas ideias são acolhidas com facilidade pelos gestores?
- 13) É comum existirem “fofocas” que indicam como se deve ou não agir com relação ao trabalho desenvolvido na biblioteca?
- 14) É comum não contrariar seu chefe quando discorda dele em algum assunto que se relaciona ao trabalho realizado na biblioteca?
- 15) Existem pessoas que se preocupam em lembrar os bons momentos e as inovações realizadas pela biblioteca?

## APÊNDICE D – Questionário - usuários

**Perfil demográfico do entrevistado**

1 - A qual dos grupos abaixo você pertence:

- Membro
- Servidor(a)
- Assessor(a)
- Estagiário(a)
- Prestador(a) de serviço voluntário

2 - Sexo

- Masculino
- Feminino

3 – Cargo: \_\_\_\_\_

4 - Nível de formação

- Ensino fundamental
- Ensino médio
- Superior incompleto
- Superior completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

5 - Formação em: \_\_\_\_\_

6 - Idade

- 16 – 24 anos
- 25 – 34 anos
- 35 – 44 anos
- 45 – 54 anos
- 55 – 64 anos
- 65+ anos

7 – Há quanto tempo trabalha no Ministério Público (em anos): \_\_\_\_\_

8 – Departamento que está lotado: \_\_\_\_\_

|   |
|---|
| <b>Cultura organizacional do Ministério Público</b> |
|---|

As perguntas abaixo se referem a sua percepção acerca da cultura organizacional do Ministério Público.

1 – Como você classificaria a sua relação com as pessoas com quem trabalha?

- ( ) Ruim  
 ( ) Conflituosa  
 ( ) Boa  
 ( ) Ótima

2 – Como você classificaria a sua relação com seu chefe?

- ( ) Ruim  
 ( ) Conflituosa  
 ( ) Boa  
 ( ) Ótima  
 ( ) Não se aplica

3 – Como você classificaria a sua relação com seus subordinados?

- ( ) Ruim  
 ( ) Conflituosa  
 ( ) Boa  
 ( ) Ótima  
 ( ) Não se aplica

4 – Você concorda que existe uma clara distância de poder entre chefe e subordinado?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

5 – Você concorda que existem pessoas no Ministério Público que mesmo sem ocuparem cargos de chefia, são muito inovadoras e possuem perfil de liderança?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

6 – Você concorda que existem pessoas dentro do Ministério Público que observam a forma como o trabalho é desenvolvido na instituição?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

7 – Você concorda que as regras e diretrizes da instituição são claras, e se dá ênfase no que não é permitido na instituição?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

8 – Você concorda que existem trocas de informações com as equipes de outros setores com frequência?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

9 – Você concorda que é comum existirem “fofocas” que influenciam no clima organizacional do Ministério Público?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

10 – Você concorda que existem pessoas que se preocupam em lembrar os bons momentos da equipe ou que realizam celebrações tanto pessoais (como aniversários e etc.) quanto coletivas?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

11 - Você concorda que existem pessoas na instituição em que se pode confiar quando você precisa discutir tanto sobre trabalho quanto questões pessoais?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

12 - Você concorda que as mudanças de gestão interferem na continuidade de algumas atividades realizadas pela instituição?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

13 – Na sua opinião, as pessoas da instituição geralmente evitam discordar das decisões tomadas pelo chefe?

- Sim  
 Não

14 – É comum a instituição oferecer capacitação como cursos rápidos, palestras, participação em eventos entre outras atividades que auxiliem na gestão e realização das atividades na corporação?

- Sim  
 Não

15 – Na sua opinião, as equipes de trabalho buscam fontes de informações que dão embasamento ou auxiliam nas atividades que são desenvolvidas no Ministério Público?

- Sim  
 Não

16 – Quando um novo funcionário ingressa no Ministério Público a instituição oferece informações sobre o órgão, quais seus valores e normas?

- ( ) Não  
 ( ) Um pouco  
 ( ) Em partes  
 ( ) Muito

17 – Você conhece os valores, missão e visão do Ministério Público do Estado de Goiás?

- ( ) Sim  
 ( ) Não  
 ( ) Em partes

18 – Em relação à instituição, e com base no seu ponto de vista as pessoas no geral são: (Marque quantas alternativas preferir)

- ( ) Reservadas  
 ( ) Impacientes  
 ( ) Receptivas  
 ( ) Motivadas  
 ( ) Acessíveis  
 ( ) Apressadas  
 ( ) Comunicativas  
 ( ) Exaustas  
 ( ) Ocupadas

19 – No seu ponto de vista, como você descreveria a cultura da instituição e os padrões de interação das pessoas. (Pode ser como elas se comportam, se parecem motivadas ou não, se há muitos conflitos, se a instituição zela por seus funcionários e oferece capacitações e etc.).

---



---



---

|  |
|--|
| <b>Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público</b> |
|--|

As perguntas abaixo se referem a sua percepção acerca da Biblioteca da Escola Superior do Ministério Público

1 – Você concorda que a biblioteca seja um espaço importante dentro da instituição?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

2 – Você concorda que é importante desenvolver e capacitar os funcionários da biblioteca?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

3 – Você concorda que a biblioteca é valorizada pela instituição?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

4 – Na sua percepção a biblioteca é valorizada pelos usuários que frequentam ou usam algum serviço da biblioteca?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

5 – Na sua experiência como usuário da biblioteca e diante do acervo disponível, os funcionários da unidade de informação conseguiram atender de forma eficaz suas demandas informacionais?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

6 – Na sua percepção os funcionários da biblioteca parecem motivados e são receptivos?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

7 – Na sua percepção os serviços da biblioteca são bem divulgados na instituição?

|                         |              |              |                         |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Concordo | 4 - Concordo totalmente |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|

8 – Você conhece os serviços realizados pela biblioteca?

- Não
- Um pouco
- Em partes
- Muito

9 – Com que frequência você utiliza o espaço da biblioteca e seus serviços?

- Nunca
- Às vezes
- Frequentemente
- Sempre

10 – Os serviços oferecidos pela biblioteca te auxiliam de algum modo na realização de suas atividades dentro do Ministério Público?

- Nunca
- Às vezes
- Frequentemente
- Sempre

11 – Você busca utilizar os serviços da biblioteca para te auxiliar em atividades pessoais, ou seja, aquelas que não envolvam o Ministério Público?

- Nunca

- Às vezes
- Frequentemente
- Sempre

12 – Você conhece as normas e diretrizes da biblioteca?

- Sim
- Não
- Mais ou menos

13 – A partir de sua experiência, como você descreveria ou avaliaria o atendimento e a prestação de serviços dos profissionais da biblioteca em relação aos usuários?

---

---

---