



## **ANÁLISE E SUGESTÃO DE METODOLOGIAS DE VISÃO E PLANEJAMENTO DE SISTEMAS ESTRATÉGICOS VOLTADOS AO ESTUDO DE CASO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO CENTRAIS DA GRANDE PORTO ALEGRE**

Taiz Gomes Santos<sup>1</sup>  
Rogerio da Silva Filho<sup>2</sup>

### **RESUMO**

A análise do estudo de caso sobre as unidades de informação universitárias centrais da Grande Porto Alegre apresenta a possibilidade de obter informações de diferentes fontes, visando à existência de uma padronização da gestão administrativa, referente a questões gerenciais, sugere-se a implantação de uma ferramenta para dispositivos móveis que disponibilize o acesso ao conteúdo da biblioteca virtual, pois a análise foi realizada através de estudos feitos há uma década. O emprego das tecnologias de informação nas bibliotecas universitárias traz autonomia aos usuários em relação à busca de informações. E a competitividade ocasiona a busca de aprimoramento de seus processos e também o desenvolvimento de estratégias. Atualmente as bibliotecas virtuais acadêmicas, dispõem de milhares de literaturas, voltadas às áreas dos cursos disponíveis, facilitando ainda mais o acesso à informação. Recomenda-se a adoção de uma ferramenta mobile que disponibilize o acesso ao acervo de livros digitais que a universidade já disponibiliza na biblioteca virtual, pois devido ao uso contínuo de dispositivos móveis se obteria mais praticidade.

Palavras-Chaves: Unidades de Informação Universitárias Centrais. Biblioteca Virtual. Bibliotecas Universitárias. Livros Digitais

---

<sup>1</sup> Acadêmico da disciplina Sistemas de Informação do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Instituição Universidade Luterana do Brasil Campus Guaíba. Mail: tsantos.taiz.taizsantos@gmail.com

<sup>2</sup> Docente dos cursos de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas de Informação e Administração da Instituição Universidade Luterana do Brasil Campus Guaíba. Mail: rogeriodasilvafilho@gmail.com

## INTRODUÇÃO

É de suma importância que a empresa obtenha conhecimento a respeito de seu ambiente externo e interno, determinando objetivos com base nesse conhecimento e elaborando estratégias para alcançá-los. Melhorar as atividades e serviços prestados é o foco das organizações, principalmente as prestadoras de serviços.

Possivelmente o sucesso é obtido através de uma busca constante da qualidade e da revitalização dos serviços. As unidades de informação acabam adotando grandes mudanças em suas estruturas, sendo necessário adaptar os serviços,

É crucial a busca de ações para o entendimento do controle e avaliação administrativa em bibliotecas, o planejamento estratégico exige uma base de apoio, uma infraestrutura básica de serviços onde ha possibilidade de obter informações sobre os fatos ou atividades.

As bibliotecas necessitam de um planejamento de sistemas inovador e eficiente, pois atualmente há bibliotecas virtuais com conteúdos digitais, por exemplo, e unidades com poucas atualizações de edições sendo que há uma grande demanda dos usuários.

Analisar esses empecilhos e propor uma metodologia aprimorada que atenderia toda a demanda dos usuários e facilitaria o acesso as mais diversas informações disponíveis que uma instituição de ensino superior pode ofertar.

## **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

As constantes mudanças do ambiente obrigaram as organizações a se adaptarem, proporcionando o seu desenvolvimento e delineando novos rumos.

De acordo com ALMEIDA (2000):

O planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos.[...]

Planejamento estratégico não diz respeito apenas a formulação dos objetivos, mas a seleção dos cursos de ação a serem seguidos, sendo de responsabilidade dos cargos superiores dentro da organização. Os riscos e incertezas estão sempre presentes em todas as decisões estratégicas devido as constantes mudanças no ambiente externo. No decorrer da elaboração e implementação o estabelecimento devidamente claro e organizado, permitirá futuras alterações ocasionando progressos. Como sobre os fatores externos não se têm controle e não se pode afirmar nada, só em função dos conhecimentos internos há certezas. Dá-se assim a necessidade de planejar estrategicamente.

### **DEFINIÇÃO E CONCEITO**

O planejamento produz o desenvolvimento de tarefas maiores de maneira disciplinada e organizada, visando atingir objetivos ainda maiores. O planejamento estratégico compatibiliza as oportunidades oferecidas pelo ambiente externo às condições internas, satisfazendo os seus objetivos futuros.

OLIVEIRA (1993) o define como um conjunto de providências a serem tomadas pelo administrador para a situação em que o futuro tende a ser diferente do passado.

A má utilização dos recursos disponíveis é uma das consequências da deficiência ou inexistência de um planejamento estratégico, e para um bom funcionamento do mesmo é necessário a participação de todos os setores em sua elaboração.

## **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

Segundo Faccio (2006, p 25) como o planejamento estratégico é uma ferramenta utilizada por qualquer tipo de empresa, auxiliando na decisão da direção da ação, adequando as necessidades, não seria diferente com as unidades de informação, que precisam de estratégias para obter qualidade em sua administração, garantindo rumos em setores internos e externos.

O termo estratégia refere-se a uma forma ou método para desenvolver uma atividade, no caso, a capacidade de analisar o meio externo ao qual está ligada, posicionando-a de acordo com as alterações. A tendência é estar mais próxima a informação. O planejamento estratégico se refere às precauções que a organização adota, visando reduzir os impactos e orientar a tomada de decisão.

## **BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

É vinculada a uma instituição de ensino superior, podendo ser pública ou privada, onde tem como objetivo, apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Suprindo as necessidades informacionais dos cursos oferecidos pela instituição. Portanto as unidades de informação são muito importantes para o complemento das atividades acadêmicas, sendo necessário um acervo completo de literaturas, e disponibilização de conteúdo de forma que, o público alvo tenha mais comodidade ao acessar.

Para Leitão (2005, p.27)

[...] a relação entre biblioteca universitária e instituição à qual pertence é complexa e envolve inúmeros aspectos dos quais podemos destacar: os armazenamentos dos documentos que apoiam a história e estimulam o saber, o estreitamento de laços com seu usuário e a gestão de toda a espécie de recursos que essas atividades envolvem.

## **INFORMATIZAÇÃO COMO RECURSO ESTRATÉGICO**

Para Passos (2013, p. 159) as bibliotecas vêm evoluindo tecnologicamente, atendendo a demanda dos usuários.

A evolução das unidades iniciou em algumas localidades no mundo por volta de 1970, sendo que no Brasil a automatização começou na década de 90. A informatização tem como finalidade tornar mais eficiente e precisa a recuperação de informação. O investimento em softwares tem que permitir suavidade no processo de migração entre os sistemas, sendo necessário o planejamento, envolvendo toda a equipe de responsáveis. A escolha ideal do software deve levar em consideração requisitos baseados nas necessidades da instituição. A capacitação regular dos funcionários é outro fator considerável, pois haverá o aprimoramento da qualidade dos serviços. O processo de implantação não é simples, mas por fim, contém muitos benefícios, para ambas as partes dos envolvidos, tanto usuários como profissionais.

## **QUALIDADE E INFORMAÇÃO**

O termo qualidade foi cunhado a partir do século XX, inicialmente foi empregado em empresas de manufatura, com o aumento da competitividade entre as empresas, decorrente da globalização, e a conscientização das pessoas sobre seus direitos como cidadãos, impulsionou a busca pela qualidade, originando reflexos significativos nas organizações. Os serviços de informação estão sempre focados nas expectativas e necessidades dos usuários. A percepção da qualidade depende da capacidade de atender as expectativas dos usuários. PASSOS (2013, p. 162)

## **GESTÃO DE QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

Passos (2013, p. 156) indica que a satisfação dos clientes de serviços de informação permite a adequação das fontes de informação à área que mais interessa os usuários, assegurando que ela fornecida e contenha itens relevantes, acesso rápido, facilidade no manuseio e utilização dos serviços e produtos oferecidos. Alguns indicadores de qualidade observados são: confiança, cortesia, efetividade, eficiência, segurança, pode-se considerar como uma estratégia necessária e desejável.

## **ANÁLISES REFERENTES AO ESTUDO**

Estudo realizado em 2006, que reúne a pesquisa de algumas universidades particulares e públicas, relata a importância do processo de planejamento estratégico, e a não utilização das ferramentas adequadas, comprometendo toda a administração, sendo necessário sempre ouvir a comunidade acadêmica, avaliando a qualidade dos serviços prestados, e a satisfação dos mesmos.

A implantação de tecnologias de informação nas unidades, otimiza os processos, mas de acordo com o caso, existe um desconhecimento de alguns gestores a respeito do controle, sendo que é uma das funções essenciais para a gestão, a adoção de um sistema de gestão de qualidade, abdica o uso de métodos tradicionais, e permite mudanças nos padrões.

## **TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

A otimização e a automação dos processos desenvolvidos pelas bibliotecas é um pré-requisito para o fornecimento de informações ágeis para os usuários. A dependência do emprego dos sistemas de informação e automatização dos processos, facilita na importação de dados e transferência de informação para os usuários.

## **GESTÃO DA CAPACIDADE E DE DEMANDA**

Passos (2013, p. 167) aponta que é necessário o equilíbrio entre a capacidade e a demanda. Evitar filas de usuários, que aguardam atendimento, assim como funcionários ociosos. A demanda varia de acordo com os dias e os horários de aula, nas instituições, cabe ao gestor de informação obter subsídios para controlar a capacidade e demanda dos serviços prestados.

Trabalhar no limite pode ocasionar a queda na qualidade, portanto conhecer os gargalos do serviço propicia a uma boa gestão, tendo com objetivo o aumentando da

eficiência em cada processo. Os gargalos são as atividades que limitam a capacidade de produção de um processo.

## **INFORMAÇÃO E COMPETITIVIDADE**

O papel da informação é muito importante, seja na definição ou na execução de uma estratégia. Isso ocorre em relação ao aperfeiçoamento da definição de estratégias, a capacidade de executar ou à habilidade necessária para garantir que as estratégias e as execuções permaneçam sincronizadas entre si e com o ambiente competitivo. As ameaças e as oportunidades são identificadas através da informação que cria um cenário para uma resposta mais eficaz, sendo um recurso alternativo de estratégias. REZENDE (2001).

## **INFORMAÇÃO COMO RECURSO ESTRATÉGICO**

Os sistemas de informação são vitais para: a gestão, organização e operação das organizações. A informação não é restrita só aos dados coletados, para que haja transformação, é necessário que sejam organizados e ordenados para que se tornem úteis. REZENDE (2001).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A competitividade ocasiona a busca de aprimoramento de seus processos e também o desenvolvimento de estratégias. No mercado atual a velocidade das mudanças é crescente aumentando ainda mais a concorrência, o conhecimento sobre o ambiente de negócios ao qual está envolvida é muito importante.

O emprego das tecnologias de informação nas bibliotecas universitárias traz autonomia aos usuários em relação à busca de informações. A busca por excelência é abrangente e gradativa, pois exige o envolvimento de toda a equipe, que se compromete em fazer mudanças em seus comportamentos se adaptando ao ambiente onde a unidade esta inserida.

A análise realizada sobre o estudo de múltiplos casos, efetuada em 2006, portanto, atualmente possuímos bibliotecas virtuais acadêmicas, ao qual cada universidade dispõem de milhares de literaturas, voltadas as áreas dos cursos disponíveis, facilitando ainda mais o acesso a informação.

Recomenda-se a adoção de uma ferramenta mobile que disponibilize o acesso ao acervo de livros digitais que a universidade já disponibiliza na biblioteca virtual, pois devido ao uso contínuo de dispositivos móveis se obteria mais praticidade.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M.C.B de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação.** Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2000.

BARBALHO, C.R.S; BERAQUET, V.S.M. **Planejamento estratégico para unidades de informação.** São Paulo: Polis/APB, 1995.

BRITO,J.L;SILVA,M.P. **Ferramentas da web 2.0 em bibliotecas universitárias:** um estudo de caso. In: Encontro Nacional de estudantes de biblioteconomia, documentação, gestão e ciência da Informação, XXXIII.,2010. João Pessoa. Paraíba. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/viewFile/9617/5232>> Acesso em: 6 set. 2016.

CERTO.S.C et al. **Administração estratégica:** planejamento e implantação da estratégia. 2 ed. São Paulo: Pearson Education Brasil, 2005.300 p.

FACCIO, C.P.L. **O controle no planejamento estratégico nas unidades de informação:** um estudo de caso em bibliotecas universitárias centrais da Grande Porto Alegre.2006.67 f. Trabalho de Conclusão de Curso(Graduação em Biblioteconomia). Faculdade Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre,2006.

OLIVEIRA, Djalma P. R. **Planejamento estratégico:** conceitos, metodologia e prática. São Paulo: Atlas, 1993.

\_\_\_\_\_. **Planejamento estratégico:** conceitos, metodologia e prática. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PASSOS.K.G.F et al. **Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação:** Proposição de uma metodologia. Informação & Informação. Londrina 2003, v.18, p. 154 - 174, set/dez. 2013.

REZENDE, A.D; ABREU, A. F de, **Tecnologia da informação:** aplicada a sistemas de informação empresariais.2.edição. São Paulo: Atlas S.A, 2001.

VALERIANO,D.L. **Gerenciamento estratégico e administração por projetos.** São Paulo: Makron Books, 2001. 286 p.