

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ALLANA RIBEIRO DE OLIVEIRA

**GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS:** uma proposta de Comissão de Comunicação para a Diretoria Integrada
de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão

São Luís

2021

ALLANA RIBEIRO DE OLIVEIRA

**GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS:** uma proposta de Comissão de Comunicação para a Diretoria Integrada
de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal do
Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel
em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Raimunda de Jesus
Araújo Ribeiro.

São Luís

2021

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Oliveira, Allana Ribeiro de.

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS : uma proposta de Comissão de Comunicação
para a Diretoria Integrada de Bibliotecas da Universidade
Federal do Maranhão / Allana Ribeiro de Oliveira. - 2021.
120 f.

Orientador(a) : Raimunda de Jesus Araújo Ribeiro.
Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do
Maranhão, São Luís, 2021.

1. Biblioteca Central da UFMA. 2. Biblioteca
Universitária. 3. Gestão de Comunicação Organizacional.
4. Plano de Comunicação DIB/UFMA. 5. UFMA. I. Ribeiro,
Raimunda de Jesus Araújo. II. Título.

ALLANA RIBEIRO DE OLIVEIRA

**GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS:** uma proposta de Comissão de Comunicação para a Diretoria Integrada
de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal do
Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel
em Biblioteconomia.

Aprovada em: 03/ 05/ 2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Raimunda de Jesus Araújo Ribeiro – Orientadora
Doutora em Multimídia da Educação
Universidade Federal do Maranhão

Prof^a. Dr^a. Diana Rocha da Silva
Doutora em Educação Escolar
Universidade Federal do Maranhão

Prof^a. Dr^a. Isabel Cristina dos Santos Diniz
Doutora em Multimídia da Educação
Universidade Federal do Maranhão

A Deus, por operar novos começos e realizar os sonhos mais impossíveis do meu coração.

AGRADECIMENTOS

No decorrer do curso de Biblioteconomia, desde o início até o momento presente, muitos percalços e lutas eu enfrentei para que esse sonho fosse concretizado. Encarei desafios dentro do curso, mas consegui superá-los de cabeça erguida, com verdade e honestidade; custou amizades, mas ganhei o melhor e maior presente: **a paz com Deus**. Pensei em desistir no caminho, por serem muitos os adversários e situações, muitas lágrimas foram derramadas aos pés do Senhor para que este momento chegasse, mas Ele me fortaleceu com a Sua doce presença e cuidado. Diante disso, agradeço:

A **Deus**, por ter aberto meus olhos para a Verdade, por ter desejado este sonho quando eu nem ainda existia, por ser meu **Pai, Amigo, Conselheiro, Ajudador** e, sobretudo, **Consolador**. Por ter me presenteado com a vida eterna e respondido as orações mais profundas e secretas do meu coração. Agradeço por ter gerado e realizado o sonho de cursar Biblioteconomia e de finalmente, concluí-lo. Quando pensei que tudo estaria acabado ou que morreria após ser infectada com o novo coronavírus antes de concluir esse sonho, o Senhor tirou-me do vale da sombra da morte com a Sua poderosa mão, curou-me e restaurou-me completamente. “Que darei eu ao Senhor, por todos os benefícios que me tem feito?” (Salmos 116:12). “Muitas são as aflições do justo, mas o Senhor os livra de todas.” (Salmos 34:19). Palavras não faltam para agradecê-lo. Muito obrigada, Deus! Toda honra e toda glória ao Senhor!

Aos meus pais, **Jorgelina Sousa Ribeiro** e **Edson Amaral de Oliveira**, por terem se desconstruído para que eu pudesse ser construída como pessoa, mulher e, em breve, esposa e mãe. Sem palavras para resumir suas vidas derramadas a mim... Só tenho a agradecer pelo restante dos dias que tenho sobre a terra e por toda a eternidade a Deus, por ter me presenteado com pais como vocês. A minha mãe, que doou sua vida, sem reservas, para formar a minha; ensinou-me o valor de ter uma vida com princípios éticos, mesmo que isso custe ter perdas pessoais, tendo a verdade acima de tudo. Ao meu pai, por ser um homem inteligente, ensinou-me o valor do estudo, que mesmo saindo de um ambiente sem perspectiva de mudanças, foi aquele que concluiu um curso superior e com isso pode dar uma vida digna para sua família e com tudo isso sempre ensinou o valor da educação. Muito obrigada, papai e mamãe!

À Professora Doutora **Raimunda de Jesus Araújo Ribeiro**, que atuou como minha orientadora, com sua dedicação incansável e sua inteligência humilde. Compreendeu minhas limitações enquanto estudante de graduação; sabendo que eu tinha outra graduação e já tendo passado por esse processo, tratou-me como estudante que está em constante aprendizado e

incentivou-me em cada leitura e escrita. Quando estive no pior momento, com perda de ente familiar e amigos, e tendo sido infectada com o novo coronavírus, sempre se preocupou em saber como eu estava como ser humano, antes de traçar algum plano estudo. Seu carinho, empatia e cuidado reafirmam que tive a melhor professora de todo o curso comigo. A sua força me inspira como mulher. E sua inteligência me inspira como profissional. Obrigada!

À banca de defesa, Professora Doutora **Isabel Cristina dos Santos Diniz** e Professora Doutora **Diana Rocha da Silva**, pela contribuição sábia e respeitosa que fizeram a este trabalho. Obrigada!

Aos **professores do curso de Biblioteconomia** pela dedicação ao ensino, cuidado e carinho com que tratam os alunos, pela inteligência adquirida com muito sacrifício. Vocês são heróis! Obrigada!

À Professora Doutoranda **Márcia Cordeiro Costa**, que durante o curso foi aquela por vezes aconselhou minha vida acadêmica e fez abrir as asas que estavam escondidas, despertando para voos que jamais imaginar sonhar. Obrigada!

À coordenadora do curso, Professora Doutora **Aldinar Martins Bottentuit**, que, como uma mãe adota cada aluno, ajudando em tudo que for possível. Obrigada pelas gentilezas que realizou por mim. Tudo o que semeou em minha vida receba em cem vezes mais.

Aos **bibliotecários** da Diretoria Integrada de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão, pela dedicação e gentileza que abraçaram meu trabalho no momento da pesquisa, colaborando em tudo.

À Professora Doutora **Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira**, Diretora da DIB, que abraçou este trabalho como se fosse seu, de forma gentil e respeitosa. Obrigada!

Aos **bibliotecários que participaram do pré-teste** pela prontidão, gentileza e respeito que responderam ao questionário. Obrigada!

À você, meu amor, **Davi**, minha promessa do céu, por ser a inspiração dos meus dias, das minhas folhas em branco e das minhas orações. Você sempre e para sempre. O propósito do Senhor se tornou real quando iniciei este curso e foi estabelecido dia após dia e, ter você comigo trouxe força para concluí-lo. Obrigada, meu amor.

Aos meus avós maternos (*in memoriam*), **Maria Ursula e Lino Ribamar** pelo amor, carinho e fé que depositaram em minha vida. Em especial a minha avó, serva fiel de Deus, que na adolescência, no período de férias escolares, às tardes costumava ler a Bíblia em voz alta. Anos mais tarde, aquelas palavras trouxeram vida ao meu coração e a revelação de quem é Cristo. Ensinou-me o caminho da Verdade com sua vida devota. Até nos encontramos novamente no céu as saudades são eternas. Queria poder definir saudade em palavras, mas a

própria palavra é a única definição que consigo ter. Saudades de você, vovó. Em lágrimas digo até logo.

Aos meus irmãos, **Anderson, Andrécia, Cledson Darwin e Cleide Lis**, por caminharem esta vida comigo. Deus sabe o que faz quando nos dá irmãos (risos).

Aos meus sobrinhos, **Carlos Eduardo, Gabriel Darwin e Elisa**, vocês fazem meus sorrisos se alargarem, meu coração bater mais forte e minha vida ser mais doce. Vocês são os bebês de tia amar.

Aos meus pastores, **Pedro e Luciêda Moreira**, da Igreja Batista Betânia. Vocês doaram dos seus tesouros e despertam o sonho de Deus em meu coração. Confiar uma biblioteca na igreja em minhas mãos foi um tesouro que eu jamais terei como recompensar. Isso despertou o desejo de cursar Biblioteconomia. Obrigada por tudo. Amos de coração.

Aos meus líderes **Zedequias Ferreira, Erllon e Samantha Britto, Marly e Francisco** por orarem por mim em todos os momentos, tanto alegres como tristes, por nunca desistirem de mim, mesmo nos meus momentos de fraqueza e erros. Em especial, a Zedequias, que ao longo dos anos que caminhamos na fé, sempre agiu como um pai comigo, orando, aconselhando, corrigindo meus erros. Que sua família (esposa e filhos) receba do Senhor uma preciosa colheita. Obrigada por corrigir as falhas, sem condenar, mas estender as mãos para dar apoio como uma filha. Obrigada!

Aos meus amigos da Igreja Batista Betânia, **Cleidyanne e Joberth dos Santos** por terem sido colunas no decorrer deste curso. Vocês foram meu escudo e suporte para que pudesse realizar este sonho. Deus conceda bênçãos sem medidas sobre vocês. Obrigada!

Ao amigo Pastor **Raimundo Martins** (*in memoriam*), por ensinar o valor das renúncias para ter o propósito de Deus. Instrumento de Deus para que eu conhecesse Jesus, e que talvez o meu nome não estivesse escrito no livro da vida se não fosse pelos seus sacrifícios e orações por minha vida. “Combateu o bom combate, acabou a carreira, guardou a fé”. Obrigada por acreditar no sonho de Deus para minha vida. Nos veremos naquele dia... Obrigada.

A **Jurai Borges Carvalho**, amigo fiel, pela amizade e gentileza nos momentos mais difíceis no decorrer deste curso. Você foi o amigo que segurou minha mão nos para caminhar os desafios deste curso. Obrigada por ficar acordado pelas madrugadas fazendo os trabalhos intermináveis. Obrigada pelas alegrias divididas e pelas conversas divertidas, que me faziam rir por horas. Obrigada, Juju.

Com todo meu coração, obrigada a todos!

“As universidades serão o que são suas bibliotecas.”

Morris Arthur Gelfand

RESUMO

Gestão de comunicação para biblioteca universitária. Demonstra como campo interdisciplinar, a Biblioteconomia/Ciência da Informação resgata conceitos e compreensões advindas de outras áreas do conhecimento, dentre elas a Comunicação. Cita que sua relação com essa ciência reside no fato de ambos os campos lidarem com processo de desenvolvimento do pensamento comunicacional, havendo reciprocidade e enriquecimento mútuo. Objetiva este estudo analisar o processo de comunicação organizacional da Diretoria Integrada de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão, especificamente, a Biblioteca Central com seu público interno. Expõe como problemática o desconhecimento sobre os procedimentos desenvolvidos para a realização da comunicação na Biblioteca Central. Explana no referencial teórico aspectos sobre a biblioteca universitária como meio de comunicação na sociedade; explica sobre a organização e suas especificidades no contexto da era da informação; pontua a comunicação organizacional e o planejamento estratégico das atividades para cooperar com a imagem institucional e da biblioteca, dentre outros. Trata de um estudo com base em uma pesquisa de campo, descritiva e exploratória, que utilizou um questionário como instrumento de coleta de dados, aplicado aos bibliotecários da Biblioteca Central. Apresenta como resultados: a existência de comunicação interna na biblioteca; falhas no gerenciamento da comunicação interna; ausência de planejamento estratégico, bem com a falta de participação e contribuição de profissionais da área de Comunicação com os bibliotecários. Finaliza, assim, como solução, este estudo expõe uma proposta de criação de uma Comissão de Comunicação voltada para gerenciar as atividades de comunicação e para atender as demandas da Diretoria Integrada de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão, para possibilitar mais qualidade a todas às atividades desenvolvidas por esta e dar mais visibilidade ao comprometimento dos bibliotecários.

Palavras-chave: Gestão de Comunicação Organizacional. Biblioteca Universitária. Biblioteca Central da UFMA. UFMA. Plano de Comunicação – DIB/UFMA.

ABSTRACT

Communication management for university library. Demonstrates as an interdisciplinary field, the Librarianship / Information Science rescues concepts and understandings from other areas of knowledge, among them Communication. He mentions that his relationship with this science resides in the fact that both fields deal with the process of development of communicational thinking, with reciprocity and mutual enrichment. This study aims to analyze the organizational communication process of the Integrated Library Directorate of the Federal University of Maranhão, specifically, the Central Library with its internal public. It exposes as a problem the lack of knowledge about the procedures developed to carry out the communication at the Central Library. Explains aspects of the university library as a means of communication in society in the theoretical framework; explains about the organization and its specificities in the context of the information age; punctuates organizational communication and strategic planning of activities to cooperate with the institutional and library image, among others. It is a study based on field research, descriptive and exploratory, which used a questionnaire as a data collection instrument, applied to librarians at the Central Library. It presents as results: the existence of internal communication in the library; failures in the management of internal communication; absence of strategic planning, as well as the lack of participation and contribution of communication professionals with librarians. Thus, as a solution, this study exposes a proposal for the creation of a Communication Commission aimed at managing communication activities and meeting the demands of the Integrated Library Directorate of the Federal University of Maranhão, in order to provide more quality to all activities developed by it and give more visibility to the commitment of librarians.

Keywords: Organizational Communication Management University Library. Library
UFMA Central. UFMA. Communication Plan - DIB / UFMA.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Composto da Comunicação Integrada	27
Figura 2 –	<i>Site</i> institucional da Diretoria Integrada de Biblioteca	54
Tabela 1 -	Perfil dos respondentes: gênero, local de graduação ano de conclusão da graduação	58
Gráfico 1 -	Perfil dos respondentes: Especialização	59
Gráfico 2 -	Perfil dos respondentes: tipo de Especialização	59
Gráfico 3 -	Perfil dos respondentes: ano de conclusão da Especialização	60
Gráfico 4 -	Atividades relativas da área de Comunicação desempenhadas	65
Gráfico 5 -	Disciplina de Comunicação ou afins na graduação	65
Gráfico 6 -	Meio pelo qual recebe informações	68
Gráfico 7 -	Profissional responsável pela produção da comunicação interna com formação em Comunicação	73
Gráfico 8 -	Gerenciamento das redes sociais da biblioteca	74
Quadro 1 -	Existência ou não de atividade desenvolvida na área de Comunicação	62
Quadro 2 -	Importância da disciplina de Comunicação para Biblioteconomia ...	67
Quadro 3 -	Gerenciamento da comunicação interna	69
Quadro 4 -	Produção da comunicação interna para biblioteca	71
Quadro 5 -	Profissional que gerencia as redes sociais	75
Quadro 6 -	Planejamento da gestão das redes sociais	76
Quadro 7 -	Periodicidade da gestão das redes sociais	77
Quadro 8 -	Implantação da Comissão de Comunicação	78
Quadro 9 -	Ferramentas de gerenciamento da Comunicação na biblioteca	80
Quadro 10 -	Gestão da Comunicação na biblioteca	81
Quadro 11 -	Atividades coordenadas pela Comissão de Comunicação e Marketing da BU/UFSC	87

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR2	Código de Catalogação Anglo-Americano
ABERJER	Associação Brasileira de Editores e Jornais de Empresas
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AMN	Associação Mercosul de Normalização
ASCOM	Assessoria de Comunicação
BU	Biblioteca universitária
BI	Biblioteconomia
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CCSo	Centro de Ciências Sociais
CCH	Centro de Ciências Humanas
CCET	Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas
CI	Ciência da Informação
CO	Comunicação Social
COMUT	Comutação bibliográfica
COLUN	Colégio Universitário
CONSAD	Conselho Administrativo
CONSEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CONSUN	Conselho Universitário
DCOM	Diretoria de Comunicação
DIB	Diretoria Integrada de Bibliotecas
EDUFMA	Editora da UFMA
IM	Inteligências Múltiplas
NIB	Núcleo Integrado de Bibliotecas
PROEN	Pró-Reitoria de Ensino
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
TIC	Tecnologias de Comunicação e Informação
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFRN	Universidade Federal do Rio do Grande
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	18
2.1	Gestão da Comunicação nas organizações	28
3	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO	31
3.1	A biblioteca universitária como organização: pressupostos históricos ..	31
3.2	O processo comunicativo na biblioteca universitária	36
3.3	Canais de comunicação na biblioteca universitária	42
4	METODOLOGIA DA PESQUISA	44
4.1	Universo da pesquisa	46
4.2	Coleta de dados	46
4.2.1	Amostra	46
4.2.1	Instrumento	47
4.3	Pré-teste	48
4.4	Caracterização da pesquisa e análise dos dados	48
5	CONTEXTUALIZANDO O CAMPO DE ESTUDO: A DIRETORIA INTEGRADA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO	51
5.1	A Universidade Federal do Maranhão: aspectos históricos	51
5.2	A Diretoria Integrada de Bibliotecas	51
5.2.1	Estrutura de funcionamento	55
6	A PESQUISA NA DIB: ANÁLISE DOS DADOS	57
6.1	Perfil dos respondentes	58
6.2	Gestão da Comunicação na biblioteca universitária	61
6.2.1	Existência ou não de atividade de Comunicação no setor	62
6.2.2	Atividades relativas a área de Comunicação desempenhadas	63
6.2.3	Disciplina de Comunicação ou afins na Graduação	65
6.2.4	Importância da disciplina de Comunicação para Biblioteconomia	66
6.2.5	Meio pelo qual recebe informações	68
6.2.6	Gerenciamento da comunicação interna	69
6.2.7	Produção da comunicação interna para biblioteca	71

6.2.8	Profissional responsável pela produção da comunicação interna com formação em Comunicação	73
6.2.9	Gerenciamento das redes sociais	74
6.2.10	Profissional que gerencia as redes sociais	74
6.2.11	Planejamento da gestão das redes sociais	75
6.2.12	Periodicidade da gestão das redes sociais	77
6.2.13	Implantação da Comissão de Comunicação	78
6.2.14	Ferramentas de gerenciamento da Comunicação na biblioteca	80
6.2.15	Gestão da Comunicação na biblioteca	81
7	PROPOSTA DE COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO PARA DIRETORIA INTEGRADA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO	83
7.1	Gerenciamento da informação na Comunicação para biblioteca universitária	84
7.2	Comissão de Comunicação para biblioteca universitária	91
7.3	Página em branco: proposta de Comissão de Comunicação para DIB	92
7.3.1	Ideia proposta de criação para Comissão de Comunicação para DIB.	93
8	CONCLUSÃO	97
	REFERÊNCIAS	101
	APÊNDICES	105
	ANEXOS	110