



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

RAIARA LIMA DA SILVA

**A CONTRIBUIÇÃO DO EMPREENDEDORISMO SOCIAL NO MOVIMENTO
ASSOCIATIVO BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA ASSOCIAÇÃO
PROFISSIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS E DOCUMENTALISTAS DE SERGIPE
(APBDSE)**

**SÃO CRISTÓVÃO
2022**

RAIARA LIMA DA SILVA

**A CONTRIBUIÇÃO DO EMPREENDEDORISMO SOCIAL NO MOVIMENTO
ASSOCIATIVO BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA ASSOCIAÇÃO
PROFISSIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS E DOCUMENTALISTAS DE SERGIPE
(APBDSE)**

Trabalho de Conclusão de Curso II
apresentado ao Departamento de Ciência da
Informação da Universidade Federal de
Sergipe para obtenção do grau de bacharel em
Biblioteconomia e Documentação.

Orientadora: Profa. Dra. Niliane Cunha
Aguiar.

**SÃO CRISTÓVÃO
2022**

Dados de Catalogação na Publicação (CIP)

S586c Silva, Raiara Lima da
A contribuição do empreendedorismo social no movimento associativo bibliotecário [manuscrito] : um estudo de caso na Associação Profissional dos Bibliotecários e Documentalistas de Sergipe (APBDSE) / Raiara Lima da Silva. – São Cristóvão, 2022.
94 f. : il. ; color.

Orientadora: Profa. Dra. Niliane Cunha Aguiar.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2022.

1. Bibliotecário – atuação profissional. 2. Empreendedorismo. 3. Associação profissional. I. Aguiar, Niliane Cunha, orientadora. II. Título.

CDU: 023.5:658
CDD: 026.321.658

Ficha elaborada pela bibliotecária documentalista Joyce Dayse de Oliveira Santos (CRB-5/SE-002005).

RAIARA LIMA DA SILVA

A CONTRIBUIÇÃO DO EMPREENDEDORISMO SOCIAL NO MOVIMENTO ASSOCIATIVO BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA ASSOCIAÇÃO PROFISSIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS E DOCUMENTALISTAS DE SERGIPE (APBDSE)

Trabalho de Conclusão de Curso II apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Professora Dra. Niliane Aguiar – DCI/UFS
(Orientadora)

Professor Dr. Telma de Carvalho – DCI /UFS
(Membro convidado - Interno)

Professor Dr. Augusto César Viera dos Santos – DCI /UFS
(Membro convidado - Externo)

É com muito amor e gratidão que finalizo mais uma etapa da minha vida! E para melhor expressar a minha alegria, dedico este trabalho apenas e exclusivamente ao meu Senhor, Cristo Jesus, e Minha Mãezinha, Virgem Maria. Foi pela graça do meu Senhor que durante todo o percurso, entre ida e vinda da Universidade beirando às 23h, fiquei com todo medo de acontecer algo comigo, mas a Virgem Maria com a sua docilidade, e autoridade de Mãe rogava ao seu filho por mim, pela minha proteção. Muitas vezes senti como se não pudesse dar conta, e eles foram meu consolo. No momento mais difícil da minha vida - a partida da minha mãe -, eles estavam comigo e sempre estive durante todos esses cinco anos de academia. Do início, ao fazer a prova do vestibular, até nas considerações finais deste trabalho tive a companhia deles. Não teria sentido algum não ter um espaço para demonstrar minha eterna gratidão, no mínimo gesto que posso fazer. Eram momentos de incertezas, responsabilidade e conflitos internos existentes em mim, além de atividades e cobranças das na graduação, e mesmo assim continuava firme seguindo os caminhos que eram para ser trilhado. Não houve um momento que não tivesse a certeza que a Santíssima Virgem intercedesse por mim, portanto, quero deixar em forma de eterna gratidão por tudo que conseguir alcançar e ainda vou conquistar. A misericórdia se fez presente a cada instante da minha vida, nunca duvidei da divina providência, nas faltas de passagem, na correria do dia a dia para ficar com minha mãe, e principalmente no estresse de assumir responsabilidades que nunca saberia se iria conseguir viver, foi preciso passar por cada uma delas para que hoje eu pudesse escrever cada palavra com o amor e devoção ao meu Pai misericordioso e a Virgem Santíssima. Não há palavras para descrever tamanho amor que tens por mim, a tua bondade é infinita.

AGRADECIMENTOS

Aqui, cabe os meus mais sinceros agradecimentos àqueles que estiveram comigo durante essa jornada.

À minha mãe Selma (*in memoria*) que esteve ao meu lado e que sempre estará, o teu amor e bondade me ajudou a chegar até aqui e não desanimar;

Às minhas irmãs Jaqueline, Jislaine e minha sobrinha irmã Linda, pelo apoio e presença nos momentos de alegria e de tristeza;

À minha irmã Jacira que me ajudou desde a fase do vestibular, até o final da graduação – você sempre foi minha inspiração;

Aos meus irmãos que de alguma forma ajudaram moralmente a conquistar essa realização;

Ressalto aqui, à aqueles que compartilharam comigo esses quatro anos de academia, em especial à Tayrine e a Wander, vocês não têm noção do bem que me fizeram, a companhia de vocês tornaram esses anos em momentos marcantes na minha vida. Tayrine, você é minha inspiração de força e dedicação, amo você.

Aos que fizeram parte do nosso grupo, Cleiton, Sandrielle, Kelvin, Thiago, Rodrigo, Magna e Regina, vocês tornaram os nossos momentos mais leves, ainda que sejam os momentos de estresse;

À Maria Edvania e Edite por compartilharem os momentos de conhecimento e aprendizagem, não só nos momentos das aulas, mas nas vivências no estágio;

Ao meu namorado Wendel agradeço todo carinho e dedicação para me ajudar, por ser um companheiro de vida;

Aos meus supervisores de estágio, Fabiana e Romero Brito que foram muito pacientes e prestativos nas atividades diárias, além de compartilharem ensinamentos acadêmicos, me ensinaram a ser melhor;

E por fim, aos meus mestres e professores da academia, por ensinar de forma tão intensa o dever do bibliotecário na prática, com amor em seus ensinamentos;

Deixo minha gratidão à Profa. Niliane, que foi sempre tão paciente, e excelente no seu dever de mestre;

Eu sei que sozinhos não conseguimos alcançar as maiores vitórias, por isso que durante esses longos quatro anos busquei me espelhar em cada um de vocês, saibam que fizeram a diferença na minha vida.

O senhor é o meu rochedo, minha fortaleza e meu libertador. Meu deus é a minha rocha, onde encontro o meu refúgio, meu escudo, força de minha salvação, e minha cidadela. Salmos 17, 3

RESUMO

Este trabalho tem como temática a contribuição do empreendedorismo no movimento associativo bibliotecário: a partir de um estudo de caso na Associação profissional dos bibliotecários e documentalistas de Sergipe (APBDSE). Com o objetivo geral de descobrir quais as práticas empreendedoras foram desenvolvidas durante a gestão de 2019 e 2021, tendo como objetivos específicos: conhecer a história do movimento associativo dos profissionais bibliotecários Sergipanos através da literatura; identificar as ações empreendedoras que foram realizadas na APBDSE, e propor novas ações empreendedoras que podem ser desenvolvidas na APBDSE. Foi utilizado como metodologia o estudo de caso, tendo como campo de pesquisa a APBDSE, para o levantamento bibliográfico sistemático foram utilizadas as estratégias de busca com operadores *booleanos*, limitando-os a 1985 a 2022 utilizando “or” e “and”. A pesquisa foi básica descritiva e exploratória, e para obter os dados foi utilizado o questionário como instrumento de pesquisa, com abordagem qualitativa por meio do método indutivo e comparativo. Obteve-se como resultados as ações empreendedoras que os movimentos associativos praticaram durante o período de 2019 a 2021, foram destacadas ABC, ABDF, ABG, APBPB, ABEPI e ACB como os movimentos que mais tiveram ações empreendedoras, e que a APBDSE realizou eventos, seminários e cursos, e como ação empreendedora realizaram oficinas de *design thinking*, porém não teve uma efetiva participação de seus associados e bibliotecários. Portanto, este trabalho apresenta uma carência da presença dos profissionais, estudantes e associados na APBDSE, e ausência de estratégias de gestão vindo do movimento associativo de bibliotecários e documentalistas de Sergipe.

Palavras-chave: bibliotecários; atuação profissional; empreendedorismo; associação profissional.

ABSTRACT

This work has as its theme the contribution of entrepreneurship in the librarian associative movement: from a case study in the Professional Association of Librarians and Documentalists of Sergipe (APBDSE). With the general objective of discovering which entrepreneurial practices were developed during the 2019 and 2021 management, with the specific objectives: to know the history of the associative movement of Sergipe librarians through literature; identify the entrepreneurial actions that were carried out in the APBDSE, and propose new entrepreneurial actions that can be developed in the APBDSE. The case study methodology was used, having the APBDSE as a research field, for the systematic bibliographic survey, search strategies with Boolean operators were used, limiting them to 1985 to 2022 using “or” and “and”. The research was basic descriptive and exploratory, and to obtain the data a questionnaire was used as a research instrument, with a qualitative approach through the inductive and comparative method. As a result, the entrepreneurial actions that the associative movements practiced during the period from 2019 to 2021 were obtained, ABC, ABDF, ABG, APBPB, ABEPI and ACB were highlighted as the movements that had the most entrepreneurial actions, and that APBDSE held events, seminars and courses, and as an entrepreneurial action, they held design thinking workshops, but did not have an effective participation of its associates and librarians. Therefore, this work presents a lack of presence of professionals, students and associates in APBDSE, and absence of management strategies coming from the associative movement of librarians and documentalists of Sergipe.

Keywords: librarians; professional performance; entrepreneurship; professional association.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	- Características de qualidade.....	43
Figura 2	- Nome do presidente e ano das gestões anteriores.....	46
Figura 3	- Diretório da APBDSE.....	49
Figura 4	- Criatividade.....	52
Figura 5	- Características de qualidade.....	53
Figura 6	- Análise SWOT.....	56
Figura 7	- Planejamento organizacional de gestão.....	57
Figura 8	- Matriz de gestão de tempo.....	58
Figura 9	- <i>Design Thinking</i>	59

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	- Classificação das funções básicas.....	38
Quadro 2	- Exemplos de ferramentas de comunicação.....	64
Quadro 3	- Metodologia utilizada.....	66
Quadro 4	- Siglas das associações vinculadas a FEBAB e ações divulgadas na rede social.....	73

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

ABEBD	- Associação Brasileira das Escolas de Biblioteconomia e Documentação
ABECIN	- Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação
ABRAINFO	- Associação Brasileira de Profissionais da Informação
APB	- Associação Paulista de Bibliotecários
APBDSE	- Associação dos Profissionais Bibliotecários e Documentalistas de Sergipe
BICEN	- Biblioteca Central
BMC	- <i>Business Model Canvas</i>
CFB	- Conselho Federal de Biblioteconomia
CGC	- Cadastro Geral do Contribuinte
CLT	- Consolidação das Leis Trabalhistas
CSAT	- <i>Customer Satisfaction Score</i>
DCI	- Departamento de Ciência da Informação
FEBAB	- Federação de Bibliotecários, Cientistas da informação e Instituições
IFLA	- Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
NPS	- <i>Net Promoter Score</i>
SAME	- Serviço de Assistência à Mendicância
SEBRAE	- Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas
SOFTEX	- Sociedade Brasileira para Exportação de Software
TIC	- Tecnologias da Informação e da Comunicação
UFS	- Universidade Federal de Sergipe
UNIT	- Universidade Tiradentes

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	História e desenvolvimento da Biblioteconomia.....	16
2.2	Práticas bibliotecárias no contexto social	22
2.3	Contexto histórico do empreendedorismo no Brasil	27
2.4	Empreendedorismo na Biblioteconomia	31
2.5	Práticas empreendedoras na Biblioteconomia Social	36
2.6	Movimento associativo: os primeiros passos da Associação dos profissionais bibliotecários.....	40
2.7	Movimento associativo: a Associação dos profissionais bibliotecários e documentalistas de Sergipe	44
2.8	Empreendedorismo social nos movimentos associativos brasileiros	50
2.9	Ferramentas no empreendedorismo: análise de planejamento estratégico para gestão de empresas	54
3	FERRAMENTAS DE GESTÃO	56
3.1	Análise SWOT	56
3.2	Canvas	56
3.3	Matriz de gestão de tempo	57
3.4	<i>Design Thinking</i>	58
3.4.1	Fase Imersão	59
3.4.2	Fase Ideação	59
3.4.3	Fase Prototipação	60
3.4.4	Mapa de Empatia	60
3.5	<i>Net Promoter Score</i>.....	61
3.6	<i>Customer Satisfaction Score</i>	62
4	FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO	64
5	METODOLOGIA	65
5.1	Unidade de análise	65
5.2	Tipo de pesquisa	67
5.3	Instrumento de pesquisa	67
5.4	Abordagem qualitativa	68
5.5	Método indutivo e comparativo	68

6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	70
6.1	Análise questionário	70
6.2	Análise das redes sociais	72
6.3	Discursão.....	76
6.4	Sugestões de novas ações empreendedoras	78
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
	REFERÊNCIAS.....	84
	APÊNDICE A – Questionário	93

1 INTRODUÇÃO

Dada à necessidade de transformação da sociedade e a colaboração da Biblioteconomia para a formação do cidadão que este estudo se baseou na análise de ações empreendedoras praticadas pela Associação Profissional dos Bibliotecários e Documentalista de Sergipe (APBDSE) e na contribuição da Biblioteconomia Social para sociedade nas práticas empreendedoras, possibilitando novas oportunidades e experiências desse campo que está se tornando cada vez mais visível. Ainda, tendo em vista que a informação está cada vez mais em processo de adaptação e alcançando novas dimensões, que o profissional bibliotecário tem como problemática enxergar a necessidade da sociedade e a facilidade do acesso à informação, cultura, educação e também, ao seu aspecto econômico.

O Empreendedorismo é um tema explorado na sociedade por suas oportunidades de fazer o profissional explorar seus conhecimentos em diversas áreas - não sendo diferente na Biblioteconomia, já que buscam a transformação de vidas através das oportunidades de mudanças que a informação possibilita. Nesse sentido, foi observada na linha de pesquisa Informação, Sociedade e Cultura, a importância do profissional bibliotecário atuando nas unidades de informação e nas organizações sociais para auxiliar no desenvolvimento profissional através do empreendedorismo. Além disso, é importante refletir como o bibliotecário pode contribuir com atividades sociais, e como a aplicação do conhecimento científico pode ser trabalhada nas oportunidades empreendedoras dentro da sociedade, inclusive na APBDSE, na introdução de meios para captar novos profissionais associados na organização.

A APBDSE é uma associação que desenvolve técnicas de utilização da informação como canal para favorecer a qualidade de vida dos profissionais associados, através do educacional, econômico e garantidor de direitos para estar à frente de melhorias na vida dos profissionais empreendedores, na tentativa de colaborar com o reconhecimento da área, na busca de conquistar a igualdade social e uma qualidade de vida para todos. Com isso, o foco desta monografia foi o de mostrar **a contribuição do Empreendedorismo Social no movimento associativo bibliotecário a partir de um estudo de caso na APBDSE.**

Ao analisar como a associação pode estar atuando efetivamente na construção de um espaço social e cultural, é perceptível a importância dessa iniciativa de buscar medidas empreendedoras para a captação de novos modelos de prestação de serviços à comunidade e seus associados. Sabendo disso, vale analisar as possíveis maneiras de como intervir nesses espaços, em estabelecer caminhos e meios para incluir profissionais bibliotecários que estão

sendo prejudicados sem o reconhecimento da sua profissão e marginalizados dentro da sociedade, com a contribuição da conquista da dignidade da pessoa humana e profissional, e também a utilização dos recursos que lhe são garantidos por direitos e deveres de uma cidadania.

Durante o processo de criação deste trabalho, houve o interesse e inquietação de saber: **Quais são as práticas empreendedoras que foram desenvolvidas na APBDSE nas gestões de 2019 e 2021?** Logo, pressupõe que esse trabalho é importante não apenas para o campo da Biblioteconomia atual, mas também para os discentes e docentes que buscam se qualificarem e desenvolverem uma capacidade de resiliência para futuro da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, mostrando assim o campo técnico-científico que abrange todo currículo do curso, e na possibilidade de se associar em outras áreas de estudo para assim formalizar conhecimento profissional. Além de, proporcionar para os associados um crescimento intelectual e cultural através da oportunidade de transformação social/pessoal, mostrando novos caminhos para conquistar capacidade de adequação em diferentes possibilidades de atuação no mercado de trabalho, alcançando um aumento educacional, profissional e financeiro.

Buscando resposta através dessa reflexão, que foi estudado os meios para contribuir com Associação Profissional dos Bibliotecários de Sergipe através de medidas empreendedoras, este trabalho tem como objetivo geral: **Descobrir quais às práticas empreendedoras a APBDSE desenvolveu durante as gestões de 2019 e 2021.** E tendo como alvo alcançar o objetivo geral, os objetivos específicos foram:

- Conhecer a história da APBDSE;
- Analisar as ações empreendedoras divulgadas no Instagram dos movimentos associativos dos bibliotecários brasileiros vinculados a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) do período de 2019 a 2021;
- Propor novas ações empreendedoras que podem ser desenvolvidas na APBDSE.

Após descrever os objetivos previstos para realização deste trabalho, e os demais interesses de explanar as intenções deste texto nos elementos na introdução. As partes que ficam subdividas no corpo do texto restante de maneira que a fundamentação teórica está no próximo capítulo e logo a seguinte as demais seções que é elaborada por a metodologia usada, os resultados e discussão e por fim as considerações finais. Não esquecendo também de

analisar as possibilidades de oportunidades que poderão surgir com o resultado dessa pesquisa para o campo da iniciação científica, gerando assim novos caminhos de estudos partirem de uma abordagem mais prática e consolidar através de textos uma melhoria constante para qualificar a população menos favorecidos. Então, é necessário adentrar e conhecer as práticas técnicas e sociais dos profissionais que está inserida dentro desse espaço, mapeando assim os pontos estratégicos de como contribuir para a construção de uma sociedade mais democrática através das atividades culturais exercida pelos bibliotecários e todo membro associativo.

Desse modo, foi possível perceber a interdisciplinaridade ligada diretamente na forma de união das oportunidades de diferentes áreas em prol de um objetivo de transformação social e educacional, ligando assim, os deveres que o bibliotecário possui. Lembra-se do compromisso que o profissional da informação carrega no seu campo de atuação que trata diretamente em servir a sociedade, naturalmente, é entendido que em um futuro próximo o Empreendedorismo Social e a Biblioteconomia social estarão conquistando cada vez mais espaço dentro no campo científico, com um objetivo de alcançar o compromisso de responsabilidade social que a Agenda 2020/30 propõe para toda a nação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na produção de argumentos para defender a necessidade de estudar a gestão da APBDSE que obteve a reflexão de entender como essa organização está introduzida no aspecto social e compreender como estão sendo trabalhadas na sua gestão as ações empreendedoras. Foi iniciando uma breve escrita baseada em autores da linha de estudo da Biblioteconomia, Ciência da Informação e Documentação, como também em autores das áreas multidisciplinar sociais.

A construção de todo o estudo foi baseada através do levantamento bibliográfico com o objetivo de fundamentar a ideia e corresponder às expectativas do presente texto. Sendo norteado por entender que a APBDSE constrói um alicerce para seus associados no mercado de trabalho, que foi assimilado ao entendimento da importância de trazer a questão do Empreendedorismo social dentro da organização, contribuindo com a Biblioteconomia Social.

Paula (2015) relata que o profissional bibliotecário possui todos os atributos para ocupar qualquer espaço onde haja informação, que envolve uma perspectiva mais valorada da atuação do gestor informacional. A cerca de conhecer os pontos principais do Empreendedorismo Social, Biblioteconomia social e o campo de estudo da APBDSE, que despertou o interesse de analisar como a literatura aborda fundamentos primordiais nessas áreas e assimilar essas temáticas com as atividades inseridas dentro do espaço da APBDSE. Conhecimento que vai além da informação básica, é a maneira que o profissional da informação pode buscar para criar uma relação de aprendizagem e fortalecimento cultural dentro dessa instituição.

Conceição e Costa (2019) ao referirem-se aos espaços culturais, explicam que as transformações sociais não acontecem em curto prazo, é necessário um amadurecimento das ideias, sucessivas práticas educacionais e sociais para o processo de melhoria da qualidade. Nesse sentido, cabe investigar a atuação dos bibliotecários e a influência do Empreendedorismo Social na APBDSE, de modo que a abordagem desse trabalho seja de contribuir com a gestão da Associação e explanar as atividades exercidas por ela.

2.1 História e desenvolvimento da Biblioteconomia

Desde a civilização antiga, a sociedade está cada vez mais em desenvolvimento e naturalmente busca sua cidadania. Tendo em vista esse encontro de interesse em cada

cidadão, que se percebe o quanto é necessário traçar um caminho de encontro para facilitar esse desejo coletivo. Quando Lindermann, Spudeit e Corrêa (2016) enfatizam que existem duas sociedades que dualizam que: a sociedade existente, a “sociedade da informação” e a sociedade desejada que é a “sociedade do conhecimento”, onde a informação é conceituada como ponte para o crescimento do capitalismo. Porém, no progressivo aumento de desigualdade entende-se que a prática da construção da democracia ainda continua em um processo de conquista de direitos. Sonza *et al.* (2020) relatam que a unidade de informação é um espaço de socialização, fonte de informação e do conhecimento. Cita então que,

Bibliotecas não são apenas o lugar onde você vai encontrar aquele livro legal para ler no fim de semana, o material para seus estudos ou as fontes para a pesquisa escolar. As bibliotecas, assim como outros espaços de lazer e de conhecimento (museus, arquivos, cinemas, teatros, entre outros) são locais de socialização (interação social) e de acesso à informação e ao conhecimento. (SONZA *et al.*, 2020, p. 166-167).

Compreender que os espaços culturais estão engajados na construção do saber, vinculado diretamente na sociedade do conhecimento que Cury (2016, p. 18) descreve de maneira explicativa argumentativa sobre a democratização do acesso à informação, numa linguagem acessível, fazendo uma crítica ao preconceito de alguns pensadores, quando falam diretamente a algum grupo específico de intelectuais, ao dizer que eles cultuam a tradição passada onde o saber era restrito a uma minoria da elite. E ainda afirma que, “se as universidades e os centros de pesquisas forem sempre corpos estranhos no tecido social, terão poucas utilidades no desenvolvimento da sociedade e na formação de pensadores” (CURY, 2016, p. 19).

O interesse de legitimar o espaço de socialização dos indivíduos nas comunidades que perpassa as barreiras que surgem no percurso desses cidadãos. Assim, ao analisar como esses espaços surgiram e como estão se perpetuando até os dias de hoje, que se percebe a contribuição cultural que esses ambientes oferecem para a sociedade. Silveira (2007, p. 35) compactua com a mesma linha de raciocínio quando descreve,

O homem constrói sua memória de duas maneiras: individual e coletivamente. A primeira parte de uma perspectiva individual, em decorrência dos acontecimentos vividos e interpretados subjetivamente. A segunda se manifesta a partir da constatação de que todo sujeito pertence a um grupo e compartilha com estes acontecimentos e situações que se configuram como experiências fundamentais para a constituição do quadro de referências onde os contornos de sua memória se assentam, bem como da memória coletiva da comunidade a qual pertence.

Araújo (2020) confirma essa preocupação com a guarda da informação para aqueles que irão vir em sequência dessa geração quando afirma que a produção cultural humana, compreendida como “tesouro” que precisaria ser devidamente preservado, tornou-se objeto de uma visão patrimonialista (o conjunto da produção intelectual e estética humana, a ser guardado e repassado para gerações futuras). Ainda, parte da percepção que:

Evidenciarmos que desde os primórdios da humanidade o acúmulo e a transmissão de elementos fazem parte do cotidiano humano, posto que nas sociedades onde a escrita não se fazia presente tal processo se realizava de forma oral. Função desempenhada, quase que exclusivamente, pelos membros ‘mais velhos’ de cada comunidade. Eles tinham um lugar de honra no centro das práticas culturais e eram vistos como os “guardiões” do tesouro espiritual da mesma. Eram mestres da verdade que garantiam a preservação da cultura e da ‘tradição’ deste tecido social. (SILVEIRA, 2007, p. 40).

Assim como diz Araújo (2013) quando afirma que a história das bibliotecas e das práticas biblioteconômicas é milenar, então, são desde as gerações passadas que já se falam dessa disciplina e se estuda essa ciência, apesar de não ser reconhecida como área científica. Gomes (2012) em sua percepção e estudo, diz que foi em 1970 que o desenvolvimento da pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação começou a ser implantada.

[...] quando começou o crescimento da produção bibliográfica, consequência da tecnologia (das grandes imprensas gráficas), gerou a necessidade de novas ferramentas de organização, preservação e recuperação das coleções, o que levou vários estudiosos a se debruçarem sobre o problema, ocasionando assim uma nova perspectiva da Biblioteconomia e suas áreas temáticas. (SANTOS; RODRIGUES, 2014, p. 122).

Bueno e Silva (2013) teorizam que as mudanças paradigmáticas na área da informação são o reflexo de uma sociedade globalizada e em constante processo de mutação, não apenas de técnicas e serviços, mas, sobretudo, em uma profunda mudança de mentalidade, o que nos leva a observar o contexto histórico da área de Biblioteconomia.

Em consequente, o profissional bibliotecário também vai se modificando de acordo com a área, Rasche (2005) afirma que o bibliotecário é um perito quando se fala em armazenar, organizar e viabilizar o acesso à informação registrada, lidando com problemas geralmente relacionados às instituições, as unidades de informação como também problemas dos seus usuários. Pode-se citar também a indução das grandes demandas informacionais que as indústrias bibliográficas trouxeram para a sociedade. Barroso e Sales (2020, p. 22) argumentam que o “grande crescimento informacional passa de um ato de interesse comercial

para o estado de fenômeno cultural, possibilitando a criação de ambientes sociais independente do espaço físico, do tempo e das fronteiras da língua”.

Por essa razão, que pensando nas questões do perfil do bibliotecário social e suas competências, destacamos que, de tempos em tempos as tarefas mudam, em razão das tecnologias, dos movimentos sociais, políticos ou culturais, fazendo com que os ambientes informacionais e os próprios profissionais também tenham que se adaptar às mudanças. De certo modo, a informação sempre foi o fator que intencionou grandes revoluções na sociedade brasileira e no mundo, ocasionando a criação de novos métodos e práticas de sua organização e preservação.

As observações que eram feitas, quando se falavam de organizar as informações que estavam cada vez mais crescendo diante da evolução da sociedade, trazendo muitas teorias de como poderia ser elaborado maneiras de guarda dessas informações. Rodrigues (2015) apresenta a organização da informação como um processo de descrição física e de conteúdo de objeto informacionais. Vieira (2014) resume que a organização da informação possibilita a recuperação quando necessária, e seu objeto é o armazenamento desse conteúdo. Percebemos que o processo de preservação e conservação da informação é um processo que aconteceu desde o surgimento das primeiras bases informacionais, onde possibilita o acesso quando requisitado e assim, gerando oportunidade de cada ser uma crescente transformação de acordo com a mudanças da sociedade.

São nas bibliotecas antigas que a Biblioteconomia começa a ser vista como um campo a ser explorado em função de armazenamento e conservação do conhecimento, percebe-se esse acontecimento quando é pesquisado os grandes autores que tentaram encontrar a raiz dessa disciplina. Assim como Lindermann, Spudeit e Corrêa, (2016, p. 707-708) ao descreverem que “apesar de já existirem bibliotecas desde a antiguidade, como a famosa Biblioteca de Alexandria e de Pérgamo, sendo somente no século XIX que surgiu uma área destinada aos estudos das bibliotecas e dos livros, a Biblioteconomia”. Mas também teve uma contribuição na esfera global, de acordo com os marcos históricos da sociedade e com as grandes conquistas, Araújo (2013, p. 43) afirma que a “Revolução Francesa e as demais revoluções burguesas na Europa, teve contribuição na transição dos antigos costumes para a modernidades, ocasionando uma transformação intensa em todas dimensões da vida humana, inclusive nas bibliotecas”.

Com o acontecimento da Segunda Guerra Mundial, a informação era mais difundida, gerando assim a criação de novos métodos de como iria ser armazenado, fazendo com que as bibliotecas fossem um espaço para guardar toda coleção de manuscritos e artes dos grandes

pensadores da época. A biblioteca, de acordo com seu percurso de crescimento na linha do tempo, conseguiu alcançar seu reconhecimento cultural no século XV e XVI. Santos (2012, p. 186) diz que é no “Renascimento que as bibliotecas iniciaram, de fato, o seu papel de disseminadoras da informação, além de ser nesse momento que o bibliotecário assume de fato, a posição de agente central da sustentação das bibliotecas”. Entretanto, Ferraz (2014, p. 20) relata que no “período da Renascença as bibliotecas eram restritas para os religiosos monges e sacerdotes, sendo abordada como sagrada e misteriosa”. Então, pode observar que apesar das bibliotecas serem um espaço antigo, o seu acesso não era democrático, ocasionando assim, a dificuldade da sociedade da época obter informação.

Todavia, com a crescente modificação das bibliotecas, nasceu a necessidade de instituir processos para monitorar essas unidades. Sendo uns dos causadores para o crescimento das bibliotecas, a imprensa, ocasionando uma demanda específica de cuidados e organização da informação, precisando assim, elaborar conjuntos de técnicas e procedimentos que contribuísse para uma melhor recuperação desse conteúdo. Santos e Rodrigues, (2014, p. 119) relatam que “devidos os surgimentos das bibliotecas públicas e do crescimento dos periódicos, a Biblioteconomia passou a trilhar novos caminhos”. Milanese (2013) pontua que a uniformização de regras não apenas facilitou o trabalho dos bibliotecários como também mostrou a importância das atividades em cooperação com suas organizações.

É possível analisar que, apesar da profissão ser lembrada devido aos seus métodos de processos de organização e classificação, o objeto social é parte desse ramo de atividade que compõem uma importância na sociedade desde seu surgimento, já que toda prática de organização e classificação são para melhorar a qualidade de atendimento e serviço para seu público. De acordo com Garcez (2000) a qualidade em serviços diz respeito às facilidades diretas que as unidades informacionais colocam para seus usuários em termos de atendimentos às necessidades e expectativas.

Prado (2016) cita uma das leis de Ranganathan que é “poupe o tempo do leitor” como um meio de contribuir para o bom atendimento e serviço. Ainda, explica que no ato de poupar o tempo do leitor, a biblioteca tem que ofertar produtos e serviços que sejam simples, ágeis e acessíveis. No relatório de desenvolvimento e acesso a informação da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) (2019), Wyber (2017, p. 18) explica que “o profissional bibliotecário pode consistir em ajudar os usuários a encontrar livros ou a informação correspondente às suas necessidades, como também pode contribuir no desenvolvimento da alfabetização informacional entre os usuários”. Ainda afirma que, gerar a competência que possa permitir aos outros saberes onde encontrar, como avaliar e de que

forma utilizar essa informação é um fato que o gestor da informação deve priorizar em suas atividades diárias.

Na Biblioteconomia, o graduando estuda diversas maneiras nos aspectos técnicos de como organizar, classificar, representar, recuperar, disseminar a informação e no que diz respeito aos aspectos humanísticos de como colaborar para viabilizar a informação e construir uma comunidade mais ativa na sociedade, ao combate a desinformação, possibilitando a facilidade no acesso ao conhecimento. Barros, Cunha e Café (2018) relatam que o movimento evolutivo da formação do profissional é dado pelos elementos correspondentes da sociedade, onde se modifica de acordo com o momento existente. Madruga (2008) concorda com o pensamento acima quando afirma que os profissionais bibliotecários devem estar preparados para responder as mudanças e exigências da sociedade já que o agente informacional vem se diversificando a cada dia com novas atividades no processo do seu trabalho.

A necessidade de organizar, conservar, e divulgar os documentos, desde o início da escrita até a época moderna, levou as bibliotecas a criarem uma série de procedimentos e métodos que, apesar de possuírem caráter eminentemente técnico, visando à resolução de problemas práticos, formaram um conjunto de técnicas e de questões envolvendo a rotina dessas técnicas que, ao longo tempo, se constituíram na base da futura disciplina biblioteconomia. (SANTOS; RODRIGUES, 2014, p. 116).

Contudo, o movimento de crescimento das bibliotecas passou por grandes revoluções, saindo de um espaço que pretendia apenas guardar os manuscritos para um lugar de democracia e liberdade. Bari, Bispo e Santos (2018) salientam sobre a importância que o profissional bibliotecário tem no desenvolvimento de ações em conjunto com a população, a partir de uma relação dinâmica e dialógica, envolvendo a trocas de experiências, para assim entender e compreender o que o usuário precisa e quer na biblioteca. “No que tange o universo das bibliotecas, a acumulação de cultura advindas dos grupos sociais e da sociedade se dá por meio do armazenamento dos registros do conhecimento, ou seja, essas bibliotecas têm como missão e função a preservação do conhecimento registrado” (SILVA, 2015, p. 145).

Em seguida desses avanços, a Biblioteconomia deixa de ser uma área temática especificamente técnica para um campo de ciência sociais, ligando assim as práticas e vivências humanas, e ampliando os aspectos de ensino e de abordagem de aprendizagem, possibilitando uma contribuição para o desenvolvimento de novos métodos de procedimentos para transformação social.

Santos (2012, p. 189) aponta que é no “renascimento que as bibliotecas iniciaram, de fato, o seu papel de disseminadores da informação, além de ser nesse momento que o

bibliotecário assume de fato, a posição de agente central da sustentação das bibliotecas”. Em virtude do crescimento das unidades de informação, que a Biblioteconomia ganhou mais respaldo na Europa. De acordo com o surgimento das bibliotecas públicas, e as demandas dos serviços que nela era produzida, sua temática social da profissão conseguiu alcançar maiores campos de pesquisa, abrangendo as diversas áreas de educação.

[...] uma analogia de como a biblioteconomia social pode contribuir para a formação de uma sociedade democratizada quando expressa que [...] democratizar a biblioteca, dentro do quadro exposto, é tarefa impossível-. O prioritário é democratizar a informação; o primordial é possibilitar de todas as maneiras, condições para o acesso da comunidade à informação, permitindo, principalmente, que ela possa também, gerar e produzir, não só informação, mas cultura, veiculando seus interesses, suas ideias, suas propostas, suas soluções. (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 23).

Em conseqüente, será analisado como as práticas bibliotecárias são inseridas na sociedade e como influencia essas atividades influencia outras áreas temáticas e possibilita um encontro de ideias e junções de oportunidades de crescimento profissional e cultural para a sociedade. Só assim pode-se situar melhor onde é possível atribuir e como introduzir as práticas sociais no dia a dia do profissional bibliotecário.

2.2 Práticas bibliotecárias no contexto social

O bibliotecário através de suas atividades pode incentivar ao desenvolvimento do intelecto, contribuindo para a formação da individualidade de cada indivíduo, por via de suas práticas biblioteconômicas e ações dentro da comunidade. Bezerra (2015) explica que existe uma preocupação ética com os bibliotecários no exercício de suas funções, mas também a temática da responsabilidade desses profissionais em como ser mais participativo na sociedade no que diz respeito às suas atuações é um discurso recorrente na atualidade.

Atender as imposições que os usuários das unidades de informação nos impõem, é se atentar para suprir as necessidades desses indivíduos dentro de um espaço que cada dia mais estar em constante desenvolvimento. Segundo Moraes e Lucas (2012, p. 114) o “bibliotecário tem sua prática pautada na preocupação com o indivíduo e/ou com o grupo e com suas necessidades de informação”.

Somos profissionais que lidamos com o bem mais precioso do momento – a informação. Neste sentido, nosso papel como profissionais é fornecer a informação certa, no momento certo para a pessoa certa. Isto significa dar aos cidadãos informações sobre os seus direitos e deveres, às estudantes informações que

possibilitem a realização de suas pesquisas, que esclareçam dúvidas, que despertem a curiosidade. (CUNHA, 2003, p. 44).

Entende-se que a conduta do profissional bibliotecário deveria proporcionar uma gestão de atendimento/serviço para toda a comunidade de qualidade e eficiência, baseando-se de acordo com seu código de ética e moral, assim também, com seus deveres como gestor da organização informacional que recebe no ato de sua formação o comprometimento da sua profissão diante da sociedade.

Miranda (1979) orienta a classe dos bibliotecários que é preciso amar o que faz, é preciso que o bibliotecário conheça seu público e o ame, pois só ama aquilo que conhece, e consequentemente, o atendimento será com base na necessidade de cada usuário/leitor praticando o entendimento de o que eles querem e o que buscam através do conhecer sua comunidade e seus clientes, tendo como a maior preocupação proporcionar um relacionamento entre o gestor da unidade com o seu público. Na explicação de Souza, Rosário e Oliveira, (2016) no que diz respeito a qualidade de serviço, encontra-se o conhecimento pertinente para a realização de uma atividade otimizada de recursos e resultados.

O bibliotecário dentro da instituição que estar atuando, poderá conduzir a organização de acordo com seu conhecimento técnico, todavia, é na sua responsabilidade social que conseguirá fidelizar o seu leitor. Porém, quando Bicheri (2008) afirma que o bibliotecário deve estar integrado no processo de ensino e aprendizagem, num trabalho de cooperação e participação junto à comunidade, devem ir ao encontro de seus usuários, saber o que precisam o que gostam o que querem e quais os seus interesses.

A relação do bibliotecário, com a nova realidade, deve ser a seguinte, independentemente de ser a sua profissão, “ser” bibliotecário deve ser o que ele considera mais interessante para se fazer hoje. Gostar e acreditar é a única forma de se acabar com dilemas e começar a encarar certezas. (PEPULIM, 2001, p. 50).

São várias instituições que os bibliotecários podem estar exercendo suas funções, as oportunidades de estarem à frente de uma organização para suprir as necessidades de técnicas processuais, de guarda documental, como o processo de restaurar, organizar, conservar e mediar a informação. Santo (2006) reflete que a postura do profissional bibliotecário e a necessidade de montar estratégias para a sobrevivência no mundo contemporâneo delimita essas estratégias em teóricas, e elas devem fazer síntese a partir da organização social do documento e do contexto cultural ao qual pertence.

Esses espaços são geradores de conhecimento e partilha da informação, facilitadores da interatividade de um grupo em uma comunidade. Uma biblioteca interativa pode ser

inscrita como um serviço de informação que propõem estabelecer relações de interação entre o sujeito, a informação e a cultura. Nesse caso, o sujeito não é apenas um receptor, ele também é considerado o produtor do conhecimento (OBATA, 1999 apud CRESTANA; ABDALLA, 2013). Essa interação entre o bibliotecário e o usuário, perpassa além do profissional e seu cliente, ocorre nesse meio o ato de educar através da interatividade. “A missão educativa da biblioteca evidencia-se nos serviços de referências, que por meio dos programas de educação do usuário, passaram a capacitar seu público no manuseio da biblioteca e de suas coleções” (VAREL; BARBOSA, 2009, p. 194).

O trabalho contínuo entre as unidades de informação e as escolas deveria proporcionar novas experiências e partilha entre aqueles que buscam pelo conhecimento, além de incluir ações ativas para condicionar o interesse da participação programática dos seus clientes e gestores dentro dessas unidades. São as diversas maneiras de contribuir para a aprendizagem e despertar do interesse de aprender, e a biblioteca pode ocasionar a esses encontros de práticas educacionais e culturais. As práticas sociais que são abordadas nesses espaços são métodos que gera oportunidades de aprendizagens, como também um meio de conhecer novas maneiras de aprender na interação entre os indivíduos. A importância que esses ambientes têm, interfere diretamente na memória coletiva, é necessária a existência de uma espécie de movimento social contínuo e um fluxo de interatividade entre os indivíduos que formam um grupo para fomentar o conhecimento.

O bibliotecário conta com centros culturais, museus, bibliotecas (pública, privada, especializada e comunitária), acervo digitais e as plataformas tecnológicas. Oliveira, Alves e Maia (2013) explicam que o campo de atuação do bibliotecário, assim como as funções da profissão são bem variados, com uma diversidade de espaço para sua área profissional, podendo atuar em centro de documentação, livrarias, editoras, arquivos entre outros espaços, contudo, o que importa aqui não são os lugares onde os bibliotecários estarão exercendo essas atividades, e sim como ele irá fazer para captar a atenção de seu público e fazer adentrar no interesse de busca pelo conhecimento.

Estabelecido o status da informação na sociedade em rede, o bibliotecário, por ser um profissional que trabalha essencialmente com informação, está inserido e desempenha um papel construtivo neste cenário, a saber: gerenciar o espaço de aquisição da informação estrategicamente por meio de técnicas e procedimentos de tratamento, organização e disseminação da informação, de maneira a proporcionar uma maior interação de sua comunidade usuária com o conhecimento socialmente produzido. (SANCHES; RIO, 2010, p. 107).

Salort (2017) pontua que desenvolver habilidades e competências no trato da informação é um assunto que o bibliotecário estuda ao longo da sua graduação, mas é o trato interpessoal e a comunicação que conseguirá reter atenção nesses usuários e possíveis clientes. Entende-se com afirmação acima que é necessário sair dos padrões atuais para exercer o seu cargo profissional nas diferentes possibilidades de práticas biblioteconômicas, e nas diversas unidades de informação é possível ser um profissional comprometido com fazer o melhor para agradar e atender as expectativas de seu público.

Essas instituições têm um papel de grande importância na sociedade, pois podem e devem oferecer informações utilitárias sobre política, direitos e deveres do cidadão, capacitação para primeiro emprego, culinária, entre outras informações necessárias aos indivíduos que por algum motivo não procuram a biblioteca. (AMORIM; ALMEIDA; CASTRO, 2013, p. 5).

E para cada instituição umas demandas diferentes de prestação de serviço, entretanto todos têm o mesmo objetivo, disseminar a informação. Ainda, os autores citados logo acima, traz uma reflexão de como essas ações constrói uma sociedade com indivíduos muito mais preparados, e com um desenvolvimento cognitivo, e de personalidade mais satisfatório, afirma que as “atividades culturais contribuem para o desenvolvimento social e intelectual do indivíduo, dessa forma, ações educativas direcionadas para o público infantil podem interferir no caráter e na formação de senso crítico, além de auxiliarem no desempenho escolar” (AMORIM; ALMEIDA; CASTRO, 2013, p. 6).

A seguir um breve detalhamento do que cada unidade informacional pode trazer como proposta de práticas que o bibliotecário pode estar inserido na sua jornada de trabalho. Segundo Rasteli e Caldas (2018) a cultura está agregada a um imenso conjunto de variantes muito peculiares, de cada grupo, de cada povo, de cada gueto, incidindo nas mais diferentes manifestações humanas em todas as suas esferas.

Exemplificando os possíveis tratos de como as ações sociais devem ser inseridas no campo social na atualidade, a contação de história, mediação da leitura, teatro de fantoche/peças teatrais, conceito de música, exposição de autores, cinemateca, brinquedoteca, rodas de leitura, debates culturais, serviço de referência, gincana, hora do conto, momento de conversa literal, são práticas essenciais que as unidades de informação poderiam abordar em sua organização. De acordo com Souza *et al.* (2014) podem ser implantados nas unidades de informação: concursos literários, saraus, contação de histórias, exposições artísticas, intervenções musicais etc. Para a coleta dos dados e formulação de projetos que melhor atendam às necessidades da comunidade, sugere-se um estudo de usuário, a aplicação de

questionários, entre outros. “A biblioteca deve ter uma política e um plano estratégico, definir sua missão, objetivos, prioridades e serviços relacionados com a diversidade cultural, cujo plano deve se constituir a partir de uma análise das necessidades da comunidade e dos recursos apropriados” (RASTELI; CALDAS, 2018, p. 49).

O gestor da informação, na sua atuação deveria quebrar o paradigma que o profissional tem que estar em um palco, onde é visto como o chefe da organização, e passar a ser um gestor líder e com co-atuação humanística, criando laços de afetos com seus usuários e saindo dos padrões de atendimento para uma realização de experiência humana.

Resta a esperança de que, cada biblioteca, em qualquer lugar, possa se transformar em lugar aprazível, atraente e dinâmico, recorrendo à evolução das tecnologias para oferecer às coletividades um mundo informacional multicolor através de programas de computador, da televisão e do rádio, e da própria internet, com suas potencialidades ímpares. Estas são as expectativas (meras expectativas) que podemos delinear para a biblioteca do século XXI, qualquer que seja a denominação dos novos paradigmas. (TARGINO, 2010, p. 47).

A experiência que vai ficar guardado na memória desses usuários com um atendimento mais afetivo, é a lembrança que ele terá daquela unidade de informação e conseqüentemente, é através dessas lembranças positivas que nasceram possíveis leitores natos. Nascimento *et al.* (2019) dizem que em bibliotecas o desenvolvimento de ações culturais deve promover o lúdico e oportunizar a reflexão e o conhecimento. O desenvolvimento de ações culturais em bibliotecas, sobretudo, em unidades de informações diversas, é cumprir o papel social promovendo a integração entre cultura, conhecimento e leitor.

No ambiente cultural as diversas maneiras de como ajudar ao usuário, as possibilidades de acesso à informação está cada vez mais crescente, e com a demanda das tecnologias; mídias sociais e áreas digitais o campo de atuação dos profissionais da informação tem possibilitado uma atuação mais ativa na sociedade. No aspecto social, o bibliotecário deverá ampliar seu campo de visão e buscar maneiras para introduzir aqueles que estão marginalizados, e esquecidos para dentro da sociedade. O estudo de comunidade é uma temática utilizada por bibliotecários para fazer na unidade que irá atuar com intuito de melhor atendimento e serviços aos seus usuários de maneiras satisfatória, e sobretudo, causando o despertar na formação de novos leitores através de ações ativa desenvolvidas no espaço cultural.

No sentido que o bibliotecário é um agente que deveria estar em constante movimento de carecimento no que tange o conhecimento, é essencial introduzir na semântica do curso

aspectos interdisciplinar e multidisciplinar, abrangendo assim a forma de como são tratados a informação, e como elas podem proporcionar mudanças nas vidas das pessoas. É interessante que se aborde dentro dessas unidades, momentos lúdicos e culturais, só assim o profissional bibliotecário irá exercer de forma condizente a sua formação e dever do gestor da unidade informacional, tendo uma compreensão na forma de como buscar novos métodos e maneiras para fomentar a amplitude de oportunidades e gerenciamento do espaço cultural.

É notório a busca de maneiras de entendimentos do que se trata de transformação e mudanças, e como pode aplicar essas práticas no contexto social da Biblioteconomia. Buscar maneiras de empreender e conhecer as diversas maneiras de como contribuir para uma sociedade mais igualitária deveria ser a base do serviço do gestor da informação. Todavia, é necessário entender o que é Empreendedorismo e todo seu contexto histórico da temática e como tem ganhado cada vez mais ascendência na realidade atual.

2.3 Contexto histórico do empreendedorismo no Brasil

No que se refere a base cronológica do Empreendedorismo, é importante ressaltar que o interesse desse texto não é expor o Empreendedorismo como unicamente fonte de renda, associado a economia, é necessário lembrar que o intuito de propor práticas empreendedoras é para minimizar o impacto da desigualdade no mundo, propor atitudes mais assertivas para atender um determinado público por meio da metanoia, mudança de mentalidade e o despertar do empreendedor. “O fenômeno de empreendedorismo social surge num contexto de desafios, crises, mudanças sociais, econômicas e ambientais que caracterizam a atual sociedade” (SOUZA; SPUDEIT, 2019, p. 6).

Para entender o processo de evolução e desenvolvimento do Empreendedorismo no Brasil, tem que ser analisado o contexto inicial das práticas empreendedoras, de acordo com a sua historiologia. Queiroz (2013) diz que na idade média já se iniciava essas práticas, quando o gestor assume os riscos e passa a gerenciar os projetos de produção principalmente com o apoio governamental. Muitos dizem que o Empreendedorismo é uma temática tão antiga como o intercâmbio e o comércio entre os indivíduos na sociedade, porém esse conceito não era discutido, então somente a partir da evolução dos mercados econômicos, os cientistas se interessaram por esse fenômeno (LANDSTRÖM; HARIRCHI; ASTRÖM, 2012 apud VERGA; SILVA, 2015).

Segundo os autores Peters e Hisrich (2004 apud FATTURI, 2013) Marcos Polo foi pioneiro no ramo de Empreendedorismo, já que suas atitudes tentaram estabelecer rotas

comerciais para o Extremo Oriente, ele era considerado um homem capitalista por se aventurar em vender suas mercadorias.

No século XVII, foi atribuído o conceito do Empreendedorismo a Richard Cantillon, em um texto “*Essai sur la nature du commerce em general*”, separando a nobreza e os proprietários de terra, ainda sim, dividiu as classes em duas sendo empresários e trabalhadores e reafirmando a incerteza enfrentada pelos empresários, que gastam recursos sem ter a garantia de preços e demandas (TOMETICH, 2020). O conceito de Empreendedorismo foi baseado de acordo com duas correntes de pensamento, sendo o precursor da primeira corrente, os economistas Richard Cantillon e Jean Baptiste Say, sendo desenvolvida com os trabalhos e estudos de Joseph Schumpeter. Na segunda, teve a participação ativa de estudo do empreendedor David McClelland, onde abordava o assunto de acordo com as características comportamentais, psicológicas e sociológicas (BARROS; FIÚSA; IPIRANGA, 2005).

O tema do empreendedorismo foi revalorizado nos anos 1980. Uma conjunção de fatores, com destaque para a automação e a aplicação intensiva dos avanços no campo da sociedade do conhecimento e nas formas de produção, favorece o aumento da produção, instalando-se, com efeito, um novo paradigma técnico-econômico que formata outro modelo de produção baseado no empreendedorismo. (SANTIAGO, 2008, p. 88).

Para Kirzner (1983 apud FRANCO; GOUVÊIA, 2016), a centralidade do empreendedorismo é a descoberta de oportunidades que são geradas pelos desequilíbrios econômicos, ou seja, os empresários/empreendedores eles captam informações que outros não veem. Para Franco e Gouvêia (2016) após o século XX, o Empreendedorismo começou a se afastar das temáticas econômicas e passou a ser um campo de interesse de cientistas sociais, com a multidisciplinar e ganhando ênfase em várias áreas do conhecimento.

A evolução do Empreendedorismo se deu no quanto as ideias que predominava na época era cada vez mais estudada e comentada entre a economia, ciências sociais e a era da gestão, passando por essas três eras distantes (VERA; SILVA, 2014). O termo Empreendedorismo e suas práticas ganharam mais visibilidades somente nos últimos vinte anos, diante disso, é notável que o espírito empreendedor sempre esteve presente na história da humanidade, fortalecendo cada vez mais a cultura empreendedora na nossa civilização, Mai (2006 apud BARBOSA; COSTA, 2015). Ainda nos Séculos XIX e XX os empreendedores eram frequentemente confundidos com os gestores ou administradores, visto como aquele que organiza a empresa, isso acontece até os dias atuais (BATTISTI; WEINZIERL, 2010). Segundo Dornelas (2001) identifica o momento atual como “a era do

Empreendedorismo”. Ele afirma que, “são os empreendedores que estão eliminando barreiras comerciais e culturais, encurtando distâncias, globalizando e renovando os conceitos econômicos, criando novas relações de trabalho e novos empregos, quebrando paradigmas e gerando riqueza para a sociedade” (DORNELAS, 2001, p. 21).

Entender os caminhos cronológicos que o Empreendedorismo foi alcançando de acordo com o desenvolvimento da população, é necessário para que compreendessem como esse assunto é abordado no Brasil desde seus primeiros relatos até o dia atuais.

No Brasil, o empreendedorismo é relativamente novo, ou seja, estamos começando a entender a importância dessa revolução silenciosa; tivemos o primeiro curso em 1981, na Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, em São Paulo, por iniciativa do professor Ronald Degen e se e-Tec Brasil 14 Curso Técnico em Meio Ambiente chamava “Novos Negócios. (BATTISTI; WEINZIERL, 2010, p. 13).

Ainda como afirma Dornelas (2005, p. 26 apud BARBOSA; COSTA, 2015) foi na segunda metade da década de 1980 que o Empreendedorismo começou a ganhar vida no Brasil, consequência da chegada do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a Sociedade Brasileira para Exportação de Software (Softex). Por se tratar de um tema ainda não dominado na sociedade, as pesquisas primogênicas eram investigação sobre o comportamento do empreendedor, e tinha como objetivo a identificação de características psicológicas, individuais que o empreendedor tinha ao arriscar no novo negócio (SCHEEL, 2009). Em um movimento de estar alinhado com o que estava acontecendo no mundo, grandes organizações públicas e privadas começaram a investigar como poderia aplicar o Empreendedorismo em seus meios de empreendimentos.

Segundo Santo (2005) o Empreendedorismo começou a ganhar visibilidade e importância quando as pequenas e micros empresas começaram a ser mais valorizadas, valorização essa que eram vistas pelos resultados na economia local e nacional. Ainda, Santos explica que esse crescimento de importância que as micros e pequenas empresas impulsionou o governo, principalmente os países emergentes a promover mecanismo de apoio para o estímulo aos empreendedores, tendo como objetivo maior o desenvolvimento e aumento da taxa de criações de novas empresas, diminuindo o risco de o país estar na estagnação econômica. Scheel (2009) também relata que o Empreendedorismo não encontrou um reconhecimento nas faculdades e organizações por meios da educação, segundo ele na maioria dos países os estudantes apenas entram em contato com a ciência do Empreendedorismo por

meio de poucas matérias e precisam procurar livros e artigos com objetivo de melhorar seu conhecimento.

Direzenchi (2008, n.p.) afirma que “o Empreendedorismo se estende no mundo todo e atrai a atenção de organizações e multinacionais”. No mundo pós-moderno, o Empreendedorismo é retratado com uma nova perspectiva no campo científico, ganhando espaços nas escolas em diversos lugares do mundo, mas ainda não é uma disciplina obrigatório na educação (BORBA, 2006). Atualmente, é perceptível a relação direta que os empreendedores têm com cada indivíduo, pois em todo lugar pode-se notar alguém que esteja empreendendo, seja por fim lucrativo social. Por isso, é um assunto que vale a pena ser estudado nas escolas, universidades, organizações corporativas, entre outros.

A educação em empreendedorismo não se refere apenas a um fenômeno restrito a determinado espaço geográfico. Entidades de pesquisa e instituições de ensino em todo o mundo têm se preocupado com a compreensão da atividade empreendedora para possibilitar seu crescimento e o consequente suporte ao desenvolvimento socioeconômico local. (CHAVES; PAIVA JUNIOR, 2006, p. 30).

Souza (2006) remete ao passado quando cita que o Empreendedorismo era visto como um meio de melhorar o aspecto econômico do país, para um mundo onde a globalização não ocasione a exclusão social, e que em um futuro promissor poderemos ver a mudança nas políticas públicas voltados para a educação empreendedoras nas instituições de ensino, como também o meio colaborativo empresarial. Todas as transformações sociais, políticas, tecnológicas e de mão de obra, estão ligadas diretamente ao conceito e ao desenvolvimento do empreendedorismo em todo o mundo (DUARTE, 2010). Não buscando intensificar a base de criação do termo Empreendedorismo, continua a refletir como poderia essa nova temática ser capaz de transformar a vida de tantas pessoas com suas práticas e suas teorias.

Assim como aborda Santos (2005), o empreendedor não tem sua importância só na esfera econômica, priorizando o aumento da economia do país, como também aumentar a receita da família. O empreendedor tem um papel social, fundamentado na liderança, criatividade e visão estratégica de melhoria para o ambiente onde vive, mas também na transformação, inovação através do seu negócio, proporcionando a geração de novos empregos. “Nesse tempo empreender vem cada vez ganhando mais destaque, em decorrência aos avanços tecnológicos, dos meios de comunicação e produção, assim também como os serviços estarem cada vez mais se modificando de acordo com a influência global” (DIREZENCHI, 2008, p. 10). É notável que a sociedade está cada vez mais buscando meios de trazer uma fonte de renda para dentro de sua casa, como também o espírito de trazer uma

melhoria para o meio que convive, vem aquietando muitas pessoas e impulsionando a ela buscar condições que possa modificar tanto sua realidade, quanto das pessoas que vive ao seu redor.

Os autores Baggio e Baggio (2015) explicam que o Empreendedorismo como ação para geração de riquezas, com a prática de inovação, a persistência e a persuasão, e traz como benefício rede de contatos, a independência, perseverança e a tenacidade, tendo como consequência um melhor desenvolvimento do empreendedor nas suas ações, e seu empenho nos objetivos pessoais. Isso no tempo atuais é uma qualidade que existe no perfil e competência do empreendedor, alimenta um domínio não só de seu local de gestão, como melhora a capacidade psicognitivo. Empreender é um processo de aprendizagem, não só no segmento adulto, mas como aquele perfil jovem, que ao realizar por meios de práticas de relações de negociação, participação, desafios e experiência trazendo assim percepções de um mundo melhor e colaborando com o desenvolvimento do país (BRASIL; BRASIL; NOGUEIRA, 2013).

O Empreendedorismo destaca ações na sociedade que tentam mudar uma certa realidade apresentada culturalmente, financeiramente ou educacionalmente por uma comunidade (AMARAL; GOMES, 2019, p. 89). Tal transformação só é possível por meio de uma reflexão-na-ação humana, o que corresponde uma presença física relevante nas práticas consciente, e para que isso aconteça, os empreendedores devem buscar o sentido na ação de empreender que vai além dos resultados obtidos, o ponto chave para impulsionar essa mudança é não acomodar com um único resultado, sempre buscar melhorar (CHAVES; PAIVA JUNIOR, 2006).

Houve assim, uma tentativa de trilhar uma linha do tempo de quando surgiu o Empreendedorismo, como pode beneficiar a sociedade e influências importantes para essa nova temática. Percebendo que pode cruzar o passado com o presente, é inteligente lembrar que recordar e analisar o que deu certo no passado e colocar em prática para melhorar o presente é fundamental para que possa ter no futuro não só empreendedores, mas profissionais que visam a transformação global por meios de pequenas práticas válida no dia a dia. É importante analisar como essas atitudes na prática pode influenciar o profissional bibliotecário/gestor empreendedor.

2.4 Empreendedorismo na Biblioteconomia

Os múltiplos pontos de vista que se encontra na literatura do que é Empreendedorismo e como ser empreendedor, mostra que todo aquele que visa uma mudança ou transformação de algo é um empreendedor, e estar praticando o Empreendedorismo. “O empreendedor é, por excelência, o agente detentor dos “mecanismos de mudança” com capacidade de explorar novas oportunidades, pela combinação de distintos recursos ou diferentes combinações de um mesmo recurso” (VALE; WILKINSON; AMÂNCIO, 2008, p. 7).

É possível compreender através de uma análise mais profunda que o movimento de encontrar novos métodos e práticas para elaborar combinação de recursos ou materiais é um processo de exploração para a transformação, visando construir mais oportunidades. Bertoglio e Brasaga (2008, p. 10) explicam que “ser empreendedor significa, acima de tudo, ter a capacidade de realizar algo novo, pôr em prática ideias próprias”. O Empreendedorismo é uma área que dar forma as ideias e vida a imaginação, é uma temática que grandes empresas e empresários têm se empenhado para estudar e conhecer esse deslocamento de pensar e agir. Pereira e Marcos (2014, p. 229) consegue explicar através de poucas palavras o que é um empreendedor quando afirma que “o empreendedor não é um administrador comum, porque nele brotam ideias inovadoras e ações distintas das que caracterizam os gerentes e os executivos”.

A multidisciplinaridade ocasiona umas amplas possibilidades de atuação e aprendizagem, como também é considerando uma maneira de introduzir várias áreas em um determinado interesse, por isso que, o Empreendedorismo pode se encaixar em qualquer tema e área de pesquisa e atuação. Segundo Araújo (2016) o que mais importa para o empreendedor não é necessariamente a sua área de atuação, e sim as suas atitudes em empreender. Esse profissional não é caracterizado pelas funções que exerce e suas atividades, mas sim suas habilidades e práticas inovadoras.

O empreendedor que valoriza as oportunidades detém um nível elevado de conhecimento e está sempre buscando informações, tendo uma visão a longo prazo, estabelecendo metas e resultados, sendo nesses casos considerado inovadores (OLIVEIRA; EDUARDO, 2012). O empreendedor além de se preocupar em deter conhecimento e está sempre buscando novas ideias, ele tem uma preocupação com o que está fornecendo seja produto ou serviço, sua intenção sempre será a satisfação dos seus clientes, e seu foco é transmitir a qualidade, e se atentar as necessidades de suas demandas.

Segundo Lima Filho, Sproesser e Martins (2009) consideram que a preocupação com a tarefa lhe toma um tempo de dedicação, atender as necessidades de seu público se traduz em um intenso empenho, onde o fruto é a satisfação de seus clientes. Hoje, muitos conhecem o termo de Empreendedorismo como um ato de vender ou abrir um espaço de prestação de serviço, mas o Empreendedorismo vai além de adquirir o interesse financeiro por traz, é considerável analisar todo conjunto que engloba esse termo. Carvalhal, Leão e Teixeira (2012) afere que o Empreendedorismo é dinâmico, que é com base as novas situações e decisões para que novos rumos sejam escolhidos, a fim de melhorar o negócio e inovar as possibilidades através de novos olhares.

Segundo assiste-se, hoje, a transformações importantes no mundo do trabalho. Novas formas de organização aparecem e sua natureza se modifica. Observa-se o desaparecimento de empregos permanentes e, simultaneamente, aparecem novas tecnologias e formas inovadoras de organização do trabalho. (LIMA FILHO; SPROESSER; MARTINS, 2009, p. 10).

As instituições da informação mesmo com as mudanças das civilizações, tem ocupado uma relevância para contribuir com transformação cívica e adequação de acordo com as necessidades da população e modificação culturais. Um empreendedor vê o mundo com novos olhos, com novos conceitos, com novas atitudes e propósitos (BAGGIO; BAGIO, 2015). É possível identificar um papel fortemente relacionado entre o bibliotecário gestor com um empreendedor, tornando viável a ação de introduzir a prática de transformação no seu dia a dia, e trazendo novos métodos de abordagem na sua organização do espaço, quanto no que se refere as atividades do profissional da informação.

Teixeira *et al.* (2011) associam o Empreendedorismo com iniciativa, desembaraço, inovação, possibilidades de fazer coisas novas e/ou de maneiras diferentes, também que as pessoas empreendedoras estão sempre prontas para modificar uma determinada decisão se necessário for. Essa interação entre o indivíduo e profissionais da informação que tem habilidades empreendedoras, possibilita espaços mais atraentes e captadores de novos usuários.

Empreendedorismo pode ser compreendido como a arte de fazer acontecer com criatividade e motivação. Consiste no prazer de realizar com sinergismo e inovação qualquer projeto pessoal ou organizacional, em desafio permanente às oportunidades e riscos. É assumir um comportamento proativo diante de questões que precisam ser resolvidas. (BAGGIO; BAGIO, 2015, p. 26).

As unidades de informação são geradoras de conhecimentos e de aprendizagem, tem por natureza um espaço capaz de levar a informação para vários tipos de público,

consequentemente, isso traz uma abordagem mais diversificada dos variados assuntos. A informação e o conhecimento exercem papel fundamental no processo de inovação, pois o acesso à informação contribui para a construção de conhecimento, que influencia na criatividade (SANTOS; OTTONICAR; DAMIAN, 2020). Com isso, o Empreendedorismo é uma temática que possibilita o entendimento de sua importância e práticas desde na fase em que os leigos no assunto ainda não consegue distinguir a necessidade e importância de empreender.

O empreendedor independentemente da área, é aquele que tem atitudes proativas, que tem a iniciativa, não espera passivamente acomodado por uma condição melhor, o propósito é a melhoria da própria condição de vida, sendo responsável pelo seu sucesso e fracasso (THOMMASI; CARROCHANO, 2020).

As competências empreendedoras são capazes de melhorar uma tomada de decisão dentro de uma organização, tais habilidades como resiliência e proatividade fazem parte de um gestor informatizado e com técnicas empreendedoras. Segundo Paletta e Paletta (2008) na biblioteca o gestor empreendedor é uma figura essencial, pois sua visão é estratégica e busca a inovação dentro da instituição. Como gestor, empreendedor é uma figura essencial para a biblioteca devido à sua visão estratégica da organização.

A noção de ação empreendedora abre, portanto, a possibilidade de considerar que indivíduos comuns, homens e mulheres, podem, individualmente ou em grupo, praticar uma ação empreendedora de caráter radical, ou incremental. Enfim, as ações empreendedoras são aquelas que proporcionam a produção de inovações radicais ou não, mas, principalmente, incrementais, seja por meio do oferecimento de novos serviços/produtos, seja por meio da aquisição de novos recursos produtivos/gerenciais, isto é, por meio de mudanças administrativas ou de implantação de novos processos, desde que percebido pelo meio. (ROGERS, 1995 apud GOMES; LIMA; CAPELLE, 2013, n.p.).

O gestor empreendedor da unidade de informação deve intensificar e ampliar seu campo de visão de aprendizagem e atendimento ao seu público, de acordo com toda essa transformação digital, esses gestores devem focar na criatividade na esfera global, buscando entender o que está acontecendo no mundo e interpretar suas atitudes inovadoras em favor do melhor serviço para seus clientes. Não adianta mais acumularmos um estoque de conhecimento. É preciso que saibamos aprender. Sozinhos e sempre. Como realiza o empreendedor na vida real: fazendo, errando, aprendendo (CHAGAS, 2000, apud BAGGIO; BAGGIO, 2015). Assim, as tomadas de iniciativas, geração de ideias inovadoras, correr riscos calculados, agir com liderança e comprometimento, são algumas das atitudes que se espera de um gestor empreendedor (EMMENDOERFER, 2019).

A atuação dos bibliotecários na esfera social, analisando as possibilidades de uma interversão da exclusão da sociedade por meio ao acesso à cultura e a educação empreendedora, possibilitando o aumento de conhecimento e oportunidades para melhorar condições pessoais de seus usuários. Os autores Amaral e Gomes (2019) defendem que o Empreendedorismo Social é destacado por suas ações dentro da sociedade que tentam interferir em uma determinada realidade existente na sua comunidade.

O mundo contemporâneo, em que o conhecimento evolui de forma incontrolável, exige uma educação voltada para a autonomia do educando, o que implica numa metodologia de aprendizagem ancorada na produção do conhecimento, através da investigação e solução de problemas. (RODRIGUES, 2002, p. 16).

É entendido que, embora o bibliotecário seja considerado um agente que fica atrás de uma estante de livros, ele precisa se conscientizar do seu chamado, para atender seu público na esfera global, deve pesquisar e correlacionar às necessidades dos usuários digitais, como sua comunidade física, já que em esfera global, em consequência da inteligência artificiais e a chegada das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), uma urgência de transformação digitais e práticas empreendedoras fora das paredes de uma biblioteca, ganhando assim um novo parâmetro universal.

É percebido que, cada vez mais a necessidade de estar conectados e criar maneiras para introduzir a praticidade no dia a dia, a economia de tempo e ao mesmo tempo o consumo diário da informação. Logo, cabe aos bibliotecários está interligado com as demandas globais e acompanhar o processo de conquista de espaços virtuais.

Além de trabalharmos em bibliotecas sem muros, cada vez mais conectados com o mundo, com todos os setores das instituições onde trabalhamos e com outras unidades de informação - estabelecendo redes formais ou informais - nossa valorização profissional depende da nossa capacidade de ter curiosidade, de estar em contato com outros profissionais e, principalmente, de não ter medo de inovar. (CUNHA, 2003. p. 42).

Exemplos de como poderia contribuir com agenda 20/30 e ainda assim ser um empreendedor informacionais, criação de startups, empresas que fomenta a cultura e o acesso rápido a informação, especialização a longo e curto prazo, união e uniformização de áreas diversas para o fortalecimento da cultura local, além de proporcionar atendimento especializado sobre educação empreendedora para sua comunidade. Para ser um gestor do futuro, deve estar conectado com as expectativas globais. Logo, são justamente eles que, acostumados a se virar, a fazer da necessidade virtude, usando a criatividade para sobreviver

na adversidade, são considerados potencialmente mais criativos, inovadores, ousados; ou seja, empreendedores (THOMMASI; CARROCHANO, 2020).

O profissional criativo conseguirá adaptar-se às novas demandas informacionais dos usuários e do mercado de trabalho, pois, no futuro, o único elemento não disponível por meio de computadores, por mais inteligentes que esses venham a ser, será a criatividade, essencial para sobrevivência do profissional da informação. (AMARAL, 1995, n.p.).

É possível que nas unidades de informação, o acesso ao direcionamento para proporcionar uma experiência mais ativa de toda comunidade vai além da sala de aula, portanto, vale entender como esse fenômeno pode estimular aos bibliotecários, gestores informacionais a implementar essas práticas em seus deveres da profissão, extraindo a competência e habilidade que o Empreendedorismo proporciona. A seguida, com a finalidade de entender como surgiu o Empreendedorismo e quais suas práticas no meio corporativo e organizacional, como também, compreender como essas práticas influenciam na Biblioteconomia e no meio da associação dos bibliotecários.

2.5 Práticas empreendedoras na biblioteconomia social

É admirável quando um profissional consegue juntar o que gosta de fazer, com as oportunidades que essa área lhe proporciona. Pensando nisso, que se observa os fatores que pode influenciar um gestor na capacidade de contribuir com a equipe, e sua organização e alcançar melhor rendimento no seu desempenho. Juntando a isso, o bibliotecário que está direcionando o espaço para trazer um ambiente mais equilibrado democraticamente, deveria buscar maneiras de como instruir a capacidade empreendedora e maneiras de reter atenção de seus usuários. Sabendo disso, o profissional bibliotecário que se preocupa com o futuro de sua unidade, teria que estar buscando modo de interferir na desigualdade social, assim como construindo um ambiente de novas oportunidades de aprendizagem e crescimento cultural e intelectual, para melhorar a condição financeira daqueles que necessita de um apoio na sociedade.

Silva *et al.* (2011) trazem características que devem ter o bibliotecário empreendedor, ele ressalta que esses profissionais criam valores sociais através da inovação, em prol ao desenvolvimento social, econômico e comunitário. “Assim, o bibliotecário empreendedor é associado à iniciativa, desembaraço, inovação, isto é, à possibilidade de fazer coisas novas e/ou de maneira diferente” (SOUZA, 2006, n.p.). Já Cruz (1999 apud SOUZA, 2006) chama

atenção para as qualificações que o mundo atual está exigindo do profissional da informação, quando aponta que os gestores da organização devem priorizar a competência de liderança organizacional e quebras de paradigmas tradicionais. Com isso, os autores trazem de forma sucinta que o bibliotecário empreendedor para atender à exigência da sociedade moderna, deveria buscar aprender para que assim possa compartilhar a informação de maneira inovadora e transformadora.

Em primeira análise de entendimento, para qual deveria ser a postura do profissional e quais suas competências para ser um gestor do futuro, é viável que esses gestores questionem e busquem trazer para as unidades de informações questões que enfrente o comodismo e o tradicional atendimento e serviço oferecido pelos centros culturais e unidades de informações. Assim, para as novas gerações em processo de formação, as exigências quanto à qualificação visam competências de educabilidade, competências relacionais e competências técnicas básicas relacionadas com os diferentes campos de conhecimento (SOUZA, 2006).

Além disso, de acordo com Duarte (2010) consegue distinguir cada tipo de pensadores que vão de acordo com os objetivos de mentes empreendedoras, possibilitando o alinhamento dessas competências ao bibliotecário que são: Jacques Fillion, afirma que a mente empreendedora cria, desenvolve, e realiza visões de futuro e oportunidades; Fernando Dolabela que defende a ideia que o empreendedor se fundamenta na cidadania, logo, no bem-estar coletivo e da cooperação; José Carlos Assis Dornela, que aponta que o Empreendedorismo e o envolvimento de pessoas leva a transformação de ideias e novas oportunidades; e por fim Soumodip Sarkar, que expressa sua opinião quando afirma que empreender é fazer algo de uma maneira melhor. O mundo atual coloca à prova de quanto estamos dispostos a dar o melhor pela organização, e a equipe, juntado a isso, o empenho de trazer uma melhor maneira de abordar uma mudança de vida no ambiente cultural é um tema recorrente nos países desenvolvimento na esfera global.

Os diversos autores e pensadores que abordaram de maneira fácil, competente e promissora, de como as empresas deveriam trabalhar com seu público em uma geração que já necessita de profissionais qualificados para esses trabalhos, a gerações tecnológicas. Duarte (2010) complementa essa teoria ao dizer que essa velocidade das mudanças tecnológicas, sociais e comportamentais em todo o mundo, exige de profissionais atitudes mais arrojadas, inovadoras e de agilidades nas respostas a um ambiente mercadológico competitivo. Que assim que deve manter a inovação na gestão empresarial, também necessita haver essas transformações nos espaços culturais e unidades de informações. Já Lima Filho, Sproesser e Martins (2009) dizem que as instituições devem dar a devida importância para a

disponibilização da formação na área de Empreendedorismo voltado a atender ao caráter de desenvolvimento do indivíduo, de modo que consiga enfrentar, com profissionalismo, a realidade que lhe é imposta.

Silva *et al.* (2011) explicam que o Empreendedorismo Social é trazido para o universo do Terceiro setor, e é responsável por tratar da permanência e continuidade dessa temática a longo prazo, na dedicação para a realizações de práticas culturais que possibilite o desenvolvimento humano. A prática de empreender no aspecto social possibilita novas oportunidades com intuito na inovação, viabilizando a justiça social (ZEN; FRACASSO, 2008). É importante analisar como impactar a sociedade com ações e atitudes no dia a dia do profissional da informação com ajuda do Empreendedorismo Social. Vale analisar no seguinte passo como fazer isso na prática.

Na área do Empreendedorismo e do *Marketing* a literatura traz termos que é ajustável conforme a rotina do bibliotecário gestor da informação empreendedora, salientando na melhoria de qualidade de produto e serviço. Abaixo estão classificadas as funções básicas que todos os profissionais que visam um crescimento exponencial de sua organização e um gestor de empreendedor segundo Ramos (1996) que serve ainda nos dias atuais que são (Quadro 1):

Quadro 1 - Classificação das funções básicas

Atividade	Função
Satisfazer a clientela mediante a demanda de produtos e serviços de informação de qualidade compatível com o mercado.	Aludindo para o espaço de unidade informacional perceber como os usuários estão recebendo o atendimento ou serviço e buscar estar à frente dos concorrentes e sempre trazer coisas novas
Gerar receitas pela venda de produtos e serviços e a execução de projetos suficientes para sua autossustentação e o desenvolvimento continuado.	As unidades de informação geralmente são sem fim lucrativo, possibilitando uma percepção que: as unidades poderiam gerar seus próprios recursos utilitários no dia a dia, a criação de matérias para contribuir para o desenvolvimento sustentável e possibilitar a economia de gastos adicionais.
Identificar e organizar fontes e informações potencialmente uteis à sua clientela.	Mostrar para seus usuários quais canais de comunicação de pesquisas confiáveis, além de propor cursos de extensão para ensinar a utilizar essas fontes de informação, assim como, criar estante virtual do acervo personalizado, para que cada usuário se sinta pertencente aquela unidade.
Analisar e processar informações com qualidade e produtividade para a geração de produtos e serviços de interesse do mercado	Possível atender a essa sugestão juntando a competência do empreendedor com as fichas técnicas dos bibliotecários, propor para entidade parceira, ou mesmo a própria unidade de informação a criação de minigrupos centrais para captar sugestões de melhoria do usuário, como também perguntar na percepção dele como é um espaço de unidade de informação ideal.
Desenvolver ferramentas e métodos de trabalhos eficazes e eficientes	Qualidade de prestação de serviço que o gestor da organização deve ter, é possível investir em conhecimento na área de tecnologia, para assim dominar a era digital e propor soluções para possíveis problemas que possa aparecer, nisso, trazendo como referencial os países vizinhos e perceber onde eles estão investidos e como estão se adaptando a novas tecnologias e propor trazer essas ideais para dentro da organização.

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Diante desse cenário de possibilidades de interversão na prática, é notável que a grandes influências dos países vizinhos impactam diretamente no cotidiano e no local de trabalho. Por isso, é importante que o empreendedor/ gestor tenha como característica principal buscar inovar, criar, transformar, pois não são as condições financeiras que vão mudar um determinado local, e sim como vai usar a informação que tem para transformar uma realidade atual. Duarte (2010) faz um levantamento de reflexão quando escreve seu texto, e afirma que trabalhar o Empreendedorismo é estimular a cidadania, ao despertar para inovação, estimula a família, amigos e a comunidade que estar inserida, em explicação que a educação empreendedora é necessária, não só no ambiente da escola, mas em qualquer meio de acesso a interação entre os indivíduos.

Silva *et al.* (2011) teorizam que toda fundamentação básica do Empreendedorismo social está diretamente ligada ao empreendedor promissor, que busca, estuda, tem paixão pelo que faz, confia em si, tem seus valores centrados, e com boa vontade de transformar o seu redor com pequenas ações que impacta toda sociedade, além de ser um eterno sonhador com um mundo melhor e com alta capacidade para o imprevisto. Cunha (2009) relaciona o empreendedor social com a estratégia de marketing social, que tem interesse de levar conhecimento ao seu “mercado alvo” sem interesse em lucros ou benefícios próprios. O autor ainda explica que os profissionais não somente ligado diretamente ao Empreendedorismo, como Administração, ou qualquer outra área de interesse, se caso busca empreender e ajudar no desenvolvimento da sociedade em que vive, ele já se torna um empreendedor social.

Visto a isso, quando o gestor do ambiente organizacional está com um problema na sua organização, imediatamente poderá estudar maneiras para minimizar ou reverter a situação de forma que além de solucionar o problema, ele pode contribuir para um mundo melhor e mais desigual. Nesse momento, é possível citar como as atitudes que um bibliotecário pode estar tendo no seu habitat natural de trabalho, possibilitando uma nova experiência e novas gerações de oportunidades. Para construir e desenvolver habilidades e competências específicas de empreendedor social é necessário estar em constante “aprender a aprender”, só assim é possível a relação entre conhecer o outro e as possibilidades emergentes para realizar os propósitos alinhado com seu papel de transformador social (FARFUS, 2008).

Segundo Farfus (2008) as metodologias adequadas, processos sistematizados, alianças estratégicas, sistemas efetivos de disseminação e entre outros fatores que direcionam a criação e incorporação de inovações que contribui com o desenvolvimento sustentável no tecido socioeconômico e cultural. Tendo em vista essa afirmação, é plausível construir uma ponte no

fator de buscar interesse intelectual, e instruir os gestores, educadores, e qualquer pessoa que tenha interesse em educação empreendedora a ampliar seu campo de visão para aprender maneiras, métodos e estratégias empreendedoras e de ampliação de rede de comunicação. Nisso, entra aqui não só as bibliotecas, como qualquer unidade de informação e até o meio associativo dos bibliotecários a entender estratégias e metodologia de como construir um ambiente propício a entender a nova chamada mundial e aplicar essas estratégias no dia a dia da organização. Portanto, diante de afirmações de autores que tem uma lógica de pensamento nos aspectos culturais, e importante para sociedade.

Compreender as características do empreendedor social, seu perfil e suas competências possibilitam a sistematização de práticas que promovam a formação de sujeitos envolvidos com o social e que desejam atuar em prol do desenvolvimento sustentável e das comunidades locais. A ação de diferentes setores da sociedade, interagindo em vertentes complementares oportunizará a criação de uma nova cultura, na qual se espera que, em breve, indicadores de empreendedorismo social sejam analisados e respeitados frente às possibilidades de inovação que criam. (FARFUS, 2008, p. 63).

São muitas oportunidades que possibilitam essa promoção de ações e práticas empreendedoras, por isso que é possível levar o processo de intensificar o espaço existente para gerar inovação e agregar com as devidas competências que cabe ao um empreendedor/gestor organizacional. Por isso, vale entender como o Empreendedorismo Social e a Biblioteconomia Social poderá contribuir para a Associação dos bibliotecários em especial do estado de Sergipe. Contudo é importante entender como surgiu a associação dos bibliotecários e seus marcos históricos que impulsionou a criação das demais associações.

2.6 Movimento associativo: os primeiros passos da Associação dos Profissionais Bibliotecários

Encontrar uma entidade que priorize defender os direitos de seus trabalhadores e proteger toda a classe de uma profissão é um passo primordial para buscar o respeito e a dignidade do profissional bibliotecário. A criação de organização que possa atender as necessidades de uma classe trabalhadora é fundamental para que não só os direitos sejam resguardados, como também a fiscalização de suas atividades no local de trabalho que atuará. Segundo Omaki (2004), o assunto “associados” é relativamente carente no campo científico, mesmo contribuindo para uma ampla oportunidade de estudo e valor intelectual para os dias de hoje.

Pela quantidade de organizações existentes, suas atribuições de serviços e ações diversas, e pela carência do tema dentro da Academia, é notório observar as discordâncias entre a falta de mais instituições associativas, com a falta de conhecimento sobre o papel de cada entidade pelos profissionais e seus associados (RIBEIRO; MIRANDA; REIS, 2015 apud AFONSO *et al.*, 2016). Essa carência de discussão sobre associativismo dentro do espaço acadêmico tem causado uma problemática maior no que se refere ao profissional bibliotecário, Santos (2016) afirma que os profissionais recém-formados ou até aqueles que já está em sua atuação saem para o campo de trabalho sem entendimento do que são as instituições que os representam assim como o valor de cada papel dessas instituições.

Quando um profissional decide fazer parte de uma entidade representativa de classe, se envolve pelo engajamento na luta e ideais coletivos, tendo a consciência que seu trabalho não objetiva um ganho financeiro, mas um apoio a uma rede de profissionais que luta para garantir os direitos básicos do profissional bibliotecário (AMARAL; GOMES, 2019). Em resumo, é interessante cada vez mais a compreensão da defesa da profissão através de um movimento associativo fortalecido, com suas práticas promotoras de criações de leis e decretos em consonâncias com os sindicatos e conselhos para que essas classes de profissionais estejam inspiradas a estarem se associando e lutando diariamente pelos seus direitos e deveres da profissão.

O movimento associativo começa a partir da busca de melhores condições de trabalho, resguarda da profissão e defesa dos direitos que o bibliotecário possui, esse processo traz uma sensação de justiça e seguridade (SPUDEIT; FUHR, 2011, p. 236). Trazer as associações para os contextos históricos e culturais é uma abordagem essencial para os bibliotecários, pois todo processo de conquista e criação da cultura influencia diretamente em suas associações, conselhos e federações. Assim, as associações e os militantes nelas envolvidos desempenham um papel fulcral no desenvolvimento de práticas e identidades culturais (NUNES; PEREIRA; CARVALHO, 2013).

Quando voltamos um pouco no passado para estudar os primeiros passos dessas organizações, percebemos que em todo momento as organizações representativas dispostas a combater a injustiça e avançar na conquista do conhecimento e valorização desses espaços. Não sendo diferente com a Biblioteconomia, que é uma profissão no qual é resguardada pela Lei n. 4.084, do ano 1962, que acolhe o seu exercício. No Artigo 2º do Decreto n. 56.725 do ano 1965, que reconhece a profissão bibliotecária consolidada pelas Leis Trabalhistas (CLT). De acordo com Ribeiro, Miranda e Reis (2013, p. 2) o primeiro curso de Biblioteconomia

brasileiro nasceu no Rio de Janeiro em 1911, sendo apenas idealizado e só em 1915 que foi efetivamente iniciado.

De acordo com a FEBAB devido à grande oposição que acontecia na década de 60 entre os bibliotecários do Rio de Janeiro –tecnicista; que tinha a influência europeia e os bibliotecários de São Paulo com a influência norte-americanas humanista, trouxe a necessidade de padronização dos currículos para consolidar uma pacificação entre os profissionais e a FEBAB (2015, p. 3). Ficando nesses casos muitas vezes a cargo do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e da FEBAB a segurança de interesses da classe em âmbito nacional. Spudeit e Fuhr (2011) citam essas instituições como umas das principais fontes de seguridade e ações de classe bibliotecárias no país. Fundada em julho de 1959, é uma das principais forças de representação da classe bibliotecária junto com o CFB, criado em dezembro de 1965.

A chegada de cursos semelhantes na cidade vizinha, São Paulo, entre 1929 e 1936, contribuiu para a criação da primeira entidade classista bibliotecária, em 1932: Associação Paulista de Bibliotecários (APB). A relação das associações com os espaços de arranjo cultural se concretiza nos resultados individuais que cada pessoa consegue captar de melhoria e desempenho informacional. Tanto a aprendizagem como a apropriação cultural têm forte envolvimento com esses espaços associativos e sindicais. Segundo Araújo (2019, p. 20),

[...] em 1962 a mobilização dos bibliotecários e interessados no desenvolvimento da profissão, a presidente e fundadora da Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal (ABDF) que conseguiu alcançar uma representatividade importante para o plenário da Câmara dos Deputados, o movimento associativo estando sempre presente nos momentos mais importante da profissão.

Em 1984 com ajuda do movimento associativo e órgãos de classe os bibliotecários conseguiram a vitória de uma luta que já durava dois anos, a reclassificação dos cargos no Plano de Carreira do Executivo Federal, sendo guardados os mesmos direitos das demais profissões de nível superior (ARAÚJO, 2019, p. 21).

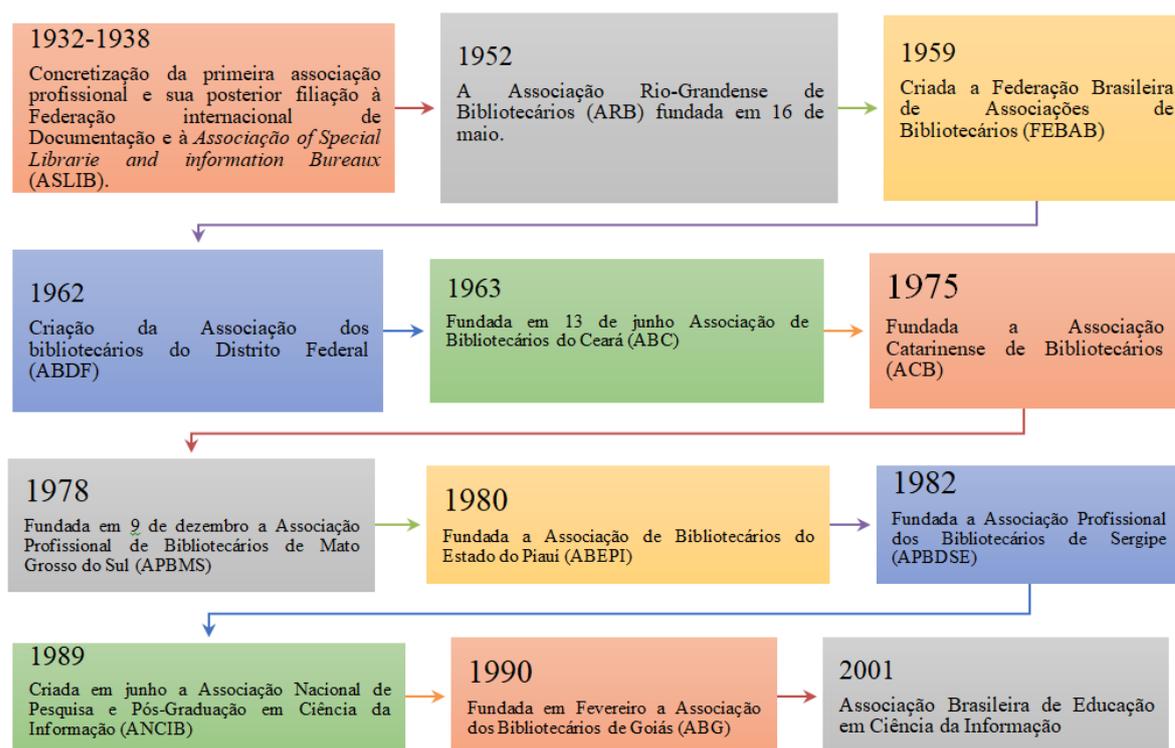
Acontecendo mudanças e reconhecimento da profissão bibliotecária, a área acadêmica começou a ganhar impulso e mais cursos de especialização, contribuindo assim não apenas para a Biblioteconomia, mas também na Ciência da informação, avançando nos programas de mestrados e doutorado.

O ensino desde cedo esteve apoiado pela Associação Brasileira das Escolas de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD), criada em 1967, desde 2001 Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN), que tem

por finalidade assegurar o debate sobre a formação de pessoas comprometidas com a manutenção e a ampliação de um corpo profissional atuante nos campos das práticas da Ciência da Informação. A ABECIN é, sobretudo, um espaço político no qual a discussão sobre a perspectiva da construção e experimentação de saberes novos é tão importante e significativa quanto a ação de praticar esses saberes conquistados. (REBOUÇAS, 2021, p. 44).

Após a criação da ABECIN, a biblioteconomia ganhou mais um apoio de classe quando foi fundada a Associação Brasileira de Profissionais da Informação (ABRAINFO) em novembro de 2012, tendo como finalidade “promover o trabalho dos profissionais da informação, realizando ou apoiando ações que possam garantir o aprimoramento das atividades, suas práticas de informação e direito ao acesso à informação (SANTOS, 2016, p. 31). A FEBAB (2015) listou os marcos históricos dos movimentos associativos, observe abaixo:

Figura 1 – Características de qualidade



Fonte: elaborado por Silva (2021) com base na FEBAB (2015).

É sabido então, que a colaboração de uma participação mais ativa nessas organizações pode causar resultados significantes não só para a classe profissional, mas para todos de uma sociedade. Nas bases históricas desses espaços associativos e sindicais, é possível conotar as datas de criação de cada entidade. Segundo Spudeit e Fuhr (2011, p. 243),

[...] foi na Bahia que o primeiro sindicato dos bibliotecários foi registrado, surgindo após uma mobilização de Antônio Gabriel, então presidente da FEBAB, que viajou pelo Brasil para criar associações profissionais. A criação de associações profissionais era exigência do regime militar para criação de sindicatos. Após conseguir registro no Ministério do Trabalho, a Associação foi transformada em Sindicato. Entre 1986/1987 a documentação do Sindicato ficou retida em Brasília e só foi devolvida em 1990. Em 1994, o Sindicato foi transformado em Associação que funcionou até 1997.

De acordo com Nunes, Pereira e Carvalho (2013) essas instituições têm um papel fundamental para o fortalecimento de uma identidade cultural ao unificar a experiência de diferentes gerações e grupos, unido o espaço social com atos coletivos conquistados. Silva e Orrico (2012) compactuam com essa visão unilateral de que as instituições, organizações e espaços culturais servem como base para discurso público com objetivo de intervir nas definições de atividades entre a sociedade, e o Estado. Percebe-se que um único passo que foi dado a anos atrás, trouxe tantas responsabilidades e atuação dessas entidades federativas, associativas e institucional.

Assim, essas instituições, motivam aos grupos e redes de bibliotecários à participação, a capacitação e ao trabalho corporativo e colaborativo através das presenças de fiscalização e como meio de captar novas informações, colaborando para o maior desenvolvimento da interação no campo científico e na área de trabalho.

Após uma breve escrita de como esses movimentos influencia a capacidade e habilidades de atuação dos profissionais, no próximo tópico será abordado como o Empreendedorismo pode ser aplicado nos movimentos associativos brasileiros e citar quais são as suas aplicabilidades dentro dessas organizações, como também conhecer as relações entre as entidades colaborativas, com os processos de empreender, visando a construção de uma cidadania promissora e uma profissão valorizada e preparada para o futuro próximo que carece urgência de adaptação de habilidades e competências informacionais. Só assim, é possível não apenas conhecimento desses espaços, como entender que servem como meio de justiça de classe, e uma entidade de propensão de informação.

É considerado que as associações são lugares privilegiados de desenvolvimento de dinâmicas e influências de identidade cultural, que sofre impacto na esfera global e local onde estão inseridas (NUNES; PEREIRA; CARVALHO, 2013). Nessa caminhada de analisar as associações, é interessante saber que há vários tipos de associativismo, que tem como objetivo a defesa e promoção de direitos, desenvolvimentos de atividades produtivas e ações coletivas institucionalizada no país que podem ser observadas na afetividade de direitos civis, políticos

e sociais, quando são expressas nos diversos grupos sociais na esfera das organizações do trabalho público e privado (SILVA; ORRICO, 2012).

2.7 Movimento associativo: a Associação profissional de bibliotecários e documentalistas de Sergipe

A base da cronologia de como adentrou o espaço de obtenção de direitos profissionais, possibilitou a ideia de como os bibliotecários e sua classe profissionais conseguiu a união da classe e como surgiu toda essa conquista. “Administrar uma Associação requer não só paixão pela briga do bem coletivo, mas sim, a necessidade de cativar e manter associados. Afinal, uma Associação existe para e por seus associados” (AMARAL; GOMES, 2019, p. 85). Essa realidade também impõe uma formação que privilegie técnicas de gerenciamento de espaços e de abordagens da realidade, a fim de capacitar profissionais para enxergar as mudanças e fazer as alterações possíveis, em acordo com as variáveis ambientais (DULTRA; BELLUZZO, 2010).

Fundada no ano 1982, Stocker (2011) explica por meio de um documento no Word sobre o histórico da APBDSE, que a fundação da associação aconteceu com a presença de quatorze profissionais bibliotecários e o presidente da FEBAB. Em decorrência do biênio de 1982 – 1983 por uma escolhida por decisão unânime a primeira diretoria, com nove cargos e empossadas até o mês de dezembro de 1983. A Presidente foi a bibliotecária Maria Auxiliadora Garcez, a diretora da Biblioteca Central (BICEN) da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Em 1984 uma nova diretoria assumia a gestão da Associação – agora com um a menos – com apenas 12 cargos no corpo de sua diretoria, foi constatado que a Associação não tinha vida legal Stocker (2011).

Após isso, iniciou os meios para a regularização dela na entidade civil, mudando sua sigla de APBSE para APOBISE. Sendo aprovado o estatuto e publicado nos jornais diários da cidade Aracaju, onde é localizado atualmente, e inscrito no Cadastro Geral do Contribuinte (CGC). O documento que consta seu histórico escrito no formato de WORD, descrito por Claudia Stocker (Ex. presidente da associação do período de 2012 - 2014) relata que a APBDSE começou a realizar programações comemorativas durante o dia do Bibliotecário, a semana do livro e da biblioteca, além de oferecer alguns seminários, ciclos de debates e cursos, contando com a presença de profissionais de outro estado, ainda no ano de 1984, onde se consolidou através de esforço e trabalho com prioridades em pautas sociais ligada à biblioteconomia.

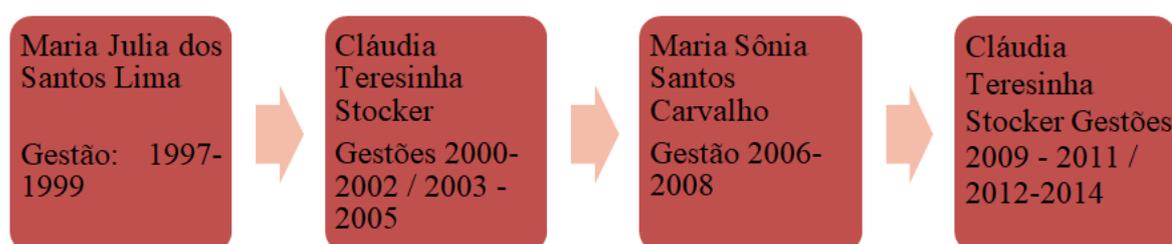
Usou em debates a importância e a carência das bibliotecas públicas funcional, junto com o sistema de bibliotecas públicas e escolares. APBDSE apesar de recém-criada, ela já participava de atos de apoio profissional, indo a encontro ao interesse dos bibliotecários e levando as pautas para a Assembleia Legislativa. Assim, contribuiu com essa atitude para o surgimento que desencadeou a Lei da Biblioteca escolar no Estado, porém nunca foi cumprida.

Em 1984 – 1986, já com a segunda diretoria o número de profissionais associados teve um acréscimo, dado que na primeira gestão só vinte duas pessoas eram associadas, na segunda gestão o número passa para trinta associados. E com um aumento contínuo, na terceira gestão, no ano de 1987 – 1989 o número de associado foi três vezes maior devido aos novos bibliotecários formados pelo curso de Biblioteconomia da Universidade Tiradentes (UNIT).

O bibliotecário da BICEN da UFS, Sr. Justino Alves Lima ficou na diretoria como presidente na gestão de 1984/1986 e 1987/1989, nesse mesmo ano aconteceu a extinção da APROBISE, que estava ativa desde o ano de sua criação em 1982. O encerramento das suas atividades aconteceu por motivo de falta de profissionais para atuarem na sua diretoria em continuidade a gestão anterior, pois, segundo o Estatuto cada membro só poderia exercer as atividades até duas gestões. Encontra esses dados no documento no Word que a bibliotecária disponibilizou para o estudo Stocker (2011).

Após sete anos desde sua extinção, surge no ano de 1996 o começo de uma nova associação após alguns bibliotecários formados decidirem voltar com a entidade de classe, porém com novo nome, passa a se chamar de APBDSE, no dia 12 de julho. Apesar do novo nome, a entidade manteve a sua missão: caráter cultural, social, sem fins lucrativos, sem limitação de tempo e associados, com a filiação a FEBAB. Abaixo os nomes dos presidentes e ano de sua gestão (Figura 2):

Figura 2 - Nome do presidente e ano das gestões anteriores



Fonte: Adaptado por Silva (2022) com base no documento disponibilizado por Stocker (2011).

Aconteceu mediante a necessidade de obter novos associados para a APBDSE, uma reformulação no Estatuto do ano de 2011 fazendo com que permitisse que estudantes pudessem se associar e participassem ativamente do movimento associativo em Sergipe, possibilitando assim umas oportunidades de crescimento não apenas para a entidade, como também para aqueles que buscassem aprendizagem e qualificação que APBDSE proporcionasse, quando era restrito apenas aos associados.

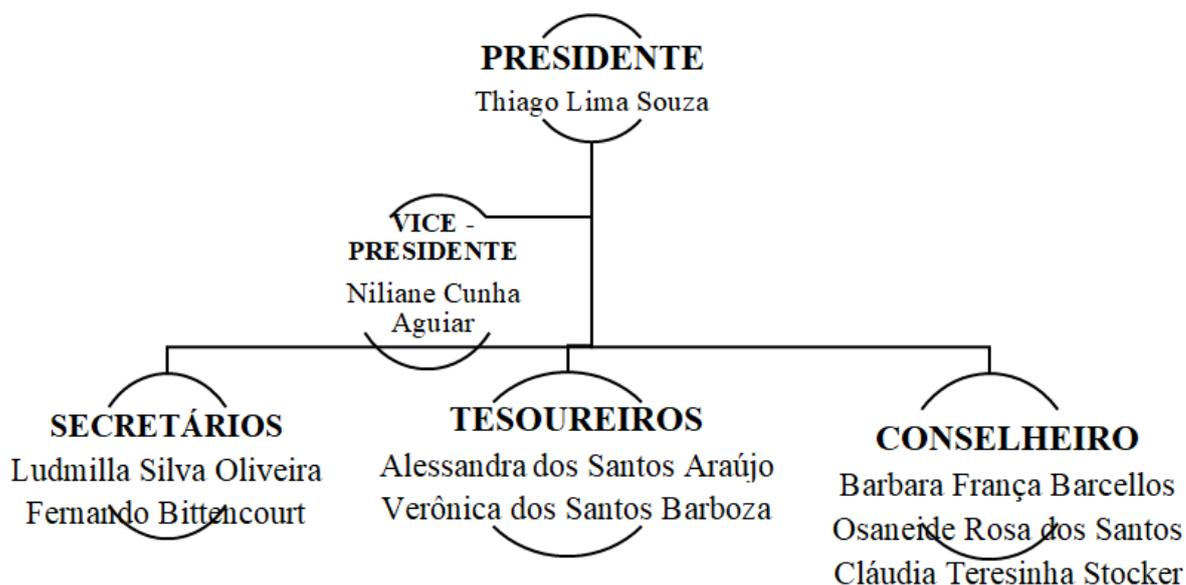
Exposto assim o início da história do Movimento Associativo Sergipano, no ano de 2015 iniciou uma nova gestão com a profa. Telma de Carvalho, que de acordo com ela em uma entrevista para a **Revista Fontes Documentais**, relatou que o objetivo principal da Associação profissional dos Bibliotecários de Sergipe é “defender os interesses da área, promover eventos comemorativos, palestras, conferencias, eventos, oferecer cursos, treinamentos e capacitação profissional” ainda ressalta que além de oferecer parâmetros sociais, a APBDSE “zela pela observação do cumprimento das Leis que regulamentam a profissão, comunicando aos órgãos competentes como Conselho Regional e Federal da Biblioteconomia, situação que não condizem com seus estabelecimentos (PAIXÃO, 2019, p. 91).

Atuando na APBDSE na gestão 2015/2017 – 2018/2020, Profa. Telma colaborou com o crescimento e reconhecimento da Associação profissional dos bibliotecários de Sergipe, além de articular caminhos para impactar a sociedade por meio de práticas empreendedoras sociais. Foi alinhado junto com Centro de Empreendedorismo da UFS o projeto de *design thinking*, com objetivo de mapear problemas no processo de captação e retenção de associados, a fim de, gerar um produto ou serviço que pudesse ser atrativo aos associados ativos e novos.

E como produto, foi criado um canal no *Youtube* como meio de extensão da comunicação e melhorias da produção e compartilhamento de conteúdo. Além de realizar um projeto para população vulnerável, realizado em 2020, contendo ações alinhadas com a agenda 2030 para apoiar atitudes de fomento à cultura e eventos/atividades de apoio comunitário. Com elaboração de um projeto nacional que FEBAB realizou, foi possível desenvolver atividade sociais junto a todas as associações que são parceiras da federação. Após esse projeto, as associações conseguiram realizar programas sociais como de exemplo: O Serviço de Assistência à Mendicância (SAME) foi atendido e favorecido através do valor que APBDSE recebeu para compra de itens de higiene pessoal, calçados, entre outros.

No ano de 2020 os novos membros dos diretores foram posados no dia 20 de novembro, ficando assim na gestão até 2023, declarado oficialmente em suas redes sociais: *Instagram* e *Facebook*, contendo 9 membros, sendo ocupados nessa diretoria por um presidente, uma vice-presidente, dois secretários, dois tesoureiros, e três conselheiros. De acordo com as pirâmides da Figura 2 observar-se como fica essa ordenação de diretório da associação.

Figura 3 - Diretório da APBDSE



Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em dados coletados do site da APBDSE

Hoje, a APBDSE conta com o presidente líder Thiago lima Souza, e vice Niliane Cunha Aguiar; dois secretários: Ludmilla Silva de Oliveira e Fernando Bittencourt dos Santos; dois tesoureiros: Alessandra dos Santos Araújo e Verônica dos Santos Barboza; e três conselheiros: Barbara França Barcellos, Osaneide Rosa dos Santos e Cláudia Teresinha Stocker. Toda a equipe mostra está empenhada para continuar realizando as práticas sociais mesmo passando por desafios, diante de uma crise sanitária (COVID 19).

Segundo o presidente Thiago “A associação se mostrou resiliente e com o seu objetivo alinhado: levar o conhecimento para a sociedade”. Adiante serão abordadas as práticas empreendedoras que a gestão anterior realizou na associação, e as práticas que estão sendo realizadas atualmente de acordo com os resultados obtido no questionário aplicado na gestão anterior 2015/2017 – 2018/2020 e na atual 2020/2023. Como foi trabalhado esses momentos de aprendizagens e troca de conhecimento, e quais as programações que APBDSE continua

oferecendo para Associação, e todo aquele que se interessa em obter conhecimento. É interessante analisar como as ferramentas empreendedoras podem auxiliar nessas práticas sociais desse ambiente e quais ferramentas foram implantadas na Gestão da Associação.

Os benefícios de agregar essas ferramentas dentro desse espaço são considerados um meio de aumentar a interação entre Associação e seus associados, como também, com toda a sociedade. É importante analisar os meios que podem aumentar a produtividade e o desempenho das entidades organizacionais e como essas ferramentas contribuíram para gestão mais preparada para os desafios e obstáculos que possam surgir no meio de suas atividades. A contribuição de aprendizagem e benefícios oferecidos para os membros associados faz-se de grande importância para idealizá-lo na associação, pois a sua ausência compromete a manutenção de uma relação entre entidade representativa de classe e seus beneficiários pois, deixar de transmitir a importância dos seus serviços, como instituição, com segurança e transparência, atrapalha na construção de uma correlação de confiança (AMARAL; GOMES, 2019).

2.8 Empreendedorismo social nos movimentos associativos brasileiros

Como foi visto, o Empreendedorismo é uma fonte de transformação não apenas economicamente, como também no âmbito social e cultural. E quando se trata de associações e sindicatos, refere-se à informação. Diante disso, serão abordadas essas duas temáticas que é de grande importância na sociedade e para os profissionais bibliotecários.

A interação de um grupo de pessoas ou mesmo de uma comunidade facilita no processo de alcançar os resultados que almejam e conseqüentemente melhorias na comunicação entre as parcerias que existem entre elas. Pode lembrar que o Empreendedorismo é uma ação consciente do despertar da mente para alcançar a transformação e mudanças, porém, esse despertar requer algumas habilidades e competências que podem ser adquiridas e compartilhadas quando necessárias. Em relação aos grupos de associados e organizações associativas, essas habilidades são fontes para criar ambientes mais participativos de seus membros, como também, instruir a comunidade ao conhecimento e aprendizagem.

Colbari (2007) cita que de acordo com o SEBRAE a cultura empreendedora é um complexo de crenças, valores, conhecimentos, articulação de ideias e padrões de comportamentos. Entender que os espaços associativos possuem tais características empreendedoras é um fator que já contribui para fomentação cultural. Quando Blank e Muniz

(2012 apud CARNEIRO, 2017) explicam que os agentes de mudanças no setor social, através da sua missão de criar e manter o valor social, e novas oportunidades para desempenhar essas funções, relacionam aos espaços associativos e sindicais, o conselho e federação. Esses espaços não apenas possuem a missão de inovação, continuam adaptados para propor aprendizagem, como também visam obtenção de resultados economicamente e socialmente.

Essas organizações informacionais são caracterizadas para ir além dos objetivos profissionais da profissão, as composições dessas características incluem melhores condições de vida e bem-estar social da categoria, isso à medida que são executadas as atividades profissionais no decorrer da jornada de trabalho (SILVA; ORRICO, 2012).

Ao mesmo tempo, dizer que as dinâmicas recentes de novas opções de trabalho, e nos desenvolvimentos de impacto econômicos não influenciam na tomada de decisões para buscar uma nova maneira de introduzir no mercado de trabalho, é negar a capacidade empreendedora que cada profissional tem dentro de si. Nunes, Pereira e Carvalho (2013) apoiam essa opinião ao dizer que as transformações e o desenvolvimento da sociedade moderna, impulsionam para dinamizar novas práticas culturais e econômica, e que essa nova percepção de mundo é influenciada no âmbito global, especialmente em consequência da industrialização e da era digital.

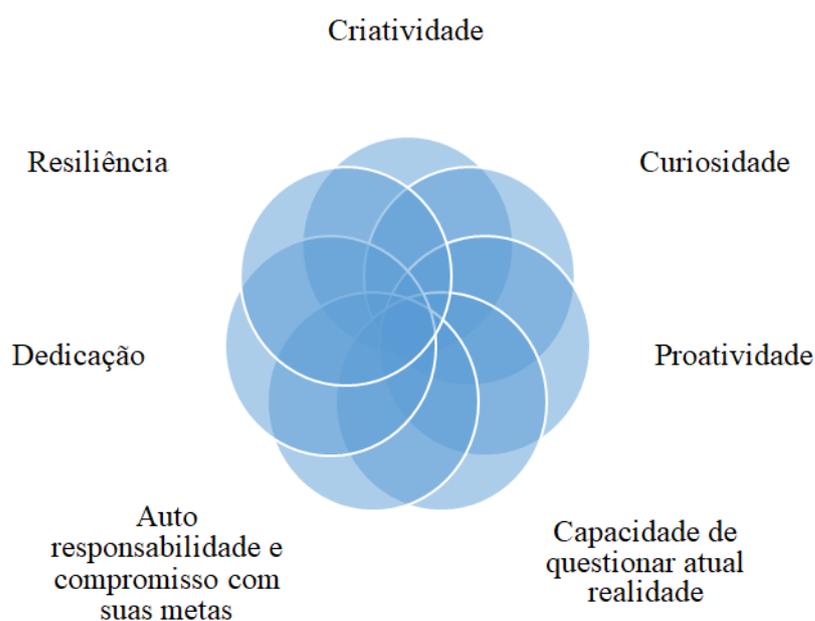
Os movimentos associativos têm permitido aos profissionais se engajarem sobre os mais diversos temas. Tais ações, na visão dos autores, colaboram para a formação de um profissional crítico e atuante (RIBEIRO; MIRANDA; REIS, 2015). As associações se estabelecem como um processo de laços e aproximações de objetivos e metas compartilhadas na relação de trabalho, fortalecendo assim os grupos coletivamente na organização (LIMA; SILVA, 2020 apud FAGUNDES; THESING; SAUSEN, 2021). Ambos os autores expressam opiniões de concordância, pois no espaço associativo não é um ambiente que se trata apenas do tema profissional, ele visa engajar todo o seu público comunitário, profissionais e grupos de pessoas que buscam compartilhar dos mesmos interesses. Nisso, a arte de condensar assuntos, questionar uma realidade e buscar conhecer sobre um determinado tema, abre portas para intensificar seus conhecimentos e despertar a inquietude da mente.

As associações e sindicatos podem nas suas ações provocar esses questionamentos e promover práticas empreendedoras para trabalhar novas possibilidades de marketing da profissão (SILVA; ORRICO, 2012). Com essas práticas as organizações conseguem se adaptar para atrair novos associados e manter os que já tem, assim como, instrui aos membros da instituição maneiras que possibilite arrecadação de fundos para cobrir os gastos desses lugares (MEIRELES; SOUZA NETO; MENDONÇA, 2021).

Meireles, Souza Neto e Mendonça (2021) que o Empreendedorismo favorece na economia criativa e solidária, alavancando o sistema de autogestão para captação de recursos materiais e financeiros. Esse fenômeno social engloba uma forma de organização nos movimentos sociais que objetivam a geração de renda no campo econômico, distribuição de riquezas informacional, produzir e consumir conteúdo gerenciando os modos de democratizar e promover a igualdade de direitos e responsabilidades para toda sociedade.

No âmbito individualista para cada pessoa nesse espaço existe um impacto positivo quanto o nível de desenvolvimento profissional e despertar das competências pessoais. Segundo Costa e Santos (2010) tais competências constitui o caráter do profissional empreendedor, elas são:

Figura 4 - Criatividade



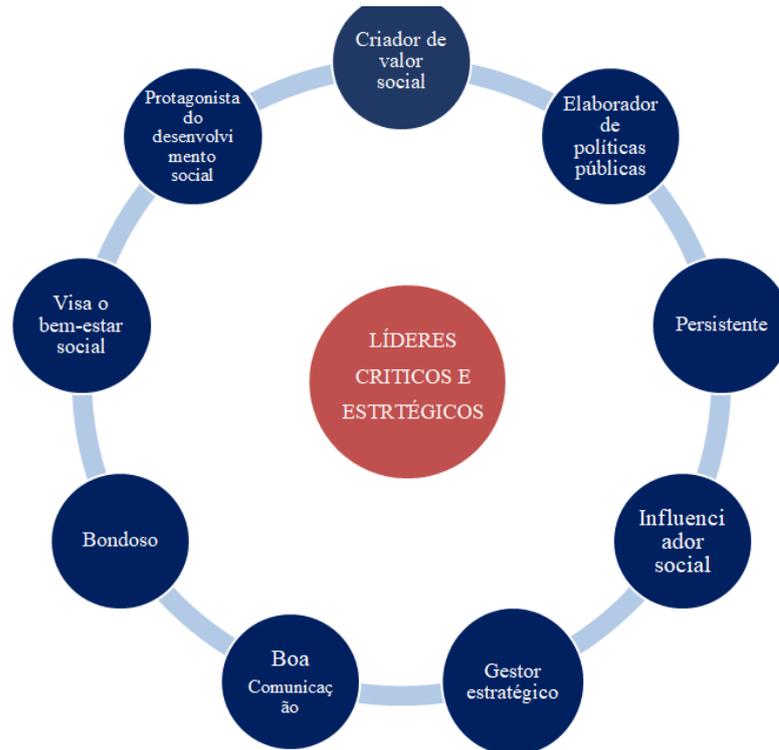
Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em Costa e Santos (2010)

Hoje, falam em dinamizar os locais de trabalho para se adaptar as exigências do mercado profissional, e conhecer como o mundo a fora está envolvido nas práticas sociais. Não é diferente aqui no Brasil e nas associações, pois para reter atenção das pessoas, temos que nos adequar aos interesses dela.

A consolidação nos últimos anos da economia solidária no Brasil, efetivou-se na forma de um paradigma de mobilização social envolvendo reivindicações diversas e de diferentes projetos de grupos contra hegemônicos na sociedade, esses grupos encontram-se distribuídos de forma aleatória no território nacional, mas com fundamentos comuns, como a defesa da prática da autogestão e da valorização do trabalho associativo. (MEIRELES; SOUZA NETO; MENDONÇA, 2021, n.p.).

O Empreendedorismo Social concretiza suas ações e práticas quando a capacidade de promover transformações sociais é instituída nos valores e missão de suas organizações. Atualmente, as grandes revoluções e reconhecimentos sociais dos ambientes culturais estão nas mudanças e lideranças ousadas, e atualmente priorizando a utilização de bases tecnológicas e meios adaptáveis a mudanças. Associações e sindicatos, conselhos e federações para se encaixar ao novo, têm que criar uma perspectiva, derrubar as formas tradicionais de lidar com a informação e ambientes culturais. Baseando em toda escrita desse trabalho e nas leituras dos textos para a elaboração, notou-se característica que remete ao profissional do futuro, quanto também as organizações, e como esses espaços devem se preocupar com a nova geração que cada vez mais cobra uma nova percepção de fazer cultura, e apropriar dos conhecimentos universitários e profissionais.

Essas características foram possíveis perceber devido aos relatos dos autores que buscaram trazer como as organizações fazem os critérios para selecionar um membro para sua equipe, como também aqueles que se destacam no seu ambiente de trabalho. Considera que os empreendedores sociais associativos e sindicalistas são profissionais que se dedicam no campo de trabalho para combater a desigualdade social. São gestores, líderes que possuem pensamentos críticos e estratégicos; dedicados para buscar alternativas concretas de superar a deficiência informacional e propor em suas práticas a transformação social. Sabendo disso, Trindade (2008) cita algumas dessas características de qualidades que estão inerentes nos líderes associativos. São elas apresentadas na Figura 5 abaixo:

Figura 5 - Características de qualidade

Fonte: Elaborado pela autora (2022) com base em Trindade (2008).

Logo, se relacionar o empreendedor social e os líderes associativos será notável que para ser considerado um agente profissional social, tais habilidades devem ser priorizadas nas organizações na sua base de diretoria. Empreender, não é uma tarefa difícil, mas é uma temática que deve ser empenhada em desenvolver essas competências empreendedoras e promissoras para uma sociedade mais desenvolvida. Os líderes associativos teriam que estudar passos para capacitar os membros das associações, federações, conselhos, sindicatos e instituições, para assim despertar uma mente empreendedora, capaz de transformar uma nação utilizando do principal meio que tem disponível, a informação.

O que torna o Empreendedorismo social mensurável é a sua capacidade de promover alterações sociais de forma duradoura, desenvolve nas pessoas o espírito de participação e conexão desses indivíduos com ações de Empreendedorismo regional, e com sua localidade e cultura. Associado a isso promovem encontros, discussões, capacitações e a participação em feiras para fortalecer esses empreendimentos. A autogestão, ou seja, o fato de os empreendimentos serem geridos pelos próprios trabalhadores de forma coletiva e democrática os tornam um modelo de produção que se caracteriza pela igualdade (MEIRELES; SOUZA NETO; MENDONÇA, 2021).

Compreender que cada organização que tem um bibliotecário atuando, terá um agente transformador e empreendedor social, tendo como base os possíveis movimentos de mudanças, as associações, e os espaços de fiscalizações associativos trazem oportunidades de não só assegurar os direitos dos profissionais bibliotecários no mercado de trabalho, como também, ser um espaço catalizador de mudanças sociais e culturais. Conhecer a Associação de Bibliotecários de Sergipe e compreender seus serviços e atuação na sociedade é o próximo passo que desejamos abordar.

2.9 Ferramentas no empreendedorismo: análise de planejamento estratégico para gestão de empresas

Na área dos negócios, encontrar um método ou técnica que contribua com a gestão do empreendimento é um desafio que muitos empreendedores passam no seu início. O empreendedorismo possui inúmeras possibilidades de alinhar o interesse da empresa, possibilitando um alinhamento de ideias, com organização, visão, valores, missão, cultura organizacional e o planejamento estratégico. Segundo Silva (2004, p. 110) a importância de ferramentas e práticas empreendedoras em uma organização “possibilita um planejamento de metas e objetivos, apresentando um diagnóstico e avaliação de desempenho ajudando na correção de possíveis falhas e melhor aproveitamento de oportunidades e recursos”.

A utilização das ferramentas é uma prática que ajuda no crescimento do empreendimento, auxiliando na execução do projeto. Concordando com a linha de raciocínio, “o planejamento organizacional, estratégico, e de gestão deve estar presente desde o início da prática empreendedora” (SILVA; FIGUEREDO, 2020, p. 47). É importante que seja do conhecimento dos empreendedores. Bibliotecário e gestores a “utilização e importância das ferramentas de gestão, ferramentas de diagnóstico, ferramentas de qualidade e de processo para o sucesso do empreendimento” (SILVA; FIGUEREDO, 2020, p. 47).

As ferramentas e técnicas de gestão que são utilizados no meio corporativo é um procedimento que auxiliar no crescimento organizacional, e colabora para um melhor desenvolvimento de metas e atividades.

3 FERRAMENTAS DE GESTÃO

3.1 Análise SWOT

Segundo Silva e Figueiredo (2020, p. 51) análise SWOT é a mais simples das ferramentas de diagnóstico, também é uma das mais utilizadas, por coletar resultados de forma prática, com um olhar claro e objetivo acerca dos ambientes internos e externos através de um cruzamento prático de informações, diagnosticando as situações de risco, as ameaças, as fraquezas e oportunidades.

É recomendada a utilização dessa técnica, quando busca conhecer todas as partes envolvidas de uma organização, os fatores internos externos. Silva Filho (2015, p. 54) explica que a “análise SWOT busca utilizar ao máximo as forças internas e melhorar ou corrigir as fragilidades, além de aproveitar as oportunidades ambientais da melhor maneira, como também se protege das ameaças”. É baseado nas seguintes formas:

Figura 5 - Análise SWOT



Fonte: Elaborado pela autora (2022) com base em Silva Filho (2015)

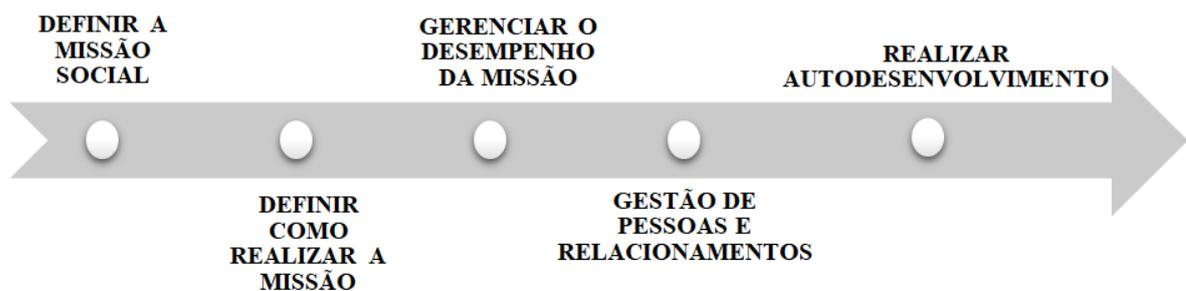
3.2 Canvas

Essa é uma ferramenta de planejamento estratégico, também conhecido pelo nome: Modelo de negócio / *Business Model Canvas* (BMC). É uma opção para mapear as principais

informações de uma empresa, criando assim blocos de perguntas para serem respondidos de acordo com alinhamento que a empresa vai seguir. Sendo configurado com quatro perguntas que são: COMO? O QUE? PARA QUEM? QUANTO? De acordo com Silva Filho *et al.* (2018, p. 37) “a proposta central do canvas é a possibilidade de visualizar a descrição do negócio, das partes que o compõem, de forma que a ideia sobre o negócio seja facilmente compreendida”. O autor ainda explica que essa ferramenta é um método visual que proporciona a facilidade para alteração, sendo recomendada por ser de retorno simultâneo da aprendizagem, e análise de viabilidade.

O Aveni (2018, p. 36) destaca os passos necessários para fazer um planejamento de uma organização de impacto social utilizando o canvas, são eles:

Figura 7 - Planejamento organizacional de gestão



Fonte: Elaborada pela autora (2022) adaptado de Aveni (2018).

3.3 Matriz de gestão de tempo

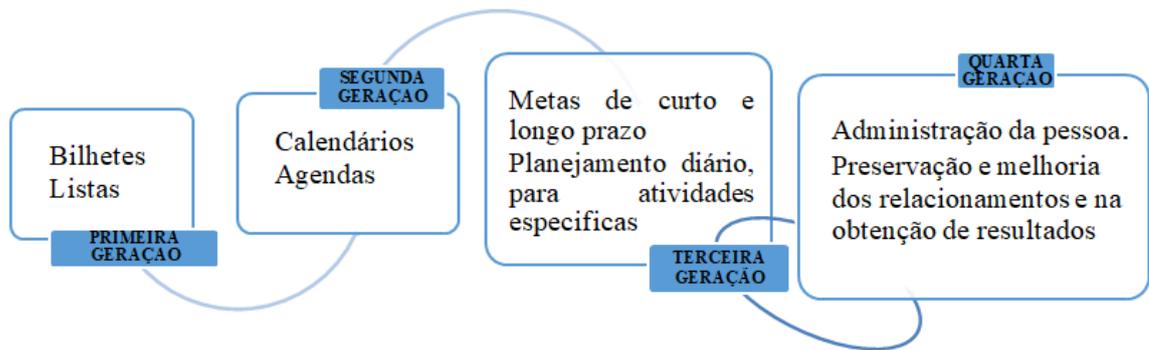
Essa ferramenta é uma forma de conciliar o que pode ser feito com prioridade e quanto tempo tem para que seja realizada a atividade desejada. Ajustar o tempo e alinhar o prazo que as atividades devem ser praticadas possibilita um alcance de metas, e um melhor empenho nos exercícios diários. Souza Junior (2021, p. 64) explica que “observar o quadro da matriz de gerenciamento do tempo, traz resultados, mais qualidades e produtividade”. O autor ainda pontua que:

No espaço corporativo, os benefícios conseguem ser percebido nos resultados da corporação, nos prazos, produtividade alcançada e no clima da organização de uma forma mais agradável. No presente, contamos com algumas ferramentas que nos auxiliam na gestão do tempo, como por exemplo: Trello e Google Calendar. (SOUZA JUNIOR, 2021, p. 63).

Ao analisar abordagem que o autor Covey (1989, p. 98) descreve sobre a matriz de gestão de tempo, compreender-se com precisão a importância de ajustar em um modelo de

ferramentas as atividades prioritárias, a longo e curto prazo, urgentes e não urgentes. O autor ainda divide a organização do tempo em quatro gerações e explica que é necessário “organizar e executar conforme a prioridade” Covey (1989, p. 97).

Figura 8 - Matriz de gestão de tempo

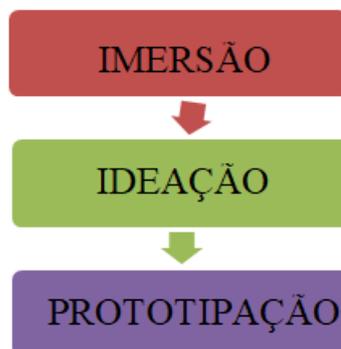


Fonte: Elaborado pela autora (2022) com base em Covey (1989).

3.4 Design Thinking

A oportunidade que os processos e métodos que o empreendedorismo proporciona para gerir uma organização ou instituição, possibilitam um crescimento não apenas no negócio, ou no empreendimento, mas também na organização de sua equipe e na cultura organizacional. Como já foi citado, há vários meios para a realização de atividades organizacional dentro de uma instituição, com a utilização das ferramentas que o empreendedorismo oferece para os negócios *design thinking* é um método que funciona para provocar uma transformação e inovação centrada no ser humano.

A explicação de Cândido, Bertotti e Badin (2017, p. 1173) conseguem conceituar de maneira clara o que é o *design thinking*, eles explicam que “é uma metodologia criativa de inovação baseada na empatia e na experimentação”. O *design thinking* possuem em sua metodologia os processos da imersão, ideação e prototipação, segundo Vianna *et al.* (2012, p.18) “as fases podem ser moldadas e configuradas de modo que se adequem à natureza do projeto e do problema em questão”. O autor ainda explica que mesmo o processo siga o modo linear, ela é não linear, pois, pode sofrer modificação em sua elaboração e metodologia de acordo com a necessidade do projeto. Na Figura 9, diante da explicação de Vianna *et al.* (2012) é possível identificar cada processo do *design thinking* e suas fases.

Figura 9 - Design Thinking

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

3.4.1 Fase Imersão

Segundo Vianna *et al.* (2012, p. 16) nessa etapa do projeto, o objetivo é a identificação do problema e a compressão do que é necessário ser feito, sendo subdivida em imersão preliminar que visa a compreensão inicial do problema, e imersão profundidade que tem como objetivo identificar a necessidade das pessoas envolvidas no projeto.

Essa etapa começa com um processo de Reenquadramento no qual a equipe de projeto reúne-se com os profissionais da empresa contratante, seja em entrevistas individuais ou em dinâmicas coletivas, para olhar o problema sob outras perspectivas e definir as fronteiras do projeto. Além disso, a equipe de projeto costuma realizar uma Pesquisa Exploratória em campo para ouvir sobre o tema de forma a criar um entendimento inicial dos usuários e atores envolvidos no contexto e auxiliar na definição dos perfis principais para serem investigados a seguir, na Pesquisa em Profundidades. Assim como se realiza uma Pesquisa Desk na busca por tendências sobre o assunto no Brasil e exterior. (VIANA. 2012, p. 24).

Conforme a quantidade de informação encontrada nessas fases do projeto, ainda é necessário passar pela etapa de análise e síntese, pois, a grande quantidade de informação que são encontradas nas fases de imersões pode “dificultar a identificação dessas oportunidades e possíveis desafios a serem vencidos”.

3.4.2 Fase Ideação

Nessa fase, Vianna *et al.* (2012, p. 17) explicam que a “etapa da análise e síntese contribui para geração de novas ideias (geralmente é usando a técnica de *Brainstormings*) – técnicas de geração de ideias- através de atividades que estimule a criatividade e o trabalho em grupo, o intuito é encontrar “soluções” para o assunto central”. Nesse processo, todos

aqueles que estão no projeto deve participar para aumentar a quantidade de perfis de pessoas diferentes, incluindo assim os usuários, profissionais da área, à equipe do projeto, e a organização que será aplicado o *design thinking*. Pode afirmar que “toda a ideia é direcionada para o negócio, das necessidades humanas atendidas e tecnológicas para ser validadas na etapa da prototipação” (VIANNA *et al.*, 2012, p. 102), geralmente essa fase é comum utilizar mapa mentais para agrupar as ideias centrais.

3.4.3 Fase Prototipação

Sendo a última fase, é o meio de validar as ideias que foram levantadas na etapa da ideação. O objetivo dessa fase é selecionar as ideias que mais se alinhe com o objetivo do negócio, e tangibilizar as ideias para que possam ser validadas as soluções encontradas.

Prototipações, portanto, nada mais são que simulações que antecipam problemas, testam hipóteses e exemplificam ideias de modo a trazê-las à realidade para abrir discussões. O desenvolvimento de protótipos permite: Selecionar e refinar de forma assertiva as ideias; Tangibilizar e avaliar interativamente ideias; validar as soluções junto a uma amostra do público; antecipar eventuais gargalos e problemas, reduzindo riscos e otimizando gastos. (VIANNA *et al.*, 2012, p. 124).

A fase de prototipar é recomendado para expor os erros que poderão ocorrer no projeto, além de identificar a solução mais assertiva idealizada. Vianna *et al.* (2012, p. 124) explicam que “os resultados são analisados e o ciclo pode se repetir várias vezes até que a equipe do projeto chegue a uma solução final, alinhado com as necessidades do usuário, do negócio e da empresa”.

3.4.4 Mapa de Empatia

Essa ferramenta é uma aliada para entender a experiência do usuário ou cliente. É ligada diretamente ao *design thinking* e o BMC, considerada uma ferramenta que possibilita a organização dos dados coletados do usuário, em suas aspirações, necessidades e preocupações. Cândido e Bertotti (2019) conceituam o mapa de empatia como instrumento de análise de negócio ou de reestruturação. Ainda explica que, “esse instrumento permite conhecer o perfil dos clientes para que seja possível ofertar algo que apresente valor agregado” (CÂNDIDO; BERTOTTI, 2019, p. 100).

Valdrich e Cândido (2018, p. 114) citam seis reflexões para um bom preenchimento do mapa de empatia, são: O que ele escuta?; O que ele vê?; O que ele pensa e sente?; O que ele fala e faz?; Quais são as principais dificuldades do cliente?; Quais os medos, frustrações?; e Quais são seus desejo e necessidades?. De acordo com os autores apresentados, é possível identificar um ponto de acordo de como eles explicam o mapa de empatia, resumidamente o mapa de empatia é uma ferramenta que busca centralizar sua técnica em seus usuários/clientes, buscando entender as decisões, pensamentos, atitudes. Entende que o mapa de empatia “por ter seu foco no cliente, busca entender as necessidades, limitações e percepções, com intuito de melhorar e/ou desenvolver produtos e serviços” (CÂNDIDO; BERTOTTI; BEDIN, 2017, p. 1173).

3.5 Net Promoter Score

Na gestão de uma empresa ou negócio é possível identificar indicadores para mensurar o grau de satisfação de seus clientes, não sendo diferente em organizações sociais. O *Net Promoter Score* (NPS) é um indicador de grau de satisfação de seus clientes, podendo classificar como eles estão lidando com serviço ou produto, e se eles recomendam para outras pessoas. Segundo Santana (2016, p. 32) “o sucesso nos negócios e na vida pessoal deveria ser obtido através do impacto que exercemos na vida das pessoas, seja melhorando-a ou não”. O indicador NPS foi criado por “Frederick Reichheld, diretor da *Bain & Company*, nos Estados Unidos no final de 2003, com o objetivo de auxiliar organizações a compreenderem o nível de satisfação, lealdade e indicação dos seus consumidores” (RIBEIRO; FAGUNDES, 2019, p. 4).

Medir o grau de satisfação do cliente é importante para analisar o que está dando certo e o que pode ser mudado, através da opinião direta dos seus usuários. Na organização corporativa pode ser aplicado também para medir o grau de satisfação de seus colaboradores. Santana (2016, p. 37) explica que aplicar “essa metodologia é indicada para organização, instituição e entidade que tem como foco o cliente, visto que é uma métrica precisa e fornece um índice real que auxilia as empresas na tomada de decisões”. Segundo o autor, essa metodologia pode ser aplicada com base na pergunta: “Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar este produto/marca ou serviço? Podendo assim categorizar através do indicador NPS três grupos: promotores, neutros e detratores” (SANTANA, 2016, p. 34).

Diante das explicações acima, identifica-se uma conexão de opinião positiva entre os autores a respeito do indicador NPS, com isso, é perceptível que essa ferramenta facilita na tomada de decisão, e colabora para entender a postura de cada cliente e colaborador. A organização que contém o NPS está protegida da concorrência e mantém um ambiente mais motivado para exercer sua atividade. A necessidade das empresas está não só para medir a satisfação do cliente, mas também para basear o gerenciamento de desempenho em esses princípios (SILVA; MONTEIRO, 2019, p. 15).

3.6 *Customer Satisfaction Score*

As ferramentas que possibilitam a medição da satisfação do seu usuário/cliente conseguem fazer um alinhamento entre os ideais da organização e a sua clientela. Quando se trata de uma organização social, analisar o público-alvo, e buscar entender quais são suas necessidades/expectativas e desejos é um meio de direcionar ações mais assertivas para essas instituições. O *Customer Satisfaction Score* (CSAT) é usado para apresentar ao usuário perguntas quanto o grau de satisfação com a sua experiência prévia de consumo. O CSAT é mais comumente reconhecido como uma medida da satisfação do usuário (SILVA; PEDROSA; GOMES, 2009, p. 17).

Essa ferramenta é utilizada com mais frequência através de figuras de carinha feliz ou triste, por ser uma ferramenta para medir o grau de satisfação de forma mais direta e simples. De acordo com Gonçalves (2021, p. 16) “essa ferramenta é de extrema importância para manter um diálogo aberto com os clientes, a fim de criar uma relação mais próxima e benéfica para ambos. Entende-se que a “personalidade” e o ambiente são aspectos que podem interferir no diálogo”.

Logo, fica de forma explícita de acordo com os autores, que essas ferramentas podem configurar um aumento de grau de satisfação, quanto também o retorno desses clientes/usuários dentro da organização.

Dessa forma, pode-se concluir que o consumidor quer ter toda a experiência com a organização, inclusive depois da compra do produto ou serviço e esta deve estar ciente do processo para oferecer o melhor atendimento e vivência ao consumidor. Portanto, vê-se que a sociedade atual é fruto de diversas transformações somadas ao longo dos anos com as mudanças promovidas pela globalização, tecnologias, informações em grande escala e em tempo real, menores ciclos de vida de produtos e consumidores mais informados, exigentes e mutantes, bancando novos hábitos de consumo e comportamentos individuais. (GONÇALVES, 2021, p. 25).

Ao se tratar de Associações é interessante mapear qual melhor abordagem/ ferramenta ou técnica que pode contribuir com a gestão da organização, para que possa conseguir medir possíveis melhorias que esse espaço possa oferecer aos seus usuários.

4 FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

Em uma organização que busca centralizar seu objetivo em seus clientes/usuário, possui em sua gestão as ferramentas, como já foi citado, mas para alcançar a opinião desse público muitas vezes é utilizado os meios de comunicação direta. Nisso, através da grande evolução digital hoje é possível encontrar canais de ligação entre empresa e cliente. As tecnologias digitais com a facilidade de acesso à internet têm possibilitado um desenvolvimento de consumidores digitais proporcionando a avaliação e análise entre serviços, benefícios (GONÇALVES, 2021, p. 8). Dessa forma, as interações digitais são consideradas como um meio de resolver os problemas dos clientes, atender as demandas e necessidades deles através muitas vezes de um click, ou ligação, onde remete aos tipos de meios de comunicação que serão abordado no Quadro 2.

Quadro 2 - Exemplos de ferramentas de comunicação

ZOOM	Aplicativo para smartphones, também podendo ser utilizado em tablets, computadores ou afins. É gratuito, o que facilita a utilização por diversos tipos de grupos de pessoas. Ele pode ser utilizado para conversas informais, reuniões, videoconferência e até mesmo bate papo escrito (HERMOGENES <i>et al.</i> , 2020, p. 208)
SKYPE	A vantagem dessa integração é que ela otimiza atividades corporativas como a atualização do catálogo de contatos, o envio de mensagens instantâneas ou e-mails, o agendamento de reuniões e o uso de apresentações em Power Point, além da realização de chamadas telefônicas. (GODOY; DAOLIO, 2017, p. 122)
LINKEDIN	Voltada para profissionais, com objetivo de criar uma rede de contato entre negócios. Possibilita aumentar o networking, de uma empresa ou do profissional. Uma ótima ferramenta para ser usada de maneira estratégica empresarial (CANTANHEDE, 2015, p. 40).
TELEGRAM	É um aplicativo que oferece um serviço de mensagens instantâneas baseados na nuvem. Este programa permite o envio de fotos, vídeos, stickers e quaisquer tipos de arquivos. (HERMOGENES <i>et al.</i> , 2020, p. 208)
RD STATION	Oferecendo todas as soluções que é preciso para gerenciar o relacionamento com seus consumidores e gerar novas oportunidades de vendas. Além de suas ferramentas de marketing digital e e-mail marketing, a empresa conta com um CRM extremamente robusto (SANTOS, 2021, p. 27)

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A comunicação em um negócio é primordial para a eficiência com seus clientes/usuários. Elas devem estar interligadas com o propósito do ambiente a fim de evitar um atraso de resposta para quem busca informação. Para criar um ambiente eficiente, como é notável, essas ferramentas produzem um espaço focado 100% em seus clientes, possibilitando um atendimento ágil e direto. Todavia, quando analisado uma organização social, é identificado um alinhamento de objetivo, proporcionando um espaço mais equipado com os deveres sociais, visando um bem-estar para seus associados.

5 METODOLOGIA

Nesta seção serão relatados os processos que foram utilizados para elaborar esse trabalho de conclusão de curso, e os caminhos que foram escolhidos para compartilhar do conhecimento dessa temática. A pesquisa nesse momento se faz primordial, pois é através dela que o resultado pode ser alcançado. Indicar os caminhos que o pesquisador irá trilhar para a realização de seu estudo, e possibilitar mostrar os resultados para outros interessados no assunto, assim como a replicação da pesquisa em diferentes contextos ou áreas (SILVA, 2014). Sendo optada pela linha de pesquisa “Informação, Sociedade”, de acordo com o site do Departamento de Ciência da Informação (DCI) da UFS é considerado como:

Um fenômeno social, discutem-se seus aspectos teóricos e as relações que estabelece com a sociedade, a cultura, a história, o patrimônio cultural e os equipamentos culturais. Reflete-se sobre a leitura, a competência informacional, a memória, o documento imagético, as atividades culturais, o usuário e a mediação da informação em unidades de informação e seus espaços alternativos. Fundamenta-se em estudos e abordagens teóricas oriundos das disciplinas: história, sociologia, antropologia, educação e comunicação. (DCI, 2020, n.p.).

5.1 Unidade de análise

Em conseqüente, após os procedimentos técnicos do levantamento bibliográfico sistemática para produzir o referencial teórico e obter a qualificação, foi direcionando os próximos passos para fazer o estudo de caso a fim de identificar as ações empreendedoras que a gestão anterior e a atual da APBDSE realizarão em sua administração. Para Gil (2002, p. 54) o estudo de caso pode ser usado para:

- a. Buscar explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos;
- b. Preservar o caráter unitário do objeto estudado;
- c. Descrever a situação do contexto em que está sendo feita a investigação;
- d. Formular hipóteses ou desenvolver teorias;
- e. Explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situação muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Para fazer o levantamento de dados limitou o alcance da recuperação de dados do ano de 1980 a 2022, utilizando a estratégia de busca dos operadores booleanos que Pizzani *et al.*

(2012) afirma que facilita o processo de busca, seleção e a recuperação da informação. Como fontes de informação, foram utilizadas as bases de dados foram Google Acadêmico, *SciELO*, Portal Domínio Público (Quadro 3).

Quadro 3 – Metodologia utilizada

Objetivos	Metodologia	Banco de dados
Conhecer a história da APBDSE através dos dados bibliográficos.	<p>Pesquisa bibliográfica: História da APBDSE; surgimento do Movimento associativo dos profissionais bibliotecários de Sergipe.</p> <p>Dados encontrados: Foram 7 resultados com temáticas em Importância dos movimentos associativos; trajetória do curso de biblioteconomia; entrevista com Telma de Carvalho.</p> <p>Recorte Temporal: 1980 a 2022 – foi utilizado esse período devido a carência de dados.</p> <p>Aplicação do Questionário: Aplicado a Ex. presidente da APBDSE Telma de Carvalho e o atual Thiago Lima, via e-mail, com perguntas de múltiplas respostas.</p>	<p>Foi utilizado o Google acadêmico, com pesquisa estratégica dos operadores booleanos or e and.</p> <p>Portal Domínio Público: critério de pesquisa foi - tipo de mídia texto, categoria ciência da informação e títulos.</p>
Analisar as ações empreendedoras divulgadas no Instagram dos movimentos associativos dos bibliotecários brasileiros vinculados a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) do período de 2019 a 2021;	<p>Pesquisa bibliográfica: Movimento associativo, FEBAB, movimento de classe- bibliotecária, biblioteconomia social, Associação dos bibliotecários, gestor social; ações empreendedoras; empreendedorismo nos movimentos associativos.</p> <p>Dados encontrados: responsabilidade social bibliotecário brasileiro; ações empreendedoras no terceiro setor.</p> <p>Recorte Temporal: 1980 a 2022 utilizado apenas no Google acadêmico, critério de escolha do texto foi por relevância e mais se aproxima do tema da pesquisa.</p> <p>Análise fenomenológica do Instagram dos movimentos associativos, e análise do questionário.</p>	<p>Foi utilizado o Google acadêmico, com pesquisa estratégica dos operadores booleanos or e and. E SciELO com critério de pesquisa na língua portuguesa, com a localização, Brasil.</p>
Propor novas ações empreendedoras que podem ser desenvolvidas na APBDSE	<p>Pesquisa bibliográfica: ações empreendedoras, marketing nos movimentos associativos, biblioteconomia social, ferramentas empreendedoras.</p> <p>Dados encontrados: marketing em bibliotecas movimento associativo, ferramentas de gestões.</p> <p>Recorte Temporal: 1980 a 2022 – foi utilizado esse período devido a carência de dados sobre movimentos associativo bibliotecário.</p> <p>Foi proposto através da análise da rede social do Instagram, com base na qualidade e quantidade de ações empreendedoras executados nos movimentos associativos dos bibliotecários vinculados a FEBAB, entre o ano de 2019 a 2021. O critério do ano a ser analisado foi devido o tempo pandêmico (SARS-COVID 19) que todo o mundo sofreu. Para saber como esses movimentos associativos conseguiram manter as atividades, suas consequências e sua colaboração na sociedade.</p>	<p>Foi utilizado o Google acadêmico, com pesquisa estratégica dos operadores booleanos or e and.</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Para fazer a seleção dos materiais de apoio do referencial teórico, devido ao período pandêmico que acontecia no momento não foi possível encontrar livros em bibliotecas físicas,

sendo escolhido virtualmente os livros digitais “PDF”, artigos etc., textos baixados e impressos.

5.2 Tipo de pesquisa

Os resultados obtidos nesse trabalho foram da pesquisa básica, com o objetivo descritivo e exploratório. Segundo Gil (2002) pesquisas descritivas tem como objetivo as descrições das características de uma determinada população ou fenômeno. As pesquisas descritivas não têm o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, entretanto, sirva para a explicação de uma determinada situação.

E na pesquisa exploratória Zanella (2009) explica que sua finalidade é ampliar o conhecimento a respeito de um determinado fenômeno ou tema, da linha de pesquisa. As pesquisas descritiva e exploratória, geralmente são mais usadas pelos pesquisadores sociais, onde visam identificar nas organizações, instituições educacionais, empresas comerciais e partidos políticos, perfis, gêneros etc., proporcionando um entendimento de possíveis problemas ou situação que está ocorrendo naquele ambiente.

5.3 Instrumento de pesquisa

Para obter os dados dessa pesquisa foi utilizado como instrumento de pesquisa o questionário, sendo aplicado à diretoria anterior da APBDSE da gestão 2019 e a atual 2021/23 onde teve retorno de resposta dos presidentes. Foi aplicado 2 questionários (APÊNDICE A) contendo 10 perguntas cada um de mistas e de múltiplas respostas enviando via e-mail, de acordo com vivência de cada gestão. Os dados coletados foram analisados de forma qualitativa. O material obtido nessas pesquisas é rico em descrições de pessoas, situações, acontecimentos, fotografias, desenhos, documentos etc. Todos os dados da realidade são importantes (OLIVEIRA, 2011).

Após a identificação de ações das redes sociais dos movimentos associativos filiado a FEBAB no ano de 2019 a 2021, a análise dos resultados obtidos no questionário, e de acordo com o levantamento bibliográfico, é possível propor novas ações empreendedoras que podem ser desenvolvidas na APBDSE a fim de ampliar a quantidade de novos associados e colaborar com os desenvolvimentos de ideias para serem realizadas na associação sergipana.

5.4 Abordagem qualitativa

Para abordagem dessa pesquisa foi escolhida a qualitativa, a critério dos resultados não calculáveis, que visa a possibilidade de analisar os resultados e expressar os dados obtidos de maneira indiretamente, pois, são analisados dados explicito e explicito. É importante compreender a justificativa ao escolher esse tipo de abordagem, para isso, Freitas e Jabbour (2011, p. 10) explicam que:

A principal vantagem da abordagem qualitativa, em relação à quantitativa, refere-se à profundidade e à abrangência, ou seja, o “valor” das evidências que podem ser obtidas e trianguladas por meio de múltiplas fontes, como entrevistas, observações, análise de documentos, permitindo ao pesquisador detalhes informais e relevantes dificilmente alcançados com o enfoque quantitativo, admitindo também uma relação bem mais próxima e sistêmica do objeto de estudo, diferentemente da abordagem quantitativa que procura interpretar determinado objeto de estudo a partir da definição de variáveis, que às vezes, não podem ser totalmente identificadas e analisadas com a aplicação de ferramentas estatísticas.

A utilização dessa abordagem facilita na representação dos dados, pois a falta de dados para representação por meios de gráficos, tabelas ou quadros obtidos no questionário foram insuficientes.

5.5 Método indutivo e comparativo

Na representação e descrição do resultado tendo como o objetivo de identificar as ações que foram realizadas na gestão anterior e atual da APBDSE analisados por meio do método indutivo que segundo Pereira *et al.* (2018, p. 28) esse método se baseia da “generalização - e deriva de observações de casos da realidade concreta, são elaboradas a partir de constatações particulares”. É interessante entender como administração da APBDSE formulou estratégias empreendedoras para oferecer a seus associados através dessas ações. Brauner, Cigales e Porto Junior (2014) explica que através desse método pode chegar a preposições gerais.

A fim de alcançar o objetivo de analisar as ações empreendedoras divulgadas nas redes sociais dos movimentos associativos dos bibliotecários brasileiros vinculados a FEBAB do período de 2019 a 2021 foi utilizado o método comparativo, que de acordo com Pereira *et al.* (2018, p. 28) “é utilizado tanto para comparações de grupos no presente, no passado, ou entre os atuais e os do passado, quanto entre sociedades de iguais ou de diferentes estágios de

desenvolvimento”. Com esse método foi possível propor novas ações para Associação dos Bibliotecários e Documentalistas de Sergipe.

Realizar comparações com o objetivo de verificar similitudes e explicar as divergências no intuito de melhor compreender o comportamento humano. Analisa os dados concretos e com base neles se deduz elementos abstratos e genéricos. Podendo ser utilizado em todas as fases e níveis que estejam sendo realizadas as investigações. (ARAGÃO; MENDES NETA, 2017, p. 34).

Foram comparadas as ações/atividades realizadas nas dezessete associações, sendo que em dois perfis não foi encontrado nenhum dado para ser analisado, e constatou que essa rede social se encontra desatualizado desde sua criação. Através da análise fenomenológica notou que essas ações possibilitam uma análise de dois ou mais fatores, fenômeno, indivíduo ou classe, objetivando ressaltar as diferenças e similaridades entre eles, nesse caso, a utilização das redes sociais dos movimentos associativos biblioteconômicos.

Foi possível verificar quais publicações ações/atividades foram realizadas no Instagram durante o período da crise sanitária enfrentada pelo mundo todo - o COVID-19 doença respiratória causado pelo Coronavírus SARS-CoV-2 – onde aconteceu uma adaptação nos meios de ensino passando a acontecer os eventos de forma remoto. Com base nos dados coletados serão abordados os resultados obtidos e discursões de acordo com as respostas do instrumento de pesquisa.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Conforme já mencionado na sessão anterior, e após realizar o levantamento bibliográfico, esse capítulo será para apresentar os resultados obtidos na devida pesquisa. Através da resposta do questionário respondido pela diretoria passada e atual da APBDSE foi possível saber quais foram e estão sendo as ações empreendedoras realizadas na associação, após o recebimento do questionário via e-mail foi possível identificar como foram executadas as ações empreendedoras e alinhar com a literatura de possíveis melhorias na sua gestão.

6.1 Análise questionário

Para melhor representar os dados obtidos no questionário, foi decidido organizar de forma estrutural de perguntas e repostas, para assim melhor compreender como cada gestão atuou na APBDSE. Houve também um acréscimo de resposta adicionada do corpo do questionário pelos representantes da associação diante da resposta que mais se enquadravam em sua realidade, a devida resposta será representada pela letra R.

- **Ao serem questionados sobre quais foram as ações desenvolvidas na APBDSE com objetivo de capacitar e desenvolver competências empreendedoras nos associados eles responderam:**

R.1 - Segundo Telma de Carvalho: foram realizados palestras, minicursos e seminários. Já Thiago Lima respondeu: que foram realizados oficinas, minicursos e palestras.

- **Para a pergunta número dois que dispõe das ferramentas empreendedora utilizadas na associação:**

R. 2 - Telma de Carvalho respondeu que o *design thinking* foi o único que foi utilizado (obs.: no questionário o mapa de empatia foi colocado como opção, porém ele é uma técnica utilizada dentro do *design thinking*), e o presidente atual Thiago Lima respondeu que “*design thinking* foi a única ferramenta utilizada na gestão e tendo como resultado um canal no *Youtuber* oriundo da gestão de Telma de Carvalho”.

- **Na pergunta três teve como objetivo saber a satisfação da utilização das ferramentas empreendedoras para a gestão da associação em uma escala de 1 a 10.**

R.3 - Telma de Carvalho respondeu com nota 6 e o presidente atual Thiago Lima respondeu com nota 10.

- **No que refere a saber o grau de satisfação dos associados, na pergunta qual foram as ferramentas empreendedoras para medir essa satisfação:**

R.4 - Telma de Carvalho respondeu que não houve esse tipo de estudo na APBDSE durante sua gestão. Já o presidente atual, Thiago Lima respondeu que foi utilizado a caixa de sugestão.

- **Perguntou se a APBDSE realizava encontros para debater assuntos em grupo com objetivo de estimular atitudes empreendedoras nos associados:**

R.5 - Tanto Thiago Lima quanto Telma de Carvalho responderam NÃO, segundo Telma “Os encontros se limitavam às reuniões mensais de Diretoria e Assembleias anuais, mas mesmo nas Assembleias o número de associados participantes era irrisório”.

- **No que se refere a eventos de interação entre os associados e associação por meio de rodas de conversas a fim de elaborar projetos empreendedores:**

R.6 - Telma de Carvalho respondeu que NÃO houve nenhum evento desse tipo, e explicou que “O maior evento da APBDSE foi o Encontro de Bibliotecas Escolares de Sergipe. Não houve articulação para projetos de extensão. Entretanto, a APBDSE tentava uma aproximação com seus associados por meio de chamadas para eventos comemorativos, datas festivas e cursos”. Já Thiago Lima respondeu que SIM, mas não citou nenhum exemplo.

- **E para medir a satisfação dos resultados da interação entre os associados e associação, tendo como resposta 0 para muito ruim, 5 para bom e 10 para muito bom:**

R.7- Telma de Carvalho respondeu Bom e complementou que “Embora com muitas dificuldades a APBDSE sempre procurou cumprir com sua missão de capacitar os associados, chegando a oferecer, inclusive, cursos gratuitos, mesmo assim não houve adesão”, e Thiago apenas respondeu com BOM.

- **No que diz respeito ao espaço físico, buscou saber se a APBDSE possuía e possui disponibilidade de salas para capacitação dos associados:**

R.8 - Segundo Telma de Carvalho e Thiago Lima ambos responderam “SIM”, e o nível de satisfação da infraestrutura desse espaço era muito bom.

- **A última pergunta foi questionada se APBDSE possuía algum canal de reclamação/sugestão:**

R.9 - Segundo Telma de Carvalho possuía apenas o e-mail como único canal para obter esse tipo de atendimento, já Thiago Lima respondeu que possui sim e citou o e-mail e redes sociais como esse meio direto entre associado e associação.

Através desses dados foi possível identificar que de acordo com a gestão de Thiago e Telma as únicas ações que poderiam contribuir com o empreendedorismo na associação, como também implementar as ferramentas empreendedoras como os cursos, minicursos, seminários, e oficina e o *design thinking* ferramenta de gestão. Introduzir essas ações é primordial para as instituições sem fins lucrativos, Borges (2019) explica essa importância quando fala que essas iniciativas contribuem com a criação do valor social dentro dos movimentos associativos. E seguindo com o mesmo pensamento, o seguinte autor detalha que.

Por meio desse trabalho, a prática profissional pode ser exercida, de forma oficial e legítima, garantindo aos profissionais, segurança e respaldo legal, além de ações de capacitação, que visem a melhoria contínua do que pode ser oferecido pela profissão. Os resultados dessas atividades, em linhas gerais, é agregar valor para a própria sociedade, visto que a atuação profissional é um elemento constituinte do meio social. (SANTA ANNA; COSTA, 2021, p. 2).

Para melhor compreender como essas ações podem contribuir com o meio associativo, será analisado abaixo as redes sociais das associações vinculadas a FEBAB para que seja acrescentada como exemplo na APBDSE. Com uma pesquisa empírica e baseando nas publicações que mais se destaque e forme mentes empreendedoras.

6.2 Análise das redes sociais

Para analisar as redes sociais das Associações vinculadas a FEBAB foi necessário observar as publicações que cada associação exibiu em sua página de rede social – *Instagram* no período de 2019 a 2021. Para extrair a informação de mais relevância, e a fim de conhecer como cada instituição tem contribuído com o empreendedorismo foi utilizado o método fenomenológico para a compreensão e entendimento dos dados obtido. Análise fenomenológica possibilita observar os fatores, situações, acontecimentos, características de um determinado grupo, é geralmente utilizado no meio do campo social para compreender a experiência por eles vivida em sua essência.

Moreira (2004) explica que a fenomenologia prioriza a descoberta do conhecimento através da experiência que o sujeito se encontra. A variante de observação e análise de dados

que a fenomenologia propõe na pesquisa científica é indicada para observar o comportamento de determinada situação. Para analisar as redes sociais das associações foi utilizada a observação do participante - neste caso como propõe a fenomenologia - a análise não verbal do meio ambiente virtual.

As ações que mais chamou atenção e se enquadra no empreendedorismo foram descritas no quadro como demonstrativo de quantidade de vezes que cada categoria foi divulgada na rede social. E logo abaixo utilizou da narrativa estrutural para descrever as informações de forma explicativa e detalhada como pode observar no Quadro 4:

Quadro 4 - Siglas das associações vinculadas a FEBAB e ações divulgadas na rede social

Associação	Eventos	Cursos	Projetos	Parceria	Online / live	Presencial
AAPB	7	0	2	2	1	11
ABDEB	0	0	0	0	0	0
ABC	14	10	3	8	96	8
ABDF	15	2	12	8	72	6
ABES	3	1	2	5	22	3
ABG	4	2	1	3	79	1
APBMS		95	5	2	25	5
ABMG	7	13	1	0	5	2
ASPABI	5	1	0	2	0	0
APBPB	16	24	12	16	68	3
APBPE	0	0	1	0	2	0
ABEPI	11	10	11	11	39	0
REDARTE	4	1	1	1	9	3
APBERN	0	0	0	0	0	0
ARB	2	0	0	0	3	0
ACB	61	1	5	2	0	1
APBDSE	13	6	5	3	12	1

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

De acordo com amostragem dos dados no quadro já mencionado, é possível identificar quais associações se destacaram na quantidade de divulgações no seu Instagram. Todavia, para melhor entender esses dados e seguindo o critério do maior valor de publicações pode se destacar **ABC, ABDF, ABG, APBPB, ABEPI, ACB** como as que mais divulgaram suas ações. Com isso, para cada associação foi analisado se a ação pôde ser considerada uma ação empreendedora, baseado nesse entendimento foi possível identificar detalhadamente cada uma. De acordo com a análise descobriu que:

- **ABC** - realizou em uma praça ação sociocultural para população de forma gratuita ofertando produtos e serviços biblioteconômicos; realizou curso e oficina online gratuito para bibliotecas e bibliotecários e buscou o *feedback* de cada

participante; ofereceu *webinar* com certificado gratuito para os associados e toda comunidade; realizou evento com especialista na área da biblioteconomia exemplo o renomado Davi Lankes; ofereceu sorteio exclusivos para os associados; firmou parceria com universidades para oferecer desconto em especialização para os associados; criou treinamentos virtuais dando prioridades para os associados; realizou eventos em parceria com a universidade local, fazendo com que os estudantes tivesse acesso aos benefícios dos associados; criou uma série de conversa com o conselho de biblioteconomia com participação dos associados; participou de projeto social.

- **ABDF** - fechou parceria com IBICT; distribuiu livros para seus associados/ fechou parceria com empresa para lançar um novo site; buscou saber dos associados quais cursos que seus associados gostariam de ver na associação; criou o contato direto entre associação e associado através do *whatsapp*; firmou parceria com setores públicos para realizar workshop; ofereceu cursos gratuitos para os associados; lançou grupo de trabalho de bibliotecas públicas; utilizou do meio turístico para beneficiar seus associados através de passeio de barco; ofereceu desconto em congresso e eventos para seus associados; realizou junto com a universidade a semana do estudante universitário; criou parceria com clinica psicológica para obter desconto em consultas de seus associados; criou ação bibliotecário revelação do ano; criou parceria com influenciadores digitais da área de biblioteconomia; criou revista eletrônica; criou plataforma colaborativa sobre a pandemia e informações atualizadas; fez parceria com empresa para digitalizar textos; realizou sorteio entre os bibliotecários desempregados doando computador; entregou flores para bibliotecário associado engajado; realizou bibliofest com apoio a secretaria da cultura; participou do edital da FEBAB; ofereceu aula de YOGA; realizou parceria com empresa privada oferecendo informação jurídica.

- **ABG** – realizou curso com desconto para os associados; sorteou vaga de workshop para os associados; divulgou vaga de emprego/estágio; ofertou curso para os associados e toda comunidade; criou parceria com SENAC; realizou webinar; no período da pandemia realizou *live*; publicou artigo alinhado com associação; realizou encontro regional da comissão de bibliotecas universitárias; participou da programação do mês do bibliotecário ofertando o mês inteiro palestras e eventos; lançou rifa para quitar dívidas fiscais com apoio do CRB.

- **APBPB** – ofertou minicursos com parceria da equipe descomplica e conselho regional; realizou mês do bibliotecário; participou de debates com outras associações

com temas diversos; divulgou vaga de emprego/processo seletivo/concurso; participou do encontro nacional da liga bibliotecária; realizou assembleia ordinária; participou de evento com poder público; realizou “aulão” para concurso; realizou doação de máscara no tempo pandêmico para principalmente os associados; fez parceria com influenciadores; realizou projeto de extensão favorecendo estudantes de biblioteconomia; participou de fórum com os deputados; realizou *lives/palestras/videoconferências* com outras instituições; doou cesta básica como resultado do projeto social fomentado pela FEBAB; participou de *podcast*; realizou curso de formação continuada; lançou campanha para negociação dos associados negativados na associação; participou de encontro do movimento associativo; realizou projeto de *podcast* através do edital da lei Aldir Blanc; realizou romaria de histórias online; realizou parceria com programa de pós graduação para beneficiar o associado; realizou maratona de biblioteconomia para concurso.

- **ABEPI** – divulgou evento na rádio universitária; lançou semana do bibliotecário com minicursos/palestras etc.; fez parceria em troca de brinde; realizou minuta para o projeto de lei para instituir o Sistema Estadual de Bibliotecas Escolares; realizou bingo/arraiá; solicitou vaga para bibliotecário no edital da Assembleia Legislativa com aprovação; ofereceu preparatório para concurso; realizou evento online com apoio de outros movimentos associativos; lançou Club do livro.
- **ACB** - realizou encontro com convidados externos; sorteou brindes para os associados; realizou palestras/cursos/oficinas; ofereceu medalha de honras para o bibliotecário revelação anual; realizou parceria com programa de pós-graduação oferecendo desconto para os associados.

Como visto, as associações buscaram introduzir meios de aprendizagem e benefícios para seus associados, fazendo assim um demonstrativo da importância que o movimento associativo tem na vida social e profissional do bibliotecário. Comparando as ações que mais se destacou com a gestão da APBDSE percebeu uma carência em eventos e programações que beneficiasse os seus associados. Após essa comparação entre APBDSE e as associações que se destacaram, abaixo será discutido como os autores na literatura aborda ações empreendedora nos movimentos associativos e propor novas medidas alinhados aos que os autores afirmam necessário.

6.3 Discursão

Os dados mencionados acima permitiram conhecer como as associações estão executando as atividades que lhe compete de acordo com a realidade individual de cada instituição. Baseado nos dados foi possível identificar ações que capacite e desenvolva as competências empreendedoras em seus associados. Segundo os dados dos questionários, os minicursos e palestras foram os mais desenvolvidos na APBDSE. No entanto, esse número é diferente quando observa as redes sociais das cinco associações que se destacaram em suas ações, os cursos gratuitos, as capacitações com direito à certificados, parcerias com outras instituições, grupos de trabalho, desconto em congresso e cursos para formação continuada etc.

Tais ações colaboram com o que Rocha (2013) explica, quando diz que os gestores dos movimentos associativos devem impulsionar a competência empreendedora através da capacidade de aprendizagem, da motivação, necessidade de realização o comportamento empreendedor nos membros da associação. Assim, essa ação não favorece apenas os membros da associação ou seus associados, ela amplia a visibilidade da instituição. Barbosa, Sá e Santa Anna (2019) concordam com o posicionamento de Rocha (2013) e, ainda afirma que essas ações fortalecem a área, além de se destacar em seus serviços e importância, para os autores citados, a gestão empreendedora do movimento associativo deve focar em encontrar solução e resultados.

No que se refere as ferramentas empreendedoras que foram utilizadas na gestão da APBDSE, o *design thinking* foi o único mencionado pelos gestores da associação. Para uma organização que visa um crescimento institucional e humano deve priorizar maneiras e práticas para desempenhar melhor suas funções. Assim, Juliani, Cavaglieri e Machado (2015) explicam que nesse processo, o *design thinking* proporciona solução, eficácia para os problemas e contribui com o crescimento da organização.

O *Design thinking*, para Guimarães e Rocha (2021) pode ser utilizado em qualquer contexto voltado para o público desejado, com objetivo de melhoria para os produtos e serviços ou até a gestão da organização. Nesse caso, as associações analisadas através do Instagram e APBDSE inclui em sua gestão ferramenta que propõe auxiliar na inovação e as tomadas de decisões baseados em procedimentos estratégicos. Afinal, a sua utilização é tão assertiva que ambos os gestores deram nota dez para a utilização da ferramenta.

Observando os dados obtidos, a ABC e ABDF utilizou a caixinha de sugestão para saber a satisfação dos associados, como também, de acordo com os gestores da APBDSE,

apenas na gestão de Thiago Lima foi utilizada essa ferramenta, logo, de acordo com Mendes, Costa e Ferreira (2014) esse método de saber a opinião de seus associados e membros da equipe possibilita a inclusão dos associados nas tomadas de decisão e engloba uma gestão participativa, como pode unificar os membros da organização. Além disso, essa ferramenta favorece para trabalhar em cima do que é sugerido, de acordo com seu público, Penteado e Kowaleski (2005) explicam que esse método cria experiência e novas formas de interação, contribuindo com *insight* criativos.

Quando os gestores da APBDSE afirmam no questionário que os debates e encontros dos associados com a associação se limitavam nas participações das reuniões de diretoria e assembleias anuais, mostra uma dificuldade que associação tem em sua organização para reter atenção e participação de seus associados, tendo em vista que os dados obtido e analisado através do Instagram da ABC e ABDF mostra grande número de encontros e debates entre os membros e associados. Para Araújo (2019) esses encontros e debates agrega melhores práticas nos serviços da associação, como também discutem formas de cooperação, e traz nova perspectivas para o corpo cooperativo. Nunes e Araújo (2020) pontuam que esse momento proporciona a troca de opiniões diferentes e experiências entre os profissionais.

Se tratando de projetos e eventos empreendedores, APBDSE carece dessas ações. Ainda que, não seja necessário elaborar projetos visando bem-estar apenas da associação, é necessário desenvolver habilidades empreendedoras e adaptação no mercado de trabalho para os profissionais associados. O movimento associativo deverá se atentar as mudanças na sociedade, e as novas demandas que exige do profissional bibliotecário não somente a qualificação e capacitação, como inovação e ousadia para se colocar no mercado de trabalho. Santos (2016) acrescenta também que, além do bibliotecário ampliar as possibilidades de atuação, ele saberá se adequar no seu ambiente de trabalho, com isso, Fevrier (2015) pontua esse comportamento como intraempreendedorismo.

Ao se referir aos movimentos associativos analisados, identificou que foi direcionado ações para aproveitar melhor a participação dos bibliotecários, focando na capacitação, cursos, seminários gratuitos, que agregasse não apenas o conhecimento, mas possibilitando ampliação de sua atuação. Amaral e Gomes (2019) orientam que essa parceria entre bibliotecários empreendedores fortalece não apenas a união entre eles, mas também a classe bibliotecária. O bibliotecário gestor da associação deve estimular a organização a ser um ambiente atualizado, e inserir em atividades mais buscadas por seus associados. Santa Anna (2019) afirma que esses espaços devem se transformar em lugares de formação complementares, através da educação continuada.

Quando se trata de interação/comunicação, a associação deve atender as necessidades dos associados através do contato direto, assim como explica o autor Souza (2014) quando ressalta que para obter a valorização e reconhecimento do profissional bibliotecário, como também das entidades representativas de classes, todos envolvidos devem colaborar e buscar construir com o outro, tendo em vista a paciência e o respeito as necessidades de cada um. Para Freire, Lima e Leite (2012) é preciso que as instituições tenham um conjunto de estratégia que possibilite agrupar equipe para compor a gestão de relacionamento, com um foco maior no alcance de contatos entre os membros da equipe e seus associados, assim cria valor e retenção de novos associados.

Uma comunicação efetiva faz-se muito importante para fidelizar os associados, pois a sua ausência, compromete a manutenção de uma relação entre entidade representativa de classe e seus beneficiários pois, deixar de transmitir a importância dos seus serviços, como instituição, com segurança e transparência, atrapalha na construção de uma correlação de confiança. (AMARAL; GOMES, 2019, p. 91).

Diante das afirmações dos autores acima, é percebido a importância de uma comunicação e a interação nas instituições, os canais de comunicação que a gestão de Telma de Carvalho utilizou na sua gestão foi o *e-mail* e, na gestão de Thiago Lima foi utilizado o *e-mail* e as redes sociais. Comparando com os outros movimentos associativos, foi percebido que as várias formas de comunicação entre associação e associado pode oferecer facilita a interação entre os membros e diminui a evasão dos associados. Logo, de acordo com os dados analisados, é necessário levar em conta os desafios e as expectativas que abrange um movimento associativo, e com base nisso, propor novas demandas e atividades que poderá ser exercida no meio corporativo.

6.4 Sugestões de novas ações empreendedoras

Considerando o tempo pandêmico mundialmente e as dificuldade que esse período provocou, principalmente nas instituições sem fins lucrativos, baseado nos dados que foram coletados no processo da pesquisa e com o referencial teórico, observou que as ações empreendedoras que os movimentos associativos utilizaram na sua gestão são medidas que alteram o meio de interação, planejamento e crescimento. Sabendo disso, abaixo ficam como sugestão novas ações empreendedoras que APBDSE pode aplicar na sua gestão, com objetivo de contribuir com o meio associativo e com os seus associados, facilitando o acesso à informação, conhecimento e aprendizagem.

Primeiramente é valido lembrar que toda aprendizagem começa com alguém que saiba e queira compartilhar, diante disso, para os gestores da APBDSE é importante que:

- Busque periodicamente a capacitação, baseado em liderança, criatividade, e visão estratégica;
- Participe de mentorias e grupo de trabalhos filiado a universidade para que amplie a visibilidade da Associação e esteja participando do dia a dia de toda a academia;
- Busque direcionar os gestores para cada área da associação, fazendo que cada um esteja liderando a sua especialidade;
- Aos gestores também cabe fazer a manifestação de interesses culturais, em editais, concursos e eventos de reconhecimento da profissão, como também da cultura e educação.
- Construir uma aliança com outros movimentos associativos para que assim possa compartilhar os desafios e fortalecer a união;
- Se reinventar no mundo tecnológico, traçar estratégia de marketing para que as atividades da associação consigam atingir seu público-alvo – NOVOS ASSOCIADOS.
- Criar um plano de ação para reter atenção e diálogo entre a associação e seus associados, fazendo que diminua a evasão deles. Partindo do princípio de interesse deles, o que eles esperam da associação e quais suas expectativas;
- Baseado na experiência das Associações que mais se destacaram na pesquisa no quesito participação e ações empreendedoras, APBDSE deve lançar campanhas com parceiros para que ambos possa atribuir benefícios para seus associados, sendo que tudo deverá ser feito em cima do plano de ação estratégica;
- A comunicação deverá ser mais potencializada, fazendo com que a ligação entre associados e associação seja recorrente, assim o associado irá se sentir parte da organização;
- Toda a organização deverá conhecer o seu público e seu potencial associado. Assim, toda atividade, ação e empenho seja para oferecer o melhor serviço, dedicação e reconhecimento do papel profissional dentro da sociedade;
- Criar estratégia de gestão que acompanhe as ferramentas empreendedoras, para que haja maior eficiência e alcance em suas atividades;
- Utilizar os meios de comunicação/reclamação canal direto de associado e associação, além de ampliar o meio de obter o *feedback* de suas atividades;

- Criar uma rede de contato (grupo) exclusivo aos associados;
- Além de manter as redes sociais atualizadas.

Quando se trata de associado, as ações são voltadas para a capacitação e especialização, aumentando seu engajamento com o mercado de trabalho, e alavancando seu conhecimento e aprendizagem. As ações e atividades que poderá ser praticada na associação APBDSE são:

- Ações culturais em praças públicas estão em feirinhas de artesanatos e culturais;
- Fazer parcerias com escolas e bibliotecas públicas com mais frequência, para que não apenas os profissionais já formado e atuante da área conheçam associação, mas todo aquele que desempenha um papel dentro da academia e sociedade;
- Fazer parceria com restaurantes, rádio e tv e quem sabe o *Podcast*. Além de conhecer quais as pessoas que estão ativamente nas redes sociais com temáticas relevantes para a biblioteconomia. Tudo isso voltado a atender os associados e fazer com que o movimento associativo – APBDSE seja conhecido;
- Conhecer as dores de seus associados; realizar benefícios exclusivos e proporcionar o atendimento especializado;
- Realizar cursos de gestão estratégica, marketing, empreendedorismo, gestão de pessoas, gestão organizacional, gestão do conhecimento. Oferecer oficina em parceria com especialista da área para que a falta de oportunidade no mercado de trabalho, possa ser uma virada de chave para começar a empreender;
- APBDSE juntamente com a FEBAB realizar projeto para pequenas empresas baseadas nas competências, forças, fraquezas, oportunidades que cada associado traz consigo em sua personalidade, fazendo assim uma análise de si e de possíveis empreendimento;
- Capacitar os pequenos empreendedores bibliotecários com temática atuais; como utilizar as redes sociais; como abrir uma empresa; em que o associado pode se especializar; as possíveis oportunidades que a biblioteconomia proporciona;
- Estudar o perfil do bibliotecário SERGIPANO, e assim potencializar suas atividades para atender a esses profissionais. Para que, esses em meios a falta de oportunidade no mercado possa encontrar na associação caminhos para exercer sua profissão;

- Realizar com maior frequência encontros, debates, e rodas de conversas entre associação e associado. Além de, manter a comunicação efetiva e objetiva para que as dificuldades que o profissional ou estudante tenha possa ser dividido com quem tem mais expertise no assunto;
- E, por fim, fazer parceria com a universidade para que haja mais eventos em prol do bibliotecário, estudante, empreendedor e toda a comunidade acadêmica.

Fica evidente que é possível obter sucesso nos movimentos sem fins lucrativos, não sendo diferente da APBDSE que apesar das dificuldades que ela sofre – por falta de associados, é possível de fazer essa organização ter estrutura física, financeira, pessoal e intelectual. Basta introduzir em suas atividades práticas que poderá modificar seus resultados. É importante ressaltar que nenhum resultado virá da noite para o dia, é necessária dedicação, empenho e acima de tudo, comportamento empreendedor.

Não se limitando apenas nos exemplos aqui proposto, é preciso ser sempre resiliente, criativo e motivador. Pois, é notório que as instituições sem fins lucrativos sofrem bastante, não apenas para manter seu espaço, mas para conseguir se manter de portas abertas. Além disso, APBDSE deve adicionar na sua gestão o fortalecimento dos movimentos associativos dentro do espaço de ensino como ponto chave da organização. Fazendo com que o elo entre associação e associado e comunidade seja sempre dentro dos interesses e necessidades de todos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo assim, essa pesquisa conseguiu atender o problema de pesquisa, e conseguiu identificar as contribuições que o empreendedorismo traz para a biblioteconomia, direcionados para os movimentos associativos que são instituições que contribui com a formação dos profissionais, a luta de classe e também a valorização desses profissionais na sociedade. Amaral e Gomes (2019) explicam que para gerir um movimento associativo o gestor tem que ir além do gostar da profissão, deve estar ciente da importância dessa entidade para o bem coletivo, e ter um planejamento para cativar e manter novos associados.

Para Ribeiro, Miranda e Reis (2013) a entidade de classe profissional – especificamente bibliotecários – é destinada para trabalhar na realização de eventos de qualificação profissional, e principalmente para divulgar as vagas profissionais da área, isso resulta na maior visibilidade da profissão. Analisou que desde a primeira gestão de 1982 a APBDSE se manteve perseverante em suas atividades, mesmo diante do seu encerramento, a sua reabertura com um novo nome trouxe também novas possibilidades de crescimento.

Identificou que na gestão de Thiago Lima e Telma de Carvalho as ações mais executadas foram: minicursos, cursos, seminários e uma oficina de *design thinking*, considerando a importâncias das atividades empreendedoras para o ambiente profissional. Entende que essas ações ajudam e colaboram para o crescimento da instituição e dos profissionais, com isso, após conhecer a história da APBDSE, através da análise do questionário, revisão bibliográfica, e análise da rede social *Instagram*, foram alcançadas as expectativas em virtude de saber quais foram a sua trajetória.

Foi percebido que desde o início da trajetória do movimento associativo dos profissionais bibliotecário de Sergipe, a influência que APBDSE trouxe para os profissionais atuantes ou não na área, os estudantes na conquista de espaço social e a valorização do profissional através da sua luta de classe.

Quanto a comparação das atividades executadas dos movimentos associativos, a APBDSE mostrou que apesar da insuficiência dos recursos e dos participantes associado ou membro externo, o movimento associativo sergipano colaborou com a expertise dos profissionais bibliotecários. Percebeu que apenas uma atividade se enquadre na pauta do empreendedorismo – *design thinking*, com foco na gestão da associação. Ainda, convém mencionar que a falta de associado pode estar ligada diretamente a falta de incentivo e um planejamento estratégico de divulgação dessas ações. Para compreender como essas ações ajudam e colaboram para o crescimento da instituição e dos profissionais.

Com a revisão bibliográfica, questionário e análise da rede social Instagram, alcançou medidas de sugestão a novas práticas a serem desenvolvidas na APBDSE, essas atividades, ações e atitudes são capazes de proporcionar um crescimento institucional e abranger seu público, não sendo apenas os associados, como toda a academia universitária, sociedade e os profissionais. Tendo alcançado o objetivo, é perceptível que a mudança de atitudes na gestão da APBDSE pode solucionar os problemas encontrados de acordo com a pergunta inicial: Quais práticas empreendedoras que já foram e estão sendo desenvolvida na APBDSE?

É percebido que é possível criar maneiras de ações empreendedoras, visto que, os movimentos associativo e especial APBDSE consegue ampliar o número de associados, mostrar a valorização e a importância da profissão bibliotecário dentro da sociedade através dessas atitudes. Além de lutar pelos direitos de seus profissionais, os movimentos associativos colaboram para uma sociedade mais cultural, qualificativa e social no ato de agregar o conhecimento e disseminar a informação para todos aqueles que dela precise.

Ressalto-aqui a busca constante do conhecimento e a importância da continuidade desse trabalho para o pesquisador, nas perspectivas futuras a serem realizadas a elaboração de um projeto científico entre a Universidade e APBDSE, e estudar juntamente com novos gestores a maneira de aplicar e colocar em exercício as sugestões de novas ações empreendedoras. Contribuir com o conhecimento de forma voluntária para desempenhar funções dentro da APBDSE. Além da continuidade de estudo sobre os movimentos associativos em artigos, e tese futura, especificamente a de Sergipe.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, R. D. *et al.* Movimentos associativos: um estudo webométrico nos websites das Associações de Bibliotecários do Brasil. **Revista ACB**, [S.l.], v. 21, n. 3, p. 753-768, 2016.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997.
- AMARAL, L. S.; GOMES, T. S. Empreendedorismo social e o marketing de relacionamento: estratégias na captação de novos associados para fidelização na Associação dos Bibliotecários do Estado de Goiás. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, p. 84-95, jan. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1232>. Acesso em: 19 nov. 2021.
- AMARAL, S. A. do. Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/556>. Acesso em: 26 abr. 2013.
- AMORIM, A. C.; ALMEIDA, L. M.; CASTRO, L. N. B. Ação cultural na biblioteca pública. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/81299>. Acesso em: 26 out. 2021.
- ARAGÃO, J. W. M. de; MENDES NETA, M. A. H. **Metodologia científica**. Salvador: Superintendência de Educação a Distância, 2017.
- ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da Biblioteconomia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 41-58, ago. 2013. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/247/250>. Acesso em: 10 set. 2021.
- ARAÚJO, C. A. Á. Por uma história intelectual da arquivologia, da biblioteconomia e da museologia desde uma perspectiva transversal. **Revista Del Instituto De Información de la Facultad de Información y comunicación**, [S.l.], v. 25, n. 1, p. 4-29, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.35643/Info.25.1.1>. Acesso em: 22 nov. 2021
- ARAÚJO, I. A. A. Associativismo. **Revista Eletrônica da ABDF**, v. 3, n. 2, p. 14-26, 2 fev. 2020. Disponível em: <https://revista.abdf.org.br/abdf/article/view/24> Acesso em: 22 nov. 2021
- AVENI, A. Canvas Social: tecnologia para modelar a missão e os impactos do terceiro setor. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v. 1, n. 2, p. 27-53, 2018. Disponível em: <http://www.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/18/23>. Acesso em: 20 nov. 2021
- BAGGIO, A. F.; BAGGIO, D. K. Empreendedorismo: conceitos e definições. **Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, Passo Fundo, v. 1, n. 1, p. 25-38, jan. 2015. ISSN 2359-3539. Disponível em: <http://seer.imed.edu.br/index.php/revistasi/article/view/612/522>. Acesso em: 28 out. 2021.
- BARBOSA, A. G.; SÁ, J. P. S. de; SANTA ANNA, J. Participação do bibliotecário na organização de eventos: o caso do lançamento de livros da Associação de Bibliotecários do Estado de Minas Gerais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São

Paulo, v. 15, p. 218-240, 2019. Disponível em:
<https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/view/1345/1181>. Acesso em: 23 ago. 2022.

BARBOSA, L.; COSTA, T. V. B. **Perfil Empreendedor**: um estudo sobre as características do perfil empreendedor. 2015. 48 f. TCC (Graduação) - Universidade Federal Fluminense, Curso de Administração, Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Volta Redonda, 2015. Disponível em:
<https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/6712/LUCAS%20LIVEIRA%20BARBOSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 nov. 2021.

BARI, V. A.; BISPO, I. C. G.; SANTOS, M. L. A biblioteca escolar como espaço de lazer cultural e formação do leitor. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 5, n. Especial, p. 58-65, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/114067>. Acesso em: 20 nov. 2021.

BARROS, C. M. de; CUNHA, M. V. da; CAFÉ, L. M. A. Estudo comparativo dos currículos dos cursos de Biblioteconomia no Brasil. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 23, n. 1, p. 290-310, 2018. Disponível em:
<https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/24524>. Acesso em: 6 out. 2021.

BARROSO, C. de A. V. C.; SALES, A. R. de S. O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no processo de mediação literária e leitora. **Revista Cajueiro: Ciência da Informação e Cultura da Leitura**, São Cristóvão, v. 2 n. 1, 2020.

BATTISTI, P.; WEINZIERL, G. **Empreendedorismo**. Cuiabá: UAB/EdUFMT, 2010.

BERTOGLIO, O.; BRASAGA, B. A. Projetos de investimentos, empreendedorismo e aspectos de mercado: caracterização e importância para as organizações. **Revista de Administração e Ciências Contábeis do Ideau**, Getúlio Vargas, v. 3, n. 7, 2008.

BEZERRA, G. N. de A. **A responsabilidade social do bibliotecário com a prática de biblioterapia**. 2015. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

BICHERI, A. L. A. de O. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93713>. Acesso em: 19 nov. 2021.

BRASIL, S. A.; BRASIL, C. F.; NOGUEIRA, C. R. Empreendedorismo Jovem: fatores que contribuem para a atividade empreendedora. **Caderno de Administração**, [S.l.], v. 21, n. 2, p. 56-64, 2013.

BRAUNER, C. F.; CIGALES, M. P.; PORTO JÚNIOR, R. C. S. Algumas considerações sobre a Teoria Interpretativista e o método indutivo na pesquisa social. **Revista Querubim Niterói**, [S.l.], v. 10, p. 36-42, 2014.

BUENO, A. de F. C.; SILVA M. L. C. da. As novas tecnologias e os impactos nas bibliotecas: habilidades do profissional bibliotecário na atualidade. *In*: Congresso Brasileiro

de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB. 2013. p. 1072-1083. **Anais [...]**.

CÂNDIDO, A. C.; BERTOTTI, P. S. da S.; BEDIN, J. O potencial das ferramentas atuais de gestão & negócios aplicados às unidades de informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S.l.], v. 13, p. 1165-1182, 2017.

CANTANHEDE, R. C. C. **O uso das redes sociais como ferramenta de marketing e estratégia para prospecção e fidelização de clientes: um estudo de caso da loja Kaluca**. 2015.77 f. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2015.

CARNEIRO, D. A. **Perfil do empreendedor social brasileiro**. 2017. Tese (Mestrado em Empreendedorismo e Internacionalização) - Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Porto, 2017.

CARVALHAL, F.; LEÃO, A. L.; TEIXEIRA, R. M. Empreendedorismo jovem: perfil e motivações de empreendedores em Aracaju, Sergipe. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, [S.l.], v. 6, n. 4, p. 124-143, 2012.

CHAVES, H. de Q.; PAIVA JÚNIOR, F. G. de. **Educação em empreendedorismo: a potencialização de negócios por meio do desenvolvimento de competências do empreendedor**. 2006. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2006.

COLBARI, A. de L. A retórica do empreendedorismo e a formação para o trabalho na sociedade brasileira. **SINAIS - Revista Eletrônica - Ciências Sociais**, Vitória, Edição Especial de Lançamento, v. 1, n. 1, p.75-111, 2007.

COVEY, S. **Os sete hábitos das pessoas altamente eficazes**. São Paulo: Nova Cultural, 1989.

CRESTANA, M. F.; ABDALLA, E. R. F. Biblioteca Interativa: novo perfil. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB. 2013. p. 1106-1113. **Anais [...]**.

CUNHA, J. F. da. Bibliotecário, um empreendedor social: atividades desenvolvidas na faculdade São Francisco de Assis. **Revista ACB**, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 192-205, 2009.

CUNHA, M. F. V. da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 8, n. 15, p. 41-46, 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2003v8n15p41>. Acesso em: 19 nov. 2021.

CURY, A. **O funcionamento da mente: Uma jornada para o mais incrível dos universos**. São Paulo: Cultrix, 2016.

DIREZENCHI, L. **A interface entre a resiliência e o empreendedorismo: um estudo exploratório sobre o ato de empreender e as cinco características da resiliência segundo**

Conner. 2008. 98 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdades Ibmecc, Rio de Janeiro, 2008.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DUARTE, M. F. D. B. C. **Educação e Empreendedorismo social**: um encontro que (trans)forma cidadãos. 2010. 215 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão Social, Educação e Desenvolvimento, Inovações Sociais Educação e Desenvolvimento Local, Centro Universitário Una, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp156131.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2021.

EMMENDOERFER, M. L. **Inovação e empreendedorismo no setor público**. Brasília: ENAP, 2019.

FAGUNDES, M. A. B.; THESING, N. J.; SAUSEN, J. O. Economia solidária e a efetivação dos princípios do cooperativismo em uma associação. **Salão do Conhecimento**, [S.l.], v. 7, n. 7, 2021.

FATTURI, K. C. **Análise histórica do empreendedorismo**: estudo das principais características que definem um empreendedor de sucesso. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Centro Universitário Estadual da Zona Oeste, Rio de Janeiro, 2013. 45 f.

FERRAZ, M. N. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, p. 18-30, 2014.

FREIRE, C. P. S.; LIMA, M. V. S.; LEITE, B. C. Marketing de relacionamento e sua influência na conquista e manutenção de clientes. **REA-Revista Eletrônica de Administração**, v. 8, n. 2, 2012.

FREITAS, W. R. S.; JABBOUR, C. J. C. Utilizando estudo de caso(s) como estratégia de pesquisa qualitativa: boas práticas e sugestões. **Revista Estudo & Debate**, [S.l.], v. 18, n. 2, dez. 2011. Disponível em: <http://www.meep.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/560>. Acesso em: 29 jul. 2022.

GARCEZ, E. M. S. **Identificação de necessidades e expectativas de usuários de bibliotecas nos cursos de educação à distância**. 2000. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Santa Catarina, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 16 nov. 2021.

GODOY, E. M. S.; DAOLIO, R. P. G. Por que as empresas devem estar na internet. **Revista Gestão em Foco**, São Paulo, n. 9, p. 108-130, 2017.

GOMES, M. Y. F. S. de *et al.* **A produção científica em biblioteconomia e ciência da informação no Brasil: tendências temáticas e metodológicas.** 2012.

GONÇALVES, L. T. **Os contributos da pesquisa de opinião via tecnologia digital para a área de customer success.** São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/215299>. Acesso em: 18 nov. 2021

GUIMARÃES, L. J. B. L. S.; ROCHA, E. C. de F. Práticas informacionais e design thinking: abordando usuários 3.0 na Ciência da Informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 19, n. 00, p. e021029, 2021. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8666871>. Acesso em: 23 ago. 2022.

HERMOGENES, L. R. *et al.* A importância das digital skills em tempos de crise: alguns aplicativos utilizados durante o isolamento social devido à pandemia do covid-19. **Revista Augustus**, [S.l.], v. 25, n. 51, p. 198-218, 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS – IFLA. Desenvolvimento e Acesso à Informação, 2019. **FEBAB**, 2021. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1539>. Acesso em: 22 nov. 2021.

SANTA ANNA, J; COSTA, M. E. O. C. Cursos de capacitação profissional. **FEBAB**, 2021. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4595>. Acesso em 29 ago. 2022.

JULIANI, J. P.; CAVAGLIERI, M.; MACHADO, R. B. Design Thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDESC. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 6, n. 2, p. 66-83, 2015.

LIMA FILHO, D. de O.; SPROESSER, R. L.; MARTINS, E. L. C. Empreendedorismo e jovens empreendedores. **Revista de Ciências da Administração**, [S.l.], v. 11, n. 24, p. 246-277, 2009.

LINDERMANN, C.; SPUDEITE, D.; CORRÊA, E. C. D. Por uma biblioteconomia mais social: interfaces e perspectivas. **Revista ACB**, [S.l.], v. 21, n. 3, p. 707-703, dez. 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1211>. Acesso em: 10 set. 2021.

MADRUGA, M. L. C. B. Biblioteconomia e inclusão educacional: análises de propostas curriculares. **Revista ACB**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 106-116, 2008. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/556>. Acesso em: 19 nov. 2021.

MILANESI, L. Biblioteca pública: do século XIX para o XXI. **Revista USP**, São Paulo, n. 97, p. 59-70, 2013.

MIRANDA, A. Considerações sobre o desenvolvimento de redes e sistemas de bibliotecas públicas no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 230-235, 1979.

MORAES, M. B. de; LUCAS, E. O. A responsabilidade social na formação do bibliotecário brasileiro. **Em Questão**, [S.l.], v. 18, n. 1, p. 109-124, 2012.

MOREIRA, D. A. Pesquisa em administração: origens, usos e variantes do método fenomenológico. **INMR- Innovation & Management Review**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 5-19, 2004.

NASCIMENTO, J. R. *et al.* Entre silêncios e rupturas: ação cultural na Biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão-Campus Timon. **Informação@Profissões**, [S.l.], v. 8, n. 2, p. 42-63, 2019.

NUNES, N.; PEREIRA, I.; CARVALHO, T. Memórias e narrativas de militantes associativos: trabalho, cultura e tecnologia. *In: Atas do I Congresso de História do Movimento Operário e dos Movimentos Sociais em Portugal*. p. 120. **Atas** [...].

NUNES, P.; ARAÚJO, I. A FEBAB, a ABDF e as associações de bibliotecários. **Revista eletrônica da ABDF**, [S.l.], v. 1, n. 3, p. 47-55, 23 mar. 2020.

OLIVEIRA, M. A. D. de; ALVES, M. V.; MAIA, M. A. Q. A função social do profissional da informação numa biblioteca inclusiva. *In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – FEBAB, 2013*. p. 4540-4551. **Anais** [...].

OLIVEIRA, M. F. de. **Metodologia científica**: um manual para a realização de pesquisas em Administração. Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2011.

OMAKI, E. T. **Recursos intangíveis e desempenho em busca de associações em empresas brasileiras**. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2004.

PALETTA, F. A. C.; PALETTA, F. C. Tecnologia de Informação, Empreendedorismo e Inovação em Bibliotecas Universitárias. *In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias-SNBU, São Paulo, 2008*. **Anais** [...].

PAULA, C. P. A. O bibliotecário como um information doctor. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, [S.l.], v. 2, n. 2, 2015.

PENTEADO, R. de F. S.; KOVALESKI, J. L. **Sistemas de sugestões**: uma estratégia de gestão empresarial. Curitiba: UTFPR, 2005.

PEPULIM, M. E. H. O bibliotecário e a sociedade da informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S.l.], v. 6, n. 12, p. 45-53, 2001. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2001v6n12p45>. Acesso em: 14 out. 2021.

PEREIRA, A. S. *et al.* **Metodologia da pesquisa científica**. Santa Maria: UAB, 2018.

PEREIRA, R. A.; MARCOS, R. S. A importância do empreendedorismo para o resultado de uma empresa. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 223-236, 2014.

PERES, M. R. Competência informacional: educação e sociedade. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6159>. Acesso em: 20 set. 2021.

PIZZANI, L. *et al.* A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [S.l.], v. 10, n. 2, p. 53-66, 2012.

PRADO, J. (org.). **Ideias emergentes em Biblioteconomia**. São Paulo: FEBAB, 2016.

QUEIROZ, J. L. L. de. **Empreendedorismo social**: a concepção de assistentes sociais de ONGs natalenses. 2013. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Departamento de Serviço Social, Natal, 2013.

RAMOS, P. A. B. A Gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.1, p. 15-25, jan./abr. 1996.

RASCHE, F. Questões éticas para bibliotecários. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S.l.], v. 10, n. 19, p. 21-33, 2005.

RASTELI, A.; CALDAS, R. F. Mediação cultural na biblioteca pública para a cultura de paz e integração social. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 4, n. 2, p. 44-57, 2018.

REBOUÇAS, L. da S. **As fiscalizações do Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB-15) durante o período de 2012-2019**: em foco a biblioteca escolar. 2021. 106 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

ROCHA, E. **Gestão Empreendedora das Associações. Caso AMI-Paul**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas) - Universidade de Mindelo, São Vicente, 2014.

RODRIGUES, I. O. **A organização da informação e a organização do conhecimento na produção científica em ciência da informação**. 2015. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.

RODRIGUES, M. E. F. A formação profissional em biblioteconomia: superando limites e construindo possibilidades. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S.l.], v. 7, n. 13, p. 13-24, 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2002v7n13p13>. Acesso em: 22 out. 2021. <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/248>. Acesso em: 13 set. 2021.

SALORT, S. G. **A biblioteca e o bibliotecário em tempos de cibercultura**: espaços e práticas. 2017. Tese (Mestrado) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Escola de Humanidades. Programa de Pós-Graduação em Educação, São Leopoldo, 2017.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. do. Mediação da Informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, [S.l.], v. 1, n. 2, p. 103-121, 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42323>. Acesso em: 25 out. 2021.

SANTIAGO, E. G. **Empreender para sobreviver: ação econômica dos empreendedores de pequeno porte.** [S.l.]: Banco do Nordeste do Brasil, 2008.

SANTO, S. M. do E. A mediação do profissional da informação nas florestas da sociedade da informação. **Transinformação**, [S.l.], v. 18, n. 2, p. 95-102, 2006.

SANTOS, A. C. M. Z dos. **A relação entre competências e empreendedorismo em empresas de base tecnológica.** 2005. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2005.

SANTOS, A. P. L. dos; RODRIGUES, M. E. F. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jan. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/248>. Acesso em: 13 nov. 2021.

SANTOS, B. R. P. dos; OTTONICAR, S. L. C.; DAMIAN, I. P. M. Perspectivas sobre o empreendedorismo informacional na ciência da informação. **Informação@ Profissões**, [S.l.], v. 9, n. 2, p. 54-76, 2020.

SANTOS, E. A. B. dos. **O CRM contribuindo na gestão do relacionamento com o cliente: Um estudo de caso na loja RJ Extintores.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciência e Tecnologia) - Universidade Federal Rural do Semi-Arido, Mossoró, 2021.

SANTOS, I. de O. **Marketing digital: análise das mídias sociais nas unidades de informação.** 2016. Monografia (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) - Departamento de Ciências da Informação, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2016.

SCHEEL, M. **Empreendedorismo no Brasil e na Estônia: uma Análise Comparativa Exploratória.** Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc, 2009.

SILVA FILHO, A. M. Sobre a análise SWOT para planejamento e gestão de projetos. **Revista Espaço Acadêmico**, [S.l.], v. 14, n. 169, p. 53-57, jun. 2015.

SILVA FILHO, A. M. *et al.* O processo empreendedor: associando o business model Canvas (BMC) ao life cycle Canvas (LCC). **Exacta**, [S.l.], v. 16, n. 4, p. 35-44, 2018.

SILVA, A. J. H. da. **Metodologia de Pesquisa: conceitos gerais.** Paraná: Unicentro, 2014. 56 p. Disponível em: <http://repositorio.unicentro.br:8080/jspui/handle/123456789/841>. Acesso em: 16 nov. 2021.

SILVA, E. P. da; ORRICO, E. G. D. Associação de Arquivistas no Brasil na década de 1970. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 5, n. 2, p. 93-109, jul./dez. 2012.

SILVA, M. P. da. **A inovação nas bibliotecas universitárias públicas do estado de São Paulo no contributo ao desenvolvimento nacional.** 2015. 146 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/126598>. Acesso em: 22 nov. 2021.

SILVA; W. C. P.; PEDROSA, G. V.; GOMES, M. M. F. **Proposta de modelo de avaliação da satisfação de usuários de serviços públicos**. Brasília: Universidade de Brasília, 2009. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/39291>. Acesso em: 22 nov. 2021.

SILVEIRA, F. J. N. da. **Biblioteca como lugar de práticas culturais**: uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil. 246f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2007.

SONZA, A. P. *et al.* **A inclusão e as diversidades no IFRS**: ações e reflexões. Bento Gonçalves: IFRS, 2020. 183 p. p.166-176. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/211826/001115357.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 set. 2021.

SOUZA JUNIOR, M. R. de. A importância da Gestão do Tempo para o modelo de trabalho Home Office. **Boletim do Gerenciamento**, [S.l.], v. 24, n. 24, p. 61-68, jun. 2021. ISSN 2595-6531. Disponível em: <https://nppg.org.br/revistas/boletimdoGerenciamento/article/view/561>. Acesso em: 05 abr. 2022.

SOUZA, A. M. E. **Jovens e Educação Empreendedora**: que discurso é esse ?. 2006. Tese (Mestrado) - Universidade Católica de Goiás, Goiania, 2006.

SOUZA, C. S.; SPUDEIT, D. Empreendedorismo social na Biblioteconomia: Análise da atuação bibliotecária em ações com foco na Agenda 2030. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, p. 3-22, jan. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1231>. Acesso em: 22 nov. 2021.

SOUZA, T. L.; ROSÁRIO, M. H. S. do; OLIVEIRA, R. I. S. de. Gestão da informação e do conhecimento: a gestão da qualidade nos serviços das bibliotecas. *In*: XIX Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação (EREBD). 2016. **Anais** [...].

SPUDEIT, D. F. A. O.; FÜHR, F. Sindicatos de bibliotecários: história e atuação. **Transinformação**, [S. l.], v. 23, n. 3, p. 235-249, 2011.

TARGINO, M. das G. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, 2010.

TEIXEIRA, R. M. *et al.* Empreendedorismo jovem e a influência da família: a história de vida de uma empreendedora de sucesso. **REGE-Revista de Gestão**, [S.l.], v. 18, n. 1, p. 3-18, 2011.

TOMETICH, P. Empreendedorismo: um conceito impreciso. **Revista Estratégia e Desenvolvimento**, [S.l.], v. 4, n. 1, 2020.

TRINDADE, M. T. da. **Os empreendedores sociais**: benefícios das associações de imigrantes para a comunidade local. 2008. 88 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestre em Empreendedorismo e Serviço Social, Unidade Científica e Pedagógica das Ciências Sociais e Humanas, Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2008.

VALDRICH, T.; CÂNDIDO, A. C. Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários: aplicação realizada na Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, [S.l.], v. 23, n. 1, p. 107-124, 2018.

VALE, G. V.; WILKINSON, J.; AMÂNCIO, R. Empreendedorismo, Inovação e Redes: uma Nova Abordagem. **RAE - eletrônica**, [S.l.], v. 7, n. 1, jan./jun., 2008.

VAREL, A. V.; BARBOSA, M. A. A multirreferencialidade de saberes nos atos de mediação do conhecimento: o aporte das ciências cognitivas à ação pedagógica das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 14, p. 187-203, 2009.

VERGA, E.; SILVA, L. F S. Empreendedorismo: evolução histórica, definições e abordagens. **Iberoamerican Journal of Entrepreneurship and Small Business**, São Paulo, v. 3, n. 3, p. 03–30, 2015. Disponível em: <https://www.regepe.org.br/regepe/article/view/161>. Acesso em: 3 nov. 2021.

VERGA, E.; SILVA, L. F. S. da. Empreendedorismo: evolução histórica, definições e abordagens. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, [S.l.], v. 3, n. 3, p. 3-30, 2014.

VIANNA, M. *et al.* Design thinking: inovação em negócios. **Design Thinking**, 2012. Disponível em: [https://file:///C:/Users/4044690/Desktop/Livro_Design_Thinking-Inovao_Negcios\[1441\].pdf](https://file:///C:/Users/4044690/Desktop/Livro_Design_Thinking-Inovao_Negcios[1441].pdf). Acesso em: 12 fev. 2021.

VIEIRA, J. M. de L. **A contribuição da organização e da visualização da informação para os sistemas de recuperação de informação**. 2014. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Santa Catarina: UFSC, 2009.

ZEN, A. C.; FRACASSO, E. M. Quem é o empreendedor? As implicações de três revoluções tecnológicas na construção do termo empreendedor. **RAM. Revista De Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 9, p. 135-150, 2008.

APÊNDICE A – Questionário

1. Quais ações abaixo foram desenvolvidas na APBDSE cujo objetivo fosse capacitar e desenvolver competências empreendedoras nos associados?

- Palestra
- Minicursos
- Oficinas
- Seminários
- Outros _____

2. Qual dessas ferramentas abaixo foram introduzidas na APBDSE?

- Análise swot
- Canvas
- Matriz de gestão de tempo
- Design thinking
- Mapa de Empatia
- Outros _____

3. De 0 a 10 a utilização das ferramentas de empreendedorismo foram satisfatórias para a gestão da associação?

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

4. Quais ferramentas abaixo foram praticadas para medir o nível de satisfação dos associados na ABPDSE?

- NPS - Net promoter score
- Caixa de sugestão
- CAST – Customer satisfaction score
- Outros _____

5. A ABPDSE realizava encontros para debater assuntos em grupo no intuito de estimular aos associados atitudes empreendedoras?

- Sim
- Não

6. Se sim, qual período estimado de um encontro para o outro?

- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Anual
- Outros, qual? _____

7. Na sua gestão a ABPDSE realizou eventos de interação entre os associados por meio de rodas de conversas para elaborar projetos empreendedores entre associação e seus associados?

- Sim
- Não

8. Numa escala de satisfação dos resultados obtidos, responda 0 para muito ruim, 5 para bom, e 10 para muito bom:

- (0) Muito ruim
- (5) Bom
- (10) Muito bom

9. Na sua gestão, a ABPDSE possuía disponibilidade de salas para capacitação dos associados?

- Sim
- Não

10. Se sim, qual nível de satisfação da infraestrutura desse espaço?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim

11. A APBDSE possuía canais de reclamação/sugestão durante a sua gestão?

- Sim
- Não

12. Se sim, qual desse abaixo era utilizado:

- Whatsapp
- Telefone fixo/movel
- Sac
- Email
- Outros _____