



**LUCIANA PAVOWSKI FRANCO SILVESTRE  
(ORGANIZADORA)**

**AS CIÊNCIAS  
SOCIAIS APLICADAS  
E A COMPETÊNCIA NO  
DESENVOLVIMENTO  
HUMANO 2**



**LUCIANA PAVOWSKI FRANCO SILVESTRE  
(ORGANIZADORA)**

**AS CIÊNCIAS  
SOCIAIS APLICADAS  
E A COMPETÊNCIA NO  
DESENVOLVIMENTO  
HUMANO 2**

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Diagramação:** Natália Sandrini

**Edição de Arte:** Lorena Prestes

**Revisão:** Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice

Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador

Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano

Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás

Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília  
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás  
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar  
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
Prof<sup>a</sup> Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
Prof<sup>a</sup> Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados  
Prof<sup>a</sup> Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof<sup>a</sup> Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

C569 As ciências sociais aplicadas e a competência no desenvolvimento humano 2 [recurso eletrônico] / Organizadora Luciana Pavowski Franco Silvestre. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-86002-37-9

DOI 10.22533/at.ed.379200903

1. Antropologia. 2. Pluralismo cultural. 3. Sociologia. I. Silvestre, Luciana Pavowski Franco.

CDD 301

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

## APRESENTAÇÃO

A Atena Editora apresenta o e-book as “*Ciências Sociais Aplicadas e a Competência do Desenvolvimento Humano*” através de 2 volumes em que estão dispostos 51 artigos.

No primeiro volume estão disponíveis 29 artigos divididos em duas seções. A primeira seção ***Estado e Políticas Públicas*** apresenta artigos com temas relacionados às funções e formas de atuação do Estado diante das previsões legais e demandas voltadas para o atendimento a situações de vulnerabilidade e risco sociais expressas através dos conflitos e desigualdades que permeiam a sociedade contemporânea, o que vem sendo materializado através das diversas políticas públicas implementadas.

São contemplados também no primeiro volume através da seção ***Desenvolvimento Local Sustentável*** a relação com a política agroambiental, agricultura familiar, questões de gênero e aspectos culturais.

O segundo volume do e-book contempla 22 artigos organizados através de três seções, sendo: ***Política Econômica e Gestão Financeira***, em que são apresentados estudos principalmente relacionados a questão contábil e gestão financeira em âmbito familiar, no entanto, não deixa de apontar a relação com a política econômica, o que é tratado de forma mais ampliada através do primeiro artigo da seção voltado para o estudo do pagamento da dívida externa brasileira entre o deficit e o superavit.

Os artigos que se relacionam com a ***Cultura Organizacional*** contemplam estudos voltados para a compreensão e análise das características do mercado brasileiro, desafios e potencialidades expressas através da presença da inovação tecnológica, desenvolvimento de competências gerenciais, processos de comunicação e capital intelectual.

O e-book é encerrado com a seção ***Ensino e Pesquisa***, em que são apresentados oito artigos que abordam metodologias de pesquisa e de ensino e o uso de métodos e referenciais teóricos que contribuem para os processos de formação e desenvolvimento da ciência no Brasil.

Boa leitura a todos!

Dra. Luciana Pavowski Franco Silvestre

## SUMÁRIO

### POLÍTICA ECONÔMICA E GESTÃO FINANCEIRA

#### **CAPÍTULO 1 ..... 1**

A CONTA DE TRANSAÇÕES CORRENTES DO BALANÇO DE PAGAMENTOS DO BRASIL (1995-2014): ENTRE *DEFICIT E SUPERAVIT*

André de Souza do Nascimento

João Paulo Lacerda Gonçalves de Oliveira

**DOI 10.22533/at.ed.3792009031**

#### **CAPÍTULO 2 ..... 15**

A CONTABILIDADE ENQUANTO UMA INSTITUIÇÃO MODERNA: REFLEXÕES E APONTAMENTOS SOBRE SUA TRAJETÓRIA HISTÓRICA

Rosaly Machado

Fabio Vizeu Ferreira

**DOI 10.22533/at.ed.3792009032**

#### **CAPÍTULO 3 ..... 39**

ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA: RELAÇÕES COM VARIÁVEIS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS

Ani Caroline Grigion Potrich

Kelmara Mendes Vieira

Samia Mercado Alvarenga

**DOI 10.22533/at.ed.3792009033**

#### **CAPÍTULO 4 ..... 59**

DESCONTROLE FINANCEIRO FAMILIAR NA SEDE DO MUNICÍPIO DE ALTO ALEGRE-RR

Antonia Honorata da Silva

Maria Graciete Sousa Farias

Maria Conceição Vieira Sampaio

Marilene Kreutz de Oliveira

Hevelyn Thais Luiz Pereira

**DOI 10.22533/at.ed.3792009034**

### CULTURA ORGANIZACIONAL

#### **CAPÍTULO 5 ..... 68**

CULTURA ORGANIZACIONAL COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO PARA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA: ESTUDOS COMPARATIVOS EMPRESARIAIS

Eliane Regina Rodrigues Message

**DOI 10.22533/at.ed.3792009035**

#### **CAPÍTULO 6 ..... 87**

DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA SUPERAÇÃO DOS DESAFIOS DO SÉCULO 21

Francisco Ariclene Oliveira

Guilherme Irffi

Luciano Lima Correia

Liu Man Ying

Ana Cristina Lindsay

Márcia Maria Tavares Machado  
DOI 10.22533/at.ed.3792009036

**CAPÍTULO 7 ..... 100**

DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS GERENCIAIS: UMA PROPOSTA BASEADA NA APRENDIZAGEM VIVENCIAL NO ESCOPO DA GESTÃO POR COMPETÊNCIAS EM IFES

Michelle de Andrade Souza Diniz Salles  
Beatriz Quiroz Villardi

DOI 10.22533/at.ed.3792009037

**CAPÍTULO 8 ..... 124**

DETERMINANTES DO P/B DAS EMPRESAS LISTADAS NA B3

Amauri de Oliveira Barros  
Ricardo Goulart Serra

DOI 10.22533/at.ed.3792009038

**CAPÍTULO 9 ..... 142**

O IMPACTO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA NO ÂMBITO SOCIAL DO COLABORADOR

Ingridy Jully Jesus  
Michel Faleiro Araújo  
Heloísa Landim Gomes  
Cristiane Francisco Brasil  
Pedro Henrique Gonçalves Mendes  
André Luiz Marques Gomes

DOI 10.22533/at.ed.3792009039

**CAPÍTULO 10 ..... 155**

EFEITO MANADA OU EFEITO HETEROGENEIDADE? EVIDÊNCIAS PARA O MERCADO BRASILEIRO

Vinicius Mothé Maia  
Antonio Carlos Figueiredo Pinto  
Marcelo Cabús Klotzle  
Paulo Vitor Jordão da Gama Silva

DOI 10.22533/at.ed.37920090310

**CAPÍTULO 11 ..... 177**

PROCESSO DECISÓRIO ESTRATÉGICO: PROPOSTA DE DIMENSÕES DE ANÁLISE

Claudinete de Fátima Silva Oliveira Santos  
Carla Regina Pasa Gómez  
Sílvio Luiz de Paula

DOI 10.22533/at.ed.37920090311

**CAPÍTULO 12 ..... 193**

A GESTÃO INTERNACIONAL DA TERCEIRA LINGUAGEM, SUAS APLICAÇÕES E IMPLICAÇÕES: UM DIAGNÓSTICO DA COMUNICAÇÃO MERCADOLÓGICA TRANSCULTURAL DAS EMPRESAS BRASILEIRAS INTERNACIONALIZADAS

Renato Rodrigues Martins

DOI 10.22533/at.ed.37920090312

**CAPÍTULO 13 ..... 204**

GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL

Adelcio Machado dos Santos  
Alexandre Carvalho Acosta

**CAPÍTULO 14 ..... 218**

ÍNDICE DE QUALIDADE DE AUDITORIA: TEMPO DE RELACIONAMENTO AUDITOR-CLIENTE, QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E CARACTERÍSTICAS DA FIRMA DE AUDITORIA

[Naiara Leite dos Santos Sant'Ana](#)

[Antônio Artur de Souza](#)

[Paulo Celso Pires Sant' Ana](#)

DOI 10.22533/at.ed.37920090314

**ENSINO E PESQUISA**

**CAPÍTULO 15 ..... 239**

A PRESENÇA DA TEORIA DE PIERRE BOURDIEU NO BRASIL: UMA ANÁLISE DA REVISTA BRASILEIRA DE CIÊNCIAS SOCIAIS DE 2006 A 2016

[Ronier Renato Funez](#)

[Clovis Schmitt Souza](#)

DOI 10.22533/at.ed.37920090315

**CAPÍTULO 16 ..... 250**

CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DE ESCALA DE ATITUDES EM RELAÇÃO AO COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO: ESTUDO COM PROFESSORES PESQUISADORES

[Elisabeth Aparecida Corrêa Menezes](#)

[Julio Eduardo da Silva Menezes](#)

DOI 10.22533/at.ed.37920090316

**CAPÍTULO 17 ..... 271**

O PERFIL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO SENAI CHAPECÓ A PARTIR DO MAPA DE EMPATIA

[Karine Spadotto](#)

[Jéssica Bedin](#)

DOI 10.22533/at.ed.37920090317

**CAPÍTULO 18 ..... 290**

E-QUIPU: UMA PROPOSTA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO DA UNIVERSIDADE

[Eduardo Ismodes-Cascón](#)

[Jesús Carpio-Ojeda](#)

DOI 10.22533/at.ed.37920090318

**CAPÍTULO 19 ..... 304**

FATORES DE DECISÃO DE CARREIRA DURANTE A GRADUAÇÃO

[Edna Torres de Araújo](#)

[Marcia Athayde Moreira](#)

DOI 10.22533/at.ed.37920090319

**CAPÍTULO 20 ..... 323**

DESENVOLVIMENTO E CONSTRUÇÃO DE ESCALAS DE MENSURAÇÃO NA ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO

[Eric David Cohen](#)

DOI 10.22533/at.ed.37920090320

<b>CAPÍTULO 21</b> .....	<b>346</b>
PERSPECTIVA NEURO-IS: ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA DA ADOÇÃO DE NEUROCIÊNCIAS EM ESTUDOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO PERÍODO DE 2010 A 2016	
Mauri Leodir Löbler	
Rafaela Dutra Tagliapietra	
Eliete dos Reis Lehnhart	
Carolina Schneider Bender	
<b>DOI 10.22533/at.ed.37920090321</b>	
<b>CAPÍTULO 22</b> .....	<b>359</b>
RELAÇÕES ÉTNICO-RACIAIS NA FORMAÇÃO INICIAL DE PROFESSORES: UM OLHAR PARA OS CURSOS DE PEDAGOGIA DE MATO GROSSO DO SUL	
Jakellinny Gonçalves de Souza Rizzo	
Eugenia Portela de Siqueira Marques	
<b>DOI 10.22533/at.ed.37920090322</b>	
<b>SOBRE A ORGANIZADORA</b> .....	<b>370</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>371</b>

## O PERFIL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO SENAI CHAPECÓ A PARTIR DO MAPA DE EMPATIA

Data de aceite: 20/02/2020

### Karine Spadotto

Bacharel em Biblioteconomia. Universidade Comunitária da Região de Chapecó (Unochapecó) – Brasil. kspadotto@gmail.com

### Jéssica Bedin

Mestre em Ciência da Informação. Universidade Comunitária da Região de Chapecó (Unochapecó) – Brasil. jessicabedin@unochapeco.edu.br

**RESUMO:** A presente pesquisa teve como objetivo caracterizar o perfil de usuários da biblioteca do SENAI Chapecó por meio da aplicação do mapa de empatia. A biblioteca do SENAI Chapecó possui diversidade em seus públicos atendidos, seguindo a variedade de cursos na área educacional ofertados pelo SENAI. Através da aplicação desta ferramenta foi possível identificar 6 diferentes perfis e apontar suas expectativas com relação à unidade de informação. A metodologia da ferramenta mapa de empatia visa valorizar a análise empírica baseada na empatia por parte dos profissionais que atuam na biblioteca, bem como gerar reflexão sobre o cenário atual da unidade de informação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estudo de usuários. Mapa de empatia. Perfil dos usuários. Biblioteca.

SENAI Chapecó.

### THE PROFILE OF USERS OF THE SENAI CHAPECÓ LIBRARY FROM THE EMPATHY MAP

**ABSTRACT:** This research aimed to characterize the profile of users of the SENAI Chapecó library through the application of the empathy map. The SENAI Chapecó library has diversity in its audiences served, following the variety of courses in the educational area offered by SENAI. Through the application of this tool it was possible to identify 6 different profiles and point out their expectations regarding the information unit. The methodology of the empathy map tool aims at valuing the empirical analysis based on empathy on the part of the professionals who work in the library, as well as generating reflection on the current scenario of the information unit.

**KEYWORDS:** User study. Empathy map. User profile. Library. SENAI Chapecó.

### 1 | INTRODUÇÃO

As bibliotecas têm sua atuação cada vez mais embasada em um cenário dinâmico

de inclusão de novos públicos, com perfis variados e levando em consideração suas relações sociais e vivências diárias, identificar os perfis que fazem parte da comunidade de usuários torna-se fundamental para realizar o planejamento e auxiliar na tomada de decisões entendendo-se essa dinamicidade.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) atua em Santa Catarina dividido em regiões que possuem diferentes cenários de atuação. Na regional oeste, na qual o presente estudo foi realizado na Biblioteca de Chapecó, a atuação da unidade de informação conta com grande diversidade de público.

Essa atuação com público variado ocorre devido à diversidade de cursos e qualificações oferecidas na regional, gerando assim a necessidade de atender de forma diferenciada todos os públicos frequentadores da biblioteca oportunizando o apoio a aprendizagem de diferentes segmentos.

Considerando a legislação vigente, a biblioteca de Chapecó está enquadrada como biblioteca Universitária, visto que atende a regulamentação para alunos de graduação e pós-graduação dos cursos oferecidos pelo SENAI, na prática, entretanto, a biblioteca atende outros públicos como da aprendizagem, cursos técnicos, ensino médio, funcionários e outros.

Nesta pesquisa, tem-se como tema o estudo de usuários, por meio do mapa de empatia na biblioteca SENAI Chapecó. Busca-se resposta para a seguinte problemática: Quais os perfis dos usuários que utilizam a biblioteca do SENAI?

A pesquisa tem como objetivo caracterizar os perfis dos usuários da biblioteca do SENAI Chapecó à luz da aplicação da ferramenta do mapa de empatia, visando desta forma proporcionar o debate sobre as necessidades dos públicos diferenciados, podendo embasar assim futuras ações e direcionamentos estratégicos que levem em consideração as diferentes necessidades dos públicos que serão identificados.

Procura-se de igual forma proporcionar o debate sobre as necessidades dos públicos identificados bem como discorrer sobre os usuários da biblioteca e seus perfis. A identificação destes perfis dos usuários, e apontamento de suas características como anseios e necessidades se dá mediante a aplicação do mapa de empatia com os próprios profissionais atuantes na biblioteca. O uso da ferramenta do mapa de empatia para esta identificação de perfis visa valorizar o conhecimento empírico e observação por parte daqueles que estão diariamente envolvidos no processo de aprendizagem e orientação aos usuários da biblioteca.

O presente estudo é iniciado com a introdução, na qual apresentam-se problemática, objetivos e a justificativa de realizar a pesquisa. Posteriormente a seção dos procedimentos metodológicos indica quanto à aplicação do mapa de empatia na unidade de informação da biblioteca do SENAI de Chapecó.

Na sequência relaciona-se o embasamento bibliográfico quanto ao cenário atual do sistema S, no qual o SENAI está inserido, passando então a discorrer

sobre o estudo de usuários e a aplicação de ferramentas de gestão em unidades de informação, na sequência aborda-se o perfil da biblioteca do SENAI Chapecó, bem como aplicação do mapa de empatia. Por fim, apresentam-se os resultados da aplicação da ferramenta do mapa de empatia e em seguida as referências bibliográficas que serviram de base para este estudo.

## 2 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A identificação dos perfis dos usuários da biblioteca do SENAI Chapecó para futuro apontamento de suas expectativas quantos aos serviços prestados, reflete-se na necessidade de um estudo descritivo. De acordo com Silva e Menezes (2005) o estudo descritivo “envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados”, de igual forma visa descrever as características de determinada população.

Para responder o problema de pesquisa identificado, a abordagem deste estudo será qualitativa, pois se pretende entender a visão dos serviços prestados e identificar possíveis melhorias. Ainda de acordo com Silva e Menezes (2005) esta forma de abordagem do problema qualitativa não requer o uso de métodos estatísticos, mas sim uma análise de fenômenos e seus significados neste processo.

Foi realizado uma pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e aplicação do mapa de empatia. A pesquisa bibliográfica visando compreender diferentes contribuições sobre os temas abordados, conforme as autoras Silva e Menezes (2005, p.21) identificam o procedimento técnico de pesquisa bibliográfica sendo aquela “elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na Internet”.

Pesquisa documental no que se refere às normas internas direcionadas as bibliotecas do SENAI do estado de Santa Catarina e suas políticas internas de desenvolvimento de coleções, bem como pesquisa de observação quanto às práticas adotadas no espaço desta unidade de informação até o momento.

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação da ferramenta de gestão mapa de empatia, visando identificar a visão da equipe da biblioteca (de forma empática) sobre o perfil dos usuários e suas necessidades. A equipe da biblioteca conta com três funcionários, sendo um bibliotecário e dois auxiliares. Cabe salientar que uma das auxiliares atuantes na biblioteca em questão não participou da pesquisa, pois no período de aplicação encontrava-se afastada do trabalho por motivos de saúde.

A partir da aplicação do mapa de empatia com os profissionais, identificou-se a variedade de perfis dos usuários, sendo pontuados 6 públicos com diferentes características e necessidades. A aplicação ocorreu no período de 24 a 28 de junho

de 2019.

### 3 | O CONTEXTO DO SISTEMA S

O sistema S em Santa Catarina é formado por um grupo de nove instituições sem fins lucrativos, sendo elas: Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR), Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC), Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), Serviço Social de Transporte (SEST), Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT) e Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE).

Conforme esclarecido no site do Senado (BRASIL, 2019), o Sistema S é o “termo que define o conjunto de organizações das entidades corporativas voltadas para o treinamento profissional, assistência social, consultoria, pesquisa e assistência técnica”.

As entidades que fazem parte do grupo da FIESC (Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina) como SESI e SENAI, visam aplicar os recursos obtidos através de recolhimentos fiscais das empresas beneficiadas (de acordo com o setor) em aperfeiçoamento dos trabalhadores das indústrias, formação educacional e cuidados com a saúde e segurança dos trabalhadores.

O SESI tem seu foco na educação básica (jovens e adultos e ensino médio), bem como desenvolve ações e projetos voltados a qualidade de vida e bem-estar dos trabalhadores das indústrias. Já o SENAI é reconhecido como um grande centro de educação profissionalizante, conforme apontado no site da entidade:

[...] é um dos cinco maiores complexos de educação profissional do mundo e o maior da América Latina e reconhecido como modelo de educação profissional, pela qualidade dos serviços que promove e pela aposta em formatos educacionais diferenciados e inovadores, que capacitam profissionais em cursos presenciais e a distância, formando trabalhadores aptos a contribuir para o desenvolvimento da indústria (SENAI, 2019, não paginado).

O sistema como um todo, trabalha com foco no atendimento do setor de sua prestação de serviço, conforme indica a Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (da qual o SENAI faz parte) através de seu propósito de “representar e desenvolver a indústria catarinense, melhorando a vida das pessoas”, no caso do SENAI especialmente voltado ao desenvolvimento profissional dos trabalhadores da indústria, visando desenvolver suas qualificações e aperfeiçoando as entregas para o mercado de atuação (FIESC, 2019).

## 4 | ESTUDO DE USUÁRIOS

A análise do perfil dos usuários das unidades de informação, através de coleta e análise de dados, pesquisas, estudos, questionários, observações entre outros métodos é fator fundamental para embasar o planejamento das atividades e ações estratégicas a serem implementadas pelas equipes responsáveis pela unidade de informação, sob a responsabilidade de um bibliotecário.

A ferramenta tradicionalmente utilizada para este levantamento de informações é o estudo de usuários, que busca justamente realizar o apontamento do perfil de determinada unidade de informação, visando embasar planejamentos e analisar as necessidades informacionais daqueles usuários.

Segundo Figueiredo (1994, p.7), os estudos de usuários são “necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços”. A mesma autora complementa dizendo que estes estudos são investigações realizadas para saber o que o usuário precisa em matéria de informação.

A respeito dos métodos utilizados frequentemente para identificar o perfil dos usuários (coleta de dados) são de abordagem qualitativa e quantitativa. De acordo com Baptista (2007) os “questionários são utilizados em estudos quantitativos (que podem ter questões abertas que colem dados qualitativos) e entrevistas e observações em estudos qualitativos”. A autora ainda complementa relacionando que não é a metodologia que irá determinar a pesquisa, mas sim o problema que se pretende resolver.

Gasque e Costa (2010) indicam uma evolução teórico-metodológica dos estudos de usuários ao longo das décadas, indicando os primeiros estudos na área realizados após a década de 1940, basicamente impulsionados por dois eventos:

O primeiro, a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, em 1948, no Reino Unido. O segundo, a Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, Estados Unidos, em 1958. Nessas ocasiões, foram apresentados trabalhos que despertaram a atenção dos participantes para a importância dos estudos das necessidades dos usuários (GASQUE; COSTA, 2010, p.23).

A partir deste momento, na década de 1950 até meados da década de 1960 os estudos de usuários se basearam no estudo de indivíduos que faziam parte da comunidade científica e tecnológica (GASQUE; COSTA, 2010, p.24). Figueiredo complementa indicando que:

De maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60, a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais e dos altos escalões da administração governamental (FIGUEIREDO, 1994, p.9).

A partir da década de 1970 passou-se a análise dos estudos, por considerar-se que ainda estavam focados nos sistemas e no paradigma tradicional, sendo este com “foco no sistema, não percebendo o usuário como indivíduo com objetivos, autocontrole, e capacidade para tomar decisões” (GASQUE; COSTA, 2010, p.27).

Após revisões e novos estudos iniciam mudanças e análises a respeito do foco destes estudos de usuários. Silva (2012, p.104), indica que “na década de 1980 surge um conjunto de estudos que primam por uma nova percepção de usuário, sendo este visto como ponto central do processo de construção da informação”. Partindo desta análise o autor indica uma mudança do ponto focal dos estudos de usuários justamente para a própria necessidade do usuário. O autor ainda cita Dervin e Nilan (1986), reforçando que:

A mudança do foco dos sistemas de informação que deveriam ser adequados aos usuários e não mais simplesmente as tecnologias e conteúdos; o foco dos estudos deve ser o próprio usuário. Essa mudança de pensamento é fundamental para aperfeiçoar os estudos sobre necessidades e uso da informação apontando não mais apenas para uma perspectiva quantitativa, mas também qualitativa/cognitiva, o que favorece perspectivas de transformações de conhecimento do usuário. (SILVA, 2012 apud DERVIN; NILAN, 1986, p.104).

A partir desta mudança no cenário indicando o direcionamento dos estudos de usuários, outras pesquisas se desenvolvem visando entender e pontuar a necessidade dos usuários como indivíduo de particularidades que necessariamente influenciam sua interação com a unidade de informação, mostrando a vinculação de seu meio social com suas buscas e conseqüentemente a necessidade de adaptar os estudos para entender essas realidades, adaptando-se assim o formato das pesquisas e diagnósticos.

A respeito deste entendimento de inovação e mudança no foco dos estudos a partir do contexto social do usuário, Silva (2012, p.114), pontua:

[...] é pertinente afirmar que o usuário deve ser visto como protagonista de suas próprias decisões para construção de informação, sendo papel do centro de informação estabelecer um diálogo constante com os usuários. Com efeito, mesmo que seja frequente a discussão sobre o escasso conhecimento do usuário sobre suas necessidades de informação, assim como o escasso conhecimento de quais maneiras o centro de informação pode satisfazê-las é preciso atentar para um conjunto de estratégias que o centro de informação pode conceber, visando compreender a realidade social que está inserida (SILVA, 2012, p.114).

Entendendo-se a mudança de direcionamento na identificação e análise de perfis de usuários ao longo das décadas, pode-se compreender o atual direcionamento quanto a necessidade de entender o perfil do usuário considerando o contexto no qual está inserido, suas conexões sociais, suas vivências e a comunidade na qual está inserido, todos estes fatores refletem-se nas suas práticas diárias, suas necessidades e anseios quanto a unidade de informação que frequentam ou podem vir a frequentar.

Dessa forma, na seção a seguir serão explorados os conceitos relacionados às ferramentas de gestão e sua aplicação nas bibliotecas, considerando-se um cenário frequentemente em movimento, onde a caracterização do perfil dos usuários se faz necessária para focar ações voltadas aos perfis identificados cada vez mais de forma dinâmica.

## 5 | FERRAMENTAS DE GESTÃO E SUA APLICAÇÃO EM BIBLIOTECAS

Considerando o papel da biblioteca universitária voltado ao desenvolvimento de futuros profissionais, cabe a análise quanto a frequente utilização e atualização de dados que fundamentam a tomada de decisões em uma gestão mais estratégica.

O estudo realizado por Cândido, Bertotti e Bedin (2017, p.1166) destacam que:

Com os avanços no desenvolvimento tecnológico, as organizações são constantemente desafiadas, seja para garantir uma posição de destaque no mercado, ou para atender às necessidades dos usuários. Esta situação é percebida, de forma geral, também pelas unidades de informação (CÂNDIDO; BERTOTTI; BEDIN, 2017, p. 1166)

Entende-se então a necessidade constante de atualização para adequar o planejamento e ações internas aos usuários da biblioteca. Para a autora a inovação se torna fator decisivo nos resultados e performance das organizações, incluindo a adoção de novas abordagens (CÂNDIDO; BERTOTTI; BEDIN, 2017, p.1166).

Com base nesta necessidade de novas abordagens com finalidade de reconhecimento de perfil de usuários de unidades de informação, o mapa de empatia surge como uma ferramenta para análise preliminar e complementar dos usuários. De acordo com Valdrich e Cândido (2018, p.108), as informações “representam insumos para a realização do planejamento de serviços de informação, para a avaliação, construção e desenvolvimento de acervos e políticas de acesso, e identificação de demandas e/ou solução de problemas”.

Ressalta-se ainda pela autora que a ferramenta do mapa de empatia foi criada pela Design Thinking Xplane, e que visa exercitar “reflexões sobre o que o cliente diz, faz, vê, pensa, sente e ouve para ajudar no desenho do modelo de negócio de uma empresa” (VALDRICH; CÂNDIDO, 2018, p.113).

Segundo Quaiser (2017), o mapa de empatia:

Faz parte da metodologia Canvas para Negócios. É uma ferramenta que ajuda você a imaginar o “personagem” que representa os seus clientes: persona, buying persona ou avatar. Não importa o nome, o importante é você conhecer a fundo o seu cliente para conseguir ter empatia com ele. O nome já diz: Mapa de Empatia. Ou seja: seja empático, coloque-se no lugar do seu cliente, experimente ver a vida através do universo dele.

Ainda de acordo com a autora, as reflexões buscadas pela aplicação do mapa de empatia baseiam-se na identificação das seguintes respostas sobre o público

que buscou-se caracterizar:

1. O que ele vê? Direcionado ao que vê no ambiente, nos meios que frequenta, o que vê com os amigos, mercado de trabalho.
2. O que ele pensa e sente? Relaciona-se ao que pensa em sua essência, sobre suas aspirações e preocupações, o que ocupa sua mente.
3. O que ele escuta? O que amigos, familiares, colegas de trabalho, influenciadores dizem para ele?
4. O que ele fala e faz? Reflete-se em seu comportamento social, quais são suas atitudes em público? O que ele fala para as outras pessoas?
5. Quais são suas dores? Quais seus medos, frustrações, quais obstáculos enfrenta?
6. Quais são seus ganhos? Quais seus desejos e necessidades, suas formas de medir seu sucesso?



Figura 1 – Mapa de empatia

Fonte: E-commerce Brasil (2017, não paginado).

Imaginar-se no lugar do usuário da unidade de informação é o pré-requisito fundamental para utilizar a ferramenta, a partir das 6 respostas acima pontuadas, a ferramenta possibilita indicar perfis, criar a persona que busca-se identificar para fundamentar outros estudos aprofundados, direcionamentos estratégicos e tomada de decisões.

Na seção a seguir, apresentam-se algumas informações pertinentes para contextualizar o cenário da biblioteca do SENAI de Chapecó.

## 6 | SOBRE A BIBLIOTECA DO SENAI CHAPECÓ

O cenário de atuação do sistema divide-se no Estado de Santa Catarina por regionais, sendo que a biblioteca tema do presente estudo está situada na regional oeste, que conta com 6 unidades de informação no total (3 bibliotecas e 3 salas de leitura), considerando os serviços prestados pelas instituições do Sistema nas áreas de alimentação, farmácia, social e educacional.

A unidade de informação foco deste estudo, biblioteca de Chapecó, possui no momento um acervo com 17.997 exemplares (sendo 7.179 títulos), com a utilização do sistema de gestão de acervo Pergamum. Atuam neste espaço três profissionais no momento, sendo a bibliotecária responsável e duas colaboradoras no cargo auxiliar administrativo (uma delas cursando biblioteconomia e a outra com licenciatura em letras e bacharelado em teologia).

A bibliotecária atuante na instituição, além de atender as 6 unidades de informação da regional oeste, também presta serviços para a regional extremo oeste, que conta com uma biblioteca em São Miguel do Oeste e uma sala de leitura em Itapiranga, totalizando assim 8 unidades que são assistidas pela bibliotecária responsável.

A biblioteca do SENAI Chapecó está classificada como biblioteca Universitária, visto que a unidade presta serviços de ensino superior, tendo esta classificação de acordo com as normas e regulamentações do Ministério da Educação (MEC), passando desta forma por periódicas avaliações que tem por objetivo inclusive fazer análise presencial da estrutura física da unidade, acervo direcionado aos cursos, profissionais qualificados, políticas de atendimento aos estudantes, responsabilidade social da instituição, dentre outros.

Oliveira (2002, p.208), relata a respeito da missão das bibliotecas das Instituições de Ensino Superior:

[...] tem por missão o suporte de suas atividades; sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão. Desta forma, deve-se priorizar recursos informacionais, infraestrutura e serviços adequados para a(s) atividade(s) definida(s) por cada IES (OLIVEIRA, 2002, p.208).

De acordo com Hubner e Kuhn (2017, p.59) o formato de espaço de aprendizagem nas bibliotecas universitárias aconteceu somente a partir do século XIX, pois até então elas tinham a função de preservação, quando os acervos passaram a ser abertos para a comunidades acadêmicas houve esta mudança de papel destes espaços.

Cabe salientar que o SENAI de Chapecó, oferece cursos em diversas modalidades diferenciadas, como aprendizagem, qualificação profissional, cursos técnicos, graduação, pós-graduação, cursos de curta duração e cursos de extensão, de igual forma compartilha espaço físico com o SESI para as turmas de ensino

médio. Este último público apontado é um dos que acaba direcionando o perfil dinâmico da biblioteca no que se refere aos públicos que fazem uso do espaço.

Neste cenário, Mattos e Pinheiro (2006) pontua ser este um cenário de grandes mudanças no ensino particular, no qual surgem as bibliotecas mistas, com foco em públicos escolares e universitários, visando adaptar cenários de públicos diferenciados, porém em espaços em comum.

Sendo assim, a partir desta identificação de atuação da biblioteca, cabe salientar, que mesmo diante de sua classificação para fins legais e de direcionamentos, outros diversos públicos compartilham do mesmo espaço, tornando o ambiente variado e necessariamente pensado considerando essa diversidade.

Com base no cenário da biblioteca, a seção a seguir contempla as informações referentes a aplicação do mapa de empatia na biblioteca do SENAI Chapecó.

## **7 | APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Esta seção se destina à análise e discussão dos resultados da pesquisa, a partir da metodologia indicada de aplicação do mapa de empatia na unidade de informação do SENAI de Chapecó.

Identificaram-se seis perfis que utilizam a biblioteca, sendo eles: 1) ensino superior; 2) ensino médio; 3) colaboradores; 4) cursos técnicos; 5) cursos qualificação; 6) cursos de aprendizagem. Na sequência serão apresentados os mapas e as informações detalhadas de cada um dos perfis.

O primeiro perfil identificado abrange os estudantes do ensino superior, as características identificadas podem ser analisadas na figura 2.



Figura 2 – Mapa de empatia: ensino superior

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A figura 2 apresenta o perfil do público do ensino superior (graduação e pós graduação), esse público utiliza o espaço de forma considerada regular, porém apresenta dificuldades na localização das informações no espaço da biblioteca e nas bases de dados disponíveis, sua maior necessidade está na orientação com relação a normalização dos trabalhos que precisa entregar.

O segundo perfil indicado é o de alunos do ensino médio, cujos resultados estão pontuados na figura 3.



Figura 3 – Mapa de empatia: ensino médio

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na figura 3 apresenta-se o perfil dos alunos do ensino médio, este público apresenta hábito frequente de leitura, utiliza o espaço nos intervalos e é participativo nas atividades promovidas pela biblioteca. Para este público que tem como foco o vestibular e sua programação para um futuro profissional o maior ganho é entendido como flexibilizar o atendimento da biblioteca no horário do meio dia (12h às 13h) e tornar o espaço mais aconchegante, com almofadas, tapetes, puffs que contribuirão para os momentos de descanso em suas jornadas de estudos.

O terceiro público identificado através da aplicação do mapa de empatia, é o de colaboradores, a figura 4 apresenta a análise deste perfil.



Figura 4 – Mapa de empatia: colaboradores

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na figura 4 apresenta-se o perfil dos colaboradores atuantes no SENAI, este público é identificado pelos mais diversos cargos, como equipe técnica-administrativa e professores das diferentes modalidades oferecidas. Para este público, a disponibilização do espaço da biblioteca para as aulas é vista como um ganho, visto que nem sempre os laboratórios de informática estão disponíveis, porém a atualização dos equipamentos é pontuada como uma necessidade. De igual forma disponibilizar a base Pearson para pesquisa, visto que a mesma só está disponível para o ensino superior, devido aos custos.

Na figura 5, apresentada a seguir, indica-se a análise caracterizada do perfil de estudantes dos cursos técnicos, que é o quarto perfil identificado.



Figura 5 – Mapa de empatia: cursos técnicos

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A figura 5 apresenta o perfil dos alunos dos cursos técnicos. Este público apresenta certa dificuldade para utilização da internet, editor de textos e equipamentos de informática de forma geral, a disponibilização deste espaço para estudo é seu maior ganho, pois é considerado como um passo a mais para alcançarem seu objetivo de formação, visto que podem utilizar os computadores disponíveis na biblioteca e acabam criando autonomia nestes processos, muitas vezes com o auxílio dos atendentes da biblioteca.

O quinto perfil pontuado através do mapa é de alunos dos cursos de qualificação, cuja análise esta apresentada na figura 6.



Figura 6 – Mapa de empatia: cursos qualificação

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A figura 6 apresenta o perfil dos alunos dos cursos de qualificação, para estes alunos em específico é importante salientar que somente para cursos com carga horária acima de 160 horas é possível realizar empréstimos, quanto aos demais serviços a biblioteca disponibiliza de forma geral para todos os usuários. Para estes usuários, o uso do espaço da biblioteca não é frequente, muitas vezes justamente devido a baixa carga horária de seus cursos, sendo assim o maior obstáculo enfrentado é justamente não poder realizar o empréstimo de livros, o que está devidamente previsto no regulamento interno.

A figura 7 apresenta o sexto perfil identificado, que é o de alunos dos cursos de aprendizagem.



Figura 7 – Mapa de empatia: cursos aprendizagem

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A figura 7 apresenta o perfil dos alunos dos cursos de aprendizagem. Para este público a utilização do espaço para descanso é um ganho considerável, o que pode indicar a necessidade de melhorias neste sentido, de igual forma, identificaram-se necessidades de busca de acervo para alunos com baixa visão e a disponibilização do espaço aberto ao meio dia para descanso e pesquisa.

A partir da análise dos 6 perfis identificados de usuários da biblioteca do SENAI Chapecó através da aplicação do mapa de empatia, pode-se perceber diferentes características de uso do espaço disponibilizado pela biblioteca.

Destacam-se os pontos indicados como melhorias necessárias, ou ganhos para mais de um público pontuado, como flexibilização do horário de atendimento no que se refere ao atendimento do meio dia, bem como ampliação no espaço visando torná-lo mais aconchegante e acolhedor, principalmente considerando que alguns cursos e turmas têm jornadas de estudos com mais de um período de atuação (manhã e tarde por exemplo).

Desta forma, o mapa de empatia permitiu identificar pontos de convergência entre os variados públicos que são apontados como necessidades de melhorias no uso da unidade de informação (espaço, horário, equipamentos).

A caracterização dos diferentes perfis aponta não só para melhorias direcionadas a todos os públicos, mas algumas delas muito específicas no que

se refere às obras técnicas para determinados cursos/públicos, a necessidade de atendimento diferenciado para públicos com dificuldade para acessos e também para normalização de seus trabalhos, o que pode direcionar iniciativas futuras e ações relacionadas à estas possíveis melhorias.

No quadro abaixo estão pontuados os ganhos apresentados por público de forma estratificada, tendo sido extraídos da aplicação do mapa de empatia:

<b>Público</b>	<b>Ganhos Pontuados</b>
Ensino Superior	Oficinas para normalização de trabalhos. Treinamento para uso das bases de dados.
Ensino Médio	Biblioteca aberta no horário do almoço. Deseja espaço com puffs, tapetes, almofadas para descansar. Carreira profissional.
Colaboradores	Que todos possam usar a base Pearson. Atualização do acervo técnico. Que seja feita a atualização dos computadores.
Cursos Técnicos	Alcançar o curso tão desejado (formação). Ganho de um espaço para estudo. Autonomia para uso da internet e trabalhos acadêmicos.
Cursos Qualificação	Ganho de espaço acessível.
Cursos Aprendizagem	Deseja espaço aberto no horário do meio dia. Deseja espaço para descanso após as aulas. Espaço com poltronas e puffs.

Quadro 1 – Ganhos identificados a partir do mapa de empatia

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

## 8 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo da aplicação do mapa de empatia com os colaboradores atuantes na biblioteca do SENAI de Chapecó, foi possível atingir o objetivo proposto de caracterizar os perfis dos usuários desta biblioteca, sendo então identificados 6 diferentes perfis de usuários.

A explanação realizada com base na análise de vivências diárias e observação dos públicos frequentadores (análise empírica base do estudo) gera índices que dão embasamento para necessidades diversas e em alguns momentos convergentes.

O apontamento de alguns dados em comum serve para elencar prioridades. A indicação de necessidades como a melhoria no conforto proporcionado no espaço e a flexibilização dos horários demonstram pontos em comum que devem ser avaliados, já a atualização do acervo técnico é um ponto levantado para um dos públicos em específico (colaboradores).

O estudo baseado na aplicação da ferramenta do mapa de empatia possibilita gerar reflexão sobre o cenário atual da unidade de informação, serve inclusive como embasamento para estudos futuros e a aplicação de outras ferramentas.

A unidade de informação pode partir desta análise para estratificar cenários diferenciados pensando em seus públicos de forma mais específica, pode-se inclusive visualizar cenários de atuação com melhorias voltadas às necessidades elencadas para os públicos, bem como um estudo de usuários que levará em consideração os diferentes cenários sociais da comunidade atendida pela biblioteca do SENAI de Chapecó, tendo-se por base a diversidade dos públicos.

## REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, Sofia Galvão; Cunha, Murilo Bastos da. **Perspectivas em Ciência da Informação**. 2007, Volume 12 N. 2 Pages 168 – 184. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 05 de jun. 2019.
- BEESTART. **Como fazer o mapa da empatia**. 2018. Disponível em: <http://www.beestart.com.br/blog/como-fazer-o-mapa-da-empatia/>. Acesso em: 18 de jul. 2019.
- CÂNDIDO, Ana Clara; BERTOTTI, Patrícia Soares da Silva; BEDIN, Jéssica. O potencial das ferramentas atuais de Gestão & Negócios aplicados às Unidades de Informação. **RBD. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 1165-1182, dez. 2017. ISSN 1980-6949. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/910>. Acesso em: 01 jul. 2019.
- DERVIN, B.; NILAN, M. **Information needs and uses**. Annual Review of Information Science and Technology – ARIST, v. 21, p. 3-33, 1986.
- E-COMMERCE BRASIL. **O mapa de empatia para desenvolvimento de soluções efetivas**. 2017. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/o-mapa-de-empatia-para-desenvolvimento-de-solucoes-efetivas/>. Acesso em: 29 jul. 2019.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- FIESC. **Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina**. 2019. Disponível em: <http://fiesc.com.br>. Acesso em: 20 de jul. 2019.
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. **Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários**. 2010, v.39, n.1. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285>. Acesso em: 03 de jun. 2019.
- HUBNER, Marcos L. F.; KUHN, Ana C. A. **Bibliotecas Universitárias como espaços de aprendizagem**. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 31, n. 1, p. 51-72, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509>. Acesso em: 05 de jun. 2019.
- MATTOS, Ana Luiza de Oliveira; PINHEIRO, Michelle. O perfil das novas bibliotecas escolares-universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no estado de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 11, n.1, p. 171-184, jan./jul. 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/474/601>. Acesso em: 21 jul. 2019.
- OLIVEIRA, Nirlei Maria. **A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidades do MEC: uma análise preliminar**. Perspect. cienc. inf., Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/11/pdf\\_a493d32e9a\\_0012798.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_a493d32e9a_0012798.pdf). Acesso em: 15 de jun. 2019.

QUAISER, Paula. Mapa de Empatia, o que é?. **Canvas Academy**. [S.l.], [2017]. Disponível em: <https://canvasacademy.com.br/mapa-de-empatia-2/>. Acesso em: 08 jul. 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Necessidades de informação e satisfação do usuário**: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. Disponível em: [www.revistas.usp.br/incid/article/download/48656/52727/](http://www.revistas.usp.br/incid/article/download/48656/52727/). Acesso em: 20 de jun. 2019.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. e atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SENADO. **Sistema S**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/glossario-legislativo/sistema-s>. Acesso em: 16 de mai. 2019.

SENAI. **Sobre o SENAI**. Disponível em: <http://sc.senai.br/pt-br/sobre-senai>. Acessado em: 17 de mai. 2019.

VALDRICH, Tatiane; CÂNDIDO, Ana Clara. **Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários**: aplicação realizada na Biblioteca Pública de Santa Catarina. Revista ACB, [S.l.], v. 23, n. 1, p. 107-124, mar. 2018. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1420>. Acesso em: 01 jul. 2019.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Ajuste de Avaliação Patrimonial 124, 125, 126, 128, 130, 132, 133, 138, 139  
Alfabetização financeira 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 58  
Análise Bibliométrica 346, 352, 355, 358  
Análise dos Componentes Principais 259, 261, 262, 304, 319, 320  
Análise fatorial confirmatória 259, 265, 323, 325, 326, 327, 342  
Aprendizagem Gerencial 100, 103, 104, 106, 115, 119, 120

### B

Biblioteconomia 271, 279, 288

### C

Capacitação Gerencial 100, 102, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121  
Capital intelectual 146, 153, 204, 205, 206, 207, 210, 211, 212, 216, 217, 268  
Capitalismo 15, 17, 18, 21, 22, 32, 34, 35, 196  
Compartilhamento do conhecimento 250, 251, 252, 253, 254, 256, 257, 258, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267  
Competencias 290, 292, 296, 299, 300, 301, 302, 303  
Competências Gerenciais 100, 102, 103, 106, 108, 109, 113, 116, 118, 121, 123  
Competitividade 3, 5, 68, 70, 72, 76, 77, 80, 84, 85, 193, 196, 197, 198, 200, 201  
Comunicação mercadológica 193, 197, 198, 201, 202  
Conhecimento 15, 16, 20, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 54, 59, 60, 62, 64, 65, 72, 80, 83, 84, 86, 97, 103, 104, 106, 109, 114, 115, 118, 119, 142, 144, 145, 146, 150, 152, 153, 183, 185, 204, 205, 206, 207, 209, 211, 212, 213, 217, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 272, 276, 291, 314, 323, 324, 326, 327, 328, 329, 333, 341, 342, 346, 352, 355, 364  
Conservadorismo 184, 218, 223, 226, 227, 230, 232, 237, 338  
Construção de teoria 323  
Contabilidade 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 58, 176, 204, 206, 221, 225, 226, 232, 233, 234, 236, 237, 238, 304, 306, 314, 319, 320, 324, 348  
Cultura organizacional 68, 69, 70, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 106, 112, 113, 116, 194

### D

Descontrole financeiro 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66  
Desenvolvimento Gerencial 100, 111, 116, 117, 119  
Dimensões de análise 177, 178, 188

## E

Educação Corporativa 142, 143, 146, 147, 150, 152, 153

Efeito Heterogeneidade 155, 162, 169, 171, 172, 174, 175

Efeito Manada 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 168, 169, 171, 172, 173, 174, 176

Ensino 26, 27, 28, 35, 38, 57, 59, 63, 89, 90, 96, 97, 100, 106, 115, 121, 123, 142, 151, 259, 266, 269, 272, 274, 279, 280, 281, 282, 283, 287, 288, 289, 305, 309, 310, 311, 321, 322, 324, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 367, 368, 369

Era Moderna 15, 18, 21

Escalas de mensuração 323, 324, 325, 327, 329, 332, 341

Estado 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 32, 35, 36, 37, 38, 46, 48, 52, 59, 88, 89, 101, 107, 163, 164, 198, 204, 255, 269, 273, 274, 279, 288, 295, 296, 302, 321, 330, 337

## F

Fatores de Decisão 304, 306, 319, 320

Filtro de Kalman 155, 163, 164, 168, 171

Finanças 17, 37, 38, 42, 43, 44, 46, 53, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 128, 140, 155, 156, 176, 233, 234, 238, 306

## G

Gestão 17, 19, 42, 45, 50, 52, 59, 68, 69, 70, 71, 72, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 100, 101, 102, 103, 108, 109, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 117, 118, 120, 121, 122, 123, 142, 144, 145, 146, 150, 151, 153, 156, 160, 176, 178, 179, 181, 190, 193, 194, 197, 198, 199, 200, 201, 204, 212, 213, 217, 220, 229, 230, 232, 234, 237, 252, 253, 254, 269, 273, 277, 279, 288, 291, 321, 342, 344, 347

Gestão estratégica de inovação 68

Globalização 2, 35, 85, 107, 193, 194, 195, 196, 200, 202, 203

Graduação 37, 39, 52, 59, 102, 110, 118, 140, 177, 204, 233, 234, 259, 272, 279, 281, 304, 305, 306, 309, 311, 312, 319, 320, 321, 324, 346, 358, 366, 367, 370

## H

História 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 31, 34, 37, 38, 115, 144, 151, 180, 194, 204, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369

## I

Índice 4, 19, 77, 125, 126, 127, 128, 133, 157, 163, 164, 165, 166, 167, 175, 196, 209, 210, 218, 220, 221, 231, 238, 243, 260, 261, 262, 263, 334

Innovación 290, 291, 292, 294, 295, 302, 303

Inovação tecnológica 68, 69, 71, 72, 74, 86

Instituições Federais de Ensino Superior 100

## L

Liderança 68, 72, 82, 83, 84, 86, 106, 113, 114, 115, 142, 143, 147

## M

Métodos quantitativos 63, 323

## N

Negócios 16, 18, 19, 21, 22, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 35, 74, 76, 78, 79, 86, 122, 146, 187, 190, 193, 196, 197, 200, 201, 209, 213, 277, 288

## P

P/B 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 139

Perspectiva Neuro-IS 346, 349, 350, 352, 354, 356

Pierre Bourdieu 239, 240, 242, 243, 244, 246, 247, 248, 249

Planejamento de Carreira 304, 305, 306, 309, 310, 311, 312, 314, 320, 321, 322

Price-to-book 124, 125

Processo decisório estratégico 177, 178, 184, 186, 188, 189

Provisões para Contingências 124, 125, 126, 128, 130, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 139

## Q

Qualidade da auditoria 218, 219, 220, 221, 225, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 237

Qualidade da informação contábil 218, 220, 230, 232, 237

## R

Responsabilidade Sócio Ambiental 143

Revista Brasileira de Ciências Sociais 239, 242

## S

Sistema 15, 19, 21, 22, 24, 25, 27, 30, 33, 35, 37, 83, 94, 105, 108, 128, 146, 165, 179, 180, 183, 185, 186, 187, 196, 197, 199, 205, 208, 209, 210, 213, 219, 267, 272, 274, 276, 279, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 302, 342, 348, 349

Sistemas de Informação 22, 209, 213, 276, 346, 347, 349, 355

## T

Teoria 37, 66, 70, 94, 122, 135, 139, 155, 156, 160, 175, 179, 180, 181, 192, 199, 224, 236, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 246, 247, 248, 249, 252, 254, 255, 256, 259, 314, 315, 319, 320, 323, 324, 325, 326, 327, 329, 334, 335, 336, 337, 340, 341, 342

Terceira linguagem 193, 197, 198

Trabajo en Equipo 290, 293, 294, 295, 296, 297, 300, 301, 302

Transculturalidade 193, 202

## U

Universidad 269, 290, 291, 292, 293, 294, 297, 299, 300, 302, 303

## V

Validação de escalas 323, 325, 328, 329, 337, 340, 341, 342

Variáveis demográficas 40

Variáveis socioeconômicas 39, 40, 41, 46, 51, 53

 **Atena**  
Editora

**2 0 2 0**