



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (CCSA)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCI)
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E SOCIEDADE
LINHA DE PESQUISA: ÉTICA, GESTÃO E POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO**

NÁZIA HOLANDA TORRES

**COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR COMO FERRAMENTAS
ESTRATÉGICAS DE AUXÍLIO À COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL**

**João Pessoa
2014**

NÁZIA HOLANDA TORRES

**COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR COMO FERRAMENTAS
ESTRATÉGICAS DE AUXÍLIO À COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Orientadora: Maria das Graças Targino, Professora Pós-Doutora em Jornalismo e Doutora em Ciência da Informação.

João Pessoa
2014

T693c	<p>Torres, Názia Holanda.</p> <p>Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial / Názia Holanda Torres, 2014.</p> <p>146 f.</p> <p>Orientadora: Profa. Dra. Maria das Graças Targino.</p> <p>Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.</p> <p>1. Bibliotecário gestor. 2. Bibliotecário – competências. 3. Competitividade empresarial. 4. Gestão da informação. II. Título.</p>
	<p>CDU 023.4 (811.13)</p> <p>CDD 020</p>

NÁZIA HOLANDA TORRES

**COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR COMO FERRAMENTAS
ESTRATÉGICAS DE AUXÍLIO À COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Ciência da Informação.

Aprovada em: ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

Professora Pós-Doutora Maria das Graças Targino, Orientadora
Universidade Federal do Piauí / Universidade Federal da Paraíba

Professora Doutora Joana Coeli Ribeiro Garcia
Universidade Federal da Paraíba

Professora Doutora Maria do Rosário de Fátima Portela Cysne
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Professora Doutora Emeide Nóbrega Duarte (Suplente)
Universidade Federal da Paraíba

Professora Doutora Lídia Eugênia Cavalcante (Suplente)
Universidade Federal do Ceará

Aos meus pais, Esmelinda Holanda Torres e Francisco Bento Torres, por seu apoio e incentivo ao longo da caminhada.

Aos meus irmãos Francivando, Eliane e Leandro, pelo companheirismo e pela extrema amizade ao longo da vida.

Aos mestres educadores que tive ao longo do caminho, pelo estímulo aos estudos.

AGRADECIMENTOS

Especialmente a **DEUS**, pelo dom da vida, pela força, paciência e sabedoria ao longo do caminho.

À **MINHA FAMÍLIA**, pelo apoio incondicional nos momentos difíceis.

À minha orientadora **MARIA DAS GRAÇAS TARGINO**, por sua paciência, seu direcionamento e incentivo ao longo da jornada.

Aos professores do **PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO** (PPGCI) da **UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA** (UFPB), que muito contribuíram para minha formação profissional e pessoal.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (**CAPES**), pela concessão de bolsa e pelo incentivo à pesquisa.

Às **PROFESSORAS** Joana Coeli Ribeiro Garcia, Maria do Rosário de Fátima Portela Cysne, Lídia Eugênia Cavalcante e Emeide Nóbrega Duarte, por aceitarem partilhar da banca.

A **CLÁUDIO CÉSAR** Temóteo Galvino, pela recepção e acolhida em João Pessoa – Paraíba.

Ao meu amigo **CLÁUDIO AUGUSTO** Alves, pelo companheirismo e pela amizade durante o Curso de Mestrado.

Aos **COLEGAS DE MESTRADO** (PPGCI / UFPB) – Turma 2012 – , pela troca de experiência aprendizagem e momentos de discussão intensa em sala de aula.

Ao Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (**SEBRAE**) **REGIONAL METROPOLITANO**, por ter incorporado a ideia de execução da pesquisa em sua esfera de atuação.

À bibliotecária **VERA LÚCIA** Bezerra Lima Borges do Centro de Documentação e Informação do SEBRAE Regional Metropolitano, pelo apoio à pesquisa, sem o qual não teria sido possível realizar.

Aos meus **AMIGOS**, pelo sustentáculo no decorrer de toda a minha trajetória.

*Apega-te à instrução e não a largues;
guarda-a, porque ela é a tua vida.*

(Provérbios, v.13).

RESUMO

TORRES, Názia Holanda. **Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial.** 2014. 146 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

A sociedade contemporânea lida com o desafio de gerenciar significativo volume de informações necessárias à realização das atividades dos cidadãos em sua vida cotidiana e profissional. Nesse contexto, as empresas lidam com o desafio de administrar seu crescente fluxo informacional, que se inicia com a coleta de dados e caminha até a disseminação. Sob esta ótica, objetiva-se analisar as competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial, em especial, no âmbito do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano. A partir de então, são objetivos operacionais: (1) identificar as atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial no referido contexto; (2) identificar as habilidades e competências do bibliotecário no gerenciamento da informação; (3) analisar a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários dessa instituição. Para a consecução dos objetivos enunciados, teoricamente, estudam-se itens fundamentais ao entendimento da realidade estudada, tal como conceituação / evolução, entrelaçamentos e interdisciplinaridade existente entre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. Também o estudo contempla aspectos intrínsecos à GI, como a distinção entre dados, informação e conhecimento e os processos de gestão da informação. Acrescenta-se discussão acerca das competências do bibliotecário na gestão da informação empresarial. Para tanto, analisa-se a GI referenciada por autores, como Beuren (2000); Choo (2006); Davenport (1998); McGee e Prusak (1994). Enfatiza, ainda, a importância da GI e da gestão do conhecimento (GC) apresentada por Barbosa (2008) e Valentim (2004), além de apresentar a gestão da informação como um dos componentes da competitividade, segundo Silva (2001). Em termos metodológicos, a pesquisa apresenta-se como qualiquantitativa, de cunho exploratório. Constitui-se como estudo de caso e tem como ambiente de pesquisa o SEBRAE-CE Regional Metropolitano. O universo da pesquisa compreende os bibliotecários e usuários externos (empresários e aspirantes a empresários) do Centro de Documentação e Informação (CDI) do Regional Metropolitano a quem são aplicados, respectivamente, entrevistas e questionários. Diante das especificidades e características da população, adota-se o processo de amostragem aleatória simples (probabilística), enquanto a seleção dos entrevistados se dá baseada numa amostra por conveniência (não probabilística). Recorre-se à análise de conteúdo dos dados coletados na busca de respostas aos objetivos. A partir da pesquisa infere-se que as atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de GI consistem no processo de identificação das necessidades de informação, aquisição, organização, armazenamento, distribuição e disseminação da informação. Ressalta-se que o bibliotecário, ao longo de sua formação, adquire habilidades e competências que o permitem lidar com a gestão da informação. Além disto, o bibliotecário contribui significativamente para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações, pois os usuários são unâimes ao reconhecerem a importância do bibliotecário no processo de GI.

Palavras-chave: Bibliotecário gestor. Bibliotecário – competências. Competitividade empresarial. Gestão da informação.

ABSTRACT

TORRES, Názia Holanda. **Competencies and skills of the managing librarian as strategic tools to aid business competitiveness.** 2014. 146 f. Dissertation (Masters in Information Science) - Graduate Program in Information Science, Center for Applied Social Sciences, Universidade Federal da Paraíba - UFPB, João Pessoa, Brazil, 2014.

Contemporary society deals with the challenge of managing a significant amount of information which is necessary to carry out the activities of citizens in their daily and professional life. Thus, companies deal with the challenge of managing their growing information flow, which starts with data collection and proceeds to the dissemination. From this perspective, this paper aims to analyze the skills of the managing librarian as strategic tools to aid business competitiveness, especially in Brazil's Micro and Small Business Support Service - Ceará (Sebrae - CE) Metropolitan Regional branch. Thereafter, operational goals are: (1) identifying the activities carried out by the librarian in the business information management process in that context; (2) identifying the skills and competences of the librarian in information management; (3) analyzing the contribution of the librarian as information manager for business competitiveness by making information available to the institution's clients. In order to achieve the aforementioned goals, theoretically, we studied the fundamental items for understanding the reality considered, such as conceptualization/evolution, intertwinements and interdisciplinarity existing between library science, documentation and information science. Additionally, the study includes information management (IM) intrinsic aspects, such as the distinction between data, information and knowledge and information management processes. Discussion on the competencies of the librarian in business information management is also explored. That requires an analysis of IM referred to by authors like Beuren (2000), Choo (2006), Davenport (1998), McGee and Prusak (1994). The importance of IM and knowledge management (KM) presented by Barbosa (2008) and Valentine (2004), and information management as a component of competitiveness, according to Silva (2001), is also emphasized. Methodologically, the research is qualitative and quantitative, having exploratory nature. It is a case study on SEBRAE - CE Metropolitan Regional branch. The research used interviews and questionnaires with librarians and external users (entrepreneurs and aspiring entrepreneurs) of the Center for Documentation and Information (CDI), respectively. Given the particularities and characteristics of the population, simple (probabilistic) random sampling process was adopted, whereas the selection of respondents is based upon a convenience sample (non-probabilistic). We draw on content analysis of the data collected in the search for answers to the objectives. From the research it may be inferred that the librarian's activities in the IM process consists in the identification of information needs, acquisition, organization, storage, distribution, and dissemination process. It is noteworthy that the librarian, throughout his/her formation and training, acquires skills and competencies that enable him/her to deal with information management. In addition, the librarian contributes significantly to business competitiveness by providing information, because it is consensual that users recognize the importance of the librarian in the IM process.

Keywords: Managing librarian. Librarian - competencies and skills. Business competitiveness. Information management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

		p.
FIGURA 1	O interior da antiga Biblioteca de Alexandria.....	22
QUADRO 1	Dados, informação e conhecimento.....	39
QUADRO 2	A informação nas organizações.....	44
QUADRO 3	Síntese do processo de gestão da informação.....	46
QUADRO 4	A evolução de conceitos sobre conhecimento tácito e explícito	51
QUADRO 5	Critérios: gestão da informação e gestão do conhecimento	55
QUADRO 6	Aspectos relacionais entre gestão da informação e gestão do conhecimento	56
FIGURA 2	Aspecto do modelo conceitual da inter-relação entre as dimensões.....	58
QUADRO 7	Comparação entre perfis e atitudes dos tradicionais e dos modernos profissionais da informação.....	62
QUADRO 8	Classificação das competências básicas, genéricas e específicas.....	73
QUADRO 9	Marcos da história do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.....	87
QUADRO 10	Marcos da história do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE-CE.....	89

LISTA DE TABELAS

		p.
TABELA 1	Atividades dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – Visão dos bibliotecários.....	103
TABELA 2	Atividades dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – Visão dos usuários do CDI.....	105
TABELA 3	Habilidades e competências dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – visão dos bibliotecários.....	106
TABELA 4	Habilidades e competências dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – Visão dos usuários do CDI.....	111
TABELA 5	Motivação para utilizar o Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.....	112
TABELA 6	Tipo de informação demandada no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.....	115
TABELA 7	Nível de satisfação com as informações recebidas no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.....	117
TABELA 8	Nível de relevância das informações recebidas no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.....	118
TABELA 9	Nível de relevância das informações recebidas no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano para competitividade e manutenção das empresas no mercado.....	119
TABELA 10	Contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários do Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.....	121

LISTA DE ABREVIATURAS E / OU SIGLAS

ABEBD	Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação
ABECIN	Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação
ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
AC	análise de conteúdo
a.C.	antes de Cristo
ALA	<i>American Library Association</i>
AP	administração pública
BNDE	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CCSA	centro de ciências sociais aplicadas
CD	<i>compact disc</i> [ou] Conselho Deliberativo
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDI	Centro de Documentação e Informação
CDU	Classificação Decimal Universal
CE	Ceará
CEAG	Centro de Assistência Gerencial
Cebrae	Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa
CES	Câmara de Educação Superior
C&T	ciência e tecnologia
CHS	ciências humanas e sociais
CI	ciência da informação
CNE	Conselho Nacional de Educação
CRI	Centros de Recursos de Informação
DCE	Diretrizes curriculares de educação
DO	Diário oficial
DOE	Departamento de operações especiais
DSI	disseminação seletiva da informação
DVD	<i>digital versatile disc</i>
<i>e-mail</i>	<i>electronic mail</i>
EUA	Estados Unidos da América
FEBAB	Federação Brasileira de Associação dos Bibliotecários
FID	Federação Internacional de Documentação
Finep	Financiadora de Estudos e Projetos
Fipeme	Programa de Financiamento à Pequena e Média Empresa
Funtec	Fundo de Desenvolvimento Técnico-Científico
GC	Gestão do conhecimento
GI	Gestão da informação
IBBD	Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IIB	Instituto Internacional de Bibliografia
IID	Instituto Internacional de Documentação
IFLA	<i>International Federation of Library Association</i>
IRC	<i>Information Resource Center</i>
LISA	<i>Library and Information Science Abstract</i>
MEI	Micro Empreendedor Individual
Mercosul	Mercado Comum do Sul
Mercosur	<i>Mercado Común del Sur</i>
MIC	Ministério da Indústria e Comércio
MIT	<i>Massachusetts Institute of Technology</i>
MP	Ministério do Planejamento
MPE	micro e pequenas empresas
NAE-CE	Núcleo para Abertura de Empresas – Ceará
NAI	Núcleos de Assistência Industrial
NAI-CE	Núcleos de Assistência Industrial – Ceará
ONGs	Organizações não Governamentais
P&D	pesquisa e desenvolvimento
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Promicro	Programa de Apoio à Microempresa
Pronagro	Programa Nacional de Apoio à Empresa Rural
Propec	Programa de Apoio ao Desenvolvimento da Pecuária Regional
PUDINI	Programa Universitário de Desenvolvimento Industrial do Nordeste
RBU	Repertório Bibliográfico Universal
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SEBRAE-CE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará
SEBRAE-NA	Base de Ideias de Negócios [do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas]
SBRT	Gestão do Serviço Brasileiro de Resposta Técnica
SI	serviço de informação [ou] sociedade da informação
SIACWEB	Sistema integrado de atendimento ao cliente
software	<i>soft</i>
SRT	Serviço de Respostas Técnicas
SSA	Serviço social autônomo
SUDENE	Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste
TI	tecnologias da informação
TIC	tecnologias de informação e de comunicação
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	Problematização.....	15
1.2	Justificativas.....	17
1.3	Objetivos.....	19
1.3.1	Objetivo geral.....	19
1.3.2	Objetivos específicos.....	19
2	BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	21
2.1	Conceituação, evolução e entrelaçamentos.....	21
2.2	Interdisciplinaridade e paradigmas da ciência da informação.....	31
3	ASPECTOS RELACIONAIS ENTRE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO: FERRAMENTAS PARA COMPETITIVIDADE.....	38
3.1	Dados, informação e conhecimento.....	38
3.2	A informação nas organizações.....	40
3.3	Processo de gestão da informação.....	46
3.4	Gestão do conhecimento.....	50
3.5	Visão integrada: gestão da informação e gestão do conhecimento.....	54
3.6	Competitividade.....	57
4	PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO.....	60
5	FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO BRASIL.....	64
6	COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO EMPRESARIAL.....	68
6.1	Bibliotecário em ação.....	72
7	CAMINHOS METODOLÓGICOS.....	84
7.1	Tipologia da pesquisa.....	85
7.2	Ambiente da pesquisa: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas	86

Empresas – Ceará.....	86
7.2.1 Sobre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.....	86
7.2.2 Sobre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará.....	88
7.2.2.1 Sobre o Centro de Documentação e Informação.....	89
7.3 Universo e amostra: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará.....	91
7.4 Técnicas e métodos de pesquisa.....	92
8 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	99
8.1 Perfil dos bibliotecários entrevistados.....	99
8.2 Perfil dos usuários entrevistados.....	101
8.3 Atividades do bibliotecário na gestão da informação empresarial.....	102
8.4 Habilidades e competências do bibliotecário na gestão da informação empresarial.....	105
8.5 Contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial.....	111
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	125
9.1 Que atividades são realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial?.....	125
9.2 Quais as habilidades e as competências do bibliotecário no gerenciamento da informação?.....	126
9.3 Qual é a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?.....	127
REFERÊNCIAS.....	129
APÊNDICES.....	142
APÊNDICE A - Instrumento de coleta de dados – usuários externos.....	142
APÊNDICE B - Instrumento de coleta de dados – bibliotecários.....	144

1 INTRODUÇÃO

No intuito de refletir sobre as *Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial* em dissertação vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e inserida na linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas de Informação, é necessário contextualizar a temática no âmbito da sociedade, na práxis profissional. Ressalta-se que a explosão informacional resulta em aumento exponencial de informações. O fenômeno da explosão informacional se torna cada vez mais presente na vida das pessoas, cujas áreas de ação e de atuação crescem vertiginosamente consolidando a identificação da sociedade contemporânea como sociedade da informação (SI). As mudanças sistemáticas e ininterruptas abrangem segmentos políticos, econômicos, sociais e culturais e, por conseguinte, repercutem significativamente na estrutura e nas relações existentes nas atuais organizações empresariais.

Em termos terminológicos, há controvérsia em relação à trilogia – sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade da aprendizagem. Autores, a exemplo de Barreto (2008, p. 4), argumentam ser um equívoco utilizar as três expressões como sinônimas. Em sua percepção, “a sociedade da informação é uma utopia de realização tecnológica e a do conhecimento, uma esperança de realização do saber”. Isto é, está relacionada com o avanço das tecnologias de informação e de comunicação (TIC), que agilizam a armazenagem, recuperação e transferência da informação. A sociedade do conhecimento, por sua vez, valoriza sujeito e vivências, incorporando questões éticas, culturais e dimensões políticas.

Verdade que, inquestionavelmente, e como assegurado por Cysne (2003) e Freire e Neves (2007), informação e conhecimento constituem, ao longo da evolução da humanidade, elementos fundamentais ao desenvolvimento socioeconômico das coletividades. Na contemporaneidade, a justificativa das TIC como cerne do avanço da sociedade está na força de sua acessibilidade, sua apreensão e seu uso no contexto comunicacional, político, técnico, científico, econômico e cultural, atingindo dimensão nunca antes experimentada e que merece ser avaliada e gerenciada para poder ser entendida.

Assim, o exponencial volume de informações dos dias de hoje, decorrente das potencialidades das TIC, torna o ambiente profissional cada vez mais complexo. Consequentemente, demanda profissionais qualificados e com competências para enfrentar os desafios crescentes da SI, uma vez que é cada vez mais importante a competência tecnológica para quaisquer profissionais, independentemente do campo de trabalho. Nos dias de hoje,

configura-se como exigência primordial que indivíduos e / ou profissionais agreguem valor à informação, adotando estratégias, como a utilização da gestão da informação, GI. Para Garcia e Targino e Nascimento (2010, p. 1), a GI cuida “[...] dos processos de busca, identificação, classificação, processamento, armazenamento e disseminação da informação [...] com vistas a racionalizar o processo de tomada de decisão”, qualquer que seja a situação. A gestão da informação auxilia tanto no processo de decisão como também em atividades de apoio, ao disponibilizar informações de acordo com as necessidades informacionais dos usuários em diferentes organizações.

1.1 Problematização

Prosseguindo, reitera-se que, na sociedade hodierna, a informação, além de sinônimo de atualização e de sobrevivência, é elemento indicativo de poder, e, portanto, age como fator preponderante no crescimento e na liderança de mercado. Atua como um dos ativos mais importantes para a competitividade das organizações, graças às facilidades asseguradas pelas inovações tecnológicas. O avanço da ciência e tecnologia (C&T) acelera a produção de informação, bem como a comunicação, distribuição e disseminação do fluxo informacional, dificultando sua organização e seu acesso.

Nesse sentido, a área de biblioteconomia se empenha, mais e mais, na solução de tais problemas. Tem-se como exemplo as Diretrizes Curriculares para o Curso de Biblioteconomia (BRASIL, 2001) que apontam competências e habilidades necessárias ao bibliotecário, formando profissionais capazes de lidar com a GI em diferentes ambientes, tradicionais ou eletrônicos. Os bibliotecários podem investir em sua formação por meio do acesso a cursos de pós-graduação *lato sensu* ou *stricto sensu*, a exemplo do mestrado em ciência da informação (CI), a fim de desenvolver atividades de forma a agregar valor econômico à informação nas empresas.

No contexto das instituições públicas e privadas, James McGee e Laurence Prusak (1994) lembram que as organizações, todos os dias, enfrentam sérios desafios decorrentes das mudanças velozes que afetam o cenário da contemporaneidade. As empresas que conseguem manter posição confortável no mercado e obter sucesso são exatamente as que valorizam o conhecimento e adotam a GI e / ou a gestão do conhecimento (GC). Novas informações são geradas continuamente. Como consequência, a massa documental e a competitividade se ampliam e demandam que as organizações empresariais se mantenham informadas sobre o mercado onde atuam.

Reafirma-se, portanto, que a liderança de uma empresa no mercado está atrelada, em grande parte, à atuação de profissionais capacitados para a GI, na realização da busca e da atualização de informações em consonância com os objetivos de cada empreendimento. É premente a incorporação de um gestor atuante e capacitado na criação, captação, organização, interpretação, distribuição e comercialização da informação. E é a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), instituída mediante a promulgação da Portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, que identifica ocupações no mercado de trabalho visando a *ranking* classificatório junto às instâncias administrativas. Essa categorização adota títulos e códigos. No caso do bibliotecário, a CBO apresenta competências que o permite atuar como responsável pela gestão da informação:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2002).

A partir da transcrição, observa-se que as atividades atribuídas ao bibliotecário no exercício da profissão o definem e o caracterizam como um dos profissionais aptos a trabalhar na esfera da GI. Isso pressupõe nível de conscientização para adaptação às transformações que afetam diuturnamente as coletividades e, também, para o desenvolvimento de habilidades em consonância com o mundo empresarial. Assim, surgem alguns questionamentos, a saber:

1. Que atividades são realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial?
2. Quais as habilidades e as competências do bibliotecário no gerenciamento da informação?
3. Qual é a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?

Como respostas provisórias norteadores do processo investigativo fundamentadas nas etapas do processo de gestão da informação apresentadas por Beuren (2000); Choo (2006);

Davenport (1998); McGee e Prusak (1994), de forma sintética, estas compreendem as etapas de aquisição, tratamento, organização, recuperação e uso da informação. Ademais, o bibliotecário ao longo de sua formação profissional adquire competências e habilidades, que o favorecem na realização das atividades de GI. De forma similar, ao exercer a função de gestor da informação, o bibliotecário busca informações específicas e / ou condizentes com as demandas de “seus” usuários em potencial.

No intuito de refletir sobre tais questões e como embasamento para a presente pesquisa, analisa-se a gestão da informação empresarial realizada pelo profissional bibliotecário no âmbito do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Entidade privada sem fins lucrativos, o SEBRAE (2013) ganha forma em 1972, com a missão explícita de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte. Por meio de parcerias com os setores público e privado, implanta e implementa programas de capacitação, estímulo ao associativismo, avanço territorial e acesso a mercados. Trabalha pela redução da carga tributária e da burocracia para facilitar a abertura de mercados e ampliação de acesso ao crédito, à tecnologia e à inovação das micro e pequenas empresas, MPE.

1.2 Justificativas

Como visto, a sociedade contemporânea lida com a provocação de gerenciar significativo volume de informações essenciais à consecução de suas atividades. Do mesmo modo, as empresas lidam com os desafios resultantes do avanço científico, técnico e cultural. Ao mesmo tempo em que este possibilita o intercâmbio de informações de modo rápido e ágil, termina por incrementar o caos informacional, quando as informações não estão devidamente organizadas, o que requer o gerenciamento de profissional capacitado a trabalhar com seu ciclo de gestão, que se inicia com a coleta de dados e caminha até a disseminação.

Ao realizar pesquisas em livros, artigos dentre outros materiais referentes à temática observa-se que inexiste número exaustivo de pesquisas. Logo, há necessidade de estudos que priorizem a *performance* dos bibliotecários no segmento empresarial. Desse modo, após apresentação sucinta sobre o SEBRAE, seleciona-se a Unidade SEBRAE – Ceará (SEBRAE-CE). Diante da impossibilidade de abrangência de todos os setores da referida unidade e do tempo para efetivação da pesquisa, seleciona-se especificamente o Escritório Regional Metropolitano (Sede em Fortaleza, capital do Ceará, CE) como campo de estudo por se tratar de organização que visa preparar as empresas para a gestão de serviços de qualidade. Isso

pressupõe apoio fundamental às atividades planejadas mediante serviços e produtos da biblioteca da entidade, a qual conta, em todos os Estados brasileiros, com equipe qualificada de profissionais da informação, incluindo bibliotecários e técnicos de tecnologias da informação (TI) e de administração. Logo, é evidente a importância de se analisar a prática bibliotecária quando da prestação de subsídios, uma vez que o estudo pode favorecer novas pesquisas e possibilitar o aprofundamento acerca da reflexão do referido exercício profissional em instituições desse porte.

Ao disponibilizar informações para determinada comunidade de usuários, o bibliotecário contribui com a aprendizagem dos grupos, instruindo-os para que realizem suas tarefas com competência. Por conseguinte, é uma atuação que concorre para o processo desenvolvimentista das coletividades onde os SEBRAE se inserem, graças a uma pertinente e ampla visão social da informação como instrumento vital ao crescimento de povos e nações.

Acresce-se que o interesse pelo tema surge desde a graduação em biblioteconomia, mais especificamente ao longo da disciplina Fundamentos da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Dentre os tópicos discutidos, está a temática gestão da informação aliada à possibilidade de atuação do bibliotecário em diferentes organizações. É o profissional da informação extrapolando os muros das bibliotecas físicas e conquistando novos espaços. A este respeito, em sua tese de doutoramento, Cysne (2003) argumenta, de forma convincente, que a gestão do conhecimento organizacional exige das empresas a manutenção em seu quadro de pessoal tanto de experts em TI como de bibliotecários. Portanto, esse nível de conscientização consiste em marco inicial para primeiras reflexões e questionamentos acerca do desempenho do bibliotecário como gestor da informação no ambiente empresarial. Perceber, identificar e, sobretudo, analisar e compreender a contribuição do bibliotecário como gestor da informação nas empresas, no momento em que agrega valor ao fluxo informational nesse ambiente, é fator decisivo para sua valorização como profissional, propiciando diversificação e ampliação do mercado de trabalho.

Como se retoma adiante, os termos GI e GC comportam diferentes significados e distintas visões, o que demanda apreensão profunda de sua práxis. É necessário pensar o bibliotecário inserido no contexto empresarial, a fim de possibilitar à empresa e aos seus segmentos fazer uso da informação estratégica, ou seja, da informação com valor agregado. Tal informação necessita ser tratada de modo a produzir conhecimento. Logo, deve estar sob a supervisão gerencial de profissional treinado para tanto a fim de permitir uso e disseminação a públicos específicos, em formatos adequados, na quantidade consumível e no tempo exigido. O processo envolve as etapas de reconhecimento da demanda, busca, seleção, obtenção,

processamento, distribuição, apresentação de informação e acompanhamento do uso.

Dizendo de outra forma, não basta disponibilizar dados nos sistemas de informações. Para Thomas H. Davenport (1998), executivos e gestores não têm suas demandas informacionais atendidas com essa prática. Requerem informações contextualizadas alusivas a temas diversificados e em consonância com a atualidade dos mercados financeiros e dos clientes. Tudo leva a crer que o bibliotecário deve assumir a responsabilidade pela coleta de informações relevantes no âmbito empresarial, garantindo a sobrevivência e a competitividade das organizações. Por conseguinte, bibliotecários e equipes da biblioteca da empresa, na esfera de suas funções, devem ser vistos como gerentes de informação, porquanto são responsáveis pela identificação, aquisição, organização e pelo armazenamento de diversos tipos de documentos necessários às organizações. Dentre outros, estão livros, jornais, relatórios, *digital versatile discs* (DVD), filmes, documentos digitais e acessos virtuais.

Por fim, na conjuntura das motivações que justificam a escolha do tema – competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial – há a intenção explícita de contribuir com o campo da CI, enfatizando a interdisciplinaridade com a biblioteconomia, no momento em que se leva em conta o fazer bibliotecário. Afinal, a GI consiste em processo que permite atender às necessidades informacionais de coletividades específicas de usuários. Ao mesmo tempo, esse processo constitui o objetivo da CI ao suprir as necessidades informacionais, e, portanto, colaborar com melhor qualidade de vida dos cidadãos, a partir do momento em que conseguem acesso às informações de seu interesse.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Analizar as competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial: estudo de caso do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar as atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial no contexto do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.

2. Identificar e descrever habilidades e competências do bibliotecário no gerenciamento da informação.
3. Analisar a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.

Em termos estruturais, a dissertação *Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial* apresenta-se em nove capítulos, acrescidos de referências e dois apêndices. O primeiro capítulo constitui a introdução e comprehende problematização, justificativas e objetivos. O segundo capítulo refere-se à temática biblioteconomia, documentação e CI, enfatizando sua conceituação, e evolução e seus entrelaçamentos, bem como os paradigmas da ciência da informação. O momento seguinte (capítulo três) destina-se à discussão dos aspectos relacionais entre GI e GC como ferramentas estratégicas para a competitividade, abordando a concepção de dados, informações e conhecimentos. Além de ressaltar a importância da informação nas organizações, apresenta o processo de gestão da informação e gestão do conhecimento numa visão integrada, acrescendo informações acerca da competitividade.

O quarto capítulo trata do profissional da informação, enquanto o seguinte ressalta a formação do bibliotecário no Brasil. O sexto capítulo ressalta as competências do bibliotecário gestor relacionando com a gestão da informação nas empresas. Como esperado, o capítulo voltado aos caminhos metodológicos enfatiza distintos pontos, tais como: tipologia da pesquisa, ambiente da pesquisa (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará), além de trabalhar com a estratégia de universo *versus* amostra, e, por fim, descrição de técnicas e métodos de pesquisa. O capítulo oito diz respeito à análise e discussão dos resultados seguido das considerações finais, constantes do nono capítulo. A seguir, fontes bibliográficas e eletrônicas além dos apêndices.

2 BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Por mais que pareça um tema suficientemente explorado, é oportuno discorrer sobre as competências do bibliotecário gestor em meio ao contexto empresarial, sem abordar, ainda que sucintamente, aspectos da biblioteconomia, documentação e CI.

2.1 Conceituação, evolução e entrelaçamentos

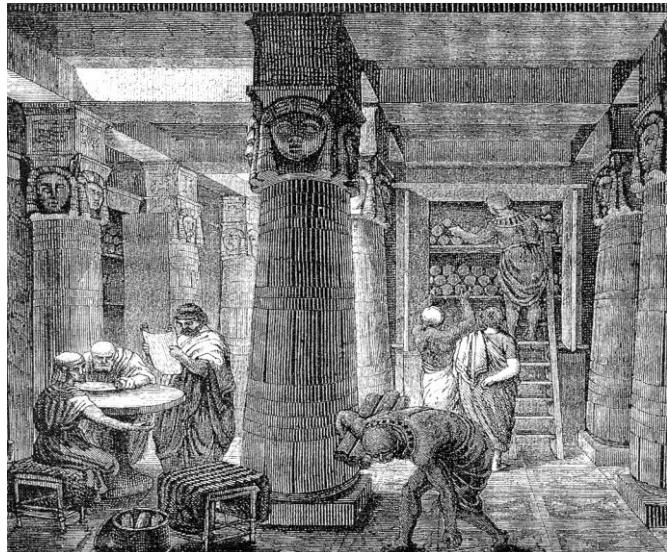
Le Coadic (1994) reflete sobre as quatro disciplinas importantes no campo da informação: museoconomia, jornalismo, biblioteconomia e documentação. Enfatiza que o valor ao suporte e não à informação em si é característica intrínseca dessas disciplinas. A partir daí, reflete sobre essas áreas e as relações que estabelecem entre si. A museologia ou museoconomia, como denomina o autor, ou ainda a ciência dos museus refere-se à organização, gestão, administração dos museus, tanto no que diz respeito à administração dos acervos e / ou das coleções quanto aos serviços mantidos para o público-alvo.

Em se tratando do jornalismo, o autor ressalta a relevância da área como componente da indústria da informação. A biblioteconomia, por sua vez, é a união de duas palavras, biblioteca e economia, esta última, na acepção de organização, administração e gestão. Ainda para Le Coadic (1994), é ela a disciplina a que compete o estudo referente a problemas da instituição biblioteca no tocante aos acervos desde sua formação, seu desenvolvimento, sua classificação, catalogação e conservação. É, pois, responsável pela biblioteca como organização, contemplando os aspectos a ela relacionados, tais como: regulamento de pessoal, contabilidade, local, mobiliário, incluindo, obviamente, leitores / usuários. Em linha similar, Ortega (2004, p. 1) conceitua biblioteconomia, em seu sentido mais estrito, “[...] como a área que realiza a organização, gestão e disponibilização de acervos de bibliotecas”. Fonseca (1992, p. 59), por sua vez, parte da etimologia da palavra biblioteca (dos vocábulos gregos *biblion*, livro e *théke*, caixa) para conceber a biblioteca como coleções de publicações de diferentes naturezas.

Sem pretensões de historiar a evolução da biblioteconomia, documentação e CI, acrescenta-se que *Advis pour adresser une bibliothèque*, cuja primeira edição data de 1627, é considerada como a obra que contém os primeiros princípios da biblioteconomia moderna, sob a responsabilidade autoral de Gabriel Naudé. Porém, o referido termo é empregado pela primeira vez, bem depois, ou seja, em 1841, na publicação intitulada *Bibliothéconomie: instructions sur l'arrangement, la conservation e l'administration des bibliothèques*, editada

pelo livreiro e bibliógrafo Léopold-Auguste-Constantin Hesse. No entanto, a bem da verdade, e ainda segundo descrição de Lahary (1997), técnicas e práticas dos bibliotecários começam a ser sistematizadas tão somente no século XIX. E sem dúvida, a evolução da biblioteconomia caracteriza-se por duas abordagens centrais: caminha da erudição para o serviço ao público. Isto é, os pioneiros no campo da biblioteconomia passam à história como homens eruditos, idealizadores da fundação de grandes bibliotecas, a exemplo da Biblioteca de Alexandria, Egito, **Figura 1**. À época, o objetivo macro de tais instituições é reunir e classificar todo o conhecimento registrado em documentos.

FIGURA 1 – O interior da antiga Biblioteca de Alexandria



Fonte: Wikipédia: a enciclopédia livre.

Indo além, é importante conhecer as primeiras tentativas de organização da informação. E em que pesem as controvérsias, na visão de Sagredo e Nuño (1994), a organização de documentos da primeira biblioteca primitiva de Ebla (Síria) é citada como a origem da biblioteconomia. A biblioteca de Assurbanipal, rei da Assíria, por seu turno, é uma das grandes bibliotecas da Antiguidade, considerando-se os séculos VIII e VII antes de Cristo (a.C.). No caso das bibliotecas dos templos gregos, como a instalada pelo filósofo Aristóteles em sua Escola de Filosofia, segundo afirmação de Manguel (1997), serve de fonte de inspiração para a fundação, no século III a.C., da famosa Biblioteca de Alexandria. Sobre este tópico, Lemos (1998) lembra que as bibliotecas ligadas às ordens religiosas priorizam,

inevitavelmente, a preservação da cultura greco-romana, com a ressalva de que as bibliotecas universitárias aparecem apenas no século XIII, no continente europeu.

Como Ortega (2004) afirma, o advento da imprensa atribuído ao inventor e gráfico alemão Johannes Gensfleisch zur Laden zum Gutenberg ou Johannes Gutenberg ou simplesmente Gutenberg, em 1440, traz sérias mudanças nas tecnologias de impressão. Essas transformações provocam alterações na organização e na preservação dos documentos, tarefas antes a cargo dos copistas, os quais, no recinto das bibliotecas, faziam a reprodução dos manuscritos. Agora, passam a ser realizadas em oficinas especializadas. A este respeito, sem dúvida, a mudança no tratamento até então dispensado aos documentos assegura às bibliotecas e aos bibliotecários maior visibilidade pública e social.

A partir de então, registra-se o avanço das bibliotecas públicas nos países mais desenvolvidos da Europa e, depois, nos Estados Unidos da América (EUA), com a adoção gradativa do acesso livre às coleções bibliográficas, antes, privilégio de muitos poucos, ênfase para a elite social e econômica e para os religiosos (LEMOS, 1998). Logo, o surgimento da biblioteca pública acessível ao público e da edição de publicações periódicas com visível contribuição na divulgação científica contribui, decisivamente, para a compartimentação das funções da biblioteconomia e documentação.

O exercício gradativo de práticas igualitárias e com tendências democráticas provoca o fim do bibliotecário em sua visão um tanto estereotipada como erudito e / ou bibliófilo. A propagação das bibliotecas públicas ao longo do século XIX, abalizada nos princípios da filosofia da educação como direito de todos, visa, prioritariamente, suprir as demandas informacionais das coletividades. De acordo com Russo (2010), as mudanças culminam na criação de instituições voltadas aos campos emergentes da biblioteconomia e documentação, tais como: *American Library Association* (ALA), em 1876, na Filadélfia, EUA; *International Federation of Library Association* (IFLA), em 1927; e Federação Brasileira de Associação dos Bibliotecários (FEBAB), em 1959.

De forma similar, a edição de títulos científicos, por volta de 1850, gera a preocupação paralela de organizar seus fascículos para recuperação ágil. Em 1876, na primeira conferência da ALA, bibliotecários e bibliógrafos decidem oficializar esforços cooperativos com o intuito de reduzir as dificuldades advindas do número crescente de publicações. Na ocasião, é evidente a preocupação com a análise das temáticas tratadas nos artigos dos títulos editados com vistas à elaboração de índices coletivos, atividade considerada como inerente às bibliotecas e aos seus profissionais. No entanto, o catálogo e o esquema de classificação das bibliotecas fundamentam-se em monografias, reunindo documentos de temáticas semelhantes.

Percebe-se, então, que as bibliotecas não estão preocupadas com a diversidade intelectual e com a temática dos conteúdos editados. É quando surgem os documentalistas, dispostos a cobrir esse *gap*. Nesse ínterim, a biblioteca assume as competências de preservação e custódia dos documentos. Ao que parece, esse fato não concorre para o fortalecimento da profissão bibliotecária sob a ótica intelectualizada, com ênfase para questões burocráticas.

É como se a biblioteconomia se limitasse a cuidar do suporte livro. Em decorrência, a documentação se sedimenta a partir da premência, por parte dos pesquisadores, de outras mídias, como vídeos, imagens e sons. Sua origem e expansão ocorrem, sobretudo, no final do século XIX, quando os pesquisadores expõem sua insatisfação com a unicidade do formato livro predominante nas bibliotecas. Logo, ao contrário da biblioteconomia e da arquivologia, a documentação prioriza documentos não convencionais, dentre os quais, os microfilmes.

Por mais de quatro séculos, a biblioteconomia foi quase sinônimo de bibliografia. Considerando a bibliografia como o princípio da documentação, pode-se dizer que esta esteve unida à biblioteconomia desde o século XV até fins do século XIX, quando Otlet e La Fontaine sistematizaram e desenvolveram a documentação enquanto disciplina distinta da biblioteconomia. Os europeus deram continuidade a estes estudos e aplicações até que, os movimentos causados pela Segunda Guerra Mundial acentuaram estes avanços devido às necessidades específicas dos países envolvidos na recuperação de conteúdos a partir de tipos diversos de documentos, inclusive com tentativas rudimentares de recuperação mecânica da informação (ORTEGA, 2004, p. 7).

A bibliografia é, portanto, utilizada de forma ilimitada desde a Idade Antiga, na Inglaterra. A elaboração de bibliografias é considerada a origem da documentação. Na Europa, nos fins do século XVI, os estudiosos sistematizam grande volume de índices catalográficos e bibliográficos, fazendo emergir bibliografias comerciais responsáveis pela origem de bibliografias nacionais, como Shera e Egan (1961) enfatizam.

Em 1895, se dá a instalação do Instituto Internacional de Bibliografia (IIB), pelo belga Paul [Marie Gislain] Otlet com o fim de gerenciar o Repertório Bibliográfico Universal (RBU), instrumento essencial ao incremento da documentação, segundo visão de Fayet-Scribe (2001), que ocupa lugar de destaque no universo da informação. Afinal, é um dos pioneiros a chamar atenção para a força do fluxo informacional como elemento imprescindível à prática cidadã, o que lhe confere o apodo de um dos “pais da ciência da informação”, denominada naquela época por ele de documentação.

E mais, o citado Paul Otlet, junto com o também belga Henri La Fontaine, jurista e político, tomando como referência os catálogos da biblioteca tradicional, lançam mão da

Classificação Decimal de Dewey (CDD) para elaboração de uma bibliografia universal. Em consonância com Shera (1980), os documentalistas intencionam realizar um trabalho o mais completo possível e submetem materiais bibliográficos a fim de fazer análise de conteúdo mais profunda do que a efetivada até então pelos bibliotecários.

De fato, o IIB desenvolve ferramentas para registrar as referências dos documentos de forma sistemática e padronizada. A esses mecanismos de gerenciamento do fluxo informacional, acrescenta-se a criação da Classificação Decimal Universal (CDU), idealizada por Paul Otlet e Henri La Fontaine. Desde a primeira edição, 1905, a CDU propicia tratar diferentes tipos de documentos além de livros e de outros produtos impressos.

Aqui, vale destacar que Otlet amplia a concepção do termo documento. Não mais se restringe ao livro. O conceito vai além e abrange, agora, revistas, jornais, peças de arquivo, estampas, fotografias, medalhas, partituras musicais, discos, filmes, dentre outros. Esses documentos passam a ser tratados de modo diferente das técnicas adotadas no universo biblioteconômico tradicional, solidificando a documentação. Com as mudanças, o IIB, em 1931, ganha a denominação de Instituto Internacional de Documentação (IID), com o propósito de organizar e controlar os novos tipos de suporte. Em 1938, o IID passa a se chamar Federação Internacional de Documentação ou FID, órgão essencial ao desenvolvimento da documentação.

Na opinião de Russo (2010), a implementação do RBU não se dá como idealizada. No entanto, sua materialização é fato inconteste, com a criação do *Mundaneum*, em 1910, em Haia, Holanda. Em 1914, o acervo já soma 11 milhões de fichas catalográficas, representando o repertório mundial do conhecimento.

Historicamente e em termos terminológicos, Otlet emprega o termo documentação, ainda em 1903, em artigo intitulado *Les sciences bibliographiques et la documentation*. O texto discute o processo relativo ao corpo organizacional, gerencial, de disseminação e de acesso à informação. Porém, para Figueiredo (1996, p. 16), é no *Traité de Documentation* (1934) que a documentação otletiana ganha consistência epistemológica:

O [Tratado] de Documentação [...] é, talvez, “a primeira sistemática e moderna discussão dos problemas gerais da organização da informação”. O termo documentação é um neologismo, criado por Otlet, para designar o que hoje em dia tendemos a chamar de armazenamento e recuperação da informação. De fato, “não é exagero declarar-se que o tratado foi um dos primeiros textos de ciência da informação [...]” Propõe novos tipos de sistemas mecânicos integrados para o manejo da informação, os quais teriam ainda de ser inventados e transformariam o meio ambiente e as práticas dos pesquisadores.

Assim, a aparente utopia concebida por Paul Otlet pode ser vista como a origem da CI. Isto porque, além do problema informacional então existente, o autor busca mecanismos propícios para coleta, organização, armazenamento, disseminação e uso da informação. E, como natural, em sua trajetória, além de adeptos, forma discípulos. É o caso da francesa Suzane Briet [Renée-Marie-Hélène-Suzanne Briet], uma das mais importantes pesquisadoras no âmbito da documentação. Lotada como funcionária da *Bibliothèque Nationale de France*, dá continuidade à obra de Otlet mediante a publicação, em 1951, do livro *Qu'est-ce que la documentation?*, o que justifica a alcunha a ela atribuída de “*Madame Documentation*”.

Posto isto, discute-se o imperativo de inserção de novas técnicas de organização e de tratamento dos documentos nos diferentes formatos, com a possibilidade de descrevê-los, resumi-los e analisá-los mediante a adoção de recursos distintos das técnicas biblioteconômicas. Aqui, Le Coadic (1994) enaltece a microfilmagem de documentos como um dos recursos básicos à documentação, em especial, nos EUA. E é Samuel Clement Bradford, quem reúne no livro *Documentação* uma síntese dos estudos sobre o tema. Na opinião de Shera e Egan (1961), trata-se de uma publicação-chave e marco na evolução da biblioteconomia e da documentação, haja vista que esclarece interesses e problemas comuns às duas áreas, o que pode conduzi-las a propósitos bem delineados. E os autores prosseguem:

(1) Até o fim do século XIX, a biblioteconomia e a documentação eram essencialmente a mesma coisa; (2) quando a biblioteconomia deixou-se levar pelo culto popular da educação universal e do autoaperfeiçoamento, a documentação, tomando de empréstimo as técnicas e, até certo ponto, os objetivos dos primeiros bibliotecários, aventurou-se sozinha pelas complexidades mais altas da organização bibliográfica; (3) embora as técnicas de documentação fossem originalmente as mesmas de biblioteconomia, os documentalistas as aperfeiçoaram e ampliaram, para a organização, utilização e reprodução de seu material; (4) ao se tornarem os documentalistas pioneiros dessa nova disciplina, a organização bibliográfica, um abismo cada vez maior passou a separá-los dos bibliotecários, e com esse cisma ambos sofreram perdas desnecessárias (SHERA; EGAN, 1961, p. 36).

Quer dizer, apesar da proposta central da documentação de organizar e indexar a massa de conhecimentos registrados sob qualquer formato, suas técnicas e estratégias advêm da biblioteconomia. Sumarizando: os teóricos Paul Otlet e Henri La Fontaine são os responsáveis pela adoção de novos conceitos, dentre os quais ganham destaque – documento, bibliografia e CDU. A este respeito, Saracevic (1995) acrescenta que problemas de natureza informacional não constituem novidade, desde o momento em que a imprensa favorece a disseminação veloz de informações. Porém, é somente quando o ser humano passa a perceber

a importância vital da informação para o processo desenvolvimentista de nações e a consequente melhoria de qualidade de vida dos povos que a CI emerge e conquista espaço. Nos anos 60, tal reconhecimento chega ao ápice, atingindo indivíduos e organizações de diferentes naturezas e portes, consolidando a sociedade da informação.

O exposto permite inferir que tanto a biblioteconomia quanto a documentação, em fins do século XIX, compartem espaço indissociável, porquanto as duas surgem em consequência das mesmas demandas e empregam técnicas, instrumentos e processos comuns. Sob uma ótica distinta, afirma-se que há nítida separação entre bibliotecários e documentalistas. Os últimos andam por caminhos idênticos, antes percorridos e descartados pelos profissionais bibliotecários, com a diferença de que, como visto, se detêm em análise mais acurada dos teores apresentados. Como decorrência, diante da singularidade dos interesses dos dois segmentos, com frequência, passam a mostrar certa intolerância entre si. Enquanto a documentação conta com intelectuais centrados na essência conteudista dos documentos, na biblioteconomia, eruditos e bibliófilos são estimulados a rever sua função social, porque até então os registros dos conhecimentos eruditos são os únicos contemplados pela instituição biblioteca, como herança cultural da tradição filosófica do mundo antigo e medieval.

Tudo isso leva ao entendimento de que a dicotomia entre biblioteconomia e documentação não contribui para a melhoria de nenhuma das duas áreas, embora, na prática, em decorrência da solidificação da sociedade moderna face ao progresso científico e tecnológico, seja crescente a necessidade de impor novas formas de organização do pensamento registrado.

Em suma, estudos sobre o trinômio – biblioteconomia, documentação e ciência da informação – constatam que biblioteconomia e documentação são disciplinas que contribuem para o avanço da CI. Dizendo de outra forma, a CI surge da documentação. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação se relacionam conceitualmente e historicamente, relembrando que a biblioteconomia se origina por meio da preservação do conhecimento registrado, o qual passa a ser democratizado por meio do acesso à educação e à cultura na administração dos serviços de bibliotecas. A documentação, apesar da cisão com a biblioteconomia, traz consigo componentes desta. Caracteriza-se pelo tratamento do conteúdo dos documentos, pelos diversos registros de informação e pelo uso das tecnologias em seus processos (ORTEGA, 2004). Em sua percepção, a CI mantém como preocupação central a produção de novos saberes, o que exige estudos interdisciplinares, e, portanto, contato permanente com o conjunto de disciplinas que objetivam a produção, a comunicação e o uso da informação. Mas, é importante ressaltar que

A terminologia confusa e difusa do período inicial da ciência da informação foi emergindo da penumbra e ganhou clareza. Podemos afirmar que a nomenclatura da área está consolidada como ciência da informação, principalmente nos Estados Unidos [da América], ainda que algumas vezes seja acoplada à biblioteca ou à biblioteconomia, talvez pelos laços originais com a bibliografia e documentação. No entanto, esta posição é equivocada, na medida em que a documentação surge da cisão com a biblioteconomia, portanto, nasce da divergência. Isto não significa negar as relações interdisciplinares com esta disciplina, mas afirmar a independência científica da ciência da informação, com seu próprio estatuto científico (PINHEIRO, 2005, p. 39).

Apesar das críticas pela limitada comunicação, decerto, a documentação forneceu subsídios na definição de processos e serviços e desenvolveu técnicas que permitiram a sistematização de princípios e modelos decisivos ao avanço da CI (ORTEGA, 2004). Portanto, reitera-se a ideia anterior de que a bibliografia se origina da biblioteconomia e fundamenta a documentação, da qual se origina a CI. Enfoca a informação propriamente dita desvinculada do suporte físico. Emerge no horizonte das transformações das sociedades ditas contemporâneas que passam a considerar conhecimento, comunicação, sistemas de significados e usos da linguagem como objetos de pesquisa científica e domínios de intervenção tecnológica, como González de Gómez (2000) reforça. Assim, a CI passa a ganhar espaço no século XX, assumindo função relevante na proposição de soluções para os problemas advindos do período pós-guerra e que se agrava com a evolução tecnológica contínua e avassaladora. Configura-se como um conjunto de teorias e práticas. Na condição de campo científico, na visão de Oliveira (2008), sustenta intercâmbio sistemático com outras áreas, com destaque para a biblioteconomia, com a qual mantém contatos próximos, em especial, no caso da realidade nacional. Nesse sentido, a

[...] ciência da informação atua intervindo na produção e uso do conhecimento, por meio da produção de registros de informação em sistemas documentários. Para tanto, assumimos a configuração biblioteconomia – arquivística – museologia como abordagem produtiva sobre ciência da informação, cujas operações de representação, armazenamento e acesso referem-se a informações do tipo bibliográfica, arquivística ou museológica (ORTEGA, 2007, p. 2).

Como consequência, tal como se dá com outros campos interdisciplinares, à semelhança da ciência da computação e da comunicação social, a CI desponta e avança em meio à revolução científica, técnica e tecnológica que procede à Segunda Guerra Mundial. Para Saracevic (1995), trata-se de um momento de sérias mudanças políticas, econômicas e sociais. É quando Vannevar Bush, renomado cientista do *Massachusetts Institute of*

Technology (MIT), discute os problemas de organização da informação tendo em vista sua recuperação tão rápida quanto possível. À época, divulga importante artigo intitulado *As we may think*, ano 1945, em que apresenta sugestões para os problemas informacionais. Além de ter identificado entraves decorrentes da explosão informacional daquele momento histórico, sugere a criação da máquina Memex, de 1945, que possibilita a associação de ideias. Nessa época, Bush antevê a urgência de organizar as informações por meio de *links* favorecendo sua estruturação de forma a permitir recuperação e posterior disseminação das informações.

Quer dizer, apesar de longo caminho a ser percorrido, a disciplina se inicia no século XX com o advento da documentação, apesar de esta ser visualizada como procedimento pouco prático de lidar com o fluxo informacional, sobretudo, no que diz respeito aos sistemas de recuperação da informação. Diante da assertiva de que a CI nasce da documentação, Wersig (1993) reconhece que tudo decorre do que nomeia como dilúvio da literatura, com farta gama de documentos, responsáveis por verdadeiro caos bibliográfico.

Embora não seja simples listar os fatores intervenientes para as transmutações que acompanham décadas e séculos, afirma-se que a ênfase à informação decorre de itens, como a despersonalização do conhecimento. Isto é, se, antes, o conhecimento se atém às narrativas transmitidas graças à força da oralidade, com o advento da invenção de Johannes Gutenberg e, sobretudo, com a proliferação e sofisticação das TIC, se expande vertiginosamente. Cita-se, ainda, a denominada crença do conhecimento: anteriormente, a simples observação para checar resultados advindos de pesquisas científicas prevalece. As inovações tecnológicas permitem ampla divulgação científica e consequente manipulação mais fácil do conhecimento, o que facilita análise criteriosa quanto à veracidade dos novos saberes. Um terceiro elemento refere-se à fragmentação do conhecimento, que diz respeito à tendência crescente da especialização na condição da compartimentação de estudos de temáticas mais e mais delimitadas em todas e indistintas áreas. É preciso, também, mencionar a racionalização do conhecimento via TI, as quais favorecem o uso de cálculos e a padronização dos conhecimentos recém-gerados (WERSIG, 1993).

Logo, a afirmação de Wersig e Neveling (1975) é pertinente, quando afirmam que a CI evolui em decorrência da proeminência dos problemas informacionais para a sociedade: o fundamento da CI se constitui a partir da transmissão do conhecimento para quem dela necessita. E é Saracevic (1995) quem aponta as três características centrais da ciência da informação. Além da enunciada interdisciplinaridade, mantém estreita ligação com as TIC. Por último, sustenta participação ativa e deliberada na evolução da SI, o que reforça a percepção da área como

[...] a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e uso. A CI está ligada ao corpo de conhecimentos relativos à origem, coleta, organização, estocagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso de informação. O campo se origina e tem relações com a matemática, lógica, linguística, psicologia, computação, pesquisa operacional, artes gráficas, comunicação, biblioteconomia, gestão e outros campos relacionados (PROCEEDINGS1962, p. 115).

A este respeito, Borko (1968, p. 3, tradução nossa) acrescenta que a CI mantém “[...] tanto um componente de ciência pura, através da pesquisa dos fundamentos, sem atentar para sua aplicação, quanto um componente de ciência aplicada, ao desenvolver produtos e serviços”. Aliás, em linha similar, uma definição clássica da CI diz que é a ciência cujo objeto de estudo é a informação registrada, desde sua produção, passando pela busca, seleção, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação até os estudos de usos da informação (GRIFFITH, 1980). Reitera-se, pois, que a meta máxima da CI é facilitar o fluxo informacional entre os indivíduos, o que justifica sua redefinição permanente diante da evolução da própria humanidade, que pressupõe evolução social, política, econômica e tecnológica. Sua formulação tem como base o enfoque contemporâneo, segundo o qual a CI constitui

[...] campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais (SARACEVIC, 1995, p.7, tradução nossa).

Em outras palavras, mas na mesma linha de pensamento, para Le Coadic (1994), a ciência da informação mantém a responsabilidade de ser uma ciência social, desenvolvendo-se em função de tal necessidade. Preocupa-se com um problema social concreto, o da informação. Está atenta para disponibilizar informação de acordo com as demandas das coletividades. Insere-se, portanto, no campo das ciências sociais, voltadas para a compreensão da tessitura social. Enfim, a CI nasce graças à conjunção de várias disciplinas que procuram soluções para o problema da informação, consubstanciando seu caráter interdisciplinar.

2.2 Interdisciplinaridade e paradigmas da ciência da informação

No intuito de explicar ou justificar fenômenos, fatos e descobertas, a interdisciplinaridade apresenta-se como tendência crescente, uma vez que proporciona relações mais estreitas entre as diversas áreas do conhecimento (GOMES, 2010). A propósito, Targino (1995, p. 13) ressalta que “a interdisciplinaridade fundamenta o avanço das ciências, pois o conhecimento científico subentende transformações, passagens de uma teoria para outra, ressaltando o caráter evolutivo das ciências e seu estado de permanente ‘ebulição’”. Supõe-se que a interdisciplinaridade se concretiza pelo diálogo concreto entre as disciplinas mediante intercâmbio de conceitos, teorias, métodos e campos de investigação.

De fato, a interdisciplinaridade ocupa posição intermediária entre a multi e a transdisciplinaridade, com a ocorrência de trocas e enriquecimentos mútuos entre as disciplinas. Cada qual aceita esforçar-se fora de seu domínio próprio e de sua própria linguagem técnica, para aventurar-se num domínio de que não é o proprietário exclusivo (BICALHO; OLIVEIRA, 2011).

Em se tratando da CI, sua característica interdisciplinar está no âmago do próprio campo científico, porque nasce dessa interdisciplinaridade, uma vez que o seu objeto de estudo é a informação, ou seja, o fluxo da informação nos diversos sistemas informacionais. O problema informational relaciona-se com todas as áreas. Logo, pode ser estudado por aqueles que precisam dessas informações, sem se restringir

[...] a contextos e a categorias de profissionais específicos, mas sim a uma vasta área que envolvia todos os que lidavam com a informação nos seus mais diversos suportes, marcada nesta época, pela progressiva associação da tecnologia à sua produção, tratamento e difusão (ROBREDO, 2003, p. 50).

A característica interdisciplinar da CI implica acordos entre pesquisadores de campos variados; questionamentos dessas bases; e discussão das atividades desenvolvidas, dos problemas e das perspectivas futuras. Quer dizer, a interdisciplinaridade se dá em qualquer instância onde haja verdadeiro diálogo entre as disciplinas capaz de orientar as ações de investigação. A interdisciplinaridade não é a mera incorporação de conceitos. Ao contrário. Deve enfatizar sua relevância para a sociedade não apenas do ponto de vista teórico, mas também sua contribuição na sociedade, promovendo mudanças e contribuindo para novas possibilidades de intervenção social. Gomes (2001, p. 4) é veemente ao afirmar

A interdisciplinaridade efetiva é aquela que se atualiza no campo das abstrações teóricas, do estabelecimento das metodologias, mas também nas intervenções que as disciplinas promovem no social. Muitas vezes a característica interdisciplinar é examinada apenas a partir da focalização do movimento interno de uma disciplina e, às vezes, detendo-se apenas na perspectiva teórica.

Logo, é urgente conhecer as disciplinas com as quais a CI mantém interdisciplinaridade, favorecendo trocas e contribuições mútuas, o que reforça as palavras literais de Bicalho e Oliveira (2011, p. 11): “a CI encontrou em sua natureza interdisciplinar uma maneira de desenvolver-se. Assim, tem avançado rumo à emancipação, por meio de duas vertentes aparentemente conflituosas, a necessidade de fortalecer sua base teórica e, ao mesmo tempo, de interagir com outras áreas”. Desse modo, no caso da interdisciplinaridade da CI,

[...] entre os pioneiros havia engenheiros, bibliotecários, químicos, linguistas, filósofos, psicólogos, matemáticos, cientistas da computação, homens de negócios e outros vindos de diferentes profissões ou ciências. Certamente, nem todas as disciplinas presentes na formação dessas pessoas tiveram uma contribuição igualmente relevante, mas essa multiplicidade foi responsável pela introdução e permanência do objetivo interdisciplinar na CI (SARACEVIC, 1996, p. 8).

A este respeito, Maimone (2012) enfatiza a inter-relação da CI com a ciência cognitiva, a linguística e a semiótica. A primeira tem como característica central estudar recursos e artefatos. Estes imitam e / ou reproduzem as propriedades mentais inerentes ao ser humano, dentro da perspectiva antes enunciada pelo filósofo e matemático da Grécia Antiga, Platão, de que as formas de representação mental constituem modalidade de contato intelectual. É a confirmação da premissa de que os conhecimentos gerados advêm do amplo universo de ideias. A presença da ciência cognitiva na CI justifica-se pelo fato de os documentalistas atenderem aos desejos dos usuários, o que demanda *per se* conhecimento das demandas informacionais para a consequente disponibilização da informação nos sistemas de informação.

Quanto à linguística, oriunda principalmente de estudos empreendidos por Fernand de Saussure, preocupado com a representação da língua escrita, a interdisciplinaridade com a CI ocorre por meio de discussões sobre o signo, objeto de estudo da semiótica. É o signo “[...] o elemento que permite a transmissão de informação / comunicação de um conhecimento de um indivíduo para outro. No mapa comunicacional, o signo se encontra na mensagem que é codificação da realidade, e uma organização complexa de muitos sinais” (MAIMONE, 2012,

p. 41, tradução nossa). De fato, a meta central da CI é facilitar a comunicação de informações entre os seres humanos, como Belkin e Robertson (1976) chamam atenção.

Taylor (1967), por seu turno, aborda a relação existente entre biblioteconomia, formação de bibliotecários e CI, considerando a análise dos sistemas como as redes de bibliotecas; o estudo do contexto social em que a biblioteca funciona; os meios de comunicação; a análise bibliográfica e o contato homem / sistema, composto pela interação entre usuário e serviços bibliográficos. Para ele, essas categorias são inerentes tanto à biblioteconomia quanto à CI. Sobre essa relação há questionamentos sobre

[...] como fica a biblioteconomia quando associada à ciência da informação?
 [...] Como uma disciplina, como um domínio dentre os diversos que podem ser identificados, sendo possível estabelecer, dentro destes, diferenças entre estudos fundamentais, teóricos e estudos de seus desdobramentos com vistas à sua aplicação, o que implica também estudos sobre metodologias, recursos tecnológicos, padrões e normas (ROBREDO, 2003, p. 106).

Mas, apesar das diferenças existentes enfatiza-se que

A literatura produzida na ciência da informação e na biblioteconomia não expressa conflitos existentes na comunidade profissional ou científica, apesar da formação nessas duas áreas ser oferecida em diferentes níveis. O perfil do bibliotecário é formado em cursos de graduação, já os mestres e doutores em ciência da informação são titulados em cursos de pós-graduação *stricto sensu* (OLIVEIRA, 2008, p. 26).

Tanus e Araújo (2012) afirmam que a relação entre biblioteconomia e CI é ainda mais forte do que com outros campos, no Brasil e no exterior, como a designação *Library and Information Science* (LISA) anuncia. A continuidade dos bibliotecários nos programas de pós-graduação em CI bem como a própria constituição da área, com a implantação do primeiro Curso de Mestrado, em 1970, instalado no antigo Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (IBBD), atual Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e que contou com a participação de bibliotecários e documentalistas, são outros elementos indicativos da interdisciplinaridade.

Corroborando tal pensamento, Saracevic (1995, p. 4, tradução nossa) enfatiza que “o campo comum entre biblioteconomia e CI, bastante forte, consiste no compartilhamento de seu papel social e sua preocupação comum com os problemas da efetiva utilização dos registros gráficos”. E isso acontece, apesar de biblioteconomia e CI serem áreas com diferenças significativas em alguns aspectos:

(1) seleção dos problemas propostos e a forma de sua definição; (2) questões teóricas apresentadas e os modelos explicativos introduzidos; (3) natureza e grau de experimentação e desenvolvimento empírico, assim como o conhecimento prático / competências derivadas; (4) instrumentos e enfoques usados; e (5) a natureza e a força das relações interdisciplinares estabelecidas e sua dependência para o avanço e evolução dos enfoques interdisciplinares (SARACEVIC, 1995, p. 4, tradução nossa).

Do mesmo modo, Pinheiro (2005, p. 18) enfatiza que a CI, inegavelmente, mantém forte relação interdisciplinar com a biblioteconomia e ressalta que

[...] Enquanto a biblioteconomia está concentrada no processamento de documentos e nas técnicas correspondentes, a ciência da informação cobre o fluxo da informação ou transferência da informação e abarca desde a sua origem, isto é, a geração, num processo que a aproxima do conhecimento, ou como os cientistas produzem informação, o que inclui o ciclo da pesquisa e criação. E mais, quais as consequências nos indivíduos e comunidades que a utilizam, no processo cognitivo de aquisição e transmissão de informação, além das questões de organização e processamento, estas sim, mais relacionadas à biblioteconomia.

Por fim, para Saracevic (1995), o terreno comum entre biblioteconomia e CI diz respeito ao papel social e a consequente preocupação com o uso adequado de registros gráficos e de quaisquer outras naturezas. Reitera-se que biblioteconomia e documentação têm recorrido a aspectos da CI. Técnicas e procedimentos adotados por bibliotecários e documentalistas representam, com frequência, a base de estudos teóricos da ciência da informação. Inversamente, o teórico deve estudar as técnicas testadas ou praticadas (BORKO, 1968). Nessa mesma linha, é importante ressaltar que

À biblioteconomia compete a organização e administração de bibliotecas na sua diversidade, além da seleção, aquisição, organização e disseminação de publicações primárias sob diferentes suportes físicos. A documentação limita-se à indexação, ao resumo, à tradução e à reprodução dessas publicações, bem como à elaboração de obras secundárias e terciárias, recorrendo ao processamento de dados, à reprografia e às microformas para o tratamento da informação. A partir daí, concluímos que a CI produz literatura resultante de investigações em caráter teórico, enquanto a biblioteconomia e a documentação aplicam os resultados daí advindos (TARGINO, 2006, p. 97).

Enquanto a biblioteconomia figura como a atividade mais antiga de organização de documentos, a CI vislumbra a probabilidade de construção de referenciais teóricos e de conquista de *status* científico. Para Ortega (2004, p. 24), o

[...] desafio atual de elaboração teórica, assim como, de constituição dos diversos serviços de informação, independentemente do nível de especialização ou generalização da informação e do público, necessita da integração conceitual e procedural entre: (1) o acúmulo decorrente das práticas da biblioteconomia; (2) os primeiros princípios e técnicas da documentação até as elaborações mais recentes; e (3) os avanços epistemológicos em ciência da informação.

Devido às lacunas deixadas pela biblioteconomia em meados do século XIX, outros profissionais, na atualidade, se ocupam de atividades de elaboração de linguagens documentárias, como os tesouros, a instalação de serviços de indexação e resumos, a organização de conteúdos de *sites* e a construção e gerenciamento de serviços de informação empresarial, governamental ou do terceiro setor. No entanto, essa diversidade de profissionais contribui para o avanço da ciência da informação no percurso da pesquisa teórica e nos processos de produção, organização, recuperação, disseminação e uso da informação (ORTEGA, 2004). De fato,

A ciência da informação não é uma evolução da biblioteconomia, conforme a crença de alguns autores [...] Cada uma delas se baseia em orientações paradigmáticas diferenciadas. As teorias da ciência da informação aliadas com novas práticas e serviços bibliotecários [...] trabalham na busca de solução para o mesmo problema que orienta a área; contudo, representam campos científicos norteados por paradigmas diferentes (OLIVEIRA, 2008, p. 21).

Importante ressaltar que a unidade de análise da biblioteconomia não se detém somente no livro, mas, sim, na informação, em termos genéricos. Suas atividades, agora devidamente automatizadas, vão além dos muros das bibliotecas (OLIVEIRA, 2008). Logo, é importante reforçar o objetivo social da biblioteconomia, indo além da mera técnica de organizar livros e / ou encontrá-los na estante para os usuários. O cerne é, hoje, a gerência do conhecimento. Assim sendo, o trabalho do bibliotecário como mediador da informação depende da compreensão da importância atribuída ao conhecimento nas coletividades em que atua, como Shera (1961) admite.

Analisa-se, pois, os paradigmas da CI propostos por Capurro (2003): físico, cognitivo e social. Em sua visão, os três protótipos não são concorrentes, e, sim, diferentes maneiras de olhar o fenômeno da informação. Nesse momento, é válido relacionar os preceitos da ciência da informação com a atuação do bibliotecário na gestão da informação no SEBRAE-CE Regional Metropolitano, o que pode agir como prova inconteste da interdisciplinaridade entre biblioteconomia e CI; entre bibliotecário e cientista da informação.

O paradigma físico relaciona-se com as tecnologias e com os sistemas de informações e, por conseguinte, com os dados registrados no sistema, o que permite aperfeiçoar os métodos que possibilitem a gestão de dados. Nesse contexto, enfatiza-se a recuperação da informação por meio do sistema de indexação e os conceitos a ela inerentes, tais como a própria *recall* (recuperação) e a *precision* (precisão). É nessa perspectiva que o sistema de informações do SEBRAE-CE Regional Metropolitano está inserido.

O segundo paradigma, o de teor cognitivo, enfatiza as relações pertinentes à cognição ou ao conhecimento, seja do ponto de vista dos autores dos documentos, dos usuários ou dos bibliotecários. No SEBRAE-CE Regional Metropolitano, o bibliotecário é o responsável pelo gerenciamento do fluxo informacional. No momento em que os aspectos cognitivos dos agentes envolvidos são levados em conta, o acesso à informação passa do estágio de estar focado na informação para o estágio de estar centrado no usuário. Sem dúvida, o sistema de informações se fundamenta no interesse do público-alvo, em especial, nas informações demandadas. Isso evidencia a eficiência da GI, tendo em vista que há prioridade do interesse dos indivíduos-usuários do sistema. Há possibilidade permanente de eficiente recuperação da informação: as informações que o sistema contém são dotadas de conteúdo semântico a partir da análise de como as informações são compreendidas pelos cidadãos.

No paradigma social, a informação é concebida como fenômeno coletivo. Os processos de produção, coleta, organização, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação devem ter como parâmetro as demandas de determinado(s) grupo(s) social(s). Assim, as informações contidas no sistema de informações do SEBRAE-CE Regional Metropolitano são organizadas em consonância com o contexto social ao qual o usuário pertence, sejam colaboradores (equipe técnica-administrativa), sejam empreendedores externos que buscam informações junto ao Regional Metropolitano. É a valoração da informação e, por conseguinte, de seu gerenciamento. Trabalha-se na perspectiva de que

[...] a informação, mais do que mero produto resultante de elaborações humanas, é recurso estratégico essencial para obtenção de vantagens, o que a transforma em ‘arma poderosa’ diante da ‘guerra’ em que as disputas mercadológicas se configuram. Isto significa que a aquisição de informações adequadas às necessidades, confiáveis, oportunas e de baixo custo constitui elemento básico para determinar condições de sobrevivência de empresas e de profissionais inseridos no mercado ou que pretendem nele ingressar, seja como autônomos ou empresários de qualquer setor. Dessa forma, é indispensável, sobretudo para as empresas, a implantação de mecanismos de gestão da informação, como elemento diferenciador para obtenção de vantagens e de sucesso (ARAÚJO, 2002, p. 189).

Finalmente, reitera-se a informação como elemento primordial para o incremento das organizações empresariais.

3 ASPECTOS RELACIONAIS ENTRE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO: FERRAMENTAS PARA COMPETITIVIDADE

Sob a ótica da CI, a gestão da informação viabiliza a organização das fontes de informação para sua disponibilização e seu uso. Para Duarte e Souza (2011), o emprego de ferramentas tecnológicas agiliza a disseminação e o compartilhamento dos conteúdos nas organizações, facilitando as práticas da GI. Duarte *et al.* (2009) afirmam que a CI assume papel relevante na GI, exatamente por ser responsável por estudos e pesquisas científicas no campo informacional, suprindo subsídios que vão desde o tratamento da informação até sua disseminação.

3.1 Dados, informação e conhecimento

A respeito da concepção de informação, ressalta-se que ela provém de dados. Estes, a partir de determinado contexto, produzem informações, as quais geram conhecimentos. Para compreender tal ciclo, é preciso apreender a definição dos três elementos: dado, informação e conhecimento. Apesar da ampla literatura sobre o referido trinômio, é interessante retomar o posicionamento de Beal (2007, p. 27), para quem os “[...] dados são meios de expressar coisas e informação é a disposição dos dados em padrões dotados de significados [...] [Exemplificando]: sons são notas (dados) e quando dispostos em algum sistema, são música (informação)”. Isto é, os dados relacionam-se com os estímulos recebidos pelas pessoas. Portanto, com frequência, limitam-se à descrição de fatos ou fenômenos.

Em postura similar, Davenport (1998, p.19) enfatiza que, ao contrário do que acontece com os dados, a informação requer análise criteriosa, além de manter como traço característico: “[...] ser muito mais difícil transferir com absoluta fidelidade”. Quer dizer, os dados existem por si, mas a informação precisa de alguém para interpretá-la. Os dados apresentam sentido e significado tão somente quando estruturados a partir de um contexto e interpretado por alguém. Nesse momento, transmutam-se em informação. Corroborando os últimos autores supracitados, Beuren (2000) e McGee e Prusak (1994) reforçam que a atribuição de significado e contextual aos dados coletados e organizados é primordial. Assim, dentre os conceitos vigentes de informação, destaca-se o que diz:

[Informação é] o que acrescenta algo a uma representação [...] Recebemos informação quando o que conhecemos se modifica. Informação é aquilo que

logicamente justifica alteração ou reforço de uma representação ou estado de coisas. As representações podem ser explicitadas como num mapa ou proposição, ou implícitas como no estado de atividade orientada para um objetivo receptor (McGARRY, 1999, p. 3).

A informação resulta da organização dos dados, proporcionando significado em contexto preestabelecido. Altera o existente, ocasionando, portanto, transmutações que afetam o sujeito receptor e as estruturas das representações em vigor. Além do mais, a informação constitui o insumo primordial para a aquisição de conhecimentos. O conhecimento refere-se à relação entre valores, informação contextualizada e *insight*, proporcionando aprimoramento de experiências e aquisições de novas informações. O **Quadro 1** sintetiza a distinção entre dados, informação e conhecimento.

QUADRO 1 – Dados, informação e conhecimento

DADOS	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
Simples observação sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana Inclui reflexão, síntese, contexto
<ul style="list-style-type: none"> • Facilmente estruturado 	<ul style="list-style-type: none"> • Requer unidade de análise 	<ul style="list-style-type: none"> • De difícil estruturação
<ul style="list-style-type: none"> • Facilmente obtido por máquinas 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige consenso em relação ao significado 	<ul style="list-style-type: none"> • De difícil captura em máquinas
<ul style="list-style-type: none"> • Frequentemente quantificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige necessariamente a mediação humana 	<ul style="list-style-type: none"> • Frequentemente tácito
<ul style="list-style-type: none"> • Facilmente transferível 		<ul style="list-style-type: none"> • De difícil transferência

Fonte: Davenport (1998, p.18).

Em se tratando do caso específico da informação no contexto da GI, Tarapanoff (2006, p. 23) acrescenta que, neste caso, a informação

[...] refere-se a todos os tipos de informação de valor, tanto de origem interna quanto externa à organização. Inclui recursos que se originam na produção de dados, tais como de registros e arquivos, que vêm de gestão de pessoal, pesquisa de mercado, da observação e análise utilizando os princípios da inteligência competitiva, de uma vasta gama de fontes.

Ora, se a informação é elemento ativo nas empresas para a consecução dos objetivos, é evidente que precisa ser gerida estrategicamente mediante meios e condições de assegurar sua adequabilidade e acessibilidade a cada interessado. Logo, o profissional que trabalha com GI deve diferenciar os elementos constantes do **Quadro 1**, com o fim de utilizá-los de acordo

com as demandas dos usuários e a conjuntura informacional no qual eles estão inseridos, como Freire e Neves (2007) alertam. Em tom de complementação no que concerne à importância da informação no meio empresarial, Beuren (2000, p. 43) acrescenta:

A informação é fundamental no apoio às estratégias e processos de tomada de decisão, bem como no controle das operações empresariais. Sua utilização representa uma intervenção no processo de gestão, podendo, inclusive, provocar mudança organizacional, à medida que afeta os diversos elementos que compõem o sistema de gestão. Esse recurso vital da organização, quando devidamente estruturado, integra as funções das várias unidades da empresa, por meio de diversos sistemas organizacionais.

3.2 A informação nas organizações

A organização empresarial que gerencia o fluxo informacional como recurso estratégico detém significativa vantagem competitiva em relação aos concorrentes. Isso conduz Beuren (2000) a reiterar que o maior entrave a vencer é o de habilitar administradores e gestores para que atinjam a consecução das metas organizacionais, o que pressupõe utilização eficiente dos recursos disponíveis. Os gestores necessitam de informações atualizadas. Para isso, devem estar em constante contato com o fluxo de informação gerado na empresa. Eis um sério desafio para o bibliotecário: conhecer o público-alvo a fim de disponibilizar a informação capaz de suprir suas demandas, o que exige filtrar a informação ideal em meio a um universo incalculável de documentos que circulam no espaço virtual.

Executivos / gestores / administradores precisam conhecer, com profundidade, as distintas facetas da organização que dirigem, incorporando desde os processos internos até o ambiente externo: tendências do mercado, perfil de clientes e de fornecedores. O domínio sobre a realidade dos ambientes citados provém do monitoramento de informações, isto é, alguém deve se responsabilizar pela coleta e seleção de informações. Mais uma vez, afirma-se que o princípio norteador para a coleta deve levar em conta, impreterivelmente, metas e objetivos da empresa. Se assim for, os colaboradores da organização, responsáveis também pela tomada de decisão, podem enfrentar ameaças e oportunidades do ambiente, e, por conseguinte, serão capazes de propor cenários favoráveis à corporação. Aliás, não se pode olvidar que nas empresas, há dados diversificados nos distintos setores. Portanto, é essencial, *a priori*, identificar e interpretar dados adequados ao incremento de competências e habilidades dos trabalhadores. Dizendo de outra forma, ao tempo em que o objetivo de qualquer organização empresarial é a lucratividade, a função da informação é preponderante.

Segundo Beal (2007), as informações não são muito valorizadas no início do processo, quando emergem apenas como parte ou subproduto da empresa. Porém, após algum tempo, o valor da informação se sobrepõe ao produto em si. Assumem, então, função valiosa nas organizações face ao poder interveniente que exercem junto ao sujeito receptor. O profissional que toma decisões atua com maior eficiência quando tem à mão informações atualizadas e adequadas à realidade, ou seja, o sucesso de determinada organização depende, inevitavelmente, do nível de informações recebidas, as quais devem proceder de fontes confiáveis e resultar de cuidadosa seleção.

Stewart (1998) reafirma a informação como recurso que detém vantagens em detrimento de outros tradicionalmente aplicados nas instituições, a exemplo do financeiro, responsável pela produção de riquezas e da economia dos ativos. Somente a informação é capaz de diagnosticar a verdadeira situação do empreendimento, identificando seus pontos fortes e fracos. Por tudo isso, Dias e Beluzzo (2003) são veementes quando asseguram que as organizações empresariais carecem de informações, não somente as tradicionalmente disponibilizadas pelos sistemas de bibliotecas, com fins educativos e culturais, mas também de informações com valor comercial e que possibilitem incrementar a produção e permitir seu crescimento.

Essas informações de naturezas diversificadas perfazem diferentes tipologias: científica, tecnológica, estratégica e de negócios. A primeira configura-se como o conhecimento advindo de estudos científicos e que acrescenta novos elementos ao *status quo* das respectivas especialidades. A segunda, a informação tecnológica, por sua vez, refere-se ao conhecimento alusivo ao modo de fazer um produto ou, ainda, de prestar um serviço, com o intuito de viabilizar sua colocação e aceitação no mercado. No caso da informação estratégica, esta se refere ao discernimento em torno das tendências mercadológicas, do conhecimento sobre as corporações fornecedoras de insumos, de matérias-primas e, também, dos produtos concorrentes, quer estejam em implantação, quer estejam em expansão, sem relegar o ambiente operacional inerente ao universo empresarial (MARCHAND, 1997). Por fim, de acordo com Montalli e Campello (1997), a informação para negócios subsidia a tomada de decisão das empresas industriais, comerciais, de prestação de serviços e quaisquer outras.

A esses tipos de informação que constroem a base de conhecimento adotado para a tomada de decisão nas organizações, agrega-se novo rol. Citam-se, por exemplo, a informação comercial, econômico-financeira, regulamentar e jurídica, ambiental e de segurança. Há quem fale sobre a informação empresarial em geral para nomear a que dá apoio ao empreendimento

no sentido do suporte informativo, contribuindo por meio do fornecimento de informações relevantes. É Valentim *et al.* (2006, p. 13-14) quem sumariza os tipos de informação como

Informação estratégica, que apoia o processo de tomada de decisão e possibilita à alta administração da organização definir e planejar as estratégias de ação de médio e longo prazos.

Informação voltada ao negócio, que possibilita ao nível tático da organização definir ações de curto prazo, bem como observar oportunidade e ameaças para o negócio corporativo.

Informação financeira, que apoia as atividades desenvolvidas pelos profissionais da área financeira para que processem estudos de custos, lucros, riscos e controles.

Informação comercial, que subsidia as pessoas da área comercial nos processos relacionados à exportação e / ou importação de materiais, produtos e serviços; que subsidia as pessoas da área jurídica no que diz respeito à legislação do País no qual se estabelece determinada transação comercial.

Informação estatística, que subsidia várias áreas da organização, por meio de séries históricas, estudos comparativos, apresentando percentuais e / ou números relacionados ao negócio da organização.

Informação sobre gestão, que atende às necessidades dos gerentes e executivos da organização no planejamento e gerenciamento de projetos, na gestão de pessoas, etc.

Informação tecnológica, que tanto subsidia as pessoas da área de pesquisa e desenvolvimento (P&D) na criação e no desenvolvimento de produtos, materiais e processos, por meio do monitoramento da concorrência referente às inovações de produtos, materiais e processos, como apoio a implantação dos sistemas de qualidade no ambiente organizacional.

Informação geral, que subsidia todas as áreas da organização, possibilitando aos profissionais que nela atuam a atualização constante.

Informação “cinzenta” de qualquer natureza, para qualquer área e com qualquer finalidade de uso; esse tipo de informação não é detectado em buscas formais, podendo-se citar, como exemplo, colégio invisível, documentos confidenciais em difícil acesso, redes de relacionamento, etc. (grifos nossos).

Isso corresponde a afirmar quão importante é identificar os tipos de informação utilizados no centro de informação, na biblioteca, no sistema ou na unidade de informação das organizações empresariais, haja vista que, como antes dito, a disponibilização de informação está atrelada às demandas informacionais de diferentes contextos. No entanto, entre tantas classificações, assegura-se não serem elas excludentes. Ao contrário: uma complementa a outra. Aliás, Dias e Beluzzo (2003) afirmam que, com frequência, as informações

indispensáveis à tomada de decisão no âmbito organizacional são de caráter sigiloso. Outras vezes, são de alto custo para acesso e em função do valor econômico subjacente, podem estar implícitas no conhecimento tácito. Daí, ser indispensável que os gestores reconheçam previamente e com segurança o tipo de informação de que precisam, em face das atividades daquele exato momento. Ao mesmo tempo, devem saber diferenciar e encontrar as informações solicitadas. São vários os motivos pelos quais o gestor-empresário deve usar a informação:

A necessidade de recorrer à informação para a tomada de decisão e a garantia da qualidade no planejamento, desenvolvimento e oferta de serviços e produtos pelo setor empresarial envolvem uma busca norteada por **objetivos** diversos e diferenciados. Dentre eles, destacam-se: questões de pesquisa relacionadas à inovação, assimilação e avaliação de tecnologias para a formação de competências em mercados produtivos e à melhoria contínua de processos / atividades (DIAS; BELUZZO, 2003, p. 38, grifo do autor).

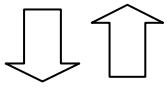
Percebe-se que a aderência à informação eleva o nível do trabalho efetivado, o que justifica a urgência de analisar a informação na esfera da organização de acordo com sua natureza. A este respeito, o **Quadro 2** traz o diagrama do contexto da informação nas organizações quanto à classificação, às dimensões, aos objetivos e às fontes. Isto porque, com base na identificação da informação que interessa à organização, as fontes de informação apropriadas são devidamente identificadas.

Apesar das diferentes características e especificidades inerentes a cada tipo de informação seja científica, tecnológica e estratégica, elas se complementam. A informação científica é fruto da investigação científica, da execução de pesquisas e de seu acesso para os pares. A informação tecnológica refere-se ao modo de fazer, a técnica de se fazer algo, seja o desenvolvimento de produto ou prestação de serviços. Em relação à informação estratégica, discutida anteriormente, evidencia-se sua importância para os negócios e para a consecução dos objetivos de qualquer organização estratégica.

Em relação à gerência da informação, Dias e Beluzzo (2003, p.27) insistem que os empresários, em geral, desconhecem “[...] o que e por quanto tempo devem armazenar, se são eles mesmos que devem fazê-lo ou ter um sistema centralizado que capte tudo, não conseguindo, portanto, administrar essa heterogeneidade”. Salvo honrosas exceções, não possuem domínio no que concerne ao tratamento, à organização e à disseminação da informação, o que justifica, em parte, a pouca importância que atribuem a tais processos. Por

conseguinte, o desconhecimento das vantagens do uso das informações representa uma das razões pelas quais não as utilizam.

QUADRO 2 – A informação nas organizações

A INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES			
CLASSIFICAÇÃO	DIMENSÕES	OBJETIVOS	FONTES
Quanto à natureza Informação científica Resultante da investigação científica Informação tecnológica Relacionada aos produtos / serviços e seus mercados. Quanto à função  Informação estratégica Relacionada aos macro e micro ambientes organizacionais. Informação para negócios Subsídia o gerenciamento das organizações.	Formato Oral x documentado Textual x audiovisual / multimídia Base papel x eletrônica Local Interna x externa Nível Informação bruta Informação organizada Informação tratada Informação avançada Status Pessoal x impessoal Formal x informal Publicação aberta x não publicada / confidencial / secreta	Pesquisa Monitoramento de mercado e conhecimento das descobertas, invenções e inovações. Análise de tendências e de mercado. Tomada de decisão / gerenciamento / resolução de problemas. Avaliação do estado da arte. P&D de processos e produtos. Melhoria contínua Definição de objetivos, metas, mercado. Memória técnica. Instrução e treinamento. Processo operacional Procedimentos para abertura, registro e fechamento de empresas.	Bases e bancos de dados. Bases de patentes. Bases de normas técnicas. Literatura científica. Relatórios técnicos, teses e pesquisas. Documentos internos. Manuais técnicos. Literatura comercial. Leis, regulamentos e códigos. Estatísticas e indicadores econômicos e empresariais. Cadastro de especialistas. Instituições e empresas. Catálogos de produtos e serviços. Publicações governamentais. Organizações científicas e institutos de pesquisas. Serviços de informação, bibliotecas, centros de documentação. Associações profissionais e comerciais. Cursos, feiras e eventos. Sistemas especialistas.

Fonte: Dias (2001, p. 55).

Repete-se, pois, a afirmativa: para que os empreendimentos alcancem êxito é indispensável que as pessoas a quem compete tomada de decisão reconheçam o valor do fluxo informacional, porquanto ele é, cada vez mais, o fundamento da competitividade do mercado, o que pressupõe gerenciamento amparado nas potencialidades das inovações tecnológicas. Logo, é importante conhecer as variáveis intervenientes no ambiente organizacional. É imprescindível conhecer o complexo ambiente da informação, cuja

[...] análise leva em conta os valores e as crenças empresariais (cultura); como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho); as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política) e quais sistemas de informação já estão instalados apropriadamente (tecnologia) (DIAS; BELUZZO, 2003, p. 27).

Vê-se que a informação possui valor econômico para as empresas, ou seja, mantém um valor agregado. Isso requer conhecer e entender o processo de organização das informações que circulam, a fim de ajuntar o valor devido às mesmas. Para Marchand (1997), o processo de agregação de valor à informação compreende diferentes elementos. O primeiro, a sensibilidade, que busca indicadores externos. Em segundo lugar, a coleta relacionada à aquisição de informação relevante e importante. Como terceiro item, a organização que se refere à estruturação da informação em diferentes meios e formatos, seguindo-se o processamento que trata da análise da informação e do emprego de métodos e instrumentos apropriados. O quinto componente diz respeito à comunicação alusiva ao acesso à informação para os usuários. Finalmente, a utilização da informação em ações e decisões.

Retoma-se a ideia de que o ciclo da informação é gerenciado pelo profissional da informação, em termos ideais, mediador por excelência entre usuário e sistema. O profissional da informação é responsável pela identificação das necessidades informacionais do usuário. Depois, as informações são armazenadas num meio adequado e, posteriormente, são tratadas, quer dizer, analisadas e classificadas segundo seus conteúdos. Finda a análise, a informação é disseminada para os respectivos usuários com o fim de auxiliar em suas decisões. Sobre este tópico, Tarapanoff (2006) argumenta que o ciclo de GI identifica-se visivelmente com o ciclo informacional presente na biblioteconomia e na ciência da informação, o que lhe permite defini-la como uma modalidade de aplicação do ciclo da informação aos empreendimentos:

O ciclo informacional é iniciado quando se detecta uma necessidade informacional, um problema a ser resolvido, uma área ou um assunto a ser analisado. É um processo que se inicia com a busca da solução a um problema, da necessidade de obter informações sobre algo, e passa pela identificação de quem gera o tipo de informação necessária, as fontes e o acesso, a seleção e aquisição, registro, representação, recuperação, análise e disseminação da informação, que, quando usada, aumenta o conhecimento individual e coletivo (p. 23).

Complementando, Chun Wei Choo (2006) sugere que a administração da informação deve ser visualizada como a administração de ampla rede de processos. Estes adquirem, geram, organizam, disseminam e utilizam a informação daí advinda. Em linha similar, Dias e

Beluzzo (2003, p. 65) concebem a GI como o “[...] conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa colocados em execução pela liderança de um serviço de informação [...] para atingir a missão e os objetivos fixados”. Duarte e Souza (2011, p. 4), por sua vez, afirmam tratar-se de procedimento essencial a qualquer organização empresarial.

3.3 Processo de gestão da informação

Diante das concepções da GI exposta em suas diferentes (mas bem próximas) facetas, é fácil desvendar suas funções e utilidades:

A gestão da informação no âmbito da organização, objetiva identificar e potencializar os recursos informacionais visando aprender para se adaptar as mudanças ambientais. A organização que implementa a GI é entendida como aquela organização que consegue dar significado à informação, construir o conhecimento para tomada de decisões, integrando esses processos de forma cíclica. No processo de criação de significado, as informações permitem dar sentido ao ambiente ambíguo, promovendo assim, a conversão e consequentemente construção do conhecimento para solução de um problema (DUARTE *et al.*, 2009, p. 2).

O **Quadro 3** traz a essência de alguns dos autores que trabalham a GI. Aborda os componentes do processo de GI e mostra as especificidades de cada processo.

QUADRO 3 – Síntese do processo de gestão da informação

AUTORES			
BEUREN, I. M.	CHOO, C. W.	DAVENPORT, T. H.	McGEE, J.; PRUSAK, L.
Identificação de necessidades e requisitos de informação.	Identificação das necessidades de informação.	Determinação das exigências da informação.	Identificação de necessidades e requisitos de informação.
Coleta / entrada de informação.	Aquisição da informação.	Obtenção de informações	Classificação e armazenamento da informação / Tratamento e apresentação da informação.
Classificação e armazenamento da informação.	Organização e armazenamento da informação.	Distribuição.	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.
Tratamento e apresentação da informação.	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.	Uso da informação.	
Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.	Distribuição / disseminação da informação.		
	Uso da informação.		

Adaptação das fontes: Beuren (2000); Choo (2006); Davenport (1998); McGee e Prusak (1994).

As etapas do processo de gerenciamento da informação propostas por Beuren (2000, p. 68-70, grifos nossos) compreendem:

Identificação de necessidades e requisitos de informação: [...] ela se traduz no conhecimento das diversas formas alternativas que podem tornar a informação mais estratégica para seus usuários.

Coleta / entrada de informação: [...] essa estrutura implica, inicialmente, identificação e compreensão das informações necessárias e, só então, deve ser procedida à extração / coleta da informação de sua fonte de origem ou de um banco de dados.

Classificação e armazenamento da informação: [...] faz-se necessário ter como alvo o usuário. A interface do usuário como o sistema deverá ocorrer de acordo com sua forma de trabalhar com a informação.

Tratamento e apresentação da informação: [...] normalmente, ocorre juntamente com a tarefa de classificação e armazenamento de dados e informações. Essa etapa do processo de gerenciamento da informação precisa ser planejada, do mesmo modo como qualquer outra atividade operacional da empresa.

Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: [...] nesse ponto, é preciso destacar o recurso humano, apesar do atual estágio de desenvolvimento tecnológico, por ser um diferencial na projeção e implantação de sistemas de informações em empresas.

A autora ainda apresenta como demais tarefas do processo de gestão da informação a distribuição / disseminação da informação e a arquitetura da informação organizacional. Enquanto isto, o modelo processual de administração da informação desenvolvido por Choo (2006, p. 404-415, grifos nossos), **Quadro 3**, compreende os seguintes elementos:

Identificação das necessidades de informação: as necessidades de informação nascem de problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em situações e experiências específicas.

Aquisição de informação: equilibra duas demandas opostas. Por um lado, as necessidades de informação da organização são muitas, refletindo a extensão e a diversidade de suas preocupações com os acontecimentos e mudanças do ambiente externo. Por outro lado, a atenção e a capacidade cognitiva do homem são limitadas, o que obriga a organização a selecionar as mensagens que dará atenção.

Organização e armazenamento da informação: parte da informação que é adquirida ou criada é fisicamente organizada e armazenada em arquivos, bancos de dados computadorizados e outros sistemas de informação, de modo a facilitar sua partilha e sua recuperação.

Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: uma função primordial da administração da informação é garantir que as necessidades de informação dos membros da organização sejam atendidas com uma mistura equilibrada de produtos e serviços.

Distribuição da informação: é o processo pelo qual as informações se disseminam pela organização [...] o objetivo da distribuição da informação é promover e facilitar a partilha de informações, que é fundamental para a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisões.

Uso da informação: é um processo social dinâmico de pesquisa e construção que resulta na criação de significado, na construção de conhecimento e na seleção de padrões e ações.

No caso de Davenport (1998, p.175-195, grifos nossos), o processo de gerenciamento da informação compreende (**Quadro 3**):

Determinação das exigências da informação: é um problema difícil, porque envolve identificar como os gerentes e os funcionários percebem seus ambientes informacionais. Entender bem o assunto requer várias perspectivas – política, psicológica, cultural, estratégica – e as ferramentas correspondentes, como avaliação individual e organizacional.

Obtenção de informações: esse passo consiste em várias atividades – exploração do ambiente informacional; classificação da informação da informação em uma estrutura pertinente; formatação e estruturação das informações.

Distribuição: envolve a ligação de gerentes e funcionários com as informações de que necessitam.

Uso da informação: de um lado, o uso da informação é algo bastante pessoal. A maneira como um funcionário procura, absorve e digere a informação antes de tomar uma decisão – ou se ele faz isso – depende pura e simplesmente dos meandros da mente humana [...] Há muitas maneiras de aperfeiçoar esse passo: estimativas, ações simbólicas, contextos institucionais corretos e incorporação do uso da informação nas avaliações de desempenho.

Embora seja difícil mensurar o uso da informação, o autor supra afirma que bons bibliotecários julgam os pedidos mediante o nível de satisfação do usuário diante da informação disponibilizada para as atividades. Indo adiante, McGee e Prusak (1994, p.116-124, grifos nossos) abordam as tarefas do processamento de GI como visto no **Quadro 3**:

Identificação de necessidades e requisitos de informação: profissionais da informação precisam ter conhecimento das fontes de informação disponíveis que podem ser valiosas para o cliente ou sua organização antes de fazer a entrevista;

Classificação e armazenamento de informação / Tratamento e apresentação de informação: pressupõe a determinação de como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e selecionar o melhor lugar para armazená-los;

Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: é geralmente nessa tarefa que os usuários finais do sistema podem aproveitar seu próprio conhecimento e experiências para trazer notáveis perspectivas ao processo;

As etapas que permitem a aplicação da GI nas organizações compreendem a determinação de necessidades, exigências e requisitos de informação; aquisição, coleta, obtenção, organização, armazenamento, distribuição, classificação, tratamento e apresentação da informação; desenvolvimento de produtos e de serviços de informação; utilização / uso, disseminação e análise da informação. Apesar da síntese do **Quadro 3**, é inegável que GI é percebida sob algumas perspectivas diferentes, como Duarte *et al.* (2009, p. 6) atestam:

Pelos administradores, diz respeito às ações adotadas no ambiente organizacional para efetivação de processos ou etapas, visando à consecução de objetivos. Na perspectiva da ciência da informação, a GI viabiliza a organização das fontes de informação para sua disponibilização. O uso de ferramentas tecnológicas veio somar e agilizar a disseminação e compartilhamento da informação nas organizações, facilitando as práticas da gestão da informação.

É mais uma evidência do papel relevante das TI e das TIC na gestão da informação, as quais ganham maior projeção em meados da década de 50 do século passado, acarretando significativa alteração na atuação das organizações empresariais, e, portanto, modificando a dinâmica de produção de produtos e serviços e sua consequente comercialização. Como antes visto, a sociedade contemporânea ou SI / sociedade do conhecimento / sociedade da aprendizagem, não obstante as controvérsias que os termos despertam, está alicerçada no fluxo informacional. Para tanto, as inovações tecnológicas aliadas às práticas de gestão da informação conquistam destaque e possibilitam constante atualização da práxis bibliotecária, como Garcia (2008, p. 2) assinala:

Ainda que a função estratégica da informação estenda-se a todos os campos, a todas as tarefas humanas e a todos os tipos de empreendimento, produzindo esse ingrediente básico em proporções geométricas, em alguns momentos, é preciso retroceder no tempo e focar funções da biblioteconomia, atualizando-a, para atender ao objetivo pretendido: o de discutir a gestão da informação a partir do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação.

É impossível relegar o fato de as TIC possibilitarem o acesso, de qualquer lugar, a acervos de bibliotecas, bancos de dados nacionais e internacionais, além da participação dos cidadãos em conferências, sem contar a consulta de publicações e a troca de *electronic mails* (*e-mails*). São estratégias que facilitam a disseminação da informação, lembrando, porém, como McGee e Prusak (1994) o fazem, que não se trata da tecnologia *per se*. O que determina seu valor é o uso que dela se faz. É esse uso que gera e assegura o valor adicional, o que permite afirmar que a relevância das tecnologias está atrelada ao papel desempenhado por elas nas organizações empresariais. Criação, captação, organização, distribuição, interpretação e comercialização da informação são etapas essenciais, com a ressalva de que a informação é essencialmente dinâmica e capaz de incrementar metas e objetivos das instituições.

3.4 Gestão do conhecimento

A GC trabalha com o conhecimento tácito, os fluxos informais, com o conhecimento de difícil explicitação em suporte físico, posto que seja gerado pelo sujeito cognoscente, pela relação que se estabelece entre as informações que apreende e os conteúdos internalizados (MOLINA, 2010). Não deve ser vista como simples atividade de gestão, e, sim, precisa ser entendida a partir de uma visão sistêmica, considerando os aspectos cognitivos, social e cultural em sua totalidade. Ainda de acordo com a autora, faz parte do sistema de GC:

Os bancos e bases de conhecimento, melhores práticas, memória tecnológica, sistemas especialistas, mapas de conhecimento ou páginas amarelas, e outros tipos de bancos e bases que contenham o registro do conhecimento tácito do indivíduo; assim como recursos e ferramentas tecnológicas que possibilitem o intercâmbio do conhecimento tácito do indivíduo; assim como recursos e ferramentas tecnológicas que possibilitem o intercâmbio de conhecimento, como o *groupware* e outros tipos de ferramentas (MOLINA, 2010, p.155).

O ser humano é elemento fundamental no processo de concretização dos resultados das empresas, uma vez que são responsáveis pela geração e pelo uso do conhecimento. Portanto, é essencial que as empresas administrem o capital intelectual por meio da GC, a fim de que haja controle da criação do conhecimento organizacional (AMORIM; TOMAÉL, 2011). Aliás, para melhor entendimento da GC apresenta-se a relação existente, de modo comparativo entre conhecimento tácito e conhecimento explícito, **Quadro 4**.

QUADRO 4 - A evolução de conceitos sobre conhecimento tácito e explícito

A EVOLUÇÃO DE CONCEITOS SOBRE CONHECIMENTO TÁCITO E EXPLÍCITO			
	POLANYI (1969)	HAYEK (1989)	NONAKA E TAKEUCHI (1997)
Conhecimento tácito	É a parte submersa do <i>iceberg</i> , que sustenta todo o conhecimento explícitável. Este tipo de conhecimento é sempre pessoal, intransferível e específico ao contexto. Não é possível sua codificação em livros ou organização de teorias.	Está disperso na mente de uma infinita quantidade de indivíduos diferentes. O homem não tem consciência plena de todo seu conhecimento.	É altamente pessoal, de difícil formalização, transmissão e compartilhamento. Está enraizado nas ações e experiências das pessoas, bem como em suas emoções, valores e ideais. São as habilidades, as técnicas e o <i>know-how</i> de um indivíduo.
Conhecimento explícito	É a parte emersa do <i>iceberg</i> , que representa apenas uma pequena parte de todo o conhecimento do indivíduo. É aquele conhecimento que pode ser compartilhado entre os outros.	É o conhecimento exato, ou seja, aquele que é mensurável (explícito) que não é de todo verdadeiro.	É formal e sistemático e pode ser facilmente comunicado e compartilhado, por meio da linguagem sistemática e formal. Expresso em palavras e números.

Fonte: Amorim e Tomaél (2011, p. 9).

Desse modo, além das visões apontadas no **Quadro 4**, que ressaltam o pensamento de Michael Polanyi (1969); Frederich August von Hayek (1989); Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi (1997) observam-se as relações existentes entre conhecimento tácito e explícito a partir das visões de diversos outros autores. Por exemplo, para Rodrigues e Miranda e Crespo (2010, p.6), a GC “[...] além de gerenciar o conhecimento dos funcionários, fornece condições para transformá-lo em ativos da empresa”. Indo além, acrescenta-se que o termo trabalhador do conhecimento é utilizado pela primeira vez na década de 50 (século XX), quando surgem as primeiras menções sobre a expressão gestão do conhecimento. No entanto, as primeiras formulações sobre o tema ocorrem tão somente no final dos anos 80 do citado século. A incorporação das TIC vem contribuindo bastante para o processo de produção, distribuição e circulação dos produtos (PAIM; SANTOS, 2000). E mais,

O processo de gestão do conhecimento, em si, é uma atividade independente, mas, quando ligada ao processo decisório, está fortemente ligado ao processo de gestão da informação e ao trabalho e análise da informação (TARAPANOFF, 2006, p. 28).

A inteligência (estratégica) pode ser considerada síntese do processo de trabalho da informação e do conhecimento, gerando conhecimento novo capaz de indicar novos caminhos para a empresa, a inovação em si é inteligência também (TARAPANOFF, 2006, p. 30).

A GC pode ser definida como um conjunto de atividades que tendem a planejar e exercer o controle “[...] a obtenção, o tratamento e a distribuição de informações por meio de produtos e serviços com valor agregado, com a finalidade de dar suporte à tomada de decisões, garantindo vantagem competitiva no contexto organizacional” (MARQUES; MACEDO, 2006, p. 250). Ainda de acordo com esses estudiosos, é imprescindível que a gestão considere os aspectos envolvidos do fluxo informacional compreendendo a interação do ambiente organizacional tanto interno como externo. A gestão do conhecimento se configura como

[...] um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional / informacional e a comunicação organizacional / informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação / geração, aquisição / apreensão, com partilhamento / socialização e uso / utilização de conhecimento, bem como mapear os fluxos informais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em informação (explícito), de modo a subsidiar a geração de ideias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional (VALENTIM, 2008, p. 4).

Para Moresi (2006, p. 284), por sua vez, a GC pode ser vista como o conjunto de atividades “[...] que busca desenvolver e controlar todo tipo de conhecimento em uma organização, visando à utilização na consecução de seus objetivos”. Essas atividades pretendem apoiar o processo decisório nos diversos níveis. A mudança no comportamento organizacional se dá pelo estabelecimento de políticas, procedimentos e tecnologias capazes de coletar, distribuir e utilizar o conhecimento. Isto é, a gestão do conhecimento responde a preocupações concretas:

- Facilitação dos intercâmbios entre atores ou agentes situados em pontos diferentes e com responsabilidades diversas;
- Localização rápida da informação apropriada;
- Rastreamento do conhecimento de todo o pessoal da entidade;
- Clarificação das responsabilidades e tarefas da cada um (ROBREDO, 2006, p. 303).

Importante ressaltar que a captação das ideias, experiências e práticas dos atores da instituição são compartilhadas nos processos de informação. O sistema de gestão do conhecimento, em sua concepção mais genérica, apresenta duas vertentes:

[...] A primeira consiste na coleta, estruturação e organização do capital informação (recursos documentais de todo tipo; competências e expertise; propostas, projetos ou ideias formalizados). A segunda visa a promover, apoiando-se nessas bases colocadas ao alcance de todos, o intercâmbio, os comentários e as reações que venham a agregar valor ao capital informação / conhecimento, tanto para fundamentar decisões e estratégias quanto para provocar a reflexão prospectiva (ROBREDO, 2006, p. 304).

A gestão do conhecimento deve considerar os vários contextos existentes, tendo apoio da alta administração. A este respeito, Valentim e Gelinski (2005) enfatizam que cada ator do processo é tão relevante quanto variáveis e contextos adequados. Trata-se, pois, de um método complexo que precisa considerar, de forma racional e equilibrada, os elementos fundamentais para o sucesso organizacional. Isto significa reiterar que a GC é responsável pela geração e manutenção do fluxo de informações e conhecimentos, em que os atores da organização empresarial participam de forma cíclica. Para Robredo (2006), a gestão otimizada dos respectivos fluxos apoia-se em procedimentos metodológicos e na aplicação das TIC adequadas à GC.

Como decorrência dessas colocações, Barbosa e Sepúlveda e Costa (2009, p. 14) sintetizam e afirmam que a GC deve ser percebida “[...] como um conjunto de processos por meio dos quais as organizações buscam, organizam, disponibilizam, compartilham e usam a informação e conhecimento com vistas à melhoria do seu desempenho”. Logo, falar em GC é falar em “aprendizagem organizacional, compartilhamento de informações e conhecimento, comunidades de prática, criatividade, inovação, colaboração, capital intelectual, aprendizagem, entre outros conceitos práticos e aplicáveis aos mais variáveis ambientes” (ALMEIDA; DUARTE, 2011, p. 6). Ainda de acordo com as autoras, as organizações estão constituídas por indivíduos e o que as diferenciam é exatamente como o conhecimento é gerenciado e as especificidades de cada gestão.

Quanto à GC, propõe-se a “estruturação de bases de conhecimento como mapas de conhecimento ou páginas amarelas; bancos de melhores práticas, de memória organizacional e de memória tecnológica; e o *groupware* como recursos informáticos” (MOLINA, 2010, p.163). Portanto, o conhecimento da organização, dos pontos fortes e frágeis assim como o

conhecimento do *staff* são possíveis por meio da implantação de mapas de conhecimento ou páginas amarelas.

3.5 Visão integrada: gestão da informação e gestão do conhecimento

Sobre o tema, Barbosa (2008) discorre sobre a relação existente entre GI e GC como ferramentas indispensáveis na eficácia organizacional. Para tanto, retoma a contribuição de importantes autores para a origem da moderna gestão da informação, os quais se preocupam, em caráter pioneiro, com informação e conhecimento como elementos relevantes para a produtividade das empresas. Enfatiza, então, a obra de Paul [Marie Gislain] Otlet, em especial, o citado *Traité de Documentation*; do engenheiro e inventor norte-americano Vannevar Bush, com sua Memex. Aos dois, acrescenta a influência decisiva de Frederick Hayek, com a publicação *The use of knowledge in society*, de 1945. Na visão de Taparanoff (2006, p. 23-24), a gestão da informação

[...] mudou seu foco inicial de gestão de documentos e dados para recursos informacionais [...] cuja principal finalidade é o acompanhamento eficiente de processos, o apoio à tomada de decisões estratégicas e a obtenção de vantagem competitiva em relação aos concorrentes.

Portanto, rememora-se que informação e conhecimento estão interligados. Somente a partir de 1980, universidades e empresas despertam interesse maior pela GC. A GI trabalha com a informação registrada enquanto a GC prioriza o conhecimento tácito / as experiências transmitidas por meio de conversas e outras formas de interação face a face. O **Quadro 5** corrobora para consolidação da relação vigente entre os dois conceitos.

A partir do exposto, verifica-se que a GI se concentra na informação explícita, contida principalmente nos sistemas de informação, em documentos. Assim sendo, integra biblioteconomia e CI. A GC, por seu turno, refere-se ao conhecimento tácito, pessoal, e, ainda, aos valores e às experiências dos colaboradores da empresa, como transcrito, literalmente, por Barbosa (2008, p. 11):

[...] administrar ou gerenciar o conhecimento não implica exercer controle direto sobre o conhecimento pessoal. Significa sim, o planejamento do contexto [...] situações nas quais esse conhecimento é registrado, organizado, compartilhado, disseminado e utilizado de forma a possibilitar melhores decisões, melhor acompanhamento de eventos e tendências externas e uma contínua adaptação da empresa a condições sempre mutáveis e desafiadoras do ambiente onde a organização atua.

QUADRO 5 – Critérios: gestão da informação e gestão do conhecimento

CRITÉRIOS	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	GESTÃO DO CONHECIMENTO
Fenômenos centrais	Informação ou conhecimento Explícito	Conhecimento tácito, competências pessoais
Visibilidade dos fenômenos	Baixa	Muito baixa
Processos críticos	Organização e tratamento da informação	Descoberta e compartilhamento do conhecimento
Nível de centralidade para a gestão estratégica	Mediana	Alta
Influência da cultura organizacional sobre processos e resultados	Mediana	Alta
Possibilidade de gerenciamento	Baixa ou mediana	Baixa ou muito baixa
Outros conceitos relacionados	Sistemas de informação, gestão eletrônica de documentos	Capital intelectual, ativos intangíveis, aprendizagem organizacional
Principais campos disciplinares envolvidos	Ciência da computação, ciência da informação, biblioteconomia, arquivologia	Administração, ciência da informação

Fonte: Barbosa (2008, p. 14).

Reforçam-se as afirmações anteriores, segundo as quais tanto GC como GI são processos complexos, de difícil mensuração e observação. Ambos, porém, são determinantes para o sucesso das organizações. Ao se referir a diferentes aspectos sob os quais as empresas são analisadas, Morgan (1996) enfatiza que a perspectiva informacional configura-se como meta, uma vez que informações e conhecimentos estão presentes em todas as etapas e nos passos das empresas. Afinal, a relação existente entre GI e GC deve ser vista de forma integrada e sistêmica, com a informação atuando como insumo básico para o conhecimento, como antes mencionado. Este é externalizado por meio de registros.

Amorim e Tomaél (2011) corroboram tal pensamento. Argumentam que há complementaridade dos conceitos e das práticas em que a informação serve de substrato material do conhecimento. Ou seja, GI e a GC são modelos de gestão complementares. A GI está relacionada com fluxos formais; a GC, com fluxos informais e / ou não explícitos. Enquanto os fluxos formais correspondem a relatórios, normas, códigos ou qualquer outro tipo de documento; os informais conduzem a formas não registradas, tais como eventos, cursos e reuniões. A este respeito, o **Quadro 6** sintetiza os aspectos relacionados entre GI e GC, tomando como referência a relação entre fluxos formais e informais.

QUADRO 6 – Aspectos relacionais entre gestão da informação e gestão do conhecimento

ASPECTOS RELACIONAIS ENTRE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO	
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	GESTÃO DO CONHECIMENTO
ÂMBITO Fluxos formais	ÂMBITO Fluxos informais
OBJETO Conhecimento explícito	OBJETO Conhecimento tácito
ATIVIDADES BASE Identificar demandas necessidades de informação Mapear e reconhecer fluxos formais Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/ socialização de informação Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação Prospectar e monitorar informações Coletar, selecionar e filtrar informações Tratar, analisar, organizar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de informação Elaborar produtos e serviços informacionais Fixar normas e padrões de sistematização da informação Retroalimentar o ciclo	ATIVIDADES BASE Identificar demandas necessidades de conhecimento Mapear e reconhecer fluxos informais Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/ socialização de conhecimento Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação Criar espaços criativos dentro da corporação Desenvolver competências e habilidades voltadas ao negócio da organização Criar mecanismos de captação de conhecimento, gerado por diferentes pessoas da organização Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de conhecimento Fixar normas e padrões de sistematização de conhecimento Retroalimentar o ciclo

Fonte: Valentim (2004, p. 3).

É possível, então, traçar uma relação mais clara entre os conceitos de gestão da informação e gestão do conhecimento. Nesse sentido, Valentim (2007) enfatiza que a GI vincula-se à informação contida no suporte, seja impresso ou digital, enquanto a GC tem como foco o capital intelectual da organização. Com palavras distintas, mas que conduzem à percepção similar, Souza e Dias e Nassif (2011, p. 3) acreditam que, na esfera da CI, a GC deve ser concebida como “[...] espaço epistemológico amplo dedicado à compreensão da relação mente-mundo, onde se dá o processo de conhecer”. E é por isso que perfaz um procedimento intrincado, que envolve interação entre recursos humanos, inteligência, percepção, sensações, conhecimento, informação, como palavras literais de Moraes e Fadael (2008, p. 28) sinalizam:

A gestão da informação possui, portanto, papel fundamental porque propicia a melhoria dos fluxos informacionais, agregando dinamicidade, valor e controle, através de métodos, técnicas, procedimentos e ferramentas de gestão que dinamizam o desempenho da organização, mas sempre com o foco nas pessoas que participam do processo.

Decerto, as pessoas são elementos fundamentais nas organizações. Produzem, interpretam e utilizam as informações e, sobretudo, decidem sobre seu grau de importância. Monitoram e analisam o ambiente interno e externo. Agregam valor à informação de modo a tornar as empresas mais competitivas. Fortalecem, assim, a informação como um bem:

[...] a informação e o conhecimento são insumos do fazer organizacional e são fundamentais para o processo decisório. Não consigo separar informação e conhecimento, visto que um alimenta o outro, ou seja, é um processo dual necessário para a evolução do sujeito. Nesse sentido, todo o trabalho realizado na área de ciência da informação deveria levar em conta essa relação extremamente forte e inseparável (VALENTIM, 2008, p. 20).

A informação requer gerenciamento, constituindo a base da administração dos recursos de informação, que compreende a “[...] visão integrada de todos os recursos envolvidos no ciclo de informação, isto inclui a informação propriamente dita (conteúdo), os recursos tecnológicos e também os recursos humanos” (TARAPANOFF, 2001, p. 44). Ademais, o gerenciamento das fases demanda conhecimento especializado por parte de quem as gerencia, o que reafirma a posição dos bibliotecários no quadro de informações de uma empresa. Sua história profissional ao longo dos tempos, ao contrário do que acontece com a dos programadores e de outros profissionais em geral, os predispõe ao contato direto com o público. Isso, porém, não os livra de desafios que marcam a contemporaneidade mediante a apreensão de novas e urgentes competências. Como visto anteriormente e em diferentes momentos, nos processos decisórios, a informação é elemento preponderante ao ditar o rumo a ser adotado em situações específicas.

3.6 Competitividade

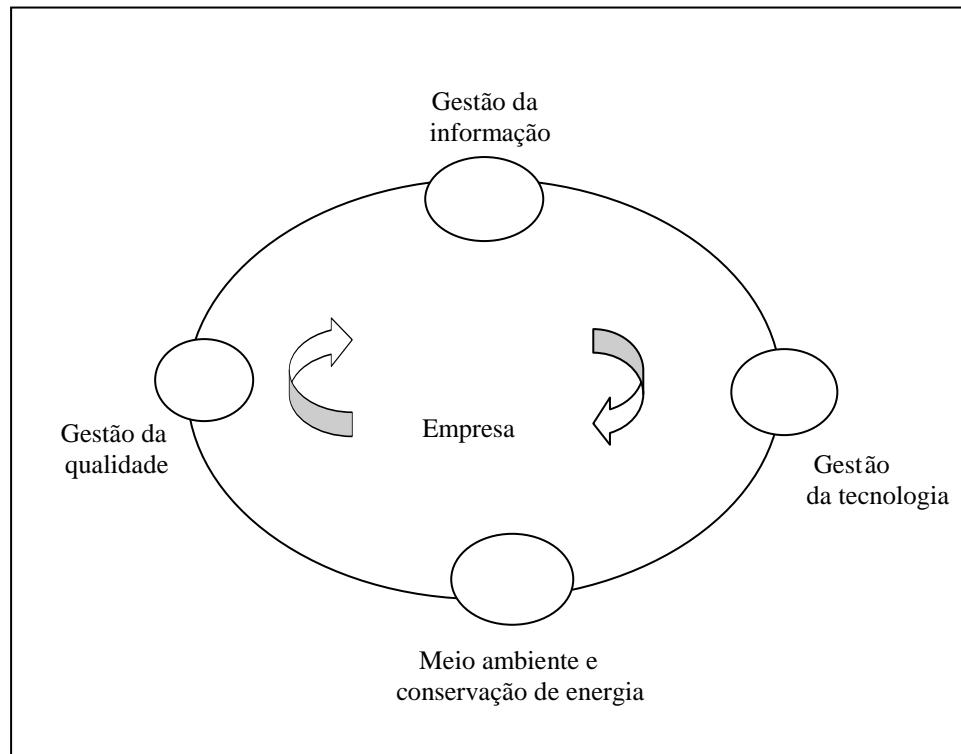
Prosseguindo, Pizarro e Davok (2008, p. 4) reforçam a informação empresarial como a “[...] reunião de dados filtrados, analisados e disponibilizados com valor agregado, uma vez que é recurso essencial para os processos de tomada de decisão e de planejamento estratégico e para a inteligência competitiva das empresas”. Quer dizer, a gerência da informação é imprescindível, porquanto as informações encontram-se dispersas no ambiente organizacional

exigindo localização, tratamento e disponibilização, com o objetivo de cumprir as metas organizacionais. Ainda segundo esses teóricos, é óbvio e incontestável que a organização empresarial só se beneficia do fluxo informacional se este estiver tecnicamente organizado e disseminado em consonância com as expectativas do público-alvo, isto é, levando em conta objetivos e competitividade empresarial. Afinal, esta consiste em

[...] fator fortemente ligado à informação. Ela depende do conhecimento empresarial, da informação para negócios e, principalmente, da gestão da informação e do conhecimento. Nesse sentido, as empresas deveriam ter a informação como uma condição básica para agir (PIZARRO; DAVOK, 2008, p.4).

Portanto, é primordial chamar atenção para o fato de que informação e conhecimento são elementos relevantes para a manutenção da vantagem competitiva das empresas. Desse modo, Silva (2001) apresenta a gestão da informação como uma das dimensões da competitividade, assim como qualidade, tecnologia e meio ambiente (**Figura 2**).

FIGURA 2 – Aspecto do modelo conceitual da inter-relação entre as dimensões



Fonte: Silva (2001, p. 87).

Como a **Figura 2** ilustra, a GI é um dos componentes da competitividade. É Silva (2001) quem desdobra a informação nos elementos: acesso à informação de natureza

tecnológica; implantação de sistemas de informação; sistemas de informação por meio da internet; *staff* para GI; interesse da cúpula da administração em sistemas informacionais; comunicação sistemática entre os diferentes níveis hierárquicos da empresa. É imprescindível, pois, discutir o processo de gestão da informação.

Diante da acirrada concorrência entre as empresas, Porter (1989) cria um conjunto de cinco forças denominadas de “Forças de Porter”. Tais forças são compostas pelos seguintes elementos: ameaça de novos entrantes; poder de negociação dos fornecedores; ameaça de produtos ou serviços substitutos; poder de negociação dos compradores; e rivalidade entre empresas existentes. Tais forças permitem à empresa manter uma visão do ambiente interno e externo da organização, possibilitando o planejamento estratégico. Ademais, permite conhecer a movimentação do mercado, as estratégias adotadas, o contexto em que se atua, além de estar integrado ao processo de competição.

Inevitavelmente, a movimentação do mercado diz respeito às variáveis envolvidas, ao surgimento de novos produtos e serviços no mercado. Isso pressupõe a necessidade de acompanhar as mudanças existentes com o intuito de conhecer os concorrentes. Um dos pontos que Porter (1989) enfatiza é o empenho na excelência de produtos e serviços por meio da inovação, diante da grande concorrência existente e da constante mudança do mercado com a entrada contínua de novos fornecedores. Em outras palavras, a vantagem competitiva decorre justamente da melhoria de produtos e serviços, no intuito de manter melhor posição no mercado, sobressaindo-se sobre os concorrentes. Isto porque,

[...] não basta se manter no mercado, a empresa “meio-termo”, ou seja, aquela que adota estratégias de sobrevivência, sem, no entanto, direcionar o foco para alguma vantagem competitiva específica, ou ainda, sem apresentar uma diferenciação significativa de produtos e serviços, tende a desaparecer (CORMIER, 2001, p.160).

4 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

No atual contexto de grandes transformações, o profissional da informação surge como aquele que não somente acompanha as evoluções científicas, tecnológicas e sociais que marcam a contemporaneidade. Necessita, ainda, possuir conhecimento consistente acerca das inovações tecnológicas, incluindo redes eletrônicas de informação e de comunicação com suas potencialidades, haja vista que são suportes por onde a informação trafega e onde está disponível, segundo posicionamento de Tomaél e Alvarenga (2000).

No intuito de gerenciar imensuráveis quantidades de informação, grandes corporações, em geral, recorrem a empresas de recrutamento de mão de obra. De acordo com o pensamento de Ferreira (2003), a finalidade é contarem com adequada assessoria visando localizarem, no mercado de trabalho, profissionais de informação capacitados no manejo de fluxos e estoques informacionais. O autor menciona os bibliotecários, ao lado de arquivistas, documentalistas, consultores de informação, gerentes de bases de dados, profissionais da comunicação e analista de informação, além de outros. Em sua opinião, o profissional da informação com habilidade para atuar no mercado, atualmente e no futuro, possivelmente, é o analista de negócios, responsável por alavancar a competitividade dos processos empresariais ao buscar soluções tecnológicas para aperfeiçoar as práticas existentes. É incontestável que ao atenderem pontualmente às necessidades de informações críticas, os profissionais favorecem as empresas considerável vantagem competitiva.

Ainda de acordo com Ferreira (2003), o profissional da informação deve priorizar a atualização contínua mediante o envolvimento com entidades e instituições formadoras. Necessita aprender a lidar com processos em detrimento de técnicas, uma vez que há obrigação de trabalhar o fluxo e consumo de informação ao invés de simplesmente armazená-la. Há visível premência de que essas tarefas privilegiem tanto a GI quanto a GC. Consequentemente, o profissional da informação deve se comportar como mediador da criação intelectual, atividade bastante relevante em qualquer campo do saber. Nesse processo como um todo, é imperioso considerar alguns aspectos, como aprendizagem, formação contínua, importância da pesquisa, bem como incentivo ao pensamento crítico e à inovação de serviços e produtos (BUFREM; PEREIRA, 2004). Dizendo de outra forma, “os profissionais da informação são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação. Estão capacitados, entre outras coisas, para trabalhar eficiente e eficazmente com a informação em organizações e unidades de informação”, em consonância com o pensamento de Neves e Longo (1999 / 2000, p. 4).

A formação do profissional da informação é extremamente valiosa, haja vista ser essencial suprir determinada demanda social. Porém, somente a formação não é suficiente para que os profissionais se insiram no mercado de trabalho. O perfil do profissional formado é relevante além da divulgação para o mercado. Sobre tal formação, Valentim (2002) ressalta que é papel da universidade, por meio de conteúdos formadores, fornecer competências e habilidades profissionais durante a graduação e / ou pós-graduação. Mas, evidentemente, é dever do próprio profissional manter competências e habilidades mediante a educação continuada ao longo da sua trajetória profissional. Isso vai assegurar a importância de seu papel social na SI, na condição de profissional e de cidadão, o que representa sério desafio, pois requer envolvimento intelectual e mudanças na forma de ser e fazer desse profissional (RUBI; EUCLIDES; SANTOS, 2006).

Diante das transformações sociais e culturais resultantes da revolução tecnológica, há inevitável reflexão sobre a atuação dos profissionais da informação *versus* demandas atuais do mercado, culminando na exigência de indivíduos com inovadoras funções sociais e novos perfis. Segundo os autores supracitados, há, ainda, mais e mais exigências quanto à conduta e à postura ética dos envolvidos a fim de que atentem para sua função de ator no cenário da modernidade. Assim sendo, a busca de conhecimentos e habilidades contribui para a reflexão da atuação do profissional da informação na sociedade. Importante ressaltar que o avanço tecnológico amplia o mercado de trabalho, agregando valor à informação por meio de sua mediação. Ademais, favorece mudanças na formação desses profissionais (**Quadro 7**).

Importante frisar que o profissional da informação exige competências múltiplas. No entanto, tomando como referencial a abordagem sistêmica, afirma-se que a educação exigida possui como base as áreas que constituem seu fundamento: “coleta ou entrada do sistema com as funções de seleção e aquisição; organização incluindo o processamento com o tratamento, recuperação e acesso; a saída com a disseminação e uso [...]” (BORGES, 2004, p. 65). Indo além, Mueller (2004, p.24) assegura que, em termos genéricos, entre os profissionais da informação, além de bibliotecários e arquivistas, estão mestres e doutores formados em programas de pós-graduação em ciência da informação. Em contraposição ou complementação, Almeida e Baptista (2009, p. 3) incluem, ao lado dos bibliotecários, arquivistas e museólogos, jornalistas, analistas de sistema, desenvolvedores de *softwares* (*softs*) e *webdesigners*. Sumarizando: ainda que a expressão – profissional da informação – com certa frequência, esteja associada ao bibliotecário, há muitas outras pessoas que exercem sua atividade central em torno da informação.

QUADRO 7 – Comparação entre perfis e atitudes dos tradicionais e dos modernos profissionais da informação

Perfis e atitudes dos tradicionais e dos modernos profissionais da informação	
ASPECTOS DO TRADICIONAL PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO	ASPECTOS DO MODERNO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO
Demasiada atenção às técnicas biblioteconômicas	Atenção às técnicas biblioteconômicas e documentais
Atitudes gerenciais ativas	Atitudes gerenciais pró-ativas
Desenvolvimento de práticas profissionais em espaços determinados: bibliotecas e centros de documentação	Desenvolvimento de atividades em espaços onde haja necessidade de informação
Tratamento e disseminação de informação impressa em suportes tradicionais	Tratamento e disseminação de informação, independentemente do seu suporte físico
Espírito crítico e bom senso	Espírito crítico e bom senso
Atendimento real ao usuário (relação sujeito x sujeito)	Atendimento real e virtual ao cliente (sujeito x sujeito, sujeito x máquina)
Uso tímido das tecnologias de informação	Intenso uso das tecnologias de informação
Domínio de línguas estrangeiras	Domínio de línguas estrangeiras
Práticas interdisciplinares pouco representativas	Ativas práticas interdisciplinares
Pesquisas centradas nas abordagens quantitativas	Fusão entre as abordagens qualitativas e quantitativas
Estudo das necessidades de informação dos usuários e avaliação de coleções de bibliotecas	Estudo da necessidades de informação dos clientes e avaliação dos recursos dos sistemas de informação
Relação biblioteca e sociedade	Relação informação e sociedade
Domínio acentuado nos saberes biblioteconômicos	Domínio dos saberes biblioteconômicos e áreas afins
Planejamento e gerenciamento de bibliotecas e centros de documentação	Planejamento e gerenciamento de sistemas de informação
Preocupação no armazenamento e na conservação das coleções de documentação e objetos	Preocupação na análise, comunicação e uso da informação
Educação continuada esporádica	Intenso processo de educação continuada
Treinamento em recursos bibliográficos e informacionais	Treinamento em recursos bibliográficos e informacionais
Tímida participação em políticas sociais, educacionais, científicas e tecnológicas	Ativa participação nas políticas sociais, educacionais, científicas e tecnológicas

Fonte: Castro (2000, p. 9).

Reitera-se que, diante das mudanças advindas pela inserção das TI e TIC, há necessidade de os profissionais da informação, especificamente, os bibliotecários saberem transitar no novo cenário, fazendo uso de sua habilidade e experiência no uso da informação. É importante o incremento de novas competências e entendimento das demandas dos usuários, como Cunha (1999) assegura. Isto é, perfil e tarefas dos profissionais da informação são modificados pelas exigências do mercado de trabalho, como comprovam estudos e pesquisas que investigam a questão. Para Mueller (2004), o foco de atenção dos autores está centrado, quase sempre, no conceito de informação e em suas implicações na formação e nas atividades profissionais. Essa questão está presente na reflexão dos profissionais contemporâneos. Os futuros profissionais da informação terão que assumir novas habilidades para incorporar as inovações tecnológicas e a comunicação via redes, o que, por sua vez, exige metodologias adequadas.

A constante construção do conhecimento é fator fundamental para a formação do profissional da informação. Ele deve ser responsável por sua formação, não sendo apenas copartícipe do processo, o que significa manter postura crítica e ativa. Na percepção de Cunha (1999), habilidades e competências da formação profissional devem ser repensadas, uma vez que há impactos nessa gênese advindos, sobretudo, das mudanças ocasionadas pelas tecnologias na forma de processar, transmitir, organizar e acessar a informação. Com relação aos impactos das tecnologias e da globalização, é urgente formar sujeitos integrados à realidade e que possam responder às demandas atuais e futuras do mundo do trabalho, o que constitui desafio para os cursos de graduação em biblioteconomia e CI. Há necessidade das escolas de biblioteconomia e ciência da informação ampliarem seus espaços interdisciplinares, dando oportunidade a cursos como administração e informática, criando programas comuns que tenham abordagem multidisciplinar, no intuito de solucionar as questões que o profissional enfrenta, tais como a diversidade de ferramentas e de fontes de informação disponíveis.

5 FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO BRASIL

A formação do bibliotecário no Brasil se inicia com a Biblioteca Nacional, ano 1915. Pretende formar profissional erudito, humanista, guardião e conservador de livros, influenciado pela linha francesa. Na década de 20 (século XX), em São Paulo, o ensino de biblioteconomia recebe significativa influência norte-americana, voltado para a formação do profissional conhecedor das técnicas da biblioteconomia. Já na década de 70, mesmo século, surgem os cursos na área de biblioteconomia e ciência da informação, em nível de pós-graduação (*stricto sensu*). Somente adiante, anos 80, no intuito de buscar equilíbrio entre os aspectos tecnicistas e humanistas para a formação desse profissional, verifica-se a reformulação do currículo mínimo em busca de nova visão para o ensino de biblioteconomia em perspectiva multidisciplinar (RUBI; EUCLIDES; SANTOS, 2006).

Ainda em conformidade com esses autores, as mudanças no currículo mínimo na área de biblioteconomia são discutidos em eventos da área que propiciam intensos debates. Exemplo disso é a criação da Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD), instalada em 1967 com a finalidade de aperfeiçoar o ensino de biblioteconomia e CI no Brasil. Também se ressalta que “[...] apesar da forte influência norte-americana na formação dos bibliotecários do País, atualmente, a área se preocupa em romper com a concepção de profissional eminentemente técnico em busca de resgatar valores de cunho humanístico da profissão” (RUBI; EUCLIDES; SANTOS, 2006, p. 2). Na visão desses teóricos, para o atendimento das habilidades e competências dos bibliotecários com o objetivo de suprir as demandas emergentes da dita sociedade da informação, é essencial a participação que contempla, além de eventos técnico-científicos, a execução de pesquisas e, por conseguinte, enfatiza a produção intelectual. De forma similar, a formação continuada por meio de cursos formais *lato sensu* e *stricto sensu* assegura a manutenção no mercado de bibliotecários com perfil mais moderno e humanista.

Repete-se: a informação é recurso fundamental e indispensável para a realização de qualquer atividade. No entanto, paradoxalmente, a recuperação da informação constitui grande desafio face à quantidade imensurável de dados e informações em circulação. Desse modo, os profissionais devem ser capazes de identificar e recuperar as informações demandadas com acerto e rapidez, auxiliando na tomada de decisão dos usuários. Quer dizer, há carência de indivíduos no exercício da profissão devidamente qualificado para assumir a tomada de decisões, o compartilhamento e a gerência do fluxo informacional. Como Rubi e

Euclides e Santos (2006) apregoam, o profissional bibliotecário se torna imprescindível, no momento em que é capaz de filtrar informações, organizar, analisar e disseminá-la.

Na mesma linha de pensamento, Pizarro e Davok (2008, p. 2) acrescentam: “O bibliotecário, como profissional da informação, tende a aprimorar o seu perfil profissional, de forma a atender as necessidades de organizações de todos os tipos, que têm e necessitam da informação como insumo para seus processos”. Isto porque, gradativamente e incessantemente, o mercado atual demanda nova postura de um bibliotecário atuante, dinâmico e flexível, e, sobretudo, consciente de seu papel social no mundo, agindo com postura ética, o que pressupõe atenção à mencionada educação continuada.

O bibliotecário precisa de uma consistente formação técnica, com base em conceitos, teorias e metodologias, ter uma abordagem econômica, direcionada à “eficiência e lucratividade nos serviços públicos, a geração de recursos e voltada para clientes” bem como ser um profissional capaz de interagir com o mundo do trabalho atual, com uma especialização e qualificação adequadas, uma integração organizacional, uma capacidade de trabalhar em equipe, com atitudes comportamentais, somando a formação com a educação continuada e o “aprendizado autônomo” (BORGES, 2004, p. 68).

Indo além, e considerando a extrema relevância da informação na sociedade hodierna, Pepulim (2001, p. 5) acrescenta ser impossível permanecer acorrentado a uma formação “[...] básica, igual, sempre. Temos que inovar, temos que estar à vontade tanto em uma biblioteca entre paredes como quando oferecemos o acesso virtual ou ainda quando estivermos criando novas formas de disseminar informação”. Logo, a provocação imposta aos que se coloca para os bibliotecários gestores inseridos no contexto empresarial, caracterizado por extrema competitividade, não se limita ao acesso à informação. É premente decifrar seu valor estratégico para uso oportuno, apropriado e favorável, até porque, como se sabe empiricamente e comprovadamente, as causas de falência de grande parte das organizações empresariais estão vinculadas à má gestão da informação empresarial, como Pizarro e Davok (2008) alertam. Como decorrência, o bibliotecário pode ser intraempreendedor de várias formas, como:

Facilitando a comunicação e interação na organização em que atua, fazendo com que aconteça a união/cooperação entre os setores;

Executando suas funções de forma criativa com os, geralmente, poucos recursos disponíveis;

Desenvolvendo projetos para captar mais recursos para a unidade de informação;

Fazendo estudos, para identificar e conhecer seus clientes e adequar os produtos e serviços às expectativas e necessidades deles;

Disponibilizando informações estratégicas para a organização em que está inserido, visando facilitar a tomada de decisão em todos os níveis hierárquicos;

Antecipando-se às tendências e realizando mudanças nos produtos e serviços que oferece antes que eles fiquem obsoletos e caiam em desuso;

Em suma, o bibliotecário para diferenciar-se de outros profissionais denominados profissionais da informação, precisa enfatizar a sua capacidade empreendedora encontrando soluções para os problemas informacionais de indivíduos e organizações, recuperando e disseminando informações que exibam utilidade, propriedade e exatidão para suprir as necessidades desses clientes (CONTI; PINTO; DAVOK, 2009, p.15).

Em linha similar, os autores ora referenciados complementam e afirmam que o profissional bibliotecário, para ser reconhecido e se diferenciar dos demais profissionais da informação, como antes arrolado, deve se diferenciar pela qualidade de serviços e produtos oferecidos.

O campo de trabalho nas áreas da biblioteconomia e da gestão da informação é vasto e oferece inúmeras oportunidades para os bibliotecários empreenderem. Entretanto, são necessárias mudanças no perfil desse profissional, que precisa cada vez mais ter visão interdisciplinar, agregando continuamente novas competências e habilidades para poder abraçar essas oportunidades e garantir sua competitividade no mercado de trabalho. Enfim, o mercado de trabalho do bibliotecário está em contínua e franca modificação e expansão devido a fatores do sistema de mercado advindos da globalização da economia e das tecnologias de informação e comunicação, e ele precisa estar preparado para ser competitivo nesse novo contexto (CONTI; PINTO; DAVOK, 2009, p.16).

Em outras palavras, para Silva (2008), o bibliotecário tem à mão diferentes chances de ocupar cargos estratégicos nas empresas e desenvolver funções diversificadas. A questão central é se impor no contexto organizacional e manter os pré-requisitos fixados formalmente ou informalmente pelo mercado de trabalho. Se assim for, o setor sob sua gerência consegue manter fluxo de comunicação eficiente com os demais segmentos da corporação. E acrescenta: a expectativa do bibliotecário “[...] em atuar no contexto mais amplo da gestão da informação não significa que deva haver rompimento com o aspecto técnico da profissão,

uma vez que esse é um diferencial dos profissionais que possuem formação em outras áreas de conhecimento” (p. 7).

Tudo isso atesta que o bibliotecário deve sempre manter postura proativa no ambiente em que atua, seja bibliotecas ou centros de documentação, no intuito de solucionar os problemas informacionais do público-alvo. Como diz Santos (2007), a formação do bibliotecário, nos tempos de mutação extrema como no século XXI, exige adequação de currículos e práticas pedagógicas de modo que o profissional possa estar em consonância com as múltiplas realidades dos mil brasis.

6 COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO EMPRESARIAL

Como antes discutido, para Le Coadic (1994), as profissões ligadas à área da informação têm seu desenvolvimento vinculado ao avanço da C&T. Denominam-se profissionais da informação os responsáveis pela coleta, aquisição, organização, tratamento, disseminação e uso da informação. Entre eles, estão bibliotecários e arquivistas.

Segundo estudos sobre o perfil do profissional da informação no mercado de trabalho, evidencia-se que os bibliotecários fazem parte de um grupo cada vez mais diversificado de profissionais que lidam com informações tais como arquivistas, documentalistas, gerentes de bases de dados, consultores de informação, profissionais da comunicação, analistas de informação e assim por diante (FERREIRA, 2005, p. 14).

Como atestam as palavras ora transcritas, ao tempo em que, na literatura, há possibilidade de inclusão de vários profissionais na grande categoria – profissionais da informação –, a pesquisa em pauta adota o termo sempre como referência ao profissional bibliotecário. Além do mais, se os bibliotecários são profissionais com competência para lidar com informações, ao administrarem tanto elementos advindos de fontes internas como obtidos externamente, os bibliotecários empresariais começam a expandir sua visão, ao trabalharem mais diretamente com o público-alvo a fim de suprir suas exigências informacionais. Decerto, a posição atual exige competências inovadoras, descritas por Dias e Beluzzo (2003, p.104):

Noção generalizada de tecnologia, com visão integrada do tratamento e do uso da informação;

Sensibilidade para antever os vários usos possíveis da informação e do conhecimento coletados ou produzidos internamente;

Capacidade de articulação com os diversos agentes do fluxo e ciclo da informação (geração, coleta, armazenamento, disseminação e acervo);

Conhecimento das técnicas e recursos da tecnologia da informação (redes, hipertexto, hipermídia, recuperação e armazenamento de texto, arquivamento eletrônico de documentos e novas mídias de armazenamento);

Capacidade de análise e síntese;

Mecanismos para contornar o problema de relevância da informação face ao seu crescente volume;,

Familiaridade com a estrutura, categorização, indexação, fontes de informação, mecanismos de transferência de dados e com os *softwares* disponíveis.

Complementando, Choo (2006, p. 408) percebe o sucesso da organização num novo ambiente organizacional quando há a observância de alguns critérios, como:

Tirando vantagem do conhecimento especializado de bibliotecários e outros profissionais da informação; contratando o monitoramento externo de determinadas questões que sejam especialmente importantes ou das quais a organização não tenha experiência; e usando a tecnologia da informação tanto para aumentar quanto para atenuar a variedade.

Novamente, Dias e Beluzzo (2003) são veementes. Afirmam que os profissionais de informação, em especial, os bibliotecários não podem restringir sua atuação como meros organizadores e controladores de acesso às estantes. Devem seguir adiante e alcançar o espaço virtual como mapeadores e auditores de fontes internas e externas de informações de interesse do cliente. Devem agir como analistas de mercado, coletando informações como, por exemplo, sobre as reações do consumidor diante de novos produtos ou de eventuais segredos da concorrência. Davenport (1998, p. 28) reafirma:

Os fornecedores de informação não estruturada, como os bibliotecários, têm habilidades específicas e exclusivas de sua profissão. Conhecem melhor os conteúdos e estão mais perto (embora muitas vezes não o bastante) do usuário do que qualquer outro fornecedor. Às vezes [...] adicionam valor às informações que coletam – sintetizando-as, interpretando-as e fazendo com que sirvam aos objetivos de quem as solicita.

Eis o bibliotecário como pleno gerenciador da informação. No ambiente empresarial, assume postura desafiadora para contribuir com o sucesso da organização. Como as mudanças acontecem, na atualidade, com maior celeridade, também é indispensável que os profissionais encarregados do gerenciamento do fluxo informacional se atualizem com maior constância, favorecendo acesso imediato às informações e aos conhecimentos recém-gerados, o que requer identificar clientes e demandas. Aliado a este fator, é importante o cumprimento de outras funções, dentre elas, conhecer a organização onde atua, o que inclui objetivos, metas e missão. Na condição de profissional da informação, o bibliotecário deve oferecer informações diferenciadas, advindas de maior atenção aos hábitos e às motivações do público.

Tudo isso constata a responsabilidade do bibliotecário, até porque, como discutido, salvo raras exceções, os gestores, em geral, sentem dificuldades em delinear com precisão o

que querem ou o que precisam. Isso requer do profissional entrevistar sistematicamente os administradores com o intuito de detectar as necessidades informacionais, localizar as informações e verificar sua disponibilidade, seja no ambiente interno, seja no ambiente externo da empresa. Outro fator importante é mostrar o caminho que o cliente deve trilhar até chegar à informação. Excelente estratégia é a divulgação. Assim, para obter sucesso, o bibliotecário precisa possuir domínio das fontes de informação. Trata-se de premissa que faz ver a importância da biblioteca e de sua função na esfera de qualquer organização, reafirmando McGee e Prusak (1994, p. 110), quando argumentam:

As bibliotecas da empresa, unidades de pesquisa e Centros de Recursos de Informação [CRI ou] *Information Resource Center*, IRC têm grande interesse na promoção do papel de informações externas dentro da organização, e são geralmente treinadas para identificação, aquisição, organização e armazenamento de materiais gerados externamente, isso é, jornais, livros, relatórios adquiridos, etc. Os bibliotecários, porém, raramente interagem com outros profissionais de informação na empresa, e de certo, modo, suas funções ficam cada vez mais marginalizadas.

Ainda segundo os autores ora citados, se espera que os bibliotecários analisem a informação de que dispõem a serviço do público quanto à qualidade, atualidade, precisão, relevância e, também, no que diz respeito ao valor: “Analistas humanos, como os bibliotecários e gerentes da Toshiba, são a chave da exploração-coleta. Eles podem acrescentar aos dados contexto, interpretações, comparações, implicações e muitas outras espécies de valor”, afirma Davenport (1998, p. 183).

Em oposição, o fato de os bibliotecários não se envolverem com outros profissionais da informação pode advir de motivos variados, dentre os quais estão a pressão exercida pelas próprias empresas e a responsabilidade de prover o material essencial aos administradores e gerentes. Não é somente indicar as fontes. Para McGee e Prusak (1994), precisam ir além: devem avaliar a informação que oferecem aos usuários, recorrendo para tanto a critérios de relevância: qualidade, nível de atualização, relevância e valor, contribuindo para a satisfação da necessidade de informação dos que fazem as organizações.

Outro padrão de participação do bibliotecário na vida da empresa é exemplificado pela Hewlett-Packard. No caso, compete ao profissional bibliotecário a indexação de documentos, tais como informações sobre funcionários, manuais de procedimento e informes sobre a concorrência. De acordo com Davenport (1998), as informações são disponibilizadas nesses sistemas por cada departamento. Cada um fica responsável pelo tempo que elas vão permanecer no sistema. Outro caso de gestão estratégica de informação bem-sucedida,

menciona-se a companhia eletrônica japonesa Toshiba. Em 1984, instala três bibliotecas de P&D. O passo seguinte é redirecionar suas atividades, tendo como foco a obtenção e distribuição de informações importantes para os gerentes:

O trabalho é desempenhado por uma equipe de 14 profissionais de informação – profissionais de desempenho de sistemas, bibliotecários, especialistas em redes e gerentes – que juntos sintetizam as informações em um único e conciso relatório. Essa equipe executa, 24 horas por dia, a exploração e a coleta de todas as notícias veiculadas nas maiores redes de difusão, bem como nas publicações mais importantes do setor de negócios. A partir dessa base, os bibliotecários e gerentes criam um relatório diário, distribuído entre 600 usuários de alto nível em toda a empresa. Depois, artigos de jornal, relatórios governamentais e outros documentos importantes são indexados nesse sistema, organizados por assunto ou arquivados em CD [*compact disc*] na rede local da empresa (DAVENPORT, 1998, p. 182).

Os bibliotecários são os exploradores da informação com o auxílio valioso das TIC. Exemplificando: as bibliotecas da Toshiba primam pelas funções de coleta e de distribuição. O grupo econômico-financeiro paga caro pela aquisição de informações externas. Diuturnamente, bibliotecários e editores trabalham para produzir cerca de 30 reportagens a cada dia. Paradoxalmente, esse procedimento reduz bastante a quantidade de informações a serem lidas, porque chegam devidamente resumidas ao *staff*. Como consequência, quando questionados sobre os elevados custos do sistema de informação da empresa, os gerentes da Toshiba se surpreendem. Para Davenport (1998, p.183), assemelha-se ao “[...] aquecimento do prédio [...] É algo de que simplesmente precisamos”, diz um dos executivos.

É óbvio afirmar que, ao longo da formação do bibliotecário, este deve ser lembrado sistematicamente da premência de conhecer o perfil da comunidade no qual está inserido, o que lhe permitirá planejar, organizar, dirigir e controlar coleções a fim de implementar produtos e serviços adequados. Na visão de Baptista e Mueller (2004, p. 71), “[...] os centros de informação, os centros de documentação, as bibliotecas empresariais, são estruturados – incluindo a formação de coleções, os processamentos técnicos e a oferta de serviços – tendo como parâmetro básico o interesse da empresa e de seu público”. Enfatiza-se, pois, que

No ambiente multidisciplinar em que hoje se desenvolvem as tarefas de informação, o bibliotecário tem a vantagem intelectual de ser o conhecedor da essência dos processos de análise e tratamento do conhecimento registrado. Mas tem, entretanto, que estar apto para apropriar-se das ferramentas tecnológicas disponíveis para aperfeiçoamento e agilização de processos decisivos para o estabelecimento da organização e do tratamento da informação (SANTOS, 2002, p.108).

Na verdade, o exposto tão somente chama atenção, mais uma vez, para o bibliotecário e sua competência profissional na GI, rememorando que competências profissionais é a denominação atribuída ao conjunto de

[...] habilidades, destrezas, atitudes e de conhecimentos teórico-práticos necessários para cumprir uma função especializada de um modo socialmente reconhecível e aceitável. Em suma, as competências profissionais compreendem [aptidões] [...] que um profissional de qualquer área do conhecimento humano precisa contar para cumprir as atividades especializadas, oferecendo o mínimo de garantia sobre os resultados de seu trabalho, tanto em relação ao público, quanto em relação ao empregador, e, em última instância, à sociedade da qual faz parte (*PROGRAMA, acuerdos y recomendaciones*, 2000, p. 6, tradução nossa).

6.1 Bibliotecário em ação

No dia a dia, competência é um termo empregado no senso comum para identificar pessoas qualificadas para a execução de alguma tarefa predeterminada. Em linha similar de pensamento do autor anterior, Fleury e Fleury (2006, p. 28) concebem competência como

[...] um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, na medida em que há também um pressuposto de que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e na personalidade das pessoas; nessa abordagem considera-se a competência, portanto, como um estoque de recursos que o indivíduo detém. A avaliação dessa competência individual é feita, no entanto, em relação ao conjunto de tarefas do cargo ou posição ocupada.

É no início do século XX, que a expressão – competência – passa a ser empregada no meio organizacional para nomear indivíduos capazes de desempenhar, com eficiência, determinados encargos. No caso específico das competências humanas, estas se referem às “[...] combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes, expressas pelo desempenho profissional dentro de determinado contexto organizacional, que agregam valor às pessoas e às organizações”, como Carbone *et al.* (2009, p. 43) dissertam. Para aprofundamento da temática, insere-se o **Quadro 8** com a classificação das competências. Verifica-se complexidade e diversidade de competências imprescindíveis ao desempenho profissional dos bibliotecários, incorporando sua habilidade para executar uma eficiente GI.

QUADRO 8 – Classificação das competências básicas, genéricas e específicas

BÁSICAS	GENÉRICAS	ESPECÍFICAS
Essenciais para viver em sociedade.	Comuns a várias profissões.	Próprias de determinada profissão.
Interpretativa. Argumentativa. Propositiva.	Gestão de recursos. Trabalho em equipe. Gestão da informação. Compreensão sistêmica. Resolução de problemas. Organização do trabalho.	Possuem alto grau de especialização. Podem ser obrigatórias, optativas e adicionais.

Fonte: Tejada Artigas e Tobón Tobón (2006, p. 36).

Tudo isso somente reforça quão importante é a reflexão sistemática e acurada sobre sua formação integrada. Pode-se dizer que a biblioteconomia vivencia um momento importante:

[...] de reflexão, de (re) dimensionamento de sua identidade, e conta com a colaboração de profissionais de áreas afins, num processo de discussão inter e transdisciplinar. Neste momento de reorganização mundial, de repensar crítico da e sobre a ciência, ela passa pelo processo de solidificação da construção de seu universo científico [...] Descobre que alterações curriculares por si não resolverão as questões de formação dos profissionais da informação, mas será necessário repensar [...] a concepção do profissional e a consolidação de uma prática discursiva científica em consonância com a prática não discursiva do profissional (SANTOS, 2002, p. 104).

Vê-se que bibliotecários e cientistas da informação, ao atuarem em vasto espaço profissional, estão intervindo na sociedade no momento em que disponibilizam informações demandadas e adequadas aos cidadãos e empresários. Diferentes sujeitos solicitam diferentes informações em conformidade com sua realidade conjuntural. Isso se viabiliza somente com a formação de indivíduos críticos, produto de formação profissional plena e integrada. Os seres humanos que adquirem informações são partícipes da construção da história, ao utilizarem informações indispensáveis à resolução de problemas que os circundam. São recursos pertinentes à busca por soluções de questões em nível pessoal ou profissional. Sob esta ótica,

[...] o processo de formação do bibliotecário deve considerar dois estágios de evolução profissional: um deles, o estágio das perturbações causadas pelas tecnologias de comunicação e de informação, que exige mudanças organizacionais e metodológicas, e o outro, o estágio das transformações, que implica a exploração intensa dos espaços de atuação tradicionais e principalmente a tendência de colonizar áreas novas (SANTOS, 2002, p. 106).

Corroborando a autora citada, Almeida (2008, p. 56) acrescenta que, nos dias atuais,

[...] as discussões giram em torno de características teóricas e práticas que o bibliotecário precisa assimilar durante a sua formação, de modo que ele seja motivado a continuar aprimorando-se durante a trajetória profissional. Buscar a aquisição e o desenvolvimento de competências e habilidades constantemente, não se configura apenas em participar de cursos e eventos, mas sim assimilar os conteúdos inovadores oriundos dessas participações, bem como aplicá-los no cotidiano profissional para responder às questões que se apresentam no ambiente de trabalho.

E mais, a formação do bibliotecário deve ser condizente com as exigências do mercado. Aliás, apesar das queixas permanentes em relação ao declínio de qualidade do ensino superior brasileiro, segundo Souto (2005), em linhas gerais, habilidades e conhecimentos teórico-práticos dos egressos dos cursos de biblioteconomia sinalizam visível melhoria de qualidade. Os profissionais parecem sair da academia com maior disposição e formação que lhes permitem trabalhar em diferentes segmentos. E isso deve ocorrer sem desrespeitar as singularidades das diferentes regiões do Brasil.

As demandas sociais próprias de cada realidade devem ser consideradas como vitais quando da elaboração de cada projeto político-pedagógico destinado a um curso específico de biblioteconomia ou de ciência da informação (neste caso, a terminologia não importa). Se assim ocorrer, é mais fácil apreender o processo de ensino-aprendizagem para que sirva de retroalimentação do projeto pedagógico. Quanto à interveniência das tecnologias na formação do bibliotecário que vai atuar em bibliotecas ou na gestão da informação empresarial, é importante frisar que a ele compete

[...] reconhecer que a prioridade é a formação profissional e não o uso obrigatório das tecnologias; cabe-lhe igualmente perceber a urgência da formação de uma cultura tecnológica entre os profissionais, considerando que o computador pode ajudá-lo a encontrar uma maneira de atuação mais interativa e participativa (SANTOS, 2002, p. 115).

Não obstante perspectivas positivas para a atuação eficiente do profissional bibliotecário frente às exigências da contemporaneidade, é impossível olvidar o fato de que artifícios e avanços tecnológicos não solucionam problemas de quaisquer áreas do saber, incluindo a biblioteconomia. As tecnologias permitem, sim, maior compartilhamento de recursos informacionais, agregando número crescente de sujeitos institucionais. Portanto, ao longo da formação profissional, urge exercitar a conscientização de que o uso da tecnologia *per se* não basta. Mais importante e determinante é o domínio do bibliotecário no sentido de

definir a utilização estratégica das TIC como recursos de uma integração realmente efetiva e profícua, seja no plano educacional, seja no plano das relações sociais, culturais, políticas e econômicas. Tal domínio é imperativo para a adoção de estratégias capazes de otimizar reformas regionais e, ainda, consolidar iniciativas propostas por instituições e indivíduos provedores de informação, visando incrementar o mercado de informações, aprofundando, pois, a concepção de desenvolvimento (SANTOS, 2002).

Consequentemente, o bibliotecário deve estar atento para suas inevitáveis limitações. Conscientes das lacunas de sua formação, na visão de Valentim (2002), deve investir na educação permanente visando à inovação qualitativa e contínua de serviços e produtos gerados, designados para públicos determinados previamente. Quer dizer, resultados mais eficientes conduzem ao aperfeiçoamento contínuo na execução das atividades profissionais, em qualquer campo de atuação. E em se tratando da atuação estratégica em organizações empresariais, é indispensável que o bibliotecário atue de forma ainda mais criativa e crítica rumo a uma *performance* estratégica no âmbito de “sua” instituição, o que significa valorizar os recursos humanos, as coleções existentes e as TIC disponíveis em seu cotidiano. Com isso,

Certamente, os “novos bibliotecários” têm um misterioso e desafiador caminho a ser traçado. Esses profissionais estão à mercê de uma série de oportunidades e devem ser bem orientados quanto à sua função social, sendo capazes de identificar facilmente as “portas que para ele se abrem”, de modo a adentrarem com segurança no ambiente empresarial (SOUTO, 2005, p. 50).

Reitera-se: atuação e contribuição do bibliotecário na gestão da informação empresarial só se concretizam quando esse profissional da informação busca informações e apreensão de conhecimentos recém-gerados de forma ininterrupta. Afinal, esses elementos consistem em valiosos recursos estratégicos:

Investir nisso é muito importante para o crescimento profissional. Por uma questão de atitudes profundamente arraigadas, a maioria dos profissionais espera que a organização faça isso, isto é, seja a única responsável pela sua educação continuada. O profissional deve ter consciência de que a responsabilidade pela sua educação continuada, ou seja, a informação e o conhecimento dentro de um prisma mais adequado: como investimento pessoal, é da organização em que atua, mas não só dela, é também dele mesmo (VALENTIM, 2002, p. 119).

No intuito de refletir sobre as competências atribuídas aos bibliotecários, em Montevidéu, ano 2000, aconteceu o *IV Encuentro de Directores de Escuelas de*

Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur [Mercado Común del Sur]. Ao longo do evento, os integrantes enumeram características das competências essenciais ao exercício da profissão dos egressos biblioteconomia / ciência da informação no Mercado Comum do Sul ou Mercosul, como descrito literalmente a seguir:

1. Competências de comunicação e expressão

Formular e gerenciar projetos de informação;

Aplicar técnicas de *marketing*, liderança e de relações públicas;

Capacitar e orientar os usuários para um melhor uso dos recursos de informação disponíveis na unidade de informação;

Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação (DSI), etc.);

Executar procedimentos automatizados próprios em um entorno informatizado;

Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação.

2. Competências técnico-científicas

Desenvolver e executar o processamento de documentos em distintos suportes em unidades, sistemas e serviços de informação;

Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação;

Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação (DSI), etc.);

Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes;

Reunir e valorar documentos e proceder ao arquivamento;

Preservar e conservar os materiais armazenados nas unidades de informação;

Selecionar e avaliar todo tipo de material para as unidades de informação;

Buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;

Executar procedimentos automatizados próprios em um entorno informatizado;

Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação;

Planejar, construir e manipular redes globais de informação;

Formular políticas de pesquisa em biblioteconomia e ciência da informação;

Realizar pesquisa e estudos sobre desenvolvimento e aplicação de metodologias de elaboração e utilização do conhecimento registrado;

Assessorar e intervir na elaboração de normas jurídicas em biblioteconomia e ciência da informação;

Assessorar a avaliação de coleções bibliográfico-documentais;

Realizar perícias referentes à autenticidade, antiguidade, procedência e estado geral de materiais impressos de valor bibliofílico.

3. Competências gerenciais

Dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação;

Formular e gerenciar projetos de informação;

Aplicar técnicas de *marketing*, liderança e de relações públicas;

Buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;

Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação (DSI), etc.);

Assessorar no planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor;

Planejar, coordenar e avaliar a preservação e conservação de acervos documentais;

Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários de informação;

Planejar, constituir e manipular redes globais de informação.

4. Competências sociais e políticas

Selecionar e avaliar todo tipo de material para as unidades de informação;

Buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;

Assessorar e intervir na formulação de políticas de informação;

Assessorar no planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor;

Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários de informação;

Promover uma atitude crítica e criativa a respeito das resoluções de problemas e questões de informação;

Fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos atores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral);

Identificar as novas demandas sociais da informação;

Contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho na área;

Atuar coletivamente com seus pares no âmbito das instituições sociais, com o objetivo da promoção e defesa da profissão;

Formular políticas de pesquisa em biblioteconomia e ciência da informação;

Assessorar e intervir na elaboração de normas jurídicas em biblioteconomia e ciência da informação (*PROGRAMA, acuerdos y recomendaciones*, 2000, p. 7-9, tradução nossa).

Em linha de pensamento similar, Dias e Beluzzo (2003, p. 98, grifos do autor) descrevem a formação das competências individuais distribuídas em três grandes domínios:

Competências de negócio: relacionadas à compreensão do negócio do SI [Serviço de Informação], sua missão, seus objetivos, mercado de clientes e competidores, assim como o ambiente político e social onde se inserem. Aqui, é importante destacar a orientação para o cliente, princípio que norteia as ações de ambientes organizacionais em geral;

Competências técnico-profissionais: específicas de certas operações, ocupações e atividades, como, por exemplo, o conhecimento de fontes de informação convencionais e eletrônicas;

Competências sociais: necessárias para interagir com as pessoas, tais como: comunicação interpessoal, trabalho em equipe e em rede, mobilização para a mudança, entre outras.

As competências de negócios estão relacionadas com a visão estratégica por meio da análise tanto do ambiente interno quanto do externo, o que se dá via análise dos pontos fortes e pontos fracos assim como da observação de ameaças e oportunidades. As competências técnico-profissionais referem-se à obtenção de informações e conhecimentos nos segmentos de interesse dos usuários. Trata-se de item que exige revisão permanente, uma vez que tanto informação como conhecimento são aplicados na resolução de problemas, na construção de produtos e de serviços e no cumprimento de atividades empresariais, o que traz subjacente dinamismo intenso e contínuo. Além do compartilhamento de conhecimentos atualizados

entre os membros da organização, as competências sociais dizem respeito à circulação do fluxo informacional. Ainda de acordo com Dias e Beluzzo (2003, p. 97, grifos do autor),

Esse conjunto de competências deve ser identificado pela sua natureza como: **interpessoal**, para compreender o comportamento das pessoas e ter relações positivas; **política**, exercendo a liderança por meio da identificação das fontes de poder e aprendendo a lidar com elas; **técnica**, a fim de compreender a natureza do negócio, o mercado onde atua e a tecnologia que usa; e, a **administrativa**, para usar de forma adequada os recursos e as pessoas disponíveis a fim de que a organização possa realizar sua missão e objetivos.

A CBO (BRASIL, 2002, grifos do autor), por seu turno, conceitua competência em duas dimensões:

Nível de competência: é função da complexidade, amplitude e responsabilidade das atividades desenvolvidas no emprego ou outro tipo de relação de trabalho.

Domínio (ou especialização) da competência: relaciona-se às características do contexto do trabalho como área de conhecimento, função, atividade econômica, processo produtivo, equipamentos, bens produzidos que identificarão o tipo de profissão ou ocupação.

Ainda de acordo com a CBO, as competências pessoais referem-se ao

- 1 Manter-se atualizado
- 2 Liderar equipes
- 3 Trabalhar em equipe e em rede
- 4 Demonstrar capacidade de análise e síntese
- 5 Demonstrar conhecimento de outros idiomas
- 6 Demonstrar capacidade de comunicação
- 7 Demonstrar capacidade de negociação
- 8 Agir com ética
- 9 Demonstrar senso de organização
- 10 Demonstrar capacidade empreendedora
- 11 Demonstrar raciocínio lógico
- 12 Demonstrar capacidade de concentração

13 Demonstrar pró-atividade

14 Demonstrar criatividade (BRASIL, 2002).

Importante documento que descreve competências e habilidades dos graduados em biblioteconomia é representado pelas Diretrizes Curriculares para o Curso de Biblioteconomia, constantes no Parecer n.º 492, de 3 de abril de 2001, do Conselho Nacional de Educação (CNE) / Câmara de Educação Superior (CES). De acordo com o Parecer, competências e habilidades dividem-se em:

A) Gerais

Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;

Formular e executar políticas institucionais;

Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;

Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;

Desenvolver e utilizar novas tecnologias;

Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;

Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;

Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

B) Específicas

Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;

Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;

Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;

Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;

Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação (BRASIL, 2001, p. 32, grifos nossos).

Além disso, as Diretrizes Curriculares de Educação (DCE) propõem que:

A formação do bibliotecário supõe o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades e o domínio dos conteúdos da biblioteconomia. Além de preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolvem, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural, etc. (BRASIL, 2001, p.32).

Isso constata as expectativas para que o bibliotecário assuma postura ativa, agindo sistematicamente com o intuito de alcançar reconhecimento social, por meio da valorização de seu trabalho cotidiano e das atividades que assume no âmbito da instituição. A carência e a demanda de profissionais bibliotecários preparados para o gerenciamento de informações, o que pressupõe domínio das TI / TIC, além, obviamente de infraestrutura tecnológica que lhes permita a consecução de sua proposta de trabalho, é realidade inconteste, no Brasil e fora dele. São premissas que apontam para mudanças visíveis e profundas no perfil dos bibliotecários que chegam ao mercado de trabalho em pleno século XXI:

[...] as habilidades, técnicas e conhecimentos gerenciais básicos já fazem parte da realidade social na qual estão inseridos. Entretanto, o maior desafio é fazer com que eles adotem / assimilem ‘posturas’ que lhes possibilitem perceber nichos de mercado que carecem de serviços especializados de informação (SOUTO, 2005, p. 37).

Revendo a CBO (item 2, alusivo à problematização), acrescenta-se que o profissional da informação se insere no código 2612. De início, agrupam-se bibliotecários (2612-05 – biblioteconomistas, bibliógrafos, cientistas de informação, consultores de informação, especialistas de informação, gerentes de informação, gestores de informação). A seguir, faz menção aos documentalistas (2612-10 – analista de documentação, especialista de documentação, gerente de documentação, supervisor de controle de processos documentais, supervisor de controle documental, técnico de documentação, técnico em suporte de documentação) e aos analistas de informações (2612-15 – pesquisador de informações em redes). A Classificação Brasileira de Ocupações ainda abrange como famílias afins os técnicos em biblioteconomia (3711). Descreve as características de trabalho dos bibliotecários e as condições gerais de sua prática:

Trabalham em bibliotecas e centros de documentação e informação na administração pública e nas mais variadas atividades do comércio, indústria e serviços, com predominância nas áreas de educação e pesquisa. Trabalham como assalariados, com carteira assinada ou como autônomos, de forma individual ou em equipe por projetos, com supervisão ocasional, em ambientes fechados e com rodízio de turnos. Podem executar suas funções tanto de forma presencial como à distância. Eventualmente, trabalham em posições desconfortáveis durante longos períodos e sob pressão, levando à situação de estresse. As condições de trabalho são heterogêneas, variando desde locais com pequeno acervo e sem recursos informacionais a locais que trabalham com tecnologia de ponta (BRASIL, 2002).

Quanto ao exercício da profissão, a CBO enfatiza que há exigência do bacharelado em biblioteconomia e / ou documentação, com a possibilidade de complementaridade graças ao aprendizado tácito no dia a dia, sem desprezar, porém, a educação formal.

É ferramenta fundamental para as estatísticas de emprego-desemprego, para o estudo das taxas de natalidade e mortalidade das ocupações, para o planejamento das reconversões e requalificações ocupacionais, na elaboração de currículos, no planejamento da educação profissional, no rastreamento de vagas, dos serviços de intermediação de mão de obra (BRASIL, 2002).

Ainda de acordo com a mesma fonte, os profissionais da informação são responsáveis pelas funções de:

- a. Disponibilizar informação em qualquer suporte.
- b. Gerenciar unidades, redes e sistemas de informa.
- c. Tratar tecnicamente recursos informacionais.
- d. Desenvolver recursos informacionais.
- e. Disseminar informação.
- f. Desenvolver estudos e pesquisas.
- g. Prestar serviços de assessoria e consultoria.
- h. Realizar difusão cultural.
- i. Desenvolver ações educativas.
- j. Demonstrar competências pessoais.

Portanto, o bibliotecário pode contribuir efetivamente para a GI nas empresas, haja vista que, como discutido ao longo da dissertação *Competências do bibliotecário gestor como*

ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial, informação e conhecimento são instrumentos imprescindíveis ao progresso das nações e de sua gente. Ao tempo em que o profissional em pauta concretiza produtos e serviços de informação face às demandas individuais e sociais dos membros das coletividades, é indiscutível que as competências do bibliotecário gestor consistem em ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial. Isto é, a gestão da informação é básica ao desenvolvimento e à permanência das MPE no mercado, uma vez que

O insucesso e a mortalidade das micro e pequenas empresas se deve em grande parte a má administração das mesmas além [...] do uso e emprego inadequado do insumo informacional, como previsto inicialmente, resultante tanto de falhas das instituições que lidam com tais insumos como das limitações dos futuros empreendedores, quando buscam suprir suas demandas de informações [...] (ARAÚJO, 2002, p. 206).

Para as micro e pequenas empresas se tornarem competitivas, devem primar pela qualidade de produtos e serviços, lançando mão das benesses trazidas pela informação pertinente e atualizada.

7 CAMINHOS METODOLÓGICOS

Para que o conhecimento da realidade se torne viável, urge a adoção de um método e / ou de um caminho a ser trilhado. A metodologia pode ser vista como o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. Para tanto, é preciso refletir sobre a natureza da pesquisa social e suas características. Esta não é pautada por normas reguladoras, uma vez que seu objeto de estudo é polissêmico, dinâmico e mutável. É concebida, portanto, sob ponto de vista dialético do conhecimento, permitindo conhecer o objeto em suas entrelinhas, nos não ditos e silenciados, até porque está fortemente vinculada a estruturas discursivas.

Ressalta-se, assim, que o objeto das ciências sociais é histórico. Cada sociedade existe e se constrói em determinado espaço e se organiza de forma particular e diferente das demais, embora as épocas históricas possuam traços identitários comuns. Temas, como provisoriação, dinamismo e especificidade são traços de qualquer questão social. Nesse sentido, o objeto de estudo também possui consciência histórica, pois é construído no âmago social. Nas ciências sociais, existe inter-relação sujeito e objeto. Tanto o sujeito quanto o objeto são construídos socialmente (MINAYO, 2007).

Ainda de acordo com a autora, as ciências humanas e sociais (CHS) são intrinsecamente e extrinsecamente ideológicas, embora, na atualidade, haja consenso sobre a impossibilidade de ciência neutra, nem mesmo dentro das ciências naturais. Há sempre subjetividade e motivações desde a escolha dos métodos e delimitação dos temas. As CHS são essencialmente qualitativas, favorecendo conhecer aspectos da realidade por meio dos significados e da produção de discursos. É importante lembrar que resultados de pesquisas não refletem o conhecimento da realidade em sua completude e totalidade, uma vez que é ela bem mais rica e complexa. Mesmo assim, a intenção da pesquisa social é sempre desvendar significados, processos e relações existentes na realidade empírica, que circunda o ser humano diuturnamente.

Além do mais, retoma-se, aqui, a ideia de que a investigação de natureza científica, em qualquer campo, constitui ciclo sem fim. De início, por meio de teorias, se busca o conhecimento sobre determinada temática com a possibilidade de identificar lacunas, que conduzem às questões de estudo sobre os pontos não elucidados. A consulta prévia à literatura propicia conhecimento sobre o *status quo* da temática, o que permite ao pesquisador partir para a ação (pesquisa de campo) para confirmar ou refutar os conteúdos teóricos estudados. Nessa perspectiva, métodos e técnicas de pesquisa são de extrema relevância para o avanço

científico e tecnológico. Os dados coletados, devidamente analisados e interpretados, conduzem às respostas para as interrogações iniciais, ao tempo em que incitam novos questionamentos.

7.1 Tipologia da pesquisa

Há diferentes tipos de pesquisas científicas. Salvaguardada a impossibilidade de caracterização universal, de início, acrescenta-se que a pesquisa em pauta se impõe como quali-quantitativa pela natureza do objeto em estudo e dos instrumentos de coleta adotados. Trata-se de abordagem em que os dados qualitativos e quantitativos se complementam, porquanto números e interpretação não são elementos antagônicos, como Minayo (2007) afirma. Aos dados quantitativos, a abordagem qualitativa se aprofunda no mundo dos significados, que não é visível, e, assim sendo, requer exposição e interpretação dos pesquisadores.

Além dessa forma de classificação, o estudo é de cunho exploratório, cujo objetivo é o “[...] aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu aprimoramento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado” (GIL, 2000, p. 41). Consequentemente, constitui pesquisa exploratória que visa à definição das características de determinada população ou de certo fenômeno, estabelecendo relações entre diferentes variáveis. Neste caso, fatos e fenômenos são devidamente observados, registrados, analisados, categorizados e interpretados, mas sem interveniência do pesquisador, segundo descrição de Andrade (2009, p. 124).

Prosseguindo, *Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial* enquadra-se como estudo de caso, concebido por Gil (2000, p. 54) como “[...] estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Essa abordagem aplicada à proposta de investigação numa organização que desenvolve a GI permite ao pesquisador explorar a atuação do profissional bibliotecário como mediador da informação na empresa, além de conhecer e compreender o processo de GI adotado, apresentando, no caso, os procedimentos adotados no Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano.

7.2 Ambiente da pesquisa: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará

No intuito de conhecer o ambiente da pesquisa, apresenta-se breve histórico do surgimento do SEBRAE-NA [Base de Ideias de Negócios do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas] bem como do SEBRAE-CE.

7.2.1 Sobre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Há mais de quatro décadas surge a ideia de apoio às micro e pequenas empresas. Ao longo dos anos, há mudanças na denominação, mas estas não interferem na missão e nos objetivos explicitados pelo SEBRAE: auxiliar as MPE brasileiras, contribuindo para o processo desenvolvimentista do País.

A história do SEBRAE inicia em 1964, quando o então Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDE), atual Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) cria o Programa de Financiamento à Pequena e Média Empresa (Fipeme) e o Fundo de Desenvolvimento Técnico-Científico (Funtec), atual Financiadora de Estudos e Projetos (Finep). O Departamento de Operações Especiais (DOE) do BNDE integra, à época, os programas citados e mantém como objetivo essencial servir de apoio gerencial às MPE. Tal iniciativa decorre de estudo realizado, o qual relaciona a má gestão dos negócios com os altos índices de inadimplência nos contratos de financiamento do Banco (SEBRAE, 2013).

Outro marco importante na evolução do SEBRAE (vide **Quadro 9**) é a criação dos Núcleos de Assistência Industrial (NAI), instituídos em 1967 pela Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE) em todos os Estados da região. De acordo com a mesma fonte, os NAI constituem verdadeiros embriões do trabalho a ser executado posteriormente pelo SEBRAE. De fato, a instituição se fortalece em 1990. É quando se desvincula da administração pública e se transforma

[...] em uma instituição privada, sem fins lucrativos e de utilidade pública, mantida por repasses das maiores empresas do País, proporcionais ao valor de suas folhas de pagamento. De lá para cá, o SEBRAE ampliou sua estrutura de atendimento para todos os Estados do País, capacitou inúmeras pessoas e ajudou na criação e no desenvolvimento de milhares de micro e pequenos negócios por todo o País (SEBRAE, 2013).

QUADRO 9 – Marcos da história do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

ANOS	FATOS INSTITUCIONAIS HISTÓRICOS
1972	O Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa (Cebrae) é instituído em 17 de julho, por iniciativa do BNDE e do Ministério do Planejamento (MP).
1974	O CEBRAE já conta com 230 colaboradores dos quais apenas sete no núcleo central, e estava presente em 19 estados, dentre eles Bahia, Espírito Santo, Minas Gerais, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e Santa Catarina.
1977	A instituição implanta programas específicos para as pequenas e médias empresas.
1979	A instituição atinge a formação de 1.200 consultores especializados em micro, pequenas e médias empresas.
Final dos anos 70	Programas, como: Programa de Apoio à Microempresa (Promicro), Programa Nacional de Apoio à Empresa Rural (Pronagro) e Programa de Apoio ao Desenvolvimento da Pecuária Regional (Propec) permitem aos empresários suprir demandas nos segmentos de tecnologia, crédito e mercado.
A partir de 1982	O Cebrae passa a manter também atuação política. As associações de empresários com força junto ao Governo e às MPE passam a reivindicar mais atenção governamental: o Cebrae serve como canal entre empresas e demais órgãos públicos no encaminhamento das questões ligadas ao setor. Registro da criação dos programas de desenvolvimento regional. Investimento maciço em pesquisa para elaboração de diagnósticos setoriais que fundamentem a ação nos Estados.
1985 a 1990	Fase histórica alusiva aos Governos Sarney [José Sarney de Araújo Costa] e Collor [Fernando Affonso Collor de Mello]. O Cebrae enfrenta sérias crises que o enfraquecem como instituição. Sua vinculação passa do Ministério do Planejamento para o Ministério da Indústria e Comércio (MIC).
1990	Em 9 de outubro de 1990, o Cebrae se transforma em SEBRAE pelo Decreto nº. 99.570, que complementa a Lei nº. 8.029, de 12 de abril.

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

Estão no centro de atendimento do SEBRAE as micro empresas dos seguintes segmentos: comércio; produtos e serviços; e agronegócio, o que permite inferir que

O SEBRAE trabalha desde 1972 para possibilitar a competitividade e a sustentabilidade dos micro e pequenos negócios do País. A ferramenta básica nesse desafio é a informação, fundamental para o crescimento das empresas. Todas as ações, projetos, produtos e serviços da instituição têm em consideração que apenas a cultura do aprendizado e do uso do conhecimento pode garantir uma gestão competitiva, eficiente e moderna (SEBRAE, 2013).

Diante da percepção da informação como elemento estratégico no processo de criar e manter a competitividade das empresas, para repassar continuamente informação de qualidade, o SEBRAE utiliza diversos serviços e produtos, tais como:

[...] cursos, consultorias, treinamentos, palestras, seminários, eventos e publicações, entre outros. A criação e o desenvolvimento de novos canais e formatos de comunicação que aperfeiçoem a disseminação do conhecimento são uma prioridade estratégica. Integrados a métodos convencionais e novas tecnologias, criam uma teia de conhecimento acessível para as micro e pequenas empresas (SEBRAE, 2013).

A filosofia de atuação do SEBRAE (2013) exige nitidamente que seus colaboradores sejam capacitados. Afinal, a excelência profissional é ponto máximo da instituição e que lhe favorece atender a micro e pequenas empresas de diferentes setores e / ou segmentos, nas mais variadas fases do processo de produção e de comercialização.

7.2.2 Sobre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará

A criação do SEBRAE-CE se dá em meados da década de 60, século XX, com a criação do Programa Universitário de Desenvolvimento Industrial do Nordeste (PUDINI) vinculado à Universidade Federal do Ceará (UFC). Tal programa de atuação regional marca presença nos Estados da Bahia, Pernambuco, Paraíba e Maranhão (SEBRAE, 2013). De fato, o atual SEBRAE-CE tem sua gênese no antigo Núcleo de Assistência Industrial (NAI), caracterizado como sistema de apoio à pequena e média empresa e, então, já existente em todo o Nordeste brasileiro, sob a coordenação da SUDENE (SEBRAE, 2013).

Ao tempo em que o **Quadro 10** apresenta fatos importantes na instalação do SEBRAE-CE, acrescenta-se que é ele constituído por 10 escritórios regionais, a saber:

1. Regional Baixo Jaguaribe.
2. Regional Cariri.
3. Regional Centro Sul.
4. Regional Crateús.
5. Regional Ibiapaba.
6. Regional Litoral Leste.
7. Regional Maciço de Baturité.
8. Regional Metropolitano.

9. Regional Norte.
10. Regional Sertão Central.

QUADRO 10 – Marcos da história do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE-CE

ANOS	FATOS INSTITUCIONAIS HISTÓRICOS
Fev. 1973	Criação do NAI-CE [Núcleos de Assistência Industrial – Ceará] com a publicação do Estatuto no Diário Oficial (DO).
Maio 1973	Mudança de NAI-CE para NAE-CE [Núcleo para Abertura de Empresas – Ceará].
Jun. 1976	A Lei Estadual nº. 10.019 considera o NAE-CE como de Utilidade Pública.
Abr. 1978	A Lei Municipal nº. 4.996 considera o NAE-CE como de Utilidade Pública
Maio 1978	Mudança de NAE-CE para CEAG-CE.
Out. 1990	O Decreto-Lei nº. 99.570 desvincula da Administração Pública (AP) o CEBRAE, transformando-o em Serviço Social Autônomo (SSA).
Fev. 1991	O Conselho Deliberativo (CD) muda o CEAG-CE para SEBRAE-CE.

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

A pesquisa realiza-se no âmbito do SEBRAE-CE Regional Metropolitano, com sede na capital Fortaleza, o qual abrange os municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Maranguape, Paracuru, São Gonçalo do Amarante, Aquiraz, Eusébio, Horizonte, Itaitinga, Pacajus, Chorozinho, Guaiúba, Pacatuba, São Luís do Curu, Apuiarés, Canindé, Caridade, General Sampaio, Paramoti, Pentecoste e Tejuçuoca. Os setores estratégicos mantidos para os 22 municípios são: agronegócio; comércio e serviços; indústria e multisectorial. Para a consecução da proposta, o SEBRAE-CE (2013), tal como ocorre com a entidade em nível nacional, conta com o Centro de Documentação e Informação (CDI).

7.2.2.1 Sobre o Centro de Documentação e Informação

A pesquisa realiza-se especificamente, no Centro de Documentação e Informação (CDI), biblioteca especializada que dissemina informações empresariais para o segmento das MPE, a fim de tornar seus negócios mais modernos e competitivos. Sua missão, conforme transcrição literal extraída da página eletrônica do SEBRAE-CE (2013) é:

Fazer da informação um instrumento de desenvolvimento para as Micro e Pequenas Empresas (MPE) do Estado do Ceará e ser um banco de conhecimento por meio da identificação, busca, organização e disseminação

de informações promovendo a cultura empresarial e auxiliando o processo decisório dos empreendedores cearenses.

Segundo a mesma fonte, O CDI oferece os seguintes produtos e serviços:

1 Serviço de Respostas Técnicas (SRT) / Gestão do Serviço Brasileiro de Resposta Técnica (SBRT)

A Gestão do Serviço Brasileiro de Resposta Técnica (SBRT) promove o acesso rápido das empresas às soluções tecnológicas em segmentos específicos, contribuindo para a comunicação de conhecimentos atualizados na esfera das micro e pequenas empresas.

2 Ideias de negócios / Base de Ideias de Negócios (SEBRAE-NA)

A Base de Ideias de Negócios (SEBRAE-NA) elabora e disponibiliza na página eletrônica do SEBRAE-CE um banco de ideias para quem deseja abrir um negócio e possui dúvidas sobre o tipo de empreendimento. Há mais de 200 sugestões disponíveis para o público no *site* do SEBRAE-CE ou, em especial, no SEBRAE-NA.

3 Videoteca

A videoteca mantém coleção audiovisual com cerca de 500 DVD alusivos a temas relacionados com as MPE, contribuindo para a formação e a aprendizagem dos empreendedores.

4 Cine Empreendedor

O Cine Empreendedor consiste na apresentação aos empreendedores e interessados do SEBRAE de informações via DVD sobre temáticas que permitam a educação continuada dos indivíduos. Acontece em diferentes pontos de atendimento do SEBRAE-CE, situados em empresas, associações de classe, universidades e bairros assistidos pela instituição.

Além dos quatro itens descritos, com regularidade, o SEBRAE-CE oferece cursos e palestras, consultorias, informações de gestão ajudando para que as MPE se tornem mais competitivas e lucrativas. Resumindo: o SEBRAE-CE atende ao público com a oferta de serviços diversificados, que incluem capacitação, consultoria, informação técnica, promoção e acesso a mercados e acesso a serviços financeiros.

7.3 Universo e amostra: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará

O SEBRAE-CE possui, hoje, em todos os regionais do Estado o total de 209 funcionários, além de estagiários e terceirizados, além de consultores credenciados para execução de serviços pontuais. Em geral, todos utilizam ou já utilizaram os serviços do CDI para executar alguma atividade. Em se tratando do SEBRAE-CE Regional Metropolitano, foco central da pesquisa e direcionado a potenciais empreendedores, micro e pequenos empreendedores, candidatos a empresários, além de estudantes de graduação e pós-graduação, são exatamente 120 funcionários, dentre os quais estão gestores de projetos e colaboradores em geral (funcionários).

No caso específico da pesquisa, face aos objetivos previamente enunciados, seu universo ou sua população, expressão conceituada por Marconi e Lakatos (2008) como conjunto de elementos que apresentam, no mínimo, um traço característico em comum, integra dois segmentos. São eles: (1) bibliotecários (constantes do quadro de funcionários); (2) usuários externos do CDI. No primeiro caso, estão três profissionais bibliotecários que desempenham diferentes atividades em unidades diferentes. Preservando o anonimato de suas identidades para assegurar maior liberdade de interpretação dos dados coletado, estão eles representados por letras do alfabeto, a saber: (A) = responsável pela coordenação do Centro de Documentação e Informação no Escritório Regional Metropolitano Fortaleza; (B) = responsável pela Universidade Corporativa SEBRAE, na Unidade de Gestão de Pessoa; (C) = articulador da Unidade de *Marketing* e Editoração na Unidade citada.

No que se refere aos usuários externos, com base em estatísticas referentes ao ano de 2012, esclarece-se que a soma dos que utilizam os serviços do CDI é calculada tomando como referência os dados obtidos no sistema SIACWEB. Este contabiliza os atendimentos do SEBRAE-CE Regional Metropolitano referentes a empresários e candidatos a empresários. No ano referendado, foram contabilizados 2.021 atendimentos, resultando numa média mensal de, aproximadamente, 168. No sistema SIACWEB, é possível obter somente o número de atendimentos efetivados, e, portanto, não dispõe do total de usuários cadastrados.

Frente à realidade identificada, a amostra da presente pesquisa teve como base o número de atendimentos realizados em 2012. Diante da impossibilidade de trabalhar com todas as unidades, opta-se pelo procedimento de amostragem. Para Marconi e Lakatos (2008), amostra constitui parcela da totalidade da população / subconjunto do universo, a qual, graças às técnicas específicas é representativa do todo. No caso, diante das especificidades e

características da população, o tamanho da amostra foi estabelecido levando em conta uma amostra aleatória simples (probabilística) e a seleção dos entrevistados se dá baseada numa amostra por conveniência (não probabilística). A entrevista realiza-se à medida que novo usuário faz uma consulta no sistema até que o tamanho da amostra seja alcançado. Considerando a população e amostra apresenta-se a seguinte síntese:

Atendimentos mensais	168
Para confiança de 90% e margem de erro de 5% tem-se uma amostra que corresponde a 74 usuários externos (44%).	
Bibliotecários	Três

7.4 Técnicas e métodos de pesquisa

A entrevista foi aplicada aos três bibliotecários, em maio de 2013, em data e horário preestabelecidos por eles. Escolheu-se essa técnica por permitir o contato direto com os depoentes, além de se tratar de número reduzido de profissionais. A entrevista objetiva conhecer o processo de gestão da informação realizado pelos bibliotecários, identificando suas competências e habilidades no processo. Marconi e Lakatos (2008, p.83) descrevem as seguintes vantagens da entrevista:

- a. Pode ser utilizada com todos os segmentos da população: analfabetos ou alfabetizados.
- b. Fornece uma amostragem muito melhor da população geral: o entrevistado não precisa saber ler ou escrever.
- c. Há maior flexibilidade, podendo o entrevistador repetir ou esclarecer perguntas, formular de maneira diferente; especificar algum significado, como garantia de estar sendo compreendido.
- d. Oferece maior oportunidade para avaliar atitudes, condutas, podendo o entrevistado ser observado naquilo que diz e como diz: registro de reações, gestos, etc.
- e. Dá oportunidade para a obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativos.
- f. Há possibilidade de conseguir informações mais precisas, podendo ser comprovadas, de imediato, as discordâncias.

g. Permite que os dados sejam quantificados e submetidos a tratamento estatístico.

Os autores ora referendados ainda acrescentam:

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 80).

No caso específico, optou-se pela entrevista semiestruturada, porquanto segue padronização prévia das perguntas. Isto é, o entrevistador segue um roteiro estabelecido, de modo que as perguntas feitas ao depoente já são predeterminadas. Ela se realiza de acordo com um formulário “[...] elaborado e é efetuada de preferência com pessoas selecionadas de acordo com um plano” (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 82). O roteiro (**Apêndice A**), além de trazer dados alusivos ao perfil dos respondentes – gênero; faixa etária; e nível de pós-graduação, abrange três questões amplas / mistas ora descritas:

1 Assinale as atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial:

- () Identificação das necessidades de informação.
- () Aquisição da informação.
- () Organização e armazenamento da informação.
- () Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.
- () Distribuição / disseminação da informação.

2 Assinale as habilidades e competências do bibliotecário no gerenciamento da informação:

A) Gerais

() Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.

() Formular e executar políticas institucionais.

- () Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.
- () Utilizar racionalmente os recursos disponíveis.
- () Desenvolver e utilizar novas tecnologias.
- () Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação.
- () Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.
- () Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

B) Específicas

- () Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.
 - () Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.
 - () Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.
 - () Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.
 - () Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.
- 3 Qual a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?

No caso dos usuários externos do CDI, a eles foi aplicado questionário misto (**Apêndice B**) com o intuito de conhecer o impacto das informações a que têm acesso para a realização de suas atividades. A escolha desta técnica deu-se principalmente pela objetividade

das perguntas e pelo tamanho da amostra. Destaca-se o questionário como “[...] instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 86). São vantagens do questionário:

Economizar tempo, viagens e obtém grande número de dados.

Atinge maior número de pessoas simultaneamente.

Abrange uma área geográfica mais ampla.

Economiza pessoal, tanto em adestramento quanto em trabalho de campo.

Obtém respostas mais rápidas e mais precisas.

Há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato.

Há mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas.

Há menos riscos de distorção, pela não influência do pesquisador.

Há mais tempo para responder e em hora mais favorável.

Há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento.

Obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 86).

A elaboração dos questionários configura-se como tarefa complexa, que “[...] exige cuidados na seleção das questões, levando em consideração a sua importância, isto é, se oferece condições para a obtenção de informações válidas” (MARCONI; LAKATOS, 2008, p.87). No caso de *Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial*, além do breve perfil dos depoentes (gênero; faixa etária; e nível de escolaridade), foram incluídas oito questões abertas (**Apêndice B**):

- 1 Você tem ou deseja abrir sua empresa?
- 2 O que o motivou a utilizar o Centro de Documentação e Informação (CDI) do SEBRAE?
- 3 Que tipo de informação você procura?
- 4 Você está satisfeito com as respostas obtidas?

() insatisfeito () pouco satisfeito () satisfeito () muito satisfeito

5 Você acha que as informações obtidas são relevantes para a competitividade e manutenção da empresa no mercado?

() pouco relevante () relevante () muito relevante

Comente:

6 Das atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial, descritas abaixo, assinale as alternativas que você tem conhecimento:

- () Identificação das necessidades de informação.
- () Aquisição da informação.
- () Organização e armazenamento da informação.
- () Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.
- () Distribuição / disseminação da informação.

7 Das habilidades e competências do bibliotecário no gerenciamento da informação, assinale as alternativas que você tem conhecimento:

A) Gerais

- () Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.
- () Formular e executar políticas institucionais.
- () Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.
- () Utilizar racionalmente os recursos disponíveis.
- () Desenvolver e utilizar novas tecnologias.
- () Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação.
- () Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.
- () Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

B) Específicas

- () Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.

- () Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação
 - () Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.
 - () Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.
 - () Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.
- 8 Qual a contribuição do bibliotecário como gestor da informação (identificação das necessidades, aquisição, organização, armazenamento e desenvolvimento de produtos e serviços de informação) para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?

O pré-teste aplicado no contexto estudado com amostra distinta da definitiva permitiu o aperfeiçoamento dos instrumentos de coleta com as devidas alterações, seguindo-se as orientações de Marconi e Lakatos (2008, p. 88): “Depois de redigido, o questionário precisa ser testado antes de sua utilização definitiva, aplicando-se alguns exemplares em uma pequena população escolhida”. É um recurso para sanar possíveis falhas, como inconsistência ou complexidade das perguntas; linguagem hermética e / ou inacessível; questões embaraçosas. O pré-teste também é útil para verificar se o questionário apresenta três elementos:

- a. Fidedignidade: Qualquer pessoa que o aplique obterá sempre os mesmos resultados.
- b. Validade: Os dados recolhidos são necessários à pesquisa.
- c. Operatividade: Vocabulário acessível e significado claro.

Quando da finalização da coleta de dados, de sua tabulação e codificação, para a devida interpretação recorreu-se à análise de conteúdo (AC) que visa verificar hipóteses ou descobrir o que está por trás de cada conteúdo manifesto. Segundo o clássico Bardin (2009, p. 42), a AC é um conjunto de técnicas de análise

[...] das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção / recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Ainda de acordo com o autor supracitado, a AC trabalha com a palavra e com os processos de significado, possibilitando inferências a partir das mensagens analisadas. A

escolha do método deu-se em função da relevância na análise dos discursos resultantes da aplicação dos questionários e entrevistas, os quais, decerto, constituem o ponto de partida para a identificação do conteúdo visando à análise e à interpretação posteriores.

8 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Diante do objetivo mais amplo – analisar as competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial: estudo de caso do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano – o capítulo trata dos resultados obtidos e devidamente discutidos, tomando como ponto de partida tanta a meta central como os objetivos operacionais antes enunciados em consonância com as questões de pesquisa, quais sejam:

1. Que atividades são realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial?
2. Quais as habilidades e as competências do bibliotecário no gerenciamento da informação?
3. Qual é a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?

Para a contextualização do estudo, seguem, a princípio, informações sobre o perfil dos pesquisados, incluindo bibliotecários e usuários, para posteriormente, se explorar as variáveis da pesquisa propriamente dita – atividades executadas; habilidades e competências do profissional bibliotecário; contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial.

8.1 Perfil dos bibliotecários entrevistados

No que diz respeito ao perfil dos três bibliotecários que atuam no SEBRAE-CE Regional Metropolitano, há predominância do sexo feminino (67% = dois) contra 33% (um) dos entrevistados. A maioria feminina se justifica face à história da própria biblioteconomia, uma vez que, como Walter e Baptista (2007, p. 6) ressaltam, seu desenvolvimento esteve sempre associado “[...] a uma atividade essencialmente exercida por mulheres, isso redunda na agregação de outros estereótipos, que têm mais relação com o sexo feminino”. Alguns fatores contribuem para a prevalência feminina na profissão, embora os anos tenham trazido mais universitários do sexo masculino aos cursos de graduação da área. Dentre eles, estão a

associação com a falta de competitividade relacionada (injustamente) às mulheres, e, consequentemente, as profissões que exercem, porquanto estão elas, historicamente, interligadas às atividades domésticas.

No tocante à faixa etária, 100% dos entrevistados estão com mais de 36 anos. Ademais, quando questionados sobre o nível de pós-graduação, registram-se 67% com especialização em oposição a outro, sem pós-graduação. A este respeito, Moreno *et al.* (2007) enfatizam a relevância dos cursos em nível de pós-graduação *lato sensu* (aperfeiçoamento e especialização) e *stricto sensu* (mestrado e doutorado) como ambiente propício ao avanço da profissão, dando continuidade à formação dos profissionais bibliotecários. No entanto, mesmo sem pós-graduação *stricto sensu*, o contato com os profissionais do SEBRAE-CE Regional Metropolitano permite inferir que eles estão atentos à educação continuada no intuito de desenvolver competências e habilidades essenciais ao desempenho de suas tarefas cotidianas.

A busca do conhecimento é sempre necessária para qualquer pessoa inserida no mercado de trabalho, independentemente da área de atuação, considerando a relevância da informação e do conhecimento como elementos imprescindíveis à sobrevivência pessoal e profissional, isto é, estar conectado com as mudanças, é vital num mundo que se caracteriza por suas constantes transformações. Logo, as competências profissionais devem sempre ser atualizadas por meio não somente de cursos profissionais (educação formal), mas, também, por outros meios, a exemplo de palestras, *workshops*, eventos técnicos e científicos e leitura de publicações impressas ou eletrônicas. Isto porque, como diferentes autores reiteram, tais como Baptista e Mueller (2004); Borges (2004); Bufrem e Pereira (2004); Ferreira (2005), o atendimento às demandas informacionais do público está atrelado fundamentalmente à preparação profissional do bibliotecário,

No âmbito brasileiro há instituições da área da informação que se configuram como importantes entidades para a formação continuada (ALMEIDA; BAPTISTA, 2009; MORENO *et al.*, 2007). Promovem eventos e discussões que propiciam a reflexão das atividades realizadas pelos bibliotecários, tais como a Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ANCIB), a Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) e a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB), além da antes mencionada ABEBD.

8.2 Perfil dos usuários entrevistados

O percentual do número de respondentes do sexo feminino em relação ao masculino, não foi grande: 59% dos respondentes são do sexo masculino; 41%, sexo feminino. Os homens por sua trajetória social, política e econômica se colocam com perfil de empreendedor, mas as mulheres também estão “correndo atrás”, saindo da comodidade e investindo com força total no empreendedorismo. É o que mostra recente pesquisa, divulgada no próprio *site* do SEBRAE (2013). Há visível aumento da inserção da mulher como empreendedora. É provável que este fenômeno se explique, principalmente porque,

Na última década, elas ganharam espaço no mercado de trabalho e galgaram posições de poder na política. A conquista do espaço feminino na sociedade se repete também no empreendedorismo. Entre 2001 e 2011, o número de mulheres donas do próprio negócio aumentou em 21%, mais do que o dobro do crescimento verificado entre os homens. Estudo inédito do SEBRAE, as mulheres empreendedoras no Brasil mostra que as empresárias estão mais escolarizadas, têm mais acesso a informações e ousam empreender em atividades antes predominantemente masculinas.

A pesquisa ainda aponta outros dados interessantes sobre o perfil dessa “nova mulher”: “elas não empreendem apenas para complementar a renda da família ou como passatempo. Abrem empresas por identificar uma demanda de mercado e estão se perpetuando como empresárias de sucesso, sem espaço para amadorismo” (SEBRAE, 2013). Ainda de acordo com a mesma fonte, as organizações empresariais gerenciadas por mulheres estão se mantendo mais no mercado e mantêm maior acesso aos meios de comunicação e de informação do que os homens, o que atesta sua preocupação com a modernização para atuar e sobreviver no mercado.

Em relação à faixa etária, 42% dos entrevistados estão com mais de 36 anos, enquanto 36% têm entre 26 e 36 anos. O menor índice (22%) refere-se aos usuários entre 18 e 25, mas, de qualquer forma, percebe-se crescimento no perfil do jovem empreendedor, que busca oportunidades no mercado de trabalho.

Quanto ao nível de escolaridade, coincidentemente, apenas 1% dos entrevistados nem possuem escolaridade formal nem finalizaram o ensino fundamental nem concluíram estudos de pós-graduação em nível de doutoramento. De fato, registram-se dados extremos: alguém com escolaridade mínima; alguém, com escolaridade máxima. A maioria (38%) revela ter graduação completa e 24%, especialização (pós-graduação *lato sensu*). É possível inferir que quanto mais informada, mais o indivíduo busca informações para agir com segurança no

universo empresarial, marcado por constantes mudanças e incertezas, reforçando os teóricos, à semelhança de Valentim (2004, 2008); Valentim *et al.* (2006), para quem a satisfação da demanda informacional gera confiança e segurança nas ações.

E é a própria página eletrônica do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2013) que anuncia sua crença de que quanto mais escolarizado for o empresário, mais gerencia negócios duráveis. Isto é, “mais escolarizados, os empresários têm mais chance de inovar para crescer no mercado. A máxima que virou jargão entre especialistas em gestão é comprovada por estudo inédito do SEBRAE, baseado em dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)”. Na visão do Serviço, como instituição privada, sem fins lucrativos e de utilidade pública, é nítido que a inter-relação entre índice de escolaridade mais elevado e taxa de sobrevivência conduz os empreendedores com formação mais aprimorada a investirem num negócio próprio não apenas por necessidade econômica, mas, sim, porque passam a ser capazes de visualizar no investimento promissora oportunidade de negócio. Dizendo de outra forma: a educação está intimamente atrelada “[...] à qualidade do empreendedorismo em todos os países. A boa notícia é que o aumento da escolaridade no Brasil também está trazendo reflexos positivos para os pequenos negócios” (SEBRAE, 2013).

Portanto, as evidências registradas pelo órgão em pauta revelam que quanto maior a escolaridade do empresário, mais facilidade para planejar, inovar, empreender, e, quiçá, obter sucesso, segundo registro de Lopes (2012). Na verdade, a maioria (74%) dos usuários do CDI deseja abrir uma empresa. Para tanto, busca informações iniciais, justamente por fazer parte de um grupo escolarizado. Quase sempre, tais subsídios são pertinentes para o sucesso e para a manutenção da empresa no mercado, dificultando a mortalidade das corporações. Dentre tais dados, estão: informes sobre mercado, fornecedores, concorrentes, viabilidade do negócio, empresas similares para terem como modelo, legislação, parâmetros formais, etc.

Por outro lado, dentre aqueles que já possuem uma ou mais empresas, 20% costumam buscar o SEBRAE-CE para aprimoramento e consolidação no mercado. Com frequência, estão à procura de novas oportunidades, de nichos inovadores e de formas de consolidar seu empreendimento, com a observação de que 4% dos entrevistados omitiram essa informação.

8.3 Atividades do bibliotecário na gestão da informação empresarial

Das etapas do processo de gestão da informação, categorizam-se itens constantes da **Tabela 1**, tendo como base a síntese dos conceitos de Beuren (2000); Choo (2006); Davenport (1998); McGee e Prusak (1994). Dessas etapas, 100% dos entrevistados

consideram como relevantes no processo de GI empresarial no SEBRAE-CE Regional Metropolitano as seguintes categorias: identificação das necessidades de informação; aquisição da informação; organização e armazenamento da informação; distribuição / disseminação da informação. No entanto, somente 33% dos depoentes consideram importante o investimento em produtos e serviços de informação.

TABELA 1 – Atividades dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – visão dos bibliotecários

ALTERNATIVAS	Questão 1	
	Frequência	%
Identificação das necessidades de informação.	3	100
Aquisição da informação	3	100
Organização e armazenamento da informação.	3	100
Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.	1	33,3
Distribuição / disseminação da informação.	3	100

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

Os resultados obtidos deixam antever que os bibliotecários assumem a postura de gestor da informação ao identificar as demandas informacionais dos usuários, organizar, armazenar e disseminar as informações de acordo com as solicitações específicas de cada indivíduo. A GI contribui de modo significativo para que os usuários tomem suas decisões com maior segurança e menos temor, como ressalta este entrevistado:

Com o tratamento da informação adequado, nós podemos atender melhor os clientes. Eles podem tomar melhor suas decisões e o SEBRAE também. Ao tratar essa informação interna melhor, organizada, ele ganha como organização, em tempo, em sustentabilidade, inovação [...] Retém o conhecimento [...] que adquiriu nesses anos todos dentro da empresa e pode utilizar para desenvolver novos produtos, novos programas para o universo dos micro e pequenos empresários (Depoente nº. 1).

O respondente enfatiza o reconhecimento da importância da GI para a competitividade

empresarial. A gestão da informação minimiza a dificuldade de acessá-la e obtê-la, em especial, por seu tratamento e armazenamento. Ressalta, ainda, a importância dessa gestão para a tomada de decisões. E mais, em sua visão, não é apenas o usuário que ganha ao ter sua demanda informacional suprida, mas o próprio Regional Metropolitano, uma vez que atende à missão explícita de auxiliar os micro e pequenos empreendedores fornecendo informações pertinentes, como o documento da instituição (SEBRAE, 2013) prescreve. Por meio da gestão, é possível criar produtos e serviços, tendo sempre como foco a satisfação do usuário.

Interessante ressaltar a posição de Silva (2001) ao colocar a GI juntamente com a qualidade, a tecnologia e o meio ambiente como as dimensões da competitividade para a empresa brasileira. Ainda ressalta:

Alguns dos problemas de geração de conhecimento/aprendizagem das organizações envolvem aspectos como: dificuldades em acessar informações de maneira geral para quaisquer propósitos; dificuldades em estabelecer uma estratégia global para a empresa, começando pelos negócios, até os meios de planejamento e execução das metas; dificuldades em transferir informações e gerar conhecimentos em seu meio; reduzido empenho em estratégias de mudanças culturais e organizacionais; ausência de melhoria de processos em todos os níveis; e lentidão na adaptação dos avanços tecnológicos (SILVA, 2001, p. 3).

Verifica-se, pois, que são muitas e variadas as dificuldades enfrentadas pelas organizações, sejam elas de pequeno, médio ou grande porte. Como solução para amenizar os entraves, é básico buscar informações para obter melhor desempenho das atividades. Nesse sentido, o SEBRAE-CE Regional Metropolitano, por meio do CDI, insere-se como importante órgão responsável pelo atendimento das exigências de informação mediante a prática da gestão de informação sob o encargo do corpo técnico de bibliotecários. Em outras palavras, a informação disponibilizada para o público é provida de tratamento. De início, o bibliotecário identifica a demanda do sujeito. A seguir, soluciona as questões por meio da disponibilização dos itens constantes no acervo ou por meio de pesquisas. O tratamento da informação vai adiante, graças à catalogação e à classificação do item para disponibilizar no acervo, destinado a algum outro usuário que requeira posteriormente a mesma informação.

A este respeito, dentre os 74 usuários externos do CDI e respondentes sobre as atividades realizadas pelos bibliotecários, mais da metade (61%) reconhece como ações incorporadas à prática bibliotecária a identificação das necessidades de informação. Do outro lado, 27% enfatizam a importância do desenvolvimento de produtos e serviços de informação.

TABELA 2 – Atividades dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – visão dos usuários do CDI

ALTERNATIVAS	Questão 1	
	Frequência	%
Identificação das necessidades de informação.	45	61,00
Aquisição da informação	35	47,00
Organização e armazenamento da informação.	37	50,00
Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.	20	27,00
Distribuição / disseminação da informação.	30	40,00

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

Infere-se, então, que no âmbito do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano, o público-alvo certifica a relevância dos bibliotecários em suas funções, reiterando diferentes autores, tais como SEBRAE [199?]; Souza e Dias e Nassif (2011); Tanus e Araújo (2012); Tarapanoff (2006).

8.4 Habilidades e competências do bibliotecário na gestão da informação empresarial

No que concerne às habilidades e às competências do bibliotecário no gerenciamento da informação, rememora-se que estão elas previstas no documento alusivo às Diretrizes Curriculares para o Curso de Biblioteconomia, constantes no Parecer n.º 492, de 3 de abril de 2001, do CNE / CES (BRASIL, 2001). Como possível decorrência da “oficialização”, os dados obtidos ao longo da pesquisa, tanto em termos qualitativos como quantitativos atestam que 100% dos bibliotecários entrevistados (**Tabela 3**) são unâimes quando reforçam tais habilidades e competências: utilizar racionalmente os recursos disponíveis; traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação. Importante ressaltar que os profissionais bibliotecários devem satisfazer às demandas informacionais dos usuários individualmente, o que exige conhecer *a priori* tais necessidades, o que constitui o primeiro passo para a excelência no atendimento.

TABELA 3 – Habilidades e competências dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – visão dos bibliotecários

	Questão 2	
	Frequência	%
A) GERAIS		
Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.	1	33,3
Formular e executar políticas institucionais.	1	33,3
Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.	2	67
Utilizar racionalmente os recursos disponíveis.	3	100
Desenvolver e utilizar novas tecnologias.	1	33,3
Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação.	3	100
Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.	—	—
Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.	2	67
B) ESPECÍFICAS	Frequência	%
Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.	2	67
Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.	2	67
Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.	—	—
Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação	3	100
Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.	2	67

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

As competências relacionam-se, sobretudo, com a disponibilização para os usuários de materiais de seu efetivo interesse, o que culmina com a segunda lei de Ranganathan – a cada leitor seu livro –, como explicita Figueiredo (1992, p. 2) ao afirmar que essa lei determina que “as bibliotecas sirvam a todos os leitores, não importa a classe social, sexo, idade ou qualquer outro fator”. Portanto, comprehende-se que apesar de atender um público específico, dentro do grupo, há pretensões diversificadas que não podem ser relegadas pelo profissional da informação a fim de que cumpra seu papel de gestor da informação organizacional. De fato,

essa lei mantém analogia direta com a terceira – a cada livro seu leitor. Ou seja, “estipula que para cada livro existe um leitor e que os livros devem estar descritos no catálogo, expostos de maneira a atrair os leitores e prontamente disponíveis. Nas palavras de Figueiredo (1992, p. 2), esta lei leva a práticas, tais como acesso livre, arranjo coerente na estante, catálogo adequado e serviço de referência”. Vê-se, então, que informações distintas devem ser disponibilizadas de acordo com as necessidades informacionais de cada indivíduo.

Com relação à alternativa relacionada a desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres, esta não recebe nenhuma pontuação por parte dos pesquisados. Isso se justifica pela própria natureza do trabalho realizado pelos bibliotecários no SEBRAE-CE Regional Metropolitano. Em oposição, 33,3% dos entrevistados assinalam a categoria gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; formular e executar políticas institucionais; desenvolver e utilizar novas tecnologias. Prosseguindo, 67% reiteram as alternativas referentes a elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; responder às demandas sociais de informação produzidas pelas mutações tecnológicas inerentes ao mundo contemporâneo, como Porter (1989) e Santos (2007) reforçam. Cita-se o programa do Micro Empreendedor Individual (MEI) como um dos programas do Governo e atendido pelo CDI, como ressalta um dos entrevistados:

[...] nós aqui temos uma função social muito grande, principalmente com a criação do Micro Empreendedor Individual, que o Governo Federal através do SEBRAE, está tentando tirar esse pessoal da informalidade. Essas pessoas mais do qualquer outro empresário precisam de muita informação, para poder fazer com que sua empresa dê certo (Depoente nº. 2).

Ciente de que o CDI possui como propósito central suprir as demandas de informação de “seu” público com a finalidade de incrementar os pequenos negócios, e, por conseguinte, contribuir com o processo desenvolvimentista do Estado do CE (SEBRAE, 2013), um bibliotecário pesquisado corrobora tal posição:

[...] então eu acho que o nosso papel ainda é muito maior de está tratando as informações e passando a informação certa para esses micros empreendedores e também para os micros e pequenos empresários que nos procuram (Depoente nº. 2).

As falas transcritas permitem deduzir que há satisfação por parte da clientela do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional

Metropolitano. Em relação às habilidades e às competências específicas, é surpreendente que as três unidades amostrais expressem opinião consensual no que concerne ao item – processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação. Há certeza de que, na SI, a informação está inevitavelmente diluída em diferentes suportes, como livros e DVD. Portanto, os bibliotecários necessitam utilizar as tarefas fundamentais da biblioteconomia como classificar, catalogar, armazenar e disseminar a informação com o fim de facilitar a recuperação da informação solicitada, tal como apregoado por Fonseca (1992); Ortega (2004); Pizarro e Davok (2008); Russo (2010).

É interessante registrar que nenhum dos pesquisados menciona a alternativa – trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza. Trata-se de resultado surpreendente, haja a vista a amplitude da expressão – fontes de informação – adotada por Campello e Cendón e Kremer (2000), quando se referem aos pesquisadores e profissionais. Na percepção das autoras, as fontes incorporam:

1. Organizações – comerciais, educacionais e de pesquisa, governamentais, organizações não governamentais, ONGs, profissionais e sociedades científicas nacionais e internacionais.
2. Pesquisas em andamento, encontros científicos (contatos pessoais e eletrônicos, eventos científicos), relatórios técnicos, publicações governamentais, teses e dissertações, traduções, normas técnicas, patentes e literatura comercial.
3. Obras de referência, incluindo dicionários especializados, terminologias e glossários, enciclopédias, manuais, além de bases de dados, guias de literatura, redes eletrônicas de informação e de comunicação (ênfase para a internet), etc.

Assim sendo, é preciso que livros, DVD e materiais eletrônicos localizados no espaço virtual são, sim, fontes de informação adotadas pelo corpo técnico de bibliotecários no CDI. Ao que parece, apesar de os bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano utilizarem no dia a dia fontes de informação variadas, não as reconhecem como tal, ou seja, apesar de possuírem habilidades e competências necessárias para a GI, desconhecem alguns conceitos e termos básicos à área de biblioteconomia. É, decerto, o distanciamento entre teoria e prática, ou dizendo de outra forma, é a prática sem reflexão.

No que se relaciona ao item – interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação; realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação – 67% dos entrevistados o consideram relevante. No entanto, diante das constantes mudanças do mundo globalizado “é preciso que os bibliotecários revisem o que eles fazem de melhor e reafirmem o compromisso com a ampliação de suas competências e o crescimento profissional, a fim de que possam, realmente, agregar valor aos serviços de informação disponíveis para seus usuários” (COMPETÊNCIAS..., 1996, p. 1). Nesse sentido, como Rados *et al.* (1999, p. 4) lembram, “valor agregado é o reconhecimento do benefício alcançado pelo cliente *versus* recurso empregado para realizar uma atividade ou ainda o incremento de facilidade para atender uma necessidade ou resolver um problema”.

Os documentos classificados e catalogados pelos bibliotecários agregam valor à informação. Para Kielgast e Hubbard (1997), indubitavelmente, a organização da informação agrupa valor a qualquer coleção de fontes de informação impressas e eletrônicas, até porque os leitores conseguem com maior facilidade obter a informação de que precisam. Num tempo caracterizado por inovações tecnológicas e um cotidiano estressante, o valor precípua da organização da informação está em poupar o tempo dos indivíduos na busca de informações que lhes são valiosas. Em síntese: “[...] o valor agregado à informação é a adequada seleção, objetividade e velocidade com que é disponibilizada, localizada e recuperada” (RADOS *et al.*, 1999, p. 4). Assim, o bibliotecário

Para atingir esse patamar [...] deve fazer uso de seus conhecimentos para selecionar os melhores recursos de informação impressos e eletrônicos para o acervo de sua biblioteca e atender à demanda de informação de seus usuários com o recurso de informação mais adequado e no tempo certo.

Além disso, ele deve entender o papel crítico que a informação tem para as organizações e para os indivíduos e desenvolver uma visão holística das necessidades e dos usos da informação dentro de um contexto. Consequentemente, ele vai aprender a identificar, recuperar, organizar, reempacotar e apresentar a informação de forma a levar a uma ação, maximizando o potencial de obtenção de resultados por parte de sua organização e de seus usuários (COMPETÊNCIAS..., 1996, p. 1).

A este respeito, Rados *et al.* (1999, p. 4) ressaltam que para o bibliotecário assumir a posição efetiva de gerenciador de recursos precisa conhecer como um sistema prestador de serviços de informação se comporta e as inter-relações a ele subjacentes. O gerenciamento de processos pode ser uma ferramenta capaz de auxiliar o profissional da informação (e,

portanto, o leitor) na tomada de decisão ao checar as demandas do público com os dados gerados pelas atividades, identificando, então, as que agregam valor. Quer dizer, o bibliotecário deve atuar para eliminar custos supérfluos, além de otimizar atividades, aperfeiçoar a qualidade de serviço, obtendo, por fim, incremento de valor tanto para os clientes internos como externos. É oportuno registrar que o pensamento dos autores é reforçado por um depoente, quando diz:

O profissional de biblioteconomia não deve ater-se a simplesmente a aplicar técnicas da captação, organização, indexação e catalogação dos documentos para entrega ao usuário, é necessário desenvolver-se como profissional da informação, onde saiba transformar o conteúdo adquirido em informação à sociedade ou aos empresários. Aprendi enquanto estudante que cada livro tem seu leitor e cada leitor tem o seu livro. Com o crescimento acelerado da geração de informação por meio das novas tecnologias, tem-se, hoje muito mais disponibilidade para obtenção de informações. Cabe ao profissional da informação identificar como utilizar estas ferramentas para adequá-las para atingir seu público-alvo (Depoente nº. 3).

Portanto, os usuários identificam “o valor agregado nos serviços / produtos que responderem às suas necessidades informacionais, utilizando para tanto recursos que possibilitem alcançar respostas que auxiliem na tomada de decisão, de maneira cada vez mais ágil, eficiente e com qualidade no atendimento quando da prestação do serviço” (RADOS *et al.* 1999, p. 5). Para os autores, é oportuno ressaltar que as corporações, cujo objetivo é trabalhar a informação para o usuário (clientes externos) conjugam recursos e atividades executadas por profissionais da informação / bibliotecários (clientes externos).

Quanto às habilidades e às competências gerais dos bibliotecários devidamente identificadas pelas unidades amostrais (74 usuários externos) e trabalhadas por Borges (2004); Bufrem e Pereira (2004); Carbone *et al.* (2009); COMPETÊNCIAS... (1996); Fleury e Fleury (2006); Valentim (2002), registra-se que 58% optam pelo item – gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los. Do outro lado, 17% assinalam a formulação e execução de políticas institucionais. Enfatiza-se que a entrega de materiais aos usuários, qualquer que seja o formato ou o suporte, se configura como produto. Daí, talvez, a visão do público sobre a geração de produtos como competência dos bibliotecários. Por sua vez, quanto às habilidades e às competências específicas, 46% preferem a alternativa – realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação enquanto 28% assinalam – criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação. Portanto, a pesquisa apresenta-se como atividade pertinente da prática

bibliotecária na condição de ação importante ao disponibilizar o resultado dessas pesquisas de acordo com o perfil de cada indivíduo, **Tabela 4**.

TABELA 4 – Habilidades e competências dos bibliotecários do SEBRAE-CE Regional Metropolitano na gestão da informação empresarial – visão dos usuários do CDI

	Questão 2	
	Frequência	%
A) GERAIS		
Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.	43	58,00
Formular e executar políticas institucionais.	13	17,00
Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.	27	36,00
Utilizar racionalmente os recursos disponíveis.	38	51,00
Desenvolver e utilizar novas tecnologias.	16	22,00
Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação.	34	46,00
Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.	19	26,00
Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.	22	30,00
B) Específicas	Frequência	%
Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.	30	40,00
Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.	21	28,00
Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.	29	39,00
Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.	28	38,00
Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.	34	46,00

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

8.5 Contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial

Quanto à contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a

competitividade empresarial, mais uma vez, privilegia-se a informação como elemento relevante para a obtenção da vantagem competitiva no mercado. Assim, no intuito de conhecer a importância do bibliotecário nesse processo é necessário refletir sobre o contexto dos usuários, o que requer reconhecer os motivos que levam os usuários ao CDI. Um dos elementos mais comentados é a credibilidade que o SEBRAE tem no mercado, posicionando-se como instituição que apoia a abertura de médios e pequenos negócios. O Centro de Documentação e Informação (CDI) do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano coloca-se como importante centro na busca de informações relevantes e confiáveis para apoio na abertura dos negócios desses microempresários.

Afinal, a busca de informação e a confiança na instituição estão presentes nas respostas das unidades amostrais. Essa informação é corroborada pelo bibliotecário (Depoente nº. 1) ao afirmar que “a informação é tratada e direcionada corretamente para o público-alvo”. Portanto, os usuários obtêm a informação segundo sua busca e, portanto, ampliam o conhecimento dos fatores envolvidos no empreendimento que desejam abrir. Isto é, os usuários que utilizam os serviços do CDI buscam informações pontuais e atualizadas de acordo com seus anseios a fim de ampliar as chances de sucesso no mercado. A credibilidade das informações repassadas representa fator positivo tal como a experiência vivenciada.

Neste sentido, recorrendo-se à análise de conteúdo, após as transcrições na íntegra da resposta aos usuários externos – O que o motivou a utilizar o Centro de Documentação e Informação (CDI) do SEBRAE? – estabelecemos categorias de análise para a devida e necessária interpretação, como mostra a **Tabela 5**.

TABELA 5 – Motivação para utilizar o Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano

ALTERNATIVAS	Questão 2	
	O que o motivou a utilizar o Centro de Documentação e Informação (CDI) do SEBRAE?	
	Frequência	%
Credibilidade	17	23
Busca de informação	31	42
Pesquisa	9	12
Informação para capacitação	17	23

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

A busca de informação é o motivo principal na busca dos serviços do CDI. Quase a metade (42%) dos respondentes enfatiza a procura por informações, tal como ressaltam os depoimentos, quando se percebe, com nitidez, a concisão com que externam sua motivação.

Informação (Depoente n.5).

Busca de informação [...] conhecimento (Depoente n. 28).

A busca de informações necessárias para abertura da empresa (Depoente n. 30).

Adquirir informação (Depoente n. 34).

Fonte de informação (Depoente n. 35).

Buscar mais informação e conhecimento para o meu objetivo (Depoente n. 48).

Para obter o maior número de informações (Depoente n. 57).

Procurar informação (Depoente n. 64).

Necessidade de informação (Depoente n. 72).

Busca de informações, indicações, etc. (Depoente n.73).

Se os usuários estão sempre em busca de informações específicas de acordo com suas demandas, é essencial a disponibilização de informes variados. Por exemplo: como montar o próprio negócio; “dicas” de como gerenciar, tirando proveito de oportunidades e contornando dificuldades; dados sobre ofertas de produtos e serviços específicos, tentando melhor posição no mercado, haja vista que os empresários ou futuros empresários objetivam, irremediavelmente, a busca por melhor posicionamento no mercado.

Ao tempo em que a intenção de localizar informações específicas consiste em objetivo central dos usuários do CDI, esta ação *per se* deixa antever que há confiança no referido setor, o que justifica a fala de 23% dos respondentes para quem a informação recebida tem sido sempre decisiva para a abertura de seus negócios. Consequentemente, o bibliotecário é elemento importante no processo. Possui competências básicas, genéricas e específicas (**Quadro 3**) que lhe permitem dar conta dessa atribuição, como diferentes fontes chamam atenção, a exemplo de Competências... (1996) e Tejada Artigas e Tobón Tobón (2006). Eis algumas falas que asseguram a credibilidade das informações fornecidas.

Por já conhecer e acreditar (Depoente n. 1).

Confiança no serviço que o SEBRAE presta e desejo de aumentar conhecimentos (Depoente n. 12).

A credibilidade das informações [...] As boas informações que tenho sobre o SEBRAE (Depoente n. 43).

Saber mais informações, entender e se aprofundar nos assuntos em um órgão experiente (Depoente n. 50).

Pelo fato de ser uma empresa bem conceituada (Depoente n. 68).

Reitera-se que os usuários do CDI procuram informações confiáveis creditadas a partir da boa reputação das fontes de informação e / ou do próprio SEBRAE. O bibliotecário da instituição transmite confiabilidade ao disponibilizar informações condizentes com as demandas do público constantes de fontes de informação (bibliográficas e eletrônicas) variadas e atualizadas. Tal como ocorre com a credibilidade, informação para capacitação alcança o índice de 23%, **Tabela 5**. Afinal, muitos vão ao SEBRAE-CE Regional Metropolitano, em especial, ao Centro de Documentação e Informação para obter informações sobre a abertura de empreendimentos e, portanto, para habilitação / formação e domínio de conhecimentos capazes de estimular novos produtos e serviços.

Buscar orientação, informação e alguma capacitação para aplicar no cotidiano empresarial e nas relações empresariais e com o mercado (Depoente n. 6).

A procura que me dê embasamento melhor sobre teorias e aumente minhas chances de sucesso (Depoente n. 13).

O que me motivou foi buscar uma orientação, um suporte para ter uma melhoria no meu trabalho (Depoente n. 14).

Os vídeos focados em empreendedorismo e administração (Depoente n.15).

Melhoramento e expansão do mercado (Depoente n.16).

Encontrar mais instrumentos de trabalho para melhorar o negócio (Depoente n.56).

O valor que tem no mercado (Depoente n.74).

Portanto, os usuários desejam informação para montar empresa e se manter no mercado. Daí, valorizam a informação como insumo indispensável para o sucesso e para a competitividade dos negócios. Sabem que não é somente obter êxito com a instalação de seu próprio negócio. É essencial o binômio informação x conhecimento para que possam atingir

patamares mais altos no mercado, o que pressupõe conhecimentos básicos sobre gestão da informação e gestão do conhecimento como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial. Ao lado desses depoentes (**Tabela 5**), outros 12% citam a pesquisa como motivo central de sua frequência ao Regional Metropolitano. Logo, o CDI também atua como alicerce para o avanço da C&T, como expressam os depoentes n. 3, n. 4, n. 8 e n. 47, com expressões bem similares, tais como “dar andamento a um trabalho de pesquisa”. Ainda no que diz respeito à contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial, depois de delineadas as razões que levam os indivíduos ao CDI, é importante apreender que tipo de informação demandam, **Tabela 6**.

TABELA 6 – Tipo de informação demandada no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano

ALTERNATIVAS	Questão 3	
	Que tipo de informação você procura?	
	Frequência	%
Como montar o próprio negócio	42	57
Empreendedorismo	9	12
Aprimoramento do negócio	5	7
Mercado	12	16
Administração do negócio	6	8

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

A maioria (57%) dos depoentes admite ir ao Centro à procura de informações sobre como montar o próprio negócio, como exemplificado em falas similares.

Como montar / abrir uma empresa (Depoentes n. 1, n. 7, n. 17, n. 18, n. 20, n. 29, n. 30, n. 34).

Como montar um pequeno negócio e obter lista de fornecedores (Depoente n. 19).

Documentação para abrir a empresa e empreender estudos de pesquisa (Depoente n. 27).

Como abrir um negócio, como conseguir uma linha de crédito e obter orientação para a gestão do meu negócio (Depoente n.36).

Informações sobre como abrir um negócio, estudo da viabilidade e conhecimento sobre os fornecedores (Depoente n. 52).

Dados para abrir uma empresa, que rumo seguir, um direcionamento (Depoente n. 59).

Diante das expectativas do público-alvo do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) Regional Metropolitano, é perceptível a relevância da competência do bibliotecário ao “[...] desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria” (BRASIL, 2001, p.32), o que exige conhecimento prévio das necessidades específicas de cada sujeito. Em vertente idêntica, 8% dos pesquisados admitem buscar informações específicas sobre como administrar o negócio (**Tabela 6**), exemplificado neste depoimento: “Como gerenciar meu negócio sem ter prejuízo e criar uma nova metodologia de negócio, trazendo inovação e mudar o foco do tradicional” (Depoente n. 68), ou seja, os cidadãos necessitam de orientação quanto à administração do próprio negócio no intuito de incrementar a organização empresarial.

Para 12% dos entrevistados, o fator relevante para a visita ao CDI é a busca de informações técnicas e modelos cotidianos (casos bem sucedidos) sobre empreendedorismo, em consonância com mais 7% que citam o aprimoramento do negócio como a modalidade de informação requisitada no SEBRAE-CE Regional Metropolitano. Logo, tudo leva a crer que se espera do bibliotecário a capacidade de “[...] interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente” (BRASIL, 2001, p. 32). Em outras palavras, o aprimoramento do negócio é vital, o que pressupõe, segundo a mesma fonte, aptidões do bibliotecário em “[...] criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação” (p. 32).

Para 16% (**Tabela 6**) dos respondentes, o mercado onde atuam ou onde desejam atuar é o foco central, como ora mencionado.

Informações gerenciais e de prospecção de mercado (Depoente n.6).

Mercado para investir em negócios voltados à medicina (Depoente n.21).

A situação do mercado de semi-joias e de como começar um negócio referente a tal produto (Depoente n.29).

Ideias, sugestões, avaliação de mercado (Depoente n.37).

Mercado, instalação e custos para o investimento (Depoente n.45).

Mercado, informações de como fazer, prosseguir (Depoente n.50).

Fornecedores (Depoente n.56).

Em decorrência do discutido até então e ainda em relação à contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial, parte significativa dos 74 usuários externos (o que corresponde ao percentual de 68%) afirma estar satisfeita com as respostas fornecidas pelo Centro de Documentação e Informação (CDI) do Regional Metropolitano. Na mesma direção, 32% admitem estar muito satisfeitos (**Tabela 7**).

TABELA 7 – Nível de satisfação com as informações recebidas no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano

ALTERNATIVAS	Questão 4	
	Você está satisfeito com as respostas obtidas?	
	Frequência	%
Insatisfeito	-----	-----
Pouco satisfeito	-----	-----
Satisfeito	50	68,00
Muito Satisfeito	24	32,00
TOTAL	74	100,00

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

No que diz respeito à relevância das informações do obtidas (**Tabela 8**), a maior parte (53%) afirma que elas são bastante relevantes. Um índice também significativo estatisticamente (47%) assinala a opção – muito relevante. É a prova inequívoca de que as necessidades informacionais dos indivíduos foram sanadas mediante atuação satisfatória do profissional bibliotecário, como afirma um dos entrevistados. Ele (depoente n. 2) diz: “[temos] a função social muito importante de prover e disponibilizar a informação certa, na hora certa, para o cliente certo”. Dizendo de outra forma, ao que tudo indica, o bibliotecário conhece os usuários e suas demandas, o que conduz à satisfação majoritária ao utilizarem os serviços ofertados pelo CDI, como ressalta um profissional que enfatiza o perfil do cliente do CDI:

[...] Nossa cliente potencial aqui no CDI quem é? São as pessoas que querem abrir um negócio, mas não têm ideia ainda do que abrir. São as pessoas que

já têm ideia e querem se munir de informações para poderem decidir por aquela atividade ou não. São também os empresários, ou seja, quem já tem sua empresa e quer resolver algum problema na área financeira, na área gerencial [...] (Depoente n. 2).

TABELA 8 – Nível de relevância das informações recebidas no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano

ALTERNATIVAS	Questão 5 (parte a)	
	Você acha que as informações obtidas são relevantes para você?	
	Frequência	%
Pouco relevante	-----	-----
Relevante	39	53,00
Muito relevante	35	47,00
TOTAL	74	100,00

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

Os usuários ressaltam a importância das informações obtidas, uma vez que elas permitem conhecer a concorrência, como abrir seus próprios negócios, evitar riscos, obter informações confiáveis e atualizadas, permitindo segurança na manutenção de suas organizações empresariais.

Quanto à relevância das informações obtidas em especial no que concerne à competitividade e manutenção da empresa no mercado (**Tabela 9**), registra-se elevada abstenção (58,1%). Por outro lado, 20,2% dos respondentes acreditam que o CDI é relevante para a obtenção de informações básicas para abertura do negócio, como aqui explicitado.

[As informações] são relevantes, mas ainda no nível superficial, como subsídios iniciais (Depoente n. 5).

A pesquisa e a busca por informações no momento da abertura de uma empresa podem ser vitais para o sucesso (Depoente n. 6).

É bastante importante a orientação de pessoas capacitadas na hora de abrir um negócio (Depoente n. 7).

[As informações] irão nortear o investimento bem como o que deve ser feito para a qualidade da produção (Depoente n. 20).

TABELA 9 – Nível de relevância das informações recebidas no Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano para competitividade e manutenção das empresas no mercado

ALTERNATIVAS	Questão 5 (parte b)	
	Frequência	%
Concorrência	3	4,0
Orientações básicas para abertura do negócio	15	20,2
Competitividade	4	5,4
Informação como insumo para o sucesso nos negócios	9	12,1
Sem resposta	43	58,1

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

De fato, as informações disponibilizadas aos usuários são relevantes para a qualidade dos produtos e serviços ofertados pelas organizações, reforçando o pensamento de Montalli e Campello (1997) ao afirmarem que a informação para negócios subsidia a tomada de decisão em empresas as mais variadas. Quanto à alternativa – concorrência – 4,0% dos pesquisados julgam as informações recebidas como essenciais para o enfrentamento com os concorrentes:

A orientação recebida tem bastante significado para o iniciante, pois alerta para os perigos da concorrência (Depoente n.1).

[As informações] são relevantes, pois nos colocam um passo à frente da concorrência (Depoente n.7).

Para Porter (1989), a vantagem competitiva advém do monitoramento das informações dos concorrentes, sejam novos empresários sejam os que já estão no mercado. Por isso, é imprescindível inovar produtos e serviços com o objetivo de desenvolvimento da empresa, no sentido de visualizar a informação como insumo para o sucesso nos negócios, item que alcança 12,1%. É mais um reforço à função do bibliotecário como gestor no âmbito da competitividade empresarial, como previsto na transcrição de Brasil (2001, p. 32), segundo a qual a relevância desse profissional implica “processar a informação registrada em diferentes

tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação”.

Em síntese, os dados obtidos na pesquisa reforçam Pizarro e Davok (2008), quando dizem que o bibliotecário deve atender às demandas informacionais das organizações, aprimorar o perfil profissional e alocar a informação como insumo para os processos.

Toda informação é importante para que se comece de maneira correta o negócio, aumentando as chances de sucesso (Depoente n.12).

As informações atualizam os profissionais e gestores com novas práticas administrativas, financeiras e organizacionais (Depoente n. 13).

Quanto mais conhecimentos, menos chances de fracasso (Depoente n. 17).

Hoje em dia, precisamos de apoio e de informações (Depoente n. 18).

A informação é tudo no mundo dos negócios (Depoente n. 19).

A informação é muito importante para o empresário (Depoente n. 26).

As informações foram muito esclarecedoras (Depoente n. 29).

No que se refere à competitividade, para 5,4% dos respondentes (**Tabela 9**) ela é inevitável e, ao mesmo tempo, estimuladora. A este respeito, na visão de Pizarro e Davok (2008), trata-se de elemento fortemente vinculado à intensidade do fluxo informacional. Quer dizer, a competitividade depende do domínio do conhecimento para os negócios e está atrelada à gestão da informação e à gestão do conhecimento.

Em se tratando da contribuição do bibliotecário como gestor da informação (identificação de demandas, aquisição, organização, armazenamento e adoção de produtos e serviços de informação) para a competitividade empresarial, os usuários externos são unâimes ao reconhecerem a importância desse profissional na GI, isto é, as informações obtidas advêm da intervenção do bibliotecário como gestor. Nesse sentido, diante da questão – qual a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários? – os 74 pesquisados são veementes ao reafirmarem a valiosa atuação do bibliotecário no processo de fornecer informações úteis e pertinentes à realidade das coletividades.

TABELA 10 – Contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários do Centro de Documentação e Informação do SEBRAE-CE Regional Metropolitano

ALTERNATIVAS	Questão 8	
	Frequência	%
Atende às demandas dos usuários	14	18,9
Disponibiliza informações segundo o perfil de cada usuário	9	12,1
Fornece fontes de informação	7	9,4
Orienta a busca de informação	6	8,1
Atua como gestor da informação	8	10,8
Atua como mediador da informação	18	24,3
Sem resposta	12	16,2

Fonte: Crédito direto do autor, 2013

Como a **Tabela 10** sintetiza, 16,2% dos respondentes omitem sua posição, em contraposição ao significativo índice de 24,3% que rotulam o bibliotecário como mediador da informação.

Serve de [...] elo entre o usuário e a instituição no sentido de facilitar a disponibilização de materiais e informações ao cliente e pesquisador (Depoente n. 29).

Desempenha uma base muito importante, em que é possível crescer e desenvolver através de suas orientações, encaminhamentos e suportes (Depoente n. 33).

Disponibiliza várias informações, manuais e sugere material muito interessante (Depoente n. 34).

Ajuda a nortear a execução do empreendimento através do repasse de projetos e informações (Depoente n. 35).

Contribui quando identifica a necessidade do empresário e filtra a informação dada (Depoente n. 37).

Ajuda a quem se propõe a montar um negócio (Depoente n. 37).

Oferece acesso a um número mais detalhado de informações, disponibilidade de materiais, etc. (Depoente n. 38).

Esclarece muitas coisas relacionadas a negócios e assuntos sobre burocracia (Depoente n. 56).

Sobre o item ora em discussão – contribuição do bibliotecário como gestor da informação – Bufrem e Pereira (2004), tais como os autores dos depoimentos transcritos consideram o profissional da informação e, portanto, também o bibliotecário como mediador da informação. Para tanto, precisa estar atento à inovação de produtos e serviços, exercitando seu pensamento crítico via formação contínua. Em suma, o bibliotecário posiciona-se como mediador da informação ao gerenciar os recursos informacionais e disponibilizá-los para os usuários. Complementando, 18,9% dos respondentes reafirmam sua crença de que, de fato, o profissional bibliotecário atende às demandas.

Fornece material necessário e apropriado para montagem de um negócio específico no intuito de dinamizar o investimento (Depoente n. 7).

Orienta quando necessário e facilita acessos e buscas mais direcionadas, favorecendo a otimização de tempo de busca (Depoente n.10).

Oferece informações que acompanhem inovações administrativas e tecnológicas (Depoente n.15).

Fornece subsídios que agregam valor e resultado no negócio das empresas. Aproximar as necessidades das empresas e os futuros empresários / Informa de maneira clara, atendendo à necessidade de cada usuário em particular (Depoente n. 27).

O serviço e o procedimento de informação foram perfeitos (Depoente n. 31).

De acordo com Diretrizes Curriculares para o Curso de Biblioteconomia, constantes do Parecer n.º 492 / 2001 do CNE / CES (BRASIL, 2001, p. 32), competências e habilidades do profissional em discussão lhe permitem “traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação”. Assim sendo, disponibilizar informação de acordo com o perfil de cada usuário corresponde a 12,1% das respostas obtidas quando da coleta de dados, tais como estas falas sinalizam:

[O bibliotecário] mostra, por meio de informações, o que a pessoa que vai abrir um negócio precisa fazer para se diferenciar dos demais no mercado (Depoente n. 4).

Biblioteconomia é um curso que abrange diversas áreas do conhecimento. Portanto, é necessário e importante no auxílio ao usuário como um todo (Depoente n. 18).

O bibliotecário é capaz de fornecer as informações ideais desde as origens até a atualidade sobre os interesses de que as procura (Depoente n. 19).

[O bibliotecário] facilita a gestão do futuro gestor de uma empresa, disponibilizando informações de grande importância para seu negócio (Depoente n. 25).

[O bibliotecário] empodera o usuário para transformar sua empresa (Depoente n. 26).

[O bibliotecário] orienta pesquisas específicas da área de atuação do empresário (Depoente n. 55).

[O bibliotecário] subsidia o empresário com informações relevantes em sua área específica de atuação (Depoente n.17).

Na mesma linha de raciocínio, 9,4% das unidades amostrais fazem menção à alternativa – fornece fontes de informação. Como Campello e Cendón e Kremer (2000) chamam atenção, o bibliotecário deve trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza devidamente direcionadas às atividades pretendidas, incluindo organizações, pesquisas em andamento, obras de referências, internet, dentre outras. Há, ainda, quem (8,1%) assinale o item alusivo ao papel do bibliotecário como orientador, mediante falas com teores semelhantes:

Muito útil para orientar em relação ao o que procuramos (Depoente n.47).

Além de facilitador na minha busca de informação foi importante como orientador da minha busca (Depoente n.49).

A categoria que apresenta o bibliotecário como gestor / administrador / organizador do fluxo informacional corresponde a 10,8%, mediante respostas como as que seguem.

Favorecer o compartilhamento organizado e lógico das informações armazenadas (Depoente n.11).

Organizar e sistematizar a coleta, armazenamento e resgate (acesso) da informação (Depoente n. 12).

Entregar as informações de forma organizada com atenção para que as informações sejam pertinentes ao assunto, aumentando o grau de conhecimento do empresário e permitindo que conheça melhor seu negócio (Depoente n. 13).

Conhecer e ensinar sobre suas ferramentas de trabalho (Depoente n. 23).

Organizar e desenvolver produtos e serviços de informação para o sucesso do negócio (Depoente n. 42).

Diante disso, afirma-se que o bibliotecário trabalha com a gestão da informação ao adquirir, organizar e disseminar informações para os cidadãos. As categorias apresentadas ao longo da pesquisa enfatizam o bibliotecário como gestor da informação atento às demandas informacionais singulares, disponibilizando informações de acordo com o perfil de cada um ou, no mínimo, de cada grupo. Portanto, os dados reiteram autores, como Beuren (2000); Choo (2006); Davenport (1998); McGee e Prusak (1994), quando estes descrevem as fases do processo de GI. Adquirir, tratar, organizar e recuperar as informações para os usuários constituem etapas principais para a disponibilização de informações aos usuários.

Assim, entende-se que os usuários estão satisfeitos com a busca de informação dos bibliotecários no SEBRAE-CE Regional Metropolitano e que suas demandas estão sendo supridas, uma vez que as informações disponibilizadas passam pelo crivo do bibliotecário gestor, contribuindo, nitivamente, para a competitividade nas empresas.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De início, antes da retomada das três amplas questões de pesquisa, chama-se atenção para o perfil tanto do bibliotecário quanto dos 74 usuários externos. Em ambos os segmentos, percebe-se o avanço da mulher no universo empresarial, além de se notar, sobretudo, no caso dos profissionais da informação, a preocupação com a educação formal. É a confirmação, divulgada por Targino (2006), com base em estudo de L. E. A. Hoyos, intitulado *Características do processo de comunicação científica entre pesquisadores agrícolas brasileiros*, de que é precisamente após a idade de 35 anos, quando a maioria dos pesquisadores começa a dar suas melhores contribuições nos campos técnico-científicos. Os usuários, por sua vez, estão, predominantemente, com mais de 36 anos em contraposição aos mais jovens (entre 18 e 25), com o percentual mais baixo, qual seja, 22%.

9.1 Que atividades são realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial?

Em consonância com a questão número um da pesquisa, e, por conseguinte, com o primeiro objetivo específico, os resultados obtidos evidenciam a postura do bibliotecário como gestor da informação ao realizar atividades, tais como: organizar, armazenar e disseminar as informações de acordo com a demanda individualizada de cada usuário. Dessa forma, 100% dos bibliotecários entrevistados consideram como relevantes no processo de GI empresarial no SEBRAE-CE Regional Metropolitano as seguintes categorias: identificação das necessidades de informação; aquisição da informação; organização e armazenamento da informação; distribuição / disseminação da informação. No entanto, somente 33% dos bibliotecários consideram importante o investimento em produtos e serviços de informação.

No caso dos usuários externos, 61% reconhecem como ações aliadas à prática bibliotecária a identificação das necessidades de informação. Por outro lado, 27% enfatizam a importância do desenvolvimento de produtos e serviços de informação. Aliás, acresce-se que os 74 entrevistados enfatizam, com veemência, a importância do profissional bibliotecário identificar as necessidades informacionais de modo criterioso e cuidadoso. Logo, reconhecimento das demandas bem como aquisição, organização, armazenamento, distribuição e disseminação da informação são elementos presentes na GI no intuito de oferecer melhores serviços e produtos.

9.2 Quais as habilidades e as competências do bibliotecário no gerenciamento da informação?

Reafirmam-se as habilidades e as competências do bibliotecário no gerenciamento da informação, previstas nas Diretrizes Curriculares para o Curso de Biblioteconomia e reafirmadas pela Classificação Brasileira de Ocupações, instituída graças à Portaria ministerial nº. 397 / 2002. Isto porque, os dados alcançados ao longo da pesquisa revelam que 100% dos bibliotecários entrevistados concordam sobre as seguintes habilidades e competências: utilizar racionalmente os recursos disponíveis; traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação. Em outras palavras, os bibliotecários do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano compreendem a importância do uso de recursos no intuito de satisfazer as diferentes necessidades informacionais.

Com relação à alternativa relacionada a desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres, não se teve manifestação referente à temática. Entende-se que a própria natureza do trabalho realizado pelos bibliotecários no SEBRAE-CE Regional Metropolitano justifica tal posicionamento. Então, 33,3% dos entrevistados assinalam a categoria gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; formular e executar políticas institucionais; desenvolver e utilizar novas tecnologias. Para 67%, as alternativas referentes a elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; além de responder às demandas sociais de informação produzidas pelas mutações tecnológicas inerentes ao mundo contemporâneo fazem parte das competências e habilidades do bibliotecário.

Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação; realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação são itens assinalados por 67% dos entrevistados.

Quanto às habilidades e às competências gerais dos bibliotecários, devidamente identificadas pelos usuários externos, ressalta-se que 58% marcam a alternativa – gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los, ao tempo em que outros 17% mencionam formulação e execução de políticas institucionais. Quanto às habilidades e competências específicas, 46% preferem a alternativa realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação, enquanto 28% apontam criticar, investigar,

propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação. Portanto, a pesquisa consiste em atividade pertinente da prática bibliotecária na condição de ação importante ao disponibilizar o resultado dos estudos em consonância com o perfil de cada indivíduo.

A partir dos dados coletados e discutidos, verifica-se que o bibliotecário, ao longo de sua formação, adquire, em termos ideais, habilidades e assume competências para o gerenciamento da informação, identificando as demandas e, a seguir, agregando valor à informação. Passa assim a atuar como mediador entre necessidades de informação dos usuários e disseminação de informação. Insiste-se: é imperativo conhecer o público-alvo, reconhecendo as temáticas adequadas ao empreendimento específico de cada segmento, disponibilizando informação de acordo com cada perfil. Porém, habilidades e competências adquiridas quando da graduação e / ou pós-graduação não tornam desnecessária a educação continuada, ou seja, a atualização permanente é imprescindível para o profissional acompanhar o mercado.

9.3 Qual é a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?

Quanto à contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial, reflete-se sobre a importância da informação como elemento competitivo. Portanto, é importante conhecer os usuários e os motivos que os levam ao CDI. Os dados demonstram que a busca de informação representa o motivo mais forte (42 %) e a pesquisa atinge meros 12%. Credibilidade e informação para capacitação, por sua vez, são dois itens que conseguem o mesmo índice, ou seja, 23% cada.

Quanto ao tipo de informação que o usuário externo procura, a maior representatividade sobre como montar o próprio negócio ocupa o primeiro lugar (57%). No outro extremo, estão aprimoramento e administração do negócio, com respectivos 7% e 8%, **Tabela 6.** Em relação à satisfação do público-alvo do CDI, os respondentes consideram-se satisfeitos (68%). E mais, 32% optam pelo item – muito satisfeito, o que constata alto grau de satisfação com o atendimento informacional no âmbito do no âmbito do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Ceará (SEBRAE-CE) Regional Metropolitano.

Quanto ao nível da relevância das informações obtidas para a competitividade e manutenção da empresa no mercado, 53% dos entrevistados as consideram relevantes e 47 %, muito relevantes. Assim, verifica-se, mais uma vez, que os usuários estão bastante satisfeitos com as informações recebidas e que, por conseguinte, suas expectativas são atendidas. No

caso específico das informações transmitidas com vistas à competitividade e manutenção da empresa no mercado, além de elevada omissão (58,1%), orientações básicas para abertura do negócio estão à frente das demais alternativas, com 20,2% e no último posto, a concorrência, com 4%.

Indo além, a contribuição do bibliotecário como gestor da informação refere-se à identificação das necessidades, aquisição, organização, armazenamento e investimento em produtos e serviços de informação para a competitividade empresarial. De acordo com os usuários respondentes, o bibliotecário é elemento imprescindível como gestor de ferramentas estratégicas que auxiliam a competitividade empresarial. Para 18,9% dos depoentes, o profissional atende às demandas dos usuários, embora o índice mais elevado (24,3%), no caso da questão oito (Qual a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?, **Tabela 10**) vá para a atuação do bibliotecário como mediador da informação.

Desta forma, a contribuição do bibliotecário como gestor da informação é imprescindível. As informações disponibilizadas, em geral, tendem a ser relevantes por sua pertinência aos interesses da organização empresarial. O bibliotecário ainda influencia em questões específicas, como a concorrência, fornecendo informes confiáveis nos mais diversos aspectos. A credibilidade da informação é outro fator relevante. Ademais, é possível assegurar, a partir dos dados obtidos, que o bibliotecário, na condição de profissional da informação, possui habilidades e competências para o gerenciamento da informação desde o processo de busca, identificação, recuperação e disponibilização da informação aos interessados.

É essencial a seleção cuidadosa das informações, o que otimiza tempo e recursos. Tudo leva a crer, portanto, que a GI sob o encargo dos bibliotecários na esfera do SEBRAE-CE Regional Metropolitano é relevante, uma vez que as informações disponibilizadas têm valor agregado. As empresas que agregam valor à informação mantêm posição vantajosa no mercado, propiciando a abertura de novas chances de atuação e contribuindo para minimizar as ameaças detectadas. É preciso reafirmar que informação e conhecimento são elementos básicos ao avanço social, político e econômico de povos e nações. Assim, a competitividade das empresas está vinculada às informações necessárias ao funcionamento e à manutenção das empresas no mercado, sendo fator imprescindível para o crescimento das organizações empresariais. Informação e conhecimento permitem a inovação dos micro e pequenos empreendimentos, até porque servem de apoio nos momentos de tomada de decisão. Enfatiza-se, porém, que há necessidade de gerenciamento, uma vez que, no atual contexto, as informações devem ser estruturadas e contextualizadas a fim de assegurarem sua identidade,

que depende da conjuntura e dos anseios de cada indivíduo. Diante da gama significativa de informações que invadem a sociedade da informação (SI), há premência de um gestor da informação no sentido de administrar o fluxo informacional no intuito de atender às demandas.

Posto isto, infere-se que o bibliotecário está apto para lidar com a gestão da informação no ambiente empresarial. O presente estudo reflete sobre as competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial por meio da identificação das atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial, identificação e descrição de habilidades e competências ao longo do gerenciamento da informação. Assim, possibilita analisar a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações junto ao público do SEBRAE-CE Regional Metropolitano.

Por fim, reitera-se, mais uma vez, que a informação é imprescindível como estratégia para o sucesso de qualquer empresa. Assim sendo, o bibliotecário contribui de modo significativo ao disponibilizar informações para os usuários, auxiliando na manutenção das empresas no mercado. Acredita-se, ainda, que a presente pesquisa possa contribuir com a temática da gestão da informação, e, portanto, seja capaz de enfatizar a presença do bibliotecário no contexto empresarial. Além do mais, pode prover subsídios para futuras reflexões, possibilitando mudanças e avanços no campo da GI.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Daniela Pereira dos Reis de. Aprendizagem organizacional em ambientes informacionais. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

ALMEIDA, Jobson Louis Santos de; DUARTE, Emeide Nóbrega. Evolução e tendências das pesquisas em gestão do conhecimento no campo da ciência da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 35-51, 2011.

ALMEIDA, Neilia Barros Ferreira de; BAPTISTA, Sofia Galvão. Profissional da informação: imagem, perfil e a necessidade da educação continuada. **RICI: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 2, n. 2, p. 1-14, ago. / dez.2009.

AMORIM, Fabiana Borelli; TOMAÉL, Maria Inês. Gestão da informação e gestão do conhecimento na prática organizacional: análise de estudos de casos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n. 2, p. 1-22, jan. / jun. 2011.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2009.

ARAÚJO, Raimundo Nonato Uchôa. A informação como determinante de sucesso para as micro e pequenas empresas. In: TARGINO, Maria das Graças; CASTRO, Mônica M. R. N. de (Org.). **Desafiando os domínios da informação**. Teresina: Edufpi, 2002. 313 p.

BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília, DF: Thesaurus, 2004.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.13, n. especial, p. 1-25, 2008.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues; SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; COSTA, Mateus Uerlei Pereira da. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. **Informação & Sociedade:Estudos**, João Pessoa, v.19, n.2, p. 13-24, maio/ago. 2009.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 2009.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Uma quase história da ciência da informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 9, n. 2, abr. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr08/Art_01.htm>. Acesso em: 15 abr. 2012.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar informação e a tecnologia em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2007.

BELKIN, Nicholas J., ROBERTSON, Stephen E. Information Science and the phenomena of information. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v.27, n. 4, p. 197-204, July / Aug. 1976.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo da gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BICALHO, Lucinéia; OLIVEIRA, Marlene de. A teoria e a prática da interdisciplinaridade em Ciência da Informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.16, n.13, p.47-74, jul. / set. 2011.

BORGES, Maria Alice Guimarães. O profissional da informação: somatório de formações, competência e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissionais da Informação**: o espaço de trabalho. Brasília, DF: Thesaurus, 2004. p. 55-69.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, Washington, v.19, n.1, p. 3-5, 1968.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Parecer n.º 492, de 3 de abril de 2001. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 9 jul. 2001, Seção 1e. p. 32-35. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/Sesu/ftp/ces/ces0492.doc>>. Acesso em: 27 out. 2013.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação brasileira de ocupações**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/index.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2013.

BUFREM, Leilah S.; PEREIRA, Edmeire C. Os profissionais da informação e a gestão de competências. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9 n. 2, p. 170-181, jul. / dez. 2004.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

CAPURRO, Rafael. Epistemología y ciencia da la información. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG/ENANCIB, 2003. Disponível em: <<http://www.capurro.de/enancib.htm>>. Acesso em: 12 jul. 2013.

CARBONE, Pedro Paulo *et al.* **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n.1, p. 9, 2000.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a

informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.

COMPETÊNCIAS para os bibliotecários do século 21. Adaptado do relatório Competencies for Special Librarians of the 21st. Century da SLA, 1996. Disponível em: <<http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/padronizacao.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2013.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos; DAVOK, Delsi Fries. O perfil do bibliotecário empreendedor. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.1, p.27-46, jan ./ jun., 2009.

CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Forças de Porter. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília, DF: UNB, 2001.

CUNHA, Miriam Vieira da. **O profissional da informação e o mercado de trabalho**. Santa Catarina: ACB, 12 mar 1999. (Palestra proferida na Associação Catarinense de Bibliotecários).

CYSNE, Fátima Portela. **Transferência de conhecimento entre a universidade e a indústria: uma análise nacional**. 305 f. 2003. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal do Ceará, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Maria Matilde Kronka. **O gerenciamento de unidades de informação tecnológica sob enfoque da gestão de qualidade**: do estudo das percepções e reações dos clientes ao desenho de novas condutas. 2001. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2001.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.

DUARTE, Emeide Nóbrega; SOUZA, Irma Gracielle Carvalho de Oliveira. Dimensões de um modelo de gestão da informação no campo da ciência da informação: uma revelação da produção científica do Enancib. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 152-169, mar. 2011. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: 12 jul. 2013.

DUARTE, Emeide Nóbrega *et al.* **A gestão da informação na perspectiva da administração, da tecnologia e da ciência da informação**: aprendizagem em periódicos de

ciência da informação, 2009. Disponível em: <<http://www.followscience.com/library/humanities-and-social/information-management/a-gestao-da-informacao-na-perspectiva-da-administracao-da-tecnologia-e-da-ciencia-da-informacao-ap-152>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

FAYET-SCRIBE, S. **Histoire de la documentation en France: culture, science et technologie de l'information**. Paris: CNRS Ed., 2001.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação e a gestão do conhecimento: perfil de habilidades demandadas por empresas de recrutamento e seleção. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **O profissional da informação em tempos de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005.

_____. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan. / abr. 2003.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.21, n. 3, p. 186-191, 1992.

_____. Paul Otlet e o centenário da FID. In: ORGANIZAÇÃO do conhecimento e sistemas de classificação. Brasília, DF: IBICT, 1996.

FLEURY, Afonso Carlos Correia; FLEURY, Maria Tereza Lema. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2006.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FREIRE, Isa Maria; NEVES, Ricardo Siqueira. Gestão da informação em ambientes virtuais: uma pesquisa exploratória. **Biblionline**, v. 3, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/1915/1684>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. Gestão e tecnologia da informação: desafios do profissional da informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 9 , n. 5 , out. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out08/Art_01.htm>. Acesso em: 15 jul. 2012.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro; TARGINO, Maria das Graças; NASCIMENTO, Josiclei Cruz do. Gestão da informação de alguns programas de pós-graduação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 5, out. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out10/Art_06.htm>. Acesso em: 15 jul. 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GOMES, Alisson Dias. **La película como recurso pedagógico en la formación de estudiantes de periodismo en Brasil**. 2010. 300 f. Tese (Programa de Doctorado en Comunicación Audiovisual, Revolución Tecnológica y Cambio Cultural) – Universidad de Salamanca, Salamanca, 2010.

GOMES, Henriette Ferreira. Interdisciplinaridade e ciência da informação: de característica a critério delineador de seu núcleo principal. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v.2, n.4, ago.2001. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago01/Art_04.htm>. Acesso em: 24 jan. 2013.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Metodologia de pesquisa no campo da ciência da informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v.1, n.6, 2000. Disponível em: <www.dgz.org.br/out13/Art_03.htm>. Acesso em: 2 nov. 2013.

GRIFFITH, B. C. (Ed.). **Key papers in information science**. New York: Knowledge Industry, 1980.

HAYEK, F. A. The pretence of knowledge. **The American Economic Review**, Pittsburgh, v. 79, n. 6, p. 3-7, 1989.

KIELGAST, Soeren; HUBBARD, Bruce A. Valor agregado à informação: da teoria à prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, 1997.

LAHARY, Dominique. Bibliothéconomie. In: CACALY, Serge (Coord.). **Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation**. Paris: Nathan, 1997. p.78-81.

LE COADIC, Y. F. **La science de l'information**. Paris: Presses Universitaires de France, 1994.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos, CALDEIRA, Paulo da Terra, MACEDO, Vera Amália Amarante (Org.). **Formas e expressões do conhecimento: introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: UFMG, 1998. p. 347-366.

LOPES, Rose Mary. **Estudo global relaciona escolaridade a sobrevivência de empresas brasileiras**. Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/empreendedorismo/columnistas/2012/08/03/relatorio-global-mostra-a-relacao-da-escolaridade-com-o-sucesso-de-empresarios-brasileiros.htm>>. Acesso em: 02 ago. 2013.

McGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

McGEE, James V; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. 11. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MAIMONE, Giovana Deliberari. **Postmodernidad en la ciencia de la información: contextos interdisciplinares**. [S. l.]: Ed. Acadêmica Espanhola, 2012.

MANGUEL, Alberto. **Uma história da leitura**. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

MARCHAND, D. A. Informações estratégicas. **Gazeta Mercantil**, São Paulo, n.10, p.3-5, out.1997.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARQUES, Mamede Lima; MACEDO, Flávia Lacerda de Oliveira. Arquitetura da informação: bases para a gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 25. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias de informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. IN: VALENTIM, Marta (Org.) **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

MONTALLI, K. M. L.; CAMPELLO, B. dos S. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 6, n. 3, p. 321-326, set. / dez. 1997.

MORAES, Cássia Regina Bassan de; FADAEL, Bárbara. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e do conhecimento em organizações. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

MORENO, Edinei Antônio *et al.* A formação continuada dos profissionais bibliotecários: análise do conteúdo dos sites das entidades de classe. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.1, 2007.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Memória organizacional e gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

MUELLER, S. P. M. Uma profissão em evolução: profissionais da informação sob a ótica de Abbott: proposta de estudo. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. (Org.). **Profissional da informação**: espaço de trabalho. Brasília, DF: Thesaurus, 2004.

NONAKA, Ikujiro.; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NEVES, Elisabete da Cruz; LONGO, Rose Mary Juliano. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 23 / 24, n.2, p. 161-172, especial 1999/2000.

OLIVEIRA, Marlene. Origens e evolução da ciência da informação. In: _____. **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2008.

ORTEGA, Cristina Dotta. A documentação como origem e base fértil para a fundamentação da ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA/ANCIB, 2007.

_____. Relações históricas entre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.5, out. 2004.

PAIM, Isis; SANTOS, Alaneir de Fátima dos. A informação nos modelos organizacionais. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 9 - 21, jan./jun. 2000.

PEPULIM, Maria Elizabeth Horn. O bibliotecário e a sociedade da informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, Brasil, n.12, p. 45-53, 2001.

PINHEIRO, Lena Vânia. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da ciência da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan./jun. 2005.

PIZARRO, Daneilla Câmara; DAVOK, Delsi Fries. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 37-58, jan. / jun. 2008.

POLANYI, Michael. **Knowing and being**. Chicago: Chicago University, 1969.

PORTER, Michael. **A vantagem competitiva das nações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

PROCEEDINGS OF THE CONFERENCES ON TRAINING SCIENCE INFORMATION SPECIALISTS. Oct. 12-13, 1961 [and] Apr. 12-13, 1962, Georgia Institute of Technology, Atlanta, Georgia.

PROGRAMA, acuerdos y recomendaciones. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevidéu. **Anais...** Montevidéu, EUBCA, 2000.

RADOS, Gregório Jean Varvakis *et al.* Valor agregado a serviços e produtos de informação. **Boletim CRB14/ ACB**, Florianópolis, v.9, n.1, jan. / mar.1999.

ROBREDO, Jaime. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2003.

_____. Redes de informação e de gestão do conhecimento: modelagem e estrutura de informações. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006.

RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite; CRESPO, Isabel Merlo. Inteligência competitiva em unidades de informação: ética e gestão. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n. 1, p. 53-71, jul. / dez. 2010.

RUBI, Milena Polsinelli; EUCLIDES, Maria Luzinete; SANTOS, Juliana Cardoso dos. Profissional da informação: aspectos de formação, atuação profissional e marketing para o

mercado de trabalho. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n.1, p.79-89, jan. / jun. 2006.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos de biblioteconomia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

SAGREDO, Félix; NUÑO, María Victoria. En los orígenes de la biblioteconomía y documentación: Ebla. **Documentación de las Ciencias de la Información**, Madrid, n. 17, p. 123-129, 1994.

SANTOS, Jussara Pereira dos. A formação do profissional da área da informação em tempos de mudança. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2007, Brasília, DF. **Anais...** Brasília, DF: FEBAB, 2007.

SANTOS, Plácida L. V. Amorim da Costa. As novas tecnologias na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan. / jun. 1996.

_____. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.24, n.1, p. 36-41, 1995.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **[Dados dispersos]**. 2013. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 5 jan. 2013.

_____. **No Brasil as pequenas empresas sabem com quem contar**. Brasília, DF, [199?].

SHERA, Jesse H. Sobre biblioteconomia, documentação, ciência da informação. In: GOMES, H. E. **Ciência da informação ou informática?** Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 91-105.

_____. Social epistemology, general semantics, and librarianship. **Wilson Library Bulletin**, New York, n. 35, p. 767-770, 1961.

SHERA, Jesse H.; EGAN, Margaret E. Exame do estado atual da biblioteconomia e documentação. In: BRADFORD, S. C. **Documentação**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961. p. 15-64.

SILVA, Eduardo Valadares da *et al.* O perfil dos gestores de informação para a indústria capixaba. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 1, p. 73-84, jan. / abr. 2008.

SILVA, José Carlos Teixeira da. Dimensões da competitividade para a empresa brasileira: informação, qualidade, tecnologia e meio ambiente. **Transinformação**, Campinas, v. 13, n.2, p.81-92, jul. / dez. 2001.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Biblioteconomia em reflexão: cenários, práticas e perspectivas. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **O profissional da informação em tempos de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005.

SOUZA, Edivanio Duarte de; DIAS, Eduardo José Wense; NASSIF, Mônica Erichsen. A gestão da informação e do conhecimento na ciência da informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.21, n.1, p. 55-70, jan. / abr. 2011.

STEWART, T. A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

TANUS, Gabrielle Francinne de Souza Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Proximidades conceituais entre arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação **Biblionline**, v. 8, n. 2, p. 27-36, 2012.

TARAPANOFF, Kira (Org.). Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: _____. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006.

_____. **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006.

_____. Referencial teórico: introdução. In: _____. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília, DF: UnB, 2001. p.33-49.

TARGINO, Maria das Graças. A interdisciplinaridade da ciência da informação como área de pesquisa. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.5, n.1, p. 11-19, 1995.

_____. **Olhares e fragmentos:** cotidiano da biblioteconomia e ciência da informação. Teresina: EDUFPI, 2006.

TAYLOR, Robert S. The interface between librarianship and information science and engineering. **Special Libraries**, New York, v. 58, p. 45-8, 1967.

TEJADA ARTIGAS, C. M.; TOBÓN TOBÓN, S. (Coord.). **El diseño del plan docente en información y documentación acorde el Espacio Europeo de Educación Superior:** un enfoque por competencias. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2006.

TOMAÉL, Maria Inês; ALVARENGA, Georfravia Montoza. Profissional da informação: seu espaço e atuação em empresas industriais. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 81 - 90, jan. / jun. 2000.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: _____. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

_____. **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

_____. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.1, n.1, p.1-16, 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/3/14>>. Acesso em: 25 jul. 2013.

_____. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. Londrina: **Infohome**. 2004. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/columnas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em: 25 jul. 2013.

_____. **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: Fundepe, 2007.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim *et al.* **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: Fundepe, 2006. 282 p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; GELINSKI, João Vítor Vieira. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 41-59, jul. / dez. 2005.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; BAPTISTA Sofia Galvão. A força dos estereótipos na construção da imagem profissional dos bibliotecários. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.3, p. 27-38, set. / dez. 2007.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, New York, v. 29, n. 2, p .229-239, 1993.

WERSIG, G., NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, London, v. 9, p. 127-140, 1975.

APÊNDICE A

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS – BIBLIOTECÁRIOS

Convidamos você a responder este questionário que tem como objetivo central coletar dados da pesquisa *Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial* sob a responsabilidade da mestrandona Názia Holanda Torres, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Antecipadamente agradecemos sua colaboração para esta pesquisa.

Gênero

M () F ()

Faixa etária

a) 18 a 25 anos () b) 26 a 36 () c) Acima de 36 ()

Nível de pós-graduação

Especialização () Mestrado () Doutorado () Nenhuma ()

1 Assinale as atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial:

- () Identificação das necessidades de informação.
- () Aquisição da informação.
- () Organização e armazenamento da informação.
- () Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.
- () Distribuição / disseminação da informação.

2 Assinale as habilidades e competências do bibliotecário no gerenciamento da informação:

A) Gerais

- () Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.
- () Formular e executar políticas institucionais.
- () Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.

- () Utilizar racionalmente os recursos disponíveis.
- () Desenvolver e utilizar novas tecnologias.
- () Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação.
- () Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.
- () Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

B) Específicas

- () Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.
- () Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.
- () Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.
- () Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.
- () Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.

3 Qual a contribuição do bibliotecário como gestor da informação para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?

APÊNDICE B

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS – USUÁRIOS EXTERNOS

Convidamos você a responder este questionário que tem como objetivo central coletar dados da pesquisa *Competências do bibliotecário gestor como ferramentas estratégicas de auxílio à competitividade empresarial* sob a responsabilidade da mestrandona Názia Holanda Torres, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Antecipadamente agradecemos sua colaboração para esta pesquisa.

Gênero

M () F ()

Faixa etária

a) 18 a 25 anos () b) 26 a 36 () c) Acima de 36 ()

Nível de escolaridade

Sem escolaridade formal () Ensino fundamental incompleto ()

Ensino fundamental completo () Ensino médio incompleto () Ensino médio completo

Graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado () Outros () _____

1 Você tem ou deseja abrir sua empresa?

2 O que o motivou a utilizar o Centro de Documentação e Informação (CDI) do SEBRAE?

3 Que tipo de informação você procura?

4 Você está satisfeito com as respostas obtidas?

() insatisfeito () pouco satisfeito () satisfeito () muito satisfeito

5 Você acha que as informações obtidas são relevantes para a competitividade e manutenção da empresa no mercado?

pouco relevante relevante muito relevante

Comente:

6 Das atividades realizadas pelo bibliotecário no processo de gestão da informação empresarial, descritas abaixo, assinale as alternativas que você tem conhecimento:

- Identificação das necessidades de informação.
- Aquisição da informação.
- Organização e armazenamento da informação.
- Desenvolvimento de produtos e serviços de informação.
- Distribuição / disseminação da informação.

7 Das habilidades e competências do bibliotecário no gerenciamento da informação, assinale as alternativas que você tem conhecimento:

A) Gerais

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.
- Formular e executar políticas institucionais.
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis.
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias.
- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação.
- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

B) Específicas

() Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.

() Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.

() Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.

() Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.

() Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.

8 Qual a contribuição do bibliotecário como gestor da informação (identificação das necessidades, aquisição, organização, armazenamento e desenvolvimento de produtos e serviços de informação) para a competitividade empresarial ao disponibilizar informações para os usuários?
