

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

FÁBIO LUIZ DA SILVA

CONHECIMENTO E PERSPECTIVAS SOBRE
GESTÃO DA INFORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS E
ALUNOS DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA
DA PUC-CAMPINAS

CAMPINAS
2009

FÁBIO LUIZ DA SILVA

**CONHECIMENTO E PERSPECTIVAS SOBRE
GESTÃO DA INFORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS E
ALUNOS DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA
DA PUC-CAMPINAS**

Trabalho de Conclusão de Curso para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia, apresentado à Faculdade
de Biblioteconomia sob orientação da Prof^a.
Vera Sílvia Marão Beraquet, PhD.

**CAMPINAS
2009**

FÁBIO LUIZ DA SILVA

**CONHECIMENTO E PERSPECTIVAS SOBRE
GESTÃO DA INFORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS E
ALUNOS DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA
DA PUC-CAMPINAS**

BANCA EXAMINADORA

Campinas, 11 de dezembro de 2009.

Prof^a. Vera Silvia Marão Beraquet, PhD.

Faculdade de Biblioteconomia PUC-Campinas
Orientadora

Prof^a. Ms. Simone Lucas Gonçalves de Oliveira

Faculdade de Biblioteconomia PUC-Campinas
1º Examinador

Ms. Carlos Alberto Correa

Doutorando em Ciência da Informação pela USP
2º Examinador

Dedico este trabalho aos membros, e futuros membros, da minha família que me deram base para me tornar o ser humano que sou hoje (bom ou ruim, cabe a Deus julgar). Em especial a minha avó e minha mãe, dois pilares que sempre me sustentaram diante de todas as dificuldades que passamos.

Ofereço aos meus amigos, em especial àqueles que me ajudaram a desenvolver esta pesquisa.

Aos seres desprezíveis que duvidaram do meu potencial, mas não merecerem serem lembrados, “si ...”

Dedico este trabalho a uma amiga especial, e que infelizmente, não conseguiu concluir o curso de Biblioteconomia que sempre sonhou: Antonia Cristina da Silva (*in memoriam*), é pra você.

Agradecimentos

No desenvolvimento desta pesquisa, adquiri alguns hábitos que pretendo não abandonar tão rápido, uma vez que causaram impactos positivos em minha vida. Entre todos esses hábitos os que se destacam são: traçar um método ou critério e justificar tudo que vou fazer e principalmente redigir, inclusive os agradecimentos. Os três próximos parágrafos serão redigidos de forma hierárquica, respeitando o grau de envolvimento direto dos sujeitos com esta pesquisa. A partir do quarto parágrafo os agradecimentos serão feitos de forma aleatória, conforme o autor for lembrando-se dos sujeitos. Justificam-se tais escolhas para não deixar insatisfeitos os sujeitos que constam no fim dos agradecimentos.

Agradeço ao Pai todo poderoso, por ter me dado sabedoria, paciência e criatividade nos momentos que mais necessitei ao longo da minha vida (que não é tão longa assim) e principalmente no desenvolvimento deste trabalho. Obrigado Deus e minha Mãe Maria, por sempre ter intercedido nos momentos que pensei ser intermináveis e obscuros. Obrigado por iluminar os meus caminhos e abrir minha mente para novas idéias e novos conhecimentos. Obrigado!

Agradeço minha mãe Silvia de todo meu coração por tudo que fez, faz e fará por mim no decorrer da minha vida. Se não fosse por ela, tenho certeza que não teria conseguido terminar este trabalho. Já disse isso a ela, mas não me canso de repetir: “se eu tivesse que nascer novamente e escolher uma mãe tenho, certeza que ela seria minha única opção”. Agradeço ao meu padrasto Antonio, pelo apoio que me deu quando decidi ingressar na faculdade. A minha irmã Patrícia, louca, mas que me concedeu a honra de batizar sua única filha (até o momento), Lívia, que veio para unir ainda mais nossa família. Obrigado!

Agradeço a minha noiva Maristella pelos três “C’s”: Carinho, Companheirismo e Compreensão. Você é uma pessoa ímpar, com um coração que inveja qualquer um, exemplo de bondade em todo o mundo. Obrigado por fazer parte da minha vida amorosa, acadêmica e profissional. Foi muito bom “disputar” com você na graduação, vamos ver agora quem consegue um emprego primeiro? Beijos Mari, te amo! Obrigado!

Agradeço a prof^a. PhD, Vera Silvia Marão Beraquet, por não me deixar cometer a insanidade de apenas fazer um trabalho para concluir a faculdade. Hoje sinto que conheço a nossa área, seus princípios e valores. Tudo isso foi possível graças a sua cobrança e orientação. Espero ter correspondido às suas expectativas, uma vez que você superou as minhas. Em 24 de outubro de 2007, você disse uma frase em sala de aula que, não sei por qual motivo, anotei no canto do meu caderno e vim notá-la um tempo depois, que foi: “[...] a gratificação é proporcional ao esforço”. Tenha certeza que essa frase mudou minha vida. Obrigado!

Quero agradecer também a prof^a. Ms. Simone Lucas Gonçalves de Oliveira, pelas exaustivas conversas no início, meio e fim desta pesquisa. Agradeço pelas inúmeras vezes que me ouviu depois das aulas, por sempre nortear meus caminhos nos momentos obscuros e ainda pelas palavras amigas

proferidas nos momentos em que mais precisei. Sua participação em minha banca consagrou esta parceria, que está apenas começando. Obrigado!

Agradeço ao prof^a Ms., e futuro Doutor, Carlos Alberto Correa, por mostrar o verdadeiro potencial do profissional bibliotecário que podemos desenvolver. Obrigado por me fazer pensar além do que está explícito. Agradeço pelas discussões nos encontros filosóficos (melhor não citar os lugares). Agradeço pela participação em minha banca, pelos questionamentos e contribuições, tenho certeza que enriqueceu ainda mais minha pesquisa. Obrigado!

Agradeço aos demais docentes da FABI pelos ensinamentos obtidos através das aulas, em especial a prof^a Ms. Rosana Evangelista Poderoso, César Antonio Pereira, “o visionário” (Cesão, obrigado por me ensinar a escrever parágrafos curtos, ótima dica para elaboração do projeto), prof^a. Dr^a. Mariângela Pisoni Zanaga e prof^o Dr. Gabriel Lomba Santiago. Obrigado!

Não posso deixar de agradecer a turma com a qual ingressei na universidade em 2005, pessoas maravilhosas, cujo convívio foi de grande importância para minha permanência e evolução no mundo biblioteconômico. Em especial, agradeço aos companheiros de longas discussões travadas nos mais diversos ambientes (sala de aula, residências, rua, bares, chácara Cata-vento, apartamentos, etc), são eles: Athais, Dani Rondon, Elis, Fernanda Boquimpani, Fabí, Fernando's, Giba, Kelly, Kora, Lurdes, Marcelão, Meire, Paulinha, Paulo Andre, Rony, Rosi Cunha, Silvana, Silvia, Sueli's, enfim, agradeço a todos. Foi muito bom conviver com vocês. Obrigado!

Ainda nesse contexto, ou seja, me referindo aos ingressantes no curso em 2005, agradeço a um cara que foi fundamental nessa jornada, o Leandro dos Santos Nascimento, uma das pessoas mais inteligentes que conheço e hoje chamo de grande amigo. Obrigado!

Agradeço ao pessoal da turma ingressante em 2006, que me acolheram a partir da disciplina “Projeto de pesquisa 1” cursada, novamente, em 2008. Em especial ao Gleison, à Kátia, à Raquelane, à Vanessa, obrigado por me acolherem e fazer com que me sentisse bem, mesmo depois da minha turma ter se formado. Foi muito bom passar os sábados com vocês, trocando idéias e argumentos, dividindo agonias e distribuindo “esporros”. Obrigado!

Quero agradecer aos graduando que cursaram a disciplina “Projeto de pesquisa 1”, ministrada no corrente ano, na qual tive a oportunidade de exercer atividades de monitoria acadêmica. Agradeço a receptividade dos alunos e principalmente os presentes que me deram no final de dezembro. Sinto não poder ter ajudado mais, mas infelizmente tem coisas que não depende apenas do monitor. Tenham todos a certeza de que fiz o meu melhor, de acordo com as circunstâncias, e aprendi muito com vocês. Obrigado!

Em relação ao início da minha vida profissional, gostaria de agradecer a duas instituições que ajudaram a formar a pessoa que sou hoje. Agradeço ao Círculo de Amigos do Menor Patrulheiro de Campinas, que espero um dia retribuir parte dessa contribuição com trabalhos voluntários (o contato já foi feito, aguardo o retorno do presidente). Agradeço também ao Colégio Integral, em especial à funcionária Márcia Regina Costa Gonçalves, às ex-funcionárias Maria Marly do

Nascimento Toso e Maria Natalina Tonon, e ao ex-diretor Tobias Baptista Ribeiro. Essas quatro pessoas me ajudaram a ver o mundo com olhos diferentes, me mostraram que podemos tirar proveito de situações adversas. Obrigado!

Quero agradecer ao AC/SIARQ da Unicamp, local onde realizei meu primeiro estágio não curricular. Agradeço em especial aos funcionários: Aparecido (Cidão, esse aprendeu a trabalhar comigo), Andressa, Cida (da limpadora), Cidinha, Cirlene Domingues (essa é uma amiga fora de série), Desiree, Dona Bene, Fábio Rodrigo, Maria Amélia, Humberto (fala mano!), José Ednílson (Ed), Dona Lurdinha, Dona Márcia, Vera, Telma, Neire Martins, estagiários, bolsistas, etc. Enfim, agradeço a todos que tive oportunidade de conhecer neste local (lembrando que fui o melhor estagiário-chefe que o Protocolo já teve). Obrigado!

Ainda na Unicamp, agradeço aos funcionários e estagiários da Diretoria de Tratamento da Informação, da Biblioteca Central César Lattes, onde realizei atividades de catalogação, e tenho certeza que esse será um dos diferenciais na minha carreira. Agradeço em especial a Ana Regina Machado, Érica Cristina de Carvalho Mansur, Maria Lúcia Nery Dutra de Castro que, exaustivamente, tiveram paciência em me ensinar esta arte que é catalogar. Agradeço novamente a Lúcia e também a Sônia Regina Casselhas Vosgrau (Soninha), por me aceitarem como estagiário e compreenderem minhas ausências na elaboração desta pesquisa, prometo que vou repor todas as horas. Obrigado!

Agradeço aos amigos funcionários que fazem parte CCHSA da Puc-Campinas, em especial: Eric, Marcião, João Guedes, Rafa (Rafael Dimarzio), Lu (Luciano), Gui (Guilherme), Penha, Vaninha (Vânia) Régis (Reginaldo), Tuca, Cidinha, Rita, Sérgio (Serginho vários EEBl's), Lílian, André, Antônio, João da biblioteca. Obrigado!

Quero agradecer ao pessoal da cantina "Personal Gula", pela paciência, "ranguinho" fresquinho, principalmente aos sábados e os momentos de descontração. Pena que o Palmeiras não se classificou nem pra Libertadores 2010, háháháhá. Obrigado!

Agradeço ao Sport Club Corinthians Paulista, o time do povo, pelos dois títulos conquistados em 2009 e a classificação para disputar a Libertadores 2010 (é nós!). Isso me deixou muito feliz, motivando ainda mais o desenvolvimento desta pesquisa. Obrigado!

Enfim, agradeço a todos que participaram de qualquer forma deste trabalho.

Obrigado!

*“Se enxerguei mais longe foi porque me apoiei nos ombros de gigantes”
Isaac Newton*

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANCIB	= Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
BRAPCI	= Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos de Ciência da Informação
CAPES	= Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBO	= Classificação Brasileira de Ocupações
CI	= Ciência da Informação
CMMI	= Capability Maturity Model Integration
CNPQ	= Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CPDS	= Certificação de Processo de Desenvolvimento de Software
CRB	= Conselho Federal de Biblioteconomia
DAI	= Diretoria de Avaliação da Institucional
ECA	= Escola de Comunicação e Artes
ENANCIB	= Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
FABI	= Faculdade de Biblioteconomia
GC	= Gestão do Conhecimento
GI	= Gestão da Informação
GT	= Grupo de Trabalho
IES	= Instituição de Ensino Superior
IC	= Inteligência Competitiva
PUC-CAMPINAS	= Pontifícia Universidade Católica de Campinas
SENAI	= Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SETUR	= Secretaria de Turismo do Governo do Distrito Federal
SINAES	= Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior
TCC	= Trabalho de Conclusão de Curso
TI	= Tecnologia da Informação
TIC	= Tecnologia da Informação e Comunicação
UFPR	= Universidade Federal do Paraná
USP	= Universidade de São Paulo

ILUSTRAÇÕES

Figura 1. O processo de gerenciamento da informação.....	28
Figura 2. Modelo processual de administração da informação	30
Figura 3. Modelo conceitual: gestão informação em projetos para aprendizagem organizacional	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Categorias do uso de informação proposto por Davenport	29
Quadro 2. Etapa da GI considerada mais relevante.	62
Quadro 3. Diferença entre GI e GC.....	63
Quadro 4. Interesse em atuar como Gestor da Informação.	64

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Faixa etária – PCCs	55
Tabela 2 - Faixa etária - Formandos	55
Tabela 3 - Sexo - PCCs	55
Tabela 4 - Sexo - Formandos.....	55
Tabela 5 - Formação acadêmica - PCCs	56
Tabela 6 - Formação acadêmica - Formandos	56
Tabela 7 - Formação acadêmica - PCCs	56
Tabela 8 - Formação acadêmica - Formandos	56
Tabela 9 - Vínculo empregatício ou estágio - PCCs	57
Tabela 10 - Vínculo empregatício ou estágio - Formandos.....	57
Tabela 11 - Experiência profissional - PCCs.....	57
Tabela 12 - Experiência Profissional - Formandos.....	57
Tabela 13 - Vivência como estagiário - PCCs.....	58
Tabela 14 - Vivência como estagiário - Formandos	58
Tabela 15 - Nível de conhecimento - PCCs	58
Tabela 16 - Nível de conhecimento – Formandos.....	59
Tabela 17 - Gerenciamento dos fluxos informais de informação - PCCs.....	59
Tabela 18 - Gerenciamento dos fluxos informais de informação - Formandos	59
Tabela 19 - Atividades da área de Biblioteconomia - PCCs.....	60
Tabela 20 - Atividades da área de Biblioteconomia - Formandos	60
Tabela 21 - Atividades da área de Gestão da Informação - PCCs.....	60
Tabela 22 - Atividades da área de Gestão da Informação - Formandos.....	61
Tabela 23 - Atividade do processo de GI considerada a mais relevante - PCCs..	61
Tabela 24 - Atividade do processo de GI considerada a mais relevante - Formandos.....	61
Tabela 25 - Diferença entre GI e GC - PCCs	62
Tabela 27 - Abordagem da Gestão em outras disciplinas do Curso - PCCs.....	63
Tabela 28 - Abordagem da Gestão em outras disciplinas do Curso - Formandos	63
Tabela 29 - Aprimoramento da formação acadêmica em GI - PCCs	64
Tabela 30 - Aprimoramento da formação acadêmica em GI - Formandos	64
Tabela 33 - Meios de atualização acerca da GI - PCCs	65
Tabela 34 - Meios de atualização acerca da GI - Formandos.....	65
Tabela 35 - Atividades do profissional Gestor da Informação - PCCs	66
Tabela 36 - Atividades do profissional Gestor da Informação - Formandos.....	67
Tabela 37 - Atividades do profissional Bibliotecário - PCCs	68
Tabela 38 - Atividades do profissional Bibliotecário - Formandos.....	69
Tabela 39 - Comentário livre	69
Tabela 40 - Comentário livre	69

RESUMO

SILVA, Fábio Luiz da. **Conhecimento e perspectivas sobre Gestão da Informação de profissionais e alunos da Faculdade de Biblioteconomia da Puc-Campinas**. Campinas, 106 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), Graduação em Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009.

O objetivo geral da pesquisa foi verificar o conhecimento e perspectivas dos alunos da Faculdade de Biblioteconomia (FABI) sobre Gestão da informação (GI). Já nos objetivos específicos buscou-se identificar o interesse profissional no aprofundamento do tema e na atuação como Gestor da Informação; apontar se, na visão dos sujeitos da pesquisa, as atividades do bibliotecário e do gestor da informação são atribuíveis a ambas as profissões; foram comparadas as convergências/ divergências referentes à Gestão da Informação entre os Profissionais em Complementação Curricular (PCC) e Formandos matriculados na disciplina “Gestão da Informação”; analisar se a disciplina de “Gestão da Informação” contribui para melhor visualização da atividade de GI. O método que caracterizou a pesquisa foi o exploratório. O universo da pesquisa se deu na Pontifícia Universidade Católica de Campinas, especificamente na FABI. O instrumento utilizado para coletar os dados foi o questionário que conteve perguntas sobre o perfil socioeconômico dos respondentes e questões relacionadas à GI. Fizeram parte da pesquisa 17 PCCs e 18 Formandos, devidamente matriculados na disciplina de Gestão da Informação no ano de 2009. Constatou-se que os sujeitos envolvidos na pesquisa tinham bons conhecimentos sobre a atividade de GI, gostariam de atuar como gestores da informação e também tinham interesse em aprofundar seus conhecimentos cursando a pós-graduação.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Bibliotecário; Conhecimento e Perspectivas

ABSTRACT

SILVA, Fábio Luiz da. The knowledge and perspectives about Information Management from professionals and students of the Library Science College Puc-Campinas. Campinas, 106 f. Work for Course Conclusion (Undergraduate Library Science), Bachelor of Library Science, Faculdade de Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009.

The aim of the research was to evaluate the knowledge and perspectives of students of the School of Library Science (SLC) on Information Management (IM). On the specific objectives sought to identify the professional interest in deepening the theme and acting as the Information Manager; to point if, in view of the research subjects, the librarians and information managers activities are attributable to both professions; were compared the similarities / differences regarding the Management of Information among Professionals Complementary Course (PCC) and trainees subscribed in the course "Information Management", to consider whether the subject "Information Management" contributes to better visualize the activity of Information Management. The method that characterized the research was exploratory. The research took place at the Universidade de Campinas, specifically in School of Library Science. The instrument used to collect data was a questionnaire that contained questions about the socioeconomic profile of respondents and issues related to IM. The participants were 17 PCCs and 18 trainees, duly registered in the discipline of Information Management in 2009. It was found that the subjects involved in the study had good knowledge of the activity of IM would like to act as managers of information and also had an interest in furthering their knowledge attending graduate school.

Indexing Terms: Information Management; Librarian; Knowledge and Perspective.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	25
2.1 HIERARQUIA DA INFORMAÇÃO	26
2.2 GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO	27
3 REVISÃO DE LITERATURA	34
3.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	35
3.2 PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO	45
4 MÉTODO	50
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA	51
4.2 COLETA DE DADOS	51
4.3 PROCEDIMENTOS	51
5 TABULAÇÃO DOS DADOS	54
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	71
6.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS SUJEITOS	72
6.2 CONHECIMENTOS E PERSPECTIVAS ACERCA DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO	74
7 CONCLUSÃO	89
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
9 BIBLIOGRAFIA	98
10 APÊNDICE	100
10.1 CARTA DE APRESENTAÇÃO	101
10.2 QUESTIONÁRIO	102

Esta pesquisa objetivou apresentar o conhecimento e perspectivas de Gestão da Informação (GI), de Profissionais em Complementação Curricular (PCC) e de alunos Formandos, matriculados na disciplina “Gestão da Informação”, ministrada na Faculdade de Biblioteconomia (FABI) da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (Puc-Campinas). Antecedendo a abordagem do tema central desta pesquisa, que é a GI, apresenta-se o contexto e definições prévias consideradas relevantes para o entendimento do trabalho.

No decorrer do século XX vivenciou-se o advento das novas tecnologias criadas tanto para desenvolver como gerenciar a informação. A informação científica também sofreu de forma particular essas transformações com o passar do tempo, chegando ao século XXI como principal insumo nas pesquisas, desde a idéia inicial a publicação dos resultados. O final da década de 1930 até a metade dos anos 40 marcou o período em que a produção científica passou pela chamada “explosão bibliográfica”, por consequência da 2ª Grande Guerra. No referido período, pesquisadores de várias partes do mundo produziam em escala vertiginosa materiais resultantes de pesquisas realizadas nas áreas de humanas, biológicas e exatas. Nesta ocasião, a partir da Biblioteconomia e Documentação, vem se institucionalizando a grande área do conhecimento denominada Ciência da Informação (CI), suscitando assim, os debates de qual seria seu papel de atuação, sintetizadas por Borko (1968) apud Saracevic (1996 p. 45 e 46):

CI é 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... Ela tem 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.

De acordo com as evoluções sofridas pela CI nos anos 1990, bem como suas perspectivas para a referida década, Saracevic (1996 p. 47) redefine seu pensamento referente à CI:

A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO é um 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.
(GRIFO DO AUTOR)

Com os recursos informacionais e as tecnologias de informação se renovando rapidamente, torna-se necessário criar mecanismos que reduzam os impactos sofridos pelas organizações. Surge então, com a finalidade de minimizar tais impactos, a interdisciplinaridade entre os profissionais das áreas como a Ciência da Computação, a Administração, a Comunicação e a Biblioteconomia. A CI não poderia ficar imparcial nesse aspecto, de acordo com Santos e Beraquet (2001):

A ciência da informação surge então como área multidisciplinar, com o objetivo de reduzir a complexidade dos sistemas, estudando as propriedades gerais da informação e analisando os processos de construção, comunicação e uso da informação.

Para Le Coadic (2004, p. 25):

A ciência da informação tornou-se, portanto, uma ciência social rigorosa que se apóia em uma tecnologia também rigorosa. Tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), e a análise de seus processos de construção, comunicação e uso.

A Ciência da Informação é o contexto no qual estão inseridos os sujeitos dessa pesquisa e posteriormente, será o campo de atuação dos atuais graduandos e futuros profissionais bibliotecários, gestores da informação e cientistas da informação.

Nas universidades, situam-se os cursos de graduação, cursos de extensão, programas de pós-graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu*, que desempenham atividades cognitivas na formação educacional do acadêmico. Juntamente com a pós-graduação *Stricto Sensu*, encontram-se os grupos de pesquisa, que são compostos, geralmente, por um docente pesquisador (líder), alunos de pós-graduação e graduandos. Tais grupos são norteados pelas linhas de pesquisa que se apresentam de forma temática. De acordo com o portal do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq (2008), “linha de pesquisa representa temas aglutinadores de estudos científicos que se fundamentam em tradição investigativa, de onde se originam projetos cujos resultados guardam afinidades entre si”.

O tema central dessa pesquisa foi a Gestão da Informação, suas definições/ conceitos, o objetivo e aplicações serão expostos/ discutidos no capítulo dois.

Seguindo a concepção de Popper (1972) apud Saracevic (1996, p. 41) de que "[...] não somos estudantes de assuntos, mas estudantes de problemas. E os problemas constituem os recortes de qualquer assunto ou disciplina", nesse contexto abordam-se agora os problemas que estimularam o desenvolvimento dessa pesquisa.

Devido à demanda por informação tornou-se necessário que as organizações criassem formas para suprir suas necessidades informacionais, desde a obtenção, armazenagem, disseminação e, principalmente, o uso da informação, propiciando assim, mais um campo de atuação para o profissional bibliotecário ou cientista da informação. Para que uma organização possa se manter estável e ainda prosperar de acordo com o mercado cada vez mais competitivo, é necessário que as mesmas supram suas necessidades de informação no menor espaço de tempo possível.

A informação hoje é vista como o “cerne” das organizações, seu gerenciamento correto é algo a que se deve atentar e traçar métodos eficientes para o seu tratamento. Dentro das organizações, sejam de médio ou grande porte, encontram-se os denominados departamentos funcionais, compostos geralmente pelos departamentos de Finanças, Marketing, Produção, Recursos Humanos entre outros. No cenário das organizações a informação bem administrada pode, de forma potencial, propiciar resultados surpreendentes nos departamentos responsáveis pela captação de recursos monetários tendo como objetivo além do gerenciamento financeiro, expandir a escala de operações. A falta de informação ou seu mau gerenciamento podem trazer malefícios irreparáveis às instituições, como a perda da competitividade no mercado e/ou lançamento de produto sem público interessado, ocasionando assim o desperdício de recursos financeiros que poderiam ser viabilizados em outro empreendimento. Para Marchand, Kettinger e Rollins (2004, p. 22), o gerenciamento da informação acarreta:

[...] uma atenção cuidadosa à maneira como a informação é percebida, coletada, organizada, processada e mantida também é essencial para melhorias na TI e no desempenho dos negócios. De acordo com isto, a maneira pela qual as pessoas transformam dados em informação para aperfeiçoarem o relacionamento com clientes, a inovação de produtos, as vendas, marketing, a produção e os controles financeiros é fundamental para se alcançar melhor desempenho. Caso isso esteja correto, os gestores precisam examinar melhor suas práticas quanto às informações empresariais.

No panorama organizacional encontram-se profissionais de várias áreas, como os Administradores que representam a Administração de Empresas, os Informáticos procedentes da Ciência e Engenharia da Computação, os Publicitários e Jornalistas formados na área de Comunicação, e os profissionais Bibliotecários oriundos das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo que dentro da organização cada profissional atua na função que lhe é pertinente, porém, para a realização de determinadas atividades, é necessário que haja a integração dos mesmos. No gerenciamento da informação é comum encontrarmos profissionais administradores, informáticos, publicitários, entre outros, atuando como gestores da informação.

Devido às habilidades em aquisição, classificação, catalogação e o serviço de referência, o profissional bibliotecário é apontado por Mischiati e Valentim como:

[...] bibliotecário é capaz de atuar em qualquer função que vise à organização, ao processamento e à recuperação de informações, é capaz de gerir a informação e o conhecimento; enfim, é capaz de atender às necessidades e demandas de informação da sociedade. (MISCHIATI; VALENTIM, 2005, p. 215)

O profissional bibliotecário é notado para desempenhar a atividade da GI, não só por profissionais desta área, mas também, com ressalvas, por Davenport, renomado autor da área de Tecnologia da Informação. As ressalvas apontadas são a falta de pró-atividade, o receio de inovar e o baixo reconhecimento em relação a sua remuneração. Tais informações versam de acordo com a opinião de Davenport, (2004, p. 18):

Felizmente, há outras categorias de pessoal com que se pode contar para se criar um ambiente de informação mais eficaz. Entre elas, destacam-se os bibliotecários (ou “cientistas da informação” embora sua tarefa principal não seja tanto de

natureza científica). Esses profissionais, com suas competências nas áreas de classificação, pesquisa e recuperação de dados, assim como sua compreensão das necessidades de informação, representam um grande potencial para uma empresa que se lança na gestão da informação. Contudo, por diversos motivos, correm o risco de serem subvalorizados, justamente no momento em que seu valor potencial para as organizações está chegando ao auge. (DAVENPORT, 2004 p. 18)

Para que a afirmação de Davenport (2004), não se torne uma realidade cada vez mais rotineira na vida profissional dos bibliotecários, é preciso que os mesmos repensem suas atividades, busquem suprir as carências da área, bem como as defasagens quanto a formação acadêmica e possíveis dificuldades de inserção profissional fora do contexto da biblioteca tradicional. De acordo com Cunha:

[...] os bibliotecários, necessitam saber transitar neste novo cenário, aceitar as mudanças impostas pelo desenvolvimento tecnológico e ocupar um papel destacado por sua experiência acumulada no uso e no trato com informação. Esses profissionais têm a obrigação e a necessidade de preparar-se para esta realidade. Devem entender as novas necessidades que surgem e as novas formas de responder a estas necessidades, desenvolvendo novas competências. (CUNHA, 2009 p. 103)

A Ciência da Informação, desde suas discussões iniciais, já tinha a gestão da informação como atividade pertinente. Surgia como forma de buscar soluções para o caos que imperava sobre os fluxos de informação, especialmente os formais, no período após segunda guerra mundial. Uma vez que os fluxos de informação abordam os processos de criação, comunicação e uso da informação, acredita-se que a gestão da informação surge como uma prática capaz de materializar as abordagens, reflexões e soluções nascidas no âmbito da Ciência da Informação. Assim, o conceito de gestão da informação não é algo tão novo, novo talvez seja a termo “gestão da informação” que acaba por refletir certa maturidade da área.

Em relação à definição percebe-se um consenso entre os pesquisadores sobre o que é a gestão da informação. A maioria aponta a gestão da informação como a atividade que envolve processos conectáveis entre si, cíclicos e retroalimentadores, tais como: a identificação da necessidade de informação do

indivíduo e o desencadeamento de outros processos de forma a suprir esta necessidade, são eles: obtenção, tratamento e comunicação da informação. O uso da informação, embora fora de alcance da gestão da informação, também lhe é pertinente, isto porque o “uso” oferecerá ao usuário condições de desenvolver-se intelectualmente e prosseguir em sua jornada. Nessa direção, vale mencionar o comportamento adaptativo discutido por Choo (2006) que refere-se às ações decorrentes do uso da informação e, o mesmo autor, também coloca as principais finalidades de uso de informação pelos indivíduos: criar significado, criar conhecimento e tomar decisões. Assim, é importante que o gestor da informação compreenda a importância do seu papel enquanto intermediário entre a informação e o usuário, principalmente porque a sua atitude, de inércia ou proatividade, fará toda a diferença no resultado final.

Percebe-se razoável dificuldade em inserir o gestor da informação nos ambientes corporativos, talvez pelo fato das organizações não compreenderem o potencial deste profissional em oferecer contribuições extraordinárias aos seus resultados, por exemplo: criar significado (Choo, 2006), imagina-se a inteligência competitiva que envolve prospectar, monitorar e coletar dados do ambiente externo e contextualizá-los ao ambiente interno da organização, a compreensão dar-se-á pelo resgate da memória organizacional e, melhor do ninguém, esta o gestor da informação para intermediar neste processo. estes dados dos no ambiente externo; indo um pouco além, há a criação de conhecimento (Choo, 2006), a gestão da informação foca o conhecimento explícito, a base para a criação de um novo conhecimento, então, o bibliotecário também é fundamental para a gestão do conhecimento e tantos outros exemplos que não se esgotariam com esta abordagem.

Para que o bibliotecário tenha seu espaço assegurado nas organizações, no exercício da gestão da informação, se faz necessário possuir uma visão, atitude e habilidades profissionais dinâmicas, propostas pelos autores que abordam a temática, tendo em mente o objetivo central que é o de fazer a diferença na intermediação entre a informação e o seu usuário e, para isso, nada melhor que conhecer bem o seu usuário, a organização onde está inserido, o seu negócio, enfim, deve sentir-se parte do negócio. Dessa forma, o bibliotecário não será apenas o responsável pelo tratamento técnico da informação, mas também

poderá opinar, com consistência, no que refere a agregação de valor e uso da informação na organização, de forma a gerar impactos positivos aos negócios das organizações. Araújo e Dias (2005 p. 121) enfatizam a atuação do bibliotecário no que diz respeito à sociedade da informação, e o novo contexto que a mesma proporciona para as organizações contemporâneas:

[...] **o gerenciamento** é o aspecto criativo do trabalho do bibliotecário no contexto da sociedade da informação. Este novo contexto socioinformativo se caracteriza pelo uso intensivo de informação e a conseqüente produção de novos conhecimentos, por isso, o termo “sociedade inteligente” é usado para caracterizar a sociedade de informação. Atuar profissionalmente nesse contexto exige uma postura de criatividade, de renovação constante e de disposição para enfrentar desafios diários. O bibliotecário deve agregar aos conhecimentos adquiridos no curso de graduação vários outros, que devem ser buscados em outros cursos e campos de conhecimento, à medida que os desafios e/ou dificuldade forem surgindo. **(grifo dos autores)**

Com isso, presume-se que com um entendimento acerca da atividade de gestão da informação, tendo definições claras, objetivas e consistencial ou, ao menos norteada, o bibliotecário terá subsídios que possibilitarão atuar eficaz e interdisciplinariamente nos mais diversos ambientes no gerenciamento da informação e assegurar seu espaço atuando como gestor da informação em organizações que não sejam as bibliotecas convencionais.

A partir de tais considerações e para o desenvolvimento desta pesquisa, as questões levantadas foram: Qual o conhecimento dos alunos da FABI sobre Gestão da Informação? Existe interesse dos PCCs e Formandos em atuar como Gestores da Informação nas organizações? Os sujeitos dessa pesquisa se interessam em aprofundar seus conhecimentos acerca da temática em questão, cursando a pós-graduação? Na visão dos formandos e profissionais em complementação curricular, as atividades atribuídas ao bibliotecário podem ser desenvolvidas pelo gestor da informação e vice-versa? Quais as convergências e divergências relacionadas à GI entre os PCCs e Formandos? A disciplina “Gestão da Informação” contribui/ contribuirá para o maior esclarecimento da GI?

Ao analisar estas questões, pode-se então obter as diretrizes para a concretização deste estudo, uma vez que toda a problemática gira em torno das mesmas.

O presente estudo se justificou por tratar de uma temática que vinha sendo discutida com determinada frequência no ambiente acadêmico, estimulando novos estudos acerca do tema. A atuação do profissional bibliotecário como gestor da informação é uma área de destaque no anseio profissional tornando-se, portanto, pertinente um estudo mais profundo relacionado à temática em questão.

Baseado em artigos lidos e discutidos no decorrer da graduação, foi possível ter uma visão panorâmica sobre a gestão da informação e perceber que seus conceitos ainda se encontram em construção, principalmente ao comportamento adaptativo das organizações que se lançam na GI. Acredita-se que o trabalho proposto irá contribuir para maior visão dos bibliotecários, no que diz respeito a essa atividade, proporcionando assim, maior conhecimento para atuação profissional e aperfeiçoamento acadêmico.

Com o aumento da demanda informacional, cresce também a necessidade de gerenciar a informação de forma precisa desde a aquisição até o uso desta informação. Acredita-se que os resultados alcançados possibilitarão progressos sociais em relação à prestação de serviço do bibliotecário/ gestor da informação à sociedade que o cerca, ou seja, as pessoas que utilizarão os serviços prestados pelos mesmos.

O objetivo geral do estudo foi levantar o conhecimento e as perspectivas para Gestão da Informação de PCCs e Formandos da FABI da PUC-Campinas. Já os objetivos específicos foram: verificar o conhecimento dos alunos da FABI sobre Gestão da informação; identificar o interesse profissional no aprofundamento do tema e na atuação como Gestor da Informação; apontar se na visão dos sujeitos da pesquisa, as atividades do bibliotecário e do gestor da informação são atribuíveis a ambas as profissões; comparar as convergências/divergências referentes à Gestão da Informação entre os PCCs e Formandos matriculados na disciplina “Gestão da Informação”; apontar se a disciplina de “Gestão da Informação” contribui para melhor visualização da atividade de GI.

2.1 Hierarquia da informação

Para propiciar maior entendimento da GI, julga-se necessário definir os termos: dado, informação, conhecimentos e inteligência, geralmente utilizados no ambiente organizacional.

Em sua dissertação de mestrado Carmo (2007) após um criterioso embasamento teórico, define esses termos como:

Dado: estrutura quantitativa que não chega a ser organizada de forma a transmitir um significado.

Informação: conjunto de dados organizados de forma a terem sentido e valor para o seu destinatário, que interpreta seu significado, tira conclusões e faz deduções a partir deles.

Conhecimento: dados e informações organizados e processados para transmitir compreensão, experiência, aprendizado acumulado e técnica. (CARMO, 2007, p. 34)

De acordo com a afirmação acima, pode-se notar que o dado pode ser manipulado em ambientes que não exigem a presença humana, como computadores e redes eletrônicas. Para o manuseio da informação é imprescindível a presença do ser humano, uma vez que sua principal função seja a de dar significado, exigindo assim uma análise criteriosa. O conhecimento é um pouco mais complexo, pois está condicionado no que é denominado tácito, ou seja, não está condicionado em um suporte o que dificulta sua organização e transferência, uma vez que isso envolve ponderação e contexto. (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, 18)

Para Oliveira (2006) existe uma composição hierárquica crescente, ou seja, “dados são transformados em informação e informações são transformadas em conhecimento”. (OLIVEIRA, 2006, p. 25)

De acordo com Carmo (2007, p.34) a inteligência pode ser entendida como:

[...] um conjunto de funções psíquicas que contribuem para o conhecimento, compreensão da natureza das coisas e do significado dos fatos, além de auxiliar no aprendizado e organização dos dados de uma situação, em circunstâncias para as quais de nada servem instinto e hábito. É a capacidade humana de resolver problemas e empenhar-se em processos de pensamento abstrato, desenvolvendo soluções claras e fáceis,

tornando assim os processos mais ágeis e capazes de revolucionar as mais diversas áreas.

Acredita-se dados, informação e conhecimento são a estrutura necessária à organização para o desenvolvimento de sua inteligência organizacional. Por isso, é fundamental estruturá-los de forma a possibilitar à organização o potencial necessário para a eficácia no seu ramo de atuação.

2.2 Gerenciamento da informação

Diante do exposto a informação é considerada um recurso vital e estratégico às organizações, deve ser tratada sistematicamente, de forma a ser obtida, organizada, armazenada e disseminada àquele que dela necessita. Tratar a informação e colocá-la a disposição do usuário envolve planejar e obter recursos, desenvolver e aprimorar atividades, organizar, liderar e tantos outros fatores costumeiramente discutidos no escopo da Administração. Assim, o conceito “gestão” é emprestado da área da administração para o tratamento sistemático da informação.

A gestão pode ser entendida como

[...] um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço. (MANUAL DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO, 1997).

O que é gestão da informação?

De acordo com Woodman (1985 apud PONJUÁN DANTE, 1998, p. 135) a:

GESTIÓN DE INFORMACION: es todo lo relacionado con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, al costo adecuado, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta. (GRIFO DA AUTORA)

A definição clássica citada acima sempre é lembrada nos diversos meios de comunicação científica acadêmica. Fagundes (2008 p. 26) traduz essa definição, afirmando que o processo de GI pode ser entendido como “ações relacionadas à obtenção da informação adequada, na forma correta, para a

pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno e em lugar apropriado para a tomada de decisão”.

Esta definição engloba os objetivos da GI, que são:

Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información;
 minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información;
 determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información;
 asegurar un suministro continuo de la información. (PONJUÁN DANTE, 1998, p. 138)

Para Davenport (2002, p. 175), o gerenciamento da informação em organizações é composto por quatro etapas, sendo: “determinação das exigências; obtenção; distribuição; e utilização”.

A Figura 1 ilustra os componentes básicos do gerenciamento da informação em organizações.



Figura 1. O processo de gerenciamento da informação.

Fonte: Davenport 2002, p. 175

A primeira etapa, como o próprio nome já diz, é considerada a mais crítica de todo o processo, pois trata de como os usuários percebem seus ambientes informacionais, bem como definem suas necessidades de informação. O profissional da informação deverá ter entendimento de vários assuntos sendo, políticas, psicologia, cultura e estratégia, além de realizar avaliações de forma individual e organizacional. (DAVENPORT, 2002).

A obtenção da informação, respectivamente a fase dois, deve ser realizada de forma contínua. De acordo com o autor esta etapa, consiste em várias atividades “exploração do ambiente informacional; classificação da informação em uma estrutura pertinente; formatação e estruturação das informações”. (DAVENPORT, 2002 p.181)

Ainda sobre a obtenção, o autor afirma que não existe a necessidade dessas atividades serem realizadas de forma seqüencial, pois a mesma deve ser feita com base em grupos predefinidos, podendo surgir novas categorias.

Basicamente a terceira etapa, que é a distribuição, está relacionada a ligação entre gerentes e funcionários, com a necessidade de informação. O autor afirma que se as etapas um e dois funcionarem de forma eficiente, o processo de distribuição será eficaz. Davenport ressalta ainda que:

- Uma *arquitetura informacional* eficiente conduz os usuários à informação de que precisam.
- Certos tipos de *estruturas políticas* – como o federalismo – tornam mais viáveis a distribuição entre as funções e as unidades.
- O *investimento tecnológico* da empresa afeta diretamente a distribuição. (DAVENPORT, 2002 p. 191, *grifo do autor*)

Segundo o autor, os profissionais da informação apontam a distribuição utilizando os componentes de informática, como o mais conveniente, devido à agilidade de transmitir dados em redes.

Finalizando o processo de gerenciamento da informação proposto por Davenport (2002), é a atividade que aborda o uso da informação. O autor aponta quatro maneiras para o aprimoramento desta etapa, sintetizadas no Quadro 1:

Quadro 1. Categorias do uso de informação proposto por Davenport.

Categorias	Descrição
Estimativas	Embora seja difícil avaliar o uso de uma informação individual, é relativamente fácil estimar esse uso – ou ao menos intencional – sob a ótica dos fornecedores. Bons bibliotecários costumam estimar os pedidos, e bons gerentes de sistemas informacionais há muito vêm medindo o número e o poder das máquinas que mentem. [...] Aquilo que não costuma ser acessado pode ser eliminado ou modificado.
Ações simbólicas	Símbolos determinam comportamentos em qualquer organização, e podem ser utilizados com eficácia para estimular o uso maior da informação. Os símbolos abrangem desde modelos executivos a recompensas e prêmios, passando por declarações e pronunciamentos de alto nível sobre valores.
O contexto institucional certo	Reuniões regulares entre gerentes fornecem o contexto mais comum para o uso da informação. Todas as empresas utilizam sistematicamente informações financeiras – ou ao menos toda empresa de sucesso o faz – porque os números de lucratividade são discutidos em cada reunião do conselho de diretores.
Avaliação de desempenho	O uso da informação pode ser institucionalizado por intermédio da avaliação do desempenho, bem como de recompensas e punições pessoais. [...] o papel de recompensas e punições no contexto do comportamento e da cultura ligados à informação, mas a utilização das informações também pode ser estimada e melhorada por outros processos.

Adaptado de Davenport 2002 p.195-199.

Fonte: o autor

De acordo com Choo (2006, p. 404), a administração da informação é desdobrada em seis etapas que se relacionam, sendo: “identificação das necessidades de informação; aquisição da informação; organização e armazenamento da informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição da informação; e uso da informação”.

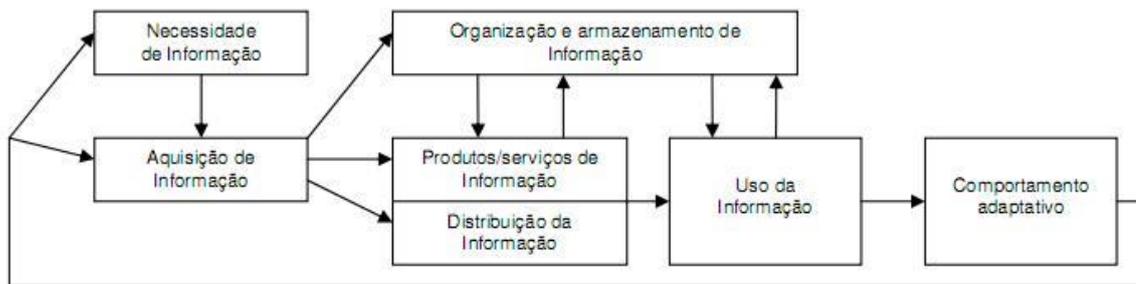


Figura 2. Modelo processual de administração da informação.

Fonte: Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment, 1995, p. 24. Reproduzido por Choo (2006, p.404)

Basicamente tais etapas se relacionam com o modelo proposto por Davenport (2002), no entanto, conforme exposto na figura 2, o modelo utilizado por Choo (2006) revela que a GI não termina no uso da informação, mas sim no comportamento adaptativo que é gerado após o uso eficaz da informação, uma vez que:

[...] seleção e execução de ações dirigidas para objetivos, mas que também reagem às condições do ambiente. As reações da organização interagem com as ações de outras organizações, gerando novos sinais e mensagens aos quais se deve atentar e, dessa forma, mantendo novos ciclos de uso da informação. (CHOO, 2006 p. 404)

É comum que as pessoas confundam a atividade de Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento (GC), ou até mesmo, pensarem que ambas são a mesma atividade, portanto, julga-se que seja necessário deixar clara a função de cada uma dentro das organizações para melhor entendimento da pesquisa em questão. De acordo com Valentim (2002; 2008):

A gestão da informação trabalha no âmbito do conhecimento explícito, ou seja, são dados e informações que já estão consolidados em algum tipo de veículo de comunicação, como exemplo pode-se citar desde o livro impresso até a rede Internet. No caso da gestão do conhecimento, a complexidade está na inserção do conhecimento tácito nesse universo, ou seja, um ou

mais indivíduos da organização fornecem suas experiências, crenças, sentimentos, vivências, valores etc.

Ou seja, a GI atua nos fluxos formais de informação, enquanto a GC opera nos fluxos informais de informação. Desde que haja parâmetros sólidos, ambas as atividades podem atuar de forma integrada em um ambiente de informação.

Direcionando o trabalho ao seu tema central, expõem-se agora os procedimentos, o objetivo e o conceito, no que se refere ao processo de Gestão da Informação. Para Beuren (1998 p. 68) a GI é fragmentada pelas atividades de:

[...] identificação de necessidades e requisitos de informação, coleta/ entrada de informação, classificação e armazenamento da informação, tratamento e apresentação da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição e disseminação de informação, análise e uso da informação.

No que se refere ao objetivo principal da atividade da GI, Tarapanoff (2001 p. 44), aponta que:

[...] é identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais. A criação da informação, aquisição, armazenamento, análise e uso provêm a estrutura para suporte ao crescimento e ao desenvolvimento de uma organização inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra.

Julgou-se necessário conhecer as definições sobre gerenciamento da informação utilizadas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Puc-Campinas, uma vez que a área de concentração era denominada Gestão da Informação.

Em sua dissertação de mestrado, Oliveira (2006) definiu a GI como:

[...] processos de criação ou pesquisa da informação, tratamento da informação, distribuição ou disseminação da informação, uso da informação e feedback (retroalimentação), considerando os requisitos determinados em cada passo proposto por Davenport (2000): determinação de exigências, obtenção da informação, distribuição da informação e uso da informação. (OLIVEIRA, 2006 p.48)

Também em dissertação de mestrado Monteiro (2006), define a:

[...] gestão da informação consiste num conjunto de atividades voltadas à informação, como busca, obtenção, tratamento, agregação de valor, armazenamento, disponibilização, uso e

retroalimentação. Trata-se, portanto, de um processo cíclico. Assim, podemos falar em um **ciclo da gestão da informação** o qual parte de uma demanda por informação que conduz a uma busca. Por sua vez a busca gera uma obtenção (informação recuperada). A informação obtida ou é armazenada ou é tratada, ou seja, contextualizada e é agregado valor para em seguida ser armazenada. Esta informação tratado e/ou armazenada fica a disposição para uso. O uso produz novas informação ou gera necessidade de mais informações, recomeçando o ciclo”. (MONTEIRO, 2006, p. 51, grifo do autor)

Monteiro (2006) através da Figura 3 ilustra o processo da GI atuando com a Gestão de Projetos (GP).

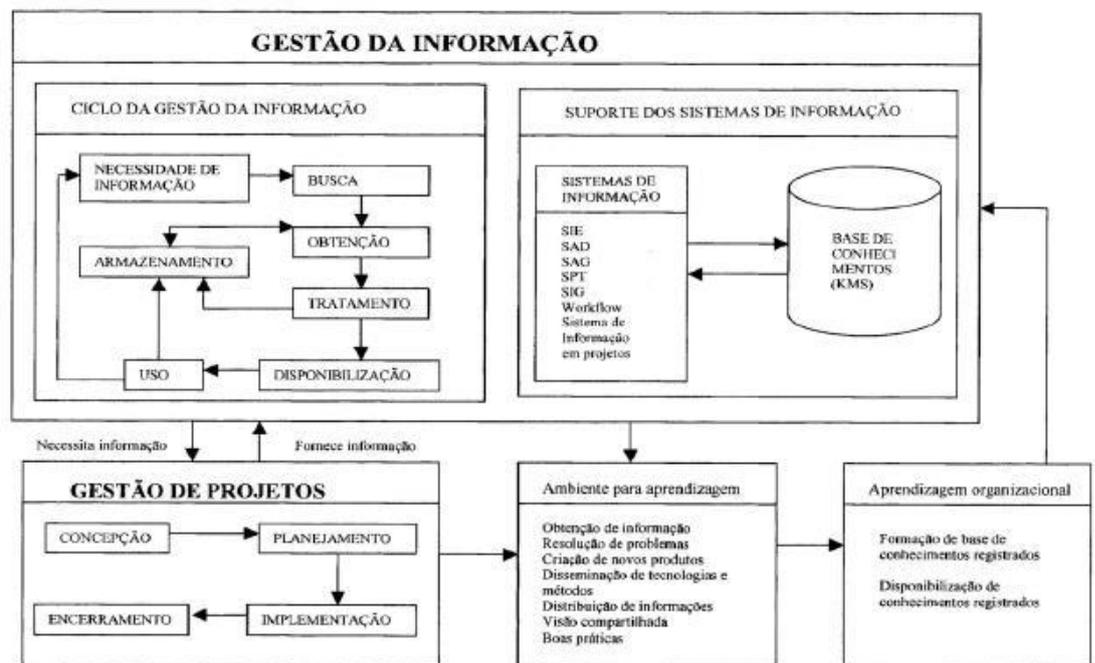


Figura 3. Modelo conceitual: gestão informação em projetos para aprendizagem organizacional
Fonte: Monteiro (2006 p. 86)

Para Carmo (2007) a Gestão da Informação é um:

[...] conjunto de atividades estruturadas, que incluem a obtenção, geração, distribuição e uso da informação. A atividade de gestão representa o controle e gerenciamento do ambiente informacional da organização, incluindo TIC's e a informação propriamente dita, além dos recursos humanos envolvidos em qualquer uma dessas atividades. Ela trabalha essencialmente os fluxos formais da informação e tem como foco o negócio da organização. (CARMO, 2007 p. 35)

Através dessa pequena amostra, é possível constatar que existe consenso entre os mestres que apresentaram a dissertação ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Puc-Campinas.

Para conceituar a GI, utiliza-se a definição de Valentim (2007, 2008 p. 23), ao apontar que a gestão da informação:

[...] atua diretamente com os fluxos formais da organização, seu foco é o negócio da organização e sua ação é restrita às informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital etc.). [...] objetivando diminuir situações ambíguas e com alto índice de incerteza, possibilitando às pessoas da organização o acesso e o uso de informações que agirão sobre essas situações.

Portanto entende-se que a GI é um conjunto de atividades que agem de forma estruturada nos fluxos de informação das organizações.

3.1 Gestão da informação

Para o embasamento teórico desta pesquisa sobre a Gestão da Informação, foram pertinentes as análises dos trabalhos que seguem.

Para adquirir o título de mestre, Orquiza (2001) apresentou sua dissertação ao Curso de Mestrado Interinstitucional (Puc-Campinas e UFPR), do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação no ano de 2001. A pesquisa teve como objetivo geral constatar a percepção dos gerentes do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI do Estado do Paraná – PR, no que se refere ao sistema de gerenciamento de informação para tomada de decisão, buscando ainda, apresentar um esboço com os principais aspectos que poderão ser abordados para execução de uma política de gerenciamento da informação. Como objetivos específicos a autora buscou identificar: o anseio dos gerentes em definir sua estratégia informacional; como os gerentes reagem em relação aos aspectos principais para adoção da política de informação; como era o processo de gerenciamento da informação na empresa no período da pesquisa; a preocupação da gerência no que se refere ao gerenciamento da informação e quais informações são coletadas, analisadas assistidas pelos gerentes. Ainda como objetivos específicos, Orquiza, procurou apontar à organização do SENAI/PR a elaboração de projetos informatizados para gestão da informação e o levantamento de como a organização lidava com as informações do ambiente externo no que diz respeito aos mercados de negócio, e tecnologia informação. Orquiza adotou como método de sua pesquisa o estudo de natureza exploratório descritivo, semi-qualitativo. Os sujeitos da pesquisa foram compostos por 42 gerentes do SENAI/PR, no entanto, 06 gerentes não puderam participar da pesquisa por motivos variados, por exemplo: licença maternidade; participação no pré-teste, pois auxiliaram no ajuste do questionário; desligamento da instituição; e por fim, uma gerente é a própria pesquisadora. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o questionário. Os questionários foram enviados aos 36 gerentes que estavam “aptos” a compor a pesquisa, porém, apenas 15 questionários retornaram. Como principais resultados a autora aponta que de acordo com os dados levantados pelos questionários: a estratégia de informação não está de acordo com a literatura recomenda, contudo, grande parte dos gerentes crê que seja relevante a existência de uma estratégia informacional; os

gerentes se declararam responsáveis pelo gerenciamento da informação no que diz respeito à tomada de decisão; não existe clareza, por parte do SENAI/PR, dos tipos de comportamento e cultura associados à informação que deseja obter; o procedimento da gestão da informação está pouco claro, tornando-se embrionário; a gerência do SENAI/PR se preocupa com a gestão da informação “pelo menos no discurso, a maioria absoluta demonstra preocupação neste sentido” ORQUIZA (2001 p. 96). A autora conclui que o SENAI/PR possui ferramentas e recursos humanos para iniciar um processo de gestão da informação para tomada de decisão, porém é necessário rever alguns procedimentos internos para que esteja de acordo com o proposto pela literatura.

Também em sua dissertação de mestrado, Maestri (2004) realizou um estudo exploratório descritivo sobre modelos de GI aplicados à indústria da moda de Colatina/ES. Sua pesquisa teve como objetivo realizar a análise dos modelos de GI, aproveitando parâmetros da Inteligência Competitiva aplicados à determinação de tendências, buscou afirmar a qualidade da tomada de decisão no processo de elaboração das coleções em Colatina. Também procurou pesquisar a indústria da moda nos aspectos conceituais e metodológicos, na natureza e uso de informações pelos tomadores de decisão, além de levantar, analisar e interpretar informações disponíveis em documentos obtidos na pesquisa de campo sobre suas necessidades informacionais. O método utilizado pela autora para o levantamento de dados foi por meio de entrevistas com os gestores de sete empresas associadas ao Sindicato das Indústrias do Vestuário de Colatina/ES. O desenvolvimento de práticas informacionais das indústrias foi baseado na criação de produtos em busca de vantagem competitiva, e os dirigentes são os responsáveis pela tomada de decisão na determinação de tendências das coleções. Foi constatado que existe busca de informações, e também, há monitoramento para antecipar-se ao mercado, zelando por dispositivos de gestão para gerar e disseminar informações de qualidade, com o intuito de transformá-las em conhecimento explícito. Como principais resultados, Maestri constatou que as empresas fazem mais uso de fontes de informação informal, por isso é necessário um tratamento adequado às mesmas: armazenar, recuperar e usar o conjunto de informações geradas pelas próprias indústrias.

Oliveira (2005) em sua dissertação de mestrado teve como objetivo principal analisar os processos de tomada de decisão dos gestores da Saúde Pública, vinculados à Secretaria Municipal de Saúde de Campinas/SP, no que diz respeito ao uso de informação e de conhecimento, tendo em vista, avaliar e propor melhorias na organização de ambos. O método adotado pela autora neste trabalho foi o qualitativo, sendo aplicado através de entrevistas semi-estruturadas. As entrevistas tiveram a finalidade de diagnosticar a realidade do processo decisório da Saúde Pública no município, buscando detectar possíveis falhas e recomendar melhorias com base na Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento. O universo da pesquisa deu-se na Secretaria Municipal de Saúde que é a gestora do Sistema Único de Saúde de Campinas. Por se tratar de uma área relativamente grande em território geográfico, a Secretaria Municipal de Saúde foi distritalizada e dividida em cinco regiões, são elas: Norte, Noroeste, Sudeste, Sul e Leste. Os sujeitos foram os gestores, tomadores de decisão, atuantes nos distritos e na Vigilância da Saúde (subdivisões da Secretaria Municipal de Saúde de Campinas/SP), totalizando 10, sendo que 07 foram entrevistados. Antes das entrevistas, Oliveira optou por realizar uma visita à Secretaria Municipal de Saúde de Campinas, com a finalidade de conhecer os diversos níveis de tomada de decisão e o perfil dos gestores de maneira geral, e também conhecer as condições de obtenção de permissão para realização das entrevistas. Após a visita e a obtenção do consentimento, iniciaram-se as entrevistas que foram realizadas mediante um roteiro, sendo gravadas e transcritas posteriormente. Como principais resultados, Oliveira aponta que como previsto nas bibliografias, a Saúde Pública de Campinas é sistematizada, as tomadas de decisões possuem caráter estratégico, político, administrativos e cuidados da saúde. Enfatiza que a questão dos fluxos de comunicação do processo de transferência de informação ainda é falho.

Também Alvarenga (2006) em sua dissertação de mestrado propõe como objetivo geral a análise dos processos informacionais do Centro Universitário São Camilo – Espírito Santo e propor parâmetros para Inteligência Competitiva. Seus objetivos específicos foram os estudos dos conceitos de Ciência da Informação e sua abrangência, a informação, a Inteligência Competitiva, e posteriormente, a identificação da Gestão da Informação no Centro Universitário São Camilo –

Espírito Santo. Tal estudo dos conceitos e a identificação da atividade de gestão da informação visaram-se diagnosticar como os departamentos do Centro Universitário, tratam, analisam e avaliam a informação no ciclo de inteligência competitiva. O método utilizado pelo autor foi primeiramente o levantamento bibliográfico, para que fosse realizada a fundamentação teórica do referido tema. Após como caracterizado pelo próprio autor, a pesquisa foi descritiva, identificando as características do relacionamento entre a gestão da informação e a inteligência competitiva, descrevendo assim, o fluxo informacional. Entre o levantamento bibliográfico e a pesquisa descritiva, Alvarenga caracteriza esta etapa como pesquisa de campo/ exploratória, pois por meio dela foi abordado o contexto da produção, comunicação e uso da informação e o seu gerenciamento. O universo da pesquisa deu-se no corpo gerencial/ administrativo da Instituição, utilizando como método de coleta de dados as entrevistas e questionários semi-estruturados e observação não participante, e entrevistas focadas, cujo termo utilizado foi “focused-interview”. Ressalta-se que os sujeitos dessa pesquisa foram os líderes e liderados do corpo gerencial/ administrativo da Instituição, totalizando assim 14 pessoas. Como principais resultados, Alvarenga aponta as falhas nos processos administrativos e a falta de um sistema de informação gerencial, que poderia ser utilizado no auxílio à gestão da informação na Instituição. O autor aponta ainda que durante a realização da pesquisa, pôde-se observar que algumas medidas para melhorias já estão sendo realizadas, uma delas a aquisição de um sistema de informação que tem o propósito de melhorar o fluxo da informação em todas as unidades do Centro Universitário São Camilo – Espírito Santo.

Em sua dissertação de mestrado Monteiro (2006) teve como objetivo principal “propor um modelo conceitual de gestão da informação que possa ser aplicado na gestão de projetos empresariais que venha promover o aprendizado organizacional”. O autor reforça ainda que o intuito da pesquisa foi explicitar a contribuição da Ciência da Informação no gerenciamento de projetos, tendo como base a Gestão da Informação. O método utilizado pelo autor foi a pesquisa bibliográfica, buscando coligar o gerenciamento da Informação, o aprendizado organizacional e o gerenciamento de projetos. A justificativa de Monteiro em relação à escolha do método foi devido à existência de “diversas obras sobre os

três assuntos abordados, porém com escassas publicações fazendo a relação entre estas áreas de conhecimento”. Perante a necessidade de se criar a integração entre os três conhecimentos, o autor realizou um estudo teórico com o intuito de identificar as necessidades de informação, qual a metodologia utilizada na gestão da informação, de que forma acontece a aprendizagem organizacional, qual o papel dos sistemas informacionais e em seguida relacionou os conhecimentos com as fases de um projeto. Visando sugerir um modelo conceitual de gestão da informação aplicado a gestão de projetos com o propósito de proporcionar a aprendizagem organizacional. Como principais resultados Monteiro aponta que a organização que tem como objetivo o crescimento, deve sem sombra de dúvida trabalhar o gerenciamento de informação, pois é o insumo indispensável para o crescimento organizacional. Enfatiza ainda que a gestão da informação “é um fator crítico de sucesso na gestão de projetos”. O fluxo de informação deve acontecer de forma precisa perante os membros da equipe que atuam no projeto e “esta com os stakeholders”. O autor reforça a importância do aprendizado organizacional, porém, afirma que poucas organizações tiram proveito desse aprendizado. Baseado na Gestão da Informação, Monteiro acredita que os conhecimentos e informações devem ser disponibilizados para “as pessoas certas, no momento necessário”. O autor afirma que um projeto tem como objetivo levantar financeiramente a empresa, e é de extrema relevância a estratégia de informação na elaboração do mesmo. Monteiro finaliza enfatizando que “a existência de um modelo pode possibilitar uma melhor gestão das informações, pois possibilita uma visão de conjunto”.

Através da publicação em periódico da ciência da informação Moraes e Escrivão Filho (2006) divulgaram os resultados da pesquisa que objetivou analisar as relações das etapas do processo de GI, diante das necessidades das empresas de pequeno porte. O método utilizado pelos autores foi caracterizado como pesquisa exploratória em sua primeira fase, constituída de coleta de dados como um estudo survey (enquête), junto ao Sebrae e a Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto. Desse universo não quantificado, foram selecionados quatro pequenas empresas para compor o corpus da pesquisa. Na segunda fase os instrumentos utilizados por Moraes e Escrivão Filho para coletar os dados foram entrevistas pessoais com os dirigentes das organizações, totalizando quatro sujeitos. As empresas selecionadas foram denominadas A, B, C e D,

sendo a corporação com menor número de colaboradores era a empresa A com 21, seguida da B com 24 e a C com 34, já a D contava com 95 funcionários. Como principais resultados apontados por Moraes e Escrivão Filho, mediante aos processos da GI foi possível constatar que não existia um responsável pelo gerenciamento da informação nas empresas A, B e C, já na empresa D o responsável era o chefe de cada departamento. Quanto a “identificar as necessidades de informação”, nas empresas A, B e C ocorria apenas no momento de se tomar a decisão, na empresa D isso acontecia antes de ocorrer à necessidade. No processo de “coleta da informação”, nas empresas A e B geralmente ocorriam através de colegas empresários e com o gerente financeiro; na empresa C a coleta se dava com três dirigentes; e na D ocorria entre os diretores, com o dirigente e os chefes de departamento. Quanto à “classificação da informação”, entre as empresas A, B, e C era inadequada, ocasionando na dispersão das informações em algumas situações; na empresa D as informações se dispersavam, mas isso ocorria com baixa frequência. O “armazenamento da informação”, nas empresas A, B e C era condicionada “na cabeça dos dirigentes”; na empresa B também era utilizada agendas, pastas e memória do computador; na empresa D, além da “cabeça dos dirigentes”, as informações também eram armazenadas em papel, gavetas, CD e computador. No que se refere a “distribuição da informação”, na empresa A ocorria de forma oral (fone e faz); na B também era transmitida de forma oral, através de telefone e fax, e com baixa frequência escrita (relatórios e tabelas); já na empresa C a disseminação se dava através de relatórios, gráficos e tabelas, fone, fax e e-mail; na empresa D, além de utilizar os itens expostos pelas empresas B e C, também fazia uso das mensagens instantâneas. Quanto ao “uso da informação”, na empresa A e B ocorria após reflexão pessoal dos dirigentes e diálogos informais; na empresa C o uso de informação se dava após reflexão em reunião “com os três dirigentes”; na empresa D a informação era utilizada após reunião entre o dirigente e os “três diretores”. Os autores salientam ainda, que foi possível identificar que o fluxo de informação era mais estruturado/ eficaz de acordo com o tamanho da empresa.

Também em sua dissertação de mestrado, Carmo (2007) teve como objetivo principal avaliar, por meio das características do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES, o formato da estrutura dos processos de

comunicação e informação na União Social Camiliana, e com base nos conceitos da Gestão da Informação – GI, e Inteligência Competitiva – IC, e apresentar melhorias. Como objetivos genéricos o autor avaliou os procedimentos definidos para armazenar, organizar, recuperar e disseminar a informação entre a Instituição Mantenedora e as Instituições mantidas da União Social Camiliana, buscando os processos de gestão. Avaliou o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC's como conjunto facilitador do fluxo de informação, analisando até onde os Sistemas de Informação contribuíam para o processo de tomada de decisão. Apresentou sugestões de melhorias no fluxo de informação e comunicação utilizando as características do SINAES e empregando os conceitos de GI e IC. O método utilizado pelo autor no contexto inicial foi a pesquisa bibliográfica em relação à GI, informação como vantagem competitiva, IC, leis federais brasileiras que regem a Educação Superior no país, sendo que a finalidade desse levantamento bibliográfico foi apoiar conceitualmente o estudo de caso. Carmo classificou sua pesquisa descritiva no que se tratou dos fins, e estudo de caso no que se relaciona com os meios. Nesta etapa de sua pesquisa Carmo utilizou também dados coletados pela Diretoria de Avaliação da Institucional - DAI. Para coletar os dados para realização do estudo de caso o autor utilizou, além de questionários semi-abertos, e as entrevistas “semi-estruturadas”, respondidos por 13 funcionários que prestam seus serviços nas reitorias, pró-reitorias, diretorias acadêmicas e administrativas da Instituição. Os principais resultados obtidos por Carmo apontam que para melhor aplicabilidade do SINAES, é interessante que este sistema esteja nos parâmetros conceituais da GI e IC, especificamente, atentando-se as suas fases. Em relação às análises realizadas na União Social São Camilo o autor conclui que existem vários canais de comunicação que integram, tanto a organização, como suas unidades isoladamente. No que se refere às TIC's e os processos de GI em desenvolvimento, um exemplo é a centralização em uma base de dados contendo as informações de toda a Instituição. Foi identificado pelo autor que a organização possui processos eficazes na aquisição e distribuição das informações internas, no entanto, carece de mecanismos para adquirir a informação externa por falta de padrões claros da Mantenedora para as unidades gerenciadas. Carmo aponta a necessidade de apresentação clara da GI na padronização das TIC's nas unidades que fazem parte da organização. No que diz respeito a IC o autor afirma

que o uso de tal atividade está sendo iniciada pela União Social Camiliana. O autor assegura que as análises realizadas em sua dissertação de mestrado podem ser aplicadas em qualquer Instituição de Ensino Superior - IES, tendo o objetivo de medir a eficiência da consumação contínua de comunicação e informação contribuindo para o progresso da GI e IC.

Carvalho, Oliveira e Jamil (2007), em comunicação oral posteriormente, disponibilizada nos Anais do VIII Enancib, ocorrido em Salvador/ BA em outubro de 2007, apresentaram o relato de pesquisa cujo objetivo geral foi evidenciar a relação da atividade de gestão da informação com a gestão de logística, buscando constatar a importância da atuação do profissional da informação neste contexto. Como objetivos específicos, os autores buscaram analisar o uso de um sistema de informação utilizado para gerenciar as rotas utilizadas na logística da empresa; procuraram demonstrar como um sistema de informação auxiliou para o melhor desempenho da logística da organização, visando o papel estratégico das informações na gestão de logística, buscando agilizar a distribuição física e elevar o nível do serviço prestado aos seus clientes. Os autores caracterizaram o estudo de caso como pesquisa descritiva e exploratória. A empresa selecionada pelos autores foi a Perdigão Agroindustrial S/A, cujo ramo de atuação é o alimentar. A coleta de dados foi através de questionário aplicado aos 15 funcionários responsáveis pela análise das rotas e que também são usuário do sistema Roadnet, em todas as filiais da empresa no Brasil. O prazo estipulado para aplicação do questionário foi de oito dias, como um funcionário não respondeu no prazo ficou fora da pesquisa, totalizando então, 14 questionários respondidos. Como principais resultados Carvalho, Oliveira e Jamil, apontam que foi possível identificar a necessidade da gestão da informação na logística, pois facilita a coordenação do planejamento e auxilia o controle de operações, proporcionando uma visão sistêmica de informação sobre: fornecedores, clientes, transporte, estoque, armazenamento, permitindo identificar as oportunidades de mercado, resultando na integração da logística à estratégia organizacional. Identificou-se também, que a aquisição de uma ferramenta de gestão de informações centrada na logística, trouxe mais rentabilidade monetária para a empresa, pois aperfeiçoou os processos, aumentou a qualidade dos serviços prestados e confiabilidade nas informações disponibilizadas.

Em apresentação oral no IX Enancib 2008, realizado na Escola de Comunicação e Artes – ECA da Universidade de São Paulo – USP - Barbosa e Bax (2008) divulgaram a pesquisa realizada que teve o objetivo de identificar práticas da atividade de gestão da informação – GI, relacionada designadamente com a certificação de procedimentos de desenvolvimento de softwares em um modelo de maturidade, que nesse caso foi o *Capability Maturity Model Integration* - CMMI, e também, determinar a importância da GI para uma organização que atua nesse seguimento. Tal pesquisa foi norteada pelo modelo “Ecologia da Informação”, apresentado por Davenport (2002). O método utilizado pelos autores foi a pesquisa descritiva, devido o objetivo de descrever detalhadamente os processos de desenvolvimento de software, estabelecendo relações entre eles e a GI. A pesquisa foi realizada na empresa MSA Infor, sediada em Belo Horizonte/ MG. Para coleta de dados Barbosa e Bax (2008) realizaram quatro entrevistas, aplicação de questionários e uma pesquisa documental. O objetivo do questionário, que foi elaborado de acordo com os testes de Davenport, foi buscar a percepção das pessoas sobre como a GI está presente no conjunto da organização. Já a finalidade das entrevistas e a pesquisa documental foram estabelecer relações existentes entre a GI e o universo da certificação de processos de desenvolvimento de softwares, baseados também, no modelo Ecologia da Informação. Barbosa e Bax (2008) apontam como resultado genérico da pesquisa a comprovação de que a GI está presente como atividade chave no conjunto da Certificação de Processo de Desenvolvimento de Software - CPDS. Ao analisar os resultados obtidos com a pesquisa, os autores afirmam que a GI, de acordo com o modelo Ecologia da Informação, está presente de forma não sistematizada neste contexto, e também na percepção das pessoas. Os autores acreditam que se a empresa estudada, aplicado ao seu cotidiano a atividade de GI, facilitaria em muito o modelo CMMI.

Também em apresentação oral no IX Enancib 2008, Brandão e Amaral (2008), tiveram o propósito de expor o resultado da pesquisa realizada no Distrito Federal - DF. O objetivo geral da pesquisa foi constatar o relacionamento ente a atividade da gestão da informação e a satisfação de clientes e a orientação para o mercado. O primeiro objetivo específico foi à identificação das agências e operadoras de turismo do DF que adotavam a orientação para o mercado, e também, levantar o perfil dessas empresas e seus gestores. Brandão e Amaral

caracterizaram a pesquisa como exploratória e descritiva. O primeiro passo para delimitação do universo de pesquisa, foi enviar um questionário via e-mail, para 335 agências de e operadoras de turismo cadastradas na Secretaria de Turismo do Governo do Distrito Federal – SETUR, em fevereiro de 2005. De acordo com as respostas dos questionários, foram selecionadas 12 empresas para compor o universo da pesquisa. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas com diretores e/ou gerentes de 11 das empresas selecionadas, pois o gerente de uma das empresas recusou ser entrevistado. O pré-teste do roteiro das entrevistas foi respondido por 03 diretores e/ ou gerentes, de empresas não selecionadas, realizadas em novembro de 2006. Com o objetivo de avaliar o ambiente de atendimento das empresas pesquisadas, simultaneamente com as entrevistas, foi realizada a observação estruturada. No que diz respeito à fundamentação teórica para realização da pesquisa, foram estudados a literatura referente a cinco assuntos: “orientação para o mercado, satisfação de clientes, gestão da informação, necessidades, comportamento de busca e uso da informação e gestão da informação sobre a satisfação de clientes”. Os principais resultados apontados pelos autores foi de que, as empresas de maior porte têm uma visão em longo prazo no que se refere à orientação para o mercado, já as de menor porte visam o curto prazo. Conforme o crescimento da empresa, e também de acordo com a teoria, as mesmas passavam a se atentar mais sobre a satisfação de seus clientes, bem como o gerenciamento da informação adquirida a esse respeito. No que diz respeito à orientação de mercado todas as empresas foram consideradas orientadas, no entanto, a gestão da informação sobre a satisfação dos clientes seguia modelos próprios, podendo ser adaptadas em cada empresa de acordo com sua necessidade e pouco fundamentada na teoria. Em unanimidade entre os gestores entrevistados, a orientação para o mercado estava plausivelmente relacionada com a gestão da informação sobre a satisfação dos clientes.

Valentim (2008) se propôs em seu artigo, publicado na revista da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação – ANCIB, relatar uma pesquisa realizada nos periódicos científicos da área de Ciência da Informação - CI. O levantamento teve como finalidade proporcionar uma visão do cenário da produção científica brasileira no escopo das

organizações no que diz respeito à Gestão da Informação – GI e à Gestão do Conhecimento – GC, levantando-se seus conceitos e compreensões para área de CI. O método utilizado pela autora foi a pesquisa exploratória, realizada nos periódicos on-line da CI, no período de 1997 a 2008 classificados com o *Qualis A*, pela CAPES. A coleta de dados se deu no campo sumário dos periódicos, utilizando os termos gestão da informação e gestão do conhecimento para que fosse feita à busca dos assuntos relacionados aos termos a GI e GC. Dos termos relacionados encontrados foram, administração de sistemas, unidades e serviços de informação, inteligência competitiva, cultura e comportamento informacional, gestão da qualidade, prospecção e monitoramento, gestão documental e gestão de competências. A partir daí, a autora realizou uma busca no campo palavras-chave dos periódicos para verificar se a quantidade de textos recuperados convergia com a primeira busca. Como principais resultados, Valentim aponta a contribuição que tanto a GI como a GC trazem para as organizações no que diz respeito ao seu desenvolvimento, realização das atividades e tarefas cotidianas, o aprendizado organizacional bem como suas práticas, a diminuição do grau de incerteza no processo de tomada de decisão. A autora defende que a GI e a GC, juntas, suprem a complexidade dos processos existentes nas organizações. Tanto a GI como a GC no âmbito da CI, já vem sendo objetos de estudos dos pesquisadores, com isso é possível constituir conhecimento significativo para o aumento do ambiente científico e social da pesquisa brasileira.

3.2 Perfil do profissional da informação

As publicações apresentadas, de forma resumida, são materiais com resultados de pesquisa que de modo geral, objetivaram traçar o perfil do profissional da informação, desde a formação, a identificação das competências e habilidades para atuação no mercado de trabalho.

Em artigo publicado em periódico de CI, Beraquet et al (2002) divulgaram os resultados da pesquisa que teve como objetivo geral “melhorar as condições de desenvolvimento qualificado do ensino e da pesquisa na FABI e CI. Já os objetivos específicos foram identificar o desempenho do curso de graduação em Biblioteconomia da Puc-Campinas; verificar se existia harmonia entre a formação profissional oferecida pela FABI e a prática dos seus alunos formados; levantar a avaliação do trabalho dos docentes, na visão dos mesmos; e apontar o que as

organizações empregadoras esperavam do perfil e atuação dos profissionais. As autoras não caracterizaram o método da pesquisa, no entanto, pelas características da coleta de dados que foi realizada através do instrumento questionário e entrevistas, nota-se que se trata de uma pesquisa de caráter exploratório. O universo da pesquisa se deu na FABI da Puc-Campinas e junto as organizações que empregavam os profissionais por ela formados, sendo quatro bibliotecas públicas; cinco bibliotecas escolares; duas bibliotecas universitárias; duas bibliotecas particulares; e biblioteca especializada composta por cindo do segmento industrial e cindo do ramo de prestação de serviços. A amostra dos sujeitos que representavam a FABI foi composta por onze docentes (que ministravam disciplinas específicas do curso) e 27 egressos, que se formaram entre os anos 1991 e 1995. Como principais resultados Beraquet et al apontam que existe harmonia entre a formação técnica da FABI e a atuação dos egressos, pois as disciplinas instrumentais dos curso supriam a necessidade dos profissionais na realização de suas atividades. No que se refere a atuação dos docentes, “eles consideram boa sua atuação e responsabilizou a falta de estrutura da instituição pelos pontos fracos do curso”, a falta de disponibilidade de tempo prejudica seu trabalho e apontam que os pontos fortes é o relacionamento próximo entre discente/ docente, a teoria e prática também estão próximas. No entanto, os docente se contradizem ao afirmarem que não formam profissionais “preparados para o mercado de trabalho” justificado pelo nível socioeconômico que se encontravam os alunos. Em relação ao perfil do profissional esperado por parte dos empregadores, foi possível constatar que ter conhecimento do usuário e comunidade; “ser educado/ participar de reuniões”; possuir bons conhecimentos de informática e inglês (apontados por mais de uma instituição); possuir noções de outras áreas do conhecimento e de técnicas de biblioteconomia; ter conhecimento da dinâmica e missão da instituição; estar em atualização constante. Quanto à atuação esperada, o profissional deveria incentivar o gosto pela leitura; ter visibilidade; habilidades em “gerenciar pessoas e recursos”, contação de histórias, indexação, “processar tecnicamente a informação e o documentos” (foram apontadas mais de uma vez).

Para conclusão do curso de graduação em Gestão da Informação (GI), Zuanazzi (2007), realizou o trabalho de pesquisa que teve como objetivo geral

examinar em detalhes as competências para o profissional de GI que obtiveram o grau de bacharel pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) no currículo de 1999. Como objetivos específicos a autora relacionou a literatura relevante em torno da origem e formação do profissional gestor da informação, investigou ainda as capacidades traçadas no perfil profissional do Plano Político do Pedagógico (PPP) do curso e por fim, estabeleceu uma comparação entre as informações obtidas referentes a competências levantadas na literatura da área, as habilidades atribuídas ao gestor da informação de acordo com o PPP e as práticas didáticas dos professores. A autora definiu sua pesquisa como aplicada, devido a investigação do perfil do profissional gestor da informação. Em relação aos procedimentos Zuanazzi caracterizou como documental, exploratória e qualitativa, devido ao levantamento prévio da literatura e busca de informações junto ao corpo docente do curso de bacharelado em Gestão da Informação (GI) oferecido na UFPR. Com o intuito de promover maior nitidez ao trabalho, a autora decidiu dividir o mesmo em quatro fases. A primeira fase foi levantar e organizar a literatura relevante, promovendo uma linha do tempo resgatando a área mãe da GI a Ciência da Informação (CI) a nível mundial e posteriormente a nível nacional. Complementando a literatura de cunho científico, buscaram-se definições do perfil do profissional gestor da informação e suas competências baseadas na legislação. A segunda fase foi o levantamento acadêmico baseado no PPP do curso de Bacharel em Gestão da Informação da UFPR, a escolha se deu, pois era o único no Brasil com tal nomenclatura no momento da pesquisa. Visando facilitar a tabulação dos tópicos, não proporcionar subjetividade nos resultados e também estabelecer critérios de diagnóstico, as informações foram consideradas a partir de três áreas do conhecimento, sendo Administração, Ciência da Informação e Tecnologia da Informação. A terceira fase se caracterizou como pesquisa qualitativa junto aos 17 docentes do curso de GI da UFPR. A coleta dos dados se deu através de questionário impresso, cujo objetivo foi evidenciar como os professores proporcionavam o aprimoramento das habilidades em seus alunos. A quarta fase permitiu o cruzamento das três fases anteriores, traçando o “perfil ideal” para o gestor da informação. Como principais resultados, a autora afirma que tanto o objetivo geral como os específicos foram devidamente atingidos ao término da pesquisa. Com o levantamento da literatura publicada dentro e fora do país, foi possível elaborar a linha do tempo da Ciência da Informação desde sai

institucionalização e evolução, e também como a Gestão da Informação se desenvolveu dentro da área mãe. Demonstrou que a formação do gestor da informação está se desenvolvendo através de suas competências. Evidenciou as definições de competências apresentadas pela legislação brasileira, onde foi possível detectar equívocos textuais e lacunas que permitem entendimentos variáveis. Em relação as respostas dos docentes, foi possível comparar a técnica utilizada por cada um no desenvolvimento das competências dos alunos.

Em artigo publicado em periódico da área de CI Cunha, Silva e Kill (2007) divulgaram os resultados da pesquisa que objetivou traçar o perfil profissional dos discentes formados no curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); identificar a parte do mercado de trabalho fora dos ambientes tradicionais da biblioteconomia (bibliotecas, centros de documentação e informação e os arquivos), que são ocupados por esses profissionais; e comparar com os resultados da pesquisa desenvolvida por Cunha et al (2004). Os autores de não caracterizaram o método da pesquisa, já o instrumento utilizado na coleta dos dados foi o questionário. Os sujeitos que fizeram parte da pesquisa eram profissionais formados pela UFRGS no período de 1993 a 2002, totalizando 97 bibliotecários. Para divulgação do questionário, foi utilizada a lista de discussão do Conselho Regional de Biblioteconomia do Rio Grande do Sul, entre abril de 2004 a fevereiro de 2005. Como principais resultados Cunha, Silva e Kill apontam que apenas dois sujeitos atuavam em ambientes não tradicionais. Das pessoas interessadas em responder a pesquisa se formaram entre 1999 e 2002, totalizando 46,4% dos respondentes. Os profissionais que desempenhavam suas funções em unidades de informação estavam atuando a menos de dois anos na função, dados que convergiam com a pesquisa realizada por Cunha et al (2004). A maioria dos respondentes atuava em bibliotecas universitárias do setor público e privado, seguida pelas bibliotecas especializadas que em sua maioria pertencem a empresas. Verificou que as funções de análise e tratamento da informação, gestão e referência eram as atividades mais apontadas pelos sujeitos formados na UFRGS e também na pesquisa de Cunha et al (2004). Em síntese foi possível constatar que o perfil do profissional formado pela UFRGS é “uma mulher; formada entre 1999 e 2002; exercendo funções de análise, gestão da informação e referência; em uma biblioteca de uma universidade privada; em Porto Alegre”.

Os autores e trabalhos incluídos nesta revisão de literatura indicam que o tema tem despertado interesse na área, permitindo assim, aos bibliotecários novas perspectivas de atuação enquanto profissionais.

No próximo capítulo caracteriza-se a pesquisa e descreve seu universo, bem como os procedimentos utilizados para coletar os dados utilizados na revisão de literatura e nos capítulos de tabulação e análise de dados.

O método utilizado na presente pesquisa foi de caráter exploratório, que, segundo Gil (2002, p. 41) “[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”.

4.1 Caracterização do Universo da Pesquisa

A pesquisa foi realizada juntamente aos PCCs (egressos que retornam para cumprir alguns créditos adicionais na Faculdade de Biblioteconomia) e Formandos matriculados na disciplina “Gestão da Informação” ministrada na Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC-Campinas).

4.2 Coleta de dados

O levantamento de dados pertinentes para realização da pesquisa deu-se a partir da revisão de literatura, buscando aguçar os questionamentos e as devidas conceituações e esclarecimentos pertinentes.

O instrumento utilizado para coletar os dados juntos aos sujeitos foi o questionário dividido em duas partes. A primeira parte foi composta de questões fechadas, abertas e semi-abertas, objetivando levantar o perfil básico dos respondentes. A segunda parte buscou identificar o conhecimento e as perspectivas para GI na visão dos PCCs e Formandos matriculados na disciplina “Gestão da informação” ministrada nos primeiro e segundo semestres do ano de 2009.

4.3 Procedimentos

Para aquisição do material com resultados de pesquisa que compõe a revisão de literatura, foram realizadas buscas retrospectivas na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos de Ciência da Informação (BRAPCI), nos Grupos de Trabalho (GT) 4 dos ENANCIB's VII, VIII, IX e X. Foram realizadas buscas na bibliotecas digitais de teses e dissertações das universidades Puc-Campinas, UFMG, UEL, Unesp e UFPR, esta última disponibiliza também os trabalhos de conclusão de curso de bacharel em Gestão da Informação. Fazendo uso dos operadores booleanos, os termos usados para recuperar os artigos,

dissertações e trabalhos de conclusão de curso foram: “Gestão da Informação”; “Gestão da Informação e do Conhecimento”; “Atuação Profissional”; “Bibliotecário”; “Profissional da Informação”; “Gestor da Informação”; “Gerenciamento Informacional”; “Inteligência Competitiva”; “Campo de Atuação”, nos campos: Título, Palavras-Chave e Resumo. Todos esses termos foram combinados com o termo “Pesquisa” apenas no campo Resumo, com intuito de filtrar apenas os artigos que relatavam pesquisas científicas no âmbito da Ciência da Informação e Biblioteconomia.

A primeira etapa da coleta dos dados deu-se através do questionário aplicado entre os dias 15 e 19 de junho de 2009, entregues aos 23 profissionais matriculados na disciplina “Gestão da Informação”. Até o dia 20 de junho, retornaram apenas cinco questionários respondidos, boa parte dos sujeitos da pesquisa alegou não ter disponibilidade para responder ao questionário, solicitando assim, um prazo maior. Com o objetivo de atingir a totalidade dos sujeitos envolvidos, ou seja, recuperar os 23 questionários devidamente respondidos, o prazo foi estendido e o questionário reenviado através do correio eletrônico, possibilitando ao respondente devolver também através do e-mail. No decorrer do mês de agosto foram recuperados mais três questionários impressos e nove através do correio eletrônico. Em síntese, fizeram parte desta pesquisa 17 PCCs representando 74% do total de questionários enviados.

A segunda etapa da coleta se deu utilizando o mesmo questionário, entregues aos 22 alunos matriculados na disciplina “Gestão da Informação”, entre os dias 25 de agosto a 25 de setembro de 2009. Retornaram até o dia 08 de setembro apenas 13 questionários respondidos, o que motivou o autor em saber qual motivo do baixo retorno de questionários. Em conversas informais (nos corredores e praça de convívio) foi possível constatar que algumas pessoas se sentiam inseguras em responder ao questionário, argumentando que não tinham base suficiente para responder tais questionamentos. A situação, ou melhor, o problema foi exposto a representante de sala no dia 10 de setembro, a qual se prontificou em ajudar a recuperar os questionários que estavam faltando. A representante enviou um comunicado através do e-mail do grupo, reforçando os objetivos da pesquisa descritos na carta de apresentação e a relevância da participação de todos na pesquisa. Foram recuperados então mais cinco

questionários. Entre os Formandos o total de questionários devolvidos foi 18, representando 81% dos questionários enviados.

A tabulação dos dados foi iniciada no mês de setembro do corrente ano, uma vez que o autor aguardou o máximo de tempo possível o retorno dos questionários.

Conforme mencionado no capítulo 4.3, apresenta-se agora as tabelas contendo os dados obtidos por meio de questionário dividido em duas partes. A primeira objetivou identificar o perfil dos sujeitos da pesquisa, como faixa etária, sexo, formação acadêmica, atuação profissional e estágio.

Tabela 1 - Faixa etária – PCCs

Descrição	Freq.	%
20 a 25 anos	0	0,00
26 a 30 anos	7	41,18
31 a 35 anos	2	11,76
36 a 40 anos	4	23,53
mais de 41 anos	4	23,53
Não responderam	0	0,00
Total	17	100,00

Tabela 2 - Faixa etária - Formandos

Descrição	Freq.	%
20 a 25 anos	8	44,44
26 a 30 anos	4	22,22
31 a 35 anos	4	22,22
36 a 40 anos	1	5,56
mais de 41 anos	1	5,56
Não responderam	0	0,00
Total	18	100,00

As tabelas 1 e 2 apresentam a faixa etária dos sujeitos da pesquisa.

Tabela 3 - Sexo - PCCs

Descrição	Freq.	%
Feminino	13	76,47
Masculino	4	23,53
Não responderam	0	0,00
Total	17	100,00

Tabela 4 - Sexo - Formandos

Descrição	Freq.	%
Feminino	18	100,00
Masculino	0	0,00
Não responderam	0	0,00
Total	18	100,00

As tabelas 3 e 4 apresentam o sexo dos respondentes.

Tabela 5 - Formação acadêmica - PCCs

Descrição	Freq.	%
Egresso Ciência da Informação	17	100,00
Graduando	0	0,00
Não responderam	0	0,00
Total	17	100,00

Tabela 6 - Formação acadêmica - Formandos

Descrição	Freq.	%
Egresso Ciência da Informação	0	0,00
Graduando	18	100,00
Não responderam	0	0,00
Total	18	100,00

As tabelas 5 e 6 representam os dados referente a situação acadêmica dos sujeitos envolvidos na pesquisa.

Tabela 7 - Formação acadêmica - PCCs

Resposta	Freq.	%
Sim	7	41,18
Não	9	52,94
Não responderam	1	5,88
Total	17	100,00

Tabela 8 - Formação acadêmica - Formandos

Resposta	Freq.	%
Sim	1	5,56
Não	15	83,33
Não responderam	2	11,11
Total	18	100,00

Os dados expostos nas tabelas 7 e 8 estão relacionados à formação acadêmica dos sujeitos

Tabela 9 - Vínculo empregatício ou estágio - PCCs

Resposta	Freq.	%
Sim	15	88,24
Não	2	11,76
Não responderam	0	0,00
Total	17	100,00

Tabela 10 - Vínculo empregatício ou estágio - Formandos

Resposta	Freq.	%
Sim	17	94,44
Não	1	5,56
Não responderam	0	0,00
Total	18	100,00

As tabelas 9 e 10 apresentam os dados levantados a fim de identificar se os envolvidos na pesquisa possuíam vínculo empregatício ou estágio.

Tabela 11 - Experiência profissional - PCCs

Descrição	Freq.	%
Responderam	17	100,00
Não responderam	0	0,00
Total	17	100,00

Tabela 12 - Experiência Profissional - Formandos

Descrição	Freq.	%
Responderam	17	94,44
Não responderam	1	5,56
Total	18	100,00

As tabelas 11 e 12 apresentam os dados da questão que teve como objetivo levantar a experiência profissional dos respondentes.

Tabela 13 - Vivência como estagiário - PCCs

Resposta	Freq.	%
Sim	14	82,35
Não	0	0,00
Não responderam	3	17,65
Total	17	100,00

Tabela 14 - Vivência como estagiário -
Formandos

Resposta	Freq.	%
Sim	16	88,89
Não	1	5,56
Não responderam	1	5,56
Total	18	100,00

Para identificar se os respondentes realizaram estágio curricular e extra-curricular, foi questionada sua vivência enquanto estagiário.

Apresentam-se agora as tabelas referente a segunda parte do questionário, que levantou o conhecimento dos sujeitos da pesquisa em relação a Gestão da Informação, as perspectivas de atuação como profissional e aprimoramento acerca da temática em questão.

Tabela 15 - Nível de conhecimento - PCCs

Descrição	Freq.	%
Excelente	3	17,65
Bom	3	17,65
Satisfatório	9	52,94
Regular	2	11,76
Ruim	0	0
Não responderam	0	0
Total	17	100

Tabela 16 - Nível de conhecimento –
Formandos

Descrição	Freq.	%
Excelente	0	0
Bom	4	22,22
Satisfatório	3	16,67
Regular	10	55,56
Ruim	0	0
Não responderam	1	5,56
Total	18	100

As tabelas 15 e 16 representam os dados referentes ao nível de conhecimento dos sujeitos a cerca da GI.

Tabela 17 - Gerenciamento dos fluxos informais de
informação - PCCs

Descrição	Quantidade
Gestão da informação	8
Gestão do conhecimento	6
Biblioteconomia	5
Não responderam	0

Tabela 18 - Gerenciamento dos fluxos informais de
informação - Formandos

Descrição	Quantidade
Gestão da informação	10
Biblioteconomia	7
Gestão do conhecimento	4
Não responderam	0

As tabelas 17 e 18 representam os dados referentes a qual dessas áreas atua nos fluxos informais de informação.

Tabela 19 - Atividades da área de Biblioteconomia - PCCs

Descrição	Quantidade
Processamento técnico	17
Desbaste	16
Seleção	15
Avaliação	15
Armazenamento da informação	14
Tratamento e apresentação da informação	13
Coleta/ entrada de informação	13
Análise e uso da informação	9
Não responderam	0

Tabela 20 - Atividades da área de Biblioteconomia - Formandos

Descrição	Quantidade
Desbaste	17
Seleção	17
Processamento técnico	17
Armazenamento da informação	11
Avaliação	10
Tratamento e apresentação da informação	9
Coleta/ entrada de informação	7
Análise e uso da informação	3
Não responderam	0

As tabelas 19 e 20 expõem o relacionamento de atividades das áreas GI e da Biblioteconomia.

Tabela 21 - Atividades da área de Gestão da Informação - PCCs

Descrição	Quantidade
Análise e uso da informação	15
Coleta/ entrada de informação	12
Tratamento e apresentação da informação	12
Armazenamento da informação	11
Avaliação	8
Seleção	6
Desbaste	2
Processamento técnico	2
Não responderam	0

Tabela 22 - Atividades da área de Gestão da Informação - Formandos

Descrição	Quantidade
Análise e uso da informação	17
Coleta/ entrada de informação	14
Tratamento e apresentação da informação	13
Avaliação	11
Armazenamento da informação	10
Seleção	4
Desbaste	2
Processamento técnico	2
Não responderam	0

As tabelas 21 e 22 expõem o relacionamento de atividades das áreas GI e da Biblioteconomia.

Tabela 23 - Atividade do processo de GI considerada a mais relevante - PCCs

Descrição	Freq.	%
Responderam	15	88,24
Não responderam	2	11,76
Total	17	100,00

Tabela 24 - Atividade do processo de GI considerada a mais relevante - Formandos

Descrição	Freq.	%
Responderam	11	61,11
Não responderam	7	38,89
Total	18	100,00

As tabelas 23 e 24 apontam o total de sujeitos que responderam a questão sobre qual atividade do processo GI era considerada mais relevante.

Quadro 2. Etapa da GI considerada mais relevante.

Etapas	Quantidade	
	PCCs	Formandos
1 – Determinação da necessidade de informação	04	05
2 – Obtenção da Informação	03	01
3 – Processamento	06	01
4 – Distribuição e apresentação	05	02
5 - Utilização	03	04
Não respondeu	02	07
A resposta não condiz com a pergunta	01	03

No Quadro 2 estão os dados referentes a atividade do processo da GI é considerada a mais relevante.

Tabela 25 - Diferença entre GI e GC - PCCs

Descrição	Freq.	%
Responderam	16	94,12
Não responderam	1	5,88
Total	17	100,00

Tabela 26 - Diferença entre GI e GC - Formandos

Descrição	Freq.	%
Responderam	15	83,33
Não responderam	3	16,67
Total	18	100,00

Os dados representados nas tabelas 25 e 26 são oriundos de questão aberta referente a diferença entre GI e GC.

Quadro 3. Diferença entre GI e GC.

Descrição	Quantidade	
	PCCs	Formandos
Sim, existe diferença	13	07
Não existe diferença	01	07
As duas estão interligadas	01	01
Não respondeu	01	03
A resposta não condiz com a pergunta	01	0

O Quadro 3 representam os dados referentes as respostas sobre a diferença entre a GI e GC.

Tabela 27 - Abordagem da Gestão em outras disciplinas do Curso
- PCCs

Descrição	Freq.	%
Sim	9	52,94
Não	6	35,29
Não responderam	2	11,76
Total	17	100,00

Tabela 28 - Abordagem da Gestão em outras disciplinas do Curso
- Formandos

Descrição	Freq.	%
Sim	8	44,44
Não	6	33,33
Não responderam	4	22,22
Total	18	100,00

As tabelas 27 e 28 expõem os dados referentes ao questionamento se a “Gestão” era abordada em outra disciplina.

Tabela 29 - Aprimoramento da formação acadêmica em GI - PCCs

Descrição	Quantidade
Especialização	10
Mestrado	5
Não sei	3
Não	2
Doutorado	1
Não responderam	0

Tabela 30 - Aprimoramento da formação acadêmica em GI - Formandos

Descrição	Quantidade
Especialização	6
Não sei	5
Não	4
Mestrado	2
Não responderam	1
Doutorado	0

As tabelas 29 e 30 apresentam dados referentes a perspectivas de aprofundamento dos estudos acerca da GI.

Quadro 4. Interesse em atuar como Gestor da Informação.

Descrição	Quantidade	
	PCCs	Formandos
Sim, tem interesse	10	08
Não tem interesse	04	04
Não sabiam/ Talvez	01	04
Não respondeu	02	02

No Quadro 4 são apresentadas as perspectivas de atuação como Gestor da Informação pelos sujeitos da pesquisa.

Tabela 33 - Meios de atualização acerca da GI - PCCs

Participando de:	Quantidade
Seminários	13
Fóruns	10
Lista de discussões	6
Encontros científicos	5
Outros	3
Não responderam	1

Tabela 34 - Meios de atualização acerca da GI - Formandos

Participando de:	Quantidade
Encontros científicos	11
Fóruns	8
Lista de discussões	8
Seminários	8
Outros	3
Não responderam	1

As tabelas 33 e 34 apresentam dados correspondentes aos meios de atualização que os sujeitos pretendiam utilizar para se manterem cientes da GI.

Tabela 35 - Atividades do profissional Gestor da Informação - PCCs

Descrição	Quantidade
Adicionar valor ao processo de coleta de informação	13
Antecipar-se às demandas de informação	12
Identificar processos e estoques de informações nas organizações	12
Explorar as redes de informação tradicionais e eletrônicas	12
Utilizar a tecnologia como vetor para conectar pessoas, organizações, documentos e informação	11
Identificar e aplicar teorias e paradigmas relacionados à informação	11
Intercambiar informação entre sistemas existentes	11
Avaliar a qualidade das fontes de informação, sob os seguintes parâmetros: exatidão, atualidade, abrangência, formato(s) disponível (eis) e orientação à necessidade do cliente	10
Disseminar Seletivamente a informação	9
Realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos	6
Elaborar linguagens documentárias	5
Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade	2
Inventariar acervos	2
Conservar e preservar acervos	1
Tratar tecnicamente recursos informacionais (Classificar, Catalogar, etc)	1
Não responderam	1
Promover "Hora do Conto"	0

Tabela 36 - Atividades do profissional Gestor da Informação - Formandos

Descrição	Quantidade
Identificar processos e estoques de informações nas organizações	17
Utilizar a tecnologia como vetor para conectar pessoas, organizações, documentos e informação	16
Adicionar valor ao processo de coleta de informação	15
Identificar e aplicar teorias e paradigmas relacionados à informação	14
Intercambiar informação entre sistemas existentes	14
Antecipar-se às demandas de informação	13
Avaliar a qualidade das fontes de informação, sob os seguintes parâmetros: exatidão, atualidade, abrangência, formato(s) disponível(eis) e orientação à necessidade do cliente	13
Disseminar Seletivamente a informação	12
Explorar as redes de informação tradicionais e eletrônicas	12
Realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos	7
Elaborar linguagens documentárias	5
Tratar tecnicamente recursos informacionais (Classificar, Catalogar, etc)	2
Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade	1
Inventariar acervos	0
Promover "Hora do Conto"	0
Conservar e preservar acervos	0
Não responderam	0

Os dados apresentados nas tabelas 35 e 36 se referem as atividades que são atribuídas ao Gestor da Informação.

Tabela 37 - Atividades do profissional Bibliotecário - PCCs

Descrição	Quantidade
Conservar e preservar acervos	16
Inventariar acervos	16
Promover "Hora do Conto"	16
Tratar tecnicamente recursos informacionais (Classificar, Catalogar, etc)	16
Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade	15
Realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos	15
Elaborar linguagens documentárias	15
Disseminar Seletivamente a informação	13
Avaliar a qualidade das fontes de informação, sob os seguintes parâmetros: exatidão, atualidade, abrangência, formato(s) disponível(eis) e orientação à necessidade do cliente	12
Explorar as redes de informação tradicionais e eletrônicas	12
Intercambiar informação entre sistemas existentes	10
Antecipar-se às demandas de informação	8
Utilizar a tecnologia como vetor para conectar pessoas, organizações, documentos e informação	8
Adicionar valor ao processo de coleta de informação	8
Identificar processos e estoques de informações nas organizações	7
Identificar e aplicar teorias e paradigmas relacionados à informação	7
Não responderam	1

Tabela 38 - Atividades do profissional Bibliotecário - Formandos

Descrição	Quantidade
Conservar e preservar acervos	18
Inventariar acervos	18
Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade	18
Promover "Hora do Conto"	18
Tratar tecnicamente recursos informacionais (Classificar, Catalogar, etc)	18
Elaborar linguagens documentárias	17
Realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos	14
Disseminar Seletivamente a informação	12
Avaliar a qualidade das fontes de informação, sob os seguintes parâmetros: exatidão, atualidade, abrangência, formato(s) disponível(eis) e orientação à necessidade do cliente	9
Explorar as redes de informação tradicionais e eletrônicas	9
Antecipar-se às demandas de informação	7
Utilizar a tecnologia como vetor para conectar pessoas, organizações, documentos e informação	7
Identificar e aplicar teorias e paradigmas relacionados à informação	6
Intercambiar informação entre sistemas existentes	6
Adicionar valor ao processo de coleta de informação	6
Identificar processos e estoques de informações nas organizações	1
Não responderam	0

Nas tabelas 37 e 38 demonstram os dados referentes as atividades que são atribuídas ao profissional Bibliotecário.

Tabela 39 - Comentário livre

Descrição	Freq.	%
Comentaram	9	52,94
Não comentaram	8	47,06
Total	17	100,00

Tabela 40 - Comentário livre

Descrição	Freq.	%
Comentaram	7	38,89
Não comentaram	11	61,11
Total	18	100,00

As tabelas 39 e 40 indicam se os sujeitos envolvidos na pesquisa deixaram comentários relacionados ao tema ou a pesquisa.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

6.1 Perfil socioeconômico dos sujeitos

Neste capítulo se apresenta a análise e discussão dos dados coletados através dos questionários que retornaram, e também foi feita a comparação entre os dois grupos envolvidos na pesquisa. Salientando que o total entre os PCCs foi de 17 sujeitos, já entre os Formandos o total de 18 sujeitos.

As tabelas de 1 a 8 expõem dados referentes ao perfil socioeconômico dos sujeitos da pesquisa. Entre os PCCs 41,18% estavam na faixa de 26 a 30 anos; 76,47% eram do sexo feminino; 100% obtinham o título de Bacharel em Ciência da Informação pela Puc-Campinas; 41,18% afirmaram possuir outra graduação, entre elas: Ciência da Informação, Teologia, Técnico Sanitária. Entre os Formandos, a faixa etária representava de 20 a 25 anos representavam 44,44% dos sujeitos; 100% do sexo feminino; 100% estavam cursando a graduação em Biblioteconomia pela Puc-Campinas; e 83,33% não possuíam graduação em outra área do conhecimento.

No que diz respeito à idade da população envolvida na pesquisa, nota-se que em ambos os grupos a maioria estava com idade entre 20 a 30 anos, que traz a esperança de que por muito tempo a biblioteconomia será representada por esses sujeitos, seja no mercado de trabalho ou na academia, capacitando-se ainda mais.

Nota-se que em ambos os grupos a maior incidência são de pessoas do sexo feminino, evidenciando os resultados obtidos nas pesquisas anteriores de Beraquet *et al* (2002) e Cunha *et al* (2004), que a biblioteconomia em sua maioria, forma profissionais do sexo feminino. No entanto, não se pode generalizar, pois entre os PCCs, encontravam-se 23,53% de pessoas do sexo masculino. Foi concedida no 7º período (Formandos 2009), a possibilidade dos alunos matriculados em Ciência da Informação, migrar para o curso de Biblioteconomia, no entanto os alunos Formandos do sexo masculino optaram por continuar em CI, o que justifica nenhum aluno do referido sexo não fazer parte desta pesquisa.

Nas tabelas de 09 a 14 expõem-se os dados referentes questões sobre vínculo empregatício, experiência profissional e vivência com estágios. Dos sujeitos que afirmaram estar empregados/ estagiando no período desta pesquisa,

representaram entre os PCCs 88,24% (biblioteca universitária; arquivo; biblioteca pública; gerenciamento de documentos; e biblioteca escolar), já os Formandos representavam 94,44% (biblioteca universitária; biblioteca; centro de documentação; documentação; gerenciamento de projetos; unidade de informação em empresa multinacional). Nota-se que entre os dois grupos estudados a maioria estava em atividade profissional, percebe-se também que existe convergência entre os segmentos de atuação.

Quando questionados sobre a experiência profissional obteve-se dos PCCs 100% de respostas afirmativas (arquivo; biblioteca, atendimento, catalogação, indexação, técnico em biblioteconomia; biblioteca escolar; biblioteca especializada; finanças; e outras não especificadas), já entre os Formandos o percentual foi de 94,44% (administrativa; bancária; arquivo; arquivo digital; arquivo jurídico; auxiliar de biblioteca; assistente de biblioteca; biblioteca, processamento técnico; biblioteca escolar; biblioteca universitária; tratamento de documentos; diagramação de jornal; gerenciamento de projetos; secretaria acadêmica; telemarketing; e vendas). Foi possível constatar através desta pergunta que os dois grupos de sujeitos envolvidos na pesquisa, possuíam experiência profissional, ou seja, que é elevado o número de PCCs e Formandos que atuam na área mesmo antes da obtenção do Diploma.

Devido a região metropolitana de Campinas propiciar vários campos de estágio para alunos de graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, foi investigado junto aos sujeitos se eles também realizaram o estágio enquanto graduandos. Constatou-se que entre os PCCs 82,35% dos sujeitos realizaram atividades de estágio (arquivo; biblioteca, catalogação, disseminação seletiva da informação, referência, outros serviços; biblioteca especializada; biblioteca sacra; biblioteca universitária; e museu), já 17,65% dos PCCs não responderam a questão, por isso não se pode considerar que os mesmos não estagiaram, uma vez que as respostas se encontram em branco. No grupo de respondentes que se constituíam os Formandos, 88,89% afirmaram ter estagiado (arquivo; arquivo jurídico; automação de acervos; biblioteca, atendimento, catalogação, referência, técnica; biblioteca escolar; biblioteca universitária; digitalização; periódicos eletrônicos; preservação digital), 5,56% afirmou não estagiar e 5,56% não respondeu a questão. Percebe-se que grande parte dos respondentes estagiou

na área. Nota-se também que segmentos se repetem, uma vez que os PCCs, depois de formados, possivelmente cederam suas vagas de estágio para os Formandos.

Pode-se observar que a grande maioria dos sujeitos é do sexo feminino, em sua totalidade vem atuando na área desde o período em que cursavam a graduação, tinham idade entre 20 e 30 anos, possuíam experiências profissionais fora da área, e realizaram tanto o estágio curricular e o remunerado. Importante salientar que a maioria atua no segmento tradicional da área, ou seja, a biblioteca.

6.2 Conhecimentos e perspectivas acerca da Gestão da Informação

Apresenta-se agora o conhecimento e as perspectivas de atuação e aprimoramento acadêmico da GI na ótica dos sujeitos envolvidos na pesquisa, bem como se estabelece a comparação entre os dois grupos.

Os dados expostos nas tabelas 15 e 16 indicam o nível de conhecimento acerca da GI. Esse levantamento foi realizado com intuito de identificar em qual escala os sujeitos julgavam assimilar a GI. Nota-se que entre os PCCs 52,94% afirmaram ter conhecimento “Satisfatório”; 17,65% julgaram ter conhecimento “Excelente” e “Bom”; e 11,76% consideram seu conhecimento “Regular”. Já entre os Formandos, a maior incidência foi à opção “Regular” apontada por 55,56% dos sujeitos; dos que consideraram ter um “Bom” entendimento sobre a temática totalizou 22,22% das respondentes; 16,67% afirmaram ter conhecimento “Satisfatório”; e nenhum dos respondentes considerava seu conhecimento “Excelente” ou “Ruim”. Importante salientar que a coleta dos dados foi através do questionário aplicado juntos aos PCCs no término da complementação curricular, ou seja, no final da disciplina. Entretanto para os Formandos, o questionário foi aplicado no início da disciplina, o que permite notar que a disciplina contribui para melhor visualização da GI.

Com o intuito de induzir os sujeitos da pesquisa a realizar uma pequena reflexão sobre a Biblioteconomia, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento, foi questionado qual atividade atua no gerenciamento dos fluxos informais de informação. Dentre as opções dadas aos sujeitos, entre os PCCs, atividade de GI foi a que mais recebeu apontamentos oito, seguida da GC com

seis e Biblioteconomia cinco. Já entre os Formandos, a GI recebeu dez indicações, a Biblioteconomia sete e GC quatro. Lembrando que o sujeito poderia marcar mais que uma opção. De acordo com Valentim (2002, 2008), a atividade que atua nos fluxos informais de informação é a Gestão do Conhecimento, atuando diretamente com o intelecto das pessoas. Para Choo (2003, p. 346) o conhecimento é constituído a partir do conhecimento tácito das pessoas ou grupos, e dos relacionamentos estabelecidos entre elas e a organização, desenvolvidos interna e externamente.

Fica evidente que entre os PCCs, apesar de não haver unanimidade, existe maior esclarecimento de que a atividade que gerencia os fluxos informais de informação é a GC. Entre os Formandos nota-se que a diferença ainda não estava clara, pois o questionário foi aplicado no início da disciplina.

As tabelas 19 e 20 expõem o relacionamento de atividades das áreas Biblioteconomia e da GI. Dentre as opções dadas aos sujeitos da pesquisa, o “Processamento técnico” recebeu 17 indicações; o “Desbaste” com 16; foram apontados pelos PCCs como sendo atividade da Biblioteconomia. Entre os Formandos as opções que receberam mais apontamentos foi o “Desbaste” 17, “Seleção” e o “Processamento técnico” com 17 indicações, como sendo atividades da área de Biblioteconomia. Coincidentemente tanto entre os PCCs e os Formandos, as que receberam menos indicações foram as atividades de “Coleta/ entrada de informação” e a “Análise e uso da informação”. Todos os sujeitos opinaram a questão.

As tabelas 21 e 22 expõem o relacionamento de atividades das áreas GI e da Biblioteconomia. Tanto para os PCCs como para os Formandos, a atividade de “Análise e uso da Informação”, “Coleta/ entrada da informação” e “Tratamento e apresentação da informação”, são atividades da Gestão da Informação. As atividades que receberam menos indicações foram o “Desbaste” e o “Processamento técnico”. Percebe-se que em ambos os grupos convergem nessa questão.

Nota-se que as atividades da GI são similares as atividades de Biblioteconomia. A diferença é que a GI lida com informações ou pacotes

informacionais para fins específicos, já a Biblioteconomia lida com sistemas de informação.

Foi perguntado aos sujeitos da pesquisa de qual atividade do processo da GI era considerado o mais relevante. Nas tabelas 23 e 24 aponta que 88,24% dos PCCs responderam a questão, já entre os Formandos o total de respondentes somou 61,11% dos sujeitos. Não foi dado aos sujeitos opções de resposta, o que ocasionou no baixo percentual de Formandos que responderam a questão.

As respostas fornecidas pela população que compôs a pesquisa foram sintetizadas no Quadro 2, seguindo o modelo proposto por Moraes e Escrivão Filho (2006), sendo a:

- etapa 1 – **Determinação da necessidade de informação:** envolve compreender as fontes e os tipos de informações necessárias para um bom desempenho do negócio, bem como suas características, fluxos e necessidades;
- etapa 2 – **Obtenção:** inclui as atividades relacionadas à coleta dos dados;
- etapa 3 – **Processamento:** compreende atividades de classificação (define o melhor modo de acessar as informações necessárias) e de armazenamento (seleciona o melhor lugar e os recursos para o arquivamento) das informações obtidas;
- etapa 4 – **Distribuição e apresentação:** envolve escolher, entre diferentes metodologias, qual pode ser mais adequada para se apresentar a informação, disponibilizando-a aos usuários por diferentes formas e fontes e estilos;
- etapa 5 – **Utilização:** após a apresentação da informação, segue-se a etapa de utilização da mesma pelas pessoas da empresa, que as incorporarão às etapas de elaboração, execução e avaliação da estratégia empresarial, auxiliando, assim o processo de gestão estratégica. (MORAES; ESCRIVÃO FILHO, 2006 p.125-126). **(grifo dos autores)**

A primeira fase recebeu quatro indicações por parte dos PCCs e cinco por parte dos Formandos.

Em relação à etapa dois, “Obtenção da informação”, foi considerada por três PCCs e apenas um Formando.

A terceira etapa versa sobre o “Processamento” da informação, que foi apontada por seis PCCs e apenas um Formando.

Na etapa quatro, “Distribuição da informação” foi apontada por cinco PCCs como a mais relevante, e apenas por dois Formandos.

A última fase denominada “Utilização” recebeu três indicações dos PCCs e quatro dos Formandos.

Percebe-se que entre os PCCs existia maior conhecimento a cerca dos processos da GI, em relação ao Formandos. Constatou-se também que não houve consenso nas respostas, excluindo-se os sujeitos que não responderam, entre os PCCs a maior incidência foi a etapa três e os Formandos optaram pela etapa um.

Quanto aos sujeitos que não “Responderam a questão” totalizaram dois entre os PCCs e sete entre os Formandos. É importante salientar que o número de pessoas que não responderam a questão entre os Formandos se deu não pelo fato da pessoa não entender o que foi perguntado, mas sim pelo fato do questionário ter sido aplicado nos primeiros dias que a disciplina estava sendo ministrada. Portanto, alguns sujeitos não estavam seguros em responder as questões abertas do questionário.

As respostas de um PCC e três Formandos não condiziam com o que foi questionado, ou seja, não foi encontrado o processo dentre as etapas do processo proposta por Moraes e Escrivão Filho (2006), tais respostas foram desconsideradas.

De acordo com as explicações dos PCCs foram consideradas essas etapas principais pois:

“A seleção. Selecionando-se direito a informação que é coletada, facilita-se o restante do processo e principalmente a busca.” (PCC 6);

”Análise de informações, porque esta atividade tem como base avaliar o valor de determinada informação para a instituição/ setor de pesquisa, ou seja, fornecer subsídios para tomada de decisão que possibilite atender as necessidades de informação de seu publico/ cliente e contribuir para formação de estratégias.” (PCC 7)

“Análise e o uso, pois ao analisar a informação é que o profissional poderá processá-la e então tomar a decisão mais acertada para sua empresa/ instituição.” (PCC 10);

“Expor resultados de forma eficiente, levando a organização a tomar a melhor decisão.” (PCC 13)

“Análise e uso da informação: É importante essa atividade na G.I” pois é necessário saber quais informações são necessárias gerir para que se tenha um bom uso pelos profissionais de determinadas organizações.” (PCC 15);

Já as explicações dos Formandos foram:

“Análise e uso da informação. Porque com esses procedimentos verificamos a confiabilidade dessa informação.” (F 3)

“O uso da informação, pois sem este os processos de coleta, avaliação e armazenamento não fazem sentido. A partir do momento que é reconhecida a importância da informação como fonte estratégica para a tomada de decisão, todo o processo se torna importante.” (F 5)

“Seleção e análise, por ser a fase em que será realizado o “filtro”, de acordo com as necessidades que geraram a busca e a interpretação daquilo que foi selecionado.” (F 7)

“O processo de análise na minha concepção, pois o gestor tem que escolher a informação correta para sanar suas necessidades, ou resolver algum problema, e isso acontecerá da melhor forma se este avaliar a informação, o contexto muito bem.” (F 8)

“Considero o tratamento e a apresentação da informação como a mais relevante, pois é o momento de passar as informações aos usuários, informações precisas e tratadas corretamente.” (F 11)

“Disseminação da informação assume papel de grande relevância no processo, porque no fluxo de disseminação da informação, para decidir e agir, ela necessita ser bem planejada senão a informação não circula e não se completa o processo.” (F 16)

“Análise e uso da informação, pois a gestão precisa ter a preocupação para análise e como está sendo realizado ou de que forma está ocorrendo o uso da informação, o gestor tem que estar atento nesse processo.” (F 18)

De acordo com os dados expostos no Quadro 2, percebe-se que as etapas que receberam mais indicações foram Determinação da necessidade de informação e Utilização. Para Valentim (2008, p. 22), a “busca e o uso de informação estão relacionados a uma ação, mesmo que inconsciente. Tal condição qualifica a informação como um insumo extremamente relevante para contextos complexos como organizações”.

Vale salientar ainda que as atividades de GI não terminam no uso da informação, ainda de acordo com Moraes e Escrivão Filho (2006) em determinada situação que:

[...] após a última etapa, em que a informação foi utilizada e auxiliou na formulação da estratégia, uma nova demanda torna

necessária a busca de informação, impulsionando o reinício do processo de gerenciamento da informação, já que esse processo, para ser estratégico, deve ser contínuo. (MORAES; ESCRIVÃO FILHO, 2006 p126.)

Com essa afirmação somada a leitura e ampla discussão na fase de elaboração dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) das autoras e colegas de sala: Arruda (2008); Fagundes (2008) e Garcia (2008). E também nas enriquecedoras aulas e discussões promovidas no segundo semestre de 2008 por Oliveira (2008), acredita-se que o uso da informação é a atividade não mais importante, mas a que gera maior impacto por conta do comportamento adaptativo que se refere ao resultado decorrente do uso da informação.

Os dados apresentados nas tabelas 25 e 26 correspondem a questão aberta que teve o objetivo identificar se na visão dos sujeitos envolvidos na pesquisa existia diferença entre GI e GC. Entres os PCCs 94,12% responderam a questão, enquanto 83,33% dos Formandos responderam. Observa-se que 16,67% dos Formandos não responderam, já o total dos PCCs que não responderam totaliza 5,88%.

Através do Quadro 3 é possível constatar que doze PCCs afirmaram que as atividades de GI e GC são coisas distintas, enquanto que para sete Formandos tinham esse mesmo entendimento.

Apenas um PCC afirmou não distinguir uma atividade da outra, já entre os Formandos esse número é relativamente alto, totalizando sete sujeitos.

Dos que afirmaram que uma atividade está interligada a outra, ou mesmo que se complementam somam um sujeito de cada grupo.

Dos questionários que retornaram com a esta questão em branco somaram-se um PCC e três entre os Formandos.

A resposta de um PCC teve que ser excluída, uma vez que não superou a expectativa da resposta.

Principais justificativas dos PCCs foram:

Sim. Cada uma com suas funções, a gestão de informação são todas as ações relacionadas à obtenção da informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado,

no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta e a gestão do conhecimento é um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de idéias, soluções de problemas e tomada de decisão. (PCC 1)

Não me aprofundei mais sobre o tema, porque o conhecimento que tenho se limitou ao material obrigatório na disciplina cursada e de acordo com o que foi visto durante o curso existe diferença entre elas. Em síntese, a Gestão da Informação trata e organiza o conhecimento explícito, trata o conhecimento como coisa. Já a Gestão do Conhecimento trata do conhecimento tácito, que está na mente do indivíduo, trata o conhecimento como atividade. (PCC 3)

A gestão da informação busca, trata e disponibiliza informação que já são registradas de alguma forma, apenas agrega-se valor. Enquanto a gestão do conhecimento prioriza a identificação de possível fonte de informação no conhecimento acumulado entre um determinado grupo de pessoas, procura-se transformar o conhecimento em informação registrada. (PCC 5)

“Sim, gestão da informação trabalha em cima do conhecimento explícito, enquanto gestão do conhecimento trabalha a questão do conhecimento tácito.” (PCC 12)

“Acredito que uma está ligada a outra.” (PCC 17)

Já as justificas dos Formandos foram:

Sim, a GI possui um ambiente dinâmico e competitivo, onde informação tem valor significativo p/ tomada de decisão. Já a gestão do conhecimento serve identificar a produção de inovação por meio de um conhecimento (produção) que já existia, ou seja, mapeia o conhecimento. Embora alguns materiais abordam a Gestão da Informação usando o termo Gestão do Conhecimento. (F 5)

“GI é a forma de conseguir informação adequada (informação p/ a pessoa indicada na forma correta). GC criar conhecimento a partir da informação recebida.” (F 6)

“Sinceramente ainda me confundo. Li trabalhos em que havia fases muito parecidas nos dois contextos, e isso faz com que eu misture uma coisa com a outra. Podia ser mais “clara” a literatura.” (F 8)

“Não. Precisaria aprofundar mais.” (F 10)

“A literatura diferencia sim, mas pra mim ainda é um pouco complicado diferenciar.” (F 15)

“Na literatura diferencia gestão da informação e gestão do conhecimento, pra mim ainda não está tão claro, pois estou tendo esta disciplina agora.” (F 18)

Conforme mencionado anteriormente e retomando o conteúdo ministrado por Oliveira (2008), a gestão da informação foca o conhecimento explícito, aquele registrado nos documentos. A gestão do conhecimento foca o conhecimento tácito, aquele que reside na mente do indivíduo, o capital intelectual. Na verdade, a gestão do conhecimento da-se com a criação do conhecimento que possui a base na interação entre tipos diferentes de conhecimentos, o explícito – tratável pela GI, e o tácito pela GC.

A gestão da informação consiste na identificação de uma necessidade de informação e no desencadeamento de atividades de forma a suprir aquela necessidade com uma informação pertinente. Então, numa situação de elo entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento, a informação (conhecimento explícito) é utilizada. O “uso” da informação dá início à gestão do conhecimento, ou seja, o conhecimento tácito (subjetivo) será combinado ao conhecimento explícito (objetivo, informação), a combinação gerará um novo conhecimento que deverá ser compartilhado e disseminado, favorecendo a aprendizagem organizacional e o desenvolvimento da inteligência de determinado ambiente.

As tabelas 27 e 28 apresentam dados referentes a abordagem da “Gestão” em outras disciplinas do curso, além da disciplina específica. Entre os PCCs 52,94% afirmaram que a Gestão é abordada em outras disciplinas (Administração em Unidades de Informação A e B, Avaliação de Serviços de Informação, Consultoria em Serviços de Informação, Geração de Bases de Dados Bibliográficos, Gestão de Acervos Informacionais, Gestão de Pessoas em Unidades de Informação). Já entre os Formandos que responderam afirmativamente totalizaram 44,44% (Administração de Unidades de Informação A e B, Consultoria em Serviços de Informação, Gestão do Conhecimento, Gestão Financeira, Gestão de Pessoas em Unidades de Informação, Qualidade, Integrada).

Nota-se que as disciplinas Administração de Unidades de Informação, Consultoria em Serviços de Informação, Gestão de Pessoas em Unidades de Informação, são apontadas por ambos os grupos. De acordo com a ementa curricular do curso disponível no sítio da Puc-Campinas, a disciplina

Administração de Unidades de Informação A em síntese “Estuda a teoria de sistemas, o planejamento, a organização e a gestão de redes/unidades de informação e as estruturas organizacionais”, enquanto a Administração de Unidades de Informação B “Desenvolve planos, programas e projetos para unidades de Informação”. A disciplina “Consultoria em Serviços de Informação” o discente “Estuda os princípios e práticas de consultoria aplicáveis à prestação de serviços informacionais”. A disciplina “Gestão de Pessoas em Unidades de Informação” aborda “[...] conceitos e métodos de gestão de pessoas em unidades de informação (bibliotecas, arquivos, museus, centros de informação): seleção de pessoal, liderança, participação, gestão de conflitos, desenvolvimento de equipes e comunicação”. As disciplinas, denominadas por um Formando, Gestão do Conhecimento, Qualidade e Integrada, não foram encontradas na matriz curricular do curso de Biblioteconomia.

Os sujeitos deixaram de mencionar a “Gestão da Preservação em Unidades de Informação”, que em síntese “Apresenta métodos de conservação, de acondicionamento, de degradação e restauração de acervos”.

Quanto ao anseio de continuar os estudos em GI apresentam-se os dados nas tabelas 29 e 30. De acordo com Valentim a atualização deve ser:

[...] contínua do profissional da informação – assim como de qualquer outro profissional que queira ser competente e dinâmico - é fundamental. A formação obtida na graduação é absolutamente necessária, é alicerce na formação deste profissional, na medida em que o indivíduo aprende a relacionar a teoria e a práxis antes de atuar no mercado de trabalho. (VALENTIM 2000, p.140)

No entanto, obter apenas o curso de graduação restringe a atuação dos profissionais devido às exigências e demandas ofertadas pelo mercado.

Dos PCCs que tinham a pretensão de cursar “Especialização” totalizavam dez indicações, já entre os Formandos seis indicações. Entre os PCCs cinco indicações demonstravam o interesse de cursar o “Mestrado”, enquanto apenas dois Formandos tinham essa intenção. Dos que afirmaram não ter interesse em aprofundar seus estudos totalizavam dois entre os PCCs e quatro entre os Formandos. Já os que “Não sabiam” ainda se gostariam de cursar a pós-

graduação somou três entre os PCCs e cinco entre os Formandos. Apenas um PCC tinha interesse em se doutorar em GI.

Nota-se que entre os PCCs existe maior interesse em se atualizar, não apenas por vontade própria, mas também pelas exigências do mercado de trabalho. Entre os Formandos, foi possível constatar que os mesmos não tinham interesse ou não sabiam no momento da coleta dos dados, era relativamente alto. Justificam-se esses dados uma vez que os sujeitos estão em formação acadêmica e ainda estão em dúvida quanto o que fazer depois que terminar a graduação.

No Quadro 4 apresentam os dados referentes as perspectivas de atuação como Gestor da informação. Do total de PCCs que responderam afirmativamente a questão totalizou nove sujeitos, já entre os Formandos esse total foi de oito. Tanto entre os PCCs e Formandos, quatro pessoas afirmaram não ter interesse em atuar como gestores da informação. Os que não sabiam ou talvez atuassem, obteve a indicação de dois PCCs e quatro entre o grupo dos Formandos. Dos que não responderam totalizou dois entre os PCCs e dois entre os Formandos.

As justificativas dadas entre os PCCs foram:

Sim. Meu interesse é atuar como Gestor de Informação, ajudando as organizações a se manterem na concorrência acirrada, em um mundo competitivo onde a informação chega de forma rápida, reduzindo com isso o custo para as organizações. Para que ocorra este processo, será necessário que o profissional da informação tenha conhecimento da tríplice. Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento e Inteligência competitiva. (PCC 1);

“Se houvesse oportunidade eu gostaria, mas o problema é que as organizações ainda desconhecem esse profissional.” (PCC 2);

Não sei. Embora ache muito interessante o processo de Gestão da informação em organizações. Tudo dependerá das circunstâncias e oportunidades que surgirão. No momento pretendo me especializar na área de conservação e preservação, ação cultural, acho que é mais o meu perfil. (PCC 3);

Sim! Acredito que todo profissional da informação deve buscar nos processos da gestão da informação, formas de tratar a informação no seu trabalho, ainda que o mesmo não seja imprescindível a GI pode sempre servir como inspiração e exemplo de como agregar valor ao produto “informação” (PCC 5);

“Não. Por não conhecer bem este campo de trabalho.” (PCC 8);

“Sim, a gestão da informação é uma atividade que o Bibliotecário tem competência para desenvolver, basta procurar oportunidades e se especializar.” (PCC 9)

“Atuo parcialmente, mas as empresas ainda não estão condicionadas a receber o profissional bibliotecário nesta função.” (PCC 14)

As justificativas apresentadas pelos Formandos foram:

“Sim, pois considero esta área bastante promissora e com boa demanda de mercado.” (F 1)

“Não sei, mas considero que o graduando terá habilidade para tal função. No entanto meus conhecimentos sobre o tema não é profundo, para que eu possa dizer se essa área será de interesse para atuação.” (F 5)

“Sim. Considero um campo importante para atuação do profissional da informação e que é pouco preenchido por eles.” (F 7)

“Acho uma área muito interessante e relevante para unidades de informação e organizações em geral. Por isso, atuaria sim como gestor da informação, mas antes aprimoraria meus conhecimentos para a área.” (F 8)

“Não. Porque pretendo prestar concurso.” (F 10)

“Acredito que como funcionária da biblioteca que trabalho diretamente no atendimento aos usuários, acaba nos tornando meio que gestores da informação.” (F 11)

“Talvez sim, tudo depende das oportunidades.” (F 12)

“Olha pra ser sincera não pensei, mas se analisarmos pelo curso (grade curricular) saímos da faculdade com uma boa base.” (F 15)

“Sim, mas para isso preciso buscar mais conhecimentos e experiências.” (F 18)

Nota-se através das justificativas que em ambos os grupos existe o interesse em atuar como gestores da informação. Fica evidente, principalmente entre os Formandos, que existe espaço e que os profissionais que tem essa perspectiva necessitam ampliar seus conhecimentos acerca da GI.

Outro fator que fica evidente nas respostas é a “passividade” da área, respostas como as do PCC 2 e PCC 8 demonstram a falta de pro-atividade, conforme mencionado por Davenport (2002) na introdução desta pesquisa. Muitos bibliotecários têm receio de encarar o que é novo, e até certa desconfiança de encarar os novos campos de atuação. A justificativa do F12 já demonstra essa passividade, esse Formando deveria pensar em traçar seus objetivos e metas, não esperar que terceiros façam isso ou que as organizações o “descubram”.

Importante salientar que de acordo com a pesquisa de Inácio (2006 apud FAGUNDES, 2008 p.83):

[...] apontou que 80% das instituições analisadas têm um profissional ou equipe responsável para o tratamento da informação, 70% das instituições apontaram o profissional Bibliotecário como o responsável pelo tratamento de documentos e fontes de informação e 30% como o responsável pela coleta, análise e disseminação da informação.

De acordo com essa afirmação é necessário que os bibliotecários façam uma reflexão sobre a atuação do profissional, pois a justificativas de profissionais como o PCC 2 não é baseada em fatos, mas sim em estigmas.

As tabelas 33 e 34 expõem os meios que os sujeitos da pesquisa pretendiam utilizar para se manterem atualizados sobre a GI. Entre os PCCs, obteve-se 13 indicações para “Seminários”, já entre os Formandos a maior indicação foi para “Encontros científicos” totalizando onze indicações. A opção “Fóruns” apareceu como segunda opção para ambos os grupos, com dez indicações entre os PCCs e oito entre os Formandos que também opinaram com a mesma quantidade para “Lista de discussões” e “Seminários”. Apenas um sujeito de cada grupo não indicou nenhuma das opções.

Baseando-se na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e em informações disponíveis no portal de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, foi solicitado aos sujeitos que apontassem quais as atividades eram atribuíveis tanto ao Gestor da Informação quanto ao profissional Bibliotecário. A questão não teve propósito de apontar certo e errado, por esta razão o respondente poderia marcar mais que uma opção.

Os dados apresentados nas tabelas 35 e 36 se referem as atividades que são atribuídas ao Gestor da Informação. As atividades que receberam maior indicação por parte dos PCCs foram: “Adicionar valor ao processo de coleta da informação” com 13 indicações, seguida pelas atividades de “Antecipar-se às demandas de informação”, “Identificar processos e estoques de informações nas organizações” e “Explorar as redes de informação tradicionais e eletrônicas” com doze indicações cada uma delas. Entre os Formandos as atividades que receberam mais indicações foram: “Identificar processos e estoques de informação nas organizações” com 17 indicações; “Utilizar a tecnologia como

vetor para conectar pessoas, organizações, documentos e informação” com 16 indicações; “Adicionar valor ao processo de coleta da informação” com 15 indicações.

Das opções que tiveram menor incidência entre os PCCs, destacam-se: “Conservar e preservar acervos”, “Tratar tecnicamente recursos informacionais (Classificar, Catalogar, etc)”, ambas com uma indicação cada. Entre os Formandos: “Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade” com uma indicação; “Inventariar acervos” e “Conservar e preservar acervos” não receberam nenhuma indicação. Nota-se que em ambos os grupos a atividade de “Promover a Hora do Conto” não recebeu nenhuma indicação. Entre os PCCs uma pessoa não optou por nenhuma das alternativas.

Os dados apresentados nas tabelas 37 e 38 se referem as atividades que são atribuídas ao profissional Bibliotecário. As atividades que tiveram mais opções ambos os grupos foram: “Conservar e preservar acervos”, “Inventariar acervos”, “Promover a Hora do Conto” e “Tratar Tecnicamente recursos informacionais (Classificar, Catalogar, etc)” receberam 16 indicações pelos PCCs e 18 pelos Formandos; “Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade”, recebeu 15 indicações pelos PCCs e 18 pelos Formandos.

As atividades que receberam menor número de indicações foram: “Identificar processos e estoque de informações nas organizações” com sete indicações por parte dos PCCs e uma indicação por parte dos Formandos; “Identificar e aplicar teorias e paradigmas relacionados à informação” recebeu sete indicações dos PCCs. Apenas um profissional não assinalou nenhuma das alternativas.

Nota-se através das tabelas que na concepção dos sujeitos da pesquisas as atividades atribuídas ao profissional Gestor da Informação, podem normalmente ser realizadas pelo profissional Bibliotecário e vice-versa.

As tabelas 39 e 40 representam o total de respondentes que deixaram comentários sobre o questionário, sobre a disciplina, justificativas, definições da GI, reflexões e contribuições para o autor. Entre os PCCs 52,94% dos sujeitos deixaram comentários, entre os Formandos o total foi de 38,89.

Os comentários foram:

“Acho que o bibliotecário poderá exercer a função de Gestor da informação, para isso basta ter interesse, as competências e habilidades necessárias e se especializar.” (PCC 3);

Na questão acima (10 do questionário), penso que não deveria haver distinção entre o que é denominado Gestor da Informação e Profissional Bibliotecário. No meu ponto de vista todas as atribuições são para o Profissional da Informação, o que nós somos. Podemos lidar com tudo o que foi apresentado. Há entre nós mesmos o preconceito de que o bibliotecário só tem que ficar atrás do balcão ou classificando, catalogando. Isso não existe mais! Todos os profissionais que eu conheço possuem perfeita capacidade de desenvolver tudo o que está no quadro. (PCC 4);

Espero que os bibliotecários divulguem mais seus trabalhos e não esqueçam de aplicar todas essas atividades do que ficarem acomodados em suas cadeiras, é importantíssimo mostrar nossos conhecimentos àqueles que precisam do nosso trabalho. Abraços. (PCC 6);

Percebi que entre as atividades do bibliotecário/ gestão da informação existe uma relação em suas atividades e até mesmo uma ampla similaridade, por este motivo, tornou-se difícil separar suas atividades. Fábio, Boa sorte!!!! Até apresentação do TCC!!!! (PCC 7);

“Há uma intersecção clara entre o Bibliotecário e o Gestor da informação, uma vez que o primeiro engloba o segundo.” (PCC 13);

“Eita questionário grande.” (PCC 14);

“O profissional bibliotecário terá outro olhar para a área da “G.I.” quando entender o que é na prática ser um profissional da informação.” (PCC 15);

“Estou cursando a disciplina “Gestão da Informação” neste semestre, por isso não estive 100% segura para responder este questionário.” (F 1);

“Atualmente estou conhecendo sobre esse assunto/ área acho que não tenho muito pra falar, apenas conhecer seu espaço e oportunidade de atuação.” (F 3);

Pelo pequeno contato com a disciplina, é possível notar que contribui para ampliar a visão dos alunos para as organizações de modo geral como um campo de atuação. Em outras disciplinas essa visão parece ser mais superficial, idealista, talvez. O

conteúdo que vêm sendo apresentado demonstra aplicações reais, práticas, de maneira mais natural, mais realista. (F 7);

“A disciplina de Gestão da Informação é dada muito tarde no curso. E em outras matérias é abordada de forma sucinta.” (F 9);

“A gestão da informação é entendida como a gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes para a organização, tanto de recursos gerados internamente como os produzidos externamente sempre aliados à tecnologia de informação.” (F 16).

Em linhas gerais os dados mostram que os sujeitos envolvidos na pesquisa têm bons conhecimentos da GI, demonstram que existem perspectivas de atuação e aprofundamento no tema. É fato que entre os PCCs por estarem atuando no mercado de trabalho tem uma visão diferente do tema abordado em relação aos Formandos, que em sua maioria são estagiários.

Apesar dos sujeitos da pesquisa conhecerem os processos da GI, ainda existe um forte receio quanto atuar nesta área.

Através dos comentários livres é possível notar que existe a carência de expor mais a profissão ou se lançar em unidades que não sejam as bibliotecas, no entanto, quando essas pessoas se deparam com alguma questão que relaciona/ compara o bibliotecário com outra profissão, surge alguém dizendo que isso é preconceito, que não deveria haver distinção, etc.

Com a globalização aumenta a competitividade entre os países no desenvolvimento de mecanismos e tecnologias que visam lançar produtos e serviços novos a cada momento. O impacto desse fenômeno afeta diretamente as organizações de vários segmentos, desde a agricultura, educação, construção civil, financeiro, logística, etc., aumentando o fluxo de informações dentro dessas instituições.

A informação, conforme já mencionado, tornou-se o principal insumo nesse mundo capitalista, que um passo em falso o negócio que levou anos para se consolidar no mercado, acaba por abrir concordata e depois falência. Isso ocorre não apenas em organizações de pequeno porte, mas também em multinacionais, como tomamos conhecimento recentemente através dos veículos de comunicação em massa.

Baseado nos resultados, juntamente com os autores já citados nos capítulos anteriores, é necessário que neste contexto haja gerenciamento da informação, que permita as organizações reduzir as ambigüidades na hora de tomar decisões, ou seja, utilizar a informação correta, no momento oportuno.

Cabe aos profissionais que lidam com a informação, gerenciá-la de forma eficiente, empregando todos os conhecimentos adquiridos ao longo da vida acadêmica para desempenhar bem essa função. Contudo, será que o profissional está preparado para reduzir essas incertezas? Como as instituições de ensino vêm preparando os discentes para este campo de batalha que é o gerenciamento de informação em organizações?

Salienta-se que esta pesquisa não teve o objetivo de analisar currículo nem levantar as competências e habilidades do profissional bibliotecário, portanto, tais questões serão respondidas em pesquisas futuras, uma vez que esta pesquisa teve como objetivo geral levantar o conhecimento e as perspectivas para GI de PCCs e Formandos da FABI da Puc-Campinas.

A pesquisa atingiu de forma satisfatória seus objetivos, sendo que no primeiro verificou-se o conhecimento dos sujeitos envolvidos na pesquisa acerca da temática em questão. O que se pode concluir que é satisfatório, pois os PCCs e Formandos conheciam os processos da GI, souberam distingui-la da GC.

Identificou-se que dez PCCs e oito Formandos tinham interesse em atuar como gestores da informação, sendo esse número a maioria entre os sujeitos envolvidos na pesquisa. Quanto a avançar os conhecimentos acerca da GI dez PCCs tinham interesse em cursar Especialização, já entre os Formandos seis expressaram interesse em cursar a pós-graduação em GI.

Foi possível constatar que na visão de ambos os grupos as atividades atribuídas ao Gestor da Informação podem ser realizadas pelo Bibliotecário e vice-versa.

Ficou evidente também que a disciplina atribuída ao novo currículo do curso de Biblioteconomia, intitulada “Gestão da Informação”, permite ao discente visualizar a área de GI. Tal objetivo foi alcançado pelo fato de o questionário ter sido aplicado ao final da disciplina para o grupo que envolvia os PCCs e no início das aulas para os Formandos.

ALVARENGA, Júlio César da Silva de. **Parâmetros de gestão da informação do Centro Universitário São Camilo – Espírito Santo com ênfase na inteligência competitiva**. Campinas, 2006. 104p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=198>. Acesso em: 13/06/2008.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. p. 111-122.

ARRUDA, Danielli Rondon de. **Uso da informação na área de pesquisa e desenvolvimento florestal: estudo de caso**. Campinas, 64f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), Graduação em Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.

BARBOSA, Daniel, BAX, Marcello. A gestão da informação voltada à certificação de processos de desenvolvimento de softwares: um estudo de caso. In: **IX ENANCIB**, 2008, São Paulo (SP). GT4 – Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações. São Paulo (SP). Disponível em: <<http://www.enancib2008.com.br/>>. Acesso em: 08 nov. 2008.

BERAQUET, Vera Silvia Marão *et al.* Qualidade e avaliação curricular em biblioteconomia: perspectivas de docentes, egressos e empregadores. **Cadernos BAD**, n.1, p.91-104, 2002. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12002/Beraquet.pdf>>. Acesso em: 30 de out. 2009

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 1998, 102p.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/BuscaPorTituloResultado.jsf>> Acesso em: 01 jun. 2009.

CARMO, Antônio Márcio Mendonça do. **Avaliação dos processos de comunicação e informação com base na Gestão da Informação e Inteligência Competitiva: um estudo de caso da União Social Camiliana**. Campinas, 2007. 126p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

CARVALHO, Rodrigo Baroni de; OLIVEIRA, Luciano da Graça; JAMIL, George Leal. Gestão da informação aplicada à logística: estudo de caso de uma grande agroindústria brasileira. In: **IX ENANCIB**, 2007, Salvador (BA). GT4 – Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações. Salvador (BA). Disponível em: Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT4--274.pdf>>. Acesso em: 13 fev. 2009.

CHOO, Chu Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2006. 425p.

CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Disponível em: <<http://dgp.cnpq.br/censos/perguntas/perguntas.htm#11>> Acesso em 10/10/2008.

CUNHA, Miriam Vieira da, *et al.* O bibliotecário formado pela Universidade Federal de Santa Catarina: perfil profissional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.182-195, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/359/168>>. Acesso em: 10 out. 2009.

CUNHA, Miriam Vieira da *et al.* Perfil do bibliotecário formado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 17, n.1, p.109-115, jan./ abr., 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/504/1470>>. Acesso em: 10 out. 2009.

CUNHA, Miriam Vieira da. O profissional da informação e o sistema das profissões: um olhar sobre competências. **PontodeAcesso**, Salvador, v.3, n.2, ago. 2009. p. 94-108. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3263/2612>>. Acesso em: 16 de nov. 2009.

DAVENPORT, Thomas H. Resgatando o “I” da TI. In: DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, Tim. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2004. 407 p.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPORT, Thomas, H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 2002.

DANTAS, Edmundo Brandão; AMARAL, Sueli Angélica do. Gestão da Informação sobre a satisfação de clientes e orientação para o mercado. In: **IX ENANCIB**, 2008, São Paulo (SP). GT4 – Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações. São Paulo (SP). Disponível em: <<http://www.enancib2008.com.br/>>. Acesso em: 08/11/2008.

FAGUNDES, Athais Aparecida. **Estudo sobre o uso de informação na Diretoria de Recursos Humanos de uma empresa distribuidora de energia elétrica.**

Campinas, 89f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), Graduação em Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.

GARCIA, Sueli Dias. **Análise dos recursos informacionais como subsídios para as atividades administrativas de uma instituição do terceiro setor.**

Campinas, 75f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), Graduação em Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação.** 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2004. 124 p.

MAESTRI, D. D. **Modelos de gestão da informação para a indústria da moda: o aglomerado das indústrias de Colatina.** 2004. 122p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas, 2004.

MANUAL de gestão de serviços de informação. Curitiba: TECPAR/Brasília: **IBICT**, 1997, 257 p.

MARCHAND, Donald A.; KETTINGER, William J.; ROLLINS, John D. Desempenho empresarial e gestão da informação: a visão do topo. In: DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, Tim. **Dominando a gestão da informação.** Porto Alegre: Bookman, 2004. 407 p.

MISCHIATI, Ana Cristina; VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Reflexões sobre ética e atuação do profissional Bibliotecário. *Transinformação*, Campinas, v.17 n.3, set./dez., 2005 p.209-220, Disponível em: < >. Acesso em: 30 de out. 2009.

MONTEIRO, Nabor Alves. **Gestão da informação e aprendizagem**

organizacional na gestão de projetos empresariais: proposta de um modelo conceitual. Campinas, 2006. 98p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

MORAES, Giseli Diniz de Almeida; ESCRIVÃO FILHO,Edmundo. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 124-132, set./dez.2006.

OLIVEIRA, Simone Lucas Gonçalves de. **Gestão da informação e do conhecimento**: análise dos processos de tomada de decisão dos gestores da Saúde Pública da cidade de Campinas/SP. Campinas, 2005. 136p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

OIVEIRA, Simone Lucas de Oliveira. **Aula de Gestão da informação**. Campinas, Puc-Campinas, 2008. (Comunicação oral)

ORQUIZA, Liliam Maria. **Gerenciamento da informação para tomada de decisão**: uma abordagem voltada para a política da informação. Campinas, 2001. 125 p. Dissertação (Curso de Mestrado Interinstitucional – Puc-Campinas e UFPR) – Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS (Campinas). Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Disponível em: < <http://www.puc-campinas.edu.br>>. Acesso em: 28 out. 2009.

PONJUÁN DANTE, Gloria. **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago: CECAPI, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **O profissional de Gestão da Informação**. Disponível em: <<http://www.decigi.ufpr.br/perfildoprofissional.htm>>. Acesso em: 02 jun. 2009.

SANTOS, Raimundo Nonato M.; BERAQUET, Vera Silvia Marão. Informação estratégica e empresa: o discurso à prova dos fatos. **DataGramZero – Revista da Ciência da Informação**. v. 2, n. 3, jun. 2001. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/jun01/Art_01.htm>. Acesso em: 08 set. 2008.

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

TARAPANOFF, KIRA. Referencial teórico. In: TARAPANOFF, Kira. (org). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001. 344p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Atuação e perspectiva profissionais para o profissional da informação. In: O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional. _____ (org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Editora Polis, 2000. 156p.

_____. Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação** - v.3 n.4 ago/02. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000320/>> Acesso em: 06/11/2008.

_____. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, América do Norte, v. 1. n. 1. 26 09 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/3/14>>. Acesso em: 10/10/2008.

_____. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: _____ (org.). **Gestão da informação e do conhecimento: no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo. Ed: Polis. 2008. 268 p.

ZUANAZZI, Vanessa Ap. Dagostini. **Investigação a cerca do perfil profissional do Gestor da Informação**. Curitiba, 2007. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Gestão da Informação), Universidade Federal do Paraná.

ABREU, Antônio Suarez. **A arte de argumentar: gerenciando razão e emoção**. Cotia, Ateliê Editorial, 2004. 139 p.

JANUZZI, Celeste Aída Sirotheau Corrêa; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. A empresa e os sistemas humanos de informação: uma abordagem conceitual para a gestão da informação. **Transinformação**, Campinas, v.16, n.2, p.171-187, maio/ago. 2004,

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Construção do conhecimento científico. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis, 2005. 176 p.

10.1 Carta de Apresentação

Campinas, 15 de junho de 2009

Prezado (a) Colega:

Venho solicitar-lhe a fineza de responder ao questionário anexo vinculado à minha pesquisa de trabalho de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia cujos objetivos são: “*verificar o conhecimento dos alunos da FABI sobre Gestão da informação*”; “*identificar o interesse profissional no aprofundamento do tema e na atuação como Gestor da Informação*”; “*comparar as convergências/ divergências referentes à Gestão da Informação entre os alunos formados (profissionais) e ingressantes na disciplina*”.

Sua colaboração é de fundamental importância para o desenvolvimento dessa pesquisa e, desde já, informo que as informações pessoais serão mantidas em sigilo, bem como os demais dados coletados serão tratados dentro dos preceitos da ética exigidos para uma pesquisa.

Antecipadamente agradeço pela sua colaboração, informando que, caso sejam necessários outros esclarecimentos, estarei disponível pelo e-mail fabio1910@gmail.com ou telefone (19) 9842-2768.

Atenciosamente,

Fábio Luiz da Silva

Graduando em Biblioteconomia - 7º período
e-mail: fabio1910@gmail.com
telefone (19) 9842-2768.

10.2 Questionário

I – Informações básicas sobre o perfil do respondente:

Faixa etária

- 20 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31a 35 anos
- 36 a 40 anos
- mais de 41 anos

Sexo:

- Feminino
- Masculino

Formação acadêmica

- Egresso Ciência da Informação
- Graduando

Você cursou outra graduação? Qual?

.....
.....

Possui vínculo empregatício ou estágio atualmente? Qual segmento?

.....
.....

Qual sua experiência profissional?

.....
.....

Qual sua vivência como estagiário?

.....
.....

II - Gestão da Informação

1) Qual o seu nível de conhecimento em relação à Gestão da Informação?

() Excelente () Bom () Satisfatório () Regular () Ruim

2) Você considera o gerenciamento dos fluxos informais de informação uma atividade da:

() Biblioteconomia () Gestão do Conhecimento () Gestão da Informação

3) Assinale com "X" as atividades relacionadas a cada área.

Atividades	Biblioteconomia	Gestão da Informação
Desbaste		
Seleção		
Análise e uso da informação		
Tratamento e apresentação da informação		
Coleta/ entrada de informação		
Armazenamento da informação		
Processamento Técnico		
Avaliação		

4) Qual atividade do processo de Gestão da Informação você considera mais relevante? Explique.

.....

.....

.....

.....

- 5) A literatura diferencia *Gestão da Informação* de *Gestão do Conhecimento*. Para você, está claro que uma atividade é diferente da outra? Justifique.

.....
.....
.....
.....

- 6) Além da disciplina específica “Gestão da Informação”, existe outra disciplina que também aborde a atividade de Gestão no atual currículo do curso de Biblioteconomia?

() Sim. Qual/ Quais?.....
() Não

- 7) Dentre os espaços/programas que se propõem a discutir a atividade de Gestão da Informação, encontram-se os programas de pós-graduação com cursos *Stricto Sensu* ou *Lato Sensu*. Você teria interesse em cursar futuramente o mestrado ou especialização nessa linha de pesquisa?

Sim () Especialização () Mestrado () Doutorado
Não ()
Não sei ()

- 8) Você tem interesse em atuar como Gestor da Informação em organizações? Justifique sua resposta.

.....
.....
.....
.....

- 9) Como você buscaria manter-se atualizado nesta área após a graduação?
Participando de:

() Fóruns () Encontros Científicos
() Lista de Discussões () Seminários
() Outro. Qual?.....

10) Assinale com “X”, de acordo com seus conhecimentos, as atividades realizadas pelo Profissional Bibliotecário e o Gestor da Informação:

Atividade Profissional	Gestor da Informação	Profissional Bibliotecário
Antecipar-se às demandas de informação		
Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade		
Identificar processos e estoques de informações nas organizações		
Inventariar acervos		
Utilizar a tecnologia como vetor para conectar pessoas, organizações, documentos e informação		
Disseminar seletivamente a informação		
Realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos		
Identificar e aplicar teorias e paradigmas relacionados à informação		
Promover “Hora do Conto”		
Intercambiar informação entre sistemas existentes		
Elaborar linguagens documentárias		
Avaliar a qualidade das fontes de informação, sob os seguintes parâmetros: exatidão, atualidade, abrangência, formato(s) disponível (eis) e orientação à necessidade do cliente		
Conservar e preservar acervos		
Explorar as redes de informação tradicionais e eletrônicas		
Tratar Tecnicamente Recursos Informativos (Classificar, Catalogar, etc)		
Adicionar valor ao processo de coleta de informação		

Fonte: Classificação Brasileira de Ocupações e Universidade Federal do Paraná.

11) Comentário livre

.....

.....

.....

.....