

# HABERMAS, DISCURSO E ORGANIZAÇÕES

VOLUME 3

# BIBLIOTECONOMIA E DISCURSO

CLÓVIS RICARDO MONTENEGRO DE LIMA  
ORGANIZADOR

SALUTE

**CLÓVIS RICARDO MONTENEGRO DE LIMA**

(Organizador)

**HABERMAS, DISCURSO E ORGANIZAÇÕES**

Volume 3

**BIBLIOTECONOMIA  
E DISCURSO**

**SALUTE**

Rio de Janeiro

2019

© 2019 EDITORA Salute



Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-Não Comercial 3.0 Brasil da Creative Commons. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/bync/3.0/br> ou envie uma carta para Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California, 94041, USA.

Organizador: Clóvis Ricardo Montenegro de Lima.

Diagramação: Tirza Cardoso.

Capa: Tirza Cardoso Ferreira Rodrigues Vargas.

Escultura da capa: Tasso Scherer

Revisão: Dos autores.

B582

Biblioteconomia e discurso / Organizador Clóvis Ricardo Montenegro de Lima. — Rio de Janeiro: Salute, 2019. (Habermas, discurso e organizações, v. 3)  
187 p.

ISBN: 978-85-68478-08-0

1. Habermas, Jurgen. 2. Agir Comunicativo. 3. Discurso. 4. Luhmann. 5. Biblioteconomia. I. Lima, Clóvis Ricardo Montenegro de, Org. II. Série.

CDD 193 (22ª Ed.)

Ficha catalográfica elaborada por Daniela Capri CRB14/1418

Agradeço a Maria Nélide González de Gomez  
e Flávio Beno Siebeneichler,  
por me apresentar e orientar os estudos de Habermas.

Dedico este trabalho aos meus pais,  
Clóvis e Regina (em memória),  
meus irmãos, Cássio, Carlos e Célia  
e meus filhos, Eduardo e Nicolas.

## PREFÁCIO

Nos assentos acadêmicos da graduação, futuros bibliotecários aprendem que as bibliotecas são organizações complexas. Encarar estas organizações como lugares de guarda da memória legitimada (e legitimadora) do saber socialmente relevante e disponibilizá-la ao público, passa a ser parte do cotidiano profissional daqueles que assumem este fazer profissional.

Avançar este "saber fazer" arregimentando a reflexão em nível de pós-graduação é uma necessidade - e cada vez mais, um luxo - para os que escolhem pensar a profissão do lugar discursivo comunicacional.

Neste volume, o professor Clóvis Ricardo Montenegro de Lima reúne trabalhos que supervisionou em disciplinas por ele ministradas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação abrigado sob o mandato acadêmico da UFRJ. Tenho a honra de assinar um destes, porque eu mesma solicitei acompanhar suas aulas ao lado de mestrandos e doutorandos em 2015!

Nestes trabalhos veremos Habermas em discussões com outros autores da Filosofia e da Sociologia. Tateamos todos? Sim, tangenciamos questões, vislumbramos respostas. Percebemos problemas, intentamos soluções; todas elas pautadas na consciência do trabalho em equipes humanas nas bibliotecas. Há a consciência sobre a questão da verdade encoberta na seleção das bibliotecas e a mentira descoberta nas obras e algumas coleções em que o poder de seleção não consegue atuar pelas complexas determinações institucionais; há a questão da construção discursiva das normativas dos trabalhos cooperativos, uma tradição da biblioteconomia, tanto pra os repositórios digitais, como para a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações; há a questão da ética do discurso em todo o trabalho informacional e finalmente a competência comunicativa como uma das competências necessárias ao profissional de informação.

"Existirmos, a que será que se destina?" Este verso de Cajuína, canção de Caetano Veloso em homenagem poeta Torquato Neto que Habermas jamais deve ter escutado, encerra uma das principais questões da Filosofia, desde os gregos. E é respondida pelo próprio Habermas: existimos para nos entendermos ... "nesta matéria vida tão fina".

Bibliotecas são instituições que operam no mundo da vida. Nelas operam pessoas que amam, que pensam, que fazem. Aí está uma contribuição informada e consistente de bibliotecários que pensam no que fazem.

Marcia Heloísa Tavares de Figueredo Lima

## APRESENTAÇÃO

A publicação destas coletâneas visa mostrar de modo organizado os resultados de 10 anos de pesquisas para uma teorização crítica da informação, a partir da Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, investigando e discutindo suas aplicações, principalmente na administração de organizações complexas como institutos de pesquisa, universidades e hospitais. Espera-se contribuir para a administração das organizações, particularmente no que se refere à melhoria de processos e a inovação. Este trabalho faz parte das atividades desenvolvidas como pesquisador do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT a partir de abril de 2009.

A investigação parte do pressuposto de que as organizações se constituem e funcionam reduzindo a complexidade das relações sociais, particularmente no que se refere à redução das dinâmicas de comunicação, em combinação com a racionalização estratégica dos seus processos. Uma das formas privilegiadas de redução da complexidade da comunicação é através da estruturação dos fluxos de informação, que reduz a comunicação à perspectiva do observador externo.

A redução da complexidade pode ser adequada para organizações e processos produtivos simples. Os fluxos estruturados de informação funcionam para a repetição de funções, como em procedimentos operacionais. Entretanto, eles parecem ser insuficientes e inadequados para melhoria de processos e inovações tecnológicas em organizações complexas.

Organizações mais complexas precisam de grande autonomia dos seus trabalhadores e os seus usuários participam ativamente dos processos produtivos. Isto é particularmente relevante em organizações focadas na produção e no uso intensivo de saberes e tecnologias. Nestes casos parece ser necessário ampliar as dinâmicas complexas das organizações, de modo a que se fortaleçam a solidariedade e a colaboração.

É partir destes pressupostos que são investigadas, analisadas e discutidas as melhorias de processos e a inovação, relacionando-as com as dinâmicas de informação e comunicação. A Teoria do Agir Comunicativo abre possibilidades éticas e políticas de ir além da reprodução das formas hegemônicas da economia capitalista, constituindo processos éticos e políticos em que os sujeitos se singularizam, conquistam autonomia e podem colaborar.

Espera-se contribuir para melhor compreensão crítica dos novos paradigmas de informação e comunicação, particularmente no contexto das organizações complexas, contextualizando-a no processo de construção da sociedade de bem-estar. Ao mesmo tempo a melhor compreensão da melhoria de processos e da inovação pode contribuir para maximizar resultados substantivos nos esforços para reduzir desigualdades sociais e econômicas no país e para promoção do bem-estar social.

Este trabalho evidencia que a mudança de perspectiva da filosofia da consciência para a filosofia da linguagem, especialmente com o uso das Teorias do Agir Comunicativo e do Discurso de Habermas, constitui-se em poderoso instrumento de crítica do trabalho com informação e da administração da informação em organizações. O abandono da visão funcionalista e instrumental pode ser compensado por uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador não participante e do participante não-crítico.

A abordagem discursiva crítica pode contribuir para uma abordagem racional ampliada das organizações. A primeira grande questão sobre o uso da Teoria do Agir Comunicativo é exatamente a possibilidade real desta abordagem racional comunicativa dentro das organizações. Cabe recordar que no agir comunicativo em sentido fraco o entendimento mútuo significa apenas que o ouvinte compreende o conteúdo da declaração de intenção ou da solicitação e não duvida de sua seriedade. A base do entendimento mútuo eficaz para a coordenação de ação é a aceitação da pretensão de veracidade levantada para declaração de intenção ou solicitação, pretensão autenticada pela racionalidade reconhecível de uma decisão.

O discurso e as argumentações são como ilhas ameaçadas de se verem submersas pelas ondas no oceano de uma prática onde o modelo da solução consensual dos conflitos de ação não é de modo algum dominante. Os meios de entendimento mútuo não cessam de se verem desalojados pelos instrumentos da violência. Assim, o agir que se guia por princípios éticos tem que se arranjar com os imperativos resultantes das imposições estratégicas. É nesta espécie de restrições ao discurso que o poder da história se faz valer em face das pretensões e interesses transcendentais da razão.

Outra questão relevante parece ser como é que os participantes de uma interação podem coordenar seus planos de ação, evitando conflitos e o risco de uma ruptura da interação. Na ação orientada para o sucesso a coordenação das ações de sujeitos que se relacionam depende do modo como se dão os cálculos de ganhos egocêntricos. O grau de cooperação e a estabilidade resultam das faixas de interesses dos participantes. No agir comunicativo são harmonizados os planos de ação sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas.

Rio de Janeiro, 1 de junho de 2019.

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima.

## SUMÁRIO

### Capítulo 1

<b>ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA: UMA NOVA PERSPECTIVA PARA AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS.....</b>	<b>11</b>
---	-----------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Simone Faury Dib*

### Capítulo 2

<b>COMPETÊNCIA COMUNICATIVA: UMA COMPETÊNCIA ADMINISTRATIVA PARA O BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIO CONTEMPORÂNEO .....</b>	<b>32</b>
--	-----------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Fabiana Menezes Santos da Silva; Geni Chaves Fernandes*

### Capítulo 3

<b>ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS EM INSTITUIÇÕES PRIVADAS DE ENSINO SUPERIOR: UMA ABORDAGEM DISCURSIVA A PARTIR DAS NOVAS DEMANDAS DE ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>43</b>
---	-----------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Fátima Santana da Silva; Geni Chaves Fernandes*

### Capítulo 4

<b>AÇÃO DISCURSIVA DO BIBLIOTECÁRIO ESCOLAR.....</b>	<b>62</b>
--	-----------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Simone Alves da Silva*

### Capítulo 5

<b>ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA A INOVAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>80</b>
---	-----------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Lidiane dos Santos Carvalho*

### Capítulo 6

<b>DA COMISSÃO NACIONAL DA VERDADE AO DIREITO À VERDADE: A VALIDAÇÃO DISCURSIVA DAS COLEÇÕES NAS BIBLIOTECAS .....</b>	<b>95</b>
--	-----------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Kelly Pereira de Lima; Sarah Miglioli*

### Capítulo 7

<b>CONTRIBUIÇÕES DA DISCURSIVIDADE PARA A CONSTRUÇÃO DE REPOSITÓRIOS DIGITAIS.....</b>	<b>110</b>
--	------------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Jobson Francisco da Silva Júnior; Márcio da Silva Finamor*

### Capítulo 8

<b>UMA ABORDAGEM HABERMASEANA PARA OTIMIZAR O DESENVOLVIMENTO DE ORGANIZAÇÕES: O CASO DA BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES BRASILEIRA.....</b>	<b>127</b>
---	------------

*Bruna Carla Muniz Cajé; Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Marcia H. T. de Figueredo Lima*

### Capítulo 9

<b>UMA ABORDAGEM HUMANÍSTICA PARA O TRABALHO COM INFORMAÇÃO .....</b>	<b>142</b>
---	------------

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Tirza Cardoso Ferreira Rodrigues Vargas;*

**Capítulo 10**

<b>UMA PERSPECTIVA ÉTICA PARA O TRABALHO INFORMACIONAL: O DISCURSO EM ORGANIZAÇÕES COMPLEXAS.....</b>	<b>155</b>
<i>Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Márcio da Silva Finamor</i>	
<b>SOBRE OS AUTORES .....</b>	<b>180</b>
<b>PUBLICAÇÃO ORIGINAL DOS ARTIGOS.....</b>	<b>185</b>

## ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA: UMA NOVA PERSPECTIVA PARA AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima*  
*Simone Faury Dib*

---

**Resumo: Introdução:** Neste artigo é apresentada visão geral sobre as bibliotecas universitárias na sociedade contemporânea, abordados os pressupostos básicos relacionados à administração discursiva e reveladas as formas de administração utilizadas nessas bibliotecas, divulgadas no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). **Objetivo:** Embasar a proposta de administração discursiva nas bibliotecas universitárias brasileiras, como alternativa às formas vigentes. **Metodologia:** Investigação das formas de administração utilizadas nas bibliotecas universitárias brasileiras, na sociedade contemporânea, divulgadas no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. **Resultados:** Apresenta diretrizes gerais para adoção da administração discursiva nas bibliotecas universitárias. **Conclusões:** A administração discursiva constitui-se em alternativa possível e interessante, coerente com as demandas da sociedade contemporânea e que pode contribuir para o desenvolvimento das pessoas, a racionalização dos processos organizacionais, a aprendizagem e a inovação. **Palavras-chave:** Habermas. Biblioteca universitária. Administração de bibliotecas. Administração discursiva. Teoria do agir comunicativo. Ética do discurso.

---

### 1 INTRODUÇÃO

A transição da sociedade industrial para a sociedade da informação provoca mudanças econômicas, sociais e políticas. Nesse novo cenário, que privilegia um modelo de produção mais flexível, a multidisciplinaridade, a criatividade, a pro atividade, a otimização do tempo de resposta, a não delimitação de fronteiras “espaciais” e, principalmente, a valorização do trabalho intelectual e das habilidades das pessoas, a informação e o conhecimento são considerados recursos fundamentais para o crescimento econômico e social.

A biblioteca universitária, organização vinculada a uma organização maior – a universidade – , também se enquadra nesse contexto. Dessa forma, dela são requeridas novas estratégias de ação que favoreçam sua adequação à nova realidade e permitam, por exemplo, acompanhar os avanços tecnológicos, desenvolver iniciativas que atendam às demandas dos usuários, procurando sempre estar

em consonância com as diretrizes da universidade mantenedora e promover a interação e a colaboração no ambiente de trabalho.

É fundamental que a forma de administração utilizada na biblioteca valorize a comunicação tanto interna quanto externa, ou seja, entre todos os membros da biblioteca, entre estes e seus superiores, usuários e parceiros.

A forma de administração não deve se restringir ao enfoque funcionalista/instrumental, mas valorizar a interação efetiva entre os indivíduos, viabilizando a criação e a manutenção de vários canais de comunicação abertos e possibilitando que os habituais canais verticais de comunicação sejam complementados pelos canais horizontais e diagonais (BARAÑANO, 2005). A comunicação interna eficiente favorece a comunicação externa, tornando-a adequada e produtiva. O resultado é a cooperação, a aprendizagem contínua e a inovação. Entretanto, para que esse processo seja pleno, é fundamental o respeito à diversidade e à pluralidade cultural, e que todos os membros da organização possam efetivamente participar da tomada de decisão, sem qualquer tipo de coação. Essa mudança de perspectiva é o diferencial que certamente favorecerá o acompanhamento das novas tendências e, conseqüentemente, a adequação das bibliotecas universitárias brasileiras ao novo cenário. Assim, a administração discursiva, abordagem crítica da Administração a partir das teorias do Agir comunicativo e do Discurso de Jürgen Habermas, constitui-se em alternativa interessante para as bibliotecas universitárias brasileiras, uma vez que pode ser considerada uma forma de administração que valoriza a relação intersubjetiva entre todos os indivíduos, de forma igualitária, e prioriza a tomada de decisão coletiva e consensual, sem qualquer tipo de coação, possibilitando a aprendizagem, a melhoria de processos e a inovação.

## **2 UNIVERSIDADE E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Segundo Prestes (1996, p. 105), a educação pode ser considerada uma ação social entre sujeitos que acontece “[...] sob o *telos* do diálogo, em processo interativo, onde a constituição do sujeito se dá pela ação comunicativa entre os homens.” Desta forma, “[...] a recuperação da educação, enquanto formadora do homem como sujeito de ação cognitiva, ética e política só se efetiva sob a rubrica de uma razão capaz de produzir entendimento.”

Nesse cenário, a universidade, que cumpre papel determinante na sociedade contemporânea, seja exercendo a função precípua de ensino na formação de cidadãos e de profissionais para o mercado de trabalho, seja nas funções de pesquisa e extensão, é pressionada a se adequar às demandas da atualidade.

Conforme destaca Dias Sobrinho (2005a, p. 29), a permanência da universidade como instituição macrossocial imprescindível é justificada em virtude de “[...] sua grande capacidade de preservar sua solidez estrutural e de se renovar continuamente, sem, entretanto, se desnaturar ou afastar-se dos seus princípios naturais.” Essa solidez, que permitiu a sobrevivência da universidade ao longo de séculos, deve-se a duas características contraditórias:

De um lado a universidade guarda uma forte tendência a resistir às mudanças e de assegurar a unidade, por outro lado ela apresenta grande flexibilidade, capacidade de adaptação às mudanças que vão surgindo e abertura à diversidade. A universidade tem sobrevivido a todas as mudanças sociais porque, ainda que erre e falhe, tem enorme capacidade de se superar, de se adaptar, de se transformar e de pensar o futuro (DIAS SOBRINHO, 2005a, p.29-30).

A emergência das tecnologias de informação e comunicação e a globalização são aspectos importantes que afetam as universidades na sociedade contemporânea. Sobre a influência das novas tecnologias, destaca-se o ponto de vista de González de Gómez (2011, p. 237), no qual afirma que “A reconstrução argumentativa de uma universidade plural e comunicativamente interativa, teria que atender a condições e possibilidades que vão além das infraestruturas de acesso.” A autora destaca o fato de que, ao mesmo tempo em que as tecnologias de informação e comunicação favorecem o surgimento de novas formas de “[...] reunião de saberes e pessoas, geram também novas formas de dispersão, novas polifonias, novas formas em que os quadros normativos ficam obscurecidos pelas novas expressões polinômicas de redes sem fronteiras institucionais.” Dessa forma, a universidade, na perspectiva de González de Gómez (2011, p. 237), deve manter

[...] suas funções de provisão de recursos aos mundos da vida, através da formação e de diferentes funções e atividades, mas principalmente, através de **espaços públicos** constituídos no interior dos diferentes campos disciplinares, e desde onde a Universidade estabelece uma comunicação pública, plural e dispersa com a sociedade.

A globalização, por sua vez, além de provocar transformações na economia, no comércio e na cultura, afeta o ensino superior e a universidade. Como ressalta Dias Sobrinho (2005b, p. 169) “[...] nos países de industrialização avançada, induz novos temas e práticas de pesquisa, difunde rápida e amplamente os resultados e aplicações das investigações.” Essas mudanças impactam os pesquisadores e sua relação com a ciência e a sociedade. Dias Sobrinho (2005b, p. 169) destaca três aspectos, nesse sentido, que considera relevantes:

O primeiro é o quantitativo: nos últimos cinquenta anos, e de modo crescente, a humanidade vem apresentando um acúmulo de conhecimentos incomparavelmente superior a qualquer outro período. Uma segunda observação diz respeito a uma mudança na esfera da produção dos conhecimentos, especialmente caracterizada por uma tendência de passagem da ciência básica, muitas vezes da pesquisa desinteressada, para os contextos de aplicação e de controle do conhecimento. O impacto disso, e esse é o terceiro aspecto, é muito grande tanto nas esferas mais alargadas quanto nas microdimensões da vida.

A educação superior, na concepção de Dias Sobrinho (2005b, p. 170), constitui-se em patrimônio público quando “[...] exerce funções de caráter político e ético, muito mais que uma simples função instrumental de capacitação técnica e treinamento de profissionais para as empresas.” O autor acredita ser fundamental que a educação superior

[...] produza conhecimentos e formação com um grande sentido de pertinência social. Por meio do conhecimento e do trabalho de formação, sem abdicar de suas competências críticas, ela deve desenvolver à capacidade de resposta às demandas e às carências da sociedade. A pertinência requer autonomia para identificar as prioridades e o conteúdo social das carências

e demandas. Isso exige uma ampla participação de estudantes, professores e pesquisadores na definição de prioridades sociais e na produção e socialização do conhecimento rigoroso e adequado. [...] é preciso instaurar uma ética da responsabilidade social que vincule os atores acadêmicos e os agentes da sociedade civil organizada às agendas públicas realmente voltadas ao atendimento das demandas das populações, e não à legitimação do mercantilismo da globalização neoliberal.

Em sua análise, Dias Sobrinho (2005b, p. 172) considera que a educação superior é importante na medida em que “[...] seja um bem público e [...] desenvolva o conhecimento e a formação como bens comuns e direitos de todos [...]” e, também, “[...] que sirva ao desenvolvimento econômico, porém como um instrumento de humanização e não como horizonte último e razão determinante da sociedade.” Nessa perspectiva, a autonomia e a solidariedade são valores que devem ser construídos, com o intuito de que o:

[...] aumento da produtividade e o fortalecimento da dimensão material das sociedades não se afastem da produção de maior equidade, inclusão e participação social. Não há porque rejeitar os progressos materiais se eles efetivamente vêm fundados na produção de sentidos, na ética da justiça social, das políticas de maior inclusão e da mais ampla participação dos cidadãos na vida pública (DIAS SOBRINHO, 2005b, p. 172).

A universidade, na concepção de Habermas (1993), deve recuperar sua função de ser o lugar em que os processos de aprendizagem devem ser privilegiados. Segundo Habermas (1993, p. 122) “[...] o sistema científico diferenciado não deve desenvolver-se apenas em ligação com a economia, a técnica e a administração, mas antes, por meio da sua tradicional convergência de funções, manter-se enraizado no ‘mundo da vida.’” Embora a universidade acompanhe as inovações, não deve deixar de priorizar suas principais funções que estão relacionadas ao desenvolvimento social, cultural e ético.

Habermas (1993, p. 128) afirma que “[...] são as formas comunicativas da argumentação científica que afinal permitem dar coesão e unidade aos processos de aprendizagem universitária nas suas diversas funções.” Desta forma, o autor defende que todos os indivíduos, em seus mundos da vida, têm competência para aceitar ou rejeitar argumentos, em contextos conflituosos, problemáticos, reflexivos e deliberativos, não sendo função exclusiva das comunidades de eruditos, “[...] reformulando assim aquela idealização iluminista do uso público da razão, e abrindo uma via de articulação entre as universidades, a esfera pública e os mundos da vida.” (GONZÁLEZ DE GOMÉZ, 2011, p. 236).

Outra questão importante relacionada à universidade na sociedade contemporânea, especialmente a universidade brasileira, diz respeito à forma de administração. Segundo Bernheim e Chauí (2008, p. 12), a universidade atual passa a ser considerada

[...] organização administrada (no sentido em que Adorno e Horkheimer empregam o conceito de administração capitalista) [...]. Governada mediante contratos de gestão, avaliada com base em indicadores de produtividade e projetada para ser flexível, a universidade é estruturada por estratégias e programas de eficiência organizacional, ou seja, pela particularidade e instabilidade dos meios e objetivos.

É importante esclarecer que a reforma do Estado realizada no governo brasileiro, afeta a universidade no país, principalmente a universidade pública. Segundo Chauí (2003, p. 6) essa reforma,

[...] ao definir os setores que compõem o Estado, designou um desses setores como setor de serviços, não exclusivos do Estado e nele colocou a educação, a saúde e a cultura. Essa localização da educação no setor de serviços não exclusivos do Estado significou: a) que a educação deixou de ser concebida como um direito e passou a ser considerada um serviço; b) que a educação deixou de ser considerada um serviço público e passou a ser considerada um serviço que pode ser privado ou privatizado. [...]. **A reforma do Estado definiu a universidade como organização social e não como uma instituição social** (grifo nosso).<sup>1</sup>

Neste cenário em que as universidades passam por mudanças que provocam rupturas em seus modelos estabelecidos, as unidades a elas vinculadas também são afetadas pelos impactos dessas transformações. A biblioteca universitária, como instituição partícipe de todo esse processo, precisa ser adequada às exigências do novo contexto, para atender às novas demandas e, assim, fortalecer a parceria com a comunidade acadêmica.

Sobre a importância da biblioteca universitária para a universidade, destaca-se o ponto de vista de González de Gómez (2011, p. 239), ao enfatizar que:

A recomposição virtual de uma esfera pública ampla a partir das plurais esferas públicas situadas hoje em estruturas ainda segmentares da universidade (Escolas, departamentos, redes temáticas de pesquisa) pode ter nos sistemas de Bibliotecas Universitárias um ator privilegiado, enquanto aberto a parcerias e a re-significações de práticas, instrumentos, mediações. Um ponto diferencial seria sua intervenção para promover a articulação das esferas públicas internas das “pequenas sociedades” disciplinares [...] com as esferas públicas e os múltiplos atores da sociedade civil e os públicos anônimos que lutam pela construção da voz; atualização do papel da universidade – aninhadas nas esferas públicas, com seus feixes de funções, unificadas não por uma unidade ideal da ciência nem por uma forma administrativa abstrata, mas pela sua imersão nas heterogêneas e porosas esferas comunicativas dos mundos da vida.

Sob essa perspectiva, as bibliotecas universitárias podem ser consideradas parte das expectativas e das possibilidades da construção de espaços comuns do conhecimento, que reúnem as tecnologias de informação e comunicação e as energias “[...] reflexivas e produtivas de seus processos infocomunicacionais, como sua contribuição para tornar permeáveis e interativas as esferas públicas internas dos campos disciplinares e as esferas práticas e instrumentais das complexas sociedades contemporâneas.” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2011, p. 240).

As bibliotecas universitárias seguem as diretrizes e as políticas de sua universidade mantenedora e, por isso, sua autonomia é limitada. Sua missão é apoiar as atividades de ensino,

---

<sup>1</sup> A Lei nº 9.637 de 15 de maio de 1998 “Dispõe sobre a qualificação de entidades como organizações sociais, a criação do Programa Nacional de Publicização, a extinção dos órgãos e entidades que menciona e a absorção de suas atividades por organizações sociais, e dá outras providências.” (BRASIL, 1998).

pesquisa e extensão da universidade, contudo, sua estrutura e serviços, de forma geral, têm características próprias.

Durante muito tempo, essas bibliotecas são reconhecidas como o repositório do conhecimento das universidades, cujo objetivo principal é proporcionar o acesso a esse conhecimento e, assim, transmiti-lo às novas gerações. Entretanto, na atualidade, a biblioteca universitária está deixando o seu lugar como principal fonte de busca, em virtude, principalmente, da evolução das tecnologias.

É importante observar, também, que pesquisa realizada no Brasil, no ano de 2012, pela Interactive Advertising Bureau (IAB) em parceria com a empresa de pesquisas de mercado comScore, com o objetivo de analisar os hábitos dos internautas brasileiros e identificar a relação destes usuários com a publicidade digital, revela que “[...] 82% dos brasileiros com acesso à internet consideram a web uma ferramenta indispensável e essencial para a sobrevivência.” Além disso, a pesquisa mostra que “[...] a internet é preferencialmente usada pelos jovens, mas que o uso da web é feito por pessoas de todas as idades, classes e regiões, além de ser a atividade preferida para entreter.” (FERRER, 2012).

O panorama apresentado mostra mudança nos hábitos e comportamentos de busca por informação. As tecnologias de informação e comunicação influenciam, de forma contundente, a relação usuário - biblioteca - fonte de informação. O ambiente informacional passa a ser, em grande escala, virtual, deixando de ser exclusivamente presencial.

Na opinião de Vergueiro, Castro Filho e Silva (2011, p. 67):

Cada vez mais, o modelo convencional de propriedade dos materiais informativos perde espaço para o modelo de acesso atual. Hoje, as bibliotecas universitárias são instituições híbridas, tanto no sentido de armazenamento do acervo como na prestação dos serviços, em ambos os casos abrangendo elementos físicos e eletrônicos.

Neste cenário, emerge, também, a discussão sobre a “[...] desmaterialização da biblioteca e da obsolescência da ideia de biblioteca como espaço [...]” (AMANTE, 2007, p. 2). Entretanto, em meio ao debate, é importante considerar que as bibliotecas, especialmente as universitárias, constituem-se em ambientes de aprendizagem, onde os usuários estudam, realizam investigações e se encontram. “Esta ideia é tão forte que, em muitos países, a construção de novos edifícios para a biblioteca deixou de ter como prioridade a arrumação física dos materiais e passou a considerar os utilizadores e as atividades por si desenvolvidas.” (AMANTE, 2007, p. 3).

As mudanças sociais e econômicas impactam no desenvolvimento e a sustentabilidade das bibliotecas universitárias, e estudos são realizados com o objetivo de identificar tendências e/ou propostas para as mesmas. Em nível nacional pode-se citar o trabalho de Cunha (2010) e em nível internacional, destacam-se as pesquisas desenvolvidas pelo ACRL<sup>2</sup> Research, Planning and Review Committee<sup>3</sup>, um componente do Research Coordinating Committee.

<sup>2</sup> A Association of College & Research Libraries (ACRL) é uma divisão da American Library Association (ALA).

<sup>3</sup> O comitê é responsável por criar e atualizar uma varredura contínua e dinâmica no ambiente que engloba as tendências nas bibliotecas universitárias, no ensino superior e de forma mais ampla, como, por exemplo, no ambiente econômico, demográfico e político, proporcionando anualmente uma varredura ambiental rápida. Além disso, o comitê tem como responsabilidade identificar “as 10 maiores tendências” da ACRL e divulgá-las de 2 em 2 anos. Para identificá-las, os membros do comitê fazem revisão de literatura, participam de conferências e entram em contato com especialistas

A expansão do espaço virtual e o reaproveitamento do espaço físico nas bibliotecas, a ênfase cada vez maior na cooperação e na colaboração entre os bibliotecários, o *E-science*, a curadoria de dados, a preocupação com a preservação de documentos digitais, com as mudanças na educação superior e com a gestão de pessoas (bibliotecários) são algumas questões também contempladas nos estudos que, juntamente com as anteriores, apontam necessidade de adequação da biblioteca universitária às novas demandas da sociedade contemporânea. Para isso, é fundamental repensar a biblioteca universitária como um todo, extrapolando o conceito de biblioteca tradicional, balizada basicamente na posse da informação, para espaço facilitador da aprendizagem e de socialização, que seja provedor de acesso a múltiplas fontes de informação e, ao mesmo tempo, represente fórum de interação e colaboração entre os usuários, entre esses e os bibliotecários, entre os parceiros da biblioteca e os funcionários da universidade com os bibliotecários.

### 3 ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA

A distorção comunicativa é comum no âmbito das organizações, centradas na lógica competitiva do mercado econômico, em que os indivíduos são considerados instrumentos que podem ser manipulados (VIZEU, 2005).

A cultura organizacional capitalista fomenta a concorrência entre os membros da organização, visando à eficiência e à eficácia. No entanto, a competição de todos contra todos limita a comunicação, impedindo que as informações relevantes fluam livremente por toda a organização. Por sua vez, a “[...] competição gera o ‘segredo do negócio’ entre as divisões, de modo que as possibilidades de colaboração entre elas tornam-se cada vez mais exíguas.” (GUTIERREZ, 1999, p. xi). Assim, a comunicação interna nas organizações é estruturada em fluxos orientados para o sucesso e, dessa forma, os participantes dos processos internos – os membros da organização – são geridos para agir de acordo com esses interesses, o que acarreta a perda da autonomia para agir, para falar e para facilitar a circulação das falas (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010).

A linguagem, nesse caso, é utilizada apenas como instrumento nas organizações, com o objetivo de auxiliar o alcance dos objetivos. “O esforço focado na rentabilidade resulta em redução dos participantes dos processos produtivos a condição de trabalhadores silenciosos.” (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 14). Entretanto, a linguagem é inerente ao ser humano e o seu uso nas organizações, como expressão, representação e integração<sup>4</sup>, não apenas como instrumento, possibilita a comunicação entre os indivíduos, o que é fundamental para que se produzam e compartilhem valores

---

familiarizados com as tendências atuais relacionadas à educação superior (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2012).

<sup>4</sup> Segundo González de Gómez (2009, p. 116), “A potência da linguagem sobre a qual se sustenta a racionalidade comunicativa é exercida em três direções: como representação, pela remissiva do enunciado a um domínio de referência; como comunicação, enquanto construção em comum de significados e instauração do compromisso pragmático entre os participantes da ação comunicativa; como expressão da subjetividade, por colocar o ator social frente aos outros, parceiros, públicos ou oponentes, dando ocasião à atitude reflexiva e à formação de identidades, que são condições da autonomia e responsabilidade de sujeitos imputáveis.”

e conhecimentos. Nesse sentido, o discurso nas organizações amplia as perspectivas de representação de seus interesses, “[...] politizando suas decisões e possibilitando a racionalização mediadora discursiva.” (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 15). Assim, o discurso

[...] tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando expressão e comunicação entre os que participam dos processos produtivos. A ampliação da expressão das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 15).

A Teoria do Agir Comunicativo e a Ética do Discurso, de Jürgen Habermas, podem contribuir para o desenvolvimento de abordagem não funcionalista da Administração, baseada na discussão argumentativa como forma de mediar situações de conflito de poder e fixar ações comuns.

Segundo Habermas (1989), a discussão prática ocorre quando o modo de agir carece de fundamentação de natureza coletiva e as pessoas precisam chegar a uma decisão comum sobre suas ações, e têm que tentar convencer-se mutuamente de que é interessante para cada um que todos ajam assim. Neste processo, cada um indica ao outro as razões por que ele pode querer que um modo de ação seja tornado socialmente obrigatório. Cada pessoa tem de se convencer de que a norma proposta é igualmente boa para todos. A discussão pode criar argumentos que legitimem a decisão de orientações para a ação coletiva e acordos práticos.

Na administração discursiva, denominação adotada por Lima, Carvalho e Lima (2010), podem ser construídos valores e normas comuns. Esta forma de administração, que valoriza a relação intersubjetiva entre todos os indivíduos e de forma igualitária, prioriza a tomada de decisão coletiva e consensual, sem qualquer tipo de coação, possibilitando a aprendizagem, a melhoria de processos e a inovação. Segundo Lima, Carvalho e Lima (2010, p. 1),

A inclusão dos participantes aumenta a complexidade da organização, que resulta em colaboração com autonomia e vincula as finalidades da organização ao mundo da vida, tornando-a capaz de produzir riqueza e bem-estar socialmente distribuídos.

Vizeu (2005, p. 15) destaca que, em função da centralidade da interação linguística na práxis social, o agir comunicativo representa:

[...] construto que integra múltiplas visões de mundo e de indivíduo, e essa multiplicidade é relevante para a compreensão do fenômeno organizacional. Permite que se verifiquem contradições nas relações interpessoais nem sempre enfocadas pelos estudos organizacionais, já que a idéia de distorção comunicativa, antes de ser um mero problema de comunicação organizacional, reflete a dificuldade de reconhecimento do outro enquanto sujeito competente, enquanto membro integrante de uma mesma comunidade cultural.

Assim, a administração discursiva, ancorada nas teorias de Habermas, pode ser considerada forma de administração viável na sociedade contemporânea, principalmente porque tem “[...] o potencial de enfrentar os problemas decorrentes da redução da dinâmica da comunicação nos sistemas, com a inclusão das perspectivas dos seus participantes.” (LIMA; CARVALHO, 2011, p. 51). Na

administração discursiva todos os membros da organização participam dos seus processos, não apenas executando tarefas, mas compartilhando informações e pensando os problemas de forma crítica, buscando soluções e acordos práticos. Além disso, esta forma de administração influencia as relações do sistema com o seu entorno, na medida em que favorece a interação, baseada no respeito e no diálogo, com os atores externos (LIMA; CARVALHO, 2011).

Alguns elementos<sup>5</sup> relacionados às teorias de Habermas são fundamentais para que a administração seja discursiva, ou se consiga implantar uma gestão comunicativa<sup>6</sup>, conforme apresentado na figura 1. Cada elemento pode ser entendido como:

**Figura 1** – Elementos fundamentais para uma administração discursiva



**Fonte:** Baseado em Gutierrez, 1999.

a) Formação discursiva da vontade coletiva

Segundo Habermas (1990, p. 74), as interações comunicativas, através dos atos de fala realizados sem reserva, coloca as orientações da ação e os processos de fala, adaptados conforme o ator, sob os limites estruturais de uma linguagem compartilhada intersubjetivamente. Essas limitações impõem a seguinte mudança: “[...] os atores têm de abandonar o enfoque objetivador de um agente orientado pelo sucesso [...] e assumir o enfoque performático de um falante, o qual procura entender-se com uma segunda pessoa sobre algo no mundo. ”

Procura-se, por meio da formação discursiva da vontade coletiva, o “[...] desarmamento das posturas estratégicas em benefício do grupo, a partir de uma situação onde todos os participantes achem satisfeitas suas exigências de validade para o plano comum de ação. ” (GUTIERREZ, 1999, p. 36).

<sup>5</sup> Baseado em Gutierrez (1999). A Gestão comunicativa, denominação adotada por Gutierrez (1999), significa “[...] implantar na multiempresa um tipo de gestão em que passariam a prevalecer valores do mundo da vida, ou seja, em que as pessoas seriam convencidas a deixar de integrar coligações rivais e em vez disso exerceriam a ação comunicativa para negociar um consenso entre todos. Este consenso deveria substituir os objetivos particulares e exclusivos pelo objetivo comum de maximizar o desempenho da multiempresa como um todo.” (GUTIERREZ, 1999, p. xi).

#### b) Comportamento individual maduro dos indivíduos

Este tipo de comportamento, como ressalta Gutierrez (1999), compreende desde as “[...] normas de educação até a ausência de desvios patológicos que possam impedir a percepção do sentido geral de uma discussão, ou a revisão pessoal de comportamentos e conceitos quando confrontados com argumentos distintos.”

Habermas (1989, p. 154) observa que o desenvolvimento moral significa:

[...] que a pessoa em crescimento transforma e diferencia de tal maneira as estruturas cognitivas já disponíveis em cada caso que ela consegue resolver melhor do que anteriormente a mesma espécie de problemas, a saber, a solução consensual de conflitos de ação moralmente relevantes. Ao fazer isso, a pessoa em crescimento compreende o seu próprio desenvolvimento moral como um processo de aprendizagem. [...] As estruturas cognitivas que subjazem à faculdade de julgar moral não devem ser explicadas nem primariamente por influências do mundo ambiente, nem por programas inatos e processos de maturação, mas, sim, como o resultado de uma reorganização criativa de um inventário cognitivo préexistente e que se viu sobrecarregado por problemas que reaparecem insistentemente.

#### c) Condições próximas do ideal

Essas são condições básicas que viabilizam as interações comunicativas, como liberdade, autonomia, segurança, acesso às informações, diálogo e compromisso entre todos os indivíduos (GUTIERREZ, 1999).

Habermas (1989, p. 111) observa que, no discurso argumentativo, “[...] mostram-se estruturas de uma situação de fala que está particularmente imunizada contra a repressão e a desigualdade: ela apresenta-se como uma forma de comunicação suficientemente aproximada de condições ideais.” O autor enfatiza, também, que os participantes de uma argumentação:

[...] não podem se esquivar à pressuposição de que a estrutura de sua comunicação, em razão de características a se descreverem formalmente, exclui toda coerção atuando do exterior sobre o processo de entendimento mútuo ou precedendo dele próprio, com exceção da coerção do argumento melhor, e que ela assim neutraliza todos os motivos, com exceção do motivo da busca cooperativa da verdade (HABERMAS, 1989, p. 111).

#### d) Competência comunicativa

Cabe enfatizar a importância da competência comunicativa em todo esse processo. A utilização da linguagem para fins de entendimento está relacionada a um saber intuitivo que os indivíduos socializados possuem e que se revela como uma “[...] competência comunicativa adquirida pela inserção no mundo da vida e que os indivíduos utilizam na ação comunicativa.” (BOUFLEUER, 2001, p. 36). Ainda segundo o autor,

A competência comunicativa consiste no domínio não-reflexivo (préteórico) de certas pressuposições que acompanham o entendimento lingüístico. Tais pressuposições têm caráter similar ao das regras gramaticais, que o indivíduo utiliza ao falar e que nem por isso lhe são conscientes. Portanto, da mesma forma como o indivíduo que fala é capaz de utilizar

corretamente as regras gramaticais, mesmo sem dominá-las reflexivamente, assim também os sujeitos capazes de linguagem e de ação fazem uso de certas pressuposições pragmáticas ao utilizarem a linguagem voltada ao entendimento. Esse saber pré-teórico, que serve ao entendimento linguístico, pode ser reconstruído racionalmente numa perspectiva universalista [...] (HABERMAS, 1989 apud BOUFLEUER, 2001, p. 36).

É importante acrescentar que o discurso pode ser entendido como esfera da aprendizagem, uma vez que “[...] o aprendizado é socialmente determinado por interações subjetivas e intersubjetivas entre os atores no processo de interação mediado pela linguagem em contextos específicos.” (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 15). Assim, as organizações que fomentam a comunicação e a cooperação entre os indivíduos favorecem a aprendizagem, sendo caracterizadas como “[...] sistema cognitivo capaz de sustentar processos de aprendizagem, isto é, as organizações que discutem são organizações capazes de aprender.” (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 15).

Nesse sentido, a administração discursiva pode ser considerada uma forma de administração possível e coerente com as demandas da sociedade contemporânea, possibilitando aos membros da organização o estabelecimento de relações gratificantes e duradouras, o alcance de níveis significativos de autorrealização e aprendizado e o embasamento de suas ações, a partir de uma racionalidade comunicativa, e, por outro lado, proporcionando às organizações o alcance de níveis satisfatórios de desempenho.

## **5 PERSPECTIVAS DE ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

As organizações mudam constantemente, seja por influência externa, seja por necessidades internas – essas em menor intensidade – e os reflexos dessas transformações repercutem em toda a sua estrutura e, principalmente, na cultura organizacional. Nesse sentido, é fundamental que sejam administradas de forma cautelosa, possibilitando o atendimento das demandas internas, assim como auxiliando na adaptação aos novos contextos ambientais.

A biblioteca universitária também se enquadra nesse contexto. Deve ser administrada de forma que acompanhe as mudanças e cumpra sua missão e seus objetivos com excelência e, assim, possa atender às suas próprias necessidades e às de seus usuários, além de auxiliar a universidade a exercer plenamente suas funções social e formativa. A trajetória das bibliotecas universitárias é marcada pela utilização de diversas formas de administração que, de alguma maneira, têm relação com o tipo de administração adotado nas universidades, em virtude do vínculo existente entre a biblioteca e a instituição na qual se insere.

A pesquisa realizada mostra as formas de administração utilizadas nas bibliotecas universitárias brasileiras, na sociedade contemporânea, divulgadas no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), apontando algumas tendências relacionadas à administração dessas bibliotecas. O Seminário tem importância reconhecida, uma vez que se constitui em fórum de discussão, troca de ideias e estabelecimento de parcerias, proporcionando aos profissionais que atuam

nas bibliotecas universitárias o acesso aos estudos e às pesquisas desenvolvidos na área, além do importante contato com profissionais de bibliotecas congêneres e de empresas e instituições que participam do evento.

Assim, a pesquisa compreende os anos de 2004, 2008 e 2012, período que abrange anos intercalados, escolhidos de forma aleatória. Esse tipo de escolha também é válido para a quantidade de eventos arrolados. Do total de 189 comunicações orais em 2004, 178 em 2008 e 198 em 2012, são selecionadas para amostra aquelas que contêm os termos “gestão” ou “administração” na palavra-chave e no título. No primeiro campo, são encontradas 82 comunicações e, no segundo, 56. Em seguida, é realizado o cotejamento dos dados, o que resulta em 100 comunicações orais. A classificação dos dados selecionados na amostra é realizada por meio de categorias temáticas, definidas com base nos assuntos identificados no título, na palavra-chave e no resumo de cada comunicação oral. Cada uma das categorias é conceituada, conforme apresentado no quadro 2. As categorias temáticas representam as formas de administração que compreendem processos, estratégias, políticas, práticas, metodologias, modos de gestão e estilos relacionados à administração de uma organização.

**Quadro 2** – Categorias temáticas utilizadas para classificar as comunicações orais

<b>Categorias temáticas</b>	<b>Conceituação</b>
Administração estratégica	"[...] processo amplo que permite à organização procurar atingir o seu propósito ao longo do tempo. Esse processo abrange a visão, a formulação e a implementação, bem como o <i>feedback</i> contínuo e a avaliação dos resultados, tendo em vista orientar e empreender as ações organizacionais de natureza estratégica, tática e operacional." (ALBUQUERQUE, 2002, p. 40).
Administração participativa	"[...] filosofia ou política de administração de pessoas que valoriza sua capacidade de tomar decisões e resolver problemas. [...] A administração participativa aprimora a satisfação e a motivação no trabalho. [...] A administração participativa contribui para o melhor desempenho e a competitividade das organizações." (MAXIMIANO, 1995, p. 19-20).
Gestão ambiental	"Condução, direção, proteção da biodiversidade, controle do uso de recursos naturais, através de determinados instrumentos, que incluem regulamentos e normatização, investimentos públicos e financiamentos, requisitos interinstitucionais e jurídicos. Este conceito tem evoluído para uma perspectiva de gestão compartilhada pelos diferentes agentes envolvidos e articulados em seus diferentes papéis, a partir da perspectiva de que a responsabilidade pela conservação ambiental é de toda a sociedade e não apenas do governo, e baseada na busca de uma postura pró-ativa de todos os atores envolvidos." (FULGENCIO, 2007, p. 309).
Gestão da informação	"[...] conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o

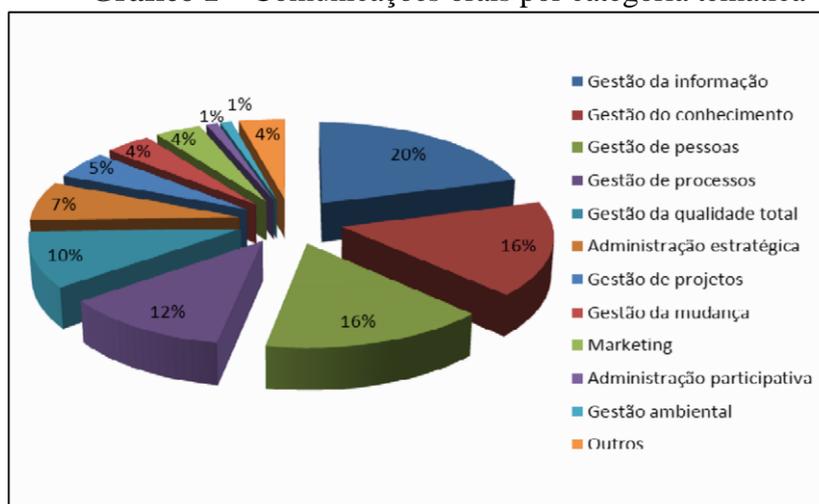
	desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo [...]" (VALENTIM, 2004).
Gestão da mudança	"Processo de reinvenção e/ou reestruturação continuadas da cultura, estratégia e estrutura de uma organização." (FULGENCIO, 2007, p. 309).
Gestão da qualidade total	"Modo de gestão de uma organização, centrada na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso de longo prazo, através da satisfação do cliente e dos benefícios para os membros da organização e para a sociedade." (FULGENCIO, 2007, p. 309).
Gestão de pessoas	"[...] refere-se às políticas e práticas necessárias para administrar o trabalho das pessoas, tais como: [...] Agregar talentos à organização [...] Integrar e orientar talentos em uma cultura participativa, acolhedora e empreendedora [...] Modelar o trabalho seja individual ou em equipe de maneira à torná-lo significativo, agradável e motivador [...] Recompensar os talentos pelo excelente desempenho e pelo alcance de resultados como reforço positivo [...] Avaliar o desempenho humano e melhorá-lo continuamente [...] Comunicar, transmitir conhecimento e proporcionar retroação intensiva [...] Treinar e desenvolver talentos para criar uma organização de aprendizagem [...] Proporcionar excelentes condições de trabalho e melhorar a qualidade de vida no trabalho [...] Manter excelentes relações com talentos, sindicatos e comunidade em geral [...] Aumentar a competitividade dos talentos para incrementar o capital humano da organização e, conseqüentemente, o capital intelectual [...] Incentivar o desenvolvimento organizacional." (CHIAVENATO, 2008, p. 15).
Gestão de processos	"Um conjunto articulado de tarefas permanentes para projetar e promover o funcionamento e o aprendizado sobre os processos. Essas tarefas podem ser agrupadas em: [...] desenhar processos com o objetivo de definir ou redefinir como os processos devem ser projetados para serem melhorados e implantados. [...] gerir os processos no dia-a-dia com o objetivo de assegurar a efetiva implementação dos processos e a realização de alocação de recursos para sua execução, bem como a realização de mudanças e adaptações de curto prazo. [...] promover a evolução dos processos e o constante aprendizado com o objetivo de registrar o conhecimento gerado sobre os processos e construir uma base para que seja criado conhecimento para sustentar a evolução dos processos." (PAIM et al., 2009, p. 139).
	"[...] aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades
Gestão de projetos	do projeto a fim de atender aos seus requisitos. O gerenciamento de projetos é realizado através da aplicação e da integração dos seguintes processos: [...] iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, e encerramento." (PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE, 2004, p. 8).

Gestão do conhecimento	“[...] 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, solução de problemas e tomada de decisão [...]” (VALENTIM, 2004).
Marketing	"[...] processo de planejar e executar a concepção, a determinação de preço ( <i>pricing</i> ), a promoção e a distribuição de idéias, bens e serviços para criar negociações que satisfaçam metas individuais e organizacionais." (KOTLER, 2000, p. 30).
Outros	Aborda formas de administração que não se enquadram nas categorias anteriores.

**Fonte:** Autores.

O gráfico 1 mostra, em termos percentuais, as comunicações orais classificadas por categoria temática, representando as formas de administração utilizadas nas bibliotecas universitárias brasileiras.

**Gráfico 1 – Comunicações orais por categoria temática**



**Fonte:** Autores.

As diversas formas de administração utilizadas nas bibliotecas universitárias brasileiras, identificadas na pesquisa, mostram a busca por caminhos e formas de atuação, principalmente com base nas abordagens contemporâneas da Administração, o que indica o estreito vínculo entre essa área e a Biblioteconomia.

O resultado da pesquisa revela que os pressupostos da administração discursiva não são identificados no universo analisado e sugere, também, a predominância de racionalidade instrumental nessas bibliotecas, tipo de racionalidade que favorece o agir estratégico e a distorção comunicativa, o que reduz as relações entre os membros da organização à dimensão objetiva. Entretanto, as bibliotecas universitárias podem ser pensadas a partir de uma dinâmica de interações e de agir comunicativo, o

que abre caminho para interpretação menos ligada à racionalidade instrumental e mais focada em uma racionalidade comunicativa.

Dessa forma, a administração discursiva pode ser considerada uma alternativa interessante, uma vez que possibilita a interação entre as pessoas e a reflexão coletiva, e, além disso, amplia a forma de perceber e entender os problemas práticos e de buscar soluções.

Um aspecto fundamental dessa abordagem é a busca da integração, da possibilidade de um projeto solidário, que deve ser compreendido como desafio gerencial permanente. Para isso, os fluxos de comunicação devem ser ampliados e deve ser estimulado o diálogo, visando à construção de projetos que possam ser assumidos por todos como compromissos. Nessa perspectiva, é imprescindível a descentralização do poder, a delegação permanente e a administração criativa e voltada à aprendizagem. É fundamental que o gestor deixe de ser apenas um observador, para atuar como participante na dinâmica comunicacional, e que a tomada de decisão aconteça de forma coletiva e consensual.

A utilização desta forma de administração implica tanto mudanças organizacionais como também pessoais, constituindo-se em processo gradativo de aprendizado que deve envolver toda a organização.

Nas bibliotecas universitárias, como em qualquer outra organização, mudança envolve planejamento, que, por sua vez, deve ser participativo, valorizando o diálogo e a transparência do processo como um todo. É o momento de se entender a situação atual e decidir-se para onde ir e de que forma, levando-se em consideração diversos fatores, como as características da biblioteca e da universidade a que está vinculada, as necessidades, expectativas e desejos do público a que atende, as demandas e os desafios impostos pela sociedade contemporânea.

É condição *sine qua non* que os membros da organização conheçam e aceitem a proposta da administração discursiva. No caso da biblioteca universitária, devem ser consultados bibliotecários, técnicos e auxiliares, como também estagiários e profissionais de outras áreas que atuam na biblioteca. Além disso, os gestores e/ou representantes da universidade também devem ser consultados. O apoio da universidade é fundamental, pois garante, em nível organizacional, a seriedade e a duração da proposta. O processo de planejamento da mudança deve ser conduzido de forma coesa e harmônica e envolver os membros da biblioteca e os gestores e/ou representantes da universidade. Devem ser realizadas reuniões, em que a proposta é discutida e são realizados os esclarecimentos necessários. Após o aceite de todos, devem ser estabelecidos os direcionamentos para a concretização da proposta. Algumas ações devem ser empreendidas<sup>6</sup>, para que a administração discursiva seja utilizada nas bibliotecas universitárias em sua plenitude.

Dentre elas, destacam-se:

---

<sup>6</sup> As ações foram elaboradas com base em Gutierrez (1999), em Lima, Lima e Moreira (2010), em Lima, Carvalho e Lima (2010) e Lima e Carvalho (2011).

- a) Ajustar a prática interna da biblioteca ao novo contexto, sempre de forma transparente e colaborativa. Isso inclui, por exemplo, a missão, os objetivos, as metas, as políticas, as atividades, sejam rotineiras ou não, os fluxos de trabalho e os procedimentos;
- b) investir na consolidação de um ambiente de segurança e liberdade, que incentive formas cooperativas e inovadoras de relacionamento interpessoal;
- c) procurar minimizar o ambiente estratégico, favorecendo a substituição das relações estratégicas pelas relações originais do mundo da vida;
- d) analisar a cultura organizacional, enquanto elemento de viabilidade da mudança, visando ao estabelecimento de metodologia para o seu acompanhamento;
- e) incentivar a harmonia entre a vida pessoal dos membros da biblioteca e a cultura organizacional;
- f) viabilizar o acesso às informações;
- g) incentivar o aperfeiçoamento individual e o desenvolvimento da competência comunicativa;
- h) estimular o desenvolvimento de habilidades de liderança, que visem à capacidade de mediação nas relações interpessoais;
- i) ampliar os fluxos de comunicação, dentro e fora do ambiente da biblioteca;
- j) estimular a participação coletiva, em igualdade de condições, contribuindo para a formação discursiva da vontade coletiva. É fundamental incentivar as pessoas a discutirem, sem medo de represálias, superando a timidez e o receio à exposição;
- k) dispor de instrumento que viabilize as relações intersubjetivas, possibilitando que as questões problematizadas sejam discutidas, visando à obtenção de consenso.

Em relação a esse último item, é importante esclarecer que o instrumento em questão pode ser o que Vizeu (2009) chama de “espaços de fala legítimos”, espaços que favorecem a interação e o diálogo livremente. Segundo o autor, “No âmbito das organizações, a superação da distorção comunicativa tem sido vislumbrada especialmente pelo estabelecimento dos espaços de fala legítimos e pelo reconhecimento recíproco do outro enquanto um membro da comunidade de fala.” (VIZEU, 2009, p. 12).

Webler e Tuler (2000 apud VIZEU, 2009, p. 12) apontam alguns critérios para que os processos de decisão coletiva possam se constituir em espaços de fala legítimos, com base nos critérios de validade da ação comunicativa. São eles:

- a. acesso ao processo de decisão, que não somente diz respeito a [sic] presença física do participante no debate, mas também a [sic] possibilidade de falar e ser ouvido;
- b. poder para influenciar o processo e seus resultados, tendo em vista que, a competência discursiva somente pode ser considerada como autêntica se ela puder realmente ser efetivada em termos de resultados;
- c. interação construtiva facilitada por meio de estruturas adequadas, correspondendo aos aspectos estruturais do debate [...];
- d. interação construtiva facilitada por meio de comportamento pessoal, significando a postura pessoal que facilita a confiança e a crítica construtiva, como, por exemplo, a tolerância e a paciência;
- e. acesso à informação, tendo em vista que em relação a certas questões somente alguns têm acesso direto a informações e/ou conhecimento especializados;
- f. análise adequada da informação, de maneira que esta não seja tendenciosa ou parcial (o que envolve, quando necessário, um processo de tradução ou interpretação isento de interesses particulares);
- g. habilitação de condições necessárias para processos futuros, de maneira que sejam aproveitadas em outras oportunidades as deliberações que possam ser utilizadas sem nenhum comprometimento, de maneira a não empreender novos processos de discussão e negociação.

Pode-se pensar a Comissão de Biblioteca, existente em muitas bibliotecas universitárias, como um possível “espaço de fala legítimo”. Conforme destaca Miranda (1978, p. 6), a Comissão tem como objetivo principal “[...] orientar o Diretor da Biblioteca nas suas decisões quanto a seleção de material bibliográfico, distribuição do orçamento de aquisição, etc.”. Entretanto, para que a Comissão de Biblioteca seja utilizada no sentido proposto, seus objetivos, sua estrutura e suas atividades devem ser adequados aos pressupostos da administração discursiva. Nesse sentido, a referida Comissão deve, por exemplo, possibilitar a todos os membros da biblioteca e a todos os demais atores que, de alguma forma, estejam relacionados a ela, a oportunidade de expressar sentimentos, desejos, expectativas, fazer questionamentos, refutar pretensões de validade, sem qualquer tipo de coação, com o objetivo de alcançar o consenso e, assim, auxiliar o desenvolvimento da biblioteca como um todo.

Outros “espaços de fala legítimos” podem ser instituídos nas bibliotecas universitárias, desde que estejam em consonância com os pressupostos da administração discursiva. Cabe ressaltar, também, que esses espaços não precisam, necessariamente, ter uma dimensão física, ou seja, podem ser virtuais, desde que prevaleçam as práticas discursivas.

Uma questão importante, que deve ser levada em consideração na administração discursiva, diz respeito à colaboração, não apenas interna, entre todos os membros da organização, mas também externa. Segundo Carvalho (2009, p. 109),

A colaboração interna e externa facilita não apenas o compartilhamento de informações e conhecimentos, mas também resulta deles. A colaboração viabiliza diálogos, e os diálogos viabilizam colaboração. As organizações não inovam sozinhas, mas sobre informações e conhecimentos acumulados dentro e fora delas.

Nesse sentido, a colaboração entre todos os membros da biblioteca e também entre esses e os funcionários das demais unidades que compõem a universidade deve ser estimulada, como também com usuários, fornecedores e parceiros em geral, tendo em vista que a colaboração é condição para a melhoria dos processos e para a inovação. Como a tendência é cada vez mais as bibliotecas se tornarem espaço facilitador da aprendizagem e de socialização, em vez de apenas depósito de coleções, propiciando o acesso a múltiplas fontes de informação e também o encontro, a interação e a colaboração entre os usuários, é fundamental que a forma de administração utilizada na biblioteca reflita isso, o que, certamente, agrega valor a essa organização.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A emergência da sociedade da informação representa quebra de paradigmas em várias dimensões, seja no contexto social e econômico, seja no político e no cultural. A rápida evolução tecnológica, associada a essas mudanças, afeta todos os segmentos da sociedade, inclusive o educacional. Nesse cenário, a universidade sofre pressões para se adequar às demandas da atualidade, o que implica mudanças que provocam rupturas em seus modelos estabelecidos, afetando as unidades a ela vinculadas.

No bojo dessas mudanças, a biblioteca universitária precisa ser repensada e adequada às novas demandas da sociedade contemporânea. Isso envolve envia esforços para lidar com questões internas e externas que, direta ou indiretamente, impactam essas organizações. A forma de administração adotada na biblioteca deve viabilizar a adaptação às mudanças, priorizando a interação entre as pessoas e a colaboração no ambiente de trabalho, o que favorece o processo como um todo. A comunicação é considerada a palavra de ordem da sociedade contemporânea.

Nesse sentido, a comunicação nas organizações deve ser pensada, principalmente, como forma de construção do entendimento, quanto a resultados e meios para obtê-los. O agir comunicativo e o discurso têm papel fundamental nas organizações, uma vez que valorizam e viabilizam a comunicação entre os que participam dos processos produtivos onde todos definem, de forma cooperativa, seus planos de ação, no horizonte de um mundo da vida compartilhado, tendo por base interpretações comuns da situação.

A administração discursiva constitui-se em alternativa possível e interessante, coerente com as demandas da sociedade contemporânea e que pode contribuir para o desenvolvimento das pessoas, a racionalização dos processos organizacionais, a aprendizagem e a inovação. É uma forma de

administração que pode coexistir com outras, desde que os seus pressupostos sejam respeitados. As vantagens da administração discursiva nas bibliotecas universitárias são inúmeras, a saber: possibilita a interação e a colaboração entre as pessoas; viabiliza o diálogo, a autonomia e a liberdade; assegura o compromisso de todos com as decisões e com as escolhas adotadas; democratiza o processo de administração da biblioteca; promove o desenvolvimento, proporcionando melhores resultados para a biblioteca, e, por conseguinte, para a universidade, propiciando o bem-estar pessoal e o aprendizado contínuo de seus membros.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão. A gestão estratégica de pessoas. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002. p. 35-50.

AMANTE, Maria João. Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9., 2007, Açores. **Informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação**: actas. Lisboa: BAD, 2007.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Research, planning and review committee. 2012 top ten trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. **College & Research Libraries News**, Chicago, p. 311-320, Jun. 2012.

BARAÑANO, Ana María. Gestão da inovação tecnológica: estudo de cinco PMEs portuguesas. **Revista Brasileira de Inovação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 57-96, jan./jun. 2005.

BERNHEIM, Carlos Tünnerman; CHAUI, Marilena Souza. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento**. Brasília: Unesco, 2008.

BOUFLEUER, José Pedro. **Pedagogia da ação comunicativa**: uma leitura de Habermas. 3. ed. Ijuí: Ed. UNIJUÍ, 2001.

BRASIL. **Lei n 9.637, de 15 de maio de 1998**. Dispõe sobre a qualificação de entidades como organizações sociais, a criação do Programa Nacional de Publicização, a extinção dos órgãos e entidades que menciona e a absorção de suas atividades por organizações sociais, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19637.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19637.htm)>. Acesso em: 1 fev. 2012.

CARVALHO, Lidiane dos Santos. **Informação, comunicação e inovação**. 2009. 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

- CHAUÍ, Marilena de Souza. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**. Rio de Janeiro, n. 24, p. 5-15, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02.pdf>>. Acesso em: 1 out. 2012.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- CUNHA, Murilo Bastos. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <[www.dgz.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 1 fev. 2012.
- DIAS SOBRINHO, José. **Dilemas da educação superior no mundo globalizado: sociedade do conhecimento ou economia do conhecimento?** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005a.
- \_\_\_\_\_. Educação superior, globalização e democratização: qual universidade? **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 28, jan./abr. 2005b.
- FERRER, Rafael. A internet é essencial para 82% das pessoas, diz estudo. **INFO Online**, São Paulo, maio 2012. Disponível em: <<http://info.abril.com.br/noticias/internet/a-internete-essencial-para-82-das-pessoas-diz-estudo-10052012-24.shl>>. Acesso em: 28 maio 2012.
- FULGENCIO, Paulo Cesar. **Glossário Vade Mecum: administração pública, ciências contábeis, direito, economia e meio ambiente: 14.000 termos e definições**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2007.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Habermas, informação e argumentação. In: PINZANI, Alessandro; LIMA, Clóvis de; DUTRA, Delamar V. (Coord.). **O pensamento vivo de Habermas: uma visão interdisciplinar**. Florianópolis: NEFIPO, 2009. p. 115-138.
- \_\_\_\_\_. A universidade e a “sociedade da informação”. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 225-242, jul./dez. 2011.
- GUTIERREZ, Gustavo Luis. **Gestão comunicativa: maximizando criatividade e racionalidade: uma política de recursos humanos a partir da teoria de Habermas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- \_\_\_\_\_. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.
- \_\_\_\_\_. A idéia da universidade: processos de aprendizagem. Tradução de João Barreto. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, Brasília, v. 74, n. 176, p. 111 -130, jan./abr. 1993.
- INTERNET World Stats: usage and population statistics. Disponível em: <<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>>. Acesso em: 28 jun. 2012.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Uma abordagem discursiva da avaliação do ensino de graduação em Biblioteconomia no Brasil. **Revista EDICIC**,

Marília, v. 1, n. 1, p. 50-70, Ene./Mar. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/>>. Acesso em: 2 dez. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos; LIMA, José Rodolfo Tenório. Notas para uma administração discursiva das organizações.

**DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez.

2010. Disponível em:

<<http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/132/1/ClovisDatagramazero2010.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2011.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Além da hierarquia:** como implantar estratégias participativas para administrar a empresa enxuta. São Paulo: Atlas, 1995.

MIRANDA, Antonio. **Biblioteca universitária no Brasil:** reflexões sobre a problemática. 1978. Disponível em:

<[http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia\\_informacao/BIBLIOTECA\\_UNIVERSITARIA\\_.pdf](http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf)>. Acesso em: 10 nov. 2012.

PAIM, Rafael et al. **Gestão de processos:** pensar, agir e aprender. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PRESTES, Nadja Hermann. **Educação e racionalidade:** conexões e possibilidades de uma razão comunicativa na escola. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1996.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Um guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos:** guia PMBOK. 3. ed. Pennsylvania, 2004.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. **Info Home**, 2004. Disponível em:

<[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=88](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88)>. Acesso em: 5 jan. 2013.

VERGUEIRO, Waldomiro; CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de; SILVA, Marcia Regina da. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: novo cenário e novas competências. In: VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro (Org.). **Tendências contemporâneas na gestão da informação.** São Paulo: Sociologia e Política, 2011.

VIZEU, Fabio. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 45, n. 4, p. 10-21, out./dez. 2005.

\_\_\_\_\_. Racionalidade administrativa e distorção comunicativa nas organizações contemporâneas. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo, ANPAD, 2009.

## COMPETÊNCIA COMUNICATIVA: UMA COMPETÊNCIA ADMINISTRATIVA PARA O BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIO CONTEMPORÂNEO

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima*  
*Fabiana Menezes Santos da Silva*  
*Geni Chaves Fernandes*

---

**Resumo: Introdução:** Nesta pesquisa indaga-se sobre competências administrativas que permitam aos bibliotecários gerenciarem suas bibliotecas nas atuais sociedades complexas, considerando-se que a própria Ciência Administrativa tem renovado seus aportes teóricos a fim de contemplar estruturas organizacionais mais flexíveis e participativas em seus arranjos e decisões. **Objetivo:** Propor a competência comunicativa como elemento fundamental da competência administrativa de bibliotecários na contemporaneidade. **Metodologia:** Revisão de literatura sobre os modos de gestão e as competências em administração de bibliotecários brasileiros e suas origens. Exame da literatura das alternativas administrativas, baseadas nas teorias de Habermas e Luhmann, que pretendem contemplar modos de gestão em sociedades complexas. **Resultados:** Identificam-se limitações nas competências administrativas dos bibliotecários, ainda muito alicerçadas na emergência das bibliotecas públicas do século XIX, quando a formação de bibliotecários tomou o caminho de um saber técnico para o tratamento documental, que hoje precariza suas habilidades administrativas. Dentre as habilidades administrativas para reconfigurar bibliotecas contemporâneas se destaca, como um primeiro resultado desta pesquisa, a competência comunicacional, própria de uma Administração Discursiva, capaz de abrir espaços argumentativos para uma reconstrução racional e consensual de modelo de biblioteca próprio às sociedades complexas. **Conclusões:** Os esforços para garantir competência administrativa do bibliotecário devem incluir sua competência comunicativa como habilidade indispensável para formulação de novos modelos de bibliotecas em sociedades complexas.

---

## INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por tema central indagar a amplitude e os limites dos conhecimentos administrativos fornecidos nos cursos de biblioteconomia brasileiros aos futuros profissionais, que os permitam reconfigurar e gerir suas bibliotecas nas atuais sociedades complexas. A pesquisa tem em conta, de um lado, que as próprias teorias administrativas se têm transformado a fim de fornecer elementos que possam otimizar as estruturas de gestão e favoreçam a produção colaborativa do conhecimento organizacional e, de outro, que não é suficiente melhorar as bibliotecas, mas reconstruí-las, indagando-se, então, por quais possíveis caminhos.

Apresentam-se elementos que articulam reflexões da literatura sobre administração de bibliotecas brasileiras, elementos históricos e das teorias dos Sistemas de Luhmann e do Agir Comunicativo de Habermas, assim como a proposta da Administração Discursiva, que permitiram incluir no conceito de competência administrativa a competência comunicativa, que se apresenta como primeiro resultado de pesquisa.

Deve-se considerar que as características da sociedade contemporânea trazem consigo novos horizontes e expectativas. A expansão do processo produtivo, os novos relacionamentos e regras mundiais e a globalização, aliados aos avanços tecnológicos, possibilitam grandes mudanças que atingem de maneira diferenciada todas as esferas da sociedade.

A expectativa moderna do desenvolvimento de uma racionalidade que coloca na comunidade de eruditos, especialmente na ciência, a autoridade e responsabilidade para deliberar sobre os caminhos e soluções para a sociedade, transita ou pode transitar hoje para a responsabilidade do “todos nós”, “[...] abrindo uma via de articulação entre a as universidades, a esfera pública e os mundos da vida.” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2011, p. 236).

Não se trata aí de simplesmente reunir ou votar em opiniões, mas, conforme as propostas de Habermas, da abertura de espaços argumentativos em vista de construir coletivamente soluções tanto racionais como consensuais; soluções resultantes de uma comunicação em que todos foram ouvidos e igualmente considerados, portanto, com as quais todos estão comprometidos.

As universidades devem ser hoje, na concepção de González de Gómez, um espaço público de experimentação e aprendizagem social. Não lugares fechados donde se espera vir soluções, mas capazes de “[...] acompanhar e subsidiar as mudanças tecnológicas, econômicas, culturais, educacionais [...] num cenário de interdependência e pluralismo epistemológico e cultural”. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2011, p. 236-237)

As bibliotecas, especialmente as universitárias e públicas, são chamadas a renovar seu papel de articulação e mediação de diversos espaços públicos, abrindo um espaço comum de conhecimentos e saberes. Não apenas como locais onde se disponibilizam informações, mas de ações que permitam a permeabilidade e interatividade entre esferas sociais nos processos de aprendizagem coletiva, que caminhem para a reconstrução racional das regras que norteiam a sociedade.

Bibliotecas enquanto instituições sociais devem acompanhar e inovar em vista destas modificações sociais, econômicas e tecnológicas. Considera-se que a rigidez estrutural de oferta de

conhecimentos prontos e de construção unilateral, criado em alicerce taylorista, não mais atende às atuais expectativas de construção de uma sociedade da informação, apontando-se a necessidade de sua reconfiguração e ampliação de seus espaços de ação. Neste sentido, os bibliotecários podem e devem se apropriar do leque de possibilidades que se colocam, de forma a assumirem integralmente o importante papel que lhes cabe, de viabilizar a produção, o acesso e o uso da informação em seus diferentes suportes.

Estão os bibliotecários preparados para reconfigurar suas bibliotecas de modo a conduzi-las a um espaço de interlocução entre as esferas da vida social? De um modo geral, ainda muito guiada pelo modelo moderno de biblioteca, grande parte dos profissionais encontra-se condicionada às atividades técnico-operacionais e pouco próximas às atividades de renovação gerencial. Obviamente o caminho que permita reconfigurar a biblioteca contemporânea é um caminho de aprendizagem, onde teorias e metodologias da administração são fundamentais. Não basta querer, é preciso saber fazer.

### **DESENVOLVIMENTO E DEMANDAS ADMINISTRATIVAS NAS BIBLIOTECAS**

Em todas as sociedades o ser humano usa o conhecimento sobre os recursos da natureza de modo a desenvolver e melhorar as suas condições de vida. Castells (2001) afirma que cada modo de desenvolvimento é definido pelo elemento fundamental à produtividade no processo de produção. No modo de desenvolvimento industrial, o principal indutor de produtividade se encontra na introdução de novas fontes de energia e na capacidade de descentralização do seu uso ao longo dos processos de produção. Na sociedade da informação a fonte de produtividade se encontra nas tecnologias de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos.

Neste processo profundo de mudanças, as bibliotecas sofrem impactos tecnológicos, organizacionais e humanos. Entretanto, apesar das discussões sobre sentido das bibliotecas face aos novos contextos que se apresentam, os bibliotecários ainda hoje trabalham com fortes traços do modelo de organização que foi cunhado para atender o modo de organização social estabelecido na segunda metade do século XIX: a perspectiva de uma biblioteca pública emerge como fruto das ideias da Revolução Francesa e das necessidades advindas da Revolução Industrial. Naquela época a educação e qualificação para o trabalho nas indústrias e na administração pública é uma reivindicação cujo atendimento inclui as bibliotecas totalmente mantidas pelo Estado e para uso de toda sociedade.

As bibliotecas, até então prioritariamente voltadas para preservação de sabedorias do passado, devem assumir também a função pedagógica na disseminação de conhecimentos sempre renovados e que atendessem às esferas da cultura e da produção. No caso do modelo de biblioteca pública americana é necessário um grande aumento no contingente de bibliotecários, estruturando-se em 1876 o curso para sua formação: *Columbia College Scholl of Library Economy* (GALLARDO, 2001, p. 86-89).

A biblioteca pública americana vinga pelos esforços políticos de bibliotecários frente ao governo, que também são responsáveis pela elaboração do seu modelo. O sistema é planejado por bibliotecários intelectuais experientes como Thomas H. William, Chales Ammi Cutter e Melvil Dewey, aliados a John Eaton, comissário da Educação nos Estados Unidos (MIKSA, 1983, p. 51-51),

mas implantado por profissionais recémformados em nível técnico. É neste contexto que aparecem os primeiros códigos de classificação, os arranjos para organização das estantes e os serviços de referência (ALMEIDA JÚNIOR, 2000) revelando a demarcação das tarefas operacionais na organização da informação.

O caráter pedagógico da biblioteca pública do final do século XIX acopla com uma ciência cujos conhecimentos positivos a autorizam a recomendar caminhos e soluções para todos os campos da vida, com seu caráter normativo. A formação de bibliotecários em curso técnico é uma inovação alinhada ao modelo de produção fordista, onde cada qual deve saber fazer bem a sua parte.

Se a partir de 1930 a capacidade da ciência para responder sozinha que caminhos devem ser trilhados para atender às demandas sociais entra em xeque, “[...] colocando-se em suspenso as certezas iluministas da relação afirmativa entre progresso e racionalidade”, nos anos 1960 é o próprio modo de produzir, conduzir e organizar o conhecimento que passa a ser tematizado, levando à preocupação, no final do século, com “[...] a forma de organização da aprendizagem social e da produção de conhecimentos sob novas premissas políticas e culturais [...] dando lugar a um viés ético político.” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2011, p.231-232).

As bibliotecas precisam, agora, lidar com estas novas possibilidades de acesso e uso da informação. É preciso migrar de um modelo tradicional de biblioteca centrado na disponibilidade e pensar em um modelo de biblioteca que prime pela acessibilidade (TARGINO, 2010) e, consideramos nós, por uma maior abertura do leque do que abriga como saberes.

Silva (2013), ao examinar a administração de bibliotecas universitárias, mapeia na literatura trabalhos que indicam fragilidade de conhecimentos administrativos, o que preocupa, porque estes conhecimentos são fundamentais para criar novos modelos de biblioteca e modo de agir do bibliotecário.

A falta de planejamento é responsável pela desconexão entre o que pensamos “poder fazer” e as atividades desenvolvidas nas bibliotecas (LEAL, 2010). Carvalho identifica como possível causa para esta desconexão a ausência de um perfil adequado, que pode ser explicado pela não apropriação das teorias administrativas por parte dos bibliotecários; revelando o pouco diálogo destes profissionais com estas teorias (CARVALHO, 2012).

Certamente uma considerável competência administrativa é necessária para reconfigurar bibliotecas à feição das sociedades complexas. Não se trata apenas de um saber que articule os processos em vista dos objetivos da biblioteca, mas de repensar seu papel e objetivos, portanto, criar novos processos, meios e procedimentos.

Trata-se de formar um profissional da informação cujo perfil incorpore habilidades e competências de comunicação e expressão, técnico-científicas, gerenciais, sociais e políticas. Isto porque em suas práticas profissionais os bibliotecários têm sido constantemente postos à prova na apropriação da informação e do conhecimento e no desenvolvimento de competências que atendam às novas realidades sociais e técnicas que emergem (CARVALHO, 2012).

## ELEMENTOS PARA UMA ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA

A racionalidade tem sido uma questão central nas teorias da Administração desde o seu advento como campo de conhecimento sistematizado. A racionalidade administrativa também reduz as relações entre os sujeitos a uma dimensão objetiva. Os teóricos críticos têm sugerido que importante limitação do modelo burocrático reside na unilateralidade das relações interpessoais subjacente a esse tipo de organização, expressa especialmente na manipulação do significado em interações comunicativas quando se tem por objetivo o cálculo utilitário (LIMA; LIMA; MOREIRA, 2010, p. 670).

O uso da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas constitui-se em poderoso instrumento de crítica da Administração. O abandono da visão funcionalista e instrumental pode ser compensado por uma avaliação e uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador não participante e do participante não-crítico. A inclusão discursiva das perspectivas críticas pode contribuir para uma abordagem racional ampliada das situações organizacionais (LIMA; LIMA; MOREIRA, 2010, p. 689).

Vizeu (2005, p. 11) observa que o foco na relação intersubjetiva entre o sujeito e o outro, dado na Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, oferece uma base explicativa para a ação do administrador, especialmente no que se refere as deficiências da teoria administrativa tradicional e às explicações mais comuns do fenômeno das organizações. Além disso, a Teoria do Agir Comunicativo também pode ser usada para uma crítica teórica na administração, que contribuam a discussão das questões da autonomia e da emancipação.

Na visão de Luhmann, os sistemas aparecem como uma tentativa de redução da complexidade existente no entorno, por meio do processo de seleção de possibilidades. O processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no entorno. O sistema, então, seleciona apenas algumas possibilidades que lhe fazem sentido de acordo com a função que desempenha, tornando o entorno menos complexo para ele. Se selecionasse todas elas, não sobreviveria. Ao mesmo tempo em que a complexidade do entorno diminui, a sua aumenta internamente. Isso porque o número de possibilidades dentro dele passa a ser maior, podendo, inclusive, chegar a ponto de provocar sua diferenciação em subsistemas (KUNZLER, 2004, p. 124-125).

O agir comunicativo é um referencial adequado para a elaboração de novos critérios de racionalidade, de maneira a minimizar a contradição da forma de organização social na atualidade. Nesse sentido, a crítica à razão instrumental se desdobra na crítica ao modelo burocrático, no sentido de que a burocracia corresponde a reificação do ethos racional-instrumental na forma de um sistema autossustentado, capaz de coordenar e controlar a vida social tendo por base os critérios de utilidade. O processo de “colonização do mundo da vida” implica na substituição da regulação social mediada pela interação linguística, pela regulação do poder e do dinheiro, do Estado e da economia.

É a predisposição ao entendimento na interação comunicativa que permite a Habermas propor a reconstrução racional do ato de fala que permite a superação das contradições da racionalidade unilateral. Esta reconstrução racional é feita por meio da pragmática universal, um conceito que indica

pretensões de validade universais pressupostas no ato de fala e que permitem o compartilhamento de significados entre os participantes da interação (VIZEU, 2005, p. 13).

A racionalidade comunicativa se caracteriza por ser uma racionalidade que tem como pressuposto fundamental a linguagem convertida em uma competência argumentativa que é capaz de produzir um entendimento recíproco entre os participantes da interação. Na racionalidade de cunho comunicativo interacional o mecanismo de coordenação das ações orientadas para o entendimento vem vinculado ao acordo como resultado, que a processualidade embutida no entendimento permite gerar mediante o reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade criticáveis que se fazem refletir através dos respectivos mundos a que se vinculam (BOLZAN, 2005, p. 96).

Os sujeitos que agem de modo comunicativo, ao se entenderem uns com os outros no mundo, também se orientam por pretensões de validade normativas. Não existe forma de vida sociocultural que não esteja pelo menos de modo implícito orientada para o seguimento do agir comunicativo com meios argumentativos – por mais rudimentar que tenha sido o desenvolvimento das formas de argumentação e por mais pobre que tenha sido a institucionalização dos processos discursivos de entendimento mútuo (HABERMAS, 2003, p. 123).

O princípio do discurso refere-se a um procedimento: o resgate discursivo de pretensões de validade normativa. Nessa medida, o discurso pode ser caracterizado como formal: ele não indica orientações de conteúdo, mas o processo do discurso prático. Esse não é um processo para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas propostas ou hipotéticas. Sem o horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social e sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes consideram como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa, não tem sentido querer empreender um discurso (HABERMAS, 2003, p. 126).

Bloquear a linguagem nas organizações é negar aos que participam dos processos produtivos a sua condição humana. É o uso da linguagem que permite a comunicação entre pessoas, incluindo a comunicação os que trabalham nas organizações. A comunicação é fundamental para que se produzam e compartilhem valores e conhecimentos. A perda da autonomia de falar nas organizações resulta no empobrecimento de valores e conhecimentos, e também na redução dos vínculos solidários entre os que trabalham. As reduções têm um custo: qualquer racionalização de processos, melhoria ou inovação nas organizações requer investimentos para a introdução de novos conhecimentos. O comando externo na perspectiva do observador implica em custos para apropriação, aceitação e legitimidade dos novos conhecimentos (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010).

O Discurso tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando expressão e comunicação entre os que participam dos processos produtivos. A ampliação da expressão das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos. O Discurso pode ser uma esfera de aprendizagem, pois o aprendizado é socialmente determinado por interações subjetivas e intersubjetivas entre os atores no processo de interação mediado pela linguagem em contextos específicos. A organização pode ser entendida como um sistema cognitivo capaz de sustentar processos de aprendizagem, isto é, as organizações que discutem são organizações capazes de aprender (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010).

## COMPETÊNCIA COMUNICATIVA NA ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS

A questão-proposta conceitual que se coloca aqui, primeiramente em âmbito geral, e em seguida no âmbito da administração das bibliotecas indaga sobre participação efetiva dos sujeitos nas decisões de como deve ser o mundo em que vivem. Entretanto, esta competência não se reduz a escolha racional de meios e habilidades para informar-se. A competência comunicativa está associada a fazer propostas e apresentar argumentações, escutar e considerar as propostas e justificativas dos demais interessados.

Nesta dinâmica entre linguagem e ação, atos de fala são considerados como tendo pretensões de validação universal que atendem a requisitos de verdade proposicional, sinceridade, retidão e inteligibilidade. O compartilhamento pleno de significados entre participantes de uma interação se dá quando todos os requisitos de validade são cumpridos e desta forma conduzem a dois tipos básicos de ação racional:

- a ação racional instrumental: [...] [onde] o atributo racional da ação se deve ao fato de esta ser justificada por fatos ou ter por base o seu resultado objetivo (êxito ou eficácia da ação), medido em termos de eficiência técnica no uso de meios;
- a ação racional comunicativa: [...] [onde] a legitimidade dos argumentos é obtida pela satisfação de todas as pretensões de validade. Neste tipo de ação, ocorre uma orientação dialógica, tendo em vista que a coordenação mútua é dada em função da capacidade comunicativa, recurso disponível a todos os participantes (VIZEU, 2005, p.14).

Na ação comunicativa a racionalidade está fundamentada no processo de reconhecimento intersubjetivo que leva ao entendimento mútuo sobre algo no mundo. Na prevalência da orientação racional instrumental, a ação é estratégica. O atributo racional se dá na perspectiva de um dos participantes, mas o outro é apenas um meio para que se alcance o resultado esperado. Neste sentido, a comunicação é frequentemente distorcida em algumas de suas dimensões.

A utilização da linguagem para fins de entendimento está relacionada a um saber intuitivo que os indivíduos socializados possuem e que se revela como uma competência comunicativa adquirida pela inserção no mundo da vida e que os indivíduos utilizam na ação comunicativa.

A competência comunicativa consiste no domínio não-reflexivo (pré-teórico) de certas pressuposições que acompanham o entendimento linguístico. Tais pressuposições têm caráter similar ao das regras gramaticais, que o indivíduo utiliza ao falar e que nem por isso lhe são conscientes. Portanto, da mesma forma como o indivíduo que fala é capaz de utilizar corretamente as regras gramaticais, mesmo sem dominá-las reflexivamente, assim também os sujeitos capazes de linguagem

e de ação fazem uso de certas pressuposições pragmáticas ao utilizarem a linguagem voltada ao entendimento (HABERMAS, 1989a apud BOUFLEUER, 2001, p. 36).

A competência comunicativa apresentada por Prestes (1996) para tratar do papel da educação é apropriada por Dib (2013) para interpretar os desafios contemporâneos da universidade na formação não apenas de profissionais competentes em termos operacionais, mas também capazes de ações sociais significativas que precisam aliar crítica social e competência para ouvir e expor ideias e motivos para um entendimento mútuo (razão comunicativa).

Não se trata de um saber dado, inscrito em algum manual que se pode simplesmente lançar mão, ou de uma racionalidade inata que precisa ser simplesmente ativada, mas de competência que pode ser aprendida, de como estabelecer modos discursivos e inovadores de integração social.

As bibliotecas podem ser entendidas como sistemas, no sentido luhmanniano, em um acordo pragmático que reduz a complexidade ligada aos dispositivos, suportes e conteúdos informacionais. Esta redução da complexidade é inerente a construção de processos que viabilizam fluxos, acesso e uso. A redução opera por regras e limitações de inclusão, ordenamento e disponibilização, ou seja, nos meios que nos permitem lidar com a informação.

O aumento da complexidade do informacional e seu destaque na sociedade contemporânea fazem aparecer pressões sobre os sistemas. Há uma crescente tensão entre nossa capacidade de trabalhar com a complexidade e a necessidade de o sistema tornar-se mais e mais complexo. Além disto, demandas humanísticas no mundo da vida entram em choque com os sistemas do poder e do dinheiro.

O agir do bibliotecário nesta sociedade contemporânea mais complexa depende obviamente de competências administrativas. Mas esta competência, embora necessária, não pode ser reduzida a uma competência instrumental e funcionalista. O agir de um bibliotecário que responda às demandas contemporâneas requer esta competência comunicativa, normativa, que dá sentido ético as suas relações com o mundo. Não é um conhecimento dado, mas de uma aprendizagem de interlocução sobre como deve ser (DIB, 2013, p. 26).

Na proposta de uma Administração Discursiva (LIMA; CARVALHO, 2009; LIMA; LIMA; MOREIRA, 2010) a competência comunicativa se coloca como necessária para estabelecer um projeto em comum e consensual entre os interessados.

A competência requerida do bibliotecário é maior do que uma acumulação de teorias e metodologias da administração instrumental. Elas são necessárias, mas não são suficientes. Há outra competência racional integradora: comunicação, argumentação, discurso.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho indaga sobre as competências administrativas de bibliotecários no contexto contemporâneo de sociedades complexas, que demandam novos modos de bibliotecas.

O caminho percorrido indica precariedade nos conhecimentos de Administração de bibliotecários brasileiros, mais aproximados da concepção moderna quando se constrói a exitosa biblioteca pública e se passa a formar bibliotecários como técnicos capazes de fornecer tratamento padronizado aos documentos para acesso a uma população recém urbanizada e proletarizada.

Após mais de cem anos, com novos meios de comunicação e informação e uma nova ordem de organização social, as chamadas sociedades complexas, as habilidades administrativas dos bibliotecários precisam ser tanto reforçadas como modificadas, sem o que não serão possíveis criar novos modos de agir.

Destaca-se também a necessidade da competência comunicativa, habilidade que pode ser aprendida e aperfeiçoada. Esta disposição para argumentação e discussão é fundamental para o entendimento, mas não apenas para escolhas racionais.

Esta opção normativa pela escuta do outro é importante para uma crítica da administração instrumental das organizações.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.

BOLZAN, José. **Habermas: razão e racionalização**. Ijuí: Ed.Unijuí, 2005.

BOUFLEUER, José Pedro. **Pedagogia da ação comunicativa: uma leitura de Habermas**. 3. ed. Ijuí: Ed. UNIJUÍ, 2001.

CARVALHO, Lidiane dos Santos. Informação e comunicação na administração das bibliotecas universitárias: entre as metáforas de Morgan e a visão de Luhmann. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado.

**Anais...** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REY.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2013.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

DIB, Simone Flaury. Administração discursiva nas bibliotecas universitárias **brasileiras**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA/Escola de Comunicação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

GALLARDO, José Adolfo Rodríguez. **Formação humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación**. México: UNAM, 2001.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. A universidade e a “sociedade da informação”. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 225-242, jul./dez. 2011.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

KUNZLER, Caroline de Moraes. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 9, n. 16, p. 123-136, 2004.

LEAL, Janaina. Reengenharia em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 12-20, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009043&dd1=2920a>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane; LIMA, José Rodolfo Tenório. Notas para uma administração discursiva das organizações. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para a inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 1-2, jul./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009043&dd1=2920a>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro; LIMA, José Rodolfo Tenório; MOREIRA, Fernanda Kempner. Problematização e racionalização dos processos produtivos em organizações. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, São Paulo, v. 7, n. 3, p. 667-690, 2010.

LUHMANN, Niklas. **Introdução à teoria de sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2010.

MIKSA, Francis. Melvil Dewey and the corporate ideal. In: STEVENSON, G. KREMERGREENER, J. (Org.). **Melvil Dewey: the man and the classification**. Albany: Forest Press, 1983. p. 49-100.

PRESTES, Nadja Hermann. **Educação e racionalidade**: conexões e possibilidades de uma razão comunicativa na escola. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1996. (Filosofia, 36).

SILVA, Fátima Santana da. **Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior**: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA/Escola de Comunicação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <[www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/2645/3418](http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/2645/3418)>. Acesso em: 30 de maio 2013.

VIZEU, Fabio. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 45, n. 4, p. 10-21, out./dez. 2005.

Capítulo  
3**ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS EM INSTITUIÇÕES PRIVADAS DE ENSINO SUPERIOR: UMA ABORDAGEM DISCURSIVA A PARTIR DAS NOVAS DEMANDAS DE ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO***Clóvis Ricardo Montenegro de Lima**Fátima Santana da Silva**Geni Chaves Fernandes*

---

**Resumo: Introdução:** Indaga sobre a adequação da atual administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior, quando a expansão e diversificação do perfil do alunado de graduação, as demandas de formação e informacionais na sociedade da informação, configuram novos modos de ensino e produção de conhecimentos. **Objetivo:** Propõe uma abordagem discursiva, a partir das novas demandas de acesso e uso da informação, para a administração destas bibliotecas. **Metodologia:** Opera-se um diálogo entre análises obtidas por mapeamento da literatura sobre administração de bibliotecas acadêmicas brasileiras (BRAPCI e SNBUs) e pesquisa de campo junto a bibliotecários de instituições privadas de ensino superior, docentes e estudantes, em estudo de caso no Rio de Janeiro, apontam a um momento oportuno para repensar a reconstrução destas bibliotecas. **Resultados:** A expansão e diversificação do perfil do alunado de graduação, as demandas de formação e informacionais na sociedade da informação, contrastam com o pouco conhecimento das teorias da administração e a inadequação da atual configuração destas instituições aos modelos contemporâneos de gestão. Destacam-se a insipiente comunicação e participação entre gestores e as equipes e entre a biblioteca e seus usuários. A fragilidade do conhecimento em administração, no caso destas unidades, sugere a inexistência de claras políticas administrativas, de modo que a avaliação dos cursos de graduação pelo INEP aparece como uma espécie de substituto da política de desenvolvimento de coleções. **Conclusões:** Propõe-se uma Administração Discursiva, conjugando as bases teóricas de agir comunicativo de Habermas e percepção da biblioteca como um sistema que pode aumentar sua complexidade, da teoria de Luhmann. As queixas e demandas de interessados na biblioteca são apresentadas como pontos que podem ser utilizados em uma ação de aproximação com estudantes e docentes, para abrir um diálogo em que, juntos possam construir uma biblioteca que podem ter e que também seja a que querem ter.

---

## 1 INTRODUÇÃO

O que se espera hoje, em termos de condução administrativa, quando se pensa em um desempenho adequado das bibliotecas em instituições de ensino superior? Esta não é uma resposta simples, uma vez que precisa contar com mapeamentos dos critérios que atualmente as norteiam, especialmente frente às novidades disponíveis em acesso e meios de informação e comunicação, e com os efeitos das políticas de expansão de vagas no ensino superior.

A expansão implicou no aumento de usuários e condicionou as avaliações de qualidade dos cursos de graduação a critérios de oferta, dentre eles a disponibilização de quantitativos de exemplares de material bibliográfico por estudante/disciplina (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2012). Além disso, esperara-se que seu bom desempenho resulte de uma administração contemporânea que busque o comprometimento dos nela.

Para ser efetiva, a resposta, além de carecer de alguns diagnósticos, precisa resultar da escuta e consideração mútua das demandas de seus múltiplos interessados e dos motivos que apresentam para sustentá-las, sem o que qualquer configuração, que nunca será perfeita, será insatisfatória do ponto de vista de seus interessados e alvo constante de críticas de inadequação e distanciamento. Abrindo-se mão de uma biblioteca utópica perfeita, na qual basta ao usuário adentrar, física ou virtualmente, para ser plenamente atendido em todas as suas necessidades informacionais, resta-nos a biblioteca que **queremos e podemos** ter.

Os diagnósticos requerem esforços distribuídos por muitas mãos, que mapeiem e forneçam análises por diferentes tipos de instituições de ensino superior (privadas, públicas, universidades, centros acadêmicos, faculdades isoladas), por instituições, unidades da federação ou região, de possíveis variados critérios norteadores da administração destas bibliotecas, dos usos e efeitos das TICs e dos novos formatos eletrônicos nas suas práticas e de seus usuários diretos, indiretos e potenciais, assim como os impactos da expansão de vagas de graduação e dos critérios de avaliação do INEP, já que devem implicar na mobilização de recursos financeiros e humanos destas unidades para seu atendimento.

Já uma condução administrativa contemporânea, que permita a seus múltiplos interessados terem a biblioteca que podem, considerando que é a biblioteca que querem, depende de alicerces teóricos que apontem o que é esta escuta, esta mútua consideração de motivos, depois, caminhar nesta aprendizagem de um agir comunicativo em vista do comprometimento dos interessados de como deve ser a biblioteca, tarefa de cada unidade e, finalmente, de pôr mãos à obra da reconstrução.

Este trabalho tem em vista contribuir como uma destas mãos com diagnósticos limitados a bibliotecas cariocas, em instituições privadas de ensino superior. O primeiro universo da investigação empírica foi o grupo que forma o Compartilhamento entre Bibliotecas do Rio de Janeiro (CBIES-RJ), o segundo estudantes e docentes de uma universidade privada carioca. Para dialogar com os resultados lançou-se mão de revisão de literatura sobre administração de bibliotecas acadêmicas, em mapeamentos nos artigos da BRAPCI (Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação) de 2002 a 2012, que fornecem análises acadêmicas, e dos trabalhos

apresentados nos SNBUs (Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias), de 2008 a 2012, porque estes estudos contam com análises e reflexões de profissionais bibliotecários.

Este trabalho também tem em vista apontar caminhos para uma administração contemporânea, com base na Administração Discursiva, alicerçada nas contribuições teóricas de Habermas quando trata de apontar os caminhos de aprendizagem ética em vista do estabelecimento de regras e configurações que norteiem as relações entre os interessados.

## 2 BIBLIOTECAS NO ENSINO SUPERIOR

O recorte, que visa o ensino superior privado, tem em conta que as políticas para o ensino superior e a pesquisa, desde o governo militar, acabaram resultando em uma significativa especialização do setor privado no atendimento às demandas por formação profissional em cursos de graduação.

O ensino superior público, mesmo tendo ampliado o número de instituições, tendeu à concentração, reunindo escolas e faculdades em universidades, observando-se uma redução de sua participação tanto no número de instituições quanto no de matriculados. O privado expandiu-se em número de instituições, especialmente pela abertura de faculdades isoladas e no número de matriculados, sendo responsável por 74% das matrículas em 2011.

**Tabela 1** - Evolução de instituições e matriculados no ensino superior brasileiro: Anos selecionados de 1970 a 2011

ANO	INSTITUIÇÕES					MATRICULADOS NA GRADUAÇÃO				
	Total	Públicas	Part.	Privadas	Part.	Total	Públicas	Part.	Privadas	Part.
1970	619	184	30%	435	70%	425.478	210.613	50%	214.864	50%
1980	882	200	23%	682	77%	1.377.286	492.232	36%	885.054	64%
1990	918	222	24%	696	76%	1.540.080	578.625	38%	961.455	62%
1994	851	218	26%	633	74%	1.661.034	690.450	41%	970.584	59%
2000	1.180	176	15%	1.004	85%	2.694.245	887.026	33%	1.807.219	66%
2005	2.168	231	11%	1.937	89%	4.453.156	1.192.189	27%	3.230.967	73%
2011	2.365	284	12%	2.081	88%	6.739.689	1.773.315	26%	4.966.374	74%

**Fonte:** SEDIA/INEP (2000); Rigotto; Souza (2005); INEP (2007); INEP (2011).

Os dados da tabela acima apontam, para os anos mais recentes, que o PROUNI – Programa Universidade Para Todos - teve maior impacto no aumento do número de matriculados (175% de 200 para 2011) do que no aumento do número de instituições privadas (107% de 2000 para 2011), resolvendo problemas de vagas ociosas nestas instituições e seu consequente aumento de dívidas com tributos à União, via benefícios fiscais aos que aderem ao programa.

As Instituições de Ensino Superior (IES) experimentaram, via PROUNI e REUNI, uma expansão que tem demandado a adaptação e redimensionamento de suas estruturas, incluindo-se aí suas bibliotecas, desde o espaço físico, até a contratação de novos profissionais, mobiliário, material bibliográfico para novos cursos implantados. Também precisam conhecer seus novos usuários e pensar em produtos e serviços que os atendam, uma vez que não só se expandiu, mas se diversificou o perfil dos ingressantes no ensino superior, sem se esquecerem dos demais usuários da comunidade e suas diferentes atividades.

Concomitantemente, as transformações contemporâneas colocam centralidade na inovação alavancada pelo conhecimento, seja na economia, seja para “[...] mediar novos experimentos econômicos, sociais e culturais [...]” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2011, p. 227). As estruturas precisam ser muito mais criativas e flexíveis, para além das disponibilidades digitais, onde a ciência e a tecnologia, a pesquisa e a educação aparecem como fatores insubstituíveis. “As universidades, nesse quadro, são chamadas a assumir seu papel, na *démarche* de um projeto multifacetado de inquietantes e urgentes demandas de transformação”. Emergem novos modos de produção da informação e do conhecimento, cabendo às IES e às suas bibliotecas interpretar essas novas necessidades, diversificando suas funções, repensando seu papel e o envolvimento com o tripé pesquisa, ensino e extensão.

Se na era industrial a educação esteve organizada de forma pré-definida, desde a elaboração de seus conteúdos com encontros em sala de aula e alicerçada, quase sempre, em especialidades bem distintas, modelos alternativos e valorizadores de formações mais interdisciplinares têm sido implementados. As relações de ensino aprendizagem extrapolam os limites da sala de aula com disciplinas semipresenciais e até mesmo totalmente a distância.

O mundo do trabalho sinaliza a necessidade de conhecimentos e habilidades renovados e múltiplos, implicando em mais investimentos para a educação continuada.

Ter acesso à informação não é suficiente, é necessário saber explorar suas potencialidades para produção de novos conhecimentos (SOUZA, 2011, p. 221).

As bibliotecas ainda são espaços sociais que salvaguardam a memória humana documentada, mas também têm aumentado seu valor pelo que servem, ou seja, pela forma com que disponibilizam e dão acesso à informação (CURY; RIBEIRO; OLIVEIRA, 2001, p. 6). As bibliotecas universitárias, que devem atender à sua comunidade interna, estender conhecimentos à sociedade e ser efetivas nos projetos nacionais para a pesquisa e o ensino superior, encontram-se, portanto, no entrecruzamento de demandas e de transformações que propiciam momento oportuno para sua reestruturação.

Os bibliotecários gestores em IES têm como uma de suas principais atividades o planejamento de suas ações, dentre elas as exigências do INEP que requer conhecimentos sobre a tramitação dos processos, manuais de orientação e conhecimentos gerais sobre a IES, constituindo oportunidades para

fornecer à direção da biblioteca um panorama dos cursos avaliados e as lacunas aí existentes, abrindo oportunidades para o diálogo e a ação.

Existem novas práticas de ensino e leitura no âmbito acadêmico, baseados no uso de novas tipologias documentais e modos de acesso remoto? Quais os efeitos das propostas interdisciplinares sobre a produção de literatura acadêmica? Quais os efeitos das avaliações de cursos sobre a administração das bibliotecas? A biblioteca atende aos docentes? E aos discentes? O que diz a literatura? O que dizem os bibliotecários, docentes e estudantes?

Em vista de buscar algumas respostas a estas indagações, revisão de literatura permitiu obter meios para interpretação de respostas a instrumento de pesquisa de campo (questionário semiestruturado), com aplicação de questionários aos 17 bibliotecários de IES privadas participantes do CBIES-RJ (10 respondentes 17), e a estudantes (80 respondentes em 1399) e docentes (28 respondentes em 465), em estudo de caso em Universidade carioca, especialmente em relação às formas e finalidades de uso e acesso à informação para fins acadêmicos, assim como o entendimento do papel da biblioteca e suas expectativas.

### **3 O ESTADO DA ARTE DA ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS DE IES**

Da literatura mapeada apresentam-se análises e reflexões teóricas que apontam modos de adequação e de não adequação das bibliotecas. Também se apresentam trabalhos gerados a partir de relatos de práticas. De um modo geral, os trabalhos sugerem caber ao bibliotecário conhecimentos múltiplos em constante atualização, que lhe permitam compreender e atender às demandas dos interessados nos serviços da biblioteca. Aí se identificam tanto falhas de conhecimento teórico e instrumental de Administração como na apropriação e uso das novas tecnologias de comunicação. A interlocução entre os profissionais da biblioteca e entre estes e a comunidade a ser atendida são recomendações recorrentes nos trabalhos analisados.

A atuação do bibliotecário tem se modificado, com destaque para a função de administrador, responsável pelas atividades de coordenação, planejamento e controle de sua unidade de informação, devendo estar preparado para administrar os novos canais de distribuição da informação (SILVA; SILVA, 2012). “[O] bibliotecário-gestor que souber integrar habilidades, aprendizado coletivo, tecnologias e conhecimentos [...] poderão atuar efetivamente na satisfação de seus usuários/clientes, além de estarem investindo na sua própria carreira profissional.” (SILVA; SILVA, 2012).

Recomendações para uma boa administração de bibliotecas em IES no Brasil alertam para as mudanças nas teorias e práticas administrativas que visam flexibilidade, aumento da participação e interlocução entre o administrador, os funcionários e os usuários. Não se tratam apenas de estudos de usuários e usos, embora esta seja uma recomendação recorrente, mas de tornar usuários coparticipantes dos projetos, desenhos de serviços e processos da biblioteca.

Bibliotecários precisam realizar uma maior apropriação de teorias contemporâneas da Administração, este é outro aspecto recorrente. Niklas Luhmann é apresentado por Carvalho como uma destas bases, pois serve à interpretação da realidade complexa destas bibliotecas onde “[...] novos

suportes da informação emergem e sistemas robustos para operacionalizar e garantir o acesso ao conhecimento científico tornam as atividades de gestão mais complexas.” (CARVALHO, 2012, p. 3)

Leal considera que as bibliotecas precisam ser reestruturadas, reinventadas. Não se trata de uma reorganização para a introdução de melhorias, mas de criar novas regras, estruturas e processos (LEAL, 2010, p. 4). Para Leal “[...] o grande equívoco gerencial da administração de bibliotecas é a falta de planejamento [...]”. Embora seus profissionais conheçam a realidade, as necessidades, a história e a estrutura da unidade administrada, “[...] não há uma conexão entre o que existe, o que se almeja e o que se pode fazer. Não há um ponto de encontro entre o ideal e o aplicável à biblioteca.” (LEAL, 2010, p. 7).

“[A] moderna administração, que se distancia dos pressupostos do Taylorismo /Fordismo, pode constituir em um novo espaço de interlocução e dar alguma fluidez às práticas gestoras na biblioteca universitária.” (GOMES; LION, 2012, p. 2). Mas, gestores de bibliotecas acadêmicas tendem a valorizar suas próprias ideias administrativas, o que se torna um empecilho na incorporação de uma visão estratégica em sua gestão. O usuário deve ter maior interferência no desenho do produto e do processo produtivo, “[...] influenciar seus produtos e serviços através de suas aspirações e necessidades.” (GOMES; LION, 2012, p. 5).

Em vista da abertura diálogo entre gestores e usuários, Melo e Pinto (2012) realizaram pesquisa junto a usuários da biblioteca da Universidade Federal do Ceará sobre o perfil dos gestores das bibliotecas. Tomando o bom gestor como aquele com habilidade e clareza no processo de comunicação, conhecedor das necessidades de seus usuários, proativo e ético. A maioria sabia identificar estas características do bom gestor, porém, não as percebiam no desempenho dos gestores da biblioteca pesquisada, apontando a importância de ter em conta essas percepções e considerá-las na melhoria dos processos de gestão.

As recomendações de interlocução não se restringem aos usuários, estendendo-se à equipe de profissionais da biblioteca. Silveira (2009) traz revisão de literatura sobre a gestão de recursos humanos em unidades acadêmicas, considerando que o gestor da biblioteca deve buscar conhecimentos multidisciplinares e, ao mesmo tempo “[...] humanizadores, que os levem a alcançar a sabedoria necessária, de modo a alcançar objetivos sociais coletivos, justos e legítimos, superando os desafios impostos às agências sociais e às pessoas, nesses tempos de globalização [...], era da competitividade acirrada e dos apelos à produtividade exacerbada [...]” (SILVEIRA, 2009, p. 139). Além do domínio dos conhecimentos específicos da área gerencial, é preciso ter capacidade de transformá-los em boas práticas no desenvolvimento organizacional e da equipe. (SILVEIRA, 2009, p. 130)

Pinto e Moreira-González (2010), consideram que o conhecimento administrativo de gestão de pessoas é fundamental a todo bibliotecário, uma vez que exercem esta atividade de forma indireta, no serviço de referência. Este serviço precisa ser bem conduzido, já que coloca maior liberdade e autonomia ao bibliotecário. Já nas atividades técnicas, em que essa autonomia é limitada para que não ocorram erros em grande escala, o autor sugere que, além de capacitação, devem ocorrer discussões periódicas para identificar a melhor forma de execução das atividades e proporcionar a troca de experiências.

A biblioteca deve ser o ente responsável pela integração do usuário à tecnologia disponível de acesso à informação. São necessárias “[...] novas competências e habilidades que levem a melhor interação com os usuários, participando do processo interativo do conhecimento compartilhado” (SANTOS, 2012, p. 10). Bibliotecas precisam oferecer “Informações precisas e atualizadas, em tempo hábil, serviços de disseminação seletiva, treinamentos específicos para necessidades específicas de informação, acesso remoto à bases de dados especializadas [...]” (SERAFIM, 2012, p. 9) para atender às necessidades e adequar serviços já existentes.

Conforme estudo de Jovanovich e Torre (2012), muitas bibliotecas já compartilham informações e divulgam seus produtos e serviços através de recursos oferecidos pelas TICs como: *e-mails*, redes sociais; os *chats* no setor de referência, o *MSN* e o *Skype*, utilizados para comunicação entre os funcionários, o *flickr* para divulgação de fotos de eventos promovidos pela biblioteca e até mesmo para mostrar espaço físico disponível, *websites* e *blogs* para divulgação de informações, notícias, etc.

Na linha das ferramentas da Administração de Empresas, Serafim (2012), Jovanovich e Torre (2012) e Nascimento (2012) apontam o valor de conhecer as técnicas do *marketing* e divulgação, especialmente com recurso às novas tecnologias de comunicação para melhoria da qualidade dos serviços, já que “[...] promover a satisfação informacional é missão de toda e qualquer unidade de informação! Logo, se faz necessário, para melhor garantir a satisfação do usuário, estudá-lo e conhecê-lo.” (NASCIMENTO, 2012, p. 5).

Prado (2005) realizou análise dos modelos de gestão de bibliotecas de 19 IES de Santa Catarina, sendo 15 instituições privadas, observando: estrutura, gestão de recursos financeiros, de pessoas, da coleção, avaliação dos produtos e serviços, etc. Os resultados mostram que estas bibliotecas caminham a uma administração participativa, embora ainda centrada na gestão da coleção. “[E]stão demonstrando novas alternativas, buscando novos referenciais junto às empresas mais modernas. Esses novos referenciais direcionam para a ênfase na qualidade, para cliente, para a aprendizagem organizacional, para o capital intelectual, entre outros.” (PRADO, 2005, p.1). Ainda existem falhas no conhecimento administrativos, já que quanto à formalização de normas e padrões, a maioria ainda utiliza muitos procedimentos informais.

#### **4 PERSPECTIVA DOS BIBLIOTECÁRIOS PARTICIPANTES DO CBIES-RJ**

Conforme nossa revisão, a interação colaborativa da equipe apresenta-se como caminho desejável para uma administração contemporânea. Neste quesito, 90% dos chefes de bibliotecas declararam realizá-las, mas 50% não responderam quem eram os participantes destas reuniões. Recolocada a questão, 50% dos entrevistados declararam se tratar de reuniões esporádicas a fim de “solucionar problemas pontuais”.

Indagou-se sobre o orçamento e sua alocação. Apenas 40% possuem orçamento próprio, sendo a maior parcela devotada à aquisição de itens para o acervo físico. É interessante observar que 80% dos informantes afirmam que a decisão do que adquirir não é realizada pela biblioteca, e 60%

destacaram que as aquisições são feitas para atender aos critérios descritos no instrumento de avaliação de cursos de graduação do INEP/MEC, indicando uma frágil, senão inexistente, política de desenvolvimento de coleções.

As evidências vão ao encontro das questões colocadas por Lubisco (2008); Lubisco et al. (2009), Cunha (2010), Oliveira (2010), Passos, Oliveira e Vieira (2010) de falta de uma avaliação específica para estas bibliotecas, desconexão com uma política para desenvolver coleções e uma enormidade de exemplares *versus* um número reduzido de títulos. Isto tende a causar um desvio onde a administração da biblioteca é substituída pela administração das demandas de avaliação dos cursos de graduação. Entretanto, 40% dos chefes destas bibliotecas consideram o sistema de avaliação de cursos de graduação um aliado para a manutenção das bibliotecas, porque a atualização dos acervos depende desta exigência na maioria das instituições.

Pensando nas inovações de formatos e modos de acesso trazidos pelas TICs, na expansão e diversificação do perfil do estudante universitário e na tendência a construção de cursos com aportes interdisciplinares, perguntou-se sobre a percepção de mudanças na configuração e demandas acadêmicas em relação à biblioteca e seus serviços. Neste quesito 40% dos profissionais afirmaram que não percebem mudanças e que a frequência à biblioteca se tem mantido estável, já 62,5% declararam perceber mudanças e aumento na frequência da biblioteca que pode ser justificado pelo aumento no número de matriculados anualmente.

Ao indagar-se sobre iniciativas da biblioteca, nos últimos cinco anos, a maioria descreveu serviços tradicionais, como: disponibilização de caderno de sugestões, visitas guiadas, orientação para pesquisa em bases de dados, disponibilização de acesso a redes de internet sem fio. Mas aparecem algumas iniciativas que visam agilizar processos por meio de novos instrumentos. Dentre essas destacamos a “implementação de suportes digitais”, fazendo com que o atendimento da biblioteca se tornasse muito mais dinâmico através de formulários *on-line* para solicitações, atendimentos via *chats*, implantação de ferramentas de busca que dinamizasse o serviço de recuperação da informação, etc.

A maioria dos bibliotecários apontou o acervo e a equipe como pontos fortes da biblioteca, já no que se refere aos pontos fracos os mais citados foram: falta de espaço físico, falta de recursos eletrônico e quadro reduzido de funcionários. Como complementação perguntou-se quais seriam os pontos fundamentais para a elaboração de um projeto para sua biblioteca, partindo do princípio que teriam recursos financeiros, humanos e materiais. Segue abaixo uma lista com a compilação dos possíveis projetos mais citados:

- Ampliação do espaço físico (entendemos ser espaço para leitura);
- Otimização do espaço destinado ao acervo, com a inclusão de documentos eletrônicos (*e-books*) e digitalização do acervo de trabalhos acadêmicos;
- Atualização constante do acervo;
- Capacitação e atualização dos recursos humanos;
- Buscar meios para interação com o corpo docente;
- Elaboração de projetos culturais

## Aquisição de equipamento com tecnologia de autoatendimento.

**5 PERSPECTIVA DOS DOCENTES**

Considerando-se que uma administração discursiva tem em vista uma reconstrução racional (em que se colocam razões) que quer interlocução para o entendimento dos concernidos aos planos que nortearão a biblioteca, a perspectiva dos usuários apresenta-se como elemento de sua exposição de motivos. Trata-se, primeiramente, de saber se há motivos, de seu ponto de vista, para uma reconstrução administrativa da biblioteca, segundo, que aspectos teriam a propor para seu papel e funcionamento.

O que primeiro chama atenção é o baixo número de respondentes 28 de 465 docentes de uma universidade carioca, que foi o estudo de caso. Os dados sugerem desinteresse e distanciamento da biblioteca. Também é interessante notar que dos que responderam, 71% são docentes há mais de dez anos, portanto, com experiência na vida acadêmica.

Começando pela relação bibliografia dos cursos e biblioteca, indagou-se se os docentes conheciam o processo de avaliação do INEP: 93% conhecem e 79% sabem informar o número de títulos exigidos para as bibliografias. Daí quis-se indagar sobre seu uso efetivo, uso de outros recursos e os modos de disponibilização ou indicação de acesso.

Quanto aos recursos, além da bibliografia básica e em outros meios de informação, 83% indicam e disponibilizam ao aluno materiais em suporte eletrônico e/ou em *links* para acesso *on-line*, que não constam na bibliografia do curso (25% indicam *e-books*). Quanto à controvertida “pasta do professor”, que, além de poder ser uma prática ilegal, contribui ao apagamento das funções da biblioteca (GOMES, 2010; OLIVEIRA; BOTELHO, 2007; ROSA, 2006), apenas 7% afirmaram utilizar a “pasta do professor”.

Rosa (2006) tem em conta que a tendência a estudos interdisciplinares, as condições socioeconômicas do novo perfil do alunado e a carga elevada de leitura em ciências humanas e sociais podem ser os motivos para a “pasta do professor”. Nesta pesquisa, que se aplicou a cursos em quatro áreas do conhecimento, 60% dos docentes afirmam que as disciplinas que ministram dependem de conhecimentos de caráter interdisciplinar e 40% afirmam ser os conhecimentos necessários, em parte, indisciplinados. Aparece prática da “pasta eletrônica do professor”, para além da bibliografia básica, em 71% dos entrevistados. Observe-se que 97% dos docentes consideram que a popularização da internet modificou o modo como seus alunos buscam e acessam informações, de modo que a nova prática vai no sentido de alinhamento a este novo modo.

Dos apenas 28 respondentes em 465 docentes, 61% (17) declararam-se não usuários da biblioteca. Dos 39% (11) usuários, 54% (6) vão à biblioteca a fim de verificar a adequação do acervo ao material didático indicado em sua disciplina, enquanto 36% (4) utilizam a biblioteca para obtenção de material para pesquisa. Há certamente um grande abismo entre a biblioteca e os docentes, cuja maioria, 70%, não identifica claramente a existência de canal de comunicação que divulgue os serviços da biblioteca. Para 30% dos professores respondentes, que mantêm alguma comunicação com a

biblioteca, 60% afirmaram não conhecer canais de divulgação da biblioteca. Um percentual de 10% não respondeu a esta indagação.

70% dos professores afirmaram que a biblioteca não contribui para o desenvolvimento de suas pesquisas, o que pode indicar dois problemas, não mutuamente exclusivos: falta de divulgação de serviços que podem ser obtidos (bases de dados, por exemplo) e o significativo dispêndio de recursos para atender aos processos de avaliação de cursos de graduação pelo INEP/MEC, conforme apontando na pesquisa junto aos gestores das bibliotecas, restando pouco para atender às demandas de pesquisa, pósgraduação e extensão.

Observe-se que os bibliotecários consideram os pontos fracos da biblioteca a falta de espaço, a falta de recursos eletrônicos e de recursos humanos, embora coloquem em seus projetos a atualização do acervo e maior interação com o corpo docente. Já os docentes, ao serem indagados sobre os pontos fracos da biblioteca, responderam:

- 21,9 % - Quantidade insuficiente de títulos
- 21,9 % - Acervo desatualizado
- 21,9 % - Falta de intercâmbio e comunicação com o usuário
- 18,7 % - Falta de acesso remoto a bases de dados e material eletrônico
- 9,4 % - Ter uma biblioteca mais dinâmica e menos patrimonialista
- 3,1 % - Quantidade insuficiente de exemplares
- 3,1 % - Sem ponto fraco

## **6 PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES**

De um total de 1399 estudantes 80 responderam ao questionário. Isso sugere a falta de engajamento da comunidade acadêmica com as questões relacionadas à biblioteca.

Indagou-se sobre a tipologia documental recomendada por seus professores. Os estudantes informaram sua distribuição entre: 32,5% ainda mantém a indicação de um livro básico para a disciplina, 30% indicam miscelâneas (partes de livros, filmes, material da internet, etc.), 20% reúnem partes ou capítulos de vários livros, 15% fazem uma junção entre partes de livros e textos que se encontram na internet e 2,5% não responderam a esta questão. Esta forma diversificada de composição do material das disciplinas reflete a prática real na sala de aula, que possivelmente conjuga necessidades de atualizações rápidas e a tendência a abordagens interdisciplinares. Por outro lado, também favorece a uma menor frequência à biblioteca.

Quanto ao modo de acesso aos livros constantes na bibliografia básica, dos 26% que utilizam o livro básico indicado pelo professor, a maioria (57%) utiliza os exemplares disponíveis na biblioteca, mas existe um percentual (43%) que está distribuído entre a compra do livro e a cópia. Sobre este

aspecto, nossos resultados corroboram com os observados por Lubisco et al. (2009), em um estudo sobre a utilização de livros sinalizados nas bibliografias, que destaca haver uma dissociação entre biblioteca e plano de curso; facilidade de acesso a outras fontes de informação (internet) e facilidade de fotocópia interferindo no recurso à biblioteca.

A frequência à biblioteca foi outro item da pesquisa em que 71, % dos alunos julgaram frequentar a biblioteca regularmente e apenas um percentual de 14% informou frequentar apenas antes das provas, um outro pequeno grupo equivalente a 11% que prioriza a ida à biblioteca quando tem que fazer algum trabalho e 4% não responderam à questão.

Elencamos um *ranking* dos serviços que os estudantes afirmam mais utilizar: 1º Empréstimos domiciliares; 2º Biblioteca como local de estudo e consulta local do acervo; 3º Acesso á internet *wi-fi*; 4º Reserva de material; 5º Comutação bibliográfica.

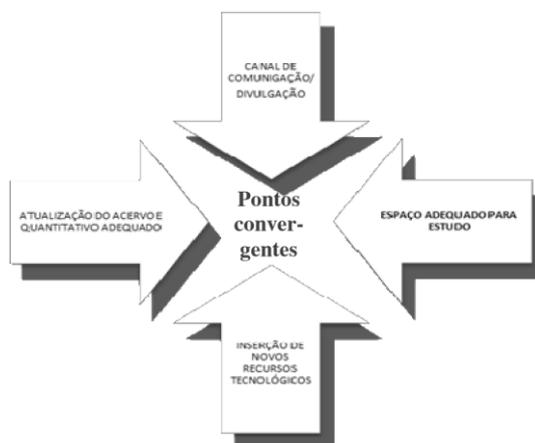
Quando se trata de acesso à informação, a maioria dos alunos (64%) busca primeiramente a informação na internet e apenas 36% tem o catálogo da biblioteca como primeira fonte de informação. Destes 36%, a maioria realiza suas pesquisas em catálogo *on line* (65,5%), sem a necessidade de se dirigir fisicamente à biblioteca. Os estudantes destacaram como elementos importante em uma biblioteca: exemplares em quantidade suficiente; disponibilização de serviços *online*; aumento da disponibilização de espaços para estudo em grupo.

Este último item nos chamou à atenção, porque mesmo com a disponibilidade de acesso remoto e em redes contemporâneos, o encontro presencial ainda é importante para a realização de discussões e trabalhos em grupo.

## 7 DESENCONTROS E VIAS PARA REENCONTROS

Com base na pesquisa identificam-se pontos convergentes em destaque entre o ponto de vista de cada grupo de atores, como mostra a figura abaixo.

**Figura 1** - Pontos e convergência sobre a biblioteca entre os entrevistados



**Fonte:** Os autores

A atualização do acervo e a disponibilização de quantitativo foi um item convergente, uma demanda em comum. Este é um tópico que ainda deixa lacunas na maioria das bibliotecas afetando os alunos e pode justificar a colocação por docentes e discentes da pouca contribuição da biblioteca no processo de aprendizagem do aluno. A maioria das bibliotecas, na concepção dos atores analisados, não está preparada para atender às demandas “tradicionais” dos livros da bibliografia básica (INEP) e tão pouco as demandas “emergentes” que seriam a diversidade de fontes e formatos indicados por professores em sala de aula.

O espaço físico da biblioteca é um aspecto que merece atenção, pois foi apontado como insuficiente tanto por bibliotecários como por estudantes. Espaços renovados é um dos itens citados por Anglada (2012) para uma biblioteca contemporânea que deve reorganizar seu espaço físico a fim de proporcionar conforto e um ambiente propício a trabalhos colaborativos. O espaço físico nas bibliotecas no contexto contemporâneo já começa a ser discutido por arquitetos que percebem que terão que levar em conta todas essas transformações em projetos para bibliotecas. Valada (2011) apresenta estudo de duas bibliotecas acadêmicas de administração contemporânea, observando que ambas apresentam características comuns como a preocupação alargada de difusão do conhecimento, “[...] a um público alargado à escala da cidade e uma infinidade de culturas. Para isso procuram actualizar constantemente o seu **desempenho espacial**, informacional e social e utilizá-lo como um factor fundamental de atractividade.” (VALADA, 2011, p. 68, grifo nosso).

Para alunos e professores o acervo é um ponto forte da biblioteca, mas com vertentes negativas, uma vez que o número de exemplares e a variedade não atende adequadamente. A falta de comunicação e divulgação dos serviços é outro ponto convergente entre alunos e professores que sinalizam isto como um problema, assim como a falta de recursos *on-line* que facilitem o acesso à informação e a comunicação. Chama atenção que os bibliotecários tenham colocado como quinta iniciativa desejável, se tivessem recursos, aproximação com a comunidade acadêmica.

No que tange ao acervo e ao espaço, a resolução também depende de recursos financeiros e reformulação da infraestrutura, em contrapartida, uma administração contemporânea que leve em conta as transformações da sociedade e escute seus interessados depende mais da compreensão de alcance desta interlocução, do que de recursos financeiros.

## 8 ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA DE BIBLIOTECAS ACADÊMICAS

Para Gutierrez “[...] competição de todos contra todos [...] limita a ação comunicativa, ou seja, não permite que as informações relevantes fluam livremente por toda organização” (GUTIERREZ, p. xi, 1999). Novas formas de trabalho constituem um desafio para uma sociedade, antes habituada a modelos rigidamente hierarquizados, assim como as transformações nos modos de acesso à informação que influenciam nas práticas de ensino/leitura no ambiente acadêmico, na chamada sociedade da informação, o que certamente demanda repensar a biblioteca, seus serviços e abrangências.

Em busca de uma abordagem contemporânea da administração, as intuições de Lima; Carvalho (2009), Lima; Lima; Moreira (2010) e Siebeneichler (2006) partem do cotejamento das Teoria do Agir Comunicativo de Habermas e Teoria de Sistemas de Luhmann. Trata-se de um recurso metodológico que visa propiciar as ações comunicativas entre o sistema e seu entorno, contribuindo para a cooperação e melhoria dos processos na biblioteca. Quer-se uma abordagem discursiva para a administração que consiga equacionar as demandas da sociedade e o novo perfil dos profissionais que integram as organizações, um tipo de administração onde “[...] as pessoas seriam convencidas a deixar de integrar coligações rivais e em vez disso exerceriam a ação comunicativa para negociar um consenso entre todos.” (GUTIERREZ, 1996, p. xi)

Tomando o ponto de vista de Luhmann (2010), podemos entender a biblioteca como um sistema para o qual seus múltiplos interessados fazem parte de um entorno desconhecido. A incorporação de mudanças no sistema, em vista de atender demandas externas, opera como redutor de complexidade do entorno (mais conhecido), ao mesmo tempo em que aumenta a complexidade do sistema biblioteca. Mas como se poderia caminhar no sentido de que este aumento de complexidade se desse como modo de comprometimento destes múltiplos interessados com os desenhos e ações? Trata-se aqui não de estudos de usuários, necessário para conhecer seus perfis, mas de um redesenho da biblioteca, dentro dos limites possíveis, com o qual estivessem comprometidos todos os a ela concernidos.

A teoria habermasiana (HABERMAS, 2003) propõe as ações comunicativas que possibilitem escuta, entendimento e compromisso. Para Gutierrez (1999) “A diferença e originalidade do modelo comunicativo de gestão está na percepção das organizações como sistemas onde imperam as relações estratégicas, o que limita e condiciona o alcance de qualquer tentativa de mudança.” (GUTIERREZ, 1999, p. 66).

A atual condução administrativa das bibliotecas, elucidadas no estudo de caso e na análise da literatura, podem ser aproximadas à metáfora das organizações como máquinas, descritas por Morgan (2002), remetendo à ideia de uma estrutura “estática, fechada e burocrática”. Outra metáfora aproximativa é a da organização como cultura, onde valores e rituais alimentam a cultura corporativa, redundando em resistência às transformações sociais. As bibliotecas funcionam como “minissociedades que têm seus próprios padrões específicos de cultura e subcultura.” (MORGAN, 2002, p. 148).

A literatura aponta carência de conhecimento administrativo na condução destas bibliotecas. Observando os resultados da pesquisa de campo, entende-se que, de um lado, não havendo práticas administrativas definidas, o instrumento de avaliação de cursos de graduação fica no lugar de uma política da biblioteca, principalmente no que se refere ao desenvolvimento de coleções. Por outro lado, na avaliação dos cursos, a biblioteca aparece como um apêndice. Portanto, as características desejáveis a estas bibliotecas ficam fora do horizonte de avaliação dos cursos e das instituições em que se encontram.

Uma racionalidade instrumental não parece suficiente para atender às novas demandas, visto que, de acordo com Vizeu (2011, p. 67) possui um caráter monológico, onde o sujeito argumenta tendo em vista seu êxito pessoal, o que é racional, mas não é comunicativo.

Em vista de uma Administração Discursiva, o primeiro passo é o estabelecimento de estratégias de aproximação, que cabem à administração da biblioteca. Algumas queixas e expectativas de estudantes e docentes, levantados nesta pesquisa, manifestam os pontos de vista dos interessados e podem ser uma abertura, mas cabe à administração buscar esta aproximação com sua comunidade. Cabe a ela mediar os conflitos de interesses complexos em vista de soluções que contemplem as necessidades dos docentes, discentes, técnico-administrativos, comunidade local, sem deixar de lado as exigências do INEP sobre a biblioteca nas avaliações dos cursos de graduação. A Administração Discursiva propõe iguais oportunidades de exposição de pontos de vista, de sorte que os concernidos às e regras que norteiem seus serviços, participantes de seu desenho, tenham compromisso com elas, considerando que têm a biblioteca que podem e querem ter.

Lima afirma que esta comunicação [...] deve ser pensada não somente como meio de estabelecer relações e nexos entre ações, mas também como modo de construção do entendimento quanto a resultados esperados e meios para obtê-los. A comunicação possibilita construir “projetos comuns”. (LIMA et al., 2009). Na falta de comunicação, a biblioteca fecha-se em si mesma. Definir o que é importante, e priorizar o que deve ser realizado requer um esforço de cooperação. À medida que as decisões são tomadas coletivamente, todos estarão comprometidos com o que for decidido. Tal abordagem administrativa exige amadurecimento e capacidade de aprendizagem de todos os envolvidos. De um lado os profissionais que precisarão reconfigurar suas práticas profissionais, estando abertos a uma administração que contemple novas possibilidades. De outro a comunidade acadêmica precisa expressar suas necessidades e expectativas. “O sujeito é obrigado a sair do seu lugar privilegiado de observador imparcial para participar da interação discursiva, compartilhando informações e ideias, construindo novos saberes e se questionando em suas convicções mais profundas” (BOLZAN, 2005 apud LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010). Caberá à biblioteca abrir caminho ao entendimento coletivo e aos usuários aceitar o convite ao mútuo entendimento.

Tomando como referência os trabalhos de Lima; Carvalho e Lima (2009), Lima; Carvalho e Moreira (2010), Gutierrez (1999) e Vizeu (2005), em que a ampliação dos canais de comunicação nas organizações podem contribuir para uma administração contemporânea, quer-se pensar em uma administração de bibliotecas que propicie a interação entre sistema e entorno, à medida que todos os interessados tenham oportunidade de expor suas necessidades, apresentar seus motivos e ouvir os motivos dos demais, sem o que não se comprometerão com as decisões tomadas.

## **9 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As características que marcam o atual contexto em que estão as bibliotecas acadêmicas, especialmente a em instituições privadas de ensino superior, abrem um tempo propício para se pensar na sua reconstrução racional. A atual administração de bibliotecas de IES, ainda com traços mecanicistas e de ordem instrumental, onde o indivíduo é um elemento do sistema, sem oportunidade de participação, já não atende à realidade contemporânea. A literatura mostra a fragilidade de conhecimentos no âmbito da Administração de Empresas por parte destes profissionais, que reflete a

falta de planejamento e metas e, especialmente, de interlocução com os interessados em sua subsistência.

Ao bibliotecário cabe desenvolver competências, de modo a apropriar-se dos conhecimentos da ciência administrativa, adequar e dinamizar a biblioteca. É preciso construir um espaço dialógico no qual a comunidade a ser atendida sinta confiança em expor suas necessidades, considere que vai ser sinceramente ouvida e seus motivos considerados. É necessário buscar caminhos que possibilitem o entendimento e possível equacionamento das diferentes demandas.

Esta pesquisa quis também servir como um canal de comunicação, buscando ouvir e entender, as queixas, opiniões e sugestões dos interessados nos serviços da biblioteca e também dos profissionais responsáveis pela administração dos mesmos.

Este sistema, chamado biblioteca, não tem motivo de ser se não tiver em conta as demandas de seu entorno. Sendo assim, a apropriação de elementos da teoria de sistemas e Luhmann, que fornece elementos relevantes da análise sistêmica, seus limites e possibilidades de maior complexidade, e da teoria da Ação Comunicativa de Habermas, que aponta à argumentação e à escuta na construção de desenhos e regras de convivência, de sujeitos éticos e comprometidos, pode servir como o ponto de encontro para se pensar em uma Administração Discursiva em bibliotecas de IES.

Seu redesenho a contento depende da vontade e da participação dos interessados, sua predisposição para participar de um diálogo, expor seus pontos de vista, estar preparado a defender seus argumentos e se comprometer com o consenso da comunidade, dos profissionais, da instituição, sem deixar de lado os processos de avaliação do INEP.

Uma biblioteca sem diretrizes administrativas próprias, visando apenas o cumprimento das exigências da direção da IES a que está vinculada, anula seu papel social e pedagógico, como também a importância de seus profissionais na elaboração e planejamento das ações, colocando o processo avaliativo do INEP/MEC sobre os cursos de graduação no lugar da política de desenvolvimento de coleções. A biblioteca acaba reduzindo sua complexidade e mantendo seu entorno desconhecido.

## REFERÊNCIAS

ANGLADA, Lluís. Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. **El Profesional de la Información**, Barcelona, v. 21, n. 6, p. 553-556, Nov./Dic.

2012. Disponível em:

<<http://www.recercat.net/bitstream/handle/2072/205553/1212%20epi%2021%2812%296%20bu-2.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 jan. 2013.

CARVALHO, Lidiane. Informação e comunicação na administração das bibliotecas universitárias: entre as metáforas de Morgan e a visão de Luhmann. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em:

<<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REY.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

CUNHA, Murilo Bastos. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010: reflexões. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio

de Janeiro. **Trabalhos aprovados...** Disponível em: <[http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos\\_pesquisa.asp](http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa.asp)>. Acesso em: 20 maio 2012.

CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Bibliotecário universitário: representações sociais da profissão. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001133&dd1=6db2d>>. Acesso em: 20 set. 2012.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediações para a leitura na universidade: ações docentes e da biblioteca. In: LARA, Marilda Lopes Ginez de; SMIT, Johanna (Org.). **Temas de pesquisa em ciência da informação no Brasil**. São Paulo: Escola de Comunicação e Artes da USP, 2010, p. 123-139. Disponível em: <[www.pos.eca.usp.br/sites/default/files/enancibdigital.pdf](http://www.pos.eca.usp.br/sites/default/files/enancibdigital.pdf)>. Acesso em: 28 dez. 2012.

GOMES, Henriette Ferreira; LION, Samir Elias Kalil. As práticas gestoras na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAE.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

GONZALEZ DE GOMEZ, Maria Nélide. A universidade e a “Sociedade da Informação”. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 225-242, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/510>>. 16 nov. 2012.

GUTIERREZ, Gustavo Luis. **Gestão comunicativa: maximizando criatividade e racionalidade: uma política de recursos humanos a partir da teoria de Habermas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

HABERMAS, Jurgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **Censo da educação superior: Sinopse estatística – 2005**. Brasília: INEP, 2007. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior-sinopse>>. Acesso em: 22 set. 2013.

\_\_\_\_\_. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília: INEP, 2012. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_cursos\\_graduacao/instrumentos/2012/instrumento\\_retificado\\_fevereiro\\_2012.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_retificado_fevereiro_2012.pdf)>. Acesso em: 26 set. 2013.

\_\_\_\_\_. **Resumo técnico: censo da educação superior de 2011**. Brasília: INEP, 2011. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior-sinopse>>. Acesso em: 22 set. 2013.

JOVANOVIĆ, Eliane; TORRE, Angela Maria Dalla. O marketing e as tecnologias de comunicação (TICS): uma união estável de sucesso na biblioteca setorial do escritório de aplicação de assuntos jurídicos (BSEAAJ) da Universidade Estadual De Londrina (UEL). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RCY.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

LEAL, Janaina. Reengenharia em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 12-20, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009043&dd1=2920a>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 1-20, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008487&dd1=b3c33>>. Acesso em: 17 nov. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos; LIMA, José Rodolfo Tenório. Notas para uma administração discursiva das organizações. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. 1-14, dez. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009509&dd1=87c0f>>. Acesso em: 17 nov. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório; MOREIRA, Fernanda Kempner. Problematização e racionalização dos processos produtivos em organizações. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, São Paulo, v. 7, n. 3, p. 667-690, 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S180717752010000300009&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S180717752010000300009&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 15 jan. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de et al. Agir comunicativo, colaboração e complexidade nas organizações. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.10, n. 3, jun. 2009. Art. 06. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun09/Art\\_06.htm](http://www.dgz.org.br/jun09/Art_06.htm)>. Acesso em: 15 jan. 2012.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert (Org.). A biblioteca universitária brasileira: um modelo para avaliar seu desempenho. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 1, p. 153-199, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005075&dd1=9d9bc>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert et. al. Estudo do uso da bibliografia dos cursos da UFBA em relação as demandas dos componentes curriculares. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB): a responsabilidade social da Ciência da Informação, 10. , 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ANCIB, 2009.

LUHMANN, Niklas. **Introdução à teoria de sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2010.

MELO, Ana Cristina Azevedo Ursulino; PINTO, Virginia Bentes. O perfil dos gestores das bibliotecas universitárias da UFC na percepção dos usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QKW.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**: edição exercício. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

NASCIMENTO, Bruna Laís Campos do et al. Como promover o marketing através do gerenciamento da qualidade nos serviços das unidades de informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QAQ.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

OLIVEIRA, Cristina da Cruz de; BOTELHO, Rafael Guimarães. Direitos autorais versus pirataria editorial na Universidade: algumas reflexões. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, abr. 2007. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr07/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/abr07/Art_04.htm)>. Acesso em: 22 dez. 2012.

OLIVEIRA, Joelma Gualberto de. **Processo de avaliação do INEP/MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte/MG**. Belo Horizonte, 2010. 281 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação/Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PASSOS, Jeane dos Reis; OLIVEIRA, Rosa Maria Vivona Bertolini; VIEIRA, Simone Maia Prado. Processo de avaliação do MEC para a educação superior e os e-Books. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Trabalhos aprovados...** Disponível em: <[http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_259.pdf](http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_259.pdf)>. Acesso em: 20 maio 2012.

PINTO, Adilson Luiz; MOREIRO-GONZÁLEZ, José Antonio. O profissional bibliotecário como gestor de pessoas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 52-65, 2010. Acesso em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008889&dd1=f5adc>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

PRADO, Noêmia Schoffen; ABREU, Juliana de. Modelos de organização e gestão das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 107-123, 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008098&dd1=11a4c>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

RIGOTTO, Márcia Elisa; SOUZA, Nali de Jesus de. Evolução da educação superior no Brasil, 1970-2003. **Análise**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 339-358, ago./dez. 2005. Disponível em: <[http://www.nalijsoza.web.br.com/educacao\\_brasil.pdf](http://www.nalijsoza.web.br.com/educacao_brasil.pdf)>. Acesso em: 28 de set. de 2013.

ROSA, Flavia Goulart Mota Garcia. **Pasta do professor: o uso de cópias nas universidades de Salvador**. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciência da Informação/Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/14296/1/\\_Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf](http://eprints.rclis.org/14296/1/_Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2013.

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **Evolução das estatísticas do ensino superior no Brasil 1980-1996**. Brasília: SEDIA/INEP, 2000. Disponível em: <<http://download.inep.gov.br/download/censo>>

/1998/superior/evolucao\_1980-1998.pdf>. Acesso em: 22 set. 2013.

SERAFIM, Lucas Almeida et al. Marketing em bibliotecas universitárias: uma revisão da literatura. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4R6C.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

SIEBENEICHLER, Flávio Beno. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**: entre Apel e Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006. v. 1. p. 39-60.

SILVA, Fátima Santana. **Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior**: Uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. Orientador: Clóvis Montenegro de Lima, Co-Orientadora: Geni Chaves Fernandes. Rio de Janeiro, 2013. 105f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação Ciência e tecnologia, Rio de Janeiro, 2013.

SILVA, Karol Almeida da; SILVA, Luciana Candida da. Competências essenciais demandadas aos bibliotecários-gestores que atuam em bibliotecas universitárias: um estudo dos profissionais de Goiânia – GO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QYJ.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005452&dd1=1a1d3>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

SOUZA, Elisabete Gonçalves. Sociedade da informação e reestruturação produtiva: crítica à dimensão utilitarista do conhecimento. **TransInformação**, Campinas, v. 23, n. 3, set./dez., p. 219-226, 2011. Disponível em: <<http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/466>>. Acesso em: 12 set. 2012.

VALADA, Sara Dias. Bibliotecas universitárias: a conquista dos novos utilizadores. 2011. Dissertação (Mestrado em Arquitectura) - Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa, Lisboa. Disponível em: <<https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1049540/1/Bibliotecas%20Universitarias%20%20Dissertacao%20SDV.pdf>>. Acesso em: jan. 2013.

VIZEU, Fábio. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 45, n. 4, out./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v45n4/v45n4a02.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

VIZEU, Fabio. Uma aproximação entre liderança transformacional e Teoria da Ação Comunicativa. **RAM, Rev. Adm. Mackenzi (online)**, vol.12, n.1. 2011. p. 53-81 Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1678-69712011000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1678-69712011000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 10 jan. 2013.

## AÇÃO DISCURSIVA DO BIBLIOTECÁRIO ESCOLAR

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima*  
*Simone Alves da Silva*

---

**Resumo: Introdução:** O presente estudo tece algumas considerações sobre a biblioteca e a prática profissional do bibliotecário escolar. Com base nisso, apresenta reflexões acerca do seu agir no processo de ensino-aprendizagem em uma perspectiva comunicativo-discursiva. **Objetivo:** Refletir a prática do bibliotecário escolar à luz das Teorias do Agir Comunicativo e do Discurso de Jürgen Habermas. **Metodologia:** Estudo bibliográfico das obras de Jürgen Habermas e revisão de literatura que se centra na prática do bibliotecário escolar. **Resultados:** Devido a emergência de uma racionalidade comunicativa e pedagógica na prática do bibliotecário escolar, as teorias de Jürgen Habermas se constituem em um importante referencial teórico, pois podem promover o desenvolvimento de estruturas cognitivas e sócio afetivas individuais, ética e política, bem como a criação de solidariedade e a formação de identidades sociais permitindo que a comunidade escolar ascenda a novos patamares de integração social. **Conclusões:** Aponta para a necessidade de o bibliotecário refletir a sua prática no ambiente educacional, tendo em vista que este profissional geralmente é visto como guardião de livros, ordenador e detalhista técnico. Indica a importância de se desenvolver novos estudos sobre essa temática que envolva outros elementos de análise permitindo assim avaliações mais detalhadas.

---

### 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea a educação é a chave para o desenvolvimento e para o enfrentamento das desigualdades, uma vez, que nesse contexto não basta ter o domínio da tecnologia, mas também a habilidade para transformar o imenso volume de informações em conhecimento. O papel da educação é desenvolver a habilidade das pessoas de processar informações, ampliando suas potencialidades reflexivas, críticas, criativas, comunicativas e expressivas, capacitando-as para lidar com diversas situações e tomar decisões na resolução de problemas.

A biblioteca escolar, como instituição vinculada ao sistema educacional, enquadra-se nesse contexto. Dessa forma, dela são requeridas novas estratégias de ação que favoreçam sua adequação à

nova realidade e permitam, por exemplo, acompanhar os avanços tecnológicos, desenvolver iniciativas que atendam as demandas das pessoas, integrando processos de ensino-aprendizagem que privilegiem a promoção da interação e colaboração criativa no ambiente educacional.

Essas novas demandas levam o bibliotecário a refletir sobre suas atribuições, habilidades e responsabilidades no âmbito educacional, pois o seu agir não deve se restringir ao enfoque técnico, mas incentivar a interação efetiva entre os indivíduos, viabilizando a criação e a manutenção de canais de comunicação abertos e espaços de socialização do conhecimento no âmbito da escola.

Assim, partindo-se desses pressupostos, o objetivo geral deste estudo é proceder a um esforço inicial de refletir o agir do bibliotecário escolar no processo de ensino-aprendizagem à luz das Teorias do Agir comunicativo e do Discurso de Jürgen Habermas, uma vez que estas favorecem o desenvolvimento de processos de aprendizagem por meio da intersubjetividade entre sujeitos capazes de falar e de agir.

Dessa forma, a questão que norteia a pesquisa é “O agir comunicativo pode favorecer a efetiva inserção do bibliotecário escolar no processo de ensino-aprendizagem?”

Nessa perspectiva, acredita-se que o bibliotecário pode assumir a importante função de mediar o conhecimento e atuar no processo de ensino-aprendizagem como um orientador, um avaliador e um motivador, permitindo assim que a biblioteca se constitua em um espaço de efetiva interação e comunicação entre os atores da comunidade escolar e de produção de cultural e conhecimento.

## **2 AGIR COMUNICATIVO, DISCURSO E RECONSTRUÇÃO RACIONAL**

As estruturas da racionalidade, identificadas como: epistêmica, teleológica e comunicativa – se encontram no mesmo nível e são interligadas pela racionalidade discursiva. A racionalidade discursiva pressupõe, “[...] uma auto-relação reflexiva da pessoa com o que ela pensa, faz e diz; por meio das auto-referências correspondentes, essa capacidade se entrelaça com as estruturas racionais centrais do saber, da atividade orientada a fins e da comunicação.” (HABERMAS, 2004, p. 102).

A busca de Habermas por uma forma de racionalidade que não ficasse restrita à unilateralidade da dimensão cognitiva e que não se preocupasse apenas com a questão da verdade, mas também com a justiça e a sinceridade desvinculando-se da racionalidade da dominação, resulta no desenvolvimento da racionalidade comunicativa, que corresponde à comunicação lingüística voltada ao entendimento (SIEBENEICHLER, 2003).

Siebeneichler (2003) aponta as características da racionalidade comunicativa a partir dos processos comunicativos, que compreendem: comunicação como ação social; coordenação através de atos de fala; variedade de ações comunicativas. A comunicação como ação social, tem como princípio a definição de que toda ação é determinada para um fim racional que o sujeito estabelece. No entanto, Habermas amplia esta definição ao considerar que a orientação da ação racional não se efetiva apenas pela realização do sujeito, mas também pela comunicação intersubjetiva.

A racionalidade comunicativa é orientada pelos atos de fala que possuem uma força coordenadora de ações que decorre dos seus elementos comunicativos e ilocucionários, o que se justifica pelo fato do componente ilocucionário ser formado por verbos performativos pelos quais se fundamentam as pretensões de validade.

Siebeneichler (2003, p. 67) afirma que estes elementos são determinantes para que

[...] o falante e o ouvinte entrem numa relação intersubjetiva, a qual, como já sabemos, repousa na base de pretensões de validade que têm de ser levantadas, de deveres de justificação que têm de ser assumidos e da pressuposição de uma possível união verdadeira no discurso.

A última característica da racionalidade comunicativa refere-se à pluralidade de ações comunicativas decorrentes dos três tipos de atos de fala, a saber: os atos constativos caracterizam as ações de conversação; os regulativos determinam o agir comandado por normas; por fim, os expressivos caracterizam o agir dramatúrgico (SIEBENEICHLER, 2003).

Para trazer à tona o conteúdo normativo dos processos de comunicação e as formas de aquisição e utilização do conhecimento resultante das interações intersubjetivas no mundo da vida, Habermas vai buscar na teoria sociológica da ação os mecanismos de coordenação de ações para estabelecer os padrões de interação. Na sua concepção, a interação se efetiva por meio das ações que se encontram coordenadas de acordo com regras. Tais regras são consubstanciadas no mútuo acordo, que para Habermas (2010, p. 139),

[...] significa que os intervenientes aceitam um saber como válido, ou seja, como intersubjetivamente vinculativo. Só então um conhecimento comum, na medida em que contenha componentes ou implicações relevantes para as consequências da interação pode assumir funções de coordenação de ações.

Essas funções de coordenação da ação guiam-se pela força ilocucionária dos atos de fala, determinando assim o modo de ação dos atores em uma interação, a saber: a ação teleológica, estratégica, normativa, dramatúrgica e comunicativa.

A ação teleológica objetiva a concretização de fins ou realização de um plano de ação onde apenas um ator está envolvido. Este, por sua vez, atinge seu objetivo escolhendo os meios promissores de êxito e aplicando-os de forma apropriada. Essa estrutura teleológica constitui os demais conceitos de ação, todavia, esses conceitos de ação distinguem-se segundo a forma de coordenação das ações individuais. Desse modo, os participantes da interação podem adotar uma atitude orientada para o êxito ou para o entendimento (HABERMAS, 2010).

Na ação estratégica as forças ilocucionárias dos atos de fala não assumem uma função coordenadora da ação, a linguagem adquire uma concepção de manipulação instrumental, por meio da qual os sujeitos impõem sua convicção, manipula outros sujeitos para atingir seus próprios fins transformando-se em um simples meio de informação (GONZALEZ DE GÓMEZ, 2009; PINZANI, 2009). A coação é a sua força motriz, por essa razão pode-se chegar ao consenso, mas não à um acordo mútuo, porque este não pode ser imposto, “[...] seja de forma instrumental, por intervenções imediatas sobre a situação da ação, ou de forma estratégica, pela influência calculada em função do êxito sobre as atitudes do parceiro.” (HABERMAS, 2010, p. 140).

A ação regulada por normas, na concepção de Habermas (2010, p. 145), é aquela em que “[...] os membros de um grupo social orientam a sua ação por valores comuns. ” Nesse modelo o entendimento visa atualizar um acordo pré-existente.

A ação dramaturgica no entendimento de Habermas (2010, p. 142),

[...] apoia-se na relação consensual entre um intérprete que se põe em cena, causando uma determinada impressão e o seu público, e a interação mediada pela linguagem requer o estabelecimento de consensos, seja pela adoção interpretativa de papéis e a sua projeção criativa, ou por processos de interpretação cooperativos.

A ação comunicativa se orienta por convicções intersubjetivamente partilhadas que vinculam mutuamente os participantes de uma interação em direção ao entendimento sobre algo no mundo. O entendimento se desenvolve a partir da relação reflexiva atormundo, na qual os participantes do agir comunicativo colocam demandas por meio de pretensões de validade que podem ser aceitas ou refutadas (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009).

A contraposição entre ação comunicativa e estratégica constitui ponto central da teoria social de Habermas, uma vez que permite explicar a forma de reprodução da vida humana que pode estabelecer-se por meio de ações de êxito ou de entendimento. Na primeira, as ações sociais são reguladas pela competição por dinheiro ou poder, neste caso a sociedade se apresenta sob uma ordem instrumental (HABERMAS, 2010). Na segunda, devido a concepção de integração social que decorre da força consensual do entendimento linguístico, e por meio da qual as energias de ligação da própria linguagem tornam-se efetivas para a coordenação das ações, faz com que a ação comunicativa se constitua no ponto de engate para a solidariedade social formando uma sociedade mais justa (HABERMAS, 2012).

O agir comunicativo, segundo Pinzani (2009, p. 98) se configura a partir de processos de comunicação que podem acontecer em três níveis, a saber:

[...] a relação do sujeito do conhecimento com um mundo de eventos ou fatos. [...] a relação do sujeito prático, que age e está envolvido em interações com os outros. [...] a relação do [...] sujeito com a sua própria natureza, com a sua subjetividade e com a subjetividade dos outros.

Esses processos de comunicação referem-se aos Três Mundos de Popper:

objetivo, social e subjetivo. O primeiro corresponde à construção do conhecimento verdadeiro sobre o mundo de fatos e estados de coisas. O segundo, refere-se à crítica ou resgate das normas, valores, significados compartilhados que orientam as interações. O último ocupa-se da crítica ou do resgate da sinceridade da subjetividade do sujeito e do seu projeto individual de vida (BANNELL, 2006).

Habermas (2012) afirma que as pretensões de validade se caracterizam por diferentes categorias de saber: verdade proposicional, correção normativa e veracidade subjetiva. Na medida em que essas demandas são problematizadas e a correspondente pretensão de validade é desafiada, existe a

possibilidade de se entrar na forma reflexiva do agir comunicativo, que o teórico denomina de Discurso, que visa questionar a validade da pretensão levantada pela argumentação.

Em um procedimento argumentativo ideal, todos os integrantes do discurso participam, todas as vontades subjetivas são expressas, todas as críticas e ponderações são consideradas, todas as consequências práticas são antecipadas e todos os efeitos colaterais de uma possível ação são pesados, conforme descrito por Habermas (2003, p.120),

[...] os participantes da interação unem-se através da validade pretendida de suas ações de fala ou tomam em consideração os dissensos constatados. Através de suas ações de fala são levantadas pretensões de validade criticáveis, as quais apontam para um reconhecimento intersubjetivo. A oferta contida num ato de fala adquire força obrigatória quando o falante garante, através de sua pretensão de validade situada, que está em condições de resgatar essa pretensão, caso seja requerido, empregando o tipo correto de argumento.

A ética do discurso pressupõe alguns aspectos, a saber: esfera pública; distribuição equitativa de direitos de comunicação; a competência comunicativa dos integrantes do grupo; situações dialógicas ideais, livres de coerção e violência; autenticidade; e um sistema linguístico elaborado que permita por em prática o discurso teórico e prático. Habermas (2003, p. 113) identifica estes aspectos como a base de validade do discurso que implica em quatro condições essenciais para se participar do processo discursivo e suas respectivas pretensões de validade universais.

A reconstrução racional centra-se na ideia de reflexão, não como no sentido de reflexão transcendental e monológica da filosofia da consciência, mas como um meio que busca alcançar o sentido oculto de um texto ou comunicação sistematicamente distorcida.

Assim, a reflexão apresenta-se como uma

[...] força esclarecedora, [que pode] revelar-nos, no âmbito de uma crítica da ideologia, aquilo que antes estava oculto, atrás de nossas costas, determinando-nos ideologicamente: opiniões, preconceitos ingênuos, visões de mundo. Ela é capaz de detectar os contextos de ação sistematicamente distorcidos, os elementos não entrevistados de coação e de dominação (SIEBENEICHLER, 2003, p. 83).

O conceito de reflexão adotado por Habermas, segundo Siebeneichler (2003), é complexo e envolve três concepções distintas, a saber: a) reflexão como forma de fundamentação racional transcendental de todo saber teórico possível e de toda a ação moral possível, trata-se de uma reflexão sobre as condições de possibilidade das competências do sujeito que conhece, fala e age; b) reflexão como dissolução crítica, levado a cabo pela consciência, autocrítica, que produz a libertação em relação a uma objetividade aparente; c) reflexão no sentido de psicanálise freudiana, trata-se de uma ideia de autocrítica no nível subjetivo, estando relacionada à experiência reflexiva do sujeito que se encontra em um estado de falsa consciência sobre si mesmo, devido a padrões de percepção e de ação restringidos através de coação.

A reconstrução racional é o elemento principal da teoria da pragmática universal de Habermas (1996, p. 9), cuja função “[...] é identificar e reconstruir condições universais de possível compreensão

mútua (*Verständigung*<sup>7</sup>), dentro de um sistema de condições, categorias e regras que condicionam um falante competente a construir e utilizar conhecimentos, bem como agir racionalmente. Neste sentido, é fundamental que o indivíduo consiga estabelecer uma comunicação que acontece em dois níveis (simples e metacomunicação).

As expressões linguísticas são formadas por enunciados performativos e por enunciados com conteúdo proposicional (dependente do primeiro). O enunciado performativo determina a relação intersubjetiva entre falante e ouvinte; o proposicional serve para comunicar coisas ou circunstâncias. A construção de enunciados performativos e proposicionais, por sua vez, depende que os atores de uma interação disponham de competência linguística, uma vez que esta corresponde à capacidade de dominar o sistema de regras e normas próprio de uma comunidade e de aplicá-las refletidamente no seu agir cotidiano (PINZANI, 2009).

Dispondo de tal competência linguística, os participantes de uma interação conseguem estabelecer uma comunicação em dois níveis: a comunicação simples e a metacomunicação – princípio fundamental para se alcançar a compreensão mútua. A comunicação simples refere-se a coisas ou circunstâncias que somente pode estabelecerse se houver simultaneamente uma metacomunicação sobre o sentido do uso do enunciado proposicional (PINZANI, 2009). Dessa forma, em qualquer situação de entendimento, é fundamental que os indivíduos estabeleçam esses dois níveis de comunicação.

A habilidade de estabelecer uma comunicação em dois níveis é denominada por Habermas de competência comunicativa que se constitui “[...] na reconstrução do sistema de regras que um falante competente tem de dominar se pretender fazer jus ao postulado da simultaneidade entre o nível comunicativo e metacomunicativo da comunicação.” (SIEBENEICHLER, 2003, p. 92). Apoiar-se também no paradigma da interpretação da hermenêutica macroscópica de Garfinkel, a qual se refere à habilidade de questionamento e julgamento racional das pretensões de validade do saber utilizado pelos participantes de um diálogo, sendo assim decisivo para a interpretação e compreensão mútua, logo para uma comunicação isenta de obstáculos (SIEBENEICHLER, 2003).

O princípio da reconstrução racional, proposto por Habermas em suas teorias, orienta-se na teoria de Wittgenstein, referindo-se, assim como as ciências hermenêuticas, a um universo de objetos estruturados simbolicamente: fatos culturais, formações linguísticas, conceitos, critérios, regras e esquemas (HABERMAS, 1996; SIEBENEICHLER, 2003). Este princípio apoia-se também na ideia que os indivíduos que produzem as configurações simbólicas, aplicam seu sistema de regras sem consciência de sua existência. Nesse sentido, o princípio reconstrutivo da pragmática universal consiste em

[...] explicitar sistematicamente, através de categorias apropriadas, as estruturas profundas e os elementos de um “saber de regras” pré-teórico, intuitivo, que os sujeitos têm de dominar praticamente quando entram numa situação de interação através da fala (SIEBENEICHLER, 2003, p. 92).

<sup>7</sup> A palavra *Verständigung* é ambígua: no sentido mais restrito indica que dois participantes de uma comunicação compreendem da mesma forma uma determinada expressão linguística. No sentido mais amplo, refere-se a existência de um acordo entre esses participantes no que se refere ao acerto de uma expressão de uma base normativa mutuamente reconhecida (HABERMAS, 1996).

Esse conhecimento pré-teórico e implícito do sistema de regras linguístico de um falante é definido como *know-how*. No momento em que um intérprete compartilha e compreende o conteúdo desse conhecimento implícito do falante, transformando-o em conhecimento específico, trata-se de um *know-that*. Este processo representa a função da reconstrução racional, a qual funciona como um sistema de avaliação do saber pré-teórico, como salienta Habermas (1996, p. 28-29),

Com efeito, as propostas reconstitutivas são orientadas para os domínios do conhecimento pré-teórico, ou seja, não para uma qualquer opinião implícita mas sim para um conhecimento prévio e intuitivo já comprovado. A consciência de regras dos falantes competentes funciona como um tribunal de avaliação, por exemplo, no que se refere à gramaticalidade das frases. [...] Quando o conhecimento pré-teórico, a ser reconstruído, expressa uma capacidade universal e uma competência (ou subcompetência) geral cognitiva, linguística ou interativa, então aquilo que começou como uma explicação do significado adquire um objetivo de reconstrução de competências específicas.

### 3 EDUCAÇÃO E EMANCIPAÇÃO

Apesar da educação não ser o tema central da teoria de Habermas, acredita-se que a racionalidade presente no agir comunicativo se configure em uma abordagem que pode trazer importantes contribuições na construção de uma educação que promova a autonomia e o esclarecimento, pois se constitui na possibilidade “[...] de uma ação emancipatória na escola, a partir da constituição de um sujeito, cuja racionalidade não seja nem instrumental nem a do procedimento.” (PRESTES, 1996, p. 11).

Partindo desse pressuposto, Habermas articula a sua teoria da racionalidade comunicativa e a Teoria do Agir Comunicativo com o conceito de esclarecimento que é um importante fator no processo histórico da liberdade e da emancipação do homem, constituindo-se em elemento chave no processo de aprendizagem. A importância do esclarecimento é reforçada ao longo da história do pensamento moderno, como também na sociedade contemporânea, por envolver conceitos que visam: justiça, liberdade, emancipação, ação, sujeito, igualdade, totalidade e humanidade libertada (SIEBENEICHLER, 2003).

Nesse sentido, o esclarecimento não tem somente o papel de ensinar aos homens os direitos e os deveres de fazer uso da razão sem limites e de tomar uma decisão ética inteiramente livre, mas enquanto movimento histórico e processo de emancipação pode modificar a estrutura da consciência, das instituições econômicas, jurídicas, da arte, da religião e dos costumes através da interação mediada pela linguagem (SIEBENEICHLER, 2003).

Para construir o seu conceito de esclarecimento Habermas se baseia nesses princípios e na concepção de esclarecimento de Kant, Hegel e Marx que ensinam a utilização da razão e tentam estabelecer uma conexão entre liberdade, emancipação e história (SIEBENEICHLER, 2003). No pensamento desses teóricos, o esclarecimento se constitui no:

[...] trabalho crítico da razão, que passa a analisar tanto o estado de dominação, como o de liberdade conquistada pelo homem num determinado momento de sua história, como ainda o dos objetivos a serem atingidos no futuro (SIEBENEICHLER, 2003, p. 12).

Habermas acredita no potencial emancipatório de um esclarecimento complexo, baseado no racionalismo lógico, normativo, social, estético e subjetivo. No entanto, o teórico prefere seguir o contra discurso da filosofia do esclarecimento prático moderno que busca analisar os limites e a ignorância do esclarecimento. Embora Habermas siga a linha do esclarecimento prático, convém salientar que o teórico apoia seu pensamento esclarecedor na relação entre racionalidade e o processo histórico orientado à emancipação (BANNELL, 2006; SIEBENEICHLER, 2003). Seu objetivo é desenvolver a emancipação humana através do esclarecimento e do processo de racionalização, cuja finalidade é “[...] resgatar e liberar a pretensão de razão anunciada nas estruturas teleológicas e intersubjetivas da reprodução social.” (BANNELL, 2006, p. 18), o que favorece a formação racional da identidade do indivíduo e da coletividade.

Com isso, Habermas faz uma distinção entre emancipação em relação à natureza exterior e em relação às formas de dominação social e política. Segundo Aragão (2006), a primeira se concretiza através do progresso técnico e a segunda por meio de novos níveis de reflexão, nos quais os sujeitos assumem posições de aceitação ou recusa de normas e formas de identidade vigente.

Assim, a educação na perspectiva habermasiana visa promover um processo de formação de sujeitos capazes de linguagem e de ação. Esse processo de formação se constitui em uma série irreversível de estágios de desenvolvimento discretos e cada vez mais complexos que conduzem os sujeitos a novos níveis de reflexão, isto é, a aprendizagem, o que lhe permite ganhar um grau sempre maior de autonomia, assim como satisfazer determinadas exigências levantadas pelo seu ambiente natural e social (PINZANI, 2009).

Esses estágios dos processos de aprendizagem relacionam-se com as quatro categorias da racionalidade da ação: ação teleológica (estratégica), ação normativa, ação dramaturgic e o agir comunicativo. Essas ações podem ser planejadas, executadas e avaliadas segundo o grau de racionalidade empregada na ação, o que determina a sua validade e eficácia (BANNELL, 2006). Outra questão salientada por Bannell (2006), diz respeito aos pressupostos ontológicos de cada modelo de ação que são cada vez mais complexos exigindo que a racionalidade seja empregada na mesma proporção, elevando o nível de descentração do indivíduo.

Na ação teleológica a racionalidade é avaliada segundo critérios de validade e eficácia. O primeiro refere-se às crenças do agente sobre o mundo objetivo representadas nos conteúdos proposicionais dos proferimentos que podem ser verdadeiras ou falsas. O segundo, diz respeito à capacidade do agente em modificar ou não o mundo de acordo com seus desejos e intenções podendo ser eficaz (racional) ou ineficaz (irracional). A aprendizagem se dá no plano cognitivo de percepções e crenças do indivíduo que podem estar condizentes ou não com a realidade em que está inserido (BANNELL, 2006).

Na ação normativa o agente estabelece uma relação reflexiva com o mundo objetivo e o mundo social. É nesse contexto que se determinam as normas que serão aceitas como válidas pelos atores e aquelas que imprimem legitimidade às interações e relações interpessoais entre os agentes. A racionalidade da ação normativa pode ser avaliada de duas formas: se há conformidade das ações com

as normas existentes ou se as normas condizem com os interesses dos membros da comunidade e merecem aceitação (BANNELL, 2006). A aprendizagem no contexto normativo “[...] refere-se à internalização de valores e à formação de um complexo motivacional adequado ao contexto normativo existente [...]”, bem como as relações interpessoais. (BANNELL, 2006, p. 44).

É importante salientar, que neste modelo de ação existe a possibilidade de uma aprendizagem mais complexa por não contar somente com a formação do complexo cognitivo da ação teleológica, mas também com a formação do complexo motivacional<sup>8</sup>.

Segundo Bannell (2006, p. 44), esse processo de aprendizagem visa:

[...] avaliar se as normas consideradas legítimas, aqui e agora, realmente satisfazem seus interesses generalizáveis, por meio de um processo discursivo de interpretação das suas necessidades. Nesse caso, a força motivadora das normas existentes pode enfraquecer, desencadeando uma situação em que novas necessidades são interpretadas e desenvolvidas em novas disposições, por meio de processos de aprendizagem.

No caso da ação dramaturgica, é estabelecida uma relação com o mundo subjetivo, que na concepção de Habermas (2012, p. 91) representa a “[...] totalidade de experiências subjetivas a qual o ator tem, em relação aos outros, um acesso privilegiado.” No mundo subjetivo são considerados os desejos e sentimentos, que são experiências primárias e manifestações da necessidade humana, apesar disso, os sentimentos devem ser compreensíveis de tal modo, que outros membros que compartilham a mesma tradição cultural possam reconhecer suas próprias necessidades nas interpretações.

Nesse contexto, a racionalidade é avaliada segundo a coerência entre os desejos e sentimentos expressos pelo agente e os padrões culturais compartilhados pela comunidade em que está inserido. Desse modo, a aprendizagem se dá pelo ajuste entre sentimentos e os padrões culturais compartilhados; pela maneira de expressar a natureza interior e as experiências internas que temos de fato; e por fim, pelo ajuste das nossas ações com a expressão dos sentimentos (BANNELL, 2006).

Como o agir comunicativo visa a uma relação reflexiva com o mundo objetivo, social e subjetivo, possibilita a interação orientada à busca do entendimento mútuo e a coordenação das ações. Desse modo, constitui-se na forma de ação com o maior potencial de aprendizagem, seja no nível individual ou coletivo promovendo a racionalização da sociedade e conseqüentemente seu desenvolvimento.

Na esfera do agir comunicativo ainda pode haver um nível mais elevado de entendimento (o consenso) que corresponde à passagem para a esfera do discurso (a forma reflexiva do agir comunicativo) que permite estabelecer acordos verdadeiramente racionais, os quais se diferem do consenso fático que se dá no nível da comunicação cotidiana. Tal procedimento racional possibilita a avaliação crítica das relações de forças e das posições assumidas em relação aos mundos objetivo, social e subjetivo, que na concepção de Habermas compõem o mundo da vida, conferindo ao homem um progresso na autonomia da ação, a liberdade da dominação política e social e conseqüentemente a formação da sua identidade e da sua consciência moral. (ARAGÃO, 2006; HABERMAS, 1996).

---

<sup>8</sup> Complexo motivacional refere-se ao fato do agente poder adotar uma atitude em relação ao mundo objetivo e outra atitude em relação ao mundo social (BANNELL, 2006).

A linguagem assume assim, um importante papel no processo de emancipação da humanidade devido ao seu caráter social, uma vez que atua como *medium* universal para comunicação. Siebeneichler (2003, p. 50) ressalta que a comunicação linguística,

[...] constitui, pois uma “força” a qual sujeitos devem a sua maioria. Porque a comunicação é a figura de uma vida verdadeira. A interrupção da comunicação é a figura de uma vida falsa, porque não apenas faz silenciar o falante, mas torna-se sem linguagem, isola-o na solidão. A comunicação constitui o equilíbrio, o balanceamento salvador entre a solidão sem linguagem e a alienação, entre o sacrifício da individualidade e o isolamento daquele que se tornou só.

A maioria alcançada com a comunicação linguística, isto é, a capacidade de construir o saber a partir da crítica racional e da competência comunicativa resulta de processos de aprendizagem, que na opinião de Habermas (2003), é indispensável à evolução social. Na visão habermasiana a aprendizagem se baseia nas seguintes suposições:

[...] a suposição de que o saber em geral pode ser analisado como um produto de processos de aprendizagem; depois, que o aprendizado é um processo de solução de problemas no qual o sujeito que aprende está ativamente envolvido; e, finalmente, que o processo de aprendizagem é guiado pelos discernimentos dos próprios sujeitos diretamente envolvidos nesse processo (HABERMAS, 2003, p. 50).

Essas suposições, que fundamentam o processo de aprendizagem, correspondem à capacidade da abstração reflexionante que leva o sujeito à descentrações progressivas. O conceito de abstração reflexionante se refere a

[...] *processos mais gerais de equilíbrio* e possui diferenciação de graus e natureza. Conforme indica a etimologia, abstrair significa “*descolar*”, “*arrancar*”, extrair algo de alguma coisa. O sujeito por uma ação intelectual representativa “retira” dos objetos aquilo que seu esquema de assimilação permite retirar. Os esquemas, por sua vez, dependem da totalidade das experiências anteriores, das abstrações realizadas (PRESTES, 1996, p. 43-44, grifo do autor).

O conceito de descentração corresponde ao “[...] sistema de coordenação [do homem] que permite por correspondência relações diferentes.” (HERMANN, 2012, p. 3). Uma consciência descentrada tem a habilidade de estabelecer relações complexas ao passo que o conhecimento anterior dá lugar a um conhecimento novo, conduzindo o homem a níveis mais elevados de racionalidade e de evolução social.

No entendimento de Hermann (2012), o processo de aprendizagem baseado no agir comunicativo pode contribuir na promoção do desenvolvimento de estruturas cognitivas e sócio afetivas individuais, permitindo que as sociedades ascendam a novos patamares de integração social. Além disso, os níveis atingidos de descentramento e de racionalização favorecem o desenvolvimento de potenciais cognitivos, morais e interativos que orientam o agir e as demandas sociais.

Neste sentido, é necessário manter um trabalho crítico sobre a responsabilidade da instituição e dos profissionais que nela atuam, com o fim de organizar critérios de racionalidade capaz de produzir entendimento e criar estruturas que objetivem:

- promover a capacidade discursiva daqueles que aprendem;
- promover condições favoráveis a uma aprendizagem crítica do próprio conhecimento científico;
- inocular a semente do debate, considerando os níveis de competência epistêmica dos alunos;
- promover a discussão pública sobre os critérios de racionalidade subjacentes às ações escolares, seja através dos conhecimentos prevalentes no currículo, seja pela definição de políticas públicas que orientem a ação pedagógica;
- estimular processos de abstração reflexionante, que permitam a níveis superiores a crítica da sociedade e dos paradoxos de racionalização social e, a partir daí, realizar processos de aprendizagem, não só no plano cognitivo, como também no plano político e social;
- promover a continuidade de conhecimentos e saberes da tradição cultural que garantam os esquemas interpretativos do sujeito e a identidade cultural (PRESTES, 1996, p. 107).

A educação pode ativar as estruturas da interação e da comunicação para produzir o entendimento e o compromisso ético na ação dos sujeitos, tornando-os mais esclarecidos e emancipados. Além disso, pode produzir uma prática educativa sem ingenuidades e voluntarismos formando um público capaz de refletir criticamente e atuar em discussões, o que pode transformar as estruturas produtivas, normativas e pessoais necessárias à reprodução da vida humana.

#### **4 DO “CONFORMISMO” AO AGIR DISCURSIVO: REFLEXÕES SOBRE A PRÁTICA DO BIBLIOTECÁRIO ESCOLAR**

Morigi e Bonotto (2004, p. 148) destacam que o esforço para compreender os elementos que compõem as representações da comunidade escolar em relação à biblioteca e ao bibliotecário permite

[...] atualizar e reordenar as nossas impressões e as imagens sobre a realidade presente e, assim, provocar modificações nas nossas representações sobre o tempo passado. Por esse motivo, a partir das ideias no presente, podemos reconstruir as impressões sobre o passado. Ao realizarmos essa operação, também atualizamos o nosso imaginário, o nosso acervo cultural.

Discutir as impressões e as imagens da biblioteca escolar e do bibliotecário na comunidade escolar é fundamental para repensar as suas bases e o agir biblioteconômico. A relevância do tema deve-se ao fato de muitas bibliotecas escolares ainda se encontrarem em estado de profunda precariedade em todos os aspectos (acervo, infraestrutura, organização, etc.), constituindo-se em verdadeiros depósitos de livros “velhos”, onde impera um “ar sombrio e silencioso” (CAMPELLO, 2012; FURTADO, 2012; MILANESI, 2002; MORO; ESTABEL, 2011; SILVA, 1995).

A biblioteca escolar, sobretudo a da escola pública, serve como lugar de passagem ou repouso profissional, onde professores por doença, velhice ou fastio pedagógico são encostados ou funcionários indisciplinados de outros setores são encaminhados. Diante de tantos problemas, a biblioteca escolar se encontra em um profundo silêncio: silenciam as autoridades, ignoram-na os pesquisadores, calam-se os professores, omitem-se os bibliotecários (FURTADO, 2012; SILVA, 1995).

Nesse cenário o primeiro contato com a biblioteca escolar geralmente é considerado desagradável, sinônimo de castigo, imposição, proibição e desconforto, tanto na visão do professor quanto na do aluno (CORRÊA et al., 2002; MILANESI, 2002; SILVA 1995). Ou então, na melhor das situações, a biblioteca é instituída como o lugar para pesquisar e copiar verbetes conforme orientação do professor, na qual o aluno cumpre uma obrigação para obter aprovação (CAMPELLO, 2012).

Essas concepções contradizem a missão da biblioteca escolar que é habilitar “[...] os alunos para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolver sua imaginação, preparando-os para viver como cidadãos responsáveis. ” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS/ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA, 2005, p. 4). Por conseguinte, a biblioteca não pode se restringir à tarefa técnica de organização e disponibilização da informação, sendo fundamental que

[...] ela exerça influência ativa e dinâmica no contexto envolvente, preocupando-se com a qualidade do seu acervo e dos seus serviços, com a origem e necessidades dos usuários, com a democratização dos seus espaços e com o planejamento de programas socioculturais (SILVA, 1993, p. 72).

Nesse sentido, a biblioteca deve ser um local de mediação na construção do conhecimento e o bibliotecário é o principal ator nesse processo, uma vez que ele é quem cumpre essa função. Mas, como se constrói o conhecimento em um local que não há discussão, debate e reflexão? O trabalho de mediar implica intervir, opinar, falar e participar, isto é, o bibliotecário deve refletir com o estudante acerca do tema questionado, ajudando-lhe a construir um pensamento crítico, o que leva a transformação do seu estágio inicial do conhecimento.

Contudo, constata-se na literatura, que o termo mediar na prática biblioteconômica assume um sentido passivo de conformação e de neutralidade, uma vez que o bibliotecário é considerado por alguns autores o “intermediário” que interliga o usuário ao acervo, sendo sua função apenas organizar e disponibilizar, ou simplesmente incentivar a leitura, sem uma participação mais ativa (MORO; ESTABEL, 2011).

Dessa forma, é essencial repensar o agir do bibliotecário e eliminar o seu pensamento conformista. Para tanto, deve-se

[...] abandonar a lamúria e conferir a atuação [do bibliotecário] escolar uma característica mais agressiva. Basta de reclamar que o aluno e o professor não vão à biblioteca! Basta de lamentar que a biblioteca escolar está esquecida na escola! Mas vale desenvolver mecanismos que atraiam o professor e o aluno para a tarefa, eminentemente coletiva, de pensar e fazer uma biblioteca escolar atuante, eficiente e capaz de enriquecer o trabalho docente e a aprendizagem do aluno (SILVA, 1995, p. 62-63).

Somente assim, a biblioteca deixará de ser apenas um lugar que abriga livros e fechada em si mesma para se abrir à democratização do conhecimento, transformando-se em um organismo vivo e dinâmico propício à prática de ensino-aprendizagem e interação entre os sujeitos (CALDIN, 2005; MORO; ESTABEL, 2003). Nessa perspectiva, entende-se a biblioteca escolar como:

[...] um centro de aprendizagem com uma participação direta em todos os aspectos do programa de educação com materiais de todo tipo, onde educadores, estudantes e usuários em geral podem redescobrir e ampliar os conhecimentos, desenvolver pesquisas, desenvolver aptidões para leitura, para opinar, para avaliar, assim como desenvolver todos os meios de comunicação de que dispõe o ser humano com o objetivo de assegurar uma aprendizagem total [...] (TOMÉ, 2009 apud MORO; ESTABEL, 2011, p. 18).

Convém ressaltar que, independentemente da adoção de qualquer padrão ou execução de objetivos para a biblioteca escolar, a efetiva inserção desta no processo de ensino-aprendizagem depende de dois fatores: o primeiro é a definição de uma filosofia de aprendizagem subjacente que seja compartilhada por bibliotecário, professor e diretor da escola (KUHLTHAU, 1999). O segundo é o bibliotecário munir-se de conhecimentos pedagógicos, uma vez que este não dispõe de formação para atuar no aparelho escolar “[...] seja no âmbito da organização, do planejamento e da administração do acervo disponível, seja no que se refere ao trabalho de dinamização da leitura entre os alunos.” (SILVA, 1995, p.14).

Nesse processo, torna-se, também fundamental, desenvolver as habilidades do pessoal da biblioteca, tendo em vista que o a biblioteca lida com diversos grupos de pessoas (pais, alunos, professores, administradores, profissionais de aconselhamento) que requerem habilidades especiais que podem ser assim definidas:

**Habilidades de comunicação** de forma positiva e aberta com crianças e adultos; **entendimento das necessidades dos usuários**; **cooperação** com indivíduos e grupos dentro e fora da comunidade escolar; **conhecimento e compreensão da diversidade cultural**; **conhecimento de metodologia de ensino e da teoria da educação**; **habilidades no uso da informação**; **materiais que compõem o acervo** da biblioteca e como ter acesso aos mesmos; **literatura, meios de comunicação e cultura infantis**; **conhecimento e aptidão no campo da gerência e do marketing**; **no campo da tecnologia da informação** (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS/ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA, 2005, p. 14, grifo nosso).

Assim, o bibliotecário deixa de ser um mero guardião, secular zelador de livros, severo, ordenador e detalhista técnico, cujas ações intimidam e cerceiam qualquer iniciativa de comunicação e discussão, para transformar-se em um educador como os outros, além de servir como apoio e complemento para os professores. O bibliotecário escolar será um educador, cuja disciplina é ensinar a aprender (MILANESI, 2002; VÁLIO, 1990).

Nesta pesquisa aponta-se não somente para a necessidade de aprofundar os estudos e a discussão sobre o papel do bibliotecário escolar, mas também para a importância de refletir o agir desse profissional sob a perspectiva comunicativo-discursiva. Pode-se fazer a reconstrução racional do agir do bibliotecário escolar, conferindo-lhe novas competências no processo de ensino-aprendizagem à luz das teorias do Agir comunicativo e do Discurso de Jürgen Habermas.

Nesse sentido, o exercício de reflexão sobre o agir do bibliotecário escolar, constitui um esforço inicial que pretende contribuir para a construção da identidade teórica e prática, dotando-o de parâmetros que podem inspirar ações educativas com enfoque na interação e na comunicação. A reflexão se fundamenta na teoria do Agir comunicativo, na qual se busca aspectos relacionados à aprendizagem, e também uma perspectiva de ação com foco na comunicação e na interação discursiva entre o bibliotecário e os atores da comunidade escolar.

Borba (2011) ressalta a importância de o bibliotecário assumir uma postura reflexiva da sua prática, pois tal atitude possibilita a ampliação de perspectivas que podem contribuir para o desenvolvimento de uma postura pedagógica com vistas a desenvolver a capacidade crítica, analítica, criativa e reflexiva do indivíduo por meio de processos de ensino-aprendizagem que privilegiem o enfoque comunicativo-discursivo. Assim, o entendimento do processo educativo, o planejamento e a avaliação das ações são peças fundamentais.

Desse modo, a teoria do agir comunicativo constitui-se em um referencial teórico ímpar à construção de uma dimensão humanista e pedagógica na prática biblioteconômica. Pois, por centrar-se em convicções intersubjetivamente compartilhadas pelos participantes de uma interação que busca o entendimento sobre algo no mundo, a teoria possibilita a renovação do saber cultural, a integração social e a criação de solidariedade e a formação de identidades sociais.

A construção de uma narrativa educacional na prática do bibliotecário escolar fundada na perspectiva da pedagogia da ação comunicativa favorece o desenvolvimento de uma

[...] *práxis* emancipatória, humanamente libertadora, pois implica o reconhecimento de cada sujeito como um “outro”, distinto e livre possuidor do seu próprio horizonte de sentido. Na comunicação solidária o outro aparece em sua dignidade própria como alguém que não pode ser reduzido a aspecto ou momento de um sistema qualquer (BOUFLEUR, 2001, p. 87).

Torna-se fundamental que o bibliotecário escolar empreenda ações educativas baseadas na lógica pedagógica da ação comunicativa, uma vez que esta permite desenvolver uma concepção de aprendizagem baseada na relação intersubjetiva entre os sujeitos, que é um fator elementar na construção da subjetividade. Nessa concepção de aprendizagem, a construção do conhecimento se processa por meio da compreensão das razões que

[...] justificam algo no mundo como sendo uma feição verdadeira no mundo objetivo, ou como uma norma justa no mundo social, ou ainda como manifestação sincera no mundo subjetivo. O conhecimento da “realidade do mundo”, dessa forma, não aparece como um desvelamento de sua pretensa essencialidade, mas como apreensão das relações intersubjetivas que constituem essa realidade (BOUFLEUR, 2001, p. 80).

Roe (1999 apud DUDZIAK, 2001) considera que o domínio da ação do bibliotecário no processo de aprendizagem deve se embasar em quatro conceitos fundamentais relacionados a lógica da ação comunicativa:

- **Intencionalidade:** quando o bibliotecário direciona a interação e o aprendizado;
- **Reciprocidade:** todos os atores envolvidos no processo de mediação aprendem;
- **Significado:** quando a experiência se torna significativa para todos os envolvidos;
- **Transcendência:** quando a experiência adquirida na aprendizagem é apreendida na vida dos atores.

Entre as práticas baseadas nos pressupostos da ação comunicativa e do discurso que estão sendo desenvolvidas em algumas instituições educacionais, pode-se mencionar as “comunidades de aprendizagem”, que objetivam resolver o problema do fracasso escolar envolvendo todos os atores inseridos nesse contexto, inclusive o bibliotecário, em uma prática educativa que visa:

[...] estimular, favorecer e desenvolver, o exercício do direito à participação por parte de quem esteja direta ou indiretamente nela implicada, considerando que a deliberação é possível em coletivos que se colocam em disposição para dialogarem na busca pelo entendimento (BRAGA, 2010, p. 8).

Nas comunidades de aprendizagem as relações entre os atores são mediadas pela aprendizagem dialógica que

[...] se mostra como a mais adequada para responder às novas exigências sociais e educativas da sociedade da informação ao fazer com que a comunidade se envolva na educação das crianças, já que a escola não pode assumir mais toda esta responsabilidade sozinha; ao facilitar a entrada de diversas pessoas e culturas na escola possibilitando aprendizagens mais ricas e variadas; ao estimular o diálogo igualitário entre todos os agentes educativos ante um objetivo comum; ao utilizar o diálogo para aprender mais (potencializam-se as capacidades de seleção e processamento da informação através de um diálogo que gera reflexão) e melhor (aprendizagem com valores: solidariedade, respeito etc.) (BRAGA, 2010, p. 8).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A crise da racionalidade produtivista vivenciada pela educação em decorrência das novas dinâmicas da sociedade e da economia obriga o bibliotecário escolar a repensar o seu papel e sua atuação nesse contexto em contínua mutação.

A visão tradicional da educação é substituída por um enfoque diferenciado, cuja ênfase está no aprendizado ao longo da vida e no desenvolvimento de habilidades essenciais para manipulação da informação e do conhecimento no ambiente digital. Assim, grandes desafios são impostos à educação, que deve desenvolver uma política pedagógica para formar um coletivo inteligente com habilidades críticas e criativas capaz de participar ativamente de processos sociais, acompanhando as transformações estruturais e tecnológicas, e principalmente, respeitando a pluralidade cultural.

Tendo em vista esses desafios, cabe ao bibliotecário escolar enquanto profissional inserido nesse contexto, repensar o seu agir profissional para adaptar-se às novas mudanças.

Geralmente o bibliotecário é visto como um guardião de livros, um ordenador e detalhista técnico. Do mesmo modo, o bibliotecário parece não ter qualificação pedagógica para agir na biblioteca escolar, e por essa razão a sua função se restringe a organizar o acervo para disponibilização. Por conseguinte, a biblioteca é considerada um grande depósito de livros ou lugar para copiar verbetes. Isto resulta em distância das ações pedagógicas desenvolvidas na escola, comprometendo a inserção da biblioteca no contexto educacional como espaço de ensino-aprendizagem.

A proposta apresentada representa esforço inicial para repensar o agir do bibliotecário escolar no processo de ensino-aprendizagem. Devido à complexidade do tema, são necessários novos estudos, que envolvam outros elementos de análise, permitindo avaliações mais detalhadas. Espera-se, contudo, que contribua como sugestão de reflexão e debate aos bibliotecários escolares e também incentive o desenvolvimento de uma prática biblioteconômica fundada na racionalidade comunicativa.

## REFERÊNCIAS

ARAGÃO, Lucia Maria de Carvalho. **Razão comunicativa e teoria social crítica em Jürgen Habermas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006.

BANNELL, Ralph Ings. **Habermas & a educação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

BORBA, Maria do Socorro Azevedo. Bibliotecário educador: reflexão-ação-reflexão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceio, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/58>>. Acesso em: 27 set. 2012.

BOUFLEUR, José Pedro. **Pedagogia da ação comunicativa: uma leitura de Habermas**. 3. ed. Ijuí: Ed. Unijuí, 2001.

BRAGA, Fabiana Marini. Comunidades de aprendizagem: desenvolvendo uma educação democrática e dialógica com os familiares e o entorno escolar. In: REUNIÃO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM EDUCAÇÃO, 33., 2010, Caxambu. **Anais...** Caxambu, 2010. Disponível em: <[http://www.anped.org.br/33encontro/app/webroot/files/file/Trabalhos%20em%20PDF/GT\\_06-6507--Res.pdf](http://www.anped.org.br/33encontro/app/webroot/files/file/Trabalhos%20em%20PDF/GT_06-6507--Res.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2012.

CALDIN, Clarice Fortkamp. Reflexões acerca do papel do bibliotecário de biblioteca escolar. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 10, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/431>>. Acesso em: 19 jun. 2011.

CAMPELLO, Bernardete Santos et al. Situação das bibliotecas escolares no Brasil: o que sabemos? **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 1-9, 2012. Disponível em: <<http://revistas.ffclrp.usp.br/BEREV/article/view/101>>. Acesso em: 14 out. 2012.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini et al. Bibliotecário escolar: um educador? **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/379/459>>. Acesso em: 22 set. 2012.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde30112004-151029/pt-br.php>>. Acesso em: 21 ago. 2009.

FURTADO, Cassia. A biblioteca escolar brasileira no sistema educacional da sociedade da informação. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 1-9, 2012. Disponível em: <<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/317.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2012.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Habermas, informação e argumentação. In: PINZANI, Alessandro; LIMA, Clóvis; DUTRA, Delamar (Coord.). **O pensamento vivo de Habermas: uma visão interdisciplinar**. Florianópolis: NEFIPO, 2009. p. 115-138.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

\_\_\_\_\_. **Fundamentação lingüística da sociologia: obras escolhidas de Jürgen Habermas**. Lisboa: Ed. 70, 2010.

\_\_\_\_\_. **Racionalidade e comunicação**. Lisboa: Ed. 70, 1996.

\_\_\_\_\_. **Teoria do agir comunicativo**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012. 2. v.

\_\_\_\_\_. **Verdade e justificação: ensaios filosóficos**. São Paulo: Loyola, 2004.

HERMANN, Nadja. **Conferência 2: aprendizagem e interpretação**. Rio de Janeiro: IBICT, 2012.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS/ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Diretrizes IFLA/UNESCO para a biblioteca escolar**. São Paulo: IFLA, 2005. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/school-librariesresource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-pt.pdf>> Acesso em: 18 jan. 2013.

KUHLTHAU, Carol Collier. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 914.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MORIGI, Valdir José; BONOTTO, Martha E. K. Kling. A narrativa musical, memória e fonte de informação afetiva. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 143-161, jan./jun. 2004. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/88>>. Acesso em: 5 nov. 2012.

MORO, Eliane L. da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. O encaminhamento da leitura e a magia da biblioteca escolar. **Educação em Revista**, Porto Alegre, v. 7, n. 40, out. 2003.

\_\_\_\_\_. Bibliotecas escolares: uma trajetória de luta, paixão e de construção da cidadania. In: MORO, Eliane Lourdes da Silva et al. (Org.). **Biblioteca escolar: presente!** Porto Alegre: Evangraf, 2011.

PINZANI, Alessandro. **Habermas**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

PRESTES, Nadja Hermann. **Educação e racionalidade: conexões e possibilidades de uma razão comunicativa na escola**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1996.

SIEBENEICHLER, Flávio Beno. **Jürgen Habermas: razão comunicativa e emancipação**. 4. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. **Leitura na escola e na biblioteca**. 4. ed. Campinas: Papirus, 1993.

SILVA, Waldeck Carneiro da. **Miséria da biblioteca escolar**. São Paulo: Cortez, 1995.

VÁLIO, Else Benetti Marques. Biblioteca escolar: uma visão histórica. **Trans-InFormação**, Campinas, v. 2, n. 1, 1990. Disponível em: <<http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1670>>. Acesso em: 2 set. 2012.

# Capítulo 5

## ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA A INOVAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima*  
*Lidiane dos Santos Carvalho*

---

**Resumo:** **Introdução:** Neste artigo é apresentadas visões distintas da informação: o operador funcional de sistemas sociais ou uma dinâmica complexa. **Objetivo:** Discutir questões da administração da informação para inovação em uma organização. Esta discussão é realizada a partir do estudo específico na Fundação CERTI – Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras, vinculada a Universidade Federal de Santa Catarina. **Metodologia:** Esta investigação combina observação participante, busca de documentos e entrevistas estruturadas. **Resultados:** São apresentados resultados parciais da investigação sobre informação, comunicação e inovação tecnológica na Fundação CERTI, instituição de pesquisa e desenvolvimento tecnológico, vinculada à Universidade Federal de Santa Catarina com foco na inovação em negócios, produtos e serviços. **Conclusões:** Sugere-se que a Ciência da Informação pode contribuir com o desenvolvimento teórico e metodológico da administração da informação para inovação das organizações.

---

### 1 INTRODUÇÃO

Neste artigo o objetivo geral é discutir questões da administração da informação para inovação em uma organização. Esta discussão é realizada a partir do estudo específico na Fundação CERTI – Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras, vinculada a Universidade Federal de Santa Catarina.

Apresentam-se visões distintas da informação: o operador funcional de sistemas sociais ou uma dinâmica complexa. O conceito de informação usado interfere profundamente na forma como se

representa e analisa a sua organização e gestão. São discutidos conceitos de inovação e dos processos de inovação para destacar neles o papel da informação, como elemento constitutivo e dinamizador.

Machado, Lehmann e Araujo (2008, p. 159) caracterizam inovação como:

[...] a *capacidade* de uma organização de articular e mobilizar recursos (humanos, financeiros, materiais, etc.), para captar oportunidades e neutralizar ameaças (operacionais, mercadológicas, etc.); o *processo* de transformação de idéias (inovação) em soluções que atendam às necessidades existentes ou latentes; e o *resultado* de uma atividade criativa que resulta na forma de produtos, processos e sistemas, novos ou modificados (grifo nosso).

São apresentados resultados parciais da investigação sobre informação, comunicação e inovação tecnológica na Fundação CERTI, instituição de pesquisa e desenvolvimento tecnológico, vinculada à Universidade Federal de Santa Catarina com foco na inovação em negócios, produtos e serviços. Esta investigação combina observação participante, busca de documentos e entrevistas estruturadas.

## 2 INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

Ao responder a indagação “do que falamos quando se fala de informação”, Gonzalez de Gómez (2000) afirma tratar-se de um termo flutuante que, tal como o de democracia, produz diferentes efeitos de sentido em diferentes contextos. Informação, como construção e sintoma da sociedade contemporânea, designa algo que se desdobra em vários planos de realização – todos eles transcendidos por valores semânticos e quadros normativos, da ordem do ideacional, e ancorados no solo de sua inscrição ou manifestação, da ordem do visível e do temporal.

Gonzalez de Gomez (2008) observa que a *informação* tem para Habermas uma dupla ancoragem - socio-cognitiva e instrumental-estratégica. Por um lado, a informação está ancorada naquela temporalidade que atrela corpo e cultura numa configuração diferenciada e permite a abertura de múltiplas perspectivas sobre o mundo. Associada a algumas das plurais possibilidades heurísticas das ações - cotidianas e especializadas - a informação designa uma diferença que se instala nas experiências de confronto entre nossas expectativas prévias e do que acontece em nossas relações atuais com o mundo. Por outro lado, a informação, enquanto codificada, reconstitui-se através dos meios, nas zonas de trocas e negociação entre os sistemas e os mundos da vida - mediação, porém constituída numa relação histórica e não “lógica”, plausível, então, de ambivalências e de transformações.

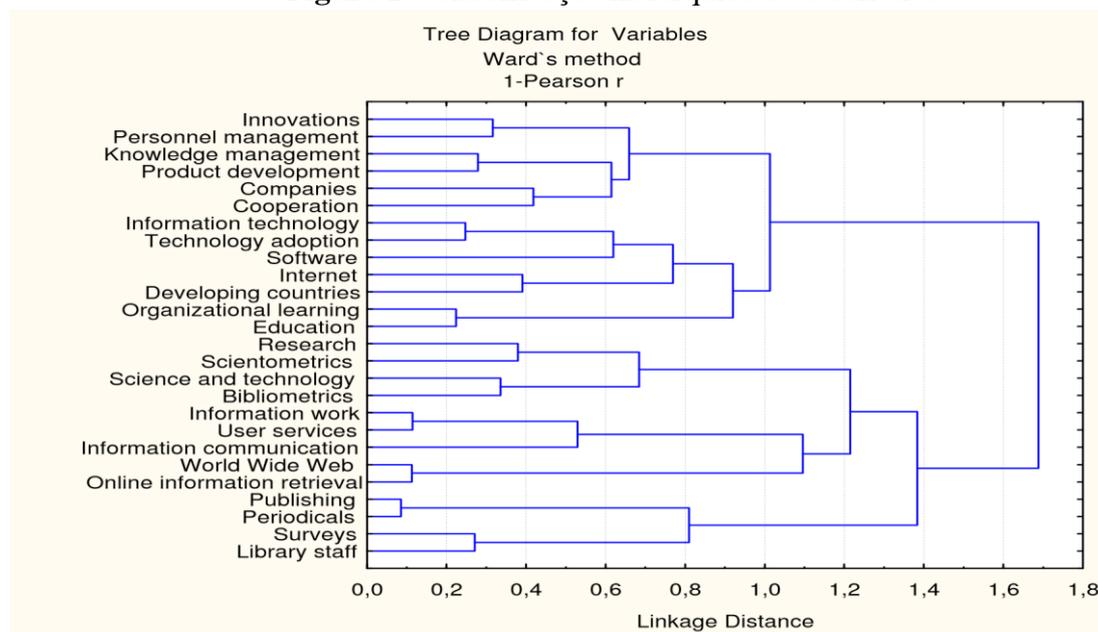
A informação designa uma instância de constante reabertura das relações entre o mundo da vida e o mundo. A informação é considerada neste caso como constitutiva dos processos de objetivação nos contextos da experiência e da ação. Nessas dinâmicas da informação acontece a manifestação da alteridade, do que surpreende, e como tal, ela faz parte das condições da aprendizagem e dos desafios à imaginação linguística (GONZALEZ DE GOMEZ, 2008).

A informação, enquanto codificada e imersa nos meios, opera no domínio dos sistemas - da administração, da economia e do mercado -, em exercícios funcionais instrumentais, e nas zonas de intermediação entre o sistema e os mundos da vida. A informação, mediatizada, ficaria associada ao problema da constituição do vínculo social, nas sociedades contemporâneas: nas situações em que a integração social, comunicativa, é substituída pela integração estabelecida por meios (GONZALEZ DE GOMEZ, 2008).

A pesquisa do termo “innovation” realizada na base de dados *Library and Information Science Abstracts* – LISA identifica cento e noventa e dois registros de artigos indexados nos últimos 30 anos. A base de dados LISA é desenvolvida pela Proquest – CSA, e indexa atualmente mais de quatrocentos e quarenta periódicos publicados em sessenta e oito países.

A Figura 1 apresenta uma classificação hierárquica ou dendograma dos descritores dos cento e noventa e dois artigos encontrados na base LISA. Os principais descritores encontrados são: inovação, gestão de pessoas, gestão do conhecimento, desenvolvimento de produtos, organizações, cooperação, tecnologia de informação, apropriação tecnológica, *softwares* e Internet.

**Figura 1** - Classificação hierárquica de descritores



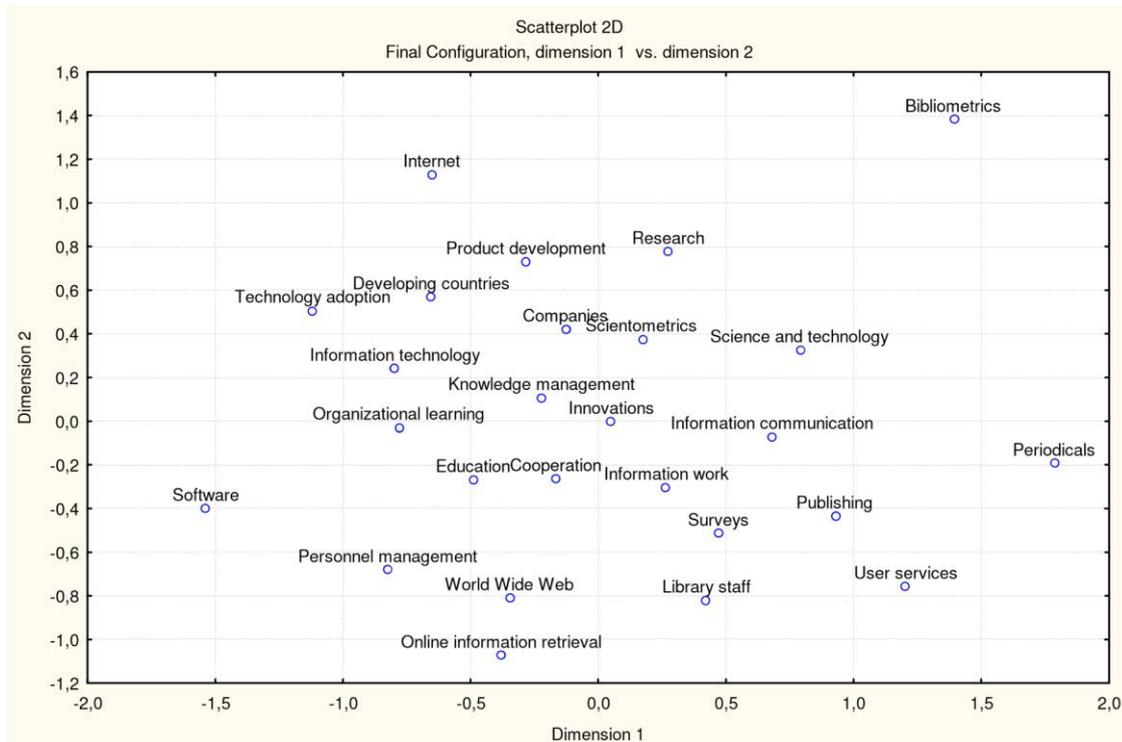
**Fonte:** Os autores.

A Figura 2 mostra a classificação não hierárquica dos descritores dos mesmos cento e noventa e dois artigos encontrados na base LISA. Esta classificação sinaliza a formação de quatro agregados (*clusters*) de descritores. O primeiro agregado compreende: gestão do conhecimento, tecnologia de informação, apropriação tecnológica, desenvolvimento de produtos e Internet.

O segundo agregado compreende: cooperação, educação, gestão de pessoas, Internet, *softwares* e recuperação de informação *on line*. O terceiro *cluster* inclui: trabalho com informação,

investigações, publicação, bibliotecas, serviços de usuários e revistas acadêmicas. O quarto *cluster* inclui: cientometria, ciência e tecnologia, pesquisa e bibliometria.

**Figura 2** - Classificação não hierárquica de descritores



**Fonte:** Os autores.

Estes quatro agregados são importantes indicações da atual produção sobre informação e inovação tecnológica em parte da Ciência da Informação. Estas indicações são particularmente pertinentes para orientar revisões de literatura amplas que tenham por foco e interesse às abordagens instrumental e sistêmico-funcional predominantes nesta área do conhecimento.

A inovação é, de acordo com o Manual de Oslo, um processo complexo e a gama de atividades exigida para a inovação em uma organização pode variar consideravelmente. O desenvolvimento dentro da própria organização de um produto radicalmente diferente e sofisticado para o mercado de massa pode envolver muitas etapas mais do que a introdução de processo aprimorado resultante de tecnologia incorporada em uma máquina pré-programada adquirida para tal fim (ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, 2004).

Um ponto de partida para análise da atividade de inovação, segundo o Manual de Oslo, pode ser a pesquisa e desenvolvimento, que assume uma variedade de formas funcionais relacionadas com a solução de problemas. Argumenta-se frequentemente, por exemplo, que as organizações precisam fazer pesquisa para reconhecer, usar e, por conseguinte, adotar, tecnologias que tenham sido desenvolvidas em outro local (ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO,

2004).

Schumpeter (1961) afirma que são cinco os tipos básicos de inovação: 1) desenvolvimento de um novo produto, ou de uma nova tecnologia de um bem existente; 2) desenvolvimento de um método de produção, ou de uma nova logística comercial; 3) desenvolvimento de um novo mercado; 4) desenvolvimento de novas fontes de suprimento das matérias-primas ou produtos semi-industrializados; 5) desenvolvimento de uma nova organização industrial, como a criação ou a fragmentação de uma posição de monopólio.

A inovação tecnológica é movida pela geração de conhecimento e sua aplicação na geração de novos produtos e processos que possam trazer vantagens competitivas para as empresas. Dosi (1984) destaca três características econômicas relevantes para a análise da inovação tecnológica: a) grau de oportunidade tecnológica - oportunidade de introdução de avanços tecnológicos rentáveis; b) cumulatividade nas capacidades tecnológicas — inerente aos padrões de inovações e à capacidade de inovar das empresas; e c) apropriação privada das vantagens advindas da inovação — retorno econômico do progresso técnico. As três características condicionam fortemente o processo de inovação e são utilizadas pelas empresas como fatores para proteger eventuais vantagens competitivas e erguer barreiras aos concorrentes.

Lemos (1999) observa que uma organização não inova sozinha, pois as fontes de informações, conhecimentos e inovação podem ser localizar tanto dentro, como fora dela. O processo de inovação é, portanto, um processo interativo, realizado com a contribuição de variados agentes econômicos e sociais que possuem diferentes tipos de informações e conhecimentos.

Gorz (2005) comenta que a pesquisa privada nas organizações quase sempre tem como objetivo principal permitir que quem a realiza possa erguer um monopólio do conhecimento que proporcione rendimento exclusivo. O rendimento esperado conta mais do que o uso social do conhecimento produzido. Com investimentos em inovações e custosas campanhas de propaganda, toda empresa visa chegar antes das outras a consolidação de posição monopolista.

### **3 ADMINISTRAÇÃO DA INOVAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES**

A grande contribuição de Luhmann é renovar a teoria dos sistemas, baseada numa mudança paradigmática: passar da distinção do todo e das partes, para a distinção de sistema e entorno, tendo como referência o conceito de complexidade. Entre a extrema complexidade do mundo e a capacidade de entendimento humana existe uma lacuna. Os sistemas sociais assumem a sua função, assumindo a tarefa de redução de complexidade (NEVES; NEVES, 2006).

Os sistemas sociais agem para reduzir a complexidade do mundo em dois planos: por meio da estruturação ou redução da complexidade interna e através da seletividade ou redução da complexidade externa. É por meio da comunicação que se seleciona a informação disponível no

ambiente. Os sistemas sociais usam a comunicação como seu particular modo de reprodução autopoiética (LUHMANN, 1984).

Lyytinien (1987) afirma que os sistemas de informação são uma instituição comunicativa. A comunicação através do sistema de informação cria, controla e dá sustentação às interações sociais num contexto organizacional. O caráter específico de um sistema de informação como meio de comunicação deriva da natureza formal de sua linguagem e dos modos preestabelecidos de seu uso.

Gonzalez de Gómez (2004) comenta que os estudos de Lyytinien, que introduziriam conceitos da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas ao domínio da concepção de sistemas, além de colocar em relevo o caráter comunicacional do sistema de informação, introduzem elementos críticos nas visões racionalistas de transparência do sistema. No contexto, a noção de agir comunicativo é um desdobramento da intuição segundo a qual o *telos* do entendimento habita na linguagem. Habermas propõe o empreendimento intersubjetivo através da discussão, que deriva da concepção construtivista da aprendizagem, na medida em que compreende a formação discursiva da vontade como forma de reflexão do agir comunicativo e exige a passagem do agir estratégico para a discussão.

A teoria da discussão de Habermas (2004) põe em cena a noção de procedimentos e pressupostos da comunicação para formação democrática da opinião e da vontade, funcionando como importantes esquadros da racionalização discursiva das decisões na administração de organizações. Racionalização significa mais do que mera legitimação, mas menos do que a própria ação de constituir o poder, o qual administrativamente disponível modifica seu estado de mero agregado, desde que a formação democrática da vontade não se exerça apenas no controle posterior do exercício do poder, mas que também o programe de uma maneira ou de outra o exercício do poder.

A ética da discussão desenvolvida por Habermas (1989) não dá orientação de conteúdo, mas sim o procedimento rico em pressupostos que deve garantir a imparcialidade da formação de juízo. O discurso prático é um processo, não para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas consideradas hipoteticamente. É só com este procedimento que a ética da discussão se diferencia de outras éticas cognitivistas, universalistas e formalistas. Todos os conteúdos, mesmo os concernentes a normas de ação, não importa quão fundamentais estas sejam, têm de ser colocados na dependência de discursos reais.

A discussão prática acontece quando o modo de agir carece de fundamentação de natureza coletiva e os membros da organização têm que chegar a uma decisão comum sobre suas ações, e têm que tentar convencer-se mutuamente de que é interessante para cada um que todos ajam assim. Neste processo cada um indica ao outro as razões por que ele pode querer que um modo de ação seja tornado socialmente obrigatório. Cada pessoa tem de se convencer de que a norma proposta é igualmente boa para todos. A discussão pode criar argumentos que legitimem a decisão de orientações para a ação coletiva e acordos práticos (HABERMAS, 1989).

A discussão conta com a intersubjetividade presente nos processos de entendimento que se cumprem, por um lado, na forma institucionalizada de aconselhamento nas organizações, e, por outro, nas redes de comunicação. As estruturas de comunicação da opinião compõem rede amplamente disseminada de sensores que reagem à pressão de situações-problema nas organizações. A opinião transformada em poder comunicativo segundo procedimentos democráticos não pode “dominar”, mas apenas direcionar o uso do poder administrado para determinados canais. O discurso argumentativo

imuniza ações de repressão e desigualdades, apresenta-se como forma de comunicação aproximada das condições ideais de cooperação.

A busca constante pela inovação, por meio da criação e desenvolvimento de novos produtos e processos, diversificação, qualidade e absorção de tecnologias avançadas, é indispensável para assegurar elevados níveis de eficiência, produtividade e competitividade das organizações. Isso implica acumulação constante de conhecimentos e capacitação tecnológica contínua. Nesse contexto, insere-se a aprendizagem organizacional (aprendizado contínuo e interativo), configurando-se como o processo mais importante para o desenvolvimento da inovação tecnológica (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005).

As organizações que cultivam a aprendizagem organizacional são organizações com habilidades para criar, adquirir, transferir conhecimentos e modificar comportamentos, refletindo o novo conhecimento e o novo *insight*. As organizações de aprendem possuem habilidades em cinco principais atividades: resolução sistemática de problemas, experimentação de novas abordagens, aprendizado com base na própria experiência e história passada, aprendizado por meio de experiências e melhores práticas de outros e a transferência do conhecimento de forma rápida e eficiente por toda a organização (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005).

Knox (2002) enumera quatro aspectos que sustentam uma organização inovadora: a cultura e o clima organizacional; capacidades e habilidades de gerenciamento; controle e estrutura organizacional; e novos produtos e desenvolvimento de processos. O autor salienta que a inovação contínua está baseada nas capacidades e atitudes das pessoas que trabalham na organização. Estas capacidades e atitudes dependem da cultura organizacional, que estimule o empreendedor individual e o trabalho em equipe (apud MACHADO; LEHMANN; ARAUJO, 2008).

Barbieri et al. (2004) destacam que existem fatores que condicionam a inovação. Os fatores são delimitados pelo modelo de gestão que poderá favorecer o surgimento de inovações. Eles argumentam que motivação, satisfação no trabalho, estímulo à criatividade, redução de conflitos entre gerências, liderança, comunicação interna, gestão de projetos de inovação, empreendedores internos, sistemas de recompensas e clima inovador são alguns temas relacionados com modelos de gestão que interferem em processos de inovação.

Barbieri et al. (2004) afirmam que é difícil manter um ritmo constante de inovações, mesmo de desenvolvimento ou incrementais. Eles sugerem que inovações tecnológicas ou organizacionais se processam através de formas complexas, envolvendo atividades realizadas por pessoas dentro e fora das organizações. As condições para que operem de forma mais eficiente e eficaz podem ser conseguidas através da formulação e condução de modelos de gestão para o favorecimento e manutenção de um meio inovador interno, podendo, inclusive, gerar uma cultura de inovação.

Machado, Lehmann e Araujo (2008, p. 161) enuncia os fatores condicionantes do meio inovador interno: eficiência percebida com a inovação, incerteza sobre a inovação, escassez de recursos, padronização de procedimentos, grau de influência nas decisões, expectativas de prêmios e sanções; liderança do time de inovação, liberdade para expressar dúvidas e aprendizagem encorajada.

Arranjos organizacionais mais flexíveis demandam e facilitam maneiras de pensar que transcendem estreitos domínios profissionais, de serviço ou de setor. Considerando que muitas

habilidades e recursos essenciais para a organização estão fora de suas fronteiras, e, portanto, fora do controle direto da administração, parcerias e alianças não devem mais ser vistas como opções, mas como uma necessidade (SILVEIRA, 2005).

Silveira (2005) afirma que a migração para um ambiente colaborativo com a prevalência de relacionamentos organizacionais pode ser considerada uma mudança de paradigma. O real desafio na construção e gestão de ambientes informacionais cooperativos é o compartilhamento de significados, uma vez que a informação – como o conteúdo da interação social – provê os materiais brutos a partir dos quais a “construção de significados” pode acontecer.

Barañano (2005, p. 59), ao estudar a gestão da inovação tecnológica em micro e pequenas empresas portuguesas, observa que:

[...] o sucesso da inovação tecnológica empresarial depende, em grande medida, de aspectos como a estrutura da força de trabalho, a estratégia, as alianças com outras empresas ou com universidades e, acima de tudo, a organização interna da empresa. O desenvolvimento de inovações tecnológicas está fortemente condicionado pela existência de um ambiente interno no qual as idéias criativas possam emergir, e ser aplicadas com eficácia e os conhecimentos quer tecnológicos, quer de gestão, possam ser acumulados.

Barañano (2005, p. 60) afirma que nenhum elemento isolado tem possibilidade de ser eficaz e, portanto, nenhuma ferramenta ou técnica de gestão cria e sustenta sozinho um ambiente propício a inovação. A inovação é um complexo processo sociológico e econômico que envolve uma teia extremamente intrincada de interações, tanto no interior da empresa como entre estas e o seu contexto econômico, técnico e social. É um conjunto de diferentes fatores inter-relacionados que devem funcionar para criar e reforçar o tipo de ambiente que facilita o sucesso da inovação tecnológica.

Estes fatores ou práticas de gestão podem agrupar-se em redor dos cinco eixos seguintes:

- (i) criação e manutenção de canais de comunicação fluidos, quer internos, quer externos;
- (ii) atenção aos clientes atuais e potenciais, envolvendo-os no processo de inovação;
- (iii) apoio explícito da alta gestão à inovação tecnológica;
- (iv) disponibilidade de recursos humanos altamente qualificados e presença na organização de indivíduos que apoiem os projetos de inovação tecnológica, especialmente nos momentos críticos;
- (v) criação e manutenção de uma estrutura organizacional flexível (BARAÑANO, 2005, p. 61).

O sucesso dos processos de inovação requer a criação e a manutenção de fluidos canais de comunicação internos e externos. A implementação de inovações depende da combinação de diferentes tipos de conhecimentos, que habitualmente estão distribuídos entre as várias unidades organizacionais. Em consequência, para terem sucesso nos seus projetos de inovação, necessitam da cooperação entre as áreas de investigação, desenvolvimento, produção, *marketing* e finanças, de forma a permitir a contínua partilha de dados, de informação e de conhecimentos.

Albagli e Maciel (2004) afirmam que difusão e compartilhamento de informações e conhecimentos requerem a conexão entre os atores, com canais ou mecanismos de comunicação que propiciem fluxos de conhecimento e o aprendizado interativo. Referem-se à existência de correlação

entre presença de relações cooperativas, diversidade de mecanismos de comunicação entre agentes diferenciados e desempenho inovador das organizações. Observa-se que as organizações e agentes que cooperam introduzem maior número de inovações do que os que não cooperam e o grau de inovação aumenta com a variedade de parceiros que se comunicam entre si.

Baranão (2005) considera que o sucesso dos processos de inovação requer como medida básica a criação e manutenção de múltiplos canais de comunicação abertos, bem como de complementar os habituais canais verticais de comunicação, com canais de comunicação horizontais e diagonais que liguem indivíduos localizados em diferentes unidades organizacionais. A fluidez da comunicação interna e, acima de tudo, a integração de todas as atividades, contribuem para o lançamento de inovações com sucesso, pois garante que todos os esforços apontem numa mesma direção.

#### **4 INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO NA FUNDAÇÃO CERTI**

O estudo das relações entre informação, comunicação e inovação é desenvolvido na Fundação CERTI - Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras, que é uma instituição independente de pesquisa e desenvolvimento tecnológico com foco na inovação em negócios, produtos e serviços. A CERTI é hoje referência em âmbito nacional e internacional pelo desenvolvimento de projetos inovadores que envolvem soluções de convergência digital, como a urna eletrônica brasileira, os terminais de automação bancária e terminais públicos de acesso à Internet.

Criada em 1984, por iniciativa de algumas empresas brasileiras, da Universidade Federal de Santa Catarina e dos Governos Federal e Estadual, a Fundação CERTI surge dentro do Labmetro - Laboratório de Metrologia do Departamento de Engenharia Mecânica da UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina, e desde 1990 funciona em prédio próprio no campus da UFSC.

A partir desse mesmo ano a CERTI passa a atuar expressivamente na gestão da qualidade e produtividade, em consequência das grandes mudanças nas políticas econômicas e industriais do Brasil. A partir da década de 90, voltou-se à prestação de serviços metrológicos de alto nível, com ênfase na calibração, buscando desde cedo à ampla acreditação dos seus serviços laboratoriais junto ao INMETRO e organismos internacionais, como forma de contribuir para o fortalecimento da credibilidade da metrologia no país.

Em 1995 a incubadora da CERTI passa a operar no Parque Tecnológico Alfa em Florianópolis-SC, com a designação de CELTA – Centro Empresarial de Laboração de Tecnologias Avançadas. Em 1999 inaugura uma filial na cidade de Manaus para dar apoio às empresas de base tecnológica estabelecidas naquela região. Como instituição de ciência, tecnologia e inovação, a CERTI nasce direcionada para a pesquisa tecnológica aplicada. Para tanto, firma e amplia parcerias com universidades e centros de pesquisas do país e exterior, como a própria UFSC, o MIT (Massachusetts Institute of Technology), nos Estados Unidos e o PTB (Physikalisch Technische Bundesanstalt), na Alemanha.

Ao longo dos seus vinte e dois anos a Fundação CERTI tem focado suas ações na cadeia produtiva da tecnologia da informação, sistemas mecatrônicos, metrologia e garantia da qualidade, com uma atuação integrada de seus Centros de Referência, dos seus Laboratórios e de seus Institutos. Em função de demandas empresariais, a Fundação estabeleceu em Manaus e em Brasília institutos tecnológicos que atuam em áreas semelhantes e complementares, respectivamente, o Instituto CERTI Manaus e o Instituto Sapiaientia.

No campo da pesquisa e desenvolvimento, a CERTI destaca-se ao longo dos anos nos campos da metrologia, no desenvolvimento e customização de projetos que envolvem a prototipagem e montagem de placas de circuitos eletrônicos com o diferencial de produção em séries pequenas, na Meca optoeletrônica, em sistema da qualidade e, mais recentemente, na área de gestão empresarial. Mais de seiscentas empresas e instituições de todo o Brasil beneficiam-se, anualmente, dos serviços tecnológicos, dos projetos de melhoria de processos, dos desenvolvimentos de produtos inovadores e dos empreendimentos tecnológicos desenvolvidos pelos Centros da Fundação CERTI.

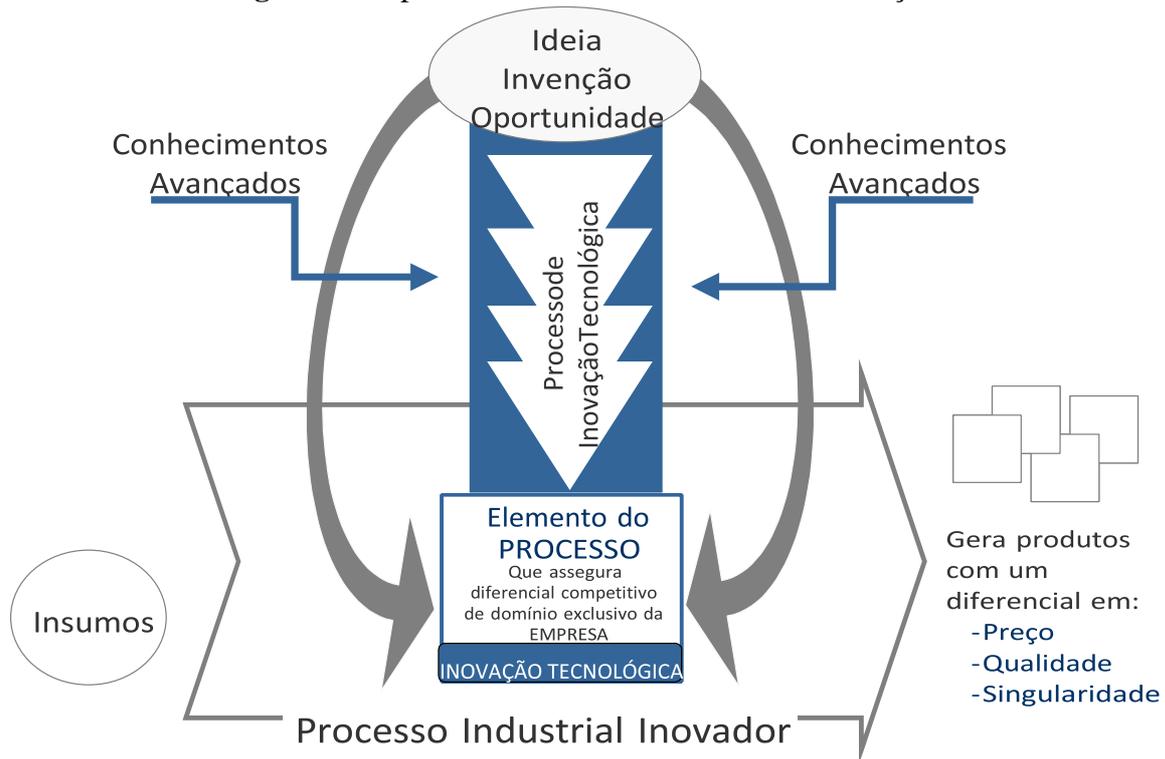
A Fundação CERTI é formada por equipes com duzentos e vinte colaboradores, especializados em Universidades do Brasil e do exterior, que possuem amplo *know-how* em suas áreas de atuação. O valioso capital intelectual é considerado um fator-chave para alcançar os melhores resultados e manter a posição de destaque em Inovação, Ciência e Tecnologia.

A inovação pode advir da criação de novos processos nas organizações, quer processos produtivos novos para um produto, quer processos produtivos que possibilitam a criação de novos produtos. O processo inovador industrial deve gerar diferenças em preço, qualidade e singularidade. Ele parte de ideias e oportunidades para construir elementos do processo que assegura diferencial competitivo de domínio exclusivo da empresa. Eles usualmente implicam em recursos e no uso de saberes especializados avançados (Ver Figura 3).

O conceito de inovação usado na Fundação CERTI orienta suas ações para assegurar três condições: ter a gestão interna para promover a inovação; manter cooperação e parceria com outras empresas e instituições de pesquisa e desenvolvimento; e, por último, saber fazer uso de oportunidades de incentivos e financiamentos (FUNDAÇÃO CERTI, 2009).

Por outro lado, é muito difícil a organização desenvolver a multiplicidade de operações requeridas de forma autônoma. O conhecimento, as tecnologias e as operações associadas podem ser ou fortalecidas ou supridas pela cooperação com Instituições de Ciência, Tecnologia e Inovação, ou mesmo por outras empresas. Finalmente, para que o processo de inovação seja eficaz e efetivo, é fundamental uma boa gestão, de forma a diminuir riscos, aperfeiçoar o uso de recursos e aproveitar as oportunidades de parcerias e financiamentos existentes no Estado, no País e até no exterior (INOVA, 2007).

**Figura 3** - O processo industrial inovador na Fundação CERTI



**Fonte:** Fundação CERTI (2007).

A partir de iniciativa cooperativa de fomento da inovação do Governo do Estado de Santa Catarina, a Fundação CERTI estabelece parceria com o INOVA- SC. Este programa público-privado tem como objetivo do programa proporcionar informações estratégicas e promover ações estruturantes em prol da dinâmica de inovação tecnológica nas empresas catarinenses, por meio da cooperação entre empresas, agentes de fomento e entidades geradoras de conhecimento e tecnologia, atuando de forma integrada e harmonizada (INOVA 2007).

No Ciclo de Inovação Tecnológica realizado pelo Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo em 2006 a Fundação CERTI apresenta os desafios da gestão da inovação tecnológica (Figura 4). As diretrizes desta gestão da inovação são os seguintes: mínimo tempo e custo de desenvolvimento, qualidade adequada e inserção de conhecimentos avançados.

**Figura 4 - Os elementos chave do processo de inovação tecnológica**



**Fonte:** Fundação CERTI (2007)

Os nove desafios da gestão do processo de inovação tecnológica sugeridos pela Fundação CERTI são os seguintes: prospecção tecnológica, atividade de pesquisa própria, captação de recursos, planejamento e gestão de projetos, gestão de parcerias, garantia da qualidade, controle de custos, propriedade intelectual, avaliação e documentação.

Em 2006 a Fundação CERTI teve aprovado pela FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos um projeto para desenvolvimento da SINAPSE - Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica para institutos promotores de ambientes de inovação. O objetivo geral do projeto é estruturar, aperfeiçoar e desenvolver um conjunto de sistemas de gestão e tecnologias da informação focada nos desafios e especificidades da gestão da inovação tecnológica em institutos que se propõe a atuar como produtores de ambientes de inovação dinâmicos e competitivos.

O projeto apresentado pela Fundação CERTI é desenvolvido em torno de algumas questões:

- Como operar um instituto de tecnologia para desempenhar papel relevante na promoção de ambientes de inovação formados por novas empresas, empresas inovadoras estabelecidas, universidades e outros institutos?
- Quais práticas, ferramentas e sistemas de gestão de inovação tecnológica são necessários a criação de ambiente efetivamente sinérgico, criativo e competitivo?
- Como a atuação diferenciada de um instituto de tecnologia com parceiros e clientes pode oferecer novas perspectivas de sustentabilidade e crescimento, baseadas na obtenção de *royalties* e na participação no capital de novas empresas de base tecnológica?
- É possível estabelecer no Brasil um verdadeiro *cluster* de inovação dinâmico e competitivo?

A Fundação CERTI vem ao longo da sua história desenvolvendo e aperfeiçoando os seus sistemas de gestão organizacional, de forma a cumprir adequadamente a sua missão de fornecer soluções inovadoras estratégicas e competitivas para seus clientes e para a sociedade. Na sua experiência a Fundação CERTI desenvolve, absorve e implanta práticas e sistemas que contribuem para o avanço da instituição. Ela tem obtido resultados e conquistas tanto no segmento empresarial como governamental.

O aprendizado acumulado da Fundação CERTI “a faz concluir que a única forma de um instituto sobreviver numa conjuntura global e nacional como a que vivemos atualmente é estruturar e fortalecer um ambiente de inovação dinâmico e competitivo, no qual o instituto tenha um papel de protagonista” (FUNDAÇÃO CERTI, 2006).

Assim, a organização precisa:

- praticar gestão tecnológica exemplar em seus processos e projetos;
- relacionar-se com outros institutos parceiros de forma inovadora e eficaz;
- trabalhar com seus clientes como um verdadeiro parceiro estratégico;
- induzir e apoiar a criação de empresas inovadoras a partir de seus projetos e de suas equipes;
- posicionar-se como grande elemento articulador e facilitador do ambiente de inovação em que está inserido.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que a investigação sugere é que a Ciência da Informação pode contribuir com o desenvolvimento teórico e metodológico da administração da informação para inovação das organizações. Cabe aqui pensar a informação como dinâmica organizacional que abre possibilidades para a criação, a melhoria e a inovação dos processos e produtos.

Assim, a administração da informação é mais do que uma racionalização funcional das ações de informação. A discussão dos processos em um sistema permanentemente problematizado pode ampliar as possibilidades de interação e colaboração entre os trabalhadores, destes com os gestores, e da organização com o seu entorno.

A colaboração interna e externa facilita não apenas o compartilhamento de informações e conhecimentos, mas também resulta deles. A colaboração viabiliza diálogos, e os diálogos viabilizam colaboração. As organizações não inovam sozinhas, mas sobre informações e conhecimentos acumulados dentro e fora delas. Cabe então pensar nas relações entre comunicação, colaboração e inovação.

A colaboração é condição para a inovação tecnológica, em primeiro lugar para que a informação possa fluir de modo não linear dentro das organizações e entre elas e o seu entorno. A comunicação pode contribuir com ideias e oportunidades para a inovação e na interação entre os colaboradores da organização, ao mesmo tempo em que difunde seus processos e produtos e cria condições para sua aceitação e uso.

## REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lucia. Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 9-16, set./dez. 2004.
- BARAÑANO, Ana Maria. Gestão da inovação tecnológica: estudo de cinco PMEs portuguesas. **Revista Brasileira de Inovação**, Rio de Janeiro, v.1, n.2, jan. /jun. 2005.
- BARBIERI, Jose Carlos et al. **Organizações inovadoras**: estudos e casos brasileiros. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.
- DOSI, Giovanni. **Technical change and industrial transformation**. London: Macmillan, 1984.
- FUNDAÇÃO CERTI. Desafios do domínio do processo de inovação tecnológica nas empresas: gestão, cooperação e financiamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE INOVAÇÃO EM MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS E PROCESSOS, 2007, São Paulo. **Anais...** São Paulo: PROTEC, 2007. Disponível em: <<http://www.protec.org.br/arquivos/eventos/download/CarlosAlbertoSchneider.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2009.
- \_\_\_\_\_. **Fundação centros de referência em tecnologias inovadoras**. Disponível em: <<http://www.cert.org.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2008.
- \_\_\_\_\_. **OBITEC**: observatório da inovação tecnológica. Disponível em: <[www.observatorio.cert.org.br](http://www.observatorio.cert.org.br/)>. Acesso em: 18 jan. 2009.
- \_\_\_\_\_. **Relatório de atividades**. Florianópolis: CERTI, 2006.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Habermas, informação e argumentação. In: COLÓQUIO HABERMAS, 5., 2008, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2008.
- \_\_\_\_\_. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 55-67, jan./abr. 2004.
- \_\_\_\_\_. O caráter seletivo das ações de informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-31, 2000.
- GORZ, Andre. **O imaterial**: conhecimento, valor e capital. São Paulo: Annablume, 2005.
- HABERMAS, Jurgen. **A Inclusão do outro**: estudos de teoria política. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- INOVA. **Elementos do processo de inovação**. 2007. Disponível em: <[www.inovasc.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=50&Itemid](http://www.inovasc.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid)>. Acesso em: 25 jan. 2009.

LEMOS, Cristina. Inovação na era do conhecimento. In: LASTRES, Helena M. M; ALBAGLI, Sarita. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 122-144.

LUHMANN, Niklas. **Soziale systeme**: grundrisseiner allgemainem theorie, 1984.

LYYTINIEN, Kalle. Two views of information modeling. **Information and Management**, Amsterdam, n. 12, p. 9-19, 1987.

MACHADO, Denise Del Prá Netto; LEHMANN, Cristiane Arndt; ARAUJO, Bárbara de. Organização e cultura de inovação: elementos concretos e fatores percebidos. **Revista Alcance**, Itajaí, v. 15, n. 2, p. 152-168, maio/ago. 2008.

NEVES, Clarissa Eckert Baeta; NEVES, Fabrício Monteiro. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 15, p. 182-207, 2006.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO.  
**Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. Paris: OCDE, 2004.

SCHUMPETER, Joseph. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SILVEIRA, Sergio Amadeo. **A mobilização colaborativa e a teoria da propriedade do bem intangível**. Tese (Doutorado em Ciência Política) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://twiki.softwarelivre.org/bin/view/TeseSA/WebHome>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler, DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005.

# Capítulo 6

## DA COMISSÃO NACIONAL DA VERDADE AO DIREITO À VERDADE: A VALIDAÇÃO DISCURSIVA DAS COLEÇÕES NAS BIBLIOTECAS

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima*  
*Kelly Pereira de Lima*  
*Sarah Miglioli*

---

**Resumo:** **Introdução:** Analisa o conceito de informação, verdade e validade discursiva. Propõe a formalização e revisão da Política de Desenvolvimento de Coleção em vista da ética informacional, Comissão Nacional da Verdade e censura. **Objetivo:** Discute o posicionamento do agir do profissional da informação, de forma socialmente responsável, diante do novo cenário e atuação por meio de uma política de desenvolvimento de coleção com decisões éticas de quais verdades irão fazer parte do acervo. **Metodologia:** O marco teórico deste artigo se propõe a analisar a complexidade da questão da verdade por meio de Jürgen Habermas e Michel Foucault, sob a égide da filosofia da linguagem e da consciência, respectivamente. Primeiramente aborda sob o foco crítico a relação entre informação e verdade. Posteriormente, serão trazidos os fatos históricos da Comissão Nacional da Verdade, a verdade nas bibliotecas, e por último, a validação discursiva do desenvolvimento de coleções. **Resultados:** Através de Habermas, o marco teórico se utiliza da aprendizagem intersubjetiva por meio da linguagem, ou seja, no discurso residente na possibilidade do entendimento mútuo e da prevalência da verdade. Ter coragem de dizer e procurar a verdade, sugeridas por Foucault, são posturas que compõe a ética de um profissional que é solidário com a dignidade humana de cada integrante de sua comunidade. **Conclusões:** O profissional da informação tem uma responsabilidade social, por ser a incorporação da alma de uma sociedade e de seu pressuposto democrático. Sua relevância encontra-se no fato de reger o potencial inerente às coleções de maneira a promover a verdade, sem a qual sua atuação perderia o viés moral e ético.

---

### 1 INTRODUÇÃO

Este artigo se insere nos estudos acerca das configurações sociais e das políticas de informação. Através do processo de reconstrução histórica e redescoberta da verdade, analisa-se o processo da dinâmica da informação.

No âmbito da esfera pública, investiga-se a partir da reconstrução histórica, representada pelas ações da Comissão Nacional da Verdade, mais precisamente as relações entre informação, verdade e o desenvolvimento de coleções.

No Brasil, as Comissões da Verdade instauram aura de redemocratização e reconstrução histórica para descortinar a verdade dos fatos acontecidos durante regime ditatorial em seu passado recente. Procura-se nessas ações encontrar os responsáveis pelo descumprimento aos direitos humanos durante o regime militar que se instaurou no Brasil, entre as décadas de 60 a 80.

Passa então a averiguar informações para alcançar uma demonstração consensual da verdade. Para além da restauração da memória histórica coletiva e individual dos indivíduos vitimizados, tal período caracterizou como fértil campo de ação comunicativa na esfera do discurso.

O marco teórico deste artigo se propõe a analisar a complexidade da questão da verdade por meio de Jürgen Habermas e Michel Foucault, sob a égide da filosofia da linguagem e da consciência, respectivamente. Primeiramente aborda sob o foco crítico a relação entre informação e verdade. Posteriormente, serão trazidos os fatos históricos da Comissão Nacional da Verdade, a verdade nas bibliotecas, e por último, a validação discursiva do desenvolvimento de coleções.

## **2 INFORMAÇÃO E VERDADE: UMA ABORDAGEM CRÍTICA**

A Informação é objeto de pesquisa de muitas áreas do saber. Sua onipresença e multiplicidade de interpretações sobre seu significado no mundo real a torna elemento complexo. Uma definição que abrange sua plenitude ainda não foi possível, embora alguns teóricos a tenha delimitado dentro do seu campo de conhecimento.

Na Ciência da Informação, Buckland (1991) apresenta três sentidos para a informação, podendo ser entendida como processo, conhecimento e coisa. A informação como processo acontece na ação da fala, na comunicação, quando uma pessoa é informada, e aquilo que conhece é alterado. No conhecimento, a informação é o que é percebido ou transmitido na informação como processo. Quando coisa, a informação é materializada em objeto informativo.

Currás (1993 apud MACHADO, 2003) menciona que a informação não existe por si mesma, mas é propriedade relacionada entre fontes e receptores, por meio de fenômeno, acontece pela comunicação, ou como processo, quando é registrada em algum suporte informacional.

Pela comunicação a informação é veiculada, sendo a linguagem elemento e via de acesso ao mundo, criando vínculo com outros indivíduos e mediando as relações sociais. Para Bannell (2009) “Não temos acesso à realidade senão pela mediação linguística; nossa compreensão da realidade é sempre atrelada à linguagem.” A linguagem natural pode ser utilizada como meio de transmissão de informações ou fonte de integração social de modo que o alter conecta seus planos e ações aos planos e ações de ego, resultando diferentes tipos de interações (HABERMAS, 1990). No agir estratégico, a influência dos atores é uns sobre os outros e sobre a situação da ação; e no agir comunicativo a força consensual do entendimento torna-se efetiva para a coordenação das ações, e os atores participantes tentam definir cooperativamente os seus planos de ação, levando-

se em conta mutuamente. O que distingue o agir comunicativo do agir estratégico é a coordenação da ação apoiada na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente, e não na racionalidade dos planos individuais (HABERMAS, 1990).

Como processo, a informação é contextual e representa a realidade. É estabilizada quando se materializa em um suporte, sendo ele analógico ou digital, “[...] instrumento para promover a circulação social do conhecimento [...]” (ORTEGA; LARA, 2010). Paul Otlet emprega o termo “documento” ou “unidade documentária” para denotar objetos informativos que contenham “signos representativos de certos dados intelectuais” (OTLET, 1996 apud ORTEGA; LARA, 2010). Para Briet (1951), documento é todo índice concreto ou simbólico, conservado ou registrado a fim de representar ou provar um fenômeno físico ou intelectual. Nesse contexto, os objetos não são na sua essência documentos, mas se transformam em registros, se processados com finalidades de fornecer informação (BUCKLAND, 1991). Murguia (2010, p. 127) considerava o documento como dispositivo de validação, que “[...] é sustentado e sustenta os discursos que o incluem, se materializa nos objetos e age institucionalmente [...]”, como uma construção social.

Os enunciados expostos são divulgados e submetidos ao crivo de uma comunidade de relevância de uma área do saber, entre os pares, ou grupo social. As argumentações apresentadas podem elevar os enunciados como verdade. Habermas (2004a) afirma que a verdade é como uma propriedade inalienável dos enunciados e,

[...] um enunciado seria verdadeiro precisamente se e somente se pudesse resistir, sob os exigentes pressupostos pragmáticos dos discursos racionais, a todas as tentativas de invalidação, ou seja, se pudesse ser justificado numa situação epistêmica ideal. (HABERMAS, 2004a, p. 46).

A noção de verdade é temporal, e não universal. No transcorrer dos marcos históricos, as verdades acompanham os cenários políticos, econômicos e sociais. A verdade pode ser posta em prova, de modo procedural, sob condições de práxis de argumentação. Habermas (2004a) propõe pressupostos idealizantes, como publicidade e inclusão de todos envolvidos; distribuição equitativa dos direitos de comunicação; cenário que admite apenas a força não-coerciva do melhor argumento; e o proferimento de todos os participantes.

Para atingir o nível de verdade, são proferidos discursos com a prerrogativa de se chegar ao assentimento ou consenso. As evidências apresentadas no contexto de justificação devem bastar para autorizar a levantar pretensões de verdade, existindo uma relação interna entre verdade e justificação (HABERMAS, 2004a).

Os discursos são como máquinas de lavar: filtram aquilo que é racionalmente aceitável para todos. Separam as crenças questionáveis e desqualificadas daquelas que, por um certo tempo, recebem licença para voltar as status de conhecimento não problemático. (HABERMAS, 2004b, p. 63)

Os discursos narrativos na prerrogativa da justificação, para o alcance da validação, são recursos pedagógicos de desenvolvimento de exposições de argumento e desenvolvimento moral. As estruturas cognitivas do indivíduo se transformam e se diferenciam, conseguindo resolver melhor do que anteriormente a mesma espécie de problemas e conflitos de ação moralmente relevante (KOHLBERG apud HABERMAS, 1989).

A ética do discurso de Habermas (1989) vai ao encontro da concepção construtiva da aprendizagem pelo desenvolvimento moral, na medida em que compreendemos a formação discursiva da vontade (assim como a argumentação em geral) como uma forma de reflexão do agir comunicativo; e na medida que exige, para a passagem do agir para o discurso, há uma mudança de atitude.

O agir comunicativo depende do uso da linguagem dirigida ao entendimento, para Habermas (1990, p. 72, grifo do autor),

[...] os atores participantes tentam definir cooperativamente os seus planos de ação, levando em conta uns aos outros, no horizonte de um mundo da vida compartilhado e na base de interpretações comuns de situação. Além disso, eles estão dispostos a atingir esses objetivos mediados da definição da situação e da escolha dos fins assumindo o papel de falantes e ouvintes, que falam e ouvem através de processo de entendimento.

No âmbito do humanismo, Foucault também aborda o tema da veracidade ao tratar da parresía. Foucault (2014) propõe uma eticidade, uma ética do falar, do expressar. O autor traz a ideia da dignidade de dar voz, sem mediação, falar em seu próprio nome. Diferente da retórica, na parresía de Foucault (2014, p. 4), “o indivíduo se constitui e é constituído pelos outros como sujeito que pronuncia um discurso de verdade.”

O dizer a verdade sobre si mesmo sempre “[...] foi uma atividade conjunta, uma atividade com os outros, e mais precisamente uma atividade com um outro, uma prática a dois. [...] O estatuto desse outro é variável, portanto. [...] Pode ser também uma espécie de conselho político.” (FOUCAULT, 2014, p. 6-7). O conceito assume que cada sujeito é uma potência (força) e suas atitudes são ações de forças e jogos (resistência e aceitações dos participantes) resultando em papéis e atitudes. O ser e estar são exercícios de forças.

Foucault (2014) retoma e empreende a análise da parresía no campo das práticas políticas, empregando o falar a verdade com um valor positivo, sem dissimulação nem reservas.

Para que haja parresía é preciso que, dizendo a verdade, se abra, se instaure e se enfrente o risco de ferir o outro, de irritá-lo, de deixá-lo combativo e de suscitar de sua parte algumas condutas que podem ir até a mais extrema violência. É portanto a verdade, no risco da violência. [...] De onde essa nova característica da parresía: ela implica uma certa forma de coragem, coragem cuja forma mínima consiste em que o parresiasta se arrisque a desfazer, a deslindar essa relação com o outro que tornou possível precisamente seu discurso. De certo modo, o parresiasta sempre corre o risco de minar essa relação que é a condição de possibilidade do seu discurso. (FOUCAULT, 2014, p. 12).

A ética da parresía engloba esse falar apesar das consequências, que resgata a dimensão humana no valor da eticidade. Podemos considerar isso para pensar a veracidade, nesse sentido,

assim como Habermas também se preocupa com a verdade, a validação da verdade e agir comunicativo.

### 3 COMISSÃO NACIONAL DA VERDADE E A VERDADE NAS BIBLIOTECAS

O fato histórico das Comissões da Verdade como espaço de ação da linguagem, remetem às relações de informação, seus registros documentais e a veracidade. Torna-se importante tratar da Comissão Nacional da Verdade, do contexto histórico e da validação de informação que compuseram o cenário desse processo. As informações foram colhidas através da página governamental da Comissão (cnv.gov.br) e a Lei 12.528, de 2011, que cria a Comissão Nacional da Verdade no âmbito da Casa Civil da Presidência da República do Brasil. A Comissão Nacional da Verdade foi criada pela Lei citada em 2011 e instituída em 2012. A Comissão tem como fim verificar e investigar violações de Direitos Humanos ocorridas entre os anos de 1946 a 1988 no Brasil.

Segundo a lei (BRASIL, 2011), a Comissão é composta de forma pluralista, integrada por sete membros, designados pelo Presidente da República, dentre brasileiros de reconhecida idoneidade, conduta ética, e respeito aos direitos humanos.

São objetivos da Comissão Nacional da Verdade esclarecer os fatos e as circunstâncias dos casos de graves violações de direitos humanos; promover o esclarecimento circunstanciado dos casos de torturas, mortes, desaparecimentos forçados, ocultação de cadáveres e sua autoria, ainda que ocorridos no exterior; identificar e tornar públicos as estruturas, os locais, as instituições e as circunstâncias relacionadas à prática de violações de direitos; encaminhar aos órgãos públicos competentes toda e qualquer informação obtida que possa auxiliar na localização e identificação de corpos e restos mortais de desaparecidos políticos; colaborar com todas as instâncias do poder público para apuração de violação de direitos humanos; recomendar a adoção de medidas e políticas públicas para prevenir violação de direitos humanos, assegurar sua não repetição e promover a efetiva reconciliação nacional; e promover, com base nos informes obtidos, a reconstrução da história dos casos de graves violações de direitos humanos, bem como colaborar para que seja prestada assistência às vítimas de tais violações.

[...] não podemos depositar muitas expectativas na capacidade da revelação da verdade oficial servir para “fechar o livro” da história e encerrar o passado num capítulo. Existem vários argumentos que dizem que a revelação da verdade preenche uma necessidade social de confirmar oficialmente aquilo que foi durante muito tempo negado; que a ‘verdade’ reintegra as vítimas na sociedade, através do reconhecimento do seu sofrimento e oferecendo uma forma de justiça distributiva ou social, contribuindo com recursos não convencionais para promover a conscientização social, a memória coletiva, a solidariedade e a superação de baixa autoestima. Pode ser que o esquecimento seletivo seja parte do processo de produção histórica, constituindo os silêncios descritos por Trouillot; mas esquecer o significado de eventos passados pode ser como perder a bússola moral. A verdade também tem sido vista como uma forma de ‘justiça como reconhecimento’ ou ‘justiça compensatória’, que restabelece o sentido de justiça outrora quebrado. As comissões da verdade oficiais também já têm sido valorizadas como peças centrais nos ‘processos de refundação histórica’ quando existe uma ruptura simbólica e

moral com um passado obscuro. Elas podem contribuir para ‘estabelecer um consenso sobre os limites do intolerável. (BRITO, 2009, p. 77).

A Ditadura militar no Brasil foi o regime que permaneceu de 1964 a 1985, e possuía caráter nacionalista e autoritário. Instaura-se a partir de um golpe militar que retira do governo o presidente eleito João Goulart, e perdura por vinte e um anos. O governo da ditadura militar então cria diversas normas e decretos, os Atos Institucionais, que estavam acima de todas as demais normas e até mesmo da

Constituição. Os Atos Institucionais eram usados como instrumentos de legitimação e legalização das ações políticas deste governo, instaurando para seu próprio governo formas de poderes extraconstitucionais, sob a ideia de combater a “corrupção e a subversão”. Esse processo culmina com o AI-5 de 1968, que veio a vigorar por dez anos.

A partir de então liberdades civis foram anuladas, com a criação de um código de processo penal militar que permitia que o Exército brasileiro e a Polícia Militar prendessem indivíduos considerados suspeitos. Foi nesse período que milhares de pessoas, entre ativistas políticos, sindicalistas e outros civis desapareceram, ou foram torturados e mortos.

A partir de 1979, o governo brasileiro promulgou a Lei da Anistia, que concedia indulto aos exilados políticos e militares envolvidos em violações aos direitos humanos, fazendo com que nenhum militar envolvido fosse julgado ou condenado por seus atos. Então, após 1985, o regime militar começou o processo de transferência de poder para um governo civil, evitando uma mudança drástica que pudesse incitar uma revolta do povo e provocasse a acusação contra líderes militares.

As Forças Armadas admitiram oficialmente que possa ter havido tortura e assassinatos, pela primeira vez, em setembro de 2014, em resposta à Comissão Nacional da Verdade. O documento, assinado pelo Ministro da Defesa, Celso Amorim, menciona que “o Estado brasileiro [...] já reconheceu a ocorrência das lamentáveis violações de direitos humanos ocorridas no passado.” (AMORIM, 2014).

Para além da perseguição política, também foi cassada a liberdade de expressão, e se instaurou um período de repressão e censura a todas as publicações e obras que fossem consideradas contra a ideologia propagada pelo regime militar. Como se caracterizou por regime autoritário, a censura era ferramenta de controle e preservação do poder. Com o argumento de manter a moral e os bons costumes, o regime determinou por decreto-lei (BRASIL, 1970) a regulação de informações registradas.

Art. 1º Não serão toleradas as publicações e exteriorizações contrárias à moral e aos bons costumes quaisquer que sejam os meios de comunicação. Art. 2º Caberá ao Ministério da Justiça, através do Departamento de Polícia Federal verificar, quando julgar necessário, antes da divulgação de livros e periódicos, a existência de matéria infringente da proibição enunciada no artigo anterior. Art. 3º Verificada a existência de matéria ofensiva à moral e aos bons costumes, o Ministro da Justiça proibirá a divulgação da publicação e determinará a busca e a apreensão de todos os seus exemplares. Art. 4º As publicações vindas do estrangeiro e destinadas à distribuição ou venda no Brasil também ficarão sujeitas, quando de sua entrada no país, à verificação estabelecida na forma do artigo 2º deste Decreto-lei. Art. 5º A distribuição, venda ou

exposição de livros e periódicos que não hajam sido liberados ou que tenham sido proibidos, após a verificação prevista neste Decreto-lei, sujeita os infratores, independentemente da responsabilidade criminal. (BRASIL, 1970).

Muitas publicações foram elaboradas durante o período do regime militar com o intuito de propagar os ideais do governo autoritário.

Diversas obras foram postas em circulação, inclusive livros didáticos, que veiculavam informações sob o ponto de vista da moral conservadora (MARCELINO, 2009).

O caráter democrático e social do papel do bibliotecário, contribuidor do acesso à informação, foi colocado em questão sob a pressão de um regime autoritário como o que o Brasil passou em sua história, no auge da ditadura militar, sob a pressão do governo sobre a circulação de certas informações e a censura de livros.

#### **4 A VALIDAÇÃO DISCURSIVA DO DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES**

A terceira Lei da Biblioteconomia de Shiyali Ramamritam Ranganathan institui que para cada livro há um destinatário. Um conjunto de obras compõe uma coleção, que é dedicada a um grupo de faixa etária, social, nível intelectual ou ramo do saber. Isso implica numa identidade, que se constrói para responder e atender os anseios de seus utentes.

Cada ramo do saber possui um arcabouço teórico e este aporte se faz presente e eminente nas bibliotecas. A gênese de uma coleção é constituída por produções de um colégio intelectual que fundamentam e compõem as bases teóricas de um conhecimento.

As bibliotecas não podem ser consideradas inertes, mero local de estagnação para apreensão do saber, e sim espaços políticos, sociais, de cidadania e de conflito. Os conceitos, juízos, ideias e perspectivas materializadas em documentos, propiciam embates e concordâncias de verdades. Numa mesma prateleira ou estante podemos encontrar ideias convergentes e divergentes de autores que participam da mesma comunidade intelectual.

Sempre inserida num panorama sócio histórico, a seleção e desenvolvimento de coleções é atividade primórdio das bibliotecas. Na Antiguidade “[...] as bibliotecas eram arquivos dos reis, para uso próprio.” (PINHEIRO, 2006, p. 34). As grandes bibliotecas da Antiguidade como da Mesopotâmia, de Pérgamos e de Alexandria são “[...] fruto de uma política sistemática de aquisições, que busca a completude, a acumulação e todas as formas de saber e de criação confiadas à escrita.” (JACOB, 2000, p. 51).

As bibliotecas tiveram que repensar no processo de formação e constituição de suas coleções, no final da década de 60 e início da de 70 a partir do “Movimento para o Desenvolvimento de Coleções” na biblioteconomia internacional, “Boa parte dos bibliotecários começaram a preocupar-se com suas coleções, buscando desenvolvê-las, selecioná-las, expurgá-las, enfim, transformá-las em alguma coisa mais coerente.” (VERGUEIRO, 1989, p. 11).

As políticas de desenvolvimento de coleção surgem em um cenário onde a biblioteca passa de acumuladora de obras para um espaço comum de algumas verdades. A produção intelectual é

inversamente proporcional ao espaço físico disposto pelas bibliotecas. A falta de verba, espaço e recursos humanos direciona a escolhas de títulos que podem contribuir, atualizar ou questionar o acervo instituído.

O modelo de processo de desenvolvimento de coleções elaborado por G. Edward Evans (apud VERGUEIRO, 1989), ainda hoje é aplicado nas bibliotecas, compreendendo as políticas de seleção, aquisição, desbastamento, avaliação e estudo da comunidade. A construção de uma política implica em estabelecer um conjunto de normas que irão reger as rotinas de desenvolvimento de coleção (FIGUEIREDO, 1993); estabelecer de forma clara e delineada os objetivos e metas, os quais se propõem a alcançar com base na coleção existente e de acordo com a instituição e a comunidade; avaliar o grau de força e fraqueza os recursos existentes e determinar a profundidade e o escopo da política de informação (RESOURCES AND TECHNICAL SERVICES DIVISION apud FIGUEIREDO, 1993). Dessa forma o desenvolvimento de coleção possui caráter cíclico e ininterrupto.

Considerando esse caráter cíclico, a política de desenvolvimento de coleções está diretamente atrelada à relação entre ética informacional. Envolve as escolhas que são feitas ou que têm de ser feitas. Entretanto há uma grande distinção entre a ética prática e teórica. Day (2015) aborda as questões éticas, que devem ser analisadas pelas ordens morais e o espírito racional humano, que muitas vezes esbarra na ética e moral já estabelecida. Harré (1993 apud DAY, 2015) denomina "ordens morais" como conjunto de expectativas normativas de papéis sociais e regras de comportamento. Para Day (2015) ocupamos vários papéis sociais morais (pai, irmão, amigo, empregado etc.) e respondemos de forma diferente conforme a situação, temos responsabilidades sobre nossas respostas e ações. Os dilemas éticos são confrontos de aplicar ou não as regras morais. Nem sempre agimos conforme as regras, transgredimos. Ordens morais são culturalmente construídas e culturalmente, são aprendidas, produtos de experiência e desenvolvimento psicológico. As escolhas éticas às vezes ocasionam uma mudança histórica para a pessoa que faz a escolha. Um bibliotecário deve agir de forma socialmente responsável mesmo no fornecimento de recursos de informação. Agir com responsabilidade ética e não apenas mecanicista para seguir uma regra determinada (DAY, 2015).

As bibliotecas ainda não se deram conta da importância de formalizar suas políticas, instrumento normativo e discursivo. Como a “[...] falta de uma política definida para o desenvolvimento do acervo é terreno fértil para o exercício da censura e da autocensura, pois nada existirá para impedir a atividade de censores externos e internos.” (VERGUEIRO, 1987, p. 25). Para fins de exemplificação, considera-se a censura o ato de análise crítica às produções literárias e artísticas, antes de serem expostas ao público, conforme um regime político, religioso ou moral atuante.

Vergueiro (1987) eleva a questão da postura do bibliotecário, quanto selecionador e responsável pelo desenvolvimento da coleção, lidando com a censura e com a liberdade intelectual do usuário. A liberdade intelectual é um direito assegurado e qualquer restrição que se faça a ela é um atentado digno de protesto e reação. Entretanto em termos práticos a questão é mais complexa e exige atitudes mais expressivas:

[...] contra as pressões que vêm de parte de autoridades governamentais, de associações civis ou de indivíduos que se sentem no direito de exigir a retirada, da coleção da biblioteca, de livros e outros materiais que veiculem conceitos dos quais discordam e que não gostariam de ver disseminados entre os outros membros da comunidade. (VERGUEIRO, 1987, p. 21).

Existem três tipos de censura, a governamental; pressão individual ou de grupo; e autocensura, sendo “[...] muito mais fácil lidar com os dois primeiros tipos de censura do que com o terceiro, pois naqueles existem apenas duas alternativas: ou se luta contra a censura ou se compactua com ela.” (EVANS, 1979 apud VERGUEIRO, 1987, p. 24). Como parâmetro de resistência e luta contra a censura e a favor da liberdade intelectual nas atividades e serviços dos bibliotecários, podemos nos conduzir pela Library Bill of Rights (Declaração de Direitos da Biblioteca).

A American Library Association (ALA) publica o Manual de Liberdade Intelectual para responder a questões práticas que enfrentam os profissionais da informação na aplicação dos princípios da liberdade intelectual nos serviços da biblioteca. Afirma que todas as bibliotecas são fóruns de informação e ideias, apresentando uma visão geral dos problemas de hoje e os novos desafios, da Internet à privacidade e confidencialidade. A publicação não garante por si só que os direitos dos bibliotecários e os usuários nunca serão desafiados ou que as dificuldades não irão surgir, mas aderir a estes princípios em cada biblioteca é absolutamente essencial se profissionais da informação e os cidadãos pretendem desfrutar de todos os benefícios da liberdade de expressão.

Aprovada em 1939 pelo Intellectual Freedom Committee, a Library Bill of Rights (Declaração de Direitos da Biblioteca) elege princípios básicos que devem reger os serviços de todas as bibliotecas. A declaração teve algumas modificações e a última data 1996. No período da 2ª Guerra Mundial, imperava um período de grande ameaça à liberdade intelectual, onde governos realizam supressão de tudo o que considerava contrário aos interesses, tendo a Declaração papel importante como instrumento de resistência às pressões.

As questões surgem a respeito da aplicação de princípios para práticas específicas da biblioteca. As políticas fundamentais devem orientar seus serviços e listam 6 (seis) princípios básicos:

I. Livros e outros recursos da biblioteca devem ser providos para o interesse, informação e esclarecimento de todas as pessoas da comunidade a ser servida. Os materiais não devem ser excluídos devido à origem, fundo, ou pontos de vista daqueles contribuindo para a sua criação. II. As bibliotecas devem prover materiais e informações que apresentam todos os pontos de vista sobre temas atuais e históricos. Os materiais não devem ser proibidos ou removidos por causa da desaprovação partidária ou doutrinária. III. As bibliotecas devem desafiar a censura no cumprimento de sua responsabilidade de prover informação e esclarecimento. V. As bibliotecas devem cooperar com todas as pessoas e grupos preocupados em resistir à restrição da livre expressão e livre acesso às ideias. V. O direito de uma pessoa a usar uma biblioteca não deve ser negado ou abreviada por causa de origem, idade, antecedente, ou pontos de vista. VI. Bibliotecas devem se tornar espaços de exposição e salas de reuniões disponíveis para o público que servem; devem fazer tais instalações disponíveis numa base de igualdade,

independentemente das crenças ou filiações de indivíduos ou grupos que solicitam a sua utilização.  
(AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1996).

O desenvolvimento de coleções nesse sentido é muito mais que meramente fazer escolhas aleatórias para compor o acervo, deve estar a par do contexto da comunidade que integra. A técnica de constituir e organizar uma coleção em uma biblioteca requer conhecer tanto os livros como as pessoas o bastante para fornecer e recomendar os livros apropriados para os seus leitores (FIGUEIREDO, 1993).

Segundo Figueiredo (1993), as políticas de desenvolvimento de coleções envolvem princípios básicos: a coleção de biblioteca contribui com informação, devendo ir ao encontro das demandas de informação feitas pelos indivíduos e pela sociedade, em segundo, a biblioteca deve contribuir para um programa de educação pública fornecendo informação e conhecimento, essencial para a função educacional da coleção da biblioteca. De fato, aos bibliotecários de biblioteca “[...] cabe o papel de educadores, e a importância e o valor da sua tarefa são inestimáveis.” (FIGUEIREDO, 1993, p. 19).

Para tanto, é condição *sine qua non* que sejam traçados os objetivos gerais da biblioteca, relacionados com a instituição e a comunidade que a ela serve, para de acordo com estes objetivos, ser traçada a política de seleção da biblioteca (FIGUEIREDO, 1993).

Considera-se o que os livros podem significar para o desenvolvimento individual: na formação do caráter, na ativação da inteligência, no enriquecimento dos recursos, no aprofundamento da sensibilidade. Eles oferecem material para a formação do caráter através do conhecimento e do pensamento. A formação do caráter é um processo contínuo e inconsciente de autoeducação na escola diária da vida; quando a mente alcança o uso e o controle destes fios, todo o panorama da vida no mundo, passada e presente, se torna constantemente mais variada e interessante, enquanto, ao mesmo tempo, os poderes de reflexão e julgamento da própria mente são exercitados e fortalecidos. (FIGUEIREDO, 1993, p. 33).

A política de seleção é, então, um conjunto de diretrizes e normas que visa estabelecer ações, delinear estratégias gerais, determinar instrumentos e delimitar critérios para facilitar a tomada de decisão na composição e desenvolvimento de coleções em consonância com os objetivos da instituição e os usuários do sistema.

A seleção deve ser realizada por uma comissão composta de uma representação dos usuários, da organização mantenedora e do pessoal que atende aos usuários e que, portanto, conhece a comunidade. A política de seleção deve ser flexível e atualizada, e expressar de forma a facilitar as decisões e a justificar a incorporação ou não de determinados itens (LIMA; FIGUEIREDO, 1984).

A política de seleção pode se transformar em dispositivo social e político, proporcionando fundamentos para as decisões nas admissões ou não de uma obra, não sendo pressionado ou induzido pelo modismo, tendência ou hegemonia cultural, além de possibilitar abertura para os discursos dos grupos minoritários, logo que,

As ideias da classe dominante são, em todas as épocas, as ideias dominantes, ou seja, a classe que é o poder material dominante da sociedade é, ao mesmo tempo, o seu poder espiritual dominante. A classe que tem à sua disposição os meios para a produção material dispõe assim, ao mesmo tempo, dos meios para a produção espiritual, pelo que lhe estão assim, ao mesmo tempo, submetidas em média as ideias daqueles a quem faltam os meios para a produção espiritual. [...] Os indivíduos que constituem a classe dominante também têm, entre outras coisas, consciência, e daí que pensem; na medida, portanto, em que dominam como classe e determinam todo o conteúdo de uma época histórica, é evidente que o fazem em toda a sua extensão, e portanto, entre outras coisas, dominam também como pensadores, como produtores de ideias, regulam a produção e a distribuição de ideias do seu tempo; que, portanto, as suas ideias são as ideias dominantes da época. (MARX; ENGELS, 2002, p. 56).

Há que se evitar que a coleção seja mera representação das ideias dominantes em cada período sócio histórico, podendo se tornar vulneravelmente manipulável. Se as ideias dominantes são as ideias da classe dominante, como Marx e Engels (2002) afirmaram, a Biblioteca deve ser o espaço em que o silêncio dos dominantes é quebrado.

Não se pode permitir que a Biblioteca se torne a não voz dos vencidos, caindo nas armadilhas da história dos vencedores e de uma revisão subserviente da coleção. Os livros que vão para a estante compõem o acervo e não podem representar a história contada pelos vencedores, cabendo ao bibliotecário quebrar o silêncio e desvelar os segredos que permanecem em esquecimento reconfortante (DECCA, 2004).

O desenvolvimento da coleção das bibliotecas não pode ficar à disposição de modismos e tendências, ficando subjugada à hegemonia cultural de determinada época. O conceito formulado por Gramsci (1978) para descrever o tipo de dominação ideológica descreve a conjuntura que muitas organizações se submetem, mantendo em seus acervos obras representativas de ideologias dominantes em coleções obtusas de realidade.

Sabe-se que durante a exposição ao regime militar, muitas bibliotecas brasileiras se tornaram alvos fáceis para a imposição de obras publicadas pelo Exército Brasileiro (MARCELINO, 2009; SILVA, 2014). Muitas bibliotecas tiveram que incluir em seus acervos materiais produzidos pelo governo disseminando uma ideologia da “boa moral e bons costumes”, ou retirar livros sob a censura do regime.

O documento da política de coleções deve ser o resultado de interações entre os bibliotecários e aqueles a quem a mesma se destina, representando a validação discursiva da verdade. Por intermédio de comissões deliberativas ou consultivas, instituídas como uma modalidade a trazer maior número de vantagens, deve representar o canal de comunicação e de divisão de responsabilidade pela seleção com a própria comunidade, trazer uma forma de participação mais ativa na gestão (VERGUEIRO, 1989), instituir um dispositivo de resistência do trabalho conjunto a ordens predominantes, que vão de encontro com a liberdade intelectual e de acesso.

A composição de comissões deliberativas torna a biblioteca um espaço de esfera pública, pela integração de representantes da comunidade na tomada de decisão colegiada e coletiva (VERGUEIRO, 2010), valendo-se do conceito do agir comunicativo de Habermas, uso da

linguagem natural como meio de interação social nas coordenações das ações conduzidas pela força consensual do entendimento.

O esboço do agir comunicativo é um desdobramento da intuição segundo a qual o telos de entendimento habita na linguagem. O conceito de “entendimento” possui conteúdo normativo, que ultrapassa o nível da compreensão de uma expressão gramatical. Um falante entende-se com outro sobre uma determinada coisa. E ambos só podem visar tal consenso se aceitarem aos proferimentos por serem válidos, isto é, por serem reconhecimento aberto à crítica. (HABERMAS, 1990, p. 77).

A seleção das verdades que integrarão o acervo pode reestabelecer e reconstruir a história de uma sociedade, no momento em que “[...] seus participantes regulam sua pertença a grupos sociais e garantem a solidariedade [...]” (HABERMAS, 1990, p. 96) aos direitos humanos e a dignidade humana, dando voz ao silêncio dos vencidos, oprimidos e minoritários.

[...] as condições de verdade são o critério para saber se um proferimento preenche ou não sua função de representação; todavia, o preenchimento da função interativa e expressiva da linguagem mede-se através de condições da autorização e da sinceridade, que são análogas à verdade. (HABERMAS, 1990, p. 80).

Foucault tem essa concepção da constituição do ser, elaborada por uma ética, que compreende o falar a criticidade, veracidade, para a além do irônico crítico.

A parresía é, portanto, em duas palavras, a coragem da verdade naquele que fala e assume o risco de dizer, a despeito de tudo, toda a verdade que pensa, mas é também a coragem do interlocutor que aceita receber como verdadeira a verdade ferina que ouve. (FOUCAULT, 2014, p. 13).

A ideia da coragem da verdade permite pensar a informação como algo criativo, dentro de uma ação social. A parresía é um agir na coragem de falar. E a informação nesse contexto é uma informação verdadeira, que se constrói no sentido da verdade, em função da verdade.

Nesse sentido, propõe-se que as bibliotecas revejam sua política de desenvolvimento de coleções, de modo que, pelo caminho aberto pelas diretrizes da Comissão Nacional da Verdade, num movimento paralelo a fim de esclarecer os fatos e as circunstâncias históricas do país, possam representar a adoção de medidas para prevenir violação de direitos humanos, assegurar sua não repetição, promover a efetiva reconciliação nacional e a reconstrução da história, reprimindo danos aos direitos humanos.

Com Foucault, observamos a importância da parresía, ou seja, da coragem da verdade, de dizer a verdade sobre si mesmo. Com isso, vemos como as bibliotecas precisam ser campo de revisão de suas políticas de desenvolvimentos de coleções, para que elas representem a verdade e a democracia, sendo as bibliotecas mesmas representações da ética e dignidade. Através da revisão de suas políticas, visando o compromisso com a verdade e a reconstrução histórica, propõe-se o olhar para as obras retiradas por meio da censura de um regime ditatorial e as incluídas como meio de disseminação de ideais políticos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo abordou as questões da veracidade no âmbito de uma eticidade, traçando uma abordagem teórica por meio de Habermas e Foucault. Através de Habermas, o marco teórico se utiliza da aprendizagem intersubjetiva por meio da linguagem, ou seja, no discurso residente na possibilidade do entendimento mútuo e da prevalência da verdade.

A reconstrução histórica como processo liderado por iniciativa da Comissão Nacional da Verdade, através dos documentos como informação registrada, levanta a possibilidade de reconstrução histórica de um passado submetido a graves violações dos direitos humanos.

Fomentar espaços de interações sociais e políticos na biblioteca, estabelecer consenso do entendimento nas coordenações das ações entre a equipe administrativa e a sociedade, e ter coragem de dizer e procurar a verdade, são posturas que compõe a ética de um profissional que é solidário com a dignidade humana de cada integrante de sua comunidade.

O profissional da informação tem uma responsabilidade social, por ser a incorporação da alma de uma sociedade e de seu pressuposto democrático. Sua relevância encontra-se no fato de reger o potencial inerente às coleções de maneira a promover a verdade, sem a qual sua atuação perderia o viés moral e ético.

## REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Library Bill of Rights**. 1996.

Disponível em: <<http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>>.

Acesso em: 6 jul. 2015

AMORIM, Celso. **Ofício nº 10944 de 19 de setembro de 2014 do Gabinete do Ministério da Defesa Comissão Nacional da Verdade**. Brasília, 2014.

BANNELL, R. I. Do “círculo mágico da linguagem” à realidade: uma análise crítica da pragmática da aprendizagem de Jürgen Habermas. **Ethica**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 69-113, 2009.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 1.077**, de 26 de janeiro de 1970. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Decreto-Lei/19651988/De11077.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/19651988/De11077.htm)> Acesso em: 28 de junho de 2015.

BRASIL. **Lei nº 12.528**, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm)> Acesso em: 28 de junho de 2015.

BRIET, S. **Qu'est-ce que la documentation?** Paris: Édit - Éditions Documentaires Industrielles et Techniques, 1951. 48 p. Disponível em: <<http://martinetl.free.fr/suzannebriet/questcequeladocumentation/briet.pdf/>>. Acesso em: 10 nov. 2009.

BRITO, A. B. de. Justiça transicional e uma política de memória: uma visão global. **Revista Anistia Política e Justiça de Transição**, Brasília, n. 1, p. 56-82, jan./jun. 2009.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**. v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

DAY, Ronald. **Information ethics: normative and critical perspectives**. Rio de Janeiro, 2015. (Palestra proferida no Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, IBICT, na disciplina Ética e Informação).

DECCA, Edgar Slavadori. **1930: o silêncio dos vencidos**. Campinas, SP: Brasiliense, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993.

FOUCAULT, Michael. **A coragem da verdade**. São Paulo: Martins Fontes, 2014.

GRAMSCI, Antonio. **Concepção dialética da história**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

HABERMAS, Jürgen. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

\_\_\_\_\_. **Verdade e justificação: ensaios filosóficos**. São Paulo: Edições Loyola, 2004a.

\_\_\_\_\_. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

\_\_\_\_\_. **A ética da discussão e a questão da verdade: estudos de teoria política**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004b.

JACOB, Christian. Ler para escrever: navegações alexandrias. In: BARATIN, Marc; JACOB, Christian (org.). **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente**. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2000.

LIMA, Regina Célia Montenegro de; FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Seleção e aquisição: da visão clássica à moderna aplicação de técnicas bibliométricas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 13, n. 2, p. 137-50, jul./dez. 1984.

MACHADO, Ana Maria Nogueira. **Informação e controle bibliográfico: um olhar sobre a cibernética**. São Paulo: Editora UNESP, 2003.

MARCELINO, Mariane A. **A ditadura militar e os livros didáticos de história**. Criciúma: UNESC, 2009.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A Ideologia Alemã**. São Paulo: Centauro, 2002.

MURGUIA, Eduardo Ismael. **Documento e instituição**: produção, diversidade e verdade. In: FREITAS, Lídia S.; MARCONDES, Carlos H.; RODRIGUES, Ana Célia (Org.). Documento: gênese e contexto de uso. Niterói, RJ: EdUFF, 2010. p. 123-140.

ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Marilda Lopes Ginez de. A noção de documento: de Otlet aos dias de hoje. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, artigo 3, abr. 2010. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr10/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/abr10/Art_03.htm)>. Acesso em: 19 jun. 2015.

PINHEIRO, Ana Virginia. **Produção do Registro do Conhecimento**: planos de aulas, Rio de Janeiro: [s.e.], 2006.

SILVA, Marcelly Chrisostimo de Souza. **Censura durante a ditadura militar no Brasil e seu impacto no exercício da Biblioteconomia**: um estudo sobre a atuação dos conselho profissionais. Rio de Janeiro: UNIRIO, 2014.

VERGUEIRO, Waldomiro. Censura e seleção de materiais em bibliotecas: o despreparo dos bibliotecários brasileiros. **Ci. Inf.**, Brasília, 16 (1), p. 21-26, jan./jun. 1987. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1569/1504>>. Acesso em: 26 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

\_\_\_\_\_. **Seleção de materiais de informação**. 3. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2010.

# Capítulo 7

## CONTRIBUIÇÕES DA DISCURSIVIDADE PARA A CONSTRUÇÃO DE REPOSITÓRIOS DIGITAIS

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima*

*Jobson Francisco da Silva Júnior*

*Márcio da Silva Finamor*

---

**Resumo: Introdução:** Nesta pesquisa discute-se a (re) construção dos repositórios digitais, usando como exemplo o Repositório Institucional Digital do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – RIDI, sob a perspectiva da discursividade com a adoção da Teoria do Agir Comunicativo (TAC) de Jürgen Habermas. **Objetivo:** Propor o diálogo – entendimento mútuo - como um dispositivo para compreender quais seriam as contribuições de se adotar uma abordagem discursiva para a implementação de repositórios digitais. **Metodologia:** Adota uma abordagem crítica fundamentada na teoria de Habermas para discutir o agir comunicativo e a humanização nas organizações. **Resultados:** Observa-se que a adoção de uma abordagem discursiva apresenta potencialidades para se repensar a implementação e a manutenção dos repositórios digitais. **Conclusões:** Reflete sobre a constituição de repositórios digitais, e questões correlatas como suas políticas de preservação, e aponta a mediação como uma forma de otimizar a implementação dos mesmos.

---

### 1 INTRODUÇÃO

Ao observarmos a implementação e manutenção dos repositórios digitais, hoje, é facilmente identificável uma séria de questões que podem ser repensadas para a otimização desta ferramenta, desde a própria elaboração do repositório (desenvolvimento e/ou customização do software) a questões como as políticas de acesso, preservação e também questões relativas aos direitos autorais dos documentos disponibilizados, tomando essas questões como ponto de partida vemos como uma possível solução para estas questões a implementação dos repositórios digitais a partir de um ambiente conversacional.

Para isso, destaca-se a Teoria do Agir Comunicativo (TAC), de Habermas, como método para (re) construção de repositórios digitais. O fundamento dessa teoria está pautado na interação dos envolvidos e, no entendimento mútuo, dos processos de gerenciamento humanístico em qualquer ambiente organizacional. Ou melhor, em processos de gerenciamento organizacional com o véis humanístico. Partindo desse princípio, procurou-se aplicar a TAC nesse estudo a

respeito da constituição dos repositórios, seja em seu desenvolvimento ou em seus processamentos técnicos específicos. Busca-se estabelecer critérios para que haja um consenso entre os indivíduos no que diz respeito à criação de políticas, nos processos que envolvem serviços e na execução das atividades. Através dos atos de fala: em que se estabeleça a conformidade entre os indivíduos no ambiente das atividades, para chegar ao melhor argumento na consecução de determinado serviço; processos; criação das políticas; dentro da concepção dos repositórios digitais.

O conceito do agir comunicativo refere-se à interação de pelo menos dois sujeitos capazes de falar e agir estabelecendo uma relação interpessoal (seja por meios verbais ou extraverbais). Os atores buscam um entendimento da situação para, de maneira concordante, coordenar seus planos de ação e, com isso, suas ações (HABERMAS, 2012, p. 166).

Em esclarecimento inicial, e significativo, para que seja factível desenvolver repositórios institucionais adequados a políticas e a modelos específicos e que, ao mesmo tempo, acomodem a pluralidade de interesses das diversas comunidades, é necessário adotar plataformas de software versáteis, com capacidade de expansão e de integração a outros programas que possam apoiar o atendimento às demandas atuais e futuras. Adicionalmente, é necessário ainda incluir uma dimensão voltada para a gestão e administração do repositório que incluem, por exemplo, a gestão de direitos e de acesso, da preservação digital, das coleções, da segurança da informação, e ainda os instrumentos de gestão voltados para o usuário final (MARCONDES; SAYÃO, 2009).

O desenvolvimento dos repositórios, dos conhecimentos científicos e técnicos, que propiciam o crescimento e o aperfeiçoamento das forças produtivas, provê o sistema capitalista de um mecanismo regular que assegura a sua manutenção sem estar isento de crises. Desta forma, “se institucionaliza a introdução de novas tecnologias e de novas estratégias”, isto é, “institucionaliza-se a inovação enquanto tal”, cumprindo a ciência e a técnica o papel de legitimar a dominação (HABERMAS, 1987b, p. 62).

Pois, “esses sistemas são os inibidores da ação comunicativa do discurso”. É necessário retirar essas barreiras que impedem a interação e a comunicação que estão presentes dentro do ambiente de trabalho, como: autoridade, competitividade e atritos, dentre outros. Pelo contrário, construir pontes para a interação e socialização, através do diálogo e do consenso entre as partes, estabelecer a humanização nas organizações e, conseqüentemente, uma maior colaboração da rede de equipe.

As pessoas em suas atividades conhecem seus serviços e estão familiarizados com a técnica, dessa forma, com o tempo adquirem novas experiências e podem colaborar com aquilo que sabem e aquilo que vivenciaram. Sabendo que tal norma ou prática se mudasse, aprimoraria a forma como era conduzida, assim, melhorando os processos e serviços, sobre outro olhar mais curado. Daí que surge, a necessidade de interação e o diálogo para a formulação e aprimoramento dos serviços.

A proposta, da ideia da meta do entendimento [na ação comunicativa]. Isto é, a produção de um acordo, que reside na compreensão mútua da comunidade intersubjetiva, do saber compartilhado, da confiança recíproca e da concordância de uns e outros. O acordo através da discursividade descansa sobre a base do reconhecimento das quatro correspondentes pretensões de validade: inteligibilidade, verdade, sinceridade e retidão (HABERMAS, 1989).

Sob o olhar tecnológico dos repositórios e dentre as pretensões de validez: o discurso aqui é concebido num sentido cultural abrangente, na medida em que visa, em parte, a formação de preferências e de convicções, e não apenas a agregação de interesses para competição. Ao invés de pensar a deliberação como o resultado de um encontro dialógico singular (o ato de fala que acontece através da internet), podemos pensar as condições da deliberação numa dimensão cultural mais ampla e cooperativa (MAIA, 2010).

## **2 DISCURSO: UM MÉTODO PARA A ADMINISTRAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES COMPLEXAS E SUA HUMANIZAÇÃO**

“Verständigung” é um conceito Habermasiano, que traduzido do alemão para o português significa: chegar a um entendimento (ARAGÃO, 1992, p. 39). E esse entendimento se dá por meio do diálogo – ponto central desse artigo – através do uso da linguagem (no uso social) como representação, interpretação e na comunicação dos atos de fala, através dos argumentos e pontos de vistas na construção das ideias e resolução dos problemas.

Habermas (1989) assemelha-se o discurso como as argumentações. Tal como: ilhas ameaçadas de se verem submersas pelas ondas no oceano de uma prática, onde o modelo da solução consensual dos conflitos de ação, não é de modo algo dominante. Os meios de entendimento mútuo não cessam de se verem desalojados pelos instrumentos da violência. A ação do agir, que se guia por princípios éticos tem que se arranjar com os imperativos resultantes das imposições estratégicas. É nesta espécie de restrição ao discurso que o poder dos fatos se faz valer em face das pretensões e interesses transcendentais da razão.

O autor acrescenta que essas premissas derivam de um princípio moral universal da ética do discurso e que essa concepção se diferencia de outras perspectivas pelo seu caráter procedimental, ao invés de se construir a partir de conteúdos normativos. Toda norma válida tem que preencher a condição de que as consequências e efeitos colaterais, que previsivelmente resultem de sua observância universal para a satisfação dos interesses de todo indivíduo, possam ser aceitas sem coação por todos os concernidos (HABERMAS, 1989).

Um dos aspectos fundamentais a necessidade de resoluções dos problemas organizacionais está na argumentação consistente e elaborada. Estabelecendo o melhor argumento (consenso mútuo), através da exposição das opiniões entre os indivíduos, seja através do discurso prático<sup>9</sup>, explicativo<sup>10</sup> ou teórico<sup>11</sup>. A importância está na existência do diálogo nas organizações e nos processos.

<sup>9</sup> O discurso prático, com pretensão à correção das normas. É racional aquele que justifica suas ações e julga com imparcialidade;

<sup>10</sup> O discurso explicativo, com pretensão à compreensibilidade. É racional aquele que forma adequadamente suas construções simbólicas e se dispõe a explicar o significado de suas expressões; e

<sup>11</sup> O discurso teórico, com pretensão à verdade ou eficácia dos fatos. Aqui, racional é aquele que profere opiniões fundamentadas e age com eficiência. (HABERMAS, 1987, p. 38-42 apud ALVES, 2009, p. 190).

Ao estabelecer o ato de fala, inicia-se uma relação intersubjetiva entre falante e ouvinte e, ao mesmo tempo, numa relação objetiva com o mundo. Ao se conceber o entendimento mútuo como telos inerente à linguagem, impõe-se a co-originalidade de representação, comunicação e ação. Uma pessoa entende-se com outra sobre alguma coisa no mundo. Como representação e como ato comunicativo, dado que, a articulação linguística aponta em duas direções ao mesmo tempo: o mundo e o destinatário (HABERMAS, 2004).

Vizeu (2009) considera a linguagem como atributo essencial na construção de significados. E a comunicação como um processo que assume um novo patamar na compreensão da realidade organizacional. Em outras palavras, grande parte do que é a organização e dos processos gerenciais e técnicos, podem ser definidos pela interação comunicativa entre seus membros e entre estes e os seus públicos externos (real e virtual). É a partir desta interação comunicativa que as visões de mundo feitas por estes distintos grupos internos e externos são (re) construídas. Tendo em conta que tais percepções orientam a ação social, podemos inferir que a dinâmica da atividade organizacional cotidiana é, essencialmente, definida pelas interações comunicativas das pessoas e grupos participantes.

Habermas (1989) considera as interações comunicativas como aquelas nas quais as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenarem seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso, medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validez. No caso dos processos de entendimento mútuo linguísticos, os atores erguem com seus atos de fala, ao se entenderem uns com os outros sobre algo, pretensões de validez, mais precisamente, pretensões de verdade, de correção e de sinceridade, conforme se referam a algo no mundo objetivo, no mundo social comum e no mundo subjetivo próprio.

A partir do momento em que entendemos a socialização intencional do mundo como: mediada através da comunicação, não contamos mais com seres inteligíveis, oniscientes, sem corpo e que agem fora de um contexto; porém com atores ligados a um corpo, socializado em formas de vida concretas, localizados no tempo histórico e no espaço social, envolvidos nas redes do agir comunicativo, os quais, ao interpretar provisoriamente a respectiva situação, têm que alimentarse das fontes indisponíveis de seu mundo da vida (HABERMAS, 2010).

Mesmo em tais condições ideais de discursos e negociações, só podem desenvolver sua capacidade de solucionar problemas, na medida em que os problemas em foco forem captados de modo sensível, à luz de tradições pós-tradicionais reflexivas, descritos adequadamente e respondidos de forma produtiva. Um entendimento discursivo garante o tratamento racional de temas, argumentos e informações; todavia, ele depende de contextos de uma cultura e de pessoas capazes de aprender. Ou seja, a visão de mundo na forma dogmática e de padrões rígidos na socialização podem constituir obstáculos para um modo de socialização discursiva (HABERMAS, 2010).

A ideia do discurso, como conduta para uma administração nas organizações, é uma abordagem ainda pouco usada na prática. As organizações ainda trabalham em fronteiras rígidas, entre departamentos e processos de produção fechada e mecânica, onde inibem as pessoas a tomarem iniciativas de socialização e inovação. A idealização de substituir esse modelo organizacional, por fronteiras permeáveis, flexíveis, com mobilidade suficiente para reagir às

mudanças impostas pelo ambiente externo num modelo discursivo. Como o bom relacionamento e a ligação dos membros, através da visão e do debate humanístico para uma maior transparência na comunicação e ampliação da racionalização. Sendo esse caminho como argumento para as organizações fazer de seus processos e serviços inovadores e coletivos. Ou seja, a administração das organizações sobre o método de um acordo em comum entre os envolvidos. Isto é, o reconhecimento e a prática de que “A natureza das humanizações nas organizações se dá na construção dela em torno das **pessoas**.” (MORGAN, 2006, p. 142).

Como bem colocam os autores Lima, Carvalho e Lima (2010, p. 15), sobre a questão do discurso nas organizações como o elemento chave para uma organização rica, pois, uma vez que:

A perda da autonomia de falar nas organizações resulta no empobrecimento de valores e conhecimentos, e também na redução dos vínculos solidários entre os que trabalham. As reduções têm um custo: qualquer racionalização de processos, melhoria ou inovação nas organizações requer investimentos para a introdução de novos conhecimentos. A aprendizagem das organizações com seus próprios processos se perde neste silêncio. O comando externo na perspectiva do observador implica em custos para apropriação, aceitação e legitimidade dos novos conhecimentos. Treinamento e motivação são ferramentas necessárias para quem faz calar os participantes dos processos produtivos. O Discurso amplia as perspectivas de representação de interesses nas organizações, politizando suas decisões e possibilitando a racionalização mediadora discursiva. O Discurso tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando expressão e comunicação entre os que participam dos processos produtivos. A ampliação da expressão das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos.

Para fortalecer a participação igualitária, são necessárias não apenas estruturas comunicacionais eficientes, ou instituições propícias à participação, mas também devem estar presentes a motivação correta, o interesse e a disponibilidade dos próprios cidadãos para se engajar em debates. As novas aplicações tecnológicas, independentemente de favorecer ou dificultar a democracia, devem ser pensadas de maneira associada com os elementos sócio-históricos próprios dos atores sociais e com os procedimentos da comunicação estabelecida entre os sujeitos comunicantes concretos (MAIA, 2010).

A título de exemplo, se a discussão acontece em um ambiente livre de medo, de intimidação ou de ridículo, uma variedade maior de pontos de vista pode ser expressa tanto virtualmente, como pessoalmente. Do ponto de vista virtual, a “força do melhor argumento”, que não guarda uma relação com o papel social dos participantes, tem maiores chances de se impor num fórum público virtual (MAIA, 2010).

Habermas (1990) distingue diferentes tipos de interação: primeiro lugar, de acordo com o mecanismo de coordenação da ação; é preciso saber, antes de mais nada, se a linguagem natural é utilizada apenas como meio para transmissão de informações ou também como fonte de integração social nesse caso trata-se, do agir estratégico. No segundo caso, a força consensual do entendimento linguístico, isto é, as energias de ligação da própria linguagem, tornam-se efetivas para a coordenação das ações, ao passo que no primeiro caso o efeito de coordenação depende da influência dos atores uns sobre os outros e sobre a situação da ação, a qual é veiculada através de atividades não linguísticas que é do agir comunicativo.

Iniciativas de Democracia Digital contemplam princípios, práticas e valores tão importantes quanto ou mesmo moderadores das qualidades da participação. Tão valioso quanto aproximar os cidadãos de processos de tomada de decisão é muni-los de informações relevantes, qualificadas e compreensíveis, de modo a promover o maior nível possível de transparência (AGGIO; SAMPAIO, 2013).

Seguindo nessa direção, voltando aos repositórios digitais, novos padrões, procedimentos técnicos e gerenciais estão surgindo na constituição de repositórios; esquemas de representação e de arquivamento, recuperação e disseminação estão sendo reconfigurados, tendo como pano de fundo o movimento de acesso livre às informações científicas, que estende rapidamente a sua pauta de interesse para as questões de acesso aos dados de pesquisa, enquanto parte essencial da memória científica mundial. Pelo lado mais pragmático e operacional, um conjunto de atividades gerenciais, técnicas e informacionais fortemente padronizadas chamado coletivamente de curadoria de dados<sup>12</sup> de pesquisa, permite que os dados possam ser tratados, arquivados em ambientes digitais confiáveis, preservados e reconfigurados de forma que possam ser aplicados em novos contextos científicos; sirvam de base para novas pesquisas; sejam aproveitados para fins educacionais; e, sobretudo, colaborem para minimizar a duplicação de esforços nas estratégias de criação de dados (SAYÃO; SALES, 2013).

A implementação desses novos padrões que surgem a cada dia, seja técnico ou tecnológico, é algo inevitável nas Instituições que permeiam a constituição dos repositórios. Um dos desafios, nos processamentos técnicos e tecnológicos, está na interação tecnológica (interoperabilidade) entre repositórios no Brasil. E na questão da comunicação e satisfação do usuário (plataforma intuitiva). Com o apoio da teoria da ação que tem como foco a melhoria dos processos e inovação, dessa forma, instrui-se o uso da discursividade e na transparência das comunicações para aperfeiçoar os processos, no repensar do uso da tecnologia e na dependência de sistemas, nos serviços, no planejamento das políticas entre outros, para a constituição de repositórios.

Habermas (2012) afirma que só funciona como mecanismo de coordenação da ação do agir, à medida que os participantes da interação se põem de acordo quanto à validade pretendida para suas interações, ou seja, à medida que reconhecem intersubjetivamente as pretensões de validade.

Um último ponto de aproximação dessa teoria está na perspectiva de liderança. Onde consiste a transformação e na construção de uma relação em que permite enxergar o outro como

---

<sup>12</sup> Curadoria de dados de pesquisa: é a contribuição para o estabelecimento de um modelo de curadoria digital no país. Ela emerge como uma nova área de práticas e de pesquisa de espectro amplo que dialoga com várias disciplinas e muitos gêneros de profissionais. Assegura a sustentabilidade dos dados para o futuro, não deixando, entretanto, de conferir valor imediato a eles para os seus criadores e para os seus usuários. Facilitam o acesso persistente a dados digitais confiáveis por meio da melhoria da qualidade desses dados, do seu contexto de pesquisa e da checagem de autenticidade. Dessa forma, contribui para assegurar a esses dados validade como registros arquivísticos, significando que eles podem ser usados no futuro como evidência legal. O uso de padrões comuns entre diferentes conjuntos de dados, proporcionado pela curadoria digital, cria mais oportunidades de buscas transversais e de colaboração. O outro elemento básico desse modelo são as ações que devem ser tomadas no decorrer do processo de curadoria. Em três tipos como: ações para todo o ciclo de vida; ações sequenciais e ações ocasionais. Essas ações, para cada uma, existem uma lista de normas, para agir especificamente, incluso no artigo: “Curadoria Digital: um novo patamar para preservação de dados digitais de pesquisa” desses autores. Esse modelo permite uma visão coletiva sobre o conjunto de funções necessárias à curadoria e à preservação de dados de pesquisa. Além de definir papéis, responsabilidades e conceitos, ele explicita a infraestrutura de padronização e as tecnologias que devem ser implementadas (SAYÃO; SALES, 2012, p. 184-187, grifo dos autores).

um participante legítimo da organização, onde se estabelece a interação social. Para isso, a ênfase na comunicação e nos diálogos orientados para o reconhecimento do outro está presente tanto na TAC, quanto no modelo da liderança transformacional. A ação comunicativa somente se estabelece quando há o reconhecimento do outro como um sujeito com poder de participação legítimo, e isso só ocorre quando há o reconhecimento das motivações do outro – no mínimo, quando há a intenção desse reconhecimento (VIZEU, 2011).

Os processos de entendimento mútuo visam um acordo que depende do assentimento racionalmente motivado ao conteúdo de um proferimento. O acordo não pode ser imposto à outra parte, não pode ser extorquido ao adversário por meio de manipulações: o que manifestamente advém graças a uma intervenção externa não pode ser tido na conta de um acordo. Este assenta-se sempre em convicções comuns (HABERMAS, 1989).

A força decisiva nessas negociações é a comunicação. Os projetos e as soluções somente se tornam racionalmente compreensíveis através de práticas interativas concretas, que inclui normas institucionalizadas e negociações pragmáticas. Os atores podem beneficiar-se da comunicação mais horizontal e interativa proporcionada pelas novas tecnologias da informação; podem beneficiar-se da redução de custos propiciada pela internet para se auto-organizar, coordenar a ação coletiva, bem como para produzir e distribuir material informativo de maneira autônoma (MAIA, 2010).

Os interesses não existem antecipada ou independentemente de sua articulação no discurso. Os atores devem, sobretudo, elaborar uma metalinguagem, a fim de relacionar os problemas práticos de suas causas ao conjunto de categorias simbólicas da sociedade, bem como ao sistema normativo. Devem estabelecer pontes comunicativas entre os diferentes atores sociais e ambientes de conhecimento. Devem ser convincentes para interferir nos consensos éticos que orientam a coexistência social e articular, de modo consequente, demandas específicas, a fim de que possam ser mais facilmente encampadas pelas Instituições Políticas (MAIA, 2010).

Em vias de projeção de uma organização onde a comunicação se dá sem barreiras, com um envolvimento multidisciplinar para fazer pensar e agir na resolução de problemas. Em uma organização num modelo horizontal que se constitui mais flexível e mais dinâmica. Sem proliferação de níveis hierárquicos, sequer autocráticos. Mas sim, dialógica e discursiva entre as redes de equipes para fazer de suas atividades criativas e inovadoras.

Dessa maneira, defendemos aqui que iniciativas da discursividade e da administração horizontalizada é uma das estruturas e mecanismos existentes para uma orientação democrática, onde se encontra meios para a construção e (re) construção de repositórios digitais. Por essas razões, concentraremos nossos esforços na perspectiva da Teoria do Agir Comunicativo.

Esse modo de participação, essencialmente, permite convocar os indivíduos a dialogar e se entender mutuamente. Dessa forma, estabelecendo compromissos nos processos organizacionais do programa. Sendo o processo relevante e, conseqüentemente, resultando em atributos consistentes e duradouros. Sem o processo, não se tem o produto de qualidade. E um bom processo organizacional se dá por meio do envolvimento com a equipe, ou seja, pelos discursos e diálogos.

Esta constatação leva à questão acerca dos efeitos do modelo consultivo do Repositório Institucional Digital (RIDI) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Na repercussão como modelo admissível para a construção dos repositórios digitais no país. Sob o ponto de vista do agir comunicativo para as aplicações da teoria Habermasiana.

Esse repositório tem o encargo de disponibilizar um acervo crescente das publicações científicas produzidas no Instituto. O principal objetivo do RIDI é armazenar, preservar, divulgar, dar acesso à produção intelectual do IBICT, proporcionando uma maior visibilidade e maximizando os impactos da pesquisa como parte do movimento pelo Acesso Livre à informação (IBICT, 2015).

Em relação ao DSpace é o software predominante. Que é usado pelo RIDI. Sendo esse, um sistema desenvolvido pelo MIT em parceria com a Hewlett-Packard Company (HP), e é distribuído no Brasil pelo IBICT, que capacita as Instituições em sua implementação, oferece suporte técnico e incentiva a publicação de materiais de apoio em português, fundamentando a predominância desse software no território nacional, o que reforça escolha desse repositório. A ampla adoção do DSpace, no Brasil, é explicada por Murakami e Fausto (2013) quando afirma que o engajamento de um órgão oficial na distribuição do software de repositórios influencia o sistema predominante em determinado país.

Portanto, um fator determinante na viabilização dessas dimensões e modelo é a qualidade da plataforma do software e a sua adequabilidade aos requisitos funcionais sobre a qual o repositório irá operar. Portanto, o desafio de selecionar uma plataforma de software como parte do ciclo de planejamento de repositórios institucionais tornase uma fase crítica para o sucesso do empreendimento (MARCONDES, SAYÃO, 2009).

A questão das tecnologias e softwares é de fato proveitosa e essencial para o desenvolvimento de repositórios. A tecnologia da informação e seus componentes são cruciais nesse processo, pois, permitem a disseminação da produção científica em formato digital, no acesso rápido em qualquer parte do mundo, do suporte para as informações, registro, preservação e recuperação da informação científica.

No entanto, a velocidade do crescimento tecnológico e a dificuldade de acompanhamento das modernas tecnologias é algo a ser discutido. Dado que, o alto investimento em tecnologia, seu desenvolvimento é de tal magnitude, que quando adquirir o software e até implantar, processar, treinar todos os envolvidos, no final desse processo a tecnologia já pode está ultrapassada. Resultando na perda de tempo, no esforço e empreendimento que pode não ser mais aproveitado e do custo para o desenvolvimento tecnológico.

A melhor forma de lidar com isso seria o uso de plataformas livres (software livre). Existe nele o seu custo e manutenção como qualquer custo tecnológico. No entanto, a idéia de ser um modelo livre, para a organização construir de acordo com suas necessidades e interesses funcionais e, principalmente, longe de ser substituído por outra tecnologia parece ser incontestável. Com o modelo de software livre – customizado – onde consegue priorizar os sistemas e as Instituições a trabalharem em conjunto, o que remete a questão da interoperabilidade. Já que, esse, é um dos grandes desafios para a construção de repositórios: a escolha da plataforma.

Com base na literatura sobre repositórios, outros problemas mais frequentes e entre os mais aludidos, estão a preservação, as políticas (normas) e a tecnologia (interoperabilidade) e o direito autoral.

Sobre a questão da preservação Hollós (2010), ressalta que a preservação documental e (digital) deve ser entendida como uma atividade multidisciplinar. Para isso, a atualização de alguns conceitos e posturas relacionados à preservação, como a própria mudança de olhar do conservador: um olhar ampliado que busca a convergência de visão e valores, voltados a estratégias e ações integradas de preservação sistêmica. Isto é, a preservação, para além da conservação física dos suportes materiais, como parte de um corpo representado também pela gestão, o acesso e a difusão da informação e do conhecimento (HOLLÓS, 2010). No caso dos documentos analógicos, preservação do suporte e sua forma física asseguram a conservação do conteúdo, porém, a mesma situação não se aplica a documentos digitais (WEITZEL; MESQUITA, 2015).

Em que, os equipamentos e softwares utilizados são substituídos rapidamente por versões mais recentes e o risco da obsolescência é o grande inimigo ainda não dominado. A forma digital, embora aparentemente se mostre bastante atrativa, logo se torna obsoleta, exigindo uma preservação vigiada e permanente, com garantias de recursos materiais para as atualizações necessárias. A necessidade de elaboração de um “testamento”, de uma política específica de preservação e acesso em que “selecione e nomeie, que transmita e preserve, que indique onde se encontram os tesouros e qual o seu valor”, para contribuir para que o sentido e o desejo de preservação, imanente em cada um de nós, se transforme em algo real e positivo, e deixe de ser o espectro que atordoa e frustra a nós diante do fato de que todas as coisas criadas pelo ser humano estão sujeitas às mesmas circunstâncias e acasos que determinam a nossa existência: a perda de tudo que é perecível (HOLLÓS, 2010, p. 28-29).

Deparamo-nos com uma mudança de paradigma que implica reconhecer a conservação preventiva como um meio eficaz de ampliação das possibilidades da preservação documental. Esses documentos, nascidos digitais, constituem-se um desafio de preservação ainda maior. Afinal, grande parte da informação produzida nos dias atuais, em praticamente todas as áreas da atividade humana, será perdida e deixará de se constituir como lugar de memória, a menos que sejam desenvolvidos políticas e mecanismos de gestão e preservação para conservá-la às gerações futuras (HOLLÓS, 2010).

Observa-se, por meio da literatura, que a preservação digital ainda é uma questão nova e suscita discussões acaloradas, mostra-se um ponto sensível a preservação dos conteúdos intelectuais das obras disponibilizadas nos repositórios. Em estudos realizados sobre repositórios institucionais na região Sudeste do Brasil, Weitzel e Mesquista (2015) mostram que ainda não se tem nas instituições a prática de formalizar as políticas de preservação, onde num estudo envolvendo nove instituições apenas possuía uma política de preservação digital formalizada:

Esse fato pode ser responsável por práticas pobres, tais como o baixo índice do uso de extensões de arquivos de alta adequação de preservação digital e a falta de diversificação nas estratégias de preservação digital, privilegiando: backup; inclusão de metadados; e preservação da tecnologia. (WEITZEL; MESQUISTA, 2015, p. 183).

É preciso pensar não só na preservação do suporte físico, mas também no seu acesso futuro. Das estratégias para a preservação digital hoje destacamos a preservação da tecnologia, emulação, migração, encapsulamento, metadatos, identificadores persistentes, backup, redes de distribuição de preservação digital, e de todos esses mecanismos o mais utilizado no Brasil ainda são os backups (WEITZEL; MESQUISTA, 2015).

### **3 ABORDAGEM DISCURSIVA: UM MODELO PARA A CONSTITUIÇÃO DE REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS**

Habermas afirma que somente pela ação comunicativa é possível conciliar um acordo entre sujeitos livres, pois, é nessa categoria que reside a argumentação livre e a significação intersubjetiva, onde se consideram aspectos de verdade, de sinceridade de retidão e de inteligibilidade (VIZEU, 2011).

Toda interação mediada pela linguística gera uma aprendizagem. É pela linguagem que habita o meio para o ideal entendimento. Nas palavras de Habermas (1990, p. 77), “O esboço do agir comunicativo é um desdobramento da intuição segundo a qual o telos do entendimento habita na linguagem.” Para tanto, é preciso fazer entender o conceito de diálogo e discurso empreendidos aqui. O primeiro se dá na interação, na filosofia da consciência no – esclarecimento. E no segundo, pela filosofia da linguagem – uma construção interativa para o entendimento intersubjetivo. Isto é, uma ação para a socialização e o outro para a construção de um entendimento mútuo entre as pessoas. A interação orientada pelo entendimento é denominada como ação comunicativa.

Vizeu (2003) inspirado nos fundamentos da Teoria de Habermas sobre a prática comunicativa nas organizações, enquanto espaço de interações linguísticas entre os sujeitos, tendo por referência a mudança do paradigma da filosofia da consciência para o paradigma da linguagem, mudança esta denominada, por Habermas e seu intérpretes, como guinada linguística:

[...] deve ter o pressuposto de que os membros que interagem dentro da organização (assim como em seu ambiente) o fazem a partir de um processo intersubjetivo de troca de significados, onde todos detêm a competência essencial para a consecução e coordenação da ação coletiva. Neste novo foco, o sentido essencial da comunicação é dialógico, e o processo de comunicação monológico (comunicação de cunho apenas informacional) indica comunicação distorcida. (VIZEU, 2003, p. 14).

A hierarquia, por exemplo, é um dos elementos inibidor da ação comunicativa. Dado a necessidade por reciprocidade, a dificuldade psicológica e estrutural gerada pelo pressuposto hierárquico representa um pré-constrangimento para a comunicação intersubjetiva. Assim sendo, apesar de os sistemas hierárquicos atenderem ao interesse pela eficiência, preconizam dificuldades no processo comunicativo. Neste ponto, as estruturas organizacionais flexibilizadas não somente correspondem a alternativas para o problema da dinâmica organizacional, mas também facilitariam a comunicação intersubjetiva. Deste modo, reuniria ideias subjetivas (individuais) em relação ao

determinado objeto de estudo, ou na resolução de algum problema, onde se tenta captar uma ideia geral um (consenso), do ponto de vista global de um grupo discursor (VIZEU, 2003).

A teoria habermasiana é apenas uma de muitas abordagens existentes para se avaliar criticamente a questão da comunicação organizacional e sua humanização. Optamos por apresentá-la por entender seu potencial enquanto uma perspectiva sociológica afiliada as vertentes hermenêuticas, vertentes estas que têm observado o papel central da linguagem na explicação da vida social. De resto, apesar de serem relativamente simples as bases do modelo de gestão e organização orientado pela racionalidade comunicativa, na prática, este não se estabelece de forma tão fácil. Ao contrário, é enorme o desafio para o gestor implantar esta nova referência, especialmente por que ele é condicionado a viver sob a pressão do resultado, o que faz com que a ação estratégica seja uma opção muito mais interessante no curto prazo. Contudo, se desejamos realmente desenvolver sistemas de gestão éticos e que permitam a emancipação das pessoas sujeitas a estes sistemas, a orientação racional-instrumental destes sistemas deve ser repensado (VIZEU, 2009).

Cabe ressaltar que a tese de Habermas e seus estudos relacionados ao uso da linguagem, são voltados a construção de uma teoria crítica da sociedade e neste contexto a linguagem é entendida enquanto mediadora das relações sociais. Aqui, o que se objetiva é minimamente discernir sobre o que destes estudos habermasianos poderiam contribuir à Ciência da Informação e na construção de repositórios para que esta, por sua vez, pudesse agregar a suas teorias e práticas, concepções que lhe permitissem pensar e agir com a informação e as técnicas processuais em contextos interativos e de comunicação. Para Habermas a interação comunicativa tem uma natureza essencialmente cooperativa e existiriam, conforme o autor, quatro condições que compõem uma situação ideal de discurso, sendo elas a sinceridade, a veracidade, a inteligibilidade e a justificabilidade (GRACIOSO, 2010).

#### **4 REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS: DISCURSO E MEDIAÇÃO**

A preocupação com a criação de dispositivos que armazenem e, ao mesmo tempo, garantam o acesso a informação na sua mais variada tipologia, é uma crescente nos dias de hoje. Nesse contexto, o RIDI se mostra como uma ferramenta de grandes potencialidades para auxiliar nesta questão. Tomaél e Silva (2007) afirmam que data de 2002 o desenvolvimento dos repositórios institucionais como uma estratégia apropriada pelas Universidades para assumir o papel de editoras, facilitando a disseminação da produção científica no formato digital.

Deste modo os repositórios digitais são entendidos como:

[...] bases de dados online que reúnem de maneira organizada a produção científica de uma instituição ou área temática. Os RDs armazenam arquivos de diversos formatos. Ainda, resultam em uma série de benefícios tanto para os pesquisadores quanto às instituições ou sociedades científicas, proporcionam maior visibilidade aos resultados de pesquisas e possibilitam a preservação da memória científica de sua instituição. Os RDs podem ser institucionais ou temáticos. Os repositórios institucionais lidam com a

produção científica de uma determinada instituição. Os repositórios temáticos com a produção científica de uma determinada área, sem limites institucionais. (IBICT, 2015).

Estes repositórios mostram-se ferramentas valiosas para arquivos correntes e intermediários, arquivos permanentes, bibliotecas digitais, acervos de obras de arte digitais e curadorias de dados digitais de pesquisa (BRASIL, 2014).

O RIDI, especificamente, possibilita o gerenciamento de diferentes formatos digitais “[...] para coletar, preservar, indexar e distribuir os itens digitais de ambientes acadêmicos (departamentos, laboratórios, centros, escolas, programas).” (BLATTMANN; WEBER, 2008, p. 467).

Por ser um sistema que adota o protocolo da Iniciativa de Arquivos Abertos (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting – OAI-PMH), o Dspace (já mencionado no item 2) transfere a responsabilidade e os custos das atividades de arquivamento e publicação as instituições que o adota. Ao refletirem sobre a implementação de repositórios digitais Blattman e Weber (2008) apontam dez itens que devem ser levados em consideração: definições das políticas internas e externas do repositório, identificação da massa documental, auto arquivamento, disponibilização do conteúdo na internet, utilização de protocolos internacionais (como o OAI-PMH e Dublin Core), estimulação do trabalho colaborativo, preservação do conteúdo digital, recuperação da informação, acessibilidade e o aumento da visibilidade internacional a produção contida no repositório, para as autoras estes seriam os pontos que necessitariam de mais atenção para a implementação de repositórios, acrescentamos a essa lista a questão da customização do software adotado, nesse quesito o Dspace se apresenta como uma das melhores plataformas de acesso aberto disponíveis hoje.

O Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ) no uso de suas atribuições cria a Resolução nº 39, de 29 de abril de 2014, que:

Estabelece diretrizes para a implementação de repositórios digitais confiáveis para a transferência e recolhimento de documentos arquivísticos digitais para instituições arquivísticas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR. (BRASIL, 2014).

Ao consultarmos a literatura sobre os repositórios digitais, observamos que ela aborda muitos assuntos diferentes, como a implementação, preservação digital, ambientes de aprendizagem, confiabilidade, organização da informação dentre outros assuntos, porém, é observável que a produção sobre a temática adota um enfoque tecnicista, a própria resolução do CONARQ aqui citada é um exemplo disso, onde os aspectos técnicos e tecnológicos sobrepõem-se aos aspectos sociais. Contudo, a experiência tem nos mostrado que apenas focar nos aspectos técnicos não é o suficiente e como resposta a isso temos, cada vez mais, fortes os movimentos de humanização das organizações.

É preciso focar nos processos de mediação, aqui entendida como “Processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, constituindo assim o mundo da vida.” (RODRIGUES, 2000,

p. 84). Dessa forma, o discurso e a mediação podem ser apropriados como dispositivos para a (re) construção dos repositórios digitais, criando um ambiente conversacional propício não apenas para a implementação dos repositórios, mas para a contínua alimentação dos mesmos.

Tomaél e Silva (2007) ilustram a importância dos processos de mediação quando afirma que a elaboração de qualquer política de informação, em qualquer esfera que seja, necessita a participação de todos os envolvidos, porque sem um consenso geral sobre os princípios e diretrizes de quem faz o quê, como e quando, não se pode criar fundamentos para a construção da autossuficiência informacional, se não existe meios para resolver as divergências (mediação) a maior parte da energia será desviada para conflitos internos em vez de ser direcionada para lidar com os desafios externos.

Vizeu (2005) afirma que a adoção da TAC tem sido crescente nos estudos organizacionais, desta forma, a criação de um ambiente conversacional mostra-se como uma forma de otimizar a implementação dos repositórios digitais, que precisa de abordagem que consigam dar conta da complexidade inerente aos fenômenos sociais, a TAC, nesse contexto, é utilizada para criar bases teóricas para a construção de formas contrárias ao modelo tradicional de gerência, um modelo baseado numa abordagem discursiva.

A implementação dos repositórios digitais tem sido pautada, até agora, numa razão instrumental, que objetiva uma desnaturalização da condição humana, agindo de forma dominadora (VIZEU, 2005), o que significa que na prática os repositórios são desenvolvidos, assim como as próprias políticas dos repositórios, sem que haja um diálogo com as pessoas responsáveis pela manutenção do mesmo ou seus usuários, o que pode gerar um súbito de animação por parte das instituições que, infelizmente, não dura muito, transformando os repositórios em mais uma ferramenta digital que cai rapidamente no desuso.

Neste momento voltamos nosso olhar para a TAC como um dispositivo de mediação, criando de um ambiente conversacional onde os integrantes ocupam uma posição de igualdade, que estimula uma construção coletiva envolvendo vários setores da organização, o que resolveria, por exemplo, o problema da continuidade na alimentação dos repositórios.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De uma forma geral, para o cumprimento das políticas na Instituição, estabelecerá mecanismos de estímulo, assim como ações de integração que possibilitem evitar duplicações de esforços. Além disso, a implementação de políticas poderá suscitar a elaboração, discussão, regulamentação e estabelecimento de normas e mecanismos específicos de forma a garantir a plena alimentação do repositório institucional e, por conseguinte, a preservação da produção científica institucional (KURAMOTO, 2009).

Os repositórios institucionais são serviços vinculados organicamente aos seus ambientes institucionais; são cumulativos e persistentes e, portanto, têm compromissos fortes com a formação da memória digital acadêmica, com a preservação de longo prazo de materiais de valor contínuo e com os movimentos de livre acesso. Para tal, esses repositórios têm como base tecnológica

sistemas abertos e interoperáveis e aderência aos padrões das áreas de Biblioteconomia, Arquivologia, Ciência da Informação e Tecnologia da Informação (MARCONDES, SAYÃO, 2009). Os respectivos profissionais dessas áreas têm o papel de estar atuante na rede de equipe, a todo o momento o diálogo comum entre eles, sem que haja distorção entre o discurso intelectual e do conhecimento prático de cada um. Ressaltamos a necessidade de se pensar a questão, a partir de um ponto de vista discursivo, fugindo de uma visão tecnicista, que tem se mostrado falha a longo prazo.

Acentuamos que o tratamento horizontal é o diferencial e requisito crucial para as Instituições/Organizações operar sobre estruturas vantajosas e adaptativas. Onde se pode construir, praticar e experienciar a discursividade. Desempenhando um conjunto de prioridades para os processos organizacionais sob o olhar humanísticos e registrando e agindo nos estudos para a aplicação de métodos experimentais.

Pesquisas relacionadas aos repositórios têm se mostrado um extenso campo de exploração dentre variadas investigações específicas. Relacionar esses campos com o modelo teórico e discursos crítico de Habermas multiplica o campo de estudos. Portanto, inicialmente, sugere-se então, como novo tema o de investigar os potenciais das tecnologias da informação, na teoria da ação comunicativa. Num enfoque participativo e crítico dos padrões de softwares em repositórios digitais.

## REFERÊNCIAS

AGGIO, C. SAMPAIO, R. C. Democracia Digital e Participação: Os modelos de consulta e os desafios do Gabinete Digital. In: COCCO, Giuseppe (Org.). **Gabinete digital: análise de uma experiência**. Porto Alegre, RS: Corag, 2013. 153 p. Disponível em:

<[http://gabinetedigital.rs.gov.br/wp/wpcontent/uploads/2013/09/Gabinete-Digital\\_Analise-de-uma-experiencia.pdf](http://gabinetedigital.rs.gov.br/wp/wpcontent/uploads/2013/09/Gabinete-Digital_Analise-de-uma-experiencia.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

ALVES, M. A. S. Racionalidade e argumentação em Habermas. **Revista de Estudos dos Pós-Graduandos em Filosofia: Kínesis**, Marília, v. 1, p. 179-195, 2009. Disponível em:

<[http://www.marilia.unesp.br/Home/RevistasEletronicas/Kinesis/Artigo13\\_M.Souza.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/RevistasEletronicas/Kinesis/Artigo13_M.Souza.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

ARAGÃO, L. M. de C. **Razão comunicativa e teoria social crítica em Jürgen Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1992.

BLATTMANN, Ursula; WEBER, Claudiane. DSpace como repositório digital na organização. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.13, n.2, p.467-485, jul./dez., 2008.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Resolução nº 39, de 29 de abril de 2014**. Estabelece diretrizes para a implementação de repositórios digitais confiáveis para a transferência e recolhimento de documentos arquivísticos digitais para instituições arquivísticas dos órgãos e

entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/resol\\_conarq\\_39\\_repositorios.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/resol_conarq_39_repositorios.pdf)> Acesso: 22 jun. 2015.

GRACIOSO, L. de S. Justificação e a ação de informação no contexto da pragmática virtual. **Liinc em Revista**, v.6, n.2, setembro, 2010, Rio de Janeiro, p. 286- 300. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/378/243>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

HABERMAS, J. **Técnica e ciência como ideologia**. Lisboa: Edições 70, 1987b.

\_\_\_\_\_. **Pensamento pós-metafísico**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

\_\_\_\_\_. **Teoria do Agir Comunicativo**. Tradução Paulo Astor Soethe; revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012. (Racionalidade da ação e racionalização social, 1).

\_\_\_\_\_. **Direito e Democracia**: entre facticidade e validade. 2. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2010.

\_\_\_\_\_. **Teoría de la acción comunicativa**: complementos e estudios previos. Madrid: Cátedra, 1989.

\_\_\_\_\_. **Verdade e Justificação**: ensaios filosóficos, SP, Loyola, 2004.

HOLLÓS, A. C. Fundamentos da preservação documental no Brasil. **Revista Acervo**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 13-30, jul/dez 2010. Disponível em: <<http://www.revistaacervo.an.gov.br/seer/index.php/info/article/view/8/6>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Rio de Janeiro: IBICT, 2015. Disponível em: <<http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-einovacao%20repositorio-institucionaldoibict%28ridi%29/apresentacao/?searchterm=ridi>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

KURAMOTO, H. Repositórios institucionais: políticas e mandatos. In: SAYÃO, Luis Fernando et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios**. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em: <[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/473/3/implantacao\\_repositorio\\_web.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/473/3/implantacao_repositorio_web.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

LIMA, C. R. M. de; CARVALHO, L. dos S.; LIMA, J. R. T. Notas para uma administração discursiva das organizações. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <[http://dgz.org.br/dez10/Art\\_03.htm](http://dgz.org.br/dez10/Art_03.htm)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

MAIA, R. C. M. **Democracia e a internet como esfera pública virtual**: aproximação às condições da deliberação. Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em

Comunicação. 2010. Disponível em: <[http://www.compos.org.br/data/biblioteca\\_1252.pdf](http://www.compos.org.br/data/biblioteca_1252.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F. Softwares livres para repositórios institucionais. In: SAYÃO, Luis Fernando et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios**. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em: <[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/473/3/implantacao\\_repositorio\\_web.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/473/3/implantacao_repositorio_web.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MURAKAMI, Tiago Rodrigo Marçal; FAUSTO, Sibebe. Panorama atual dos Repositórios Institucionais das Instituições de Ensino Superior no Brasil. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Brasil, v. 4, n. 2, p. 185-201, dez. 2013. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/69327>>. Acesso em: 18 jun. 2015.

RODRIGUES, A. D. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.

SAYÃO, L. F.; SALES, L. F. Dados de pesquisa: contribuição para o estabelecimento de um modelo de curadoria digital para o país. **Instituto de engenharia nuclear**. 2013. Disponível em: <<http://carpedien.ien.gov.br:8080/bitstream/ien/646/1/DADOS%20DE%20PESQUISA.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. Curadoria Digital: um novo patamar para preservação de dados digitais de pesquisa. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.22, n.3, p. 179191, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12224/8586>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

TOMAÉL, M. I.; SILVA, T. E. da. Repositórios institucionais: diretrizes para políticas de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANCIB, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT5--142.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

VIZEU, F. Algumas contribuições da teoria da ação comunicativa para a área de organizações. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO (ENANPAD), 27, 2003, Atibaia. **Anais eletrônicos...** Atibaia: ANPAD, 2003. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_2003/TEO/2003\\_TEO106.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2003/TEO/2003_TEO106.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. Ação comunicativa e estudos organizacionais, **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 45, n. 4, set./dez. 2005.

\_\_\_\_\_. Racionalidade Administrativa e Distorção Comunicativa nas Organizações Contemporâneas. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo:

ANPAD, 2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR300.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. Uma aproximação entre liderança transformacional e Teoria da Ação Comunicativa. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie** (Online), v.12, n.1, p.53-81, fev. 2011. Disponível em: <<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/RAM/article/view/1682/2635>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

WEITZEL, S. da R; MESQUITA, M. A. A. de. Preservação digital em repositórios institucionais: práticas na região Sudeste do Brasil. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.11, n.1, p. 181-196, maio 2015. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/778/536>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

# Capítulo 8

## UMA ABORDAGEM HABERMASEANA PARA OTIMIZAR O DESENVOLVIMENTO DE ORGANIZAÇÕES: O CASO DA BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES BRASILEIRA

*Bruna Carla Muniz Cajé*

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima*

*Marcia Heloísa Tavares de Figueredo Lima*

**Resumo:** Propõe uma releitura da história da BDTD e da Portaria n. 13, da Capes, com base na proposta da democracia radial habermaseana, na qual os concernidos devem ser chamados a deliberar coletivamente sobre os fins a serem atingidos e os meios de atingir os fins coletivamente deliberados.

### 1 INTRODUÇÃO<sup>13</sup>

“Qualquer potencial de liberdades comunicativas, imprescindíveis em todo Estado democrático de Direito, disposto a garantir efetivamente liberdades subjetivas iguais, traz em seu bojo certos germes anárquicos” (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 11)

Este artigo tem o objetivo anárquico, no sentido habermaseano, de refletir sobre a questão da adesão às normas no âmbito das organizações públicas através do destaque aos procedimentos cooperativos nas organizações governamentais, utilizando como exemplo a Portaria n. 13 de 2006 da CAPES que institucionaliza a obrigatoriedade de disponibilização das dissertações e teses em plataformas eletrônicas e a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), um trabalho cooperativo institucionalizado, historicamente anterior a este ato normativo. Analisar um conjunto normativo destinado a reger políticas de formação de uma coleção digital com fins específicos é, para nós, parafraseando Pinzani, "somente um exemplo concreto de como seria possível esse resgate da dimensão democrática" (2012, p. XII).

<sup>13</sup> Parte desta comunicação foi originalmente preparada para introdução de dissertação de mestrado de CAJÉ (2014).

Os cursos de pós-graduação *stricto sensu*, mestrado e doutorado, visam capacitar professores para o ensino superior e formar pesquisadores e/ou profissionais de alta qualidade em vários níveis.

As dissertações<sup>14</sup> e teses<sup>15</sup>, trabalhos de conclusão destas modalidades de estudo continuado, são documentos produzidos como um testemunho escrito que têm o objetivo específico de referendar e garantir a entrada de um indivíduo como membro de uma “comunidade científica” após a aprovação por seus pares. Teses de doutorado e dissertações de mestrado são documentos que fundamentam um fato histórico – científico, e por não contarem com um sistema de publicação comercial, são consideradas como “literatura cinzenta” ou não convencional (CAMPELLO, 2000; ALMEIDA, 2000).

Por outro lado, o conjunto das dissertações e teses apresentadas como produtos finais de cursos de mestrado e doutorado são documentos comprobatórios das atividades fins destes cursos, correspondendo ao critério que pode classificá-las como documentos arquivísticos, motivo pelo qual estão elencados como documentos de guarda permanente pela Portaria n° 92 de 2011 do Arquivo Nacional.

Este conjunto documental lança desafios em nível macro de gerenciamento da produção científica e tecnológica do país, afetando, simultaneamente, o nível micro das organizações como os institutos de pesquisa e as universidades. A necessidade de originalidade destes documentos, por um lado e a necessidade de avaliação de políticas públicas de financiamento da pesquisa, por outro, são fatores que justificam a demanda de um sistema de gestão da informação sobre teses e dissertações em nível nacional. Neste sentido, a BDTD pareceria ser um projeto cooperativo ideal para a implantação fática desse sistema, como argumentaremos adiante.

As seguintes questões são as bases deste artigo: como as instituições cumprem a normativa instituída pela Portaria 13/2006 da CAPES? A BDTD seria o sistema cooperativo ideal para o gerenciamento dos produtos intelectuais dos cursos de mestrado e doutorado? Onde está a força do bom argumento cooperativo para a (re) construção cooperativa de uma fonte de informação que tem a função prática de fonte de informação, assim como fonte de memória do investimento brasileiro em pesquisa e, ainda deveria ser um fundamental instrumento de gestão desses investimentos públicos em pesquisa? Neste sentido, nossa proposta é refletir em termos habermaseanos sobre as tensões da adesão cooperativa à BDTD.

A tese central deste artigo é que há uma tensão entre as normas existentes - criadas sob a lógica burocrática-estatal weberiana - e a necessária ancoragem social na convicção cooperativa dos atores concernidos na gestão de um sistema de controle bibliográfico de teses e dissertações, o que seria fundamental para dar visibilidade ao núcleo de produção científica comprobatória do sistema educacional (em nível de pós graduação *stricto sensu*) de pesquisa brasileiro, fornecendo indicadores

---

<sup>14</sup>Dissertação - documento que apresenta o resultado de um trabalho experimental ou exposição de um estudo científico retrospectivo, de tema único e bem delimitado em sua extensão, com o objetivo de reunir, analisar e interpretar informações. Deve evidenciar o conhecimento de literatura existente sobre o assunto e a capacidade de sistematização do candidato. É feito sob a coordenação de um orientador (doutor), visando a obtenção do título de mestre (NBR 14724/ 2011).

<sup>15</sup>Tese - documento que apresenta o resultado de um trabalho experimental ou exposição de um estudo científico de tema único e bem delimitado. Deve ser elaborado com base em investigação original, constituindo-se em real contribuição para a especialidade em questão. É feito sob a coordenação de um orientador (doutor) e visa a obtenção do título de doutor, ou similar (NBR 14724/ 2011).

para gestão e avaliação dos programas e políticas públicas afinadas com as necessidades da população brasileira, melhor investimento das agências de fomento, estudos de comunicação científica e avaliações epistemológicas em domínios regionalizados do saber.

No caso em análise, nos interessou examinar particularmente as condições de possibilidade de estruturação de normas infra-legais afeitas à questão de padrões bibliotecários (e arquivísticos) para registro, controle e disseminação de teses e dissertações via o trabalho de cooperação entre bibliotecários, atores sociais que são herdeiros de uma prática cooperativa histórica, se comunicam em igualdade de situações educacionais e que possuem um *minimum* de informações compartilhadas, pressupostos do entendimento racional entre sujeitos habermaseanos decididos a cooperar para a boa realização de um evento no sistema educacional e de pesquisa do país.

Inobstante a existência da Portaria nº13, da CAPES, e a Portaria nº 92, do Arquivo Nacional, ainda em 2015, faltam diretrizes, políticas e normas que regulamentem as rotinas necessárias ao processo de depósito legal nas IFES, o que acarreta problemas na sistematização da preservação e acesso às teses e dissertações ocasionados pela falta de políticas nacionais que normalizem tais processos. A falta de padrão nas práticas de depósito das teses e dissertações, dificulta a preservação e acesso aos seus conteúdos. Sendo assim, a produção fica dispersa, o que prejudica a comunicação científica, a gestão estatal e a visibilidade organizacional das instituições de ensino e pesquisa ligadas ao ensino de pós-graduação, uma vez que o acesso a esses conteúdos carece da confiança na completude dos acervos tanto para o suporte às pesquisas subsequentes, como suporte para aferição da aplicação de recursos públicos.

No intuito de elencar questões sobre e propor soluções para as dificuldades de adesão cooperativa ao trabalho de coleta de dados e disponibilização digital da BDTD, essa comunicação consiste das seguintes seções: na seção dois, apresenta-se a proposta da teoria do agir comunicativo para a decisão coletiva conduzida por Habermas; na seção três o histórico da questão da responsabilidade sobre os acervos de teses e dissertações; na seção quatro, descreve-se e apontam-se algumas questões sobre a Portaria nº13/2006 da CAPES e, por fim, na seção 5, as considerações finais, sempre provisórias em um documento que pretende ser uma pauta para a continuidade das discussões em torno do trabalho cooperativo de construção de infraestruturas de informação.

## **2 A FACTICIDADE DAS NORMAS VIA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO**

Em "Direito e Democracia", Habermas (1996) parte da convicção de que liberdades comunicativas são imprescindíveis em toda realização cooperativa da auto-organização coletiva na qual os próprios participantes precisam entender-se preliminarmente (v.1, p. 12). Toda uma teoria da ação coletiva é derivada de uma correlata e anterior teoria (e uma ética) do discurso. Propõe uma teoria reconstrutiva da sociedade pautada na razão comunicativa e na ética do discurso o que demarca um respeito otimista pelas virtudes da normatividade que serve como "fio condutor para a reconstrução do emaranhado de discursos formadores de opinião e preparadores da decisão, na qual está embutido o poder democrático exercido conforme o Direito" (p. 21). Neste sentido, na perspectiva da teoria crítica, incorporando princípios da pragmática do discurso, Habermas parte do pressuposto de linguagens mediadoras entre conflitos e interesses, apostando na possibilidade de negociação e

propõe a razão comunicativa para analisar a força social da normatividade em todas as esferas do social em que haja o potencial conflito de pontos de vista.

Habermas, partindo da concordância com um projeto de sociedade progressivamente racional weberiano, vê uma função social integradora do Direito - e das normas obtidas por consenso racional e argumentado entre os participantes do discurso - e não o reduz a um mero nexos formal com a dominação burocrático-estatal imposta por uma racionalidade de divisão do poder weberiano. Se para Weber, a progressiva racionalização da sociedade repousa na construção racional da burocracia moderna e no monopólio estatal da violência, para Habermas as normas obtêm sua validade por via da legitimidade na representação (legitimamente delegada) e possuem força estabilizadora do trabalho coletivo por meio da discussão racional das normas no sistema jurídico, capaz, para ele, de domesticar os sistemas econômico e político. Habermas destaca a eficácia social das práticas jurídicas existentes. Os dois volumes de Direito e Democracia são uma defesa contundente do poder domesticador do Direito nas sociedades capitalistas. "Toda ordem normativa tem um componente de agir orientado por interesses" (Habermas, 1996, v. 1, p. 45; Habermas, 2012, p. 46 apud Pinzani, 2012, p. XX). Nos estados contemporâneos laicos, a garantia de obediência às normas tem que ser mantida na convicção da produção procedimental coletiva discursiva das normas fundamentada em recíprocos direitos humanos que garantam a dignidade de todos os concernidos.

A razão comunicativa, para Habermas, é derivada da linguagem ou medium linguístico que é a principal condição de possibilidade para a estruturação da vida social via ações de entendimento, interações e interligações. Todos podem na honesta tentativa de entender-se com o outro, adotar enfoques performativo e aceitar determinados pressupostos como: procurar atingir fins ilocucionários<sup>16</sup>; apresentar pretensões de validade criticáveis e simétricas em relação aos outros participantes; reconhecer os melhores argumentos racionais para buscar a concordância sobre os objetos da discussão e os métodos para chegar aos fins propostos; ter o propósito de aceitar as obrigações decorrentes do consenso assim obtido. A razão comunicativa é uma forma de obter essas regras via uma construção conjunta, orientada pela busca do entendimento (p. 20). O "ter que" obtido em uma discussão não é o mesmo que uma coerção ou regra de ação, mas uma "coerção transcendental fraca derivada da validade deontológica de um mandamento moral, da validade axiológica de uma constelação de valores preferidos ou da eficácia empírica de uma regra técnica" (p. 20-21).

Habermas leva em conta as críticas de correntes sociológicas puramente normativistas, como as puramente objetivistas - contra esta dicotomia reconhece a capacidade estabilizadora das normas nas relações entre atores concernidos que partem das virtudes da racionalidade posta em discurso - a força dos melhores argumentos para *nós que aqui estamos assim pactuamos quanto aos melhores argumentos apresentados às nossas simétricas pretensões de validade, uma norma que sirva para orientar nossa ação aqui e mais adiante (quanto a questões no mundo social)*. Sinaliza que questões tradicionais do mundo da vida postas em discurso e submetendo-se ao crivo da razão comunicativa perdem sua roupagem subjetivista. Assim perguntas clássicas da filosofia como "o que é bom para mim, ou o que devo fazer" (a busca da felicidade, os contrapesos éticos), colocadas em discurso

---

<sup>16</sup>O ato ilocucionário realiza uma ação pelo dizer algo a alguém num contexto, realiza-se através de atos de fala de afirmação, de promessa, de ordem, de pedido.

transforma-se, via razão comunicativa em "o que é bom para nós, o que devemos fazer". A razão comunicativa assume assim princípios da ética do discurso apta a propor o consentimento dos concernidos que desejam agir coletivamente.

[...]como ninguém dispõe diretamente das condições de validade que não sejam interpretações, a validade tem que ser entendida epistemicamente como validade que se mostra para nós (v. 1, p. 32).

Neste sentido, Habermas recorre aos estudos de Peirce sobre a "comunidade comunicativa de pesquisadores" (1996, v.1, p. 33), cujo modelo ideal deve transcender o espaço-tempo da própria discussão para obter validade veritativa. Ainda que Peirce tenha feito assertivas para uma comunidade de pesquisadores, uma comunidade particular de intérpretes, uma "república de eruditos" que busca cooperativamente a verdade científica, tais assertivas são válidas *mutati mutantis* para as comunicações orientadas por pretensões de verdade no dia a dia.

Do mesmo modo que para Peirce a prática da argumentação é ineludável da prática científica (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 34), a prática da discussão racional é constituinte dos trabalhos cooperativos. Atos de fala são imprescindíveis para uma teoria da ação: o entendimento linguístico é um mecanismo de coordenação da ação. Atores sociais que estão dispostos a entenderem-se preliminarmente para atuarem juntos, segundo Habermas, também tem predisposição para acatarem normas legítimas. O direito positivo - o conjunto de normas legais e legítimas-, nesta visão, assume uma peculiar força estabilizadora na integração social (HABERMAS, 1996, v.1, p. 35).

O agir comunicativo tem como base o fato de considerar a linguagem orientada pelo entendimento como fonte primária da integração social não violenta. Nessa visão, todo ato de fala tem como uma de suas características principais reconhecer a possibilidade de um enunciado com pretensão de validade ser criticável intersubjetivamente e, ao mesmo tempo, resgatável via um entendimento racional. Outra característica é a de o sujeito envolvido desejar entender-se com o outro sobre algo no mundo, mobilizando ambos, as energias da linguagem como possibilitadoras da coordenação de planos de ação (HABERMAS, 1996, p.36). Os atos de fala construídos em termos de argumentos que se postulam perante um auditório da comunidade de interpretação ilimitada têm que ser justificados e aceitáveis racionalmente (idem, p 37).

A construção de um sistema normativo "vive da necessidade de redefinir ou reafirmar a validade das pretensões de justiça elaboradas nos discursos jurídicos e políticos" (PINZANI, 2012, p. XV). Um primeiro problema de tensão entre facticidade e validade de normas obtidas via ações de fala voltadas ao entendimento diz respeito à linguagem de participantes que desejam entender-se: o *medium* linguístico tem que ser comum, ou, pelo menos, traduzível, mesmo que, aparentemente desrespeite as regras gramaticais de uma linguagem científica, ou padrão culto. Este primeiro nível de tensão tem que ser superado pelos próprios participantes (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 38). Um segundo nível de tensão diz respeito ao reconhecimento mútuo da própria possibilidade de discordância:

Todo acordo obtido comunicativamente e que torna possível a coordenação de ações, bem como a estrutura complexa de interações e a interligação de sequências de ações mede-se pelo reconhecimento intersubjetivo de pretensões criticáveis (HABERMAS, 1996, p. 38-39).

Toda socialização é permeada por uma instabilidade que é constituinte, por isso não existe um contexto zero para acordos capazes de coordenar a ação: as proposições contrafactuais sempre são possíveis e devem ser esperadas pelos participantes da discussão: as pretensões de validade das proposições em quaisquer tentativas de entendimento estão permanentemente ameaçadas pelo risco do dissenso. Por outro lado, atores dispostos a agir em conjunto sabem que o preço a ser pago pelo dissenso é alto. As poucas saídas para “resolver” o dissenso são: simples consertos, o recorrer a discursos mais pretensiosos, a desconsideração de pretensões controversas, a quebra da comunicação e a saída do campo, e finalmente a mudança para o agir estratégico orientado para o sucesso de cada um.

A favor da possibilidade de um agir comunicacional orientado para o entendimento há, na opinião de Habermas, um amplo horizonte de convicções comuns não problemáticas que se alimentam em fontes de algo que sempre foi familiar, um amplo conjunto de lealdades, habilidades e padrões de interpretação consentidos (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 40).

O lugar teórico do agir comunicativo situado entre o discurso e o mundo da vida [...] O mundo da vida forma o horizonte para situações de fala e constitui, ao mesmo tempo, a forma das interpretações, reproduzindo-se somente através das ações comunicativas. (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 40-41).

Essa certeza latente e imperceptível do pano de fundo que é o mundo da vida, que torna possível o agir comunicativo, é uma forma condensada de saber e de poder, dos quais nós nos servimos inconscientemente, por vezes, com caráter de certeza absoluta. Esse saber só se torna potencialmente criticável quando proferido e tematizado em situações sociais de fala - isto é, posto em discurso. Enquanto convicção pessoal não exposta ao outro, às vezes em um confronto decepcionante com a realidade (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 42), a se estabiliza como saber implícito e tem a força de uma ideia arraigada que nivela a tensão entre facticidade e validade (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 41) com base em argumentos "sempre fizemos assim", "isto é necessário", ou "isto é bom, isto é útil". Portanto, um passo fundamental na reconstrução de um modo legal e legítimo de agir é a substituição das certezas do mundo da vida pela exposição e problematização pública das convicções comunicacionalmente (HABERMAS, 1996, v. 1, p. 44).

Toda uma proposta e uma teoria reconstrutiva das normas repousam sobre esta percepção: normas são legítimas porque produzidas segundo uma ética discursiva. Há demanda de algum setor, órgãos weberianamente construídos sob a noção de organização burocrática de estado reúnem-se em comissões e estatuem normas para coordenar a ação cooperativa de atores sociais via *experts* ou

diretamente concernidos para articularem ações coletivas para atingirem fins sociais bons para nós e para os outros. A legitimidade das normas é percebida tanto quanto aos fins que deseja atingir quanto aos meios como são produzidas.

Mais recentemente, examinando a questão supranacional de coordenação de ação e da vontade para a construção da Comunidade Europeia, Habermas examina e critica os dilemas da que, segundo uma linha cética e crítica à qual ele endossa, vem se afastando progressivamente dos anseios populares e da opinião pública ao assumir discursos econômicos de desregulamentação e privatização como necessários, inelutáveis, uma espécie de "federalismo executivo" que deixa à União Europeia as opções: ou "consegue incluir mais os cidadãos nos processos decisórios ou se submeterá cada vez mais a um governo tecnocrático sem controle democrático" (Pinzani, 2012, p. XXI).

Ora, o surgimento de uma entidade política supranacional levanta vários problemas nesse sentido, já que no âmbito de instituições internacionais (e isso vale não somente para a UE, mas também para as Nações Unidas) as decisões são tomadas sem que haja o mesmo nível de participação popular existente no processo decisório doméstico. Isso implica em uma queda do nível de legitimação.

Na leitura de Pinzani (2012, p. XXII), Habermas identifica um *deficit* na legitimidade democrática na construção da unidade europeia, que seria resolvido, "incluindo decididamente os cidadãos".

Aprofundando a análise de Habermas, Pinzani sintetiza Direito e Democracia como uma proposta de solidariedade (Pinzani, 2012 p. XXVII): "um recurso fundamental para a subsistência de uma comunidade política estável e coesa", o que dependeria de processos de aprendizagem, estágio que, decididamente, os bibliotecários concernidos na concepção da BDTD, já ultrapassaram.

Dada esta introdução sobre os benefícios da ação coordenada pelo entendimento, passemos ao exame de alguns aspectos históricos e legislativos da BDTD e um questionamento sobre a quantas andaria a legitimidade dos processos decisórios atinentes a um trabalho que teve raiz cooperativa, mas que se afasta cada vez mais da fonte de legitimação no espírito cooperativo dos bibliotecários.

### **3 ASPECTOS HISTÓRICO-LEGISLATIVOS SOBRE OS ACERVOS DE TESES E DISSERTAÇÕES**

As primeiras iniciativas para regulamentação dos cursos de pós-graduação no Brasil ocorreram no início da década de 1950. Quando a pós-graduação foi institucionalizada no Brasil, em 1965, praticamente não existia preocupação com o controle bibliográfico das teses e dissertações, o que, em consequência, gerava também dificuldades no acesso às mesmas. Após a regulamentação dos cursos de pós-graduação, em meados da década de 1960, começaram a surgir, de forma restrita, iniciativas para o controle bibliográfico daqueles documentos, a partir de tentativas isoladas de catálogos e bibliografias que as relacionavam (CAMPELLO; CALDEIRA, 1977). Dessa forma, os pesquisadores

careciam de instrumentos que lhes permitissem conhecimento e acesso à produção técnico-científica de seus pares, além dos inequívocos riscos de duplicação de financiamentos e o risco das querelas em torno da primazia da pesquisa.

Na década de 1970, como alternativa para garantir o controle bibliográfico das teses e dissertações, a Biblioteca Nacional ficou responsável pelo depósito legal desses documentos.

Durante o VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU)<sup>17</sup>, houve consenso e foi decidido o compartilhamento de responsabilidades, com base nos pressupostos do trabalho cooperativo em rede, de certo modo uma tradição nos serviços bibliotecários, que as instituições de ensino superior passariam a ser responsáveis pela guarda da produção de teses e dissertações nelas produzidas sem, contudo, especificar diretrizes que orientassem e padronizassem procedimentos. Em uma primeira fase, esta decisão gerou uma sobreposição de responsabilidades, pois entendia-se que a Biblioteca Nacional era a responsável pelo depósito legal de toda a produção intelectual escrita brasileira. Dez anos depois, em 2004, a Lei nº 10.994, a nova Lei do Depósito Legal, retiraria a Biblioteca Nacional desse processo ao determinar que somente materiais impressos para distribuição ou venda passariam a ser captados pelo depósito legal.

A Portaria da CAPES nº 13, de 15 de fevereiro de 2006, instituiu a obrigatoriedade de divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de pós-graduação nacionais, como um dos requisitos para sua avaliação. Posteriormente, a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo Relativo às Atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior – IFES, aprovada pela Portaria nº 092/2011 de 23 de setembro de 2011, do Arquivo Nacional, determina que as teses e dissertações são documentos de guarda permanente sob o código 134.334<sup>18</sup>. Mais recentemente a Portaria MEC nº 1.261, de 23 de dezembro de 2013, determina que esta Tabela é de uso obrigatório nas IFES.

A Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) é uma iniciativa do IBICT em colaboração com instituições de ensino superior e pesquisa brasileira, que visa integrar os sistemas de informação de teses e dissertações dessas instituições. Tem por objetivo estimular a publicação e o registro das teses e dissertações brasileiras em meio eletrônico, bem como, promover a visibilidade da produção acadêmica e científica nacional (IBICT, 2009).

A BDTD, com o apoio da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), foi desenvolvida no âmbito do programa da Biblioteca Digital Brasileira (BDB). Tal projeto objetivava integrar em um único portal os mais significativos repositórios de informação digital, permitindo consultas simultâneas e unificadas aos conteúdos informacionais destes acervos (IBICT, 2009).

Em meados da década de 1990, o IBICT elaborou um sistema cooperativo que integrava em uma única base de dados referências bibliográficas de teses e dissertações. Os dados desse sistema eram oriundos de 17 IES, e contava com cerca de 120 mil registros em 1995. Embora a iniciativa

---

<sup>17</sup>VIII SNBU - Integração e compartilhamento. Universidade de Campinas (UNICAMP), Campinas, 1994.

<sup>18</sup>**Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo Relativo às Atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior – IFES.** Disponível em:

<[http://www.siga.arquivonacional.gov.br/media/ifes\\_codigo\\_e\\_tabela\\_temporalidade/portaria\\_n0922011\\_tabela\\_de\\_temporalidade\\_e\\_destinao.pdf](http://www.siga.arquivonacional.gov.br/media/ifes_codigo_e_tabela_temporalidade/portaria_n0922011_tabela_de_temporalidade_e_destinao.pdf)>

tivesse importância reconhecida, sua abrangência era limitada, por tratar-se apenas da descrição bibliográfica dos documentos (IBICT, 2009).

Para ter acesso à versão integral dos documentos, os pesquisadores deveriam consultar pessoalmente os acervos físicos das instituições, nem sempre uma opção viável, dadas às dimensões continentais do país. Havia a possibilidade de solicitação dos documentos através do serviço de comutação bibliográfica (COMUT), também coordenado pelo IBICT, oferecido pelas bibliotecas universitárias em todo o país, o que também consistia em uma opção onerosa e lenta, por depender de pagamento de taxas de reprodução e postagem.

Na virada dos anos 2000, a publicação eletrônica de documento foi viabilizada com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs). Dessa forma instituições nacionais e internacionais estabeleceram ações para que textos completos desse tipo fossem disponibilizados na rede de computadores (IBICT, 2009).

A meta passou a ser a disponibilização do texto integral. Visando seguir esta tendência internacional, em janeiro de 2001, o IBICT formou um grupo de estudos, reunindo especialistas do IBICT, Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde – BIREME, CNPq, USP, PUC-Rio, UFSC e contratando consultores, “para analisar questões tecnológicas e de conteúdo relacionado com a publicação de teses e dissertações na Internet” (IBICT, 2009).

Essa iniciativa culminou na criação de um repositório nacional de teses e dissertações, primeiramente denominado Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, hoje, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Na ocasião, a BDTD objetivava:

- estudar experiências existentes no Brasil e no exterior de desenvolvimento de bibliotecas digitais de teses e dissertações;
- desenvolver, em cooperação com membros da comunidade, o modelo para o sistema;
- definir padrões de metadados e tecnologias a serem utilizadas pelo sistema;
- absorver e adaptar as tecnologias a serem utilizadas na implementação do modelo;
- desenvolver um sistema de publicação eletrônica de teses e dissertações para atender àquelas instituições de ensino e pesquisa que não possuem sistema automatizado para implantar suas bibliotecas digitais;
- difundir os padrões e tecnologias adotadas e dar assistência técnica aos potenciais parceiros na implementação das mesmas (IBICT, 2009).

Neste sentido, em dezembro de 2001, um projeto-piloto foi desenvolvido para o qual três universidades (USP, PUC-Rio e UFSC) enviaram amostras dos metadados das teses e dissertações depositadas em seus servidores, seguindo o padrão de metadados estabelecido pelo grupo (MTD-BR). Apesar da base de dados gerada apresentar erros de conversão de formatos, a mesma demonstrou “a viabilidade da solução proposta e a consolidação do padrão nacional de metadados, denominado Padrão Brasileiro de Metadados de Teses e Dissertações (MTD-BR)”. O padrão foi criado tendo como base o padrão internacional *Dublin Core* (IBICT, 2009).

Meses depois, em abril de 2002, foi instalado um comitê técnico-consultivo (CTC), composto por representantes do IBICT, do CNPq, do Ministério de Educação – MEC (Capes e Sesu), da FINEP e das universidades que participaram do grupo de trabalho e do projeto-piloto (USP, PUC-Rio e Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC). O CTC é um colegiado responsável por “referendar

o desenvolvimento da BDTD, assim como atuar na especificação de padrões a serem adotados no âmbito do sistema da BDTD” (IBICT, 2009).

Em 25 de abril de 2002, durante reunião ocorrida no IBICT, foram apresentadas e discutidas metas e ações futuras para o projeto da BDTD. Entre aquelas, foi discutida uma proposta que previa incorporar a base de dados referenciais sobre teses e dissertações à base de dados de textos completos. Nessa reunião, foi aprovado o estabelecimento do Consórcio Brasileiro de Teses de Dissertação, composto por instituições de ensino e pesquisa que colaboram com o instituto, “integrando as duas iniciativas – a do registro bibliográfico e a de publicação eletrônica de teses e dissertações – que passou a ser o principal alimentador da BDTD” (IBICT, 2009).

Um ano após, em abril de 2003, foi concluída uma versão preliminar do Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE), sistema desenvolvido pelo IBICT, objetivando apoiar instituições de ensino e pesquisa na implantação de bibliotecas digitais de teses e dissertações locais. Para avaliar o sistema, o IBICT instituiu projetos-piloto em quatro universidades: Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Castelo Branco (UCB), Universidade de Brasília (UnB) e Universidade Federal do Ceará (UFC). As experiências resultantes dos projetos-piloto subsidiaram ações para a instituição do pacote em nível nacional. Foram lançadas alterações no sistema e uma nova versão do padrão de metadados, o MTD2-BR (IBICT, 2009).

No mês seguinte, em 26 de maio de 2006, durante a quarta reunião do CTC, foi apresentado e aprovado o projeto para a reestruturação do sistema BDTD (IBICT, 2009).

A estrutura utilizada, atualmente, pela BDTD é o do *Open Access Initiative* (OAI)<sup>19</sup> “e adota o modelo baseado em padrões de interoperabilidade consolidado em uma rede distribuída de bibliotecas digitais de teses e dissertações [...]” (IBICT, 2009).

Esse modelo conta com a existência dos provedores de dados (*data providers*) e dos provedores de serviço (*service providers*). Os provedores de serviço “são instituições ou serviços de terceiros que implementam os serviços com valor agregado a partir dos dados coletados junto aos [...] repositórios digitais”. Os provedores de dados são os gestores dos repositórios digitais.

Na BDTD, o IBICT atua como provedor de serviços, “coletando metadados de teses e dissertações dos provedores, fornecendo serviços de informação sobre esses metadados e expondo-os para coleta por outros provedores de serviços [...]” (IBICT [s.d.]), enquanto as instituições de ensino e pesquisa funcionam como provedores de dados.

#### **4 A PORTARIA CAPES Nº13, DE 15 DE FEVEREIRO DE 2006**

O primeiro ato normativo a tratar especificamente do controle, da divulgação e da disponibilização das teses e dissertações brasileiras foi a Portaria nº 13 de 15 de fevereiro de 2006, da CAPES, que instituiu a obrigatoriedade da divulgação digital do texto integral deste documentos produzidos pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos. Essa portaria foi desenvolvida

---

<sup>19</sup>O Movimento de Acesso Aberto surgiu em 1999, com a criação do Open Access Initiative (OAI), na Convenção de Santa Fé, realizada no Novo México, em virtude da crise dos periódicos, iniciada em meados de 1980, devido à impossibilidade das bibliotecas universitárias e de pesquisa de manutenção de suas coleções de periódicos. A principal meta do OAI é contribuir para a transformação da comunicação científica (GUÉDON, 2006; KURAMOTO, 2006).

levando em consideração as manifestações do Conselho Técnico-Científico da entidade em 2005, “indicando que a produção científica discente é um relevante indicador da qualidade dos programas de mestrado e doutorado, não aferível apenas através da publicação seletiva nos periódicos especializados [...]” (BRASIL, 2006).

No entanto, apesar da portaria determinar a divulgação e o acesso às teses e dissertações, caráter de trabalho cooperativo de coleta, preservação e disseminação deste tipo de acervo (literatura cinzenta) ainda tem problemas. Algumas lacunas foram encontradas na portaria, o que dificulta sua aplicação prática, e, portanto, o processo que ela institui. O artigo 1º determina que seja entregue uma cópia impressa das teses e dissertações, sem definir, no entanto, o local onde estas devem ser entregues -supõe-se as coordenações dos programas - e armazenadas - tipicamente documento de arquivo previsto nas tabelas de temporalidade das IFES.

Art. 1º...

**§1º Os programas de pós-graduação exigirão dos pós-graduandos, a entrega de teses e dissertações em formato eletrônico, simultânea à apresentação em papel, para atender ao disposto neste artigo.**

§2º Os arquivos digitais disponibilizarão obrigatoriamente as teses e dissertações defendidas a partir de março de 2006.

§3º A publicidade objeto deste artigo poderá ser assegurada mediante publicação através de sítio digital indicado pela CAPES, quando o programa não dispuser de sítio próprio (BRASIL, 2006, grifo nosso).

O artigo 1º da portaria estabeleceu o prazo até 31 de dezembro de 2006 aos programas de mestrado e doutorado para instalação e manutenção de arquivos digitais acessíveis ao público através da internet que permitissem a divulgação das teses e dissertações defendidas a partir de março de 2006. Determinou, ainda, que os programas de pós-graduação exijam dali por diante a entrega das teses e dissertações em formato eletrônico pelos alunos, bem como, a cópia impressa. Esse artigo determina, também, que caso o programa não disponha de sítio próprio, a divulgação das teses e dissertações poderá ser realizada através de publicação em sítio digital indicado pela CAPES.

É importante destacar que a Portaria determina que seja entregue uma cópia impressa das teses e dissertações, sem definir, no entanto, a responsabilidade pela guarda e preservação destes documentos. Este já se configura como um primeiro problema de ação coletiva dos concernidos no processo de preservação e divulgação desses documentos. A natureza de documento comprobatório das atividades fins dos cursos de pós-graduação e a enunciação deste em tabela de temporalidade parece sintonizar todos os concernidos de que se tratam de documentos de natureza arquivística - de caráter histórico e ademais comprobatório das atividades fins dos programas de pós-graduação.

O artigo 2º trata da avaliação dos programas de pós-graduação e ordena que a ausência de depósito de alguma obra deve ser justificada, quando do envio de relatórios para avaliação e acompanhamento do programa, desde que a mesma seja “motivada pela proteção de sigilo industrial ou ético” (BRASIL, 2006). Destaca-se neste artigo o caráter mandatário cogente (de obrigatoriedade) do depósito legal das teses e dissertações pelos mestrandos e doutorandos junto aos respectivos programas.

O artigo 3º aborda o acesso às teses e dissertações, e regulamenta que, para fins de avaliação e acompanhamento dos programas de pós-graduação, “serão ponderados o volume e a qualidade das teses e dissertações publicadas, além de dados confiáveis sobre a acessibilidade e possibilidade de *download*” (BRASIL, 2006).

No artigo 4º está disposto que uma lista dos arquivos, ordenada por área do conhecimento, será divulgada pela CAPES em seu sítio digital (BRASIL, 2006). A CAPES possui, em seu site, como um de seus serviços o Banco de Teses, parte do Portal de Periódicos da CAPES/MEC, que objetiva simplificar o acesso a teses e dissertações defendidas nos programas de pós-graduação brasileiros. As ferramentas de busca permitem pesquisa por título, autor ou palavra-chave, e consulta a resumos de teses e dissertações defendidas a partir de 1987.

O artigo 5º discorre sobre a obrigatoriedade da divulgação de teses e dissertações, determinando que trabalhos financiados com verba pública, sejam através de bolsas de estudo ou por auxílios concedidos ao Programa, devam obrigatoriamente ser apresentados aos membros da sociedade que proporcionou sua realização. No entanto, a Portaria não apresenta como deve ser realizada a divulgação de teses e dissertações com conteúdo sigiloso, entende-se o "sigiloso", no caso, como aquelas produções que poderiam gerar patentes.

Enumerados os principais pontos normatizados sobre a questão do controle, disseminação e divulgação de dissertações e teses no Brasil, propomos a seguir algumas reflexões sobre o problema, conforme os estudos de Habermas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um ponto favorável à convocação dos concernidos é que o trabalho em redes de bibliotecas é uma tradição para a Biblioteconomia brasileira: já há o *fatum* de uma sociabilidade *a priori* - comitês, comissões de bibliotecários - o trabalho em rede, enfim - já é uma prática sócio-profissional entranhada nas formas de agir destes atores.

O ponto que nos parece essencial no aqui exposto é a convocação dos concernidos no sentido de estabelecerem um acordo normativo sobre responsabilidades de arquivamento do documento em papel (os arquivos permanentes, dada à tipificação documental, as bibliotecas assumindo o papel de depositárias de uma coleção permanente) e de plataforma eletrônica preferencial de divulgação dos produtos dos programas de pós-graduação brasileiros.

Evidencia-se a necessidade de desenvolvimento de uma política nacional, que poderia ser elaborada discursivamente pelos concernidos, com base na "substância normativa da dignidade humana igual de cada um" (Habermas, p. 11 *apud* Pinzani, 2012, p. XIII): a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), o IBICT que detém a *expertise* da BDTD, representantes dos mestres e doutores, das associações de arquivos universitários para definir responsabilidades e procedimentos quanto ao depósito legal e controle bibliográfico das teses e dissertações. Essa política permitiria a padronização dos processos de preservação e acesso à produção de teses e dissertações nas IES brasileiras. A política permitiria, ainda, a melhor divulgação dos conteúdos das teses e dissertações, o que possibilitaria acompanhar o desenvolvimento acadêmico dos programas de pós-graduação, bem como, verificar os rumos da ciência, tecnologia e inovação no país.

E tais pressupostos nos encorajam a afirmar que somente a radicalização habermaseana da racionalidade posta em discurso - ou em discussão - somada à inclusão decisiva dos concernidos no processo poderá modificar o patamar de cooperação solidária da BDTD.

"Ações aglutinadoras que permitem a integração social se fazem via o agir comunicativo" (Habermas, 1996, v. 1, p. 45). Esta não deixa de ser uma visão anárquica sobre a BDTD.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria do R. G. **Literatura cinzenta**: teoria e prática. São Luiz : Edições UFMA, 2000.

BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Catálogo de teses**. Disponível em: <[http://catalogos.bn.br/scripts/odwp012k.dll?INDEXLIST=fbn\\_teses\\_pr:fbn\\_teses](http://catalogos.bn.br/scripts/odwp012k.dll?INDEXLIST=fbn_teses_pr:fbn_teses)>. Acesso em: 01. Out. 2013.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo Relativo às Atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior – IFES**. Disponível em: <[http://www.siga.arquivonacional.gov.br/media/ifes\\_codigo\\_e\\_tabela\\_temporalidade/portaria\\_n092\\_2011\\_tabela\\_de\\_temporalidade\\_e\\_destinao.pdf](http://www.siga.arquivonacional.gov.br/media/ifes_codigo_e_tabela_temporalidade/portaria_n092_2011_tabela_de_temporalidade_e_destinao.pdf)>. Acesso em: 20 out. 2012.

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior. **Banco de teses**. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/servicos/banco-de-teses>>. Acesso em: 25 nov. 2013.

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **História e missão**. Brasília, DF : CAPES, 2006. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/sobre-a-capes/historia-e-missao>>. Acesso em: 11 jul. 2013.

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Portaria n. 13, 15 de fevereiro de 2006**. Institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos. Disponível em: <[http://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria\\_013\\_2006.pdf](http://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria_013_2006.pdf)>. Acesso em: 24 fev. 2011.

BRASIL. Presidência da República. Lei n° 10.994, de 14 de dezembro de 2004. Dispõe sobre o depósito legal de publicações, na Biblioteca Nacional, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Lei/L10994.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10994.htm)>. Acesso em: 15 mai. 2014.

CAJÉ, Bruna C. M. **Impresso ou digital?**: reflexões sobre as políticas de depósito legal de teses e dissertações das áreas de Letras e Linguística no Brasil. 2014. 106 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

CAMPELLO, Bernadete S.; CALDEIRA, Paulo da T. Controle de teses no Brasil. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 196-204, set. 1977. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001897&dd1=48138>>. Acesso em: 20 jun. 2013.

CAMPELLO, Bernadete S. Teses e Dissertações. *In*: CAMPELLO, Bernadete S.; CEDON, Beatriz V.; KREMER, Janete M. (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed.UFMG, 2000.p. 121-128.

\_\_\_\_\_. **Introdução ao controle bibliográfico**. 2. ed. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2006.

CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO (Brasil). Parecer nº 977, de 03 de dezembro de 1965. Definição dos cursos de pós-graduação. **Revista Brasileira de Educação**. n. 30, set./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n30/a14n30.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2013.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. **O CNPq**. Brasília, DF : CNPq, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.cnpq.br/web/guest/o-cnpq>>. Acesso em: 11 jul. 2013

DEPÓSITO legal. Fundação Biblioteca Nacional: Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: [http://www.bn.br/portal/?nu\\_pagina=22](http://www.bn.br/portal/?nu_pagina=22)>. Acesso em: 20 jun. 2014.

GRINGS, Luciana; PACHECO, Stela. A Biblioteca Nacional e o controle bibliográfico nacional: situação atual e perspectivas futuras. **InCid: Revista de Ciência da Informação e Documentação**. Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 77-88, jul./dez.2010. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42321>>. Acesso em: 20 mai. 2014.

GOMES, Sandra L. G; MENDONÇA, Marília A. R.; SOUZA, Clarice M. de. Literatura cinzenta. *In*: CAMPELLO, Bernadete S.; CEDON, Beatriz V.; KREMER, Janete M. (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.p. 97-103.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**. v. 1. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

HADDAD, Fernando. Habermas leitor de Weber e a economia neoclássica. **Lua Nova**, São Paulo , n. 38, p. 147-174, Dec. 1996 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-64451996000200008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64451996000200008&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 09 Aug. 2015.

IBICT. **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações: a BDTD**. Brasília, DF : IBICT, 2009. Disponível em:<<http://bdtd.ibict.br/pt/a-bdtd.html>>. Acesso em: 20 jun. 2013.

KURAMOTO, Hélio. Informação científica: proposta de um novo modelo para o Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 91-102, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a10v35n2.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2012.

LEITE, Fernando César L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira: repositórios institucionais de acesso aberto**. Brasília, DF : IBICT, 2009. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/13776/1/RI\\_Fernando\\_Leite.pdf](http://eprints.rclis.org/13776/1/RI_Fernando_Leite.pdf)>. Acesso em: 12 dez. 2013.

LELLIS, Vera L.M. Controle da produção editorial brasileira. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, DF, v. 17, n. 2, p. 205-218, jul./dez. 1989. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001750&dd1=fe5a4>>. Acesso em: 20 mai. 2014.

MEADOWS, A. J. Canais de comunicação científica. *In*: \_\_\_\_\_. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 1999. p. 116-160.

POBLACIÓN, Dinah A. Literatura cinzenta ou não convencional: um desafio a ser enfrentado. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 21, n. 3, p. 243-246, set./dez. 1992.

PINZANI, Alessandro. Introdução à edição brasileira. *In*: HABERMAS, Jürgen. **Sobre a constituição da Europa**: um ensaio. São Paulo: Ed. UNESP. 2012, p. XI-XXXI.

RUTLEDGE, John B. European dissertations: production, access and use. **Collection Management**, v. 19, n. 1/2, p. 43-67, 1994.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., Campinas. *Anais...* Campinas, 1994.

VILAN FILHO, Jayme Leiro. Catálogo coletivo de teses: situação atual e perspectivas. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA, Campinas, 1994. *Anais...* Brasília, DF : IBICT, 1995. p. 21-29.

Capítulo  
9UMA ABORDAGEM HUMANÍSTICA PARA O TRABALHO COM  
INFORMAÇÃO

*Clovis R. Montenegro de Lima*  
*Tirza Cardoso Ferreira Rodrigues Vargas*

---

**Resumo:** Neste artigo apresentamos uma proposta de ação normativa do bibliotecário para humanização das organizações. O trabalho desenvolvido hoje pelos bibliotecários reflete uma especialização limitada para o mercado, e falta aos bibliotecários contemporâneos uma visão humanista. Foram pesquisados os seguintes conceitos: os modos de produção do conhecimento existentes e um novo modo de produção do conhecimento proposto chamado “modo de produção 3”; e o artesanato organizacional. A partir daí idealizou-se um bibliotecário que age e engaja pessoas e grupos em processos como busca e seleção de conteúdo, organização do trabalho e mediação de conflitos na organização. A partir desses conceitos pretende-se aprofundar o estudo de um bibliotecário com ações éticas normativas sob uma perspectiva discursiva, que cria argumentos que legitimam decisões para ações coletivas e acordos práticos, além de promover uma reflexão de uma idealização do bibliotecário como artesão da informação que poderá mudar o seu posicionamento na sociedade.

---

## 1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem como objetivo principal apresentar uma proposta de ação normativa do bibliotecário para humanização das organizações em que trabalha. Nesse contexto, serão apresentados: o artesanato, o novo modo de produção do conhecimento como referência para ação dos bibliotecários nas organizações; a ética do discurso como fundamento da ação do bibliotecário nas organizações e a idealização de um bibliotecário que possui ações que são imprescindíveis dentro das organizações.

Uma das principais razões que motiva esse projeto é perceber que o trabalho desenvolvido hoje pelos bibliotecários não reflete a especialização para qual a sociedade necessita, e a consequência desse fato é a falta de bibliotecários contemporâneos com uma visão humanista. A má qualidade da formação do bibliotecário ao longo dos anos originou profissionais poucos especializados e sem paixão pelo que fazem.

A contextualização do tema principal foi desenvolvida em torno de alguns pontos principais que possivelmente contribuíram para a interpretação da proposta desse projeto: a) os modos de produção do conhecimento existentes e um estudo desenvolvido pelo doutor e professor Harry Kunneman, da Universidade da Holanda, sobre um novo modo de produção do conhecimento proposto chamado “modo de produção 3”; b) o artesanato organizacional, conceito criado por Richard Sennet, sociólogo e historiador norte-americano; c) a idealização de um bibliotecário que age comunicativamente dentro do ponto de vista de uma ética discursiva, como engajador de pessoas, grupos e processos como seleção, organização e mediação de conflitos na organização em que trabalha.

Este artigo também toma como base Estudos Humanísticos da Informação que visam enriquecer as diferentes formas de produção de conhecimento (Modo 1 e Modo 2) e impulsionar a dinâmica informacional com o Modo 3 de conhecimento, isto é, com recursos morais e insights articulados nas culturas organizacionais e exercidas por profissionais no desenvolvimento real do Modo 1 e Modo 2 do conhecimento tendo em vista promover uma vida significativa, apenas laços sociais e uma sociedade mundial sustentável. (KUNEMMAN, 2015).

Espera-se com essa proposta que o bibliotecário tenha conhecimento e o entendimento que aquele bibliotecário funcionalista dentro de um sistema que reduz a complexidade, formalista e dependente de ferramentas e processos não é suficiente na sociedade contemporânea. Um bibliotecário com ações éticas normativas sob uma perspectiva discursiva, que cria argumentos que legitimam decisões para ações coletivas e acordos práticos, com entendimento de que os sistemas existem dentro do mundo da vida, e que dentro desses sistemas há um aumento da complexidade, pode mudar seu posicionamento na história das Ciências Humanas e no mercado de trabalho.

## **2 ESTUDOS HUMANÍSTICOS DA INFORMAÇÃO OU HUMANISTIC INFORMATION STUDIES (HIS)**

O termo Estudos Humanísticos da Informação emerge como um novo conceito criado pelo pesquisador do IBICT Clovis Montenegro de Lima, decorrente de suas visitas à Universidade de Estudos Humanísticos da Holanda e conversas com Harry Kunneman e Fernando Muller, professores desta instituição. Um dos frutos dessas conversas originou o artigo: *Humanistic information studies: a proposal*, publicado em março de 2015 por Harry Kunneman, para a revista *Logeion: filosofia da informação do IBICT*.

O artigo foi uma iniciativa de registrar os primeiros estudos e despertar discussões na comunidade acadêmica sobre assunto. O desdobramento desse tema envolveu três dicotomias em torno da dinâmica informacional, das questões políticas, sociais, científicas e tecnológicas e das interações humanas nos estudos da informação.

A importância e objetivo dos Estudos Humanísticos da Informação se dá por meio de três dicotomias relacionadas. Em primeiro lugar o empírico e questões normativas a que os estudos de informação proporcionam uma rica incursão. Em segundo lugar, as duas formas diferentes de complexidade - empíricas e éticas - quando os Estudos Humanísticos da Informação confrontam esforços para conectar questões empíricas e normativas com o outro. E por último a falta de ligação

entre ciência e tecnologia, por um lado e estudos humanísticos por outro lado, elucidado por meio da oposição latente entre dois polos: reducionismo e culturalismo. (KUNNEMAN, 2015).

Diante do pano de fundo dessas dicotomias, um dos aspectos fascinantes da dinâmica informacional que está transformando sociedades modernas sob os nossos olhos é o fato que também contribui fortemente para a transformação da epistemologia profundamente enraizada e quadros culturais fundamentais a estas dicotomias. (KUNNEMAN, 2015).

Em seus estudos Kunneman afirma que uma ilustração desta transformação é fornecida pela "democratização" da cultura que tem andado de mãos dadas com a crescente digitalização dos artefatos culturais, especialmente livros e música, mas também pinturas e fotografias. Questões como a arrogância cultural e o "analfabetismo científico" de intelectuais literários "tradicionais" era parte de uma cultura elitista, voltada principalmente para formulários impressos, em especial para livros físicos. Atualmente as tecnologias de informação e os desenvolvimentos científicos entraram no mundo da vida da maioria cidadãos, em todo o mundo. Este processo, em toda a sua ambivalência, também contribuiu para uma democratização profunda da acessibilidade de todos os tipos de informações, conhecimentos e recursos culturais que antes eram acessíveis apenas pela elite cultural.

A ciência e a tecnologia tornaram-se a força econômica, cultural e social mais importante na determinação da forma e do curso das sociedades modernas e modernização das sociedades em todo o mundo. Como consequência, as humanidades e os valores orientados para o livro 'interpretativos' amado por eles estão sob grave pressão hoje em dia. Em alguns países, eles estão ameaçados por uma marginalização cultural e científica. (KUNNEMAN, 2015).

Como uma prévia definição os Estudos Humanísticos Informação visam enriquecer as diferentes formas de produção de conhecimento (Modo 1 e Modo 2) e impulsionar a dinâmica informacional com o Modo 3 de conhecimento, isto é, com recursos morais e insights articulados nas culturas organizacionais e exercidas por profissionais no desenvolvimento real do Modo 1 e Modo 2 do conhecimento tendo em vista promover uma vida significativa, apenas laços sociais e uma sociedade mundial sustentável. (KUNEMMAN, 2015).

A zona de transição entre o sistema e o mundo da vida é cada vez mais o local onde os valores humanistas podem florescer. Nesta zona de interferência, profissionais e organizações orientadas até certo ponto por valores humanistas, lutam para se conectar à lógica sistêmica caracterizada pelo cerceamento de deliberação e de diálogo, por um lado e a "lógica" comunicativa e dialógica do mundo da vida, por outro lado, sobre o nível do conteúdo do trabalho que fazem [...]. (KUNNEMAN, 2015).

### **3 OS MODOS DE PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO E A SUA CRÍTICA**

Até início da década de noventa a produção do conhecimento existente, conhecida como Modo 1, concentrava a solução de problemas no contexto acadêmico, em que a base do conhecimento era disciplinar, com características homogêneas em relação à diversidade, autonomia no processo de produção do conhecimento com qualidade tradicional (peer review).

Em meados do século 20, emergiu o “modo 2”, chamado assim por alguns autores, uma nova forma de produção de conhecimento, com olhar para a dinâmica da ciência e investigações nas sociedades contemporâneas. Essa nova produção ampliou o horizonte de aplicação e aumentou a flexibilidade no contexto de produção. Além de concentrar a solução dos problemas no contexto de aplicação, o modo 2 se apresenta com base de conhecimento transdisciplinar e heterogênea.

No modo 1, problemas são definidos e resolvidos em um contexto regido pelos interesses (em grande parte acadêmica) de uma comunidade específica. Em contrapartida, no Modo 2 o conhecimento é produzido em um contexto de aplicação envolvendo uma gama muito mais ampla de perspectivas. (GIBBONS, et. al, 1994, tradução livre).

Na questão da heterogeneidade e diversidade organizacional, no Modo 1, o desenvolvimento do conhecimento disciplinar tem sido historicamente associado com as universidades e outras instituições de ensino superior. Estas instituições, muitas vezes existem em (torre de marfim) isolamento de problemas do mundo real. No Modo 2, o conhecimento é produzido em vários locais por equipes com membros de várias instituições de resolução de problemas: as empresas multinacionais, firma de rede, instituições governamentais, universidades de pesquisa, laboratórios e institutos, bem como programas de investigação nacionais e internacionais. (GIBBONS, et. al, 1994, tradução livre).

Quando o controle de qualidade é observado entre os modos existentes: Modo 1 e Modo 2, existem algumas diferenças: ainda que a revisão por pares exista no Modo 2, este inclui um conjunto mais amplo, mais temporário e heterogêneo de profissionais, colaborando em um problema definido em um contexto específico e localizado. Como tal, o Modo 2 envolve um sistema expandido de controle de qualidade em comparação com o Modo 1. (GIBBONS, et. al, 1994, tradução livre).

Em inícios do século XXI, emerge um terceiro modo de conhecimento, a favor de um humanismo crítico atendo-se a uma visão cosmopolita<sup>20</sup> de uma sociedade mundial mais justa e sustentável, mas também crítica com relação às diferentes manifestações da miopia humanista<sup>21</sup>. (KUNNEMAN; SURANSKY, 2011).

O conhecimento do Modo 3 diz respeito a respostas profissionais significativas aos desafios morais que confrontam cientistas e engenheiros, mas também gerentes e funcionários públicos dentro do contexto da produção de conhecimentos do Modo 2. É de central importância para a ideia de conhecimento do Modo 3 o elo entre considerações políticas e morais e o conteúdo de soluções tecnológicas e arranjos organizacionais. (KUNNEMAN, 2011).

A nova interpenetração entre conhecimento científico e tecnológico tradicional ligado a demarcações disciplinares por um lado ("Modo 1") e novas formas de produção do conhecimento

<sup>20</sup> O desenvolvimento de uma sociedade mundial cosmopolita pede relações aceitáveis e sustentáveis social e ecologicamente. (KUNNEMAN; SURANSKY, 2011).

<sup>21</sup> Essa miopia nasce da crença de que “lá no fundo” todos os seres humanos estão orientados primariamente para formas benevolentes, empáticas e dialógicas de se vincular com os outros. Isso leva a uma negligência sistemática das propensões e capacidades dos seres humanos para formas indiferentes, malévolas e violentas de relacionar-se com os outros. Além disso, essa miopia está ligada a uma visão da política como um esforço dialógico-deliberativo e com uma perspectiva sobre ciências e tecnologia como recursos neutros e objetivos, negligenciando a função crucial preenchida por instituições políticas e práticas tecnológicas para organizar e legitimar redes de exploração econômica e submissão política. (KUNNEMAN; SURANSKY, 2011).

científico que "absorvem" interesses sociais e os valores, por outro lado ('Modo 2'), estimularam o desenvolvimento de novas formas de conhecimento e discernimento ético e moral no contexto de produção de conhecimento científico e tecnológico. Esta nova forma de conhecimento, designada por vários autores como "Modo 3", é de fundamental importância para o desenvolvimento de Estudos Humanísticos da Informação porque proporcionam uma resposta à pergunta crucial colocada acima, no que diz respeito aos valores que podem orientar a reflexão crítica sobre as questões éticas e morais relacionados com a dinâmica informacional. (KUNNEMAN, 2015).

O quadro abaixo mostra a relação entre os Modos 1 e 2, com base em (GIBBONS et. al, 1994) e adaptação pela autora para apresentar uma proposta do Modo 3 com base nos conceitos desenvolvidos por Harry Kunneman.

**Figura 1 – Modos de produção do conhecimento**

Modo 1 (Linear)	Modo 2 (não-linear)	Modo 3
Fonte: Gibbons, Trow, Scott et al. 1994		Proposta
O conhecimento básico é produzido antes e independentemente de aplicações	O conhecimento é produzido no contexto das aplicações	Produção colaborativa: colocar os indivíduos para conversarem e produzirem
Organização da pesquisa de forma disciplinar	Transdisciplinaridade	Organização do conhecimento sob o viés do mundo da vida. Interdisciplinar, sem perder a disciplinaridade
Organizações de pesquisa homogêneas	Heterogeneidade e diversidade organizacional	Busca e Seleção das informações – ação humana
Compromisso estrito com o conhecimento: os pesquisadores não se sentem responsáveis pelas possíveis implicações práticas de seus trabalhos	"accountability" e reflexividade: os pesquisadores se preocupam e são responsáveis pelas implicações não científicas de seu trabalho	Mediação de conflitos – profissional da informação atua como "catalisador" nas interações entre os indivíduos (por exemplo em grupos de pesquisas)

**Fonte:** Gibbons, Trow, Scott et al. 1994 (adaptação da autora)

#### 4 O ARTESANATO ORGANIZACIONAL

Antes de esclarecer o que é artesanato organizacional, será preciso antes fazer uma breve apresentação sobre dois autores fundamentais na constituição dessa expressão que se traduzirá em um novo conceito: Richard Sennet<sup>22</sup> e Harry Kunneman<sup>23</sup>.

Richard Sennett é considerado um dos maiores intelectuais em sociologia urbana da atualidade. Graduado pela Universidade de Yale e com Ph.D. em História da Civilização Americana pela

<sup>22</sup> Dados sobre o autor foram coletados do site oficial <http://www.richardsennett.com>.

<sup>23</sup> Dados sobre o autor foram coletados do site oficial da Universidade de Estudos Humanísticos da Holanda <http://www.uvh.nl/contact/zoek-medewerker?person=odfsijDsHqwOhbPA>.

Universidade de Harvard. Sua pesquisa envolve etnografia, história e teoria social. Foi aluno da filósofa alemã Hannah Arendt e com influências do filósofo francês Michel Foucault, seus estudos analisam a vida dos trabalhadores no meio urbano e questões ligadas à arquitetura das cidades. Richard Sennett também recebeu os Prêmios Hegel e Spinoza e um doutorado honorário da Universidade de Cambridge entre outros prêmios.

Durante suas pesquisas explorou como os indivíduos e grupos constroem sentido social e cultural de fatos relevantes - sobre as cidades em que vivem e sobre o trabalho que fazem. Ele se concentra em como as pessoas podem tornar-se intérpretes competentes de sua própria experiência, apesar dos obstáculos que a sociedade oferece.

Em meados de 1990, com as rápidas e radicais mudanças do capitalismo contemporâneo, Sennett começou um projeto para traçar as consequências sociais e morais do capitalismo. Mais recentemente, explorou os aspectos mais positivos do trabalho em uma trilogia com os seguintes volumes: “*The Craftsman*” [2008] (O artífice); “*The Rituals, Pleasures and Politics of Cooperation*” [2012] (Os rituais, prazeres e política de cooperação) e “*The Open City*” (A cidade aberta) que surgirá em 2016.

Harry Kunneman é professor de Filosofia Social na Universidade de Estudos Humanísticos da Holanda, especialista em teoria e prática da profissionalização normativa.

Formou-se em 1974 em sociologia na Universidade de Amsterdam (cum laude) e PhD da universidade em 1986 em filosofia no livro *A Verdade Funil* (cum laude). A partir de 1974 - 1989 ele atuou como professor assistente de filosofia social na Faculdade de Filosofia da Universidade de Amsterdã, onde trabalhou especificamente em teoria crítica, e se especializou no pensamento de Jürgen Habermas. A partir de 1990-2013 foi professor na Universidade de Estudos Humanísticos, onde ocupou a cadeira de Teoria Social e Política.

Kunneman publicou uma dezena de livros e coleções e muitos artigos no campo da teoria social e filosofia das ciências humanas, especialmente o pensamento pós-moderno. Sua pesquisa atual concentra-se em questões de moralidade pós-moderna, a ciência humana crítica e a renovação do humanismo contemporâneo. Foi presidente da *Humanistische Alliantie*. E também reitor da universidade 2000-2004. Em 2014, tornou-se integrante do comitê editorial da revista eletrônica *Logeion: Filosofia da Informação do IBICT*.

Em 2014 esteve no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e realizou duas conferências em torno do seu objeto de pesquisa sobre os estudos humanísticos da informação: 1) *Humanistic Information Studies* (Estudos Humanísticos da Informação) – com a apresentação de um novo modo de produção do conhecimento, chamado Modo 3; 2) *Craftsmanship and normative professionalization* (Artesanato e Profissionalização Normativa), título do livro que resultou de uma conferência internacional realizada na Universidade de Estudos Humanísticos em Outubro 2012, centrada sobre o recente trabalho de Richard Sennett. Harry Kunneman desenvolveu parte desses estudos por meio de pesquisas sobre o seu trabalho.

Após apresentar brevemente os atores principais também é preciso definir alguns conceitos no contexto desse projeto para facilitar a compreensão do estudo que seguirá.

O artesanato, traduzido da palavra em inglês “*craftsmanship*”, neste contexto, conceitua um jeito novo de agir, aponta para um novo horizonte político que pode ajudar no confronto com os

desafios econômicos, sociais e ecológicos da atualidade. O artesão ou artífice, traduzido da palavra em inglês “craftsman”, nesse contexto, representa uma condição humana especial: a do engajamento.

A habilidade artesanal a qual Sennet se refere designa um impulso humano básico e permanente, o desejo de um trabalho bem feito por si mesmo. Nesse caso, o artífice [ou artesão] frequentemente enfrenta padrões objetivos de excelência que são conflitantes; o desejo de fazer alguma coisa bem pelo simples prazer da coisa bem-feita pode ser comprometido por pressões competitivas, frustrações ou obsessões. (SENNETT, 2013, p. 19-20). Quando se trata de habilidade artesanal é possível dar destaque a duas questões: a) o desejo do artífice de fazer um bom trabalho e b) as capacidades necessárias para tal.

Um dos marcos do movimento pragmatista é a suposição de que existe um contínuo entre o orgânico e o social. Enquanto certos sociobiólogos sustentam que a genética determina o comportamento, pragmatistas como Han Joas afirmam que a riqueza do próprio corpo fornece os materiais para uma ampla variedade de atos criativos. A habilidade artesanal mostra em ação o traço contínuo entre o orgânico e o social [...]. Pode-se dizer que o moderno pragmatismo abraça como artigo de fé a convicção de Jefferson de que aprender a trabalhar bem é a base da cidadania. (SENNETT, 2013, p.323-324).

No contexto organizacional, o artesanato funciona para atrair a profissionalização normativa. Definimos provisoriamente profissionalização normativa como o - tanto arriscado e enriquecendo - processo de desenvolvimento em direção a uma atitude reflexiva, e praticar uma relação crítica com a ambivalência normativa do conhecimento profissional e ação profissional, diante do horizonte do significado ético, moral e político de um bom trabalho. (KUNNEMAN, 2015).

A ética do artesanato e trabalho cooperativo contida no trabalho recente de Sennett tem uma grande relevância política tendo em vista a desafios econômicos, sociais e ecológicos assustadores de hoje. A pressão contemporânea sobre corporações e organizações públicas para "internalizar" em vez de exteriorizar responsabilidades morais, confronta estas organizações com desafios morais internos que não podem ser atendidos com base na objetiva lógica e estratégia dos mercados e das burocracias. (KUNNEMAN, 2015)

Mas a indiferença moral da livre economia e do mercado de toda a sua apoiar sistemas burocráticos, não pode ser remediado ou invocando os recursos morais da sociedade civil! O debate público, a deliberação democrática e a articulação pública de valores morais de específicos podem confrontá-los com os desafios morais, mas não podem ajudá-los a lidar internamente com esses desafios. Aqui reside a importância política da teoria e da prática de profissionalização normativo em geral, e do enriquecimento desta perspectiva fornecida pelo recente trabalho de Sennett, em particular. (KUNNEMAN, 2015)

O artífice é quem explora essas dimensões de habilidade, empenho e avaliação de um jeito específico. Focaliza a relação íntima entre mão e cabeça [...]. A relação entre mão e cabeça manifesta-se em terrenos aparentemente tão diferentes quanto a construção de alvenaria, a culinária, a concepção de um playground ou tocar violoncelo – mas todas essas práticas podem falhar em seus objetivos ou em seu aperfeiçoamento. A capacitação para habilidade nada tem de inevitável, assim como nada há de descuidadamente mecânico na própria técnica. (SENNETT, 2013, p. 20).



Dessa forma, pode-se definir provisoriamente artesanato organizacional como uma proposta reflexiva para uma nova forma de ação humanista dentro das organizações. Essa ação tem como objetivo desenvolver um bom trabalho – um trabalho bem feito por si próprio- e envolvem profissionais com potências específicas para as demandas infocomunicacionais da modernidade. Nesse contexto são fundamentais desenvolver o agir ético discursivo e a ação normativa segundo a teoria habermasiana, e a profissionalização normativa, como um processo de desenvolvimento profissional e uma relação crítica ao conhecimento, na concepção de Kunneman.

Na proposta desse projeto, os bibliotecários são os profissionais com as potências de buscar, selecionar e organizar as informações e mediar os conflitos na comunidade de concernidos, que os tornam um especialista sociável. Acredita-se que a partir de tais potências aliadas às ações normativas é possível idealizar um profissional fundamental e engajador que contribua para uma nova forma de produção de conhecimento e atitude humanizadora dentro das organizações.

## **5 A IMPORTÂNCIA DO BIBLIOTECÁRIO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA**

A proposta é apresentar uma idealização - no sentido no Craftmanship, artesanato organizacional – em que o bibliotecário (profissional da informação) é o artífice, aquele que restaura a organização a partir da pessoalidade do seu trabalho, por ações normativas, por agir comunicativamente e com a ética do discurso, do ponto de vista de Habermas.

Todo bom artífice sustenta um diálogo entre práticas concretas e ideias; esse diálogo evolui para o estabelecimento de hábitos prolongados, que por sua vez criam um ritmo entre a solução de problemas e a detecção de problemas. (SENNETT, 20013, 20).

Nesse ideal, o bibliotecário – encontra-se dentro dos sistemas organizacionais que tendem a reduzir sua complexidade, além de possuírem uma perspectiva funcionalista – é capaz (no sentido de potência) de agir sob uma perspectiva discursiva (aumenta a complexidade) para compreender as demandas e ações dos profissionais da informação pensando o artesão que busca, seleciona e organiza a informação e media conflitos entre a comunidade de concernidos.

A sociedade da informação, tendo em vista os avanços tecnológicos, e a racionalização da dimensão humana nas organizações, se apresenta hoje com uma carência de profissionais que tenham entendimento para identificar demandas das ações comunicativas decorrentes das interações humanas organizacionais e que geram a informações em escalas cada vez mais complexas em sua diversidade. Os limites devem ir muito além de gestores da informação e profissionais qualificados que exercerem práticas de agregação de valor e descentralização à informação. Além de proporcionarem autonomia aos usuários finais da informação por meio de ferramentas facilitadoras que hoje, com a tecnologia, possibilitam a disseminação e o compartilhamento das informações de forma a contribuir com as vantagens competitivas para as organizações, esses profissionais devem ser capazes de associar o fazer com o pensar e consequentemente atuarem em diversas ações que contribuam para a humanização das organizações em que trabalha.

A partir da análise das resistências em organizações, existem três tipos de perfis de pessoas: os resistentes, os neutros e os inovadores. (COSTA; GOUVINHAS, 2002 apud SALVADOR, 2005). Os

inovadores possuem características propícias para compor equipes, serem patrocinadores de iniciativas, catalisadores de informações e engajadores de projetos dentro das organizações. Contando com a demanda de profissionais da informação na modernidade tenha perfis diferenciados e qualificados, primordialmente é necessário que esses profissionais agreguem características desse perfil inovador.

Nesse contexto, a atuação dos bibliotecários no cenário atual pode agregar valores que o tornem além de um profissional importante, um profissional imprescindível dentro das organizações, destacando três principais de suas potências que serão mais detalhadas abaixo:

- a) busca e seleção de informação – saber diferenciar a informação relevante para organização;
- b) organização da informação – técnicas, sistemas e ferramentas de classificação;
- c) mediação de conflitos entre os concernidos – no sentido habermasiano.

O bibliotecário é o profissional que consegue trazer a informação para a organização rapidamente e de forma seletiva. Deixar que toda informação entre na organização é utopia. Quando a informação entra livremente dentro do sistema, ele deixa de ser sistema, por isso a informação deve ser seletiva.

A redução da complexidade, nesse contexto, se dá pela seleção dessas informações. O sistema busca reduzir a complexidade do entorno e se tornar funcional criando espaços operacionais, por meio da diferenciação de complexidade. Tal espaço possui mecanismos que o auto referenciam, ou seja, desenvolvem a sua contingência, o sentido. Esses espaços podem ser descritos como os “sistemas”, que são estruturas que possuem funções para fazer frente às complexidades do entorno (LUHMANN, 1996a; p. 133-134).

A organização do conhecimento é feita pelo bibliotecário de uma forma que a máquina não faz. Ser capaz de facetar os conhecimentos, promover distinções e aproximá-los.

No sentido habermasiano, o mediador de conflitos é aquele que descentraliza a discursividade e promove a inclusão na comunidade de concernidos. O bibliotecário pode ter a capacidade de solucionar conflitos informacionais e ter competência comunicativa associada a uma cooperação entre os indivíduos para estabelecerem vínculos.

A mediação é feita apenas por seres humanos, a ação normativa do bibliotecário pode ser capaz de colocar os indivíduos para interagirem e argumentarem, independente do que eles vão argumentar e dessa forma produzirem colaborativamente, podendo contribuir para humanização dessas organizações. A mediação na comunicação científica participa dentro de um grande jogo comunicacional, não pode ser democrático apenas com intelectuais, a ideia é ser democrático com o ambiente sistêmico.

Pensar o bibliotecário como artesão inclui pensar que o ofício de produzir coisas materiais permite perceber melhor as técnicas de experiência que podem influenciar nosso trato com os outros [...] Desafios materiais como enfrentar uma resistência ou gerir ambiguidades contribuem para o entendimento das resistências que as pessoas enfrentam na relação com as outras ou dos limites incertos entre as pessoas. (SENNETT, 2013, p. 323).

Paralelamente as potências apresentadas acima, vale ressaltar as três habilidades essenciais que constituem a base da perícia artesanal: as capacidades de localizar, tornar algo concreto; questionar,

refletir sobre suas qualidades e abrir, expandir o seu sentido. (SENNETT, 2013, p. 309). Tais habilidades agregadas às potências de busca e seleção, organização e mediação certamente contribuirão para o engajamento do bibliotecário nas organizações em que trabalha.

Abrangendo o entendimento sobre o bibliotecário no mundo da vida, sob o ponto de vista comportamental e social, foi realizado um estudo com base na análise dos arquétipos<sup>25</sup>, no contexto da psicologia analítica. Desse modo, foi possível perceber que a categoria de bibliotecários se aproxima ao arquétipo chamado “prestativo”. Esse arquétipo é um altruísta por natureza, movido pela compaixão, generosidade e desejo de ajudar os outros, cuidadoso ou apoiador (PEARSON; MARK, 2003).

Essas características se tornam cruciais quando pensamos em observação, no “fazer pensando”, a constante observação das reais necessidades daquele indivíduo, do outro, do mundo da vida e imediatamente a ação do que pode ser feito para integrá-lo ao meio, ao colocá-lo para conversar com os outros.

A analogia desse arquétipo para campo profissional representa um estímulo inconsciente de suprir determinadas necessidades dos indivíduos dentro das organizações, bem como as próprias organizações como um todo e não apenas isso, mas também suas potências expressas pelas experiências profissionais, observação, inovação, criatividade e produção colaborativa que possivelmente são atributos que contribuem para humanização das organizações.

Seja qual for o estatuto econômico e a posição dentro de um sistema global de dependências sociais, as pessoas participam da vida social em proporção ao volume e à qualidade das informações que possuem, mas, especialmente, em função de sua possibilidade de aproveitá-las e, sobretudo, de sua possibilidade de nelas intervir como produtor de saber. (CHAUÍ, 1993).

A partir da idealização, experiências e estudos sobre comportamento humano e atuação dos bibliotecários, diversos valores podem ser agregados à formação acadêmica do bibliotecário como profissional da informação, assim como uma nova perspectiva e um novo posicionamento para o bibliotecário na contemporaneidade.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se com essa proposta que o bibliotecário tenha conhecimento e o entendimento que aquele bibliotecário funcionalista dentro de um sistema que reduz a complexidade, formalista e dependente de ferramentas e processos não é suficiente na sociedade contemporânea. Um bibliotecário com ações éticas normativas sob uma perspectiva discursiva, que cria argumentos que legitimam decisões para ações coletivas e acordos práticos, com entendimento de que os sistemas existem dentro

---

<sup>25</sup> Para Jung, arquétipo é uma espécie de imagem apriorística incrustada profundamente no inconsciente coletivo da humanidade [...] Jung deduz que as "imagens primordiais" - outro nome para arquétipos - se originam de uma constante repetição de uma mesma experiência, durante muitas gerações. Eles são as tendências estruturantes e invisíveis dos símbolos. Por serem anteriores e mais abrangentes que a consciência do ego, os arquétipos criam imagens ou visões que balanceiam alguns aspectos da atitude consciente do sujeito. Funcionam como centros autônomos que tendem a produzir, em cada geração, a repetição e a elaboração dessas mesmas experiências. Eles se encontram entrelaçados na psique, sendo praticamente impossível isolá-los, bem como a seus sentidos. Porém, apesar desta mistura, cada arquétipo constitui uma unidade que pode ser apreendida intuitivamente. (WIKEPEDIA, 2015).

do mundo da vida, e que dentro desses sistemas há um aumento da complexidade, pode mudar seu posicionamento na história das Ciências Humanas e no mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

BOURDIEU, Pierre. **Distinction: a social critique of the judgment of taste**. Translated by Richard Nice. Harvard University Press Cambridge: Massachusetts, 1996.

BRITO, Rosa Mendonça de; SANTOS, Edlauva Oliveira dos; et. al. A hermenêutica e o processo de construção do conhecimento. **Dialógica**, v. 1, n. 3, Amazonas, 2007. Disponível em: <[http://dialogica.ufam.edu.br/PDF/no3/Rosa\\_Britto\\_Hermeneutica.pdf](http://dialogica.ufam.edu.br/PDF/no3/Rosa_Britto_Hermeneutica.pdf)>. Acesso em: 01 ago 2015.

CARVALHO, Lidiane; LIMA, Clovis R. Montenegro. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, v. 14, n. 2, Londrina, 2009. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3116/4144>>. Acesso em: 11 ago. 2015.

DIB, Simone Flaury. **Administração discursiva nas bibliotecas universitárias brasileiras**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA/Escola de Comunicação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

GIBBONS, M. et al. **The new production of knowledge: the dynamics of science and research in contemporary societies**. London: Thousand Oaks / New Delhi: Sage Publications, 1994.

Gibbons et al. (1994) Introduction: The new production of knowledge. **Interdisciplinarity, Innovation, and the Future of the Research University**. Disponível em: <<http://interdisciplinarityseminar.blogspot.com.br/2014/02/gibbons-et-al-1994-introduction-new.html>>. Acesso em: 01 ago. 2015

GUYER, P. **Absolute idealism and the rejection of Kantian dualism**. In: AMERIKS, K. (Org.). **The Cambridge Companion to German Idealism**. New York: Cambridge University Press, 2000, p. 37-56, p. 37.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Habermas, informação e argumentação. In: COLÓQUIO HABERMAS, 5., 2008, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2008.

HABERMAS, Jürgen. Técnica e ciência enquanto ideologia. In.: BENJAMIN, Walter; HORKHEIMER, Max; ADORNO, Theodor; HABERMAS, Jürgen. Textos escolhidos. Trad. Zeljko Loparic e Andréa Maria Altino de Campo Loparic. São Paulo: Abril Cultural, 1980. P. 313-343. (Original alemão) (Coleção Os pensadores).

\_\_\_\_\_. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

\_\_\_\_\_. Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos. In: Jürgen Habermas. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990. p. 65-87.

JANNUZZI, Paulo de Martino; LOUREIRO, Mônica de Fátima. Profissional da informação: um conceito em construção. **Transinformação**, Campinas, 17(2):123-151, maio/ago., 2005. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v17n2/03.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2015.

KUNNEMAN, Hary. Humanistic Information Studies: a proposal. **LOGEION: Filosofia da Informação**, v.1, n.2, p. 5-22. Rio de Janeiro, mar. 2015.

KUNNEMAN, Hary; SURANSKY, Caroline. Cosmopolitismo e a miopia humanista. **Educação**, Porto Alegre, v. 35, n. 2, p. 148-158, maio/ago. 2012. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/viewFile/11628/8020>>. Acesso em: 01 ago 2015.

LIMA, Clovis R. Montenegro de; FERNANDES, Geni Chaves; SILVA, Fabiana Menezes Santos da. **Competência comunicativa**: uma competência administrativa para o bibliotecário universitário contemporâneo. *Inf. Prof.*, Londrina, v. 2, n. 2, p. 119 – 133, 2013. Disponível em:< <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/17205>>. Acesso em: 02 ago 2015.

LUHMANN, Niklas. Luhmann, N. **Introducción a la teoría de sistemas**. México D. F.: Antrhopos, 1996a.

KUNZLER, Caroline Morais. A teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, n. 16, p. 123-136, 2004.

MATHIS, Armin, A sociedade na teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Infoamérica**, 2000. Disponível em: <[http://www.infoamerica.org/documentos\\_pdf/luhmann\\_05.pdf](http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/luhmann_05.pdf)>. Acesso em: 02 mai. 2015.

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

SENNETT, Richard. **O artífice**. Tradução de Clóvis Marques. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 2013.

TARAPANOFF, Kira. **Perfil do profissional da informação no Brasil**: diagnóstico de necessidade de treinamento e educação continuada. Brasília: IEL/DF, 1997, p. 134.

# Capítulo 10

## UMA PERSPECTIVA ÉTICA PARA O TRABALHO INFORMACIONAL: O DISCURSO EM ORGANIZAÇÕES COMPLEXAS<sup>26</sup>

*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima  
Márcio da Silva Finamor*

---

**Resumo:** Neste artigo pretendemos fazer uma discussão teórica e crítica sobre o trabalho informacional dos profissionais da informação. Estabelecendo uma relação entre o discurso (habermasiano) e aspectos das competências necessárias para o trabalho nas organizações complexas como a profissionalização normativa e a competência comunicativa. Toda esta discussão tem fortes referências do Filósofo Jürgen Habermas na teoria da ação comunicativa do discurso, do Filósofo Harry Kunneman sobre os Estudos Humanísticos da Informação que trata da concepção de práticas da profissionalização e de autores em consonância com esse raciocínio, mostrando a ligação entre o discurso, ética e às ações de humanismo na profissão. Aponta perspectivas promissoras do engajamento em equipes multiprofissionais pelo uso da discursividade, com isso, estabelece recursos para a construção e troca de informações, conhecimentos e respectivamente meios para inovar e criar no ambiente complexo. Conclui-se que o trabalho/produção informacional requer esforços morais e éticos, além de práticas que visem à construção de vínculos afetivos e efetivos sobre ações que resultem em bem-estar dos envolvidos – mas que requerem uma reconfiguração na formação dos profissionais da informação e a aquisição de novas competências a partir de um olhar acurado e crítico da profissão na Sociedade da Informação e nas relações com o *outro* em sua dignidade e na convivência humanizadora.

---

---

<sup>26</sup> Artigo elaborado a partir da parte teórica e crítica da dissertação de FINAMOR, M. S. intitulado: “O Agir Comunicativo e Crítico do Bibliotecário nas Organizações de Saúde”. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT/UFRJ.

## 1 INTRODUÇÃO

Consideramos as organizações complexas um ambiente ambíguo e restrito por exigência da situação vivida e das práticas profissionais e atitudinais dos envolvidos. É um ambiente onde acontecem excessivas relações dialógicas, de trocas de informações e comunicações, de pensamentos e atitudes humanas. Com isso, consideramos que colocar em prática a aplicabilidade de conceitos humanísticos em ambientes complexos requer maiores esforços éticos e morais para os sujeitos, além de práticas que visem à construção de vínculos afetivos e efetivos sobre ações que resultem em bem-estar dos envolvidos, no sentido existencial, e melhoria das práticas da profissionalização dos profissionais da informação sobre o trabalho informacional e comunicacional nesses ambientes. Para atingir esse objetivo, é necessário nos apropriarmos de duas correntes filosóficas: habermasiana (humanista) e luhmanniana (anti-humanista).

Para conduzirmos a senda deste caminho é preciso maior acuidade nas organizações complexas por consequência um olhar proveniente do trabalho informacional de diferentes disciplinas e setores, como, por exemplo, o olhar sobre a teoria dos sistemas do sociólogo Niklas Luhmann, para conhecermos o desenvolvimento de sistemas e seu subsistema: que permiti entender a complexidade das relações nesse ambiente. Consideramos que os profissionais da informação dentro de seu ambiente de trabalho podem agir em diferentes interfaces de serviços de informação. Pois, nas organizações complexas, existe a demanda sistêmica e seus subsistemas; inevitavelmente necessitamos de nos apoderar da teoria de Luhmann – nesse caso de serviços de informação dentro do sistema. Esse subsistema – especializado – é onde essas profissionais necessitam especializar-se para desenvolver as atividades sociais, comunicacionais e informacionais dentro do sistema complexo.

De encontro a essas teorias, iremos adotar a teoria dos sistemas no viés metodológico e na forma de observar os sistemas e subsistemas das organizações complexas. Diferenciando dos sistemas complexos das organizações, reduzindo a complexidade do ambiente para então, conceber ações comunicativas (aumentando a comunicação interna), gerando dessa forma, os subsistemas especializados de serviços informacionais, para então através das interações entre os sujeitos mediante linguagem corroborar com a socialização dos profissionais e pacientes. Isto é, entender a constituição de uma organização é entender a constituição do seu sistema, que pode ser pensado em termos luhmannianos.

Neste artigo, possui sua base nas áreas da Ciência da Informação e Estudos Humanísticos da Informação. Tem como finalidade melhores aproveitamentos do uso social das interações e das informações, da sua produção, da colaboração e apoio a tomadas de decisão, vantagens sociais e comunicacionais. Sendo o início para a criação de uma sólida ponte para a uma efetiva contribuição nas organizações complexas e para o fazer informacional dos profissionais da informação. Mas, para isso, é preciso mais que sua contribuição técnica e teórica, é preciso interagir para construir a informação no contexto das relações, isto é, na intersubjetividade<sup>27</sup>, na rede de equipe multiprofissional.

---

<sup>27</sup> Segundo (GOYARD-FABRE, 2002, p. 483), “a intersubjetividade é necessariamente o campo no qual, sobre fundo de integração social, a razão “discursiva” e “comunicacional” apresenta, visando a outros e numa busca de consensualidade,

Os aportes teóricos aqui citados provêm desse alicerce e dão subsídios para os profissionais operar com ações transformadoras e abastecidas de competências nesse ambiente ambíguo e incerto na perspectiva comunicacional e social. Certamente o profissional da informação está habilitado e capacitado com as competências necessárias do seu fazer informacional: coletar, buscar, organizar e mediar a informação. Consideramos esse ambiente propício para o fazer informacional especializado, relevante e expressivo.

## 2 O TRABALHO INFORMACIONAL: O DISCURSO EM ORGANIZAÇÕES COMPLEXAS

As organizações complexas, como todas as organizações dotadas de um certo porte e de uma certa capacidade de existir no tempo e interagir ativamente com a sociedade. Esse ambiente enquadra uma equipe de multiprofissionais que contempla a articulação das ações e dos saberes dos diversos profissionais inseridos nesse ambiente, promovendo a integralidade dos serviços e buscas por soluções de problemas e desfecho de conflitos. Esse ambiente, considerado complexo, requer dos profissionais um esforço maior no agir organizacional e relacional para lidar com a rotina do dia a dia. As ações dos profissionais sobre a condição humana de diferentes perspectivas sociais dentro desse sistema complexo trazem para eles grandes desafios no quesito das relações e nas funções e condições de atender às demandas.

A teoria dos sistemas de Niklas Luhmann sobre as organizações complexas preocupa-se em direcionar o olhar para as organizações da forma como lidamos e explicamos a sua complexidade e indica como ela se reduz através de sua construção. Essa teoria mostra como é constituído e produzido o sistema complexo, e concomitantemente trazemos um diálogo expressivo, com a teoria habermasiana reconhecendo e dando subsídios para o agir dos profissionais nesse ambiente incerto na perspectiva do agir socialmente e aumentar as comunicações e interações linguísticas.

Podemos compreender que as atividades informacionais e comunicacionais na perspectiva da teoria sistêmica podem ser vistas como um processo que visa à expansão desse ambiente complexo, e dessa forma os profissionais da informação pode introduzir *serviços informacionais* e *comunicacionais* como um subsistema social especializado e complexo, já que envolve grande número de relações profissionais. Esse serviço informacional é como um subsistema que atende às amplificações da complexidade sistêmica e ao mesmo tempo reduz a complexidade. Ao olhar esse sistema complexo para o aumento da complexidade através dos serviços informacionais e comunicacionais os profissionais podem agir com mais segurança diante das ações comunicativas e informacionais mediadas pela linguagem natural, gerando assim os subsistemas a partir do entendimento da constituição da organização para a constituição do seu sistema interno e específico.

---

uma conduta “processual” de argumentação e de justificação”. Já para Japiassú e Marcondes (2006), a intersubjetividade é a interação entre diferentes sujeitos, que constitui o sentido cultural da experiência humana. O problema da intersubjetividade está relacionado à possibilidade de comunicação, ou seja, de que o sentido da experiência de um indivíduo, como sujeito, seja compartilhado por outros indivíduos. Trata-se de noção encontrada contemporaneamente na fenomenologia e na filosofia analítica da linguagem com o objetivo de superar o subjetivismo e o solipsismo. A objetividade de vários sujeitos concordando quanto ao sentido de algo ou quanto a um resultado determinado (JAPIASSÚ; MARCONDES, 2006).

Luhmann ensina-nos que as organizações são construídas a partir da redução da complexidade na relação com o meio ambiente. Assim, uma organização consiste sempre em escolher meios de executar um objetivo entre muitas possibilidades. Essa redução da complexidade nas organizações acontece especialmente por reduzir a comunicação no seu seio, como a estrutura da informação flui em torno das escolhas feitas, e a racionalização nas organizações é sempre uma escolha orientada para um fim, observando-se os imperativos do *poder* e do *dinheiro* (LUHMANN, 1996, *apud* LIMA, 2015).

O paradigma da organização complexa, e para agir nessa complexidade é preciso usar a teoria discursiva de Habermas: ele próprio discute essa teoria e a compara com a dele mostrando que para os sujeitos interagirem nesse ambiente complexo, teorizando e apresentando caminhos práticos através da filosofia pragmática e da linguagem entre os indivíduos capazes de atos de fala, de argumentação, de âmbito consensual e intersubjetivo, pois na teoria sistêmica de Luhmann não existem sujeitos. Portanto, para entendermos esse ambiente complexo e o agir infocomunicacional dos profissionais, é preciso antepor-se à teoria dos sistemas e iniciar a discussão sobre a abordagem filosófica da linguagem, da discursividade e do trabalho informacional e comunicacional com base na teoria dos estudos humanísticos, do agir comunicativo e das ações interacionistas e, em seguida, do uso da teoria discursiva e da teoria dos sistemas, ou seja, o agir dos profissionais, para ir além dos limites sistêmicos.

A importância do uso da linguagem em qualquer ambiente organizacional, seja ela complexa ou não, se dá pelo potencial que ela tem de tornar eficaz a coordenação das ações sociais. Assim, vive-se na linguagem um fluir de coordenações consensuais de comportamentos e de emancipação dos sujeitos, colocando em prática o agir comunicativo e os princípios dessas teorias. Essas ações têm o potencial de criação de informações no contexto comunicacional e nas interações sociais em qualquer ambiente, seja ele complexo ou simples, conforme aponta Habermas (2002).

A interação por meio da linguagem (no falar, no escutar e no argumentar) é debatido por Habermas como o *sucesso* da comunicação; está vinculado aos processos comunicacionais, interacionais e por mediações, seja pelas informações, seja pela dinâmica comunicacional em discursos e interações consensuais. Esses processos estão na interação e na mediação, pois cada indivíduo é diferente do outro, passa por experiências distintas que devem ser consideradas no contexto dinâmico da ação social e nas relações argumentativas. A linguagem, a cultura e a ação comum são fatores críticos para a interlocução e para a capacidade de conceber informações nas atividades comunicacionais e de melhores práticas, que vai além de seu fazer tradicional para os aspectos relacionais e discursivos: o que transcende suas ações de trabalho e ações no ambiente complexo.

Dentre as práticas dos profissionais da informação e outros profissionais, a mediação da informação apresenta-se como inevitável nos seus afazeres do dia a dia, onde se manifesta na emergência de uma linguagem comunicadora, de um sistema de representações comum a toda organização e a todas as pessoas. E, ao mesmo tempo, esse sistema de representação gera um sistema social, coletivo, de pensamento, de relações, de vida, ou seja, uma sociabilidade, que corresponde a uma forma de identificação social e é equivalente, na lógica da filiação, à intersubjetividade. Entenda-se por essa sociabilidade o conjunto de representações, de condutas e de práticas pelas quais uma pessoa é

reconhecida como pertencendo a uma mesma sociedade, a uma rede e a uma equipe da mesma parte do ambiente de trabalho, segundo Silva (2010).

A capacidade da informação no social nos faz perpetuar-nos sobre um conceito de produção da informação nas relações intersubjetivas, onde convoca o de comunicação e ambos se reportam a um fenômeno humano e social que tem a ver com a capacidade simbólica de cada pessoa e com a necessidade de uma interagir com outra ou com outras. Essa conceituação abre, também, espaço para que se instaure não mais abordagens práticas e instrumentais voltadas para o primado de descrever os documentos (objetos culturais e patrimoniais conservados em instituições custodiadoras, como os Arquivos e as Bibliotecas), mas um esforço de cientificidade que compreenda e explique os modos e os contextos de produção informacional, os imperativos e as formas de mediação e os múltiplos aspectos e nuances do comportamento individual e coletivo em face da busca, da mediação e do uso da informação nesses ambientes (SILVA, 2010, p. 13).

Em vista disso, a presença de Habermas no corpo teórico deste artigo é significativo, pois ele não trabalha sobre um desenvolvimento teórico acerca da informação, e sim numa abordagem integradora da comunicação. Isto é, o desenvolvimento da construção das informações está na dinâmica comunicacional. E a linguagem como instrumento de atos de falas que proporcionam aos indivíduos ações argumentativas e esses discursos produzem entendimentos e reconstruções racionais no ambiente de trabalho e no ambiente complexo.

Habermas (2004, p. 117-118) considera que apenas os atos de fala constituem ações eficientes, isto é, os indivíduos em seus próprios atos e prolações linguísticas podem construir uma dinâmica comunicacional integradora. Todavia a racionalidade comunicativa<sup>28</sup> corporificada em atos ilocucionários também se estende, para além de prolações verbais, a ações ou interações sociais, constituindo ações comunicativas e manifestação empírica da racionalidade com o intuito de ampliar as relações humanas e integradoras para além do falar e ouvir: numa perspectiva emancipadora, do aprender e do desenvolvimento moral.

No que Habermas chama de interações comunicativas, as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenarem seus planos de ação, e o acordo alcançado em cada caso é medindo pelo *reconhecimento intersubjetivo* das pretensões de validade. No caso dos processos linguísticos de entendimento mútuo, os atores erguem com seus atos de fala, ao se entenderem uns com os outros sobre algo, as pretensões de validade – mais precisamente, pretensões de verdade, de *correção* e de *sinceridade*, conforme se refiram a algo no mundo objetivo (enquanto totalidade dos estados de coisas existentes), no mundo social comum (enquanto totalidade das relações interpessoais legitimamente reguladas de um grupo social) e no mundo subjetivo próprio (enquanto totalidade das vivências a que têm acesso privilegiado) (HABERMAS, 1989, p. 79).

Os ambientes de trabalho em geral são feitos de pessoas e com elas podem e devem discutir para melhoria dos serviços e processos – em nosso caso serviços informacionais, e para tanto as

---

<sup>28</sup> “Racionalidade comunicativa traz consigo conotações que, no fundo, retrocedem à experiência central da força espontaneamente unitiva e geradora de consenso própria à fala argumentativa, em que diversos participantes superam suas concepções inicialmente subjetivas para, então, graças à concordância de convicções racionalmente motivadas, assegurar-se ao mesmo tempo da unidade do mundo objetivo e da intersubjetividade de seu contexto vital” (HABERMAS, 2012, p. 37).

organizações devem recuperar a dimensão humana. Para isso, é preciso facilitar a discursividade dentro das organizações complexas. Essa é umas das principais tarefas dos agentes críticos, permitindo que as pessoas discutam e maximizem os recursos para a renovação.

Nosso critério conceitual de trabalho no âmbito da era da informação se dá, conforme aponta Marques (2016, p. 66-67), que no rol dos trabalhos mediados pelas atuais tecnologias da informação e comunicação se incluem atividades laborais diversificadas que ampliam cada vez mais a multiplicidade, a heterogeneidade e a complexidade do universo do trabalho. Assim, tornam-se menos úteis as abordagens que flertam com visões dicotômicas que tendem a isolar, em esferas de agir distintivamente, os trabalhadores que lidam com a produção intelectual e os trabalhadores responsáveis pela produção tangível, passando a ter maior liberdade de ideias e de visões democráticas, nos ambientes onde estão inseridos, os indivíduos dedicados à produção de informações, mediações e comunicações.

Na perspectiva do trabalho informacional e comunicacional os profissionais da informação requerem muito mais que técnicas e processos para organização e disseminação/mediação da informação, postulamos a necessidade das interações sociais e o senso crítico na modelagem das discussões junto com o *outro* (em seu mundo factual) sobre a ética e as relações deontológica, pois:

Ao se aplicar a fenomenologia social como base fundante para o entendimento da relação entre formação e atuação do coletivo *profissional da informação*, pode-se voltar para o entendimento de como se dá a *construção da realidade social deste coletivo*. Para tal se carece de compreender *seus sujeitos e suas experiências* e, ainda, suas instituições, seus pensamentos e suas representações sociais, bem como os *conhecimentos intersubjetivados e socializados* que amparam o desenvolvimento de suas competências profissionais e o *seu agir moral* perante seu coletivo e perante a sociedade; considerando sua história e o contexto de seu desenvolvimento social. (SOUZA *et al.*, 2014, p. 12, itálico nosso).

No âmbito da intersubjetivação, as pessoas constroem a informação (através do entendimento mútuo) dentro do contexto comunicacional, isto é, na relação com o *outro*. A intersubjetividade, mediada pela linguagem, subsidia a construção da informação. A linguagem, aqui, não é só uma ferramenta para interpretar e representar; ela é um elemento da construção da sociabilidade. É nesse contexto da construção da sociabilidade que os indivíduos interpretam, representam e produzem a informação, ou seja, no contexto da intersubjetivação se dá a sua subjetivação (o tornar-se sujeito). E no contexto da relação com os outros é que os indivíduos constroem a intersubjetivação concomitantemente, isto é, não existe a construção da subjetividade fora das relações com os *outros*, ou seja, na perspectiva habermasiana sempre terá de existir o *outro* para a comunicação e concepção da informação. Portanto, o poder da informação encontra-se com maior êxito na capacidade das interações dos indivíduos sobre o uso do aparelhamento (linguagem) do que na “informação” (“informação como coisa”) propriamente dita.

Com isso, os profissionais da informação e equipes multiprofissionais podem estabelecer em suas práticas uma perspectiva discursiva, resgatando características das pessoas em uma dimensão do agir comunicativo e do cuidado de um trabalho correto (eticamente) pela interação e por suas ações procedimentais no dia a dia, numa perspectiva do que ele faz e do seu agir construtivista e interacionista: o fazer do dia a dia onde haja uma recomposição do trabalho com menos seriedade e

mais integralidade de ações e tarefas integrais, com menos delegação e menos fracionamento do trabalho.

### **3 ASPECTOS FILOSÓFICOS DAS INTERAÇÕES INFOCOMUNICACIONAIS NO CONTEXTO SOCIAL: CAMINHOS PARA O REFLETIR E O AGIR DOS PROFISSIONAIS**

O entendimento do processo infocomunicacional envolve a informação e a comunicação decorrente da interação entre indivíduos e as trocas de informação no contexto social. Em nossa fundamentação teórica, entendemos esse processo como um esforço para compreender novas formas de *ser*, de *pensar*, de *agir* e de *manifestar-se* no mundo contemporâneo – com o uso da ação comunicativa e da linguagem. Onde se exigem dos profissionais e de outros indivíduos uma postura aberta e multirreferencial para entender e agir em fenômenos sociais, tendo como ponto de partida os comportamentos humanos a partir do advento e da (r)evolução das tecnologias da informação, das tecnologias móveis e da comunicação do século XX ao século XXI, bem como as formas de trabalho e do direito social e individual de cada um de agir e comunicar-se na sociedade e em qualquer ambiente sem coações e sem barreiras (físicas, de poder ou de formação).

O filósofo Rafael Capurro, cuja concepção linguística se aproxima da de Habermas e na qual o autor questiona os processos e a produção de informação humana, indicando que, do ponto de vista do conhecimento humano, ela equivale ao conceito de uma entidade *linguística* com um significado único, que por sua vez só é possível num quadro aberto de possibilidades e de significado, que nada mais é do que o uso da língua natural no ato de falar e de expressar nas relações sociais (CAPURRO, 2014).

Entre as várias correntes da filosofia continental, como a fenomenologia e a hermenêutica, um ponto de encontro dessas posições é a concepção da linguagem como neutra e transparente através da qual percebemos e pensamos em realidade como ela é, mas como a condição inevitável da possibilidade de conhecimento da ação humana. Isso significa que a realidade é articulada como tal na língua e vice-versa: a linguagem mostra sempre parcialmente quem somos e em que mundo vivemos. Assim, ainda podemos resgatar sua intuição de que tanto a reflexão sobre o mundo quanto sobre a nossa própria vida não pode escapar a algo inerente ao homem – a linguagem –, sendo permitido, portanto, uma distância crítica dos significados contingentes ainda em uso que nos permitem não só criar novas formas de vida mas também novas teorias científicas, novas formas de compreender e responder às realidades em que vivemos, quem somos, o que fazemos e o que podemos fazer (CAPURRO, 2014). Em via de projeção sobre o uso da linguagem, que induz uma tangente integradora nas relações, consideramos a importância de os profissionais da informação adquirirem, sobre as competências aqui discutidas que visam à linguagem, abordagens expansivas e ágeis das relações humanas com práticas agenciadas à razão comunicativa: com o uso nas relações e do trabalho. Por isso:

Reforçamos que Habermas procura, no interior da linguagem, o norte da razão comunicativa que defende existir. É no uso social que os sujeitos fazem da linguagem como forma de comunicação, que se estabeleceriam os elementos para a construção de uma racionalidade comunicacional. A racionalidade, para Habermas, é uma forma de coordenação de ação coletiva mediada pela linguagem, por isso, ele relaciona a intersubjetividade às estruturas de comunicação e à integração social. Todavia,

“acima” das ações racionais haveria, segundo Habermas, uma força emancipatória que conduziria o uso dessa razão e que se estabelece, se institui e se manifesta na intersubjetividade comunicativa entre sujeitos, em uma ação de comunicação. Esta ação, por sua vez, tem como objetivo um entendimento mútuo entre os atores da comunicação. A integração social, portanto, se dá mediada pela linguagem. (HABERMAS, 2002 *apud* GRACIOSO, 2009).

Por conta disso, e não só por isso, situamos o nosso entendimento da linguagem como ação, a ação como *informação* e a informação como *linguagem*. É no bojo das ações informacionais e comunicacionais que traçamos um panorama crítico e de capacitação desse profissional no seu fazer e de ações na busca da informação, mediação e organização, seja ela física ou virtual (GRACIOSO, 2009). Nessa conjectura informacional/documental, é relativamente fácil contar o número de palavras em um documento ou descrevê-lo de outras formas; muito mais difícil é tentar descobrir para quem aquele documento tem relevância e quais as perguntas importantes a que ele pode responder. Questões de interpretação também são difíceis porque frequentemente confundimos interpretação e abordagem individualista. O significado, entretanto, é determinado nos contextos *social* e *cultural* (CAPURRO; HJØRLAND, 2007, p. 193, *itálico* nosso).

Posto isso o consideramos como um dos desafios teóricos e práticos no trabalho informacional, bem como na sociedade de informação, em razão de que o debate é particularmente concentrado na síndrome reducionista, no medo de reduzir a pessoa humana a um mero organismo ou máquina de processamento de informações, perdendo de vista os componentes culturais que caracterizam o conhecimento e, mais exatamente, o observador humano. A informação, nessa perspectiva, é o processo e o produto de uma sucessão de seleções, podemos dizer de *argumentos*. Esse aspecto desempenha um papel decisivo na teoria da informação de Shannon, que exclui os aspectos semânticos e pragmáticos ao atribuir o *transmissor* e o *receptor* humano e retomando, assim, a seleção no sentido moderno e atual da noção de informação em *linguagem comum* (CAPURRO, 2014, *itálico* nosso).

Para que funcione em um nível social, sem as estruturas de força vertical que bloqueiam tais processos, é essencial que desenvolvamos e mantenhamos dispositivos de duas vias, a comunicação horizontal e a comunicação recursiva: discussão sobre a noção de informação em uma concepção unilateral, vertical e não recursiva de transmissão de mensagem. A percepção crítica dessa tensão entre autonomia e heteronomia, horizontal e vertical, qualidade da informação e mensagem tem sido possível graças à transmissão de mensagens que chamamos de *internet*, se vista a partir da genealogia da noção de informação, a qual flui para o espaço de reflexão que chamamos de *ética da informação* (CAPURRO, 2014, *itálico* nosso).

Tentar pensar as interações mediadas pela linguagem como uma percepção da dinâmica social, como um jogo linguístico, é ter no ambiente de trabalho, do social e em qualquer esfera uma potência criativa e de soluções de problemas e conflitos. Para quem trabalha com comunicação e informação (como os profissionais da informação), isso o tira de vários modelos mentais anteriores, como, por exemplo, a teoria da matemática da comunicação, do modelo de emissor e receptor. Pois o processo discursivo e de interação é uma dinâmica social onde se rompe com a ideia de *input* e *output*. Isso nos coloca o desafio de pensar na relação entre comunicação e informação, e é nesse momento que o

profissional da informação aparece apto para lidar nessa dinâmica de interação, comunicação e informação (visto que sua formação se baseia na tecnicidade da informação). No entanto, tal possibilidade só será efetiva com o aperfeiçoamento e a aprendizagem da *competência comunicativa* e com a aquisição mais profunda da teoria humanista e dos sistemas complexos, como as organizações complexas.

O trabalho informacional dos profissionais da informação e de qualquer outro profissional requer mudanças atitudinais que nos coloca adiante da necessidade de uma tomada de posição de abandono da “máscara da neutralidade” em favor de se colocar na centralidade de nossos estudos, pesquisas e afazeres profissionais a “razão de ser” e a “de um bom trabalho” da ação informacional, sem abandonar a preservação da memória social e as condições de acesso à e uso da informação, cuja mediação, entre outras coisas, deve incorporar o estímulo ao exercício da *palavra*, do *diálogo*, da *criatividade*, da produção de *sentidos* e também do *entendimento*, tomando enfim como um dos fundamentos do trabalho com a informação a construção e a manutenção do *espaço crítico*. Para este último, a interação representa a esfera do social a partir da qual os sujeitos *convivem*, *agem* e se *comunicam* para encontrar o caminho do entendimento e do consenso possível para as decisões em torno das coisas do mundo do sistema e do mundo da vida<sup>29</sup> (GOMES, 2016, itálicos nossos).

O protagonismo social representa o caminho promissor da construção ética das relações sociais capazes de estabelecer e rever atitudes e verdades, na qual a produção, o acesso, o uso e a apropriação da informação cumprem papel importante, isto é, o sujeito que age socialmente em ambientes e práticas relacionados com a informação também se caracteriza como sujeito da ação protagonista. Daí a relevância de problematizar e de reconstruir a racionalidade sob o conceito de informação para situar suas relações com a comunicação, localizando nessa articulação o envolvimento com a ação que demanda e gera o protagonismo da interação e da ética para assegurar um processo dialógico promissor e envolvente com a rede de equipe (GOMES, 2016).

O processo dialógico é resultante e promotor de ação de compartilhamento de informações situada no plano de ação dependente da *interação*. A informação, nesse caso, é produzida, organizada, acessada e apropriada no processo de encontro com o *outro*. O outro que produz, o outro que organiza, disponibiliza, facilita o acesso e uso, mas que também constrói e oferta dispositivos facilitadores do encontro e do debate com os outros, ampliando nossas interpretações alocadas na *intersubjetividade*. Sobre as relações estabelecidas com os outros no desenvolvimento do processo de apropriação da informação, entende-se aqui a apropriação ou mediação como o processo por meio do qual podemos conferir significado à informação e dar sentido às nossas próprias vidas, atitudes e fazeres laborais (GOMES, 2016).

Desse modo consideramos que um dos principais desafios dos profissionais da informação o ensino da Ciência da Informação e o desenvolvimento de currículos que proporcionem uma formação

---

<sup>29</sup> O termo “mundo da vida” foi introduzido por Husserl e Habermas recorreu a este conceito para construir a ideia de que também o agir comunicativo está contido no mundo da vida (Habermas, 1990b, p. 86). O mundo da vida está diretamente implicado no processo de vida social. O tecido das ações comunicativas alimenta-se de recursos do mundo da vida e é, ao mesmo tempo, o meio através do qual se reproduzem as formas de vida concretas (fatos). O mundo da vida se reproduz através de ações comunicativas de forma que valores, normas e especialmente o uso da linguagem orientada para o entendimento mútuo sejam postos sob o fardo da integração apenas numa sociedade que satisfaça as exigências intencionalistas de uma socialização comunicativa pura (HABERMAS, 1990, p. 292).

alinhada com os desafios do mercado global, sem deixar de se preocupar com a formação cultural e *humanística dos profissionais*, em um contexto onde ocupem posições e desenvolvam atividades estratégicas no mercado de trabalho, o que permite enriquecer o ambiente acadêmico com novas visões e tendências. Tanto as aulas teóricas quanto as aulas práticas devem fazer uso dos modernos recursos computacionais que permitem a reprodução, o desenvolvimento e a produção de ambientes de pesquisa que levem o aluno e o professor a vivenciar a realidade em que as organizações estão inseridas como meios para agir nesses ambientes sem receio ou sem competências para o trabalho (PALETTA, 2016, p. 57-58, *itálico nosso*).

As práticas informacionais indicam que o trabalho com a informação demanda um profissional protagonista e consciente de que o seu fazer se volta para o desenvolvimento do protagonismo social. A condição do protagonista profissional evidencia o estado de mediador e também de sujeito ativo no estabelecimento das condições da existência humana (o *outro* em sua dignidade e na convivência humanizadora), já que as condições da atividade criadora são imprescindíveis e também constituem a meta do seu trabalho social. A informação nasce, inspira, motiva e sustenta a ação interativa que traz em si a potência da criatividade, da mudança, da integração, mas também do estabelecimento e preservação da memória social e seus acessos e disseminações (GOMES, 2016).

Nesse aspecto, os profissionais da informação necessitam de uma teorização e de uma prática informacionais mais elaboradas que deem conta das demandas informacionais e sociais das organizações complexas. O que é fundamental é a necessidade de desenvolver ações que promovam interações dentro dos sistemas complexos, uma vez que o subsistema de informação está cada vez mais acoplado ao sistema de comunicação por uma questão habermasiana, a saber: não existe informação fora do contexto da *intersubjetividade*. Um dos requisitos para essa consecução nas organizações e na sociedade são as práticas sociais de interação como a percepção e a criação de subsistemas de informação para o sistema em que trabalha. Ao se mediar e promover a socialização – na perspectiva humanística –, geram-se subsídios para criar e inovar dentro dos ambientes sistêmicos ali onde isso é considerado improvável por Luhmann. O elemento que corrobora esse enunciado é que sem comunicação e interação não há informação/inação. Isto é, quando as opiniões individuais são estabelecidas por meio de argumentos e trocas de informações com outros sujeitos em amplo debate, existe a possibilidade do surgimento de uma ideia em comum, um consenso, uma opinião pública, e essa ideia parece-nos indiscutível, desenhada democraticamente, enquanto não aparece outro argumento melhor, e dessa forma se sistematizam ideias inovadoras.

O processo de interação sinaliza percursos complexos de interação entre sujeitos, dos sujeitos e das linguagens, dispositivos e conteúdos informacionais, processo que implica atividade, movimento, tomada de posição e a consequente manifestação de oposições, demandando o nascimento e o exercício do protagonismo social, que por sua vez requer discussões em torno da ética e da adoção de parâmetros éticos sobre respeito no falar e ouvir. Fundamento ético da socialização baseado num *esforço* moral e íntegro de cada um nas relações, ou seja, o ponto-chave das questões éticas se baseia intensivamente na interação humana. Quando não há interação, equalizam-se tais esforços na tentativa do diálogo (GOMES, 2016).

A prática dos profissionais da informação sob esse prisma inicia-se na luta pelo abandono do comportamento hedonista em favor da dialogia e do consenso possível, representando um ato de

coragem e de atualização e modernização profissional (normativa). Ao se contextualizar a ética e a coragem no âmbito do fazer informacional, a dialogia surge em contorno ascendente como espaço de exercício da crítica necessária à apropriação da informação, que por sua vez é potencializadora da criação, da atividade que cria, que transforma, que ressignifica o mundo do sistema organizacional e o mundo da vida. Isso implica a necessidade de valorização dos processos comunicativos favorecedores dos espaços críticos e criativos do fazer informacional (GOMES, 2016). O que implica também uma reconfiguração do fazer desse profissional no ambiente onde trabalha e na rede de equipe, como também a aquisição de novos aprendizados.

Porque tanto a informação quanto a comunicação são ativas na construção do conhecimento e do ser e representam um substrato imprescindível ao agir de cada sujeito nesse processo. A comunicação e a informação ocupam lugar importante para que se possa propor, exigir, permitir e contestar verdades, assim como para viabilizar o acesso a elas, sustentando-se a possibilidade do exercício da crítica para que se possa revisitar, desconstruir ou redimensionar as verdades formuladas no consenso que a ação comunicativa potencialmente gera sob a regência do entendimento. Informação e comunicação contribuem para a potencialização da capacidade de interpelar, interferir, criar e recriar o conhecimento instituído e o mundo, e são relevantes para o desenvolvimento do protagonismo social (GOMES, 2016).

A informação é dependente e promotora do processo de comunicação. Assim, a informação se constitui em elo entre o instituído e o instituinte, entre estabilidade e desestabilização, entre passado, presente e futuro. A compreensão e a experiência com a informação nessa dimensão requerem a consciência e a prática da ação comunicativa com a coragem da tomada de posição em favor da construção do protagonismo social, o que coloca a ética como princípio norteador de todo processo dialógico, de modo a tornar mais exequível o entendimento. Pode-se dizer que, assim como a informação é o conhecimento em estado de compartilhamento, isto é, resultante do *esforço* de compartilhamento que se efetiva na comunicação, ao mesmo tempo é elemento provocador da ação de colocar em comum a (comunicação), a ética é resultante de uma existência humana na qual o protagonismo social se efetiva e é também elemento que assegura a permanência desse protagonismo e das condições da existência humana (GOMES, 2016).

Desse modo, observa-se que o trabalho de mediação da informação tem, na perspectiva da ação e do protagonismo, as dimensões dialógicas, estética, formativa, ética e política que, interligadas, compreendidas e sintonizadas entre si, colocam a informação como um elemento que pode protagonizar a produção *humanizadora* do mundo em qualquer ambiente. E o profissional em questão passa a ter maiores desafios no contexto social e competências práticas para lidar com essa dinâmica comunicacional. O que requer dos homens e mulheres que trabalham e estudam esse fenômeno social (como os profissionais da informação e os cientistas da informação) uma tomada de consciência e de atitude a fim de colocar tais abordagens no escopo epistêmico da área, tornando o trabalho com a informação um contributivo para a efetividade da vida ativa do homem, o que se caracteriza também como um ato de coragem (GOMES, 2016).

Ao mesmo tempo que os profissionais da informação possuem grandes desafios, eles se apresentam como grandes rendimentos e ações para o agir desse profissional. Antes de tudo, por ele lidar em sua formação e em seu dia a dia de trabalho com diferentes tipos de informação e documentos, como: sua

organização e disseminação entre outras atividades diretamente com esses insumos. A ausência de conexões e de interações para o âmbito social configura-se como inevitável e como um campo imenso de estudos e práticas nas perspectivas teóricas e engajadoras aqui apresentadas. Para tanto, incorporar as práticas dos profissionais da informação no contexto social, nas dinâmicas comunicacionais e na prestação de serviços informacionais requer uma “competência racional integradora: comunicativa, argumentativa e discursiva”, assim como ações de um “bom trabalho” adquirido nas práticas da profissionalização normativa, possibilitando dessa forma uma direção centralizadora e inovadora do agir desse profissional para ir além do seu agir técnico e teórico nas organizações complexas.

#### **4 PROFISSIONALIZAÇÃO NORMATIVA E COMPETÊNCIA COMUNICATIVA**

Na atualidade é preciso maior reflexão crítica sobre as atividades do labor humano no dia a dia, como também, as formas e modos de comunicação em geral, no que tange as relações, trocas de interações e informações na perspectiva das diversidades direcionada na racionalidade comunicativa. Isto é, as práticas dos profissionais ancorado sobre o olhar dos processos de gerenciamento organizacional e das relações sociais com o viés humanístico. Sobre esse olhar, procurar apresentar os benefícios que a incorporação de um modelo humanista aos quadros corporativos pode proporcionar nas organizações, instituições e em qualquer entidade pública ou privada, modelos como ações engajadoras e deliberativas para o desenvolvimento organizacional e pessoal (emancipatório e de aprendizagem). Tornando-se de grande importância para uma amplificação da ótica tradicional da formação dos profissionais da informação que restringe o seu agir a de um facilitador da relação com a informação e comunicação como agente organizador, mediador e inovador nos serviços e produtos informacionais. Quesitos esses relevantes para estudos e no que venha a ser as práticas da profissionalização normativa e competência comunicativa desses profissionais: como o estudo e a ação propulsora desse acontecimento humanístico.

A profissionalização normativa são ações e práticas de transformações no ambiente de trabalho, buscando promover atitudes engajadoras estabelecidas pelos Estudos Humanísticos da Informação, que estão intimamente ligados com a dinâmica informacional e comunicacional, que, por sua vez, também exerce enormes influências no social e no cultural (KUNNEMAN, 2015).

Os princípios dos estudos normativos e da humanização estão estritamente ligados às questões normativas (práticas) e *morais* e com a dinâmica comunicacional (em atos de fala: no uso da linguagem). Pois que, visto de uma perspectiva normativa, ela abre novas possibilidades, sem precedentes, para a criação de novas conexões entre as pessoas, promovendo novas formas de comunicação e de cooperação no apoio e reforço da liberdade das ideias dentro do trabalho, numa forma democrática. Surge, então, a questão: quais valores poderiam orientar a reflexão crítica sobre as questões éticas e morais relacionadas com a dinâmica comunicacional? Daí o surgimento de obstáculos para o desenvolvimento da humanização como um esforço interdisciplinar que visa atender tanto a empírica quanto a complexidade ética da dinâmica comunicacional. Por conseguinte, quando a oposição binária de Habermas entre sistema e mundo da vida é substituída por este esquema, torna-se possível desenvolver uma interpretação situacional da colonização do mundo da vida e de esforços concretos para subverter essa colonização entre diferentes lógicas na zona de transição entre *sistema*

e *mundo da vida*; implica que não é certo, de antemão, se a lógica dos sistemas terá lugar central ou se a lógica comunicativa do mundo (KUNNEMAN, 2015).

Os Estudos Humanísticos da Informação e a profissionalização normativa estão intimamente ligados no papel central desempenhado pelos profissionais, no qual se deve conectar o estudo descritivo (e explicativo) da dinâmica comunicacional à reflexão crítica sobre a ética, questões morais e políticas, ligadas internamente na dinâmica intersubjetiva. O que implica na necessidade de enfrentar uma dupla complexidade: por um lado, a complexidade empírica da dinâmica inovadora relacionada com o surgimento da sociedade da informação; por outro lado, a complexidade ética e moral (KUNNEMAN, 2015).

A dimensão desses estudos concentra-se em esforços individuais para integrarmos socialmente, na construção de ambientes favoráveis e de transformações nesse universo a partir do uso de instrumentos tecnológicos, serviços informacionais e, o mais importante, do uso das falas para a comunicação, onde construímos nossa personalidade numa dimensão integradora e humana. Essa construção de falar e ouvir com o uso da linguagem é algo inato ao ser humano e se distanciar desse elemento social é fazer com que as restrições sociais e integradoras perdurem por mais tempo, e já sabemos que não trazem benefícios tais barreiras.

Em vista disso, acentuamos a notável consideração das práticas normativas e éticas nos ambientes de trabalho de quaisquer profissionais ao lidar com o *outro* e nos afazeres do dia a dia no trabalho com a informação e comunicação. Por vezes, é necessário um olhar de outra área para compreender e redescobrir meios para melhorar e aprimorar o desenvolvimento organizacional, através de algo comum a todos os seres humanos – linguagem, informação e atos de fala – pois as ações efetivas dos profissionais em atividades sociodiscursivas poderiam ser oferecidas em organizações como elementos que subsidiam inovações e o seu desenvolvimento. Podemos inferir que do ponto de vista da racionalidade comunicativa é: mais ampla, normativa, ética, moral, justa, mais adequada, humanista, tecnicamente mais adequada, com várias virtudes dos sujeitos, sob o ponto de vista da amplitude normativa que a organização está preocupada. É uma normatividade com certo compromisso no humanismo, valores e eticidade que encontramos na profissionalização normativa e que vislumbramos para esse profissional.

Hoje podemos ver referida zona de transição inicial como um lugar dinâmico, no qual a teoria organizacional contemporânea e a profissionalização normativa podem abrir a perspectiva de valores morais mais amplos. O maior desafio reside no lado normativo, que pede novas formas de cooperação com base na igualdade radical entre pesquisadores acadêmicos e profissionais, entre gestores e colaborador, entre o diretor e gestor, isto é, sem barreiras comunicacionais, relacionais e de identidade, do poder, da formação e da designação de cada um que trabalha em organizações, para conectar as diferentes formas de conhecimento sobre uma base da igualdade e nas características, situadas e baseadas na prática da profissionalização normativa (KUNNEMAN, 2016).

Em relação ao ponto de vista da humanização o primeiro estágio para estabelecer práticas humanísticas no fazer informacional e comunicacional é começar a entender de que quando falamos de *humanizar*. É sobre a criação de uma *sensibilidade* para um determinado valor de humanização, não se trata de saber o que é humanizante, mas sim sobre a criação de um valor humano dentro do ambiente de trabalho, seja qual for a forma ou o conteúdo. É a partir dessa sensibilidade que podemos

agir e discutir dentro do ambiente de trabalho e, assim, podemos procurar a humanização. Isto significa que a sensibilidade é profundamente moral. Quando colocamos humanização diante, queremos dizer que é moralmente importante e devemos promovê-la em nossas ações. A humanização é uma espécie do que o Filósofo Gianni Vattimo chama do pensamento fraco. Um pensamento que está consciente de suas limitações e de seu fracasso, mas ainda assim mantém a procura de significado e por isso faz sentido. Humanização nas organizações é trazer o pensamento fraco para o ambiente organizacional (KAULINGFREKS, 2014).

No centro dessa visão humanística, o conteúdo normativo do conhecimento profissional e agir profissional, em particular a qualidade ética da relação entre profissionais e seus clientes, usuários e os outros, é relativamente essencial e indispensável nas relações das práticas laborais na busca por um esforço para esclarecer e compreender o conteúdo normativo da ação profissional em termos filosóficos, epistemológicos e éticos, numa perspectiva crítica, na concepção de um antídoto conceitual e prático contra o domínio crescente de formas instrumentais e tecnocráticas do profissionalismo, por exemplo, a complexidade das relações no ambiente complexo. A questão é: como vivemos um certo obscurecimento da sociedade do trabalho, então transcorrido e com vestígios na contemporaneidade, há de se pensar na função da emergência, na relevância das interações sociais e no contentamento laboral para uma articulação desse conteúdo normativo e complementar, inerente de conhecimento profissional e ação profissional, que pode ser pensada com a ajuda da análise da oposição entre o “sistema” e o “mundo da vida” em Habermas (KUNNEMAN, 2016).

Ademais, sobre a questão da humanização nas organizações inferimos que a intervenção no sistema organizacional/ambiente e o olhar sobre o mundo da vida na perspectiva discursiva de Habermas, no que tange a produção da informação, as dinâmicas comunicacionais e as relações sociais como uma conduta para realizações práticas profissionais profícuas, que consideramos ainda uma abordagem pouco usada na prática. No entanto, primordial, uma vez que esse comportamento e tratamento pode quebrar as formas clássicas da administração, como as *tayloristas*, *fordistas* e *fayolistas*, as quais ainda trabalham em fronteiras rígidas, entre departamentos e processos de produção fechada e mecânica, que inibem as pessoas a tomarem iniciativas de socialização e inovação. A ideia de substituir esse modelo organizacional por fronteiras permeáveis, flexíveis, com mobilidade suficiente para reagir às mudanças impostas pelo ambiente externo, sobre um modelo discursivo de Habermas e da profissão normativa, parece ser incontestável.

Em razão de que, até então, as organizações e seus processos encontram-se em constante desenvolvimento e transformação e o fator humano é essencial para o apoio em serviços, processos, na criação, inovação e no desenvolvimento organizacional. Por conseguinte, os conhecimentos científicos e técnicos, que propiciam o crescimento e o aperfeiçoamento das forças produtivas, proveem o *sistema capitalista* de um mecanismo regular que assegura a sua manutenção sem estar isento de crises, de complexidade e de desafios. Desta forma, “se institucionaliza a introdução de novas tecnologias e de novas estratégias”, isto é, “institucionaliza-se a inovação enquanto tal”, cumprindo a ciência e a técnica o papel de legitimar a dominação (HABERMAS, 1987, p. 62).

Poderíamos, assim, situar a ação profissional nas organizações complexas dentro destes domínios e compreender o conteúdo normativo da ação profissional em termos de interferência permanente da lógica da produção econômica, da organização burocrática e da dialógica da ação comunicativa de

alcançar o entendimento compartilhado. Isto permite-nos compreender as tensões e conflitos entre estas duas “lógicas” também num sentido positivo, como uma possível fonte de resistência às formas de situação de desumanização, mas também como para o desenvolvimento crítico e reflexivo de novas formas de ação social, práticas humanizantes e moralmente responsáveis pela ação profissional (KUNNEMAN, 2016).

A profissionalização normativa poderia, então, ser definida como o processo ativo de desenvolver e manter uma atitude crítica e reflexiva para o conteúdo normativo do conhecimento e ação profissional, com o horizonte moral dos valores sociais e políticas mais amplas. No compromisso ético, moral e pessoal dos profissionais para entregar e fazer um "bom trabalho" e realmente se relacionar com as necessidades e preocupações do ambiente organizacional para o seu desenvolvimento, entre outros, na “ética do cuidado” (KUNNEMAN, 2016).

Por outro lado, reconhecemos as dificuldades de criar espaço para a profissionalização normativa como um processo reflexivo no que diz respeito às combinações específicas de situação de diferentes formas de conhecimento e vínculos. E, em termos de reforços dos recursos culturais nas organizações e profissões onde enriquece o processo reflexivo: é crucial o entendimento da arquitetura conceitual dos Estudos Humanísticos da Informação, em seguida, a imprescindível colisão entre a lógica comunicativa da fala e atos de fala (debates), e a lógica redutora dos mercados e burocracias, como analisado por Habermas. O que falta precisamente é esta imagem: o papel crucial de profissionais, cientificamente treinados, construindo ativamente novos conhecimentos e moldando tecnologias e formas de governança específicas na interferência entre "sistemas" e "modos de vida" (KUNNEMAN, 2016).

Pois, neste cenário e na perspectiva dos Estudos Humanísticos da Informação, o fenômeno da *informação* pode assumir caráter emancipador e de aprendizado pela dinâmica comunicacional e nas relações sociais. Os estudos relacionados à informação na perspectiva discursiva *Habermasiana* procuram abordá-la como presente em processos de comunicação entre os sujeitos intersubjetivamente, predominando a capacidade de estabelecer maior vínculo entre as pessoas, a autonomia nas relações e autogestão. E a informação na dinâmica comunicacional passa a ser insumo necessário para fazer do ambiente organizacional humanizado e desenvolvido. Nesse quesito que os profissionais da informação devem alcançar fronteiras e horizontes de ação humanista e engajadora, nesse ínterim que vos falta.

Em meio a múltiplas práticas que podemos pensar para a humanização na produção da informação e meios para novas práticas normativas, a priori, podemos identificar os seguintes caminhos:

- a) práticas éticas na produção da informação;
- b) práticas gerenciais na produção da informação;
- c) práticas tecnológicas na produção da informação;
- d) práticas comunicativas na produção da informação;
- e) práticas de serviços e produtos como subsídios concretos da produção da informação nas organizações.

Consideramos esses aspectos cruciais para a construção humanizadora de cunho informacional nas organizações, permitindo um diálogo expressivo com a teoria habermasiana e reconhecendo o *modus operandi* organizacional-informacional.

As atividades dos profissionais da informação e sua mediação informacional sugerem sempre a ideia de dirigir e decidir. Na prática, também age com os princípios, normas e funções. A ideia da administração aplica-se a diferentes objetos: administração de empresas, de pessoal, de material, da informação. Nesse último, é, portanto, sempre uma atividade que envolve planejar, coordenar, controlar, estabelecer princípios e normas, ou seja, definir políticas e funções visando a eficiência ou atingir resultados positivos. Assim, a expressão “profissionalização normativa” possui conotação de estabelecer planos, normas, regras e princípios em complemento com o humanismo no social e práticas profissionais íntegras de um bom trabalho no dia a dia.

A prática da produção da informação quanto a organização da informação, livros e documentos são inerentes à condição humana e social, e a necessidade do uso dessa mesma informação ditou inevitavelmente a existência de processos de armazenamento, organização e representação como meios para tornar exequível a sua recuperação e acesso. Sabemos, também, que esta prática foi evoluindo e se tornou mais complexa à medida que a própria sociedade também se tornou mais estruturada e se adaptou às diferentes tecnologias de produção, uso e comunicação (SILVA; RIBEIRO, 2004, p. 3).

Nesse limiar, procura-se ultrapassar o risco de se cair na pura informatização de ineficiências, assumindo a necessidade de se reformular novos modelos de gestão e de infocomunicação com os indivíduos, orientando o seu agir nas organizações para a criação de fluxos procedimentais simplificados e transversais aos vários serviços internos, alargando-os, inclusive, aos organismos externos que com eles interagem. Propósito essencial para uma articulação eficaz, através de um processo de gestão de mudança que envolva os recursos humanos, os processos e métodos de trabalho, o componente tecnológico, e, naturalmente, o sistema de informação organizacional, possibilitando a criação de valor na organização ou no serviço por ela prestado, sustentado na eficácia organizacional, na eficiência processual e no desenvolvimento de uma “Cultura de Serviço” e de uma “Cultura de Qualidade” de bons serviços e de boas práticas comunicacionais e informacionais (PINTO; SILVA, 2005, p. 14).

Modificar o fluxo de informação significa intervir na organização efetuando uma mudança em seu estado. Toda organização é composta por três subsistemas básicos, a saber: o subsistema técnico é composto de tecnologias, equipamentos e métodos de trabalho, o subsistema social é composto pela estrutura de relacionamento entre as pessoas, e, por fim, o subsistema político é composto pelas estruturas organizacionais e pelas relações de poder entre os seus participantes. Portanto, ao buscar a eficiência operacional, os ambientes de trabalho não devem estar preocupados especificamente com um fluxo de informação, mas sim com o conjunto integrado de fluxos que suportam e integram as atividades de uma organização em seus vários níveis. Os fluxos de informação devem ser construídos a fim de atender às necessidades dos diversos níveis e das diversas atividades, (ANDRADE; ROSEIRA; BARRETO, 2016, p. 108).

O processo de mediação da informação, e sua relação com a equipe pode começar e prolongar-se em espaço digital, mas não se circunscreve aí, alimentando-se de contatos presenciais e, nesta medida, não disputam a função mediadora ao especialista da informação. Significa isto que se condensam, no espaço e no tempo, de forma unificada, fases ou momentos que, diante das possibilidades tecnológicas atuais, eram separados local e cronologicamente: a coleta/busca, o uso intelectual (cognitivo) dos

conteúdos obtidos e organizados e a produção informacional constituíam um ciclo fragmentado, agora alterado pela sincronia e simultaneidade em que ocorrem dentro da rede. E a simples ativação de *links*, ou remissivas mútuas entre os serviços institucionais com *site* no “espaço de fluxos” e todos os outros, instaura-se como passo natural, corrente e normal a fim de estimular trocas mais estreitas e ousadas entre os sujeitos (SILVA, 2010, p. 32).

Na complexidade desses ambientes uma diretriz transversal coexiste, constituindo um conjunto de ações sobre diversas práticas e condições na prestação dos serviços, assim como em diferentes níveis do sistema e subsistemas, formando, assim, uma construção coletiva de todos os atores envolvidos para a dinâmica do fazer informacional e comunicacional e estabelecendo a *priori* maestria na informação: adicionando os imperativos da cooperação interna.

Posto isso, entendemos que o resultante do:

agir comunicativo compreende um processo cognitivo e um processo de interação entre sujeitos que desenvolveram *competências* de “fala”, capazes de distinguir quando influenciam estrategicamente outras pessoas ou quando têm como objetivo central alcançar o entendimento junto com os sujeitos dessa interação, *para estabelecer um consenso sustentado em argumentos racionais*, incessantemente renováveis diante de novos problemas e processos de aprendizagem. Desta reflexão sobre a natureza complexa de qualquer trabalho humano, ressalta-se que toda ação que recai sobre indivíduos, requer uma concepção filosófica consciente e criticamente construída. Essa posição direcionará as ações a serem realizadas, tendo em vista possibilitar uma linha de trabalho em harmonia com seus propósitos. (GOMES; VARELA, 2016, p. 7, *itálico nosso*).

Acentuamos que o tratamento humanístico nas organizações complexas é um diferencial inarredável e inovador nas relações do dia a dia. Em vias de projeção: um ambiente onde a comunicação, as relações e o atendimento ocorrem sem barreiras, com um envolvimento multidisciplinar, humanizador no fazer, pensar e agir na resolução dos problemas; em problemas organizacionais e sistêmicos, para o auxílio e cooperação, do social e do labor humano. Podemos inferir que esse ambiente é livre e que se formam e desoprimem uns aos *outros*. Considera-se um ambiente em modelo horizontal, que se constitui flexível e mais dinâmico, sem proliferação de níveis hierárquicos nem autoritários da linguagem ou sequer autocráticos. Uma linguagem dialógica e discursiva entre as redes de equipes para o fazer de suas atividades é requisito crucial para ambientes complexos e para o agir dos profissionais, operando sobre estruturas vantajosas e adaptativas. É um ambiente onde se pode construir, praticar e experienciar a discursividade, desempenhando um conjunto de prioridades para os processos organizacionais sob o olhar humanístico e emancipador.

Nessa perspectiva, inferimos que profissionais da informação, ao adquirir os conhecimentos sobre a teoria dos sistemas na redução e aumento da complexidade, compreende que as organizações são um tipo de sistema, só que feito de pessoas que interagem em maior ou menor grau. Esse entendimento pode facilitar o olhar que esteja mal acurado para as ações e interações, colocando em prática o estabelecimento do discurso. Desta forma, torna-se possível e, mais que isso, necessário já que são as pessoas que constituem o sistema e elas estão imersas no mundo da vida, com suas crenças e valores que podem dificultar a interação. As ações comunicativas e humanísticas podem favorecer a

comunicação entre as pessoas, resgatando a dimensão humana das organizações, ampliando as possibilidades de socialização, permitindo a discussão que subsidia a inovação e aprimoramento de processos, serviços e produtos, etc. Através desse conhecimento adquirido e do esforço para lidar com o *outro*, a interlocução do debate social passa para um nível integrador no que tange à reconstrução racional do ambiente de trabalho, bem como a criação do potencial de informações e sua emancipação na perspectiva crítica, integradora e humanística. Assim, recomendamos a aquisição e a aprendizagem da “competência comunicativa” para os profissionais como a possibilidade de agir dentro dos sistemas complexos e assim amplificando a comunicação dentro do sistema.

Ao observarmos as mudanças na contemporaneidade em relação às tecnologias, ao acesso às informações, conhecimentos, e às conjecturas das relações interpessoais – em ambientes de trabalho – é possível ver que a globalização modificou as redes de relacionamentos e o seu desenvolvimento entre os indivíduos e serviços. Provocou mudanças no que configura uma sociedade que vive uma reinvenção de valores e busca pela liberdade de interação e discussão a respeito de fins éticos e morais na convivência social e no fazer do labor humano em ambientes organizacionais complexos.

Após mais de cem anos, com novos meios de comunicação e informação e uma nova ordem de organização social, as chamadas sociedades complexas e as fragilidades das relações interpessoais, as habilidades administrativas e competências administrativas necessitam ser remodeladas e as competências humanísticas e integradoras precisam ser tanto reforçadas quanto modificadas. Quanto a essas aptidões, a competência requerida desses profissionais é maior do que uma acumulação de teorias e metodologias da administração instrumental. Elas são necessárias, mas não são suficientes. Há outra competência racional integradora: comunicativa, argumentativa e discursiva, que é a **competência comunicativa**. Habilidade essa que pode ser aprendida e aperfeiçoada e na qual esse profissional está à disposição para argumentação e discussão, sendo de fundamental importância para o entendimento, mas não apenas para escolhas racionais. Esta opção normativa pela escuta do outro e do debate consensual é importante para uma crítica da administração instrumental das organizações e do fazer laboral dos profissionais da informação (SILVA; FERNANDES; LIMA, 2013, p. 129-130, grifo nosso).

Essa competência comunicativa não trata de simplesmente reunir ou votar em opiniões, mas, conforme as propostas de Habermas, da abertura de espaços argumentativos em vista de construir coletivamente soluções tanto racionais como consensuais; soluções resultantes de uma comunicação em que todos foram ouvidos e igualmente considerados, portanto, com as quais todos estão comprometidos com boas relações pessoais e de um bom trabalho. Não se trata de um saber dado, inscrito em algum manual que pode simplesmente ser lançado, ou de uma racionalidade inata que precisa ser simplesmente ativada, mas de uma competência que pode ser aprendida, de como estabelecer modos discursivos e inovadores de integração social (SILVA; FERNANDES; LIMA, 2013).

Visto que nas relações sociais a noção do *outro* está relacionada ao reconhecimento da existência do outro, que se constrói e se modifica no contexto das relações, e nessa construção das relações ambos se modificam, isto é, no sentido de tolerância: no reconhecer a integridade do *outro* na sua integridade. Essa interação discursiva (mediada pela linguagem) é onde os profissionais da informação, através da capacitação da competência comunicativa, pode agir socialmente para a construção e “reconstrução

racional” como potência para cooperar na criação de interfaces do fazer laboral, para mediar as informações, e, sucessivamente, com a capacidade de estabelecer meios de sociabilidade e interlocuções para inovação, visto que para criar e inovar é necessário interação e discussão das ideias através do ato de falar e deixar proferir.

Habermas concebe uma força normativa inerente à linguagem que, se usada de forma comunicativa (o agir comunicativo), é um meio eficaz de integração social. A partir do diálogo, entender e alcançar um consenso sobre algo (do mundo da vida), através da linguagem, em suas próprias palavras:

Tão logo, porém, as forças ilocucionárias das ações de fala assumem um papel coordenador na ação, a própria linguagem passa a ser explorada como fonte primária da integração social. É nisso que consiste o “agir comunicativo”. Neste caso, os atores, na qualidade de falantes e ouvintes, tentam negociar interpretações comuns da situação e harmonizar entre si os seus respectivos planos através de processos de entendimento, portanto pelo caminho de uma busca incondicionada de fins ilocucionários. Quando os participantes suspendem o enfoque performativo de um falante que deseja *entender-se* com uma segunda pessoa sobre algo no mundo, as energias de ligação da linguagem podem ser mobilizadas para a coordenação de planos de ação. Sob essa condição, ofertas de atos de fala podem visar um efeito coordenador na ação, pois da resposta afirmativa do destinatário a uma oferta séria resultam obrigações que se tornam relevantes para as consequências da interação (HABERMAS, 1997, V. 1, p. 36).

O agir do profissional da informação nesta sociedade contemporânea mais complexa depende obviamente de competências administrativas. Mas esta competência, embora necessária, não pode ser reduzida a uma competência instrumental e funcionalista – dito clássica – desse profissional. Um agir que responda às demandas contemporâneas requer a aquisição dessa competência comunicativa, normativa e discursiva que dá sentido ético às suas relações com o mundo dentro das restrições sistêmicas. Não é um conhecimento dado, mas de uma aprendizagem de interlocuções sobre como deve ser no fazer de um bom trabalho (DIB, 2013, p. 26).

A competência comunicativa está na capacidade de se impor e agir para interagir com os *outros*. Em retraçar esse profissional em habilidades de se interagir e comunicar em qualquer ambiente e nos complexos, no sentido de integrar-se socialmente e socializar-se: essência da competência comunicativa. Ou seja, é competente comunicativamente quando consegue, nas interações mediadas pela linguagem, constituir-se, integrar-se e socializar-se. Esse processo exige mais do que um esforço funcional, é uma competência social, essencialmente social. E não uma competência meramente funcional – que são as técnicas instrumentais – do conhecimento dos profissionais da informação.

Isso porque a comunicação é uma dinâmica social e não uma dinâmica funcional. Quando Habermas fala da linguagem, isto é, o aprender de uma gramática<sup>30</sup> a partir da sua competência, se dá a construção de uma gramática social, ampliando, assim, a suas competências. Essa competência pode ser desenvolvida e ampliada, ou seja, podemos aprender e melhorar a nossa capacidade de integrar-se socialmente. Esse papel é fundamental para a introdução nas práticas profissionais e na formação

---

<sup>30</sup> Gramática aqui é aprender novas linguagens: para interações; relações; e formas de vida para a constituição do ser.

desse profissional, já que ele lida com informação e comunicação no dia a dia, e com essas novas práticas sua arte passa a ser integradora.

Tal aquisição e inserção proporcionaria um agir que resgata uma dimensão humanística. É preciso colocar as pessoas dentro das organizações para pensar, conversar, resgatando coisas do mundo da vida, de experiências, de conhecimentos. Para isso, é preciso estabelecer uma dinâmica informacional e comunicacional oferecida através do discurso. Os profissionais, estabelecendo uma perspectiva discursiva, resgata características das pessoas que trabalham na organização, resgatando uma dimensão de um certo agir comunicativo em uma perspectiva do que ele faz e do praticar de um bom trabalho.

Nessa perspectiva, a ação dos profissionais da informação passa a ser um diferencial nas organizações, dando subsídios para a inovação, relação através de interações, argumentos e da construção de ambientes sociais favoráveis para lidar com as equipes. O uso social da linguagem, um importante e poderoso instrumento que temos, serve tanto para desmitificar os conflitos de poder como para uma comunicação racional e de interações com o *outro* na perspectiva do mundo da vida e da inclusão do *outro* nas relações. Isto é, o agir comunicativo e a competência comunicativa como uma ação metodológica prática para empreender processos de inovação nos serviços informacionais, nas comunicações, ao lidar com o *outro*, nas organizações. Dessa forma, retificando a ideia de que não é tudo que se constrói com a relação de trabalho, mas sim através das interações com os outros em primeiro lugar.

Dessa forma, consideramos que comunicação e cooperação são componentes relevantes no processo de inovação; parece ser fundamental que as metodologias de análise das interações tenham foco nestas dinâmicas, nas quais emergem como possibilidade teórica e metodológica para estudar as interações mediadas pela linguagem e os vínculos construídos entre as equipes. Este é o sentido de uma discussão que parte do agir comunicativo – onde fundamenta a competência comunicativa e da discursividade – para avaliar e compreender as relações sociais nos processos de inovação e relação (LIMA; CARVALHO, 2011).

Além desse desafio, cabe aos profissionais o aprendizado dessa competência e de novos requisitos práticos da profissionalização normativa, como também o conhecimento das relações práticas e discursivas Habermasiana, do entendimento dos sistemas complexos, das relações humanísticas e dos estudos humanísticos da informação e comunicação. Existe também o papel de facilitador no processo de aprendizagem do usuário e equipes na condição de oferecer o desenvolvimento e autonomia dos sujeitos numa forma democrática e humana das relações. A abordagem humanista dos profissionais da informação traz como proposta que esses profissionais, nas relações com os *outros*, se desenvolva sem intervenções, sem barreiras sobre os empecilhos morais, do poder, dentre outros. Também essa abordagem restaura as relações interpessoais e o crescimento da personalidade do indivíduo na construção e reconstrução da realidade factual de cada um numa perspectiva integradora. Profissionais da informação devem focar nas relações humanísticas e nas suas particularidades individuais, como, por exemplo: em suas inclinações identitárias; seu papel na construção de sua cultura, identidade, memória e tradição, deve também se voltar para o lado social do indivíduo; sua vida em cultura; os modos necessários para ele garantir sua sobrevivência, pensando mais na transcendência do humano do que na permanência das “epistemologias engaioladas”. Isso é mediação.

Mediação é esse voo comunicativo em interação, em compartilhamentos; mediar é garantir a liberdade e o exercício de um pensar junto, unido, integrado ao humano e às suas necessidades ditas e reivindicadas por ele e suas demandas, e não pelas ordenações socioculturais, sempre impositivas. Uma mediação em harmonia com o *outro*, com sua humanidade e transcendência, mesmo dando voz e vez às “contradições e ambivalências” da transdisciplinaridade (FEITOSA, 2016, p. 108).

Por fim, as ações devem transcender as relações e ações de um bom trabalho comunicativo e informacional. Com a aquisição dessa competência comunicativa alinhada com a base teórica e prática desse trabalho, consideramos o caminho para interagir no fazer de um “bom trabalho” dentro dos ambientes complexos e sistêmicos em um olhar:

Para além dos discursos sobre a importância das mediações culturais e informacionais, é necessário entender essa mediação contemplando as formas contemporâneas de interação, de interacionismo simbólico, de cumplicidades culturais, de trocas simbólicas e de como esses fenômenos modificam os contextos de onde são produzidas as informações, mas também aqueles por onde elas circulam e nos quais são recebidas para provocarem, aí sim, as verdadeiras mediações socioculturais. (FEITOSA, 2016, p. 113).

Assim, a prática profissional mesmo a de maior facilidade de aferição junto aos seus usuários, equipes multiprofissionais precisam remodelar o conceito de mediação à luz dos processos culturais advindos das reações e relações dos sujeitos e das culturas destes, e não apenas aferindo seus modos de organização e tratamento da informação (FEITOSA, 2016, p. 113).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho e as ações dos profissionais da informação contemporâneo requerem mudanças e superações, uma vez que o seu fazer tradicional e técnico daqui a alguns anos pode ser obsoleto e estar superado por tecnologias, *softwares* e redes. O advento das tecnologias e das plataformas digitais em tempo real e aplicativo está ocorrendo com uma força esmagadora. Diante disso, consideramos que os profissionais da informação necessitam fazer uma autocrítica sobre o seu fazer laboral de hoje e do futuro e procurar remodelar e apreender novas competências profissionais e sociais para não ser um profissional desatualizado ante a competitividade e os desafios do mercado de trabalho.

Onde esse profissional mostra seu valor para a instituição e reaplica os conceitos fundamentais da área, como coleta e tratamento de documentos e informações, em um contexto renovado e de forma valorada. Simultaneamente instaura perspectivas comunicativas e integradoras relacionadas ao social, com base em conhecimentos próprios, conhecimentos do perfil da rede de equipe e do seu mundo vivido. Em contrapartida, atinge o viés do processo de *argumentação intersubjetiva* das relações e das fragilidades dos sujeitos, no qual ele repensa a ação de seu trabalho e a união, deslocando, dessa forma, acordos práticos para o agir comunicativo e estratégico em ambientes complexos, sendo esse o caminho para novos paradigmas atitudinais e de competências dos profissionais.

Nesse contexto das organizações complexas observando os modos de produção e mediação da informação, o agir no ambiente complexo dos sistemas e a relação da dinâmica comunicacional com o viés da profissionalização e as ações éticas dos profissionais, assim como as relações subjetivas e intersubjetivas da equipe com o objeto informação, comunicação e seus processos.

Na academia da Ciência da Informação e escolas de Biblioteconomia podem direcionar o seu ensino para novas competências e habilidades necessárias para ir além das bibliotecas e unidades de informação, conduzindo as disciplinas para um horizonte crítico e humanístico em sua formação, onde esse profissional ampliaria suas capacidades comunicativas, sociais, éticas e dialógicas, como a competência comunicativa e a profissionalização normativa apontadas neste estudo, com o foco inicial nas áreas da filosofia, da linguística, da administração, da comunicação e da integração social sobre o alicerce do conceito intersubjetivo, como foi dito e direcionado neste artigo.

A corrente teórica e diversificada a partir da teoria dos sistemas de Luhmann e do agir comunicativo e discursivo de Habermas, mostra e amplia o modelo de formação dos profissionais da informação e principalmente o seu agir em novos ambientes. A importância do olhar acurado de Luhmann sobre as organizações complexas, podemos perceber as grandes influências e complexidade dos sistemas nas relações infocomunicacionais – informação, comunicação e social – no entorno da complexidade e nas quais a redução dessa complexidade se dá através de sistemas funcionais, dinâmicos e especializados por meio dos serviços informacionais e suas interfaces que podem ser criadas e introduzidas pelos profissionais da informação nesse ambiente.

Uma vez que todo sistema implica a redução da complexidade, e esses sistemas têm certas restrições. As organizações complexas constituem um tipo de sistema, só que se compõem de pessoas que necessitam de interação e de relações humanísticas, relações essas que são dificultadas pela complexidade do sistema e pelo imperativo poder e dinheiro. Por isso devemos apropriar-nos do modelo proposto por Habermas, um modelo dialógico, discursivo e comunicativo que requer a interação dos diferentes sujeitos, que devem se reconhecer mutuamente, favorecendo uma existência digna e apresentando-se como um recurso necessário em um mundo cada vez mais complexo, intolerante e individualista.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, I. A.; ROSEIRA, C.; BARRETO, A. A. Informação e ambientes organizacionais: ensaio sobre a dinâmica dos ambientes informacionais nas organizações. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 2 n. 2, p. 104-119, mar/set. 2016. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/1771/1974>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

CAPURRO, R. Pasado, presente y futuro de la noción de información. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 1 n. 1, p. 110-136, ago./fev. 2014. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/1494/1672>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CAPURRO.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

DIB; S. F.; LIMA, C. R. M. de. Administração discursiva: uma nova perspectiva para as bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação & Profissões**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 92–118, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/17204>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

FEITOSA, L. T. Complexas Mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/article/view/3064/2695>>. Acesso em: 28 nov. 2016.

GOMES, H. F. Ação e comunicação: contribuições de Hannah Arendt e Jürgen Habermas para a compreensão do locus da dialogia, da ética e do protagonismo no fazer informacional. In: XI COLÓQUIO HABERMAS & II COLÓQUIO DE FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO, 2016, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Salute, 2015. v. 1. p. 69-85. Acesso em: 22 jun. 2016.

GOMES, H. F.; VARELA, A. V. Mediação da informação na área da medicina: possibilidades de interlocução entre os saberes científico, profissional e sociocultural. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 3-22, jan./mar. 2016. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1529>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

GRACIOSO, L. de S. Considerações sobre filosofia da linguagem e ciência da informação: jogos de linguagem e ação comunicativa no contexto das ações de informação em tecnologias virtuais. In: FREIRE, G. H. de A. (Org.). **A responsabilidade social da Ciência da informação**. João Pessoa: Ideia, 2009.

JAPIASSU, H. F.; MARCONDES, D. **Dicionário básico de filosofia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1987.

HABERMAS, J. **Técnica e ciência como ideologia**. Lisboa: Edições 70, 1987.

HABERMAS, J. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002, 1990, 1998.

HABERMAS, J. **Teoria do Agir Comunicativo**. Racionalidade da ação e racionalização social volume I. Tradução Paulo Astor Soethe; revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler. – São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012a.

KAULINNGFREKS, R. **Speaking of humanisation**. University of Humanistic Studies, 2014. Disponível em: <<http://normatieveprofessionalisering.nl/speaking-of-humanisation/>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

KUNNEMAN, H. Humanistic Information Studies: a proposal. **LOGEION: Filosofia da Informação**, v. 1, n. 2, p. 5-22. Rio de Janeiro, mar. 2015. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/1483/1661>>. Acesso em: 02 ago. 2016.

KUNNEMAN, H. Humanistic informations studies: a proposal. Part 2: normative professionalization. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p.11-32, set. 2015/fev. 2016. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/1474>>. Acesso em: 02 ago. 2016.

KUNNEMAN, H; SURANSKY, C. Cosmopolitismo e a miopia humanista. **Educação**, Porto Alegre, v. 35, n. 2, p. 148-158, maio/ago. 2012. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/viewFile/11628/8020>>. Acesso em: 01 jun 2016.

LIMA, C. R. M. de. Language, discourse and humanism in health organizations. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, mar. 2015/ago. 2015, p. 23-37. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/1484/1662>>. Acesso em: 29 jun. 2016.

LIMA, C. R. M. de. CARVALHO, L. dos S. Discurso, análise de redes e avaliação dos processos de inovação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 6, dez./11. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez11/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/dez11/Art_04.htm)>. Acesso em: 29 jun. 2016.

LIMA, C. R. M. de. CARVALHO, L. dos S. Administração da informação para a inovação em uma organização. **Informação & Profissões**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 01 – 20, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/484/1/ClovisLidiane.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

LIMA, C. R. M. de; CARVALHO, L. dos S. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 1-20, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3116>>. Acesso em: jun. 2016.

LUHMANN, N. **Introdução a teoria dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1999.

MARQUES, R. M. Trabalho, informação e conhecimento: relendo Marx na era da informação. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 47-71, set. 2015/fev. 2016. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/fiinf/article/view/2404/1960>>. Acesso em: 27 jun. 2016.

NEVES, C. E. B.; NEVES, F. M. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 15, p. 182-207, 2006. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/sociologias/article/viewFile/5569/3180>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

PALETTA, F. C. Acesso, apropriação e uso da informação na sociedade em rede: desafios na formação do profissional da informação. In: MODESTO, J. F. (Org.); PALETTA, F. C. (Org.). **Tópicos para o Ensino de Biblioteconomia**. 1. ed. São Paulo: Editora Livre Expressão, 2016. v. 1. p. 184. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/textos/002746699.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

SILVA, F. M. S. da; FERNANDES, G. C.; LIMA, C. R. M. de. Competência comunicativa: uma competência administrativa para o bibliotecário universitário contemporâneo. **Informações e**

**Profissões**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 119 – 133, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/17205>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

SILVA, A. M. da. **Mediações e mediadores em Ciência da Informação**. Porto, 2010. Disponível em: <<http://prisma.cetac.up.pt/>> Acesso em: 04 jun.2016.

SILVA, A. M. da, PINTO, M. A. “**Um Modelo Sistémico e Integral De Gestão Da Informação Nas Organizações**”. COMUNICAÇÃO APRESENTADA EM CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, São Paulo, 1 a 3 de junho de 2005. Disponível em: <[ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3085.pdf](http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3085.pdf)>. Acesso em: 04 jun.2016.

SILVA, A. M.; A pesquisa e suas aplicações em ciência da informação: implicações éticas. In: FREIRE, G. H. de A. (Org.). **Ética da Informação**: conceitos, abordagens, aplicações. João Pessoa: Ideia, 2010.

SILVA, A. M.; RIBEIRO, F. Formação, perfil e competências do profissional da Informação. In: **CONGRESSO BAD**, 2004. p. 9. Disponível em: <[ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo4161.PDF](http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo4161.PDF)>. Acesso em: 04 jun.2016.

SILVA, A. M. da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, n. 9, p.1-37, 2010. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700/pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

SOUZA, F. C. *et al.* Representações de sujeitos imersos em atividades de informação como estímulos ao aprofundamento investigativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, p. 1, 2014. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/127>>. Acesso

PINTO, M. M. A.; SILVA, A. M. da. Um modelo sistémico e integral de gestão de informação nas Organizações. In: 2º CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTMAS DE INFORMAÇÃO. Jun., 2005, **Anais...** São Paulo/SP. 2007. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3085.pdf> >. Acesso em: 14 jun. 2016.

## ANEXO I

## SOBRE OS AUTORES

**Bruna Carla Muniz Cajé** – Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Especialista em Língua Francesa - Tradução pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro. Licenciado em Letras - Português/Francês pela Universidade Federal Fluminense. Mestre em Biblioteconomia pelo Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação, Ciência e Tecnologia. Atualmente é Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

<http://lattes.cnpq.br/1825135321057599>

**Clóvis Ricardo Montenegro de Lima** - Graduado em Medicina na Universidade Federal de Santa Catarina (1986). Mestre (1992) e Doutor (2005) em Ciência da Informação na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Mestre (1993) e Doutor (2000) em Administração na Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas. Pós-doutorado no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (2010). Professor adjunto 2 da Universidade Federal de Santa Catarina (2006 a 2009). É pesquisador titular do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia desde 2009. Pesquisador visitante na Universiteit voor Humanistiek em Utrecht entre 2013 e 2017. Coordenador do Grupo de Trabalho 5 - Política e Economia da Informação da ANCIB - Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação entre 2011 e 2014. Editor das revistas *Logeion* - filosofia da informação e *P2P&Inovação*. Tem experiência nas áreas de Ciência da Informação, Administração e Medicina. Tem abordado os seguintes temas nas suas pesquisas: estudos humanísticos da informação; teorias do agir comunicativo e do discurso; aprendizagem e inovação; liberdade intelectual; regulação; administração de organizações complexas, ética nas organizações e informação em saúde. Pesquisador do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e tecnologia (IBICT).

<http://lattes.cnpq.br/4727891485011869>

[clovismlima@gmail.com](mailto:clovismlima@gmail.com)

**Fabiana Menezes Santos da Silva** - Mestre em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ). Possui graduação em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal Fluminense (2002) e especialização em Gestão Estratégica pela Cândido Mendes (2005). Atualmente é bibliotecária da Universidade Federal Fluminense atuando na Biblioteca da Escola de Engenharia e Instituto de Computação.

<http://lattes.cnpq.br/3988943434390548>

[bibliofa@yahoo.com.br](mailto:bibliofa@yahoo.com.br)

**Geni Chaves Fernandes** - Doutora em Ciência da Informação pelo IBICT/ UFRJ (2004), professora associada da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Pesquisadora do grupo Espaços e Práticas Biblioteconômicas (UNIRIO) e Filosofia e Política da Informação (IBICT). Co-

Editora da Revista Logeion: Filosofia da Informação. Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da UNIRIO, Linha de Pesquisa: Biblioteconomia, cultura e Sociedade. Temáticas de trabalho: história e epistemologia da Ciência da Informação e Biblioteconomia Universitária. Pesquisas atuais: de âmbito histórico, examina a genealogia da informação e do documento no Renascimento; De âmbito das práticas de trabalho com informação: as transformações no regime de produção de conhecimentos, e as atuais necessidades de informação nas práticas de pesquisa, buscando identificar possibilidades de produtos e serviços informacionais que favoreçam as relações entre pesquisadores e outros atores envolvidos na produção de conhecimentos.

<http://lattes.cnpq.br/0028214455599057>

[geni@centoin.com.br](mailto:geni@centoin.com.br)

**Jobson Francisco da Silva Júnior** - Professor substituto no Curso de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Arte da Universidade Federal de Alagoas. Doutor em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro e do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia-IBICT. Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba. Foi estagiário na Procuradoria da República no Estado da Paraíba. Voluntário PIVIC/CNPq/UFPB, com trabalhos na área de produção do conhecimento e relações étnico-raciais. Atua na área de Ciência da Informação, com ênfase em Biblioteconomia. Participa dos grupos de pesquisa Perfil-i e do Grupo de Estudos Integrando Competências, Construindo Saberes, Formando Cientistas - GEINCOS - é membro do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Informação, Educação e Relações Étnico-raciais - NEPIERE.

<http://lattes.cnpq.br/1440366714960339>

[jobsonminduim@gmail.com](mailto:jobsonminduim@gmail.com)

**Kelly Pereira de Lima** - Mestrado em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (2016), Pós-Graduação em Mídias Digitais pela Universidade Estácio de Sá (2012) e Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2008). Bibliotecária da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE-RJ). Presidenta do Grupo de Profissionais em Informação e Documentação Jurídica - GIDJ/RJ (2016-2019). Atuando principalmente nos seguintes temas: gestão de unidade de informação especializada em direito, desenvolvimento de coleção, fontes de informação, serviço de referência e biblioteca virtual.

<http://lattes.cnpq.br/4682161497661580>

[kellybibli@yahoo.com.br](mailto:kellybibli@yahoo.com.br)

**Lidiane dos Santos Carvalho** - Doutorado em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT/MCTi em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ (2014). Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (2009). M.B.A em Marketing na Faculdade Metodista do Rio Grande do Sul (2007). Graduada em Biblioteconomia - Hab. Gestão da Informação na Universidade do Estado de Santa Catarina (2004). Estágio Docente na University of Humanistic Studies na Holanda (2013). Atualmente é

Pesquisadora em Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz? FIOCRUZ (2014-atual) e Professora Adjunta na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO (2010-atual). Entre atividades e atribuições estão: Coordenadora do Curso de Bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2013-2014). Colaboradora/orientadora do Curso de Especialização de Gestão de Organização Pública em Saúde - UNIRIO (2014). Membro da Câmara de Pesquisa da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) (2014). Avaliadora do INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira do Distrito Federal (2013-atual). Vice-presidente da Comissão própria de Avaliação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (CPA/UNIRIO). Membro do Centro de Estudos do Instituto de Informação Científica e Tecnológica da Fundação Oswaldo Cruz- FIOCRUZ (2015-atual). Coordenadora da Disciplina de Organização do Conhecimento (KO) Científico e tecnológico em Saúde no Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em saúde (ICICT/Fiocruz (2015-atual)). Professor Convidado do Programa de Pós-graduação em Informação, Comunicação e Saúde (PPGICS/ICICT/Fiocruz) (2016-atual). Professora Colaboradora do Mestrado profissional em Preservação e Gestão do Patrimônio Cultural das Ciências e da Saúde (2018-atual). Coordenadora Geral do Programa Institucional de Iniciação Científica ICICT/Fiocruz do (PIBIC) e do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (PIBITI) (2018-atual). Têm experiência na área de Ciência da Informação, atuando principalmente nos seguintes temas: Sociologia da Ciência, Educação e Ética da Informação em Saúde, Gestão da informação em C&Ti e Saúde e Análise de Redes Sociais. Professora e Pesquisadora na Unisul, Faculdade Tecnológica Senac.

<http://lattes.cnpq.br/2343843346662688>

carvalho.ldn@gmail.com

**Marcia Heloísa Tavares de Figueredo Lima** – Professora adjunta e pesquisadora do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2016-), curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da UFRGS (2018-). Professora associada e pesquisadora aposentada (Universidade Federal Fluminense - 1994-2016), atuou na docência dos cursos de Arquivologia, Biblioteconomia (1994-2016) e Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - PPGCI/UFF (2009-2016). É bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1982), especialista em Informação Ambiental pela Universidade Federal de Viçosa (1984), mestre (1994) e doutora (2004) em Ciência da Informação pela Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro em convênio com o IBICT. Tem experiência no ensino e pesquisa e extensão na área de Ciência da Informação, produzindo reflexões sobre: direito à informação, acesso e acessibilidade, censura, memória, avaliação quantitativa da produção científica e usuários de bibliotecas universitárias. Coordenou o grupo de pesquisa "Do Direito à Informação à Informação sobre os direitos" e participa dos grupos Representações, Memória Social e Cidadania e Epistemologia e Filosofia da Informação, ambos da UFRGS. Realizou estágio pós-doutoral no Centro Brasileiro de Pesquisas da Democracia da PUC/RS em 2013 com pesquisa financiada pelo CNPq premiada pelo GT1 do ENANCIB (Florianópolis, SC, 2013) acerca das consequências da LAI sobre a produção brasileira sobre direito à informação no domínio do Direito ORCID.0000-0002-2392-1107

<http://lattes.cnpq.br/6563330119993372>

marciachelolima@gmail.com

**Márcio da Silva Finamor** – Mestre em Ciência da Informação pelo convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e a Escola de Comunicação (ECO) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Especialista em Gestão Estratégica da Informação pela Escola de Ciência da Informação na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Graduado em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Tem experiências na área de Biblioteconomia e Gestão em Unidades de Informação. Tem interesse na Ciência da Informação e Administração, com ênfase na Gestão da Informação, Gestão Estratégica da Informação, Gestão da Inovação, Estudos Humanísticos da Informação, Humanização nas Organizações e na Formação do Profissional da Informação e suas perspectivas de atuação.

<http://lattes.cnpq.br/1986491314636524>

[marciofinamor@gmail.com](mailto:marciofinamor@gmail.com)

**Sarah Miglioli** - Doutorado em Ciência da Informação no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Mestrado em Ciência da Informação no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Bibliotecária do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES/MEC). Desenvolve pesquisas na área da Surdez e Ciência da Informação.

<http://lattes.cnpq.br/6608498609961897>

[smiglioli@gmail.com](mailto:smiglioli@gmail.com)

**Simone Faury Dib** - Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, convênio UFRJ/IBICT (2013). Possui especialização em Gestão do Conhecimento e Inteligência Empresarial pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (2003) e graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (1995). Atualmente é bibliotecária da Fundação Oswaldo Cruz e atua na Biblioteca de Saúde Pública, participando do desenvolvimento de produtos e de projetos institucionais, ministrando palestras e treinamentos, entre outras atividades. Principais áreas de atuação e interesse de pesquisa: Administração de bibliotecas, Gestão do conhecimento, Gestão estratégica da informação, Política de informação, Gestão de processos e projetos, Bibliotecas digitais, Repositórios institucionais e Normalização bibliográfica.

<http://lattes.cnpq.br/6076639441496056>

[simonefdib@gmail.com](mailto:simonefdib@gmail.com)

**Tirza c. F. R. Vargas** - Mestre em Ciência da Informação no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/ Universidade Federal do Rio de Janeiro. Possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2013), hab. em Gestão da Informação. Trabalha como analista de informação desde 2004. Participa do Grupo de Pesquisa Economias Colaborativas e Produção P2P no Brasil do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, IBICT. Editor assistente das revistas Logeion:

Filosofia da Informação e P2P & Inovação. Participou de projetos de avaliação e análise de requisitos para sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos e projetos de inovação em organizações. Experiência em gestão de informação, documentação técnica de engenharia e sistemas de gestão eletrônica de documentos. Áreas de interesse: estudos humanísticos da informação; organização do conhecimento; gerenciamento eletrônico de documentos; comunicação e inovação.

<http://lattes.cnpq.br/0786948390376844>

[rodriguestirza@gmail.com](mailto:rodriguestirza@gmail.com)

## ANEXO II

### PUBLICAÇÃO ORIGINAL DOS ARTIGOS

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; DIB, Simone Faury . Administração discursiva: uma nova perspectiva para as bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação@Profissões**, v. 2, p. 92-118, 2013.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; FERNANDES, G. C. ; SILVA, Fabiana Menezes Santos da . Competência comunicativa: uma competência administrativa para o bibliotecário universitário contemporâneo. **Informação@Profissões**, v. 2, p. 119-133, 2013.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; SILVA, Fátima Santana da ; FERNANDES, G. C. . Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. **Informação@Profissões**, v. 2, p. 66-91, 2013.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; SILVA, Simone Alves da . Ação discursiva do bibliotecário escolar. **Informação@Profissões**, v. 2, p. 134-157, 2013.

CARVALHO, L. S ; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de . Administração da informação para a inovação em uma organização. **Informação & Informação** (UEL. Online), v. 2, p. 1-20, 2014.

LIMA, K.P. ; MIGLIOLI, S. ; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de . Da Comissão Nacional da Verdade ao Direito à Verdade: a validação discursiva das coleções nas bibliotecas. **Informação@Profissões**, v. 4, p. 31-55, 2015.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; SILVA JUNIOR, J.F. ; FINAMOR, M.S. Contribuições da discursividade para a construção de repositórios digitais. **Informação@Profissões**, v. 4, p. 4-30, 2015.

CAJÉ, B.C.M. ; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de ; LIMA, M.H. . Uma abordagem habermasiana para otimizar o desenvolvimento de organizações: o caso da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações brasileira. In: Clovis Ricardo Montenegro de Lima. (Org.). **Anais do 11º Colóquio Habermas e 2º Colóquio de Filosofia da Informação**. 1ed.Rio de Janeiro: Salute, 2016, v. 1, p. 522-540

VARGAS, T. C. F. R. ; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de . Uma abordagem humanística para o trabalho com informação. In: Clovis Ricardo Montenegro de Lima. (Org.). **Anais do 12º Colóquio Habermas e 3º Colóquio de Filosofia da Informação / 12º Colóquio Habermas e 3º Colóquio de Filosofia da Informação**. 1ed.Rio de Janeiro: Salute, 2016, v. 1, p. 202-217.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; FINAMOR, M.S. . Uma perspectiva ética para o trabalho informacional: o discurso em organizações complexas. In: LIMA, Clóvis Montenegro de. (Org.). **Anais do 13º Colóquio Habermas e 4º Colóquio de Filosofia da Informação**. 1ed.R: S, 2017, v. , p. 332-362.



© 2019 EDITORA Salute

Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-Não Comercial 3.0 Brasil da Creative Commons. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/bync/3.0/br> ou envie uma carta para Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California,