



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE
E CIENCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA INFORMAÇÃO E
DOCUMENTAÇÃO**

**O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NA ÁREA DO COMÉRCIO E INDÚSTRIA**

ANDRÉIA MARTINELE DA SILVA

ORIENTADORA: Prof^a. Dr^a. SOFIA GALVÃO BAPTISTA

BRASÍLIA/DF

JULHO – 2009

AGRADECIMENTOS

A minha família, pelo amor, pelo apoio e por apostar na minha capacidade;

A Professora Sofia Galvão Baptista, minha orientadora, pela atenção, paciência incentivo e pela constante orientação;

A minha irmã Estanis por ser minha inspiração e incentivadora;

Ao meu irmão Luiz pela ajuda e por tornar possível essa conquista;

Ao meu namorado Alexandre por toda a ajuda e companheirismo;

As bibliotecárias: Morgana Bastos, Dayana Ester Andrade Figueiredo, Anita Cristina Ferreira de Souza e Fabíola De Luca pela atenção e por fazer possível esse estudo;

Aos colegas de curso pelo companheirismo e compartilhamento de conhecimentos;

A todos os professores do Departamento pelo valioso conhecimento transmitido;

Meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que de forma direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho

**“A mente que se abre a uma nova idéia
jamais voltará ao seu tamanho original.”**

(Albert Einstein)

RESUMO

As exigências do cenário atual trazidas pelo desenvolvimento social e econômico, somadas aos avanços das tecnologias da informação e comunicação levaram as organizações a investirem e buscarem vantagens competitivas em diversas frentes entre elas a Gestão da Informação. Com o objetivo de atender as necessidades dos tomadores de decisão das empresas, buscam tornar a informação útil, com valor agregado, visando o bom desempenho das empresas no mercado competitivo.

Este estudo objetivou verificar o papel do bibliotecário atuante na gestão da informação na área do comércio e indústria, um seguimento em que a informação é tida como insumo essencial ao funcionamento de uma organização. Identificou-se o perfil desse profissional, as habilidades e competências, as responsabilidades e compromissos com a qualidade de seus serviços.

Para tanto, foi realizada uma revisão de literatura em gestão da informação e gestão do conhecimento, proporcionando a fundamentação teórica necessária para a realização de um estudo de caso, por meio do qual foram levantados os dados obtidos com as entrevistas realizadas com bibliotecárias que atuam como gestoras da informação na área do comércio e indústria.

Com a análise dos dados levantados no estudo de caso, concluiu-se que o bibliotecário gestor da informação dessa área específica além de realizar praticamente todas as atividades bases da gestão da informação citadas na revisão de literatura, ainda possui um perfil empreendedor, criativo, dinâmico, buscando sempre atualização na sua área de atuação. Sua principal função é gerir a unidade de informação onde trabalha, tratando e disseminando a informação de acordo com os objetivos da empresa.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Informação nas Empresas. Bibliotecário Gestor – Função.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 - Site da Biblioteca On Line do SEBRAE/DF.....pág. 39
- Figura 2 - Biblioteca On Line do SEBRAE/DF Áreas Temáticas.....pág. 39

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Gestão do Conhecimento: objetivos e atividades.....pág. 4

Tabela 2 - Gestão da Informação: objetivos e atividades..... pág. 23

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas;

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial;

CNI – Confederação Nacional da Indústria;

FIBRA - Federação das Indústrias do Distrito Federal;

FECOMÉRCIO - Federação do Comércio do Distrito Federal;

IEL - Instituto Euvaldo Lodi;

ACIND - Área Compartilhada de Informação e Documentação;

APLs - Arranjos Produtivos Locais do DF;

GTI – Gerência de Tecnologia de Informação;

CDI – Centro de Documentação e Informação.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 JUSTIFICATIVA.....	2
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 OBJETIVO GERAL:	2
1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO:	2
2 REVISÃO DE LITERATURA	3
2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO	3
2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	3
2.2.1 DEFINIÇÕES DE CONHECIMENTO.....	5
2.2.2 GESTÃO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES.....	6
2.2.3 INTELIGÊNCIA COMPETITIVA	7
2.2.4 CAPITAL INTELECTUAL.....	8
2.2.5 O GESTOR DO CONHECIMENTO.....	9
2.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	10
2.3.1 CONCEITOS DE INFORMAÇÃO.....	12
2.3.2 INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS.....	13
2.3.3 INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA	16
2.3.4 PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO.....	19
2.3.5 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	19
2.4 O PAPEL DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO	21
2.4.1 ETAPAS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	22
2.5 O PAPEL/FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO.....	24
2.5.1 PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO	26
2.5.2 HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO.....	27
2.5.3 COMPETÊNCIAS PESSOAIS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO.....	31
2.5.4 RESPONSABILIDADES E COMPROMISSO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO..	31

3 METODOLOGIA.....	34
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA/TIPO DE PESQUISA.....	34
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA / AMOSTRA.....	34
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	35
3.3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	36
3.4. AMBIENTE DE PESQUISA	36
3.4.1 SEBRAE DF – SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS PEQUENAS E MEDIAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL	37
3.4.1.1 ATIVIDADES QUE O SEBRAE DESENVOLVE	37
3.4.1.2 ESTATUTO DO SEBRAE/DF.....	37
3.4.1.3 BIBLIOTECA DO SEBRAE/DF.....	38
3.4.1.3 BIBLIOTECA ON LINE DO SEBRAE/DF.....	38
3.4.1.3.1 RESPOSTA TÉCNICA	40
3.4.2 SENAI – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL	40
3.4.2.1 MISSÃO DO SENAI.....	41
3.4.2.2 O SENAI TAGUATINGA.....	41
3.4.2.3 BIBLIOTECA DO SENAI DE TAGUATINGA	42
3.4.2.3.1 TIPOS DE DOCUMENTOS.....	42
3.4.2.3.2 SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS.....	42
3.4.3 CNI – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA	43
3.4.3.1 MISSÃO E VISÃO DA CNI	44
3.4.3.2 BIBLIOTECA DA CNI - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA..	44
3.4.3.2.1 TIPOS DE DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS.....	45
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	46
4.1 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	46
4.1.2 ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA DO SEBRAE/DF....	46
4.1.3 ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA DO SENAI/DF.....	49
4.1.4 ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA DA CNI (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA)	51
4.2 ANÁLISE COMPARATIVA DAS ENTREVISTAS	53
5. CONCLUSÃO.....	59
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	69

1 INTRODUÇÃO

As mudanças no comportamento de indivíduos e instituições determinadas pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, as discussões sobre o valor da informação e a necessidade de uma administração eficiente desse recurso ganharam evidência e importância.

Na gestão da informação o papel do bibliotecário enquanto gestor é coletar, armazenar, tratar, organizar, recuperar e disseminar seletivamente informações importantes aos gestores de empresas, agregando valor a essa informação, tornando-a útil. Seu papel é de suma importância, pois transforma a informação em um fator decisivo na estratégia de competitividade empresarial. Atuar na gestão da informação é sem dúvida a principal atividade atribuída ao profissional bibliotecário.

Como profissional da informação o bibliotecário deve aprimorar o seu perfil profissional para atender as necessidades dos diversos tipos de organizações empresariais. Nesse sentido a presente monografia analisou o papel/função do bibliotecário gestor da informação na área do comércio e indústria, identificando suas habilidades e competências, sua responsabilidade e compromisso com a qualidade dos serviços prestados na gestão da informação, na área específica do comércio e indústria, sendo esse um setor de pequena atuação desse profissional.

1.1 JUSTIFICATIVA

Os bibliotecários gestores da informação nos setores do comércio e indústria devem estar aptos a administrar a informação gerada em seu ambiente de atuação, devido à importância da informação para a tomada de decisão e para a definição de estratégias para agir no mercado. Esses profissionais atuantes em organizações empresariais devem disponibilizar e disseminar informações ‘de qualidade’ que auxiliem na tomada de decisão dessas instituições. Nesse contexto, é necessário verificar qual o papel do bibliotecário atuante no mercado de informação empresarial e se possui as qualificações necessárias, uma vez que o referencial teórico expõe várias formas de atuação exigidas ao bibliotecário, para que possa conquistar seu espaço no mercado de informação empresarial, visto que essa é uma área ainda restrita de participação desse profissional.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL:

Identificar o papel/função do bibliotecário gestor da informação na área de comércio e indústria.

1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO:

Verificar a atuação do bibliotecário na qualidade de gestor da informação no setor do comércio e indústria, quanto ao perfil, às habilidades e competências, responsabilidades e compromisso com a qualidade dos serviços prestados por esse profissional na administração da informação especializada, nesse setor específico.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A gestão da informação e a gestão do conhecimento em ambientes organizacionais se constituem em alicerces ao fazer organizacional, ao processo decisório, ao planejamento e as estratégias de ação.

2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

A competitividade, a informatização e a necessidade de diferencial competitivo fizeram com que as empresas percebessem a importância do conhecimento e da sua gestão. Neste aspecto, o conhecimento constitui um recurso crucial para o bom desempenho de qualquer organização e a chave para a criação de mais valias. Estas mudanças explicam a necessidade de se evoluir de uma perspectiva de Gestão da Informação para um conceito mais alargado de Gestão do Conhecimento que “trata de todos os aspectos relacionados com a forma como as pessoas desempenham funções baseadas em conhecimento” (DAWSON, 2000).

Gestão do Conhecimento (GC) é de acordo com BOFF (2001):

“Um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar o conhecimento; 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.”

A gestão do conhecimento é um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização de conhecimento, bem como mapear os fluxos informais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em

conhecimento (explícito), de modo a subsidiar a geração de idéias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional (VALENTIM, 2004).

A tabela 1 destaca o objetivo, o foco e as atividades da gestão do conhecimento segundo VALENTIM (2004):

Tabela 1 - Gestão do Conhecimento: objetivos e atividades.

Gestão do Conhecimento
Foco: Fluxos informais
Objetivo: conhecimento tácito
Atividades Base
Identificar necessidades/demandas de conhecimento;
Mapear e reconhecer os fluxos informais
Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de conhecimento;
Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
Criar espaços criativos dentro da organização,
Desenvolver competências e habilidades voltadas ao negócio da organização;
Criar mecanismos de captação e sistematização de conhecimento, gerado por diferentes pessoas da organização;
Desenvolver e implantar sistemas informacionais de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e o uso do conhecimento;
Elaborar produtos e serviços informacionais;
Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização do conhecimento produzido internamente e externamente;
Retroalimentar o ciclo.

Fonte Adaptada: Valentim, 2004. – p.5

As principais atividades da gestão do conhecimento para TEIXEIRA FILHO (2000) são: compartilhar o conhecimento internamente, atualizar, processar e aplicar o conhecimento para algum benefício organizacional, encontrar o conhecimento internamente adquiri-lo externamente e reutilizá-lo, criar novos conhecimentos e compartilhá-los com a comunidade externa da empresa.

2.2.1 DEFINIÇÕES DE CONHECIMENTO

Elemento fundamental da gestão do conhecimento se faz necessário definir o conhecimento citando alguns autores:

DAVENPORT (2000, p.19) define conhecimento como a informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar. Davenport continua explicando a influência humana na transformação da informação em conhecimento:

“é valiosa precisamente porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação: alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas”.

DRUCKER (2000) também relaciona dados, informação e conhecimento, da seguinte maneira: *“informação é dado investido de relevância e propósito (...), por conseguinte, a conversão de dados em informação requer conhecimento (...) e conhecimento, por definição, é especializado.”* Justificando o seu pensamento, o autor explica que, *“com efeito, as pessoas realmente detentoras de conhecimentos tendem ao excesso de especialização, exatamente porque sempre se deparam com muito mais a aprender”.*

DAVENPORT e PRUSAK (1998) sugerem que o conhecimento *“é uma mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual, insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações”.*

Essa visão afirma que o conhecimento deriva da informação, assim como a informação deriva de dados. Da mesma forma que é necessária a intervenção

humana para a contextualização dos dados para criar informação, o conhecimento é gerado através da atividade intelectual das pessoas.

Para STAIR (apud SILVA, 2002), o conhecimento significa “*aplicar um conjunto de regras, procedimentos e relações a um conjunto de dados para que este atinja um valor informacional*”. Essa visão de Stair demonstra o valor do conhecimento como ‘ferramenta’ da construção da informação.

OLIVEIRA JR. (1999) levantou que o conhecimento da empresa “é o resultado de interações específicas que ocorrem entre indivíduos de uma organização e é, portanto um ativo socialmente construído”.

Pode-se perceber que as definições apontam a construção do conhecimento como resultados de processos de interpretação e contextualização de informação. Assim como será identificado na conceituação da informação, o conhecimento também necessita da análise humana para ser criado.

2.2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

As organizações são um dos principais núcleos da sociedade contemporânea, no sentido de que elas sustentam os fluxos sociais, econômicos, políticos, tecnológicos entre outros inerentes ao mundo atual. Os fazeres organizacionais são alicerçados por informação, conhecimento e tecnologias de informação e comunicação, cuja imbricação tem transformado os ambientes organizacionais significativamente. Diferentes áreas do conhecimento se debruçam em modelos, métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que melhorem esses fazeres, com o objetivo de dinamizar as ações econômicas, comerciais, políticas, sociais etc., de modo a propiciar a permanência da organização no mercado em que atuam. Portanto, a informação e o conhecimento passam a ser elementos-chave, cujas problemáticas afetam sobremaneira a atuação organizacional (VALENTIM, 2004).

Alicerçadas por informação e conhecimento com valor agregado, em um mercado que muda constantemente, as organizações investem cada vez mais em inteligência competitiva, para descobrir oportunidades, reduzir os riscos e diagnosticar o ambiente interno organizacional com o intuito de investigar o

ambiente onde a empresa está inserida e buscarem vantagens competitivas em diversas frentes, entre elas o capital intelectual.

2.2.3 INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

Informação é um conjunto de dados com significado atribuído por um sujeito de acordo com um contexto, e a mesma irá gerar conhecimento na medida em que esse sujeito adquiere experiências sobre fatos, idéias, teorias, entre outros.

Dado, informação e conhecimento são matérias primas da inteligência competitiva e é através delas que o profissional da informação irá auxiliar a organização da qual ele faz parte, possibilitando à mesma uma maior flexibilidade de atuação no mercado, bem como capacidade de inovação.

No processo de inteligência competitiva, a informação precisa possuir algumas características como: responder a uma questão, solucionar um problema, subsidiar uma decisão, auxiliar em uma negociação ou dar sentido a uma situação, pois, da mesma forma que um coletivo de dados não é considerado informação, por depender de algum significado para o individuo que a recebe, de acordo com o contexto em que ele se insere, o conhecimento não será um coletivo de informações aleatórias dependendo de um contexto e do talento humano para ser interpretada e traduzida em uma realidade.

Segundo VALENTIM (2002), a inteligência competitiva é o processo que investiga o ambiente onde a empresa está inserida com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir riscos, bem como diagnosticar o ambiente interno organizacional, visando o estabelecimento de estratégias de ação, a curto, médio e longo prazo.

Sendo assim, é necessário que o profissional que trabalha com informação, saiba o que será relevante a uma determinada pessoa ou organização, sendo uma questão de inteligência a habilidade de transpor, uma imensa massa de dados operacionais em informações consistentes que agregam valor ao negócio, já que o foco da inteligência competitiva está no desenvolvimento da capacidade criativa e do capital intelectual da organização.

2.2.4 CAPITAL INTELECTUAL

Capital intelectual é a competência individual, ou seja, o conhecimento individual colocado a serviço de uma organização, o saber individual e a experiência que cada pessoa possui e utiliza para o desenvolvimento de uma organização, abrange os conhecimentos acumulados de uma empresa relativos a pessoas, metodologias, patentes, projetos e relacionamentos.

Corresponde ao conjunto de conhecimentos e informações, encontrado nas organizações, e que agrega valor aos produtos/serviços mediante a aplicação da inteligência, e não do capital monetário, ao empreendimento (PAIVA, 1999).

Os tempos modernos têm exigido muito dinamismo das organizações e com o fenômeno da globalização as empresas vêm sentindo maior necessidade de investir em Recursos Humanos para poder competir e enfrentar os desafios no mercado cada vez mais exigente. CRAWFORD (1994), diz que *“numa economia do conhecimento, os recursos humanos e não o capital físico e financeiro constituem as vantagens competitivas das organizações, e a gerência deve maximizar a preparação de trabalhadores altamente especializados”*.

Para gerir seu capital intelectual de forma mais sistêmica, a empresa deverá elaborar de acordo com KLEIN (1998), uma pauta para se transformar de uma organização que simplesmente compreende indivíduos detentores de conhecimento, numa organização focalizada em conhecimento que cuida da criação e compartilhamento de conhecimento e por meio de funções internas de negócios desenvolve o fluxo de inteligência para empresas. As empresas valorizam este diferencial, haja visto que o moderno mercado de trabalho de alto nível não é feito somente de dificuldades para os profissionais, pois apresentam uma série de características positivas, principalmente para quem está começando agora uma carreira. No mercado de hoje é vital o aprendizado contínuo, onde a atualização é a importante moeda de troca para fixar remuneração nas contratações e promoções nas empresas.

2.2.5 O GESTOR DO CONHECIMENTO

Como uns dos poucos funcionários das empresas que tem contato com pessoas de vários departamentos, o bibliotecário acaba vendo a necessidade de conhecimento da organização como um todo, onde a sua tarefa básica é o atendimento aos clientes (usuários), possuindo técnicas para achar aquilo que eles necessitam. Por isso deve possuir um conjunto de competências pessoais e profissionais para atender as necessidades das empresas. MARSHALL et al (1996), as descreve:

- Dedicar-se a auto-avaliação;
- Buscar desafios e encontrar novas oportunidades dentro e fora da biblioteca;
- Reconhecer a informação útil para a criatividade dos indivíduos;
- Reconhecer que a biblioteca é parte do processo de tomada de decisão;
- Criar um ambiente de respeito mútuo com contribuições e ética profissional;
- Ter habilidades efetivas de comunicação;
- Trabalhar bem em equipe;
- Ter responsabilidade profissional;
- Atuar como líder, ter senso crítico;
- Dedicar-se ao aprendizado permanente e ao aperfeiçoamento de sua carreira;
- Ter habilidades comerciais e criar novas oportunidades;
- Reconhecer o valor da comunicação e da solidariedade profissional flexível e positiva nas trocas de atividades.

Segundo REMEIKIS(1996), o gerente do conhecimento é visto como um “canal” para distribuir conhecimento pelas organizações.

As competências pessoais que esse profissional deve possuir são: dinamismo, criatividade, iniciativa, intuição, versatilidade e facilidade para trabalhar. Possuidores de características que os tornam profissionais aptos a trabalhar na gestão do conhecimento, os bibliotecários conhecem o material apropriado para a organização e para o usuário, julgam o que é a informação necessária, tem competência na organização, no tratamento e disseminação da informação, avaliam

os efeitos do uso da informação na organização, reconhecem a informação útil para a criatividade dos indivíduos, classificam, representam e armazenam informações, estruturam, catalogam e armazenam criticamente as informações, possuem conhecimento de software específico de armazenagem de informações, localizam informações relevantes e dominam sistemas de indexação.

2.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A gestão da informação surgiu com a grande demanda de informação trazida pelo avanço da tecnologia e pela globalização. As exigências do mercado levaram as empresas a investirem no capital intelectual como forma de se obter conhecimento em diversos segmentos, assim a informação passou a ser o grande diferencial servindo como suporte na tomada de decisão, o que encadeou a necessidade de estruturação dessa informação de forma que pudesse ser analisada, interpretada e disponibilizada para dessa forma promover vantagem competitiva as empresas.

A gestão da informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos para o gerenciamento da informação e, a partir disto, ela mesma ser disponibilizada como insumo útil e estratégico para indivíduos, grupos e organizações (PONJUÁN DANTE, 1998).

Compreende-se gestão da informação em ambientes organizacionais como um conjunto de atividades que visam: obter um diagnóstico das necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização, prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes (VALENTIM, 2004).

Segundo OLIVEIRA (1993), um sistema de informação gerencial é uma ferramenta para apoiar as funções de planejamento, controle, operação e tomada de

decisão, que deve fornecer informações sobre o ambiente interno e externo da organização.

Em um ambiente onde as informações são fundamentais para o andamento de suas atividades, elas não podem se encontrar dispersas, difíceis de localizar, nem chegar tardiamente para a tomada de decisão ou ficarem retidas pelos executivos. A empresa só pode beneficiar-se das informações se elas forem tecnicamente organizadas e disseminadas segundo as necessidades dos usuários, tendo em vista os objetivos e a competitividade empresarial, visto que uma das maiores causas de falência nas empresas tem relação direta com a má administração de seus fluxos informacionais. Pois para uma empresa se tornar competitiva ela deve ter a informação como uma condição básica para agir. Diante desse fato, justifica-se a necessidade de criar uma política eficiente de Gestão da Informação, pois, ela converge para a resolução de problemas informacionais procurando integrar e harmonizar as fontes, os serviços e sistemas de informações corporativas, visando obter uma sinergia entre as fontes internas e externas de informação organizacional, contemplando as necessidades e o processamento das informações, ou seja, concentra-se nos fluxos e ações formais de informação dentro da organização, podendo esta se encontrar ou não armazenadas em computadores.

Portanto, a gestão da informação abrange a coleta de dados, o fluxo e a disponibilização de informações empresariais baseadas nas necessidades do usuário e nos objetivos da empresa para que dessa forma, a mesma ajude no seu desenvolvimento e seja útil para o processo decisório, devendo resultar de dados exatos e estar disponível oportunamente para ser usada pelos tomadores de decisão como forma de obter além de vantagem competitiva, a sobrevivência da organização em um mercado que muda constantemente.

Na visão de BERGERON (1996), a gestão da informação constitui uma estratégia utilizada pelas organizações, visando a solucionar seus problemas informacionais através da disponibilização de informações corretas para uma determinada pessoa ou grupo de pessoas, no momento e na forma adequados.

2.3.1 CONCEITOS DE INFORMAÇÃO

Na Biblioteconomia e Ciência da Informação, informação representa o conteúdo de um acervo, armazenado em suportes físicos ou digitais com potencial para agregar valor ao usuário visualizado pelo sistema de informação.

Reconhecida como insumo essencial e estratégico para as instituições a informação, no ambiente empresarial pode ser vista de duas perspectivas: a informação como facilitadora na identificação de alternativas inovadoras no processo de elaboração da estratégia empresarial e a informação como um componente da própria estratégia empresarial. É a matéria prima para as organizações, ou seja, auxilia a sobrevivência no mercado competitivo, permitindo uma análise mais ampla da empresa por parte dos gestores, sendo o papel da informação vital para o desenvolvimento de processos e ações empresariais, pois o ambiente externo das empresas está sempre em constante mudança se fazendo necessária uma atuação eficiente do tratamento da informação.

No contexto empresarial a informação é entendida como uma mensagem que é transmitida de um emissor a um receptor através de um código conhecido por ambos, sendo interpretada e produzindo conhecimento que irá auxiliar o receptor na busca por solução para possíveis problemas ou para a construção de estratégias, com o intuito de se obter vantagem competitiva. A informação para a empresa deve constituir-se na reunião de dados filtrados, analisados e disponibilizados com valor agregado, uma vez que é recurso essencial para os processos de tomada de decisão e de planejamento estratégico. A informação é o componente fundamental para realização de qualquer tipo de tarefa e de maneira geral podemos dizer que o papel da informação é determinante para a condução das atividades nas organizações.

Os gestores empresariais, buscam a informação com a finalidade de: ter a informação como auxílio para se tomar decisões, acompanhar e entender o ambiente de negócios, gerar e construir novos conhecimentos.

Para BEUREN (2000):

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

2.3.2 INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS

O desenvolvimento social e econômico na sociedade da informação gira em torno do tratamento e da disseminação de informações que satisfazem as necessidades das organizações bem como de seus membros, o desenvolvimento da tecnologia da informação propiciou maiores possibilidades de acesso a informações de todos os tipos, servindo como insumo indispensável para a inteligência competitiva e para os processos decisórios das organizações.

A evolução da importância da informação nas organizações ocorreu da seguinte forma: na década de 50, considerava-se a informação um requisito burocrático necessário, que contribuía para reduzir o custo do processamento de muitos papéis; nos anos 60 e 70, via-se a informação como um suporte aos propósitos gerais da empresa, que auxiliava no gerenciamento de diversas atividades; a partir das décadas de 70 e 80, passou-se a compreender a informação como um fator de controle e gerenciamento de toda a organização, que ajudava e acelerava os processos de tomada de decisão, e, da década de 90 até os dias atuais, passou-se a reconhecer a informação como um recurso estratégico, uma fonte de vantagem competitiva para garantir a sobrevivência da empresa (LAUDON e LAUDON, 1996).

As exigências causadas pela internacionalização de mercados fizeram com que os sistemas de apoio à tomada de decisão se tornassem indispensáveis e essenciais às empresas no que diz respeito à competitividade, onde na busca por

soluções rápidas em um mercado em constante evolução, se faz necessário o uso de informação. Uma empresa depende da informação para decidir desde, onde, quando e como investir, até o mercado que pretende atingir de acordo com o negócio escolhido, ou seja, informações que indiquem o melhor caminho a seguir dando alicerce ao fazer organizacional e ao processo decisório. De acordo com CHOO (1996), “as organizações usam a informação para tomar decisões, resolver problemas ou acumular conhecimento”.

Para [BEAL](#) (2004), as empresas do século XXI são organizações que existem em um ambiente repleto de inter-relações e que muda constantemente. Nesse contexto, informação e conhecimento constituem-se em premissas para se prever, compreender e responder a tais mudanças. Portanto, para serem eficazes, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações relevantes, oportunas, completas e exatas, obtidas de forma eficiente e adaptadas às necessidades do negócio, pois o uso da informação correta é fundamental para as organizações se tornarem competitivas.

Para assegurar a sua sobrevivência em um mercado em constante crescimento, uma empresa tem sempre que se preocupar com a interação entre seus setores através do compartilhamento da informação gerada internamente, sendo a gestão da informação indispensável para selecionar e filtrar dos fluxos informacionais dinâmicos a informação mais adequada à tomada de decisão, pois todas as estratégias de uma empresa giram em torno de informação que as auxiliam na busca por desenvolvimento econômico e patrimonial.

As organizações utilizam e produzem informações de diversas naturezas, dentre elas podemos citar:

- **Informações Estratégicas:** que subsidiam a tomada de decisão da alta administração e possibilitam aos analistas estratégicos definirem para a organização as diretrizes, as políticas, os programas, as linhas de atuação, as prioridades, os indicadores de desempenho, os planos e planejamentos, ou seja, os cenários futuros, a missão, as metas, a atuação na sociedade e a imagem institucional;

- Informações sobre o Mercado: que possibilitam a administração e a área comercial perceberem oportunidades de negócios tanto no mercado nacional quanto no mercado internacional;

- Informações Financeiras: viabilizam aos profissionais da área financeira processar estudos de custos, lucros, riscos e controles;

- Informações Comerciais: que subsidiam a área comercial na exportação e/ou importação de materiais, produtos e serviços, bem como subsidiam a área jurídica em relação à legislação do país com o qual se estabelece a transação comercial;

- Informações sobre Estatísticas: que subsidiam as áreas estratégicas, financeira e comercial, identificando em termos percentuais e/ou numéricos questões ligadas ao negócio da organização como: índices de exportação, importação, demandas e restrições de mercado, índices econômicos, poder aquisitivo, PIB, índice de desemprego, balança comercial, índices de investimentos entre outros;

- Informações de gestão: que atende as necessidades dos gerentes e executivos da organização no planejamento e gerenciamento de projetos, no gerenciamento de pessoas e situações diversas;

- Informações tecnológicas: que subsidiam a área de tecnologia no desenvolvimento de produtos, materiais e processos tecnológicos, bem como monitoram a concorrência quanto às inovações de produtos, materiais e processos;

- Informações Gerais: que são disseminadas em todas as áreas da organização, possibilitando aos profissionais uma atualização constante, como por exemplo: notícias, fatos e acontecimentos;

CHOO (1998) recomenda que a informação seja utilizada pelas organizações para dar sentido às mudanças do ambiente externo, para gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado e para tomar decisões importantes. Para o autor, criar significado, construir conhecimento e tomar decisões constituem

processos interligados. A análise de como essas três atividades se retroalimentam possibilita uma visão geral da maneira como a organização faz uso da informação.

2.3.3 INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

Informação Estratégica é aquela que dá subsidio para que os tomadores de decisão formulem estratégias empresarias, é a observação e coleta de dados do ambiente externo e interno das organizações. Segundo Miranda (1999), ela pode informar sobre:

- Os Clientes: sobre tendências, quanto aos comportamentos de consumo (atitudes de compra/acesso a serviços, hábitos, freqüência), às demandas não atendidas, ao nível de qualidade requerida, ao perfil, ao potencial de crescimento, à resistência a inovações, a nichos mercadológicos;

- Os Concorrentes: informações sobre tendências quanto ao perfil dos concorrentes, à imagem no mercado, a preços praticados e prazos concedidos, a número e participação no mercado, a faturamento, à lucratividade, ao orçamento de publicidade, aos salários e comissões pagas, à força de venda, ao endividamento a curto, médio e longo prazo, à estrutura gerencial, ao perfil dos executivos, à história empresarial, à política de investimentos, à qualidade dos produtos/serviços ofertados;

- A Cultura: informações sobre tendências quanto ao acesso da população à educação (grau de alfabetização, níveis de escolaridade), ao acesso da população a meios de comunicação (TV, rádio,periódicos, Internet) e sua influência, a hábitos culturais (teatro, cinema, exposições, pintura, escultura etc.);

- A Demografia: informações sobre tendências quanto à densidade e à mobilidade populacional, à distribuição da população (idade, sexo, raça, cor, área geográfica, nível de renda, crença religiosa), a índices de natalidade e de mortalidade (geral e infantil), à expectativa de vida da população, às taxas de crescimento demográfico-vegetativo;

- A Ecologia: informações sobre tendências de conservação ambiental (áreas verdes, matas, recursos hídricos etc.), ações de ecologistas, índices (e tendências de evolução), de poluição (sonora, atmosférica, hídrica e nuclear);

- A Economia/Finanças: informações sobre tendências quanto à conjuntura econômica nacional e mundial, à atuação de blocos econômicos e segmentos de mercado (por exemplo, Mercosul) , à balança comercial e de pagamentos, a taxas de juros, à oscilação de ativos de risco (dólar, ouro, ações), a tarifas de prestação de serviços, aos planos econômicos, à evolução do PIB e PNB, à distribuição da renda nacional e da renda per capita, aos incentivos fiscais, creditícios e tributários, às fontes de investimento internas e externas, ao comportamento da economia de países com os quais são mantidos vínculos comerciais, tecnológicos e financeiros;

- Os Fornecedores: informações sobre o perfil, atitudes, localização, opções de fontes de fornecimento, condições de transporte, preços, prazos de pagamento, descontos, entrega, tendências quanto à formação de parcerias;

- O Governo/política: informações sobre tendências quanto a diretrizes do Poder Executivo no que se refere à intervenção do sistema postal, a regulamentações e desregulamentações, a campanhas e programas de integração nacional e de ação social, a políticas fiscais, de exportação e importação, habitacional, salarial e de privatizações, às relações internacionais, a planos de governo, bem como a atuação de partidos políticos, à conjuntura política (boatos, forças políticas individuais e coletivas);

- A Lei: informações sobre tendências quanto a ações dos Poderes Legislativo e Judiciário no que se refere à legislação tributária, fiscal, trabalhista, sindical, de uso de recursos (hídricos, minerais, vegetais etc.), comercial (compras, contratações, alienações, permissões, concessões, outorgas etc.), de propriedade autoral e tecnológica (marcas e patentes);

- O Sindicato: informações sobre capacidade de mobilização, poder de arregimentação, atuação em acordos trabalhistas, integração com outros sindicatos ou outras entidades (por exemplo, partidos políticos), representação parlamentar, tendências ideológicas;

- Social: informações sobre tendências quanto à distribuição dos segmentos socioeconômicos, às diferenças entre as classes (sistema de valores, nível cultural, poder aquisitivo, estrutura política e ideológica, influência na sociedade), à atuação de organizações não governamentais (ONGs), associações de bairro e entidades religiosas;

- A Tecnologia: informações sobre pesquisas realizadas e em andamento, tendências quanto à política de pesquisa e desenvolvimento nacional e internacional (investimentos, entidades patrocinadoras etc.), aos impactos de mudanças tecnológicas, às possibilidades de transferência de tecnologia, a acesso a fontes produtoras ou fornecedoras de tecnologia (universidades, centros de pesquisa, redes de inovação tecnológica e outras).

Embora os tomadores de decisão tenham acesso a uma grande quantidade de informações, a maioria presta atenção a determinados tipos, como por exemplo, financeiras, operacionais e mercadológicas, ou seja, a informação que de algum modo, esclareça melhor as incertezas estratégicas dos ambientes interno e externo à corporação. Isso não é uma regra: existem organizações que dão ênfase às informações dos clientes, dos concorrentes tradicionais e não-tradicionais, informações internas e, dependendo do ramo de atividade, definem sua estratégia de informação com informações de produtos gerados internamente, informações conseguidas junto aos fornecedores e parceiros, aperfeiçoamento da informação logística e informações dos próprios funcionários (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Sendo assim, a informação estratégica dá um parâmetro geral sobre aquilo que os tomadores de decisão devem saber, para dessa forma, traçar uma estratégia de ação para atuar no mercado.

2.3.4 PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO

O processo de tomada de tomada de decisão é a soma da informação analisada e o conhecimento aplicado

Informação, decisão e ação são os preceitos do processo de tomada de decisão nas empresas que visam um poder de competitividade e melhores resultados no mercado. Os executivos de uma empresa geralmente tentam buscar alternativas para melhorar a posição competitiva da organização a qual ele está inserido tomando decisões que envolvam ações cotidianas, no entanto o processo de tomada de decisão é extremamente complexo e desafiador, pois muitas vezes suas decisões são rodeadas de incertezas, por isso é importante que haja na empresa um ambiente informacional eficiente que apóie esse processo, visto que uma decisão tomada de forma inadequada, permeada de incerteza afeta à estrutura organizacional, podendo causar a perda parcial ou total de bens. A incerteza no processo de tomada de decisão pode ser minimizada desde que a informação seja considerada um componente indispensável para o processo decisório, sendo a mesma disponibilizada adequadamente no momento da decisão.

2.3.5 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A gestão da informação deve compreender a informação e oferece-la, utilizando para isso tecnologias que auxiliarão tanto na busca quanto no tratamento de informação, além de permitir a velocidade na transmissão de dados. Seu ponto de partida é a demanda de informação, onde são identificados fluxos, necessidades e uso da informação por parte de pessoas ou grupos, fazendo um mapeamento e identificando seus pontos de uso.

Sob o aspecto tecnológico, a evolução das potencialidades da Tecnologia de Informação, provocou grandes mudanças e passou a ser um importante componente competitivo para as organizações. Maior capacidade de armazenamento e disponibilização de informações, interatividade em tempo real e integração de

múltiplas mídias representam novas formas de trabalho e novas oportunidades. Por muito tempo acreditou-se que o domínio de tecnologias da informação era sinônimo de poder. Sob este ponto de vista, a Tecnologia da Informação representa um grande potencial para uma organização garantir sua competitividade. A capacidade tecnológica da organização é considerada seu diferencial, e, de certa forma, sua atuação está condicionada por esta tecnologia.

As tecnologias de informação mudam constantemente, sendo que para o profissional da informação o que conta mais do que seu domínio tecnológico é a sua capacidade de estar sempre aprendendo e se reciclando na área, pois a demanda de informação necessita que o profissional tenha conhecimento sobre: rede de informação; sistemas gerenciadores de bases de dados; busca em bases de dados públicas e comerciais; aplicações de microcomputadores e redes; hardware; programação; produtos de informação multimídia; tecnologia de imagem, entre outros. As práticas profissionais na área de Informação estão fortemente ligadas ao desenvolvimento científico e tecnológico, é ele que determina a necessidade de gestores que dominem as novas tecnologias e, sobretudo entendam a sua importância, isso porque a tecnologia da informação passou a ser, além de um componente econômico nos processos informacionais, também um atributo e um condicionador das práticas profissionais na área.

Segundo BALARINE (2002), a tecnologia da informação diz respeito a objetos (hardware) e veículos (software) destinados a criar sistemas de informação.

CRUZ (2002) define tecnologia da informação como um conjunto de dispositivos individuais, como hardware, software, telecomunicações ou qualquer outra tecnologia que faça parte ou gere tratamento da informação ou, ainda, que a contenha.

Já LUFTMAN (1993) e WEIL (1992) adotam um conceito mais amplo, segundo o qual a tecnologia da informação corresponde ao conjunto de sistemas de informação, hardware e software, telecomunicações, automação e recursos de multimídia utilizados pelas organizações, para fornecer dados, informação e conhecimento.

O uso de tecnologia da informação nas organizações se tornou um fator estratégico, pois auxilia nas operações de negócios já existentes, viabiliza novas estratégias empresariais, funcionando como uma ferramenta de produtividade, conectando pessoas e empresas, criando sistemas de informação, enfim, apoiando todos os processos de gestão da informação sendo um fator importante no aperfeiçoamento do uso da informação estratégica presente no ambiente, informação esta, capaz de criar grande valor e manter as organizações dentro do mercado competitivo. As tecnologias de informação funcionam como ferramenta de apoio a gestão da informação contribuindo para a seleção, filtragem, e disseminação da informação mais adequada à tomada de decisão.

2.4 O PAPEL DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O monitoramento do ambiente de negócio gera uma quantidade enorme de informações que muitas vezes ao invés de contribuir para o desenvolvimento de ações de apoio a tomada de decisão acabam prejudicando o processo, por isso a gestão da informação eficiente deve definir os conteúdos informacionais que atendam de fato as necessidades dos tomadores de decisão.

As bibliotecas empresariais são centros de informação estratégicos para as organizações e cada vez mais estão se posicionando no centro das redes de conhecimento interno, onde os bibliotecários podem resolver mais adequadamente as necessidades de informação na sua busca eficaz, gerenciando uma gama variada de informações da concorrência, do negócio e todos os eventos que envolvem ou afetam a organização.

A atividade de gestão da informação pode ser considerada um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos informacionais e pode ser definida como todas as ações relacionadas à "obtenção da informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta" (WOODMAN apud PONJUAN DANTE, 1998).

2.4.1 ETAPAS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Portanto, o papel da gestão da informação é gerenciar os conteúdos informacionais de uma empresa de forma que a mesma os utilize para atuar de maneira competitiva no mercado, sendo que suas principais etapas são:

- Identificação das necessidades de informação:

Que compreende as fontes de informação e o tipo de informações que são necessárias;

- Coleta e entrada de informação:

Esta etapa esta relacionada à obtenção de informação.

- Classificação e armazenamento da informação:

Esta etapa engloba a escolha do melhor modo de classificar as informações para facilitar seu acesso e melhor forma de armazenamento da informação obtida.

- Apresentação da informação:

Envolve a escolha da metodologia de apresentação e distribuição da informação que será disponibilizada aos usuários.

- Desenvolvimento de produtos e serviços de informação:

Essa etapa é a de utilização de informação pelos gestores da empresa, o qual auxiliará os mesmos na formulação de estratégias.

A gestão da informação visa através do seu conjunto de atividades, amenizar diferentes tipos de fatores que afetam o desenvolvimento organizacional, funcionando como alicerce do fazer organizacional, diminuindo as incertezas do processo decisório, possibilitando o uso, a organização e o compartilhamento da informação.

A tabela 1 abaixo resume o foco da gestão da informação, o seu objetivo e suas principais atividades.

Tabela 2 - Gestão da informação: objetivos e atividades.

Gestão da Informação
Foco: Fluxos formais
Objetivo: conhecimento explícito
Atividades Base
Identificar necessidades/demandas de informação;
Mapear e reconhecer fluxos formais
Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação;
Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
Prospectar e monitorar informações
Coletar, selecionar e filtrar informações;
Tratar, analisar, organizar, armazenar e agregar valor às informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação
Desenvolver e implantar sistemas informacionais de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e o uso de informação
Elaborar produtos e serviços informacionais;
Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização da informação produzida internamente e externamente
Retroalimentar o ciclo

Fonte Adaptada: Valentim, 2004 - p.5

A falta de gestão da informação em uma empresa pode causar deficiências informacionais, como: fluxos de informação inadequados, desconhecimento da informação como apoio ao desenvolvimento de ações cotidianas, a má utilização de tecnologias de informação, tomada de decisão imprecisa e insegura tanto no que diz respeito ao excesso ou a falta de informação, bem como acesso inadequado a conteúdos informacionais que levam a imprecisão na tomada de decisão, onde

diante de uma vasta gama de informação surge a dificuldade de processá-la e colocá-la a serviço das decisões mais urgentes. Em organizações onde não há o reconhecimento da importância da gestão da informação não ocorre a sinergia, uma interação entre os seus setores, tanto pela falta, quanto pelo excesso de informação, bem como o seu acesso de forma inadequada, fazendo com que os membros da empresa trabalhem de forma imprecisa, cheios de dúvida sobre qual o melhor caminho a seguir.

2.5 O PAPEL/FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO

No final da década de 80 e início da década de 90, a globalização, a evolução das estruturas sociais e o desenvolvimento da tecnologia, fizeram com que o mercado se tornasse mais competitivo, tornando a informação um fator diferencial entre os competidores. Essa evolução fez com que houvesse uma explosão informacional, gerando a necessidade de um profissional que pudesse gerenciar esse repositório informacional para depois disponibilizá-lo a quem interessasse. Com isso, se abriu um novo mercado de trabalho para o bibliotecário, o de gestor da informação empresarial.

O bibliotecário gestor da informação tem como principal função além de coletar, tratar, organizar e disseminar a informação, agregar valor à mesma e disponibilizá-la em momento oportuno, com o intuito de auxiliar os tomadores de decisão, garantindo assim vantagem competitiva à empresa da qual ele faz parte. Dessa forma, se faz necessário traçar o perfil desse profissional identificando as habilidades e competências, responsabilidades e compromisso com a qualidade do serviço prestado por ele.

O bibliotecário gestor da informação empresarial tem a função de diagnosticar as necessidades de informação de pessoas ou grupos, mapear os pontos de uso da informação bem como o seu fluxo formal nos vários setores da organização e na seqüência deverá entrar no processo de coleta e avaliação da qualidade da informação solicitada, analisando e sistematizando os conteúdos dos dados que

serão colocados a disposição da empresa, necessitando para isso desempenhar algumas atividades como:

- Auxiliar na definição de necessidades de informação de seus usuários;
- Priorizar informações relevantes e de qualidade no que diz respeito à exatidão, utilidade, aplicabilidade, contextualização e meio de difusão (papel, correio eletrônico entre outros);
- Personalizar a forma de apresentação da informação;
- Utilizar ferramentas de modelagem da informação de forma a torná-la mais atraente ao usuário;
- Desenvolver pensamento crítico e analítico;
- Administrar o fluxo informacional com o auxílio da tecnologia da informação, analisando criticamente seu custo, qualidade e complexidade.

Além do possibilitar o acesso à informação o bibliotecário deverá decifrar o seu valor estratégico para uso oportuno, sendo essa uma função de suma importância, pois as maiores causas de falência das empresas têm relação direta com a má gestão da informação. Assim sendo, o bibliotecário da empresa deverá: conhecer o usuário, avaliar fontes e necessidades de informação, selecionar a informação, dar tratamento técnico a informação, buscar e gerar informações estratégicas, gerir o conhecimento empresarial, disseminar seletivamente a informação e preservar a história organizacional.

Deve conhecer e utilizar meios que levam a localização de qualquer fonte de informação, já que o conteúdo pode ser solicitado a qualquer momento por algum usuário, fazendo listagem de base de dados confiáveis sobre áreas de interesse da organização a qual ele faz parte e então analisar e filtrar aquelas informações que ele acha relevante, visando otimizar o processo decisório, dar tratamento técnico a mesma, de forma a atender melhor a demanda dos usuários, criando ferramentas de orientação entre os documentos, assegurando a democratização da informação através do compartilhamento de referências, desempenhando o papel de intermediário entre as fontes, os sistemas de informação e os usuários.

DAVENPORT (2000) lembra as características do trabalho do bibliotecário nas empresas: *“os bibliotecários têm uma posição garantida no quadro de informações de uma empresa, particularmente porque sua história profissional ao contrário do que acontece com os programadores e profissionais de SI os predispõem ao contato direto com os usuários”*.

2.5.1 PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO

As novas tecnologias e a globalização da economia exigiram do mercado novas formas de agir, usando a informação para se obter vantagem competitiva e sobrevivência no mercado e levando o profissional que trabalha com informação a desenvolver uma forma de trabalho que alie habilidades e competências para atender as necessidades de seus usuários.

O ensino de biblioteconomia no Brasil passou por distintos momentos históricos que mudaram a realidade dos novos profissionais da informação. De 1911 a 1930, tivemos a visão erudita do bibliotecário de formação humanista, ligada a cultura e as artes com forte influência francesa. De 1930 a 1960, surgiu um bibliotecário de formação técnica, preocupado com o tratamento e organização de documentos, na década de 60 houve o reconhecimento oficial da profissão em nível superior com a construção de uma legislação profissional e de órgãos de classe. Na década de 70 ocorre o surgimento de pesquisas assim como os primeiros periódicos na área e os cursos de pós-graduação. Em 80 ocorreu uma reformulação curricular em biblioteconomia e surge a visão do bibliotecário como agente cultural e de informação. No início da década de 90 com a nova ordem social ocasionada pela globalização surge o conceito de profissional da informação, mais abrangente, de um profissional que não se limita mais apenas a ambientes físicos de bibliotecas, que usa a tecnologia a serviço da informação.

Com o avanço tecnológico surge a competição industrial, a informação estratégica e o sigilo informacional. Além de usuário surge o cliente que interage na busca por informação, sendo que o profissional da informação deve responsável por fornecer a informação certa, de forma correta, em tempo oportuno.

Com isso o trabalho profissional da informação estaria centrado nas seguintes atividades:

- Gerência de Unidades de Informação:

Com o bibliotecário atuando no gerenciamento do ambiente informativo e dos recursos informacionais.

- Tratamento da informação:

Com a função de reunir, organizar, filtrar e recuperar a informação.

- Responsabilidade Social:

Contribuindo para a formação da cidadania, atuando de forma coerente com a realidade social a qual esta inserida.

Gestor da informação o bibliotecário deve ser empreendedor, com o intuito de auxiliar na criação do capital intelectual da empresa transformando o conhecimento em produtos e serviços, deve ser atualizado, criativo, inovador, comunicativo sabendo e trabalhando em equipe. Um profissional articulador responsável pelos processos de acesso, recuperação, análise, disseminação e proteção da informação, deve aliar inteligência, talento e dominar as tecnologias de informação, para dessa forma, analisar dados e informações os transformando em conhecimento que é o fator gerador de competitividade na empresa.

Deve possuir conhecimentos globais a respeito do negócio em questão, ser especializado em sua área de atuação capaz de pensar de forma sistêmica, ou seja, como um todo, ser crítico na busca por melhoria contínua de capacitação, preocupado menos com a técnica e mais com o processo, pois a demanda de trabalho na gestão da informação é mais de fluxo e consumo do que de estoque da informação.

2.5.2 HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO

Como gestor da informação empresarial, o bibliotecário deve ter habilidades que serão necessárias na hora de administrar o conteúdo informacional circulante. TARAPANOFF (2000), destaca as seguintes habilidades necessárias a esse profissional:

- Conhecer e integrar novos recursos para a recuperação da informação;
- Gerenciar estoques de informação para o futuro;
- Identificar e potencializar os recursos informacionais (criação, análise e uso através de seis processos diferenciados e integrados: identificação, aquisição, organização, armazenamento, desenvolvimento, distribuição e uso da informação);
- Fomentar informações orientadas e comunicadas;
- Utilizar tecnologia em foco nas organizações;
- Utilizar e implementar redes e parcerias da informação organizacional.

O bibliotecário deve se aprimorar, buscando conhecimentos diferenciados de acordo com a sua área de atuação, pois irá trabalhar com diversos tipos de informação, sobre mercados, estatísticas, produtos, finanças entre outros. Especialista em busca informacional e em redes de informação deverá agregar valor à informação, ou seja, fornecer informações que ajudem o usuário a fazer escolhas, tomar decisões, esclarecer dúvidas, possibilitando a empresa perceber oportunidades e ameaças que vão influenciar em seu funcionamento, através do seu envolvimento com a organização entender como ela trabalha suas estratégias e prioridades.

Como descreve MARCHIORI (2002), o gestor da informação é o profissional mediador, no contexto do gerenciamento da informação, entre as tecnologias de informação e comunicação disponíveis e os recursos/conteúdos informativos. As habilidades desse profissional são as de desenvolver estratégias e estruturar atividades para a obtenção e utilização da informação em si, de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos fornecendo informação com valor agregado para o cliente/usuário e auxiliando na tomada de decisão.

Enfim, um gestor da informação habilitado será aquele capaz de propiciar estratégias competitivas, por meio da disponibilização de informações de qualidade para o futuro da organização, pois ele funcionará como um mediador entre a informação e os tomadores de decisão, auxiliando na geração de idéias que

produzirão resultados futuros, se mostrando confiável para a equipe de trabalho, comprometido em atender suas necessidades, motivando a participação da equipe, pois o mercado exige um profissional que cumpra seu compromisso ético que procura fazer o melhor em benefício da empresa.

Os bibliotecários podem desempenhar uma importante função para a rede de informação da empresa. Diante dessa realidade, o profissional envolvido no trabalho de disseminação da informação deve pensar nas seguintes características: exatidão, oportunidade, acessibilidade, envolvimento, aplicabilidade, escassez, condensação, contextualização e apresentação da informação tendo a mesma como sendo algo útil para alguém.

MARCHIORI (1999) define o bibliotecário como um especialista na busca precisa de informação, na escolha da fonte apropriada, no oferecimento de informações complementares e na interpretação e avaliação de informação para pessoas, grupos e instituições de qualquer natureza, em que está envolvida uma relação de contrato e pagamento por tais atividades. E cita como suas competências:

- Sua habilidade na escolha de fontes de informação;
- Sua habilidade em definir o tipo de informação procurada;
- Do quão rápido é capaz de entregar a informação nas mãos do cliente;
- Dos preços que pratica para seus serviços e produtos de informação;
- Da qualidade e atualidade da informação que provê; e
- Do quão fácil e rapidamente acessa a fontes de informação.

Os bibliotecários atuantes no na área de gestão da informação necessitam ter várias competências específicas a sua atuação, sendo que competência esta relacionada a capacidade do individuo em realizar seu trabalho, é um profissional que concentra seu conhecimento em informação e tecnologia, objetivando a informação certa de forma certa a um custo reduzido, devem possuir competências para transformar a imensa massa de dados em informações consistentes que venham contribuir para o alcance das metas estabelecidas pela empresa.

Lista de algumas competências que o bibliotecário gestor da Informação deve ter:

- Distinção e localização de informações relevantes;

- Identificar e aplicar teorias e paradigmas relacionados à informação;
- Conhecer de bases de dados
- Explorar as redes de informação tradicionais e eletrônicas;
- Intercambiar informação entre sistemas existentes;
- Identificar processos e estoques de informações nas organizações;
- Avaliar a qualidade das fontes de informação, sob os seguintes parâmetros: exatidão, atualidade, abrangência, formato(s) disponível (eis) e orientação à necessidade do cliente;
 - Embasamento teórico e prático sobre o funcionamento das organizações
 - Adicionar valor ao processo de coleta de informação;
 - Antecipar-se às demandas de informação;
 - Utilizar a tecnologia como vetor para conectar pessoas, organizações, documentos e informação.

As competências do bibliotecário gestor da informação empresarial devem se sobrepor as formas tradicionais de atuação desse profissional, com o intuito de maximizar a utilização dos recursos informacionais com objetividade, precisão e eficiência com foco no usuário e no acesso a informação com uma visão geral do ambiente organizacional, buscando soluções e inovações, fornecendo informação pontual e personalizada aos seus usuários. Um bibliotecário possui competências quando é capaz de reconhecer quando uma informação é necessária, devendo ter a habilidade de localizar, avaliar, organizar, filtrar e usar essa informação de forma que venha beneficiar as atividades da empresa.

2.5.3 COMPETÊNCIAS PESSOAIS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO

Possuidor de funções importantes dentro de um ambiente informacional de uma empresa o bibliotecário, além de competências profissionais deve apresentar também competências pessoais como: observar e atuar ativamente no ambiente em que trabalha coordenar atividades de equipe, comunicar-se de forma efetiva, negociar e vender produtos e serviços de informação, promover liderança e visão, orientar-se para clientes, assumir o papel de consultor para problemas de informação, incitar a informação a permear as organizações, encorajar os indivíduos a encontrar sua própria informação, agir com ética, manter-se atualizado, demonstrar capacidade de análise e síntese, demonstrar capacidade de comunicação entre outras.

2.5.4 RESPONSABILIDADES E COMPROMISSO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO

Identificada como recurso essencial no auxílio da tomada de decisão por empresas, a informação deve ser precisa e relevante, sendo assumida como um recurso importante. Sendo assim, é de suma importância que o bibliotecário realize o seu trabalho de forma responsável tendo compromisso com a qualidade dos serviços prestados, levando em consideração as competências e habilidades exigidas para a sua atuação na área, pois, de fato, uma informação incorreta ou desatualizada poderá levar a uma decisão errada produzindo um impacto negativo na organização.

A principal responsabilidade do gestor da informação é gerir o sistema de informação da empresa da qual ele faz parte, de forma que venha atender as necessidades e demanda por informação, onde através do conhecimento da

organização, ele irá avaliar a qualidade das fontes de informação para depois buscar aquela que for mais relevante ao negócio em questão.

As principais responsabilidades do bibliotecário gestor da informação são: gerenciar a informação baseado nas necessidades do usuário e nos objetivos da empresa; conhecer o ambiente organizacional; estudar o ambiente interno e externo da empresa; buscar informação em fontes confiáveis; verificar se a informação disponibilizada é adequada a uma determinada situação; verificar se a informação foi distribuída e recebida corretamente e se ela supriu as necessidades dos usuários; administrar o capital intelectual; intermediar as demandas informacionais da empresa e o universo de informações acessíveis e acessáveis; disseminar informações internas e externas para uso dos tomadores de decisão; transformar dados em informação com valor agregado.

Responsável por gerenciar fluxos e estoques informacionais, filtrando a informação relevante, o bibliotecário deve entender os vários assuntos de acordo com os vários setores da empresa como: negócios, finanças, marketing entre outros. Ele deve ser capaz de mobilizar as suas qualificações para a geração de conhecimento na empresa, combinando a sua capacidade de gerenciamento com conhecimento técnico, sendo um especialista na sua área de atuação com uma cultura geral ampla, passando a imagem e sendo um profissional ético, confiável, criativo e honesto.

O valor do conhecimento aumenta na medida em que uso da informação aumenta dessa forma, o bibliotecário se torna o responsável por manejar o conhecimento em diversos ambientes, sendo grande a sua responsabilidade de administrar a informação, pois a mesma é considerada de qualidade quando os dados são completos e quando o processo utilizado para transformá-los em informação é eficiente. Garantir a qualidade das informações possibilita à organização obter vantagem competitiva perante seus concorrentes sendo o insumo do capital intelectual que é a peça chave para o bom funcionamento de uma empresa e buscando solução para possíveis problemas, pois a qualidade das decisões tomadas pelos gestores é diretamente afetada pela disponibilidade de informações completas, atualizadas e relevantes para a solução dos problemas da organização.

Abordando gestão da Informação e do conhecimento, falando de seus objetivos, focos etapas, importância, percebemos que a gestão da informação enfoca os fluxos formais do ambiente organizacional, ou seja, o que está sistematizado, formalizado explicitado em qualquer tipo de suporte, já a gestão do conhecimento enfoca os fluxos informais do ambiente organizacional, o que está explicitado, formalizado, sistematizado, ou seja, a cultura, a comunicação, o comportamento, a aprendizagem, os valores e as práticas. Portanto podemos concluir segundo VALENTIM (2008), que a gestão do conhecimento alimenta a gestão da informação, que retroalimenta a gestão do conhecimento, em um ciclo sem começo, meio e fim, onde os indivíduos são os atores desse processo.

3 METODOLOGIA

Este estudo foi desenvolvido com o objetivo de identificar o papel do bibliotecário na gestão da informação na área do comércio e indústria.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA/TIPO DE PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória realizada através de um estudo de caso, que foi a estratégia utilizada para que os dados pudessem ser levantados e posteriormente comparados, sendo os mesmos referenciados pelos objetivos propostos pelo presente estudo.

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA / AMOSTRA

O universo da pesquisa em questão foram os bibliotecários atuantes na gestão da informação na área do comércio e indústria no Distrito Federal, onde a amostra foi composta pelas bibliotecárias do SEBRAE/DF, do SENAI e da CNI, uma amostra de caráter representativo.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados a observação e a entrevista estruturada por meio de um roteiro, que está disponível no anexo 1 deste trabalho, contendo 25 perguntas sobre as experiências das bibliotecárias gestoras da informação das Instituições citadas identificando:

- Sua função;
- Seu perfil
- Suas habilidade e Competências;
- Responsabilidades e compromisso com a qualidade dos serviços prestados.

Definições Operacionais

- Perfil Profissional:

Mueller (1989) define perfil profissional como o conjunto de conhecimentos, qualidades e competências próprias dos integrantes de uma profissão. O conceito assim entendido está intimamente ligado à idéia da função profissional. O perfil é delineado pelas habilidades, competências e atitudes necessárias para o desempenho da função profissional.

- Função:

Segundo FERREIRA (1999) função é um complexo dos direitos, obrigações e atribuições de uma pessoa dentro de uma atividade profissional específica.

- Habilidades:

As habilidades estão associadas ao saber fazer: ação física ou mental que indica a capacidade adquirida. Assim, identificar variáveis, compreender fenômenos, relacionar informações, analisar situações-problema, sintetizar, julgar, correlacionar e manipular são exemplos de habilidades.

- Competências:

Palavra utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa, conjunto de habilidades de uma pessoa. FERREIRA (2009) enfatiza em sua

definição aspectos como: capacidade para resolver qualquer assunto, aptidão, idoneidade.

- Responsabilidade:

Responsabilidade é a obrigação de responder pelas próprias ações, e pressupõe que as mesmas se apóiam em razões ou motivos.

- Compromisso

Compromisso é a forma, pública ou não, de se comprometer com alguém, com algum objetivo ou causa, obrigação contraída por meio de promessa ou acordo.

3.4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

As entrevistas foram analisadas separadamente e a análise dos dados foi feita através da comparação entre a análise das entrevistas com a revisão de literatura, para a identificação do papel do bibliotecário na gestão da informação na área específica de comércio e indústria que foi o objetivo que norteou a realização deste estudo.

3.4. AMBIENTE DE PESQUISA

O ambiente de pesquisa permitiu conhecer as Instituições onde foram realizadas as entrevistas com as bibliotecárias responsáveis pela gestão da informação, que foram as seguintes:

3.4.1 SEBRAE DF – SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS PEQUENAS E MEDIAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL

Entidade Civil sem fins lucrativos, o SEBRAE DF é um sistema de apoio às pequenas e médias empresas, tem como seu órgão máximo de orientação um Conselho Deliberativo Nacional composto por representantes dos mais diversos tipos de instituições. Possuindo uma unidade central coordenadora, com sede em Brasília, o SEBRAE tem atuação de caráter nacional, por intermédio de unidades vinculadas em todos os Estados e no Distrito Federal, além de estruturas de atendimento existentes em várias cidades do interior.

3.4.1.1 ATIVIDADES QUE O SEBRAE DESENVOLVE

As atividades do SEBRAE/DF estão divididas em: programas, projetos e subprojetos. Isso assegura uma gestão eficaz da prestação de serviços ao público.

3.4.1.2 ESTATUTO DO SEBRAE/DF

Segundo seu estatuto a atuação do SEBRAE/DF se limita ao território do Distrito Federal e de acordo com o artigo 5º deste estatuto “O SEBRAE/DF, no seu âmbito territorial de atuação, tem por objetivo fomentar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e o aperfeiçoamento técnico das microempresas e empresas de pequeno porte industriais, comerciais, agrícolas e de serviços, notadamente nos campos da economia, administração, finanças e legislação; da facilitação do acesso ao crédito; da capitalização e fortalecimento do mercado secundário de títulos de capitalização daquelas empresas; da ciência, da educação, da cultura, da tecnologia e meio ambiente; da capacitação gerencial e da assistência

social, especialmente pela promoção da integração das pessoas ao mercado de trabalho, de acordo com o Art. 203, III, da Constituição Federal, mediante a execução de ações condizentes”

3.4.1.3 BIBLIOTECA DO SEBRAE/DF

A biblioteca do SEBRAE/DF fornece informações aos empreendedores através de consultas em livros, vídeos, guias de fornecedores entre outras opções oferecendo uma estrutura especializada em informação para negócios à disposição de empreendedores, consultores, estudantes e outras pessoas interessadas; um acervo de cerca de 5.000 publicações, abrangendo: livros, revistas, folhetos, vídeos, CD-ROM, disponibiliza informações sobre administração de empresas, *franchising*, legislação específica para empresas de pequeno porte, marketing, oportunidades de investimento, qualidade - ISO 9000 e ISO 14000, recursos humanos, vendas e apoio de pessoal técnico especializado na orientação de clientes de sistemas de informação.

3.4.1.3 BIBLIOTECA ON LINE DO SEBRAE/DF

Possui uma biblioteca On Line que visa o compartilhamento, contribuindo para o aprendizado contínuo do empreendedorismo auxiliando o desenvolvimento das pequenas e médias empresas, contendo coleções digitais que disponibilizam textos completos, catálogos e ajuda. Conforme demonstram as Figuras 1 e 2.

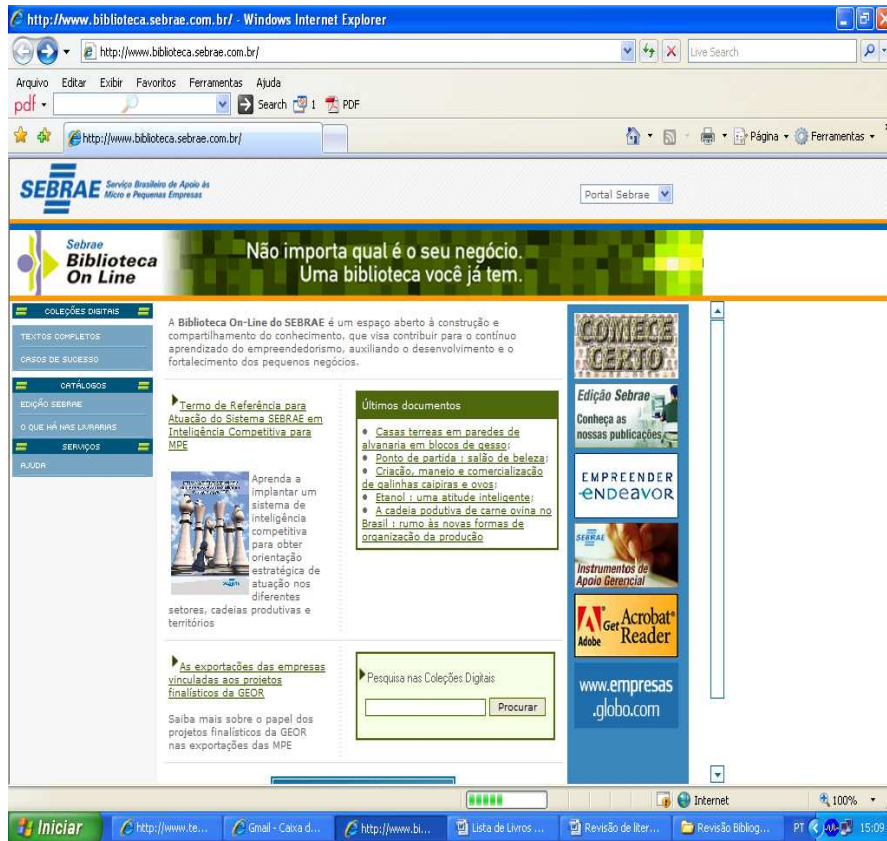


Figura 1 – Site da Biblioteca On Line do SEBRAE/DF
(fonte: <http://www.biblioteca.sebrae.com.br>)

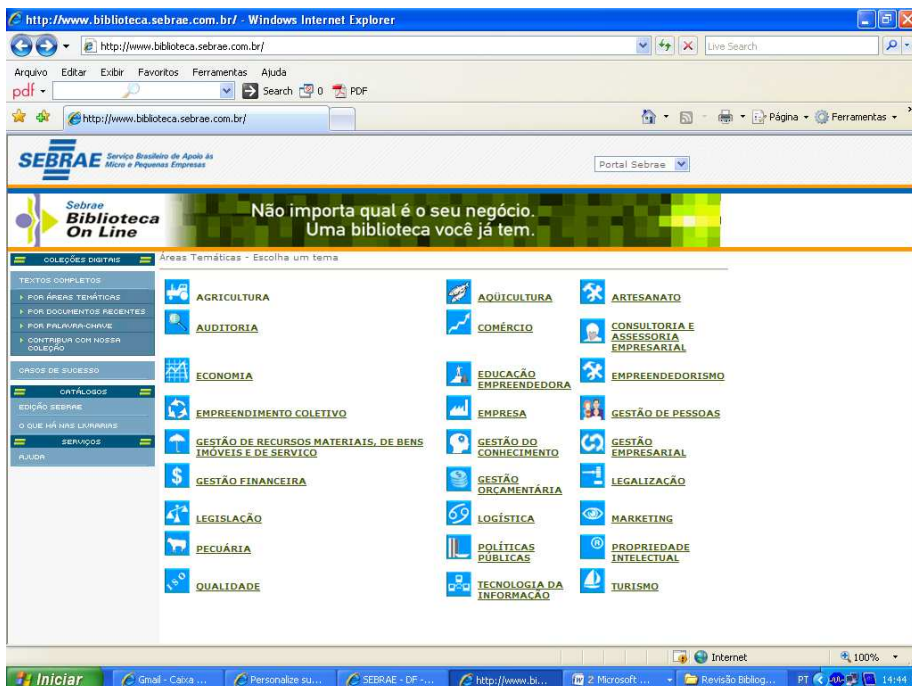


Figura 2 – Biblioteca On Line SEBRAE/DF Áreas Temáticas
(fonte: <http://www.biblioteca.sebrae.com.br>)

3.4.1.3.1 RESPOSTA TÉCNICA

A Resposta Técnica é um serviço de pesquisa em nível nacional, de informações sobre fornecedores, máquinas, matéria-prima, cursos, informações úteis e eventos, proporcionando assim, um amplo leque de opções de acordo com cada negócio.

O Serviço de Resposta Técnica tem por objetivo facilitar ao pequeno empresário ou empreendedor o acesso a informações ligadas à área empresarial.

Para ter acesso ao Serviço de Resposta Técnica, o empresário ou o empreendedor solicita uma busca de informações nas Centrais de atendimento do SEBRAE/DF. Para a execução deste trabalho são feitas pesquisas no Sistema de Banco de Dados Corporativo, Internet, Institutos, Legislação, Livros, Revistas, Sistema SEBRAE, Associações Sindicatos e quaisquer eventos ou feiras de acordo com o segmento de interesse do cliente.

As vantagens desse serviço são:

- Acesso a diversos especialistas e instituições tecnológicas. Ex: IPT (Instituto de Pesquisa Tecnológica) Emater, Embrapa etc.
- Facilidade no acesso as informações, através das Centrais do SEBRAE;
- Dados atualizados;
- No âmbito Nacional e suas respectivas representações local.

Esse serviço pode ser adquirido por pessoa física ou jurídica, através do Serviço de Resposta Técnica ou de quaisquer centrais de atendimento, para tal será preenchida uma solicitação, discriminando suas necessidades.

3.4.2 SENAI – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL

Criado em 1942, por iniciativa do empresariado do setor empresarial, o SENAI é hoje um dos mais importantes pólos nacionais de geração e difusão de conhecimento aplicado ao desenvolvimento industrial. Parte integrante do Sistema

Confederação Nacional da Indústria - CNI e Federações das Indústrias dos estados, o SENAI apóia 28 áreas industriais por meio da formação de recursos humanos e da prestação de serviços como assistência ao setor produtivo, serviços de laboratório, pesquisa aplicada e informação tecnológica.

3.4.2.1 MISSÃO DO SENAI

Promover a educação profissional e tecnológica, a inovação e a transferência de tecnologias industriais, contribuindo para elevar a competitividade da indústria do Distrito Federal.

3.4.2.2 O SENAI TAGUATINGA

Conta com infra-estrutura voltada para a Educação Profissional do Distrito Federal.

São mais de 70 salas de aulas, laboratórios, oficinas, refeitório, biblioteca, auditórios, alojamento e quadras esportivas, mais de 80 cursos, divididos em todos os níveis, são oferecidos pela Unidade nas áreas de Informática, Mecânica de Automóveis, Eletricidade Predial, Alimentação, Eletrônica, Marcenaria, Moda, Segurança e muitas outras.

O SENAI Taguatinga possui ainda três Unidades Móveis: duas delas levam os cursos de Mecânica Diesel e Panificação até o cliente, a outra é multiuso.

3.4.2.3 BIBLIOTECA DO SENAI DE TAGUATINGA

Núcleo de Informação Digital

Responsável por atender o público interno, o acervo da biblioteca é composto pelas seguintes áreas temáticas: Administração e Organização; Artes; Automação Industrial; Ciência da Informação; Ciência Política; Ciências Ambientais; Ciências Sociais; Comunicação; Desenho; Economia; Educação; Educação Profissional; Eletroeletrônica; Energia Engenharia Civil; Estatística; Filosofia; Física; Geografia; Hidráulica e Pneumática; História; Informática; Lingüística; Matemática; Medicina; Metalmeccânica; Metrologia; Moral e Cívica; Psicologia; Química; Refrigeração; Refrigeração e Segurança.

3.4.2.3.1 TIPOS DE DOCUMENTOS

Os tipos de documentos disponibilizados são: catálogos, CD-ROM/CARDS, fitas de vídeo, livros (monografias, relatórios técnicos e teses), materiais didáticos e obras de referência.

3.4.2.3.2 SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

Os serviços disponíveis são: pesquisa bibliográfica, empréstimo de obras e acesso à internet.

3.4.3 CNI – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA

A CNI atua em vinte e sete federações das indústrias, nos estados e no Distrito Federal. Possuem mais de mil sindicatos patronais associados.

Mais importante que sua abrangência é o perfil atuante da entidade, que se dedica a defender os interesses de suas associadas nas mais diversas frentes. A CNI atua para garantir a participação ativa da comunidade industrial na formulação de políticas públicas que garantam um ambiente saudável para o desenvolvimento dos negócios.

No âmbito do Poder Legislativo, por exemplo, a CNI acompanha proposições de interesse do setor industrial que estejam em tramitação no Congresso Nacional. Já no Judiciário, o objetivo é assegurar que a Constituição seja respeitada em leis e atos resultantes do Poder Público que repercutam diretamente nos interesses da indústria. As ações da CNI também envolvem o Executivo e a sociedade civil como um todo, à frente de questões importantes nas seguintes áreas:

- Internacional
- Infra-Estrutura
- Meio Ambiente
- Microempresas e pequenas empresas
- Economia
- Trabalho

Com a divulgação constante de pesquisas, estudos e indicadores, a CNI fornece subsídios para a tomada de decisão dos empresários. Também busca, constantemente, firmar parcerias estratégicas, sempre visando ao fortalecimento da indústria.

Uma das funções da CNI é fortalecer a atuação articulada das entidades do Sistema Indústria. Trata-se de explorar as sinergias existentes entre a entidade e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), o Serviço Social da Indústria (SESI) e o Instituto Euvaldo Lodi (IEL).

Responsável pela implementação de atividades de excelência em formação profissional, inovação tecnológica, responsabilidade social, capacitação empresarial e inserção internacional, o Sistema Indústria conta com uma rede de escolas, laboratórios e centros tecnológicos espalhados por todo o território nacional.

3.4.3.1 MISSÃO E VISÃO DA CNI

- Missão

Defender e representar a indústria na promoção de um ambiente favorável aos negócios, à competitividade e ao desenvolvimento sustentável do Brasil.

- Visão

Consolidar-se como a organização empresarial líder na promoção do crescimento e da competitividade da indústria brasileira, atuando como agente fundamental para o desenvolvimento do Brasil.

3.4.3.2 BIBLIOTECA DA CNI - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA

Área Compartilhada de Informação e Documentação (ACIND)

Responsável por atender o público interno e externo (Sistema CNI), seu acervo é composto pelas seguintes áreas temáticas: Administração e Organização; Alimentos; Automação Industrial; Ciência da Informação; Ciência Política; Ciências Ambientais; Ciências Sociais; Comunicação; Economia; Educação; Educação Profissional; Energia; Engenharia Civil; Estatística; Filosofia; História; Informática; Lingüística; Medicina; Metrologia; Moral e Cívica; Psicologia; Saúde e Segurança no Trabalho.

3.4.3.2.1 TIPOS DE DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS

Os tipos de documentos disponibilizados são: CD-ROM/CARDs, fitas de vídeo, livros (monografias, relatórios técnicos e teses), normas técnicas, fotolitos, obras de referência, periódicos e DVDs.

- **Serviços Oferecidos**

Os serviços oferecidos pela biblioteca são: pesquisa bibliográfica, pesquisa especializada, normalização e registro de publicações (ISBN, ISSN, Averbação), empréstimo de obras, divulgação do acervo por meio de boletins eletrônicos, estruturação de informações para sites, links e ferramentas e disseminação seletiva da informação. Serviços disponíveis para a comunidade: consulta ao acervo, doação de publicações, empréstimo entre bibliotecas, consultoria em implantação de Bibliotecas e Arquivos para o Sistema CNI.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Nesta etapa do trabalho será relatada a análise das entrevistas com as bibliotecárias do SEBRAE/DF, SENAI e da CNI.

4.1.2 ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA DO SEBRAE/DF

A entrevista foi realizada no SEBRAE/DF, com a bibliotecária Morgana Bastos responsável por coordenar a biblioteca, uma unidade de informação especializada em informação empresarial que faz parte do CDI (Centro de Documentação e Informação do SEBRAE/DF), e teve por objetivo identificar o papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial.

Sua principal função é atender as necessidades informacionais dos projetos desenvolvidos pelo SEBRAE/DF, que é o foco principal da biblioteca, ou seja, o público interno, também dá assistência ao público empresarial externo que esteja querendo montar um negócio. Sobre identificar as necessidades de informação no SEBRAE/DF, a bibliotecária informou que as identifica de acordo com a demanda, de acordo com o que é pedido pelos gestores em virtude dos projetos desenvolvidos pelo SEBRAE/DF, e o público externo de acordo com o negócio que se quer montar é levantado todo tipo de informação sobre o mesmo.

A bibliotecária mapeia os fluxos de informação na empresa com o objetivo de passar a informação adequada para atender aos projetos desenvolvidos pelo SEBRAE/DF e isso é feito de acordo com a necessidade de cada gestor com foco nos projetos, onde os mesmos fazem a solicitação por uma determinada informação que está disponível em um determinado livro, periódico ou qualquer outra fonte de informação. Como os pedidos são feitos para cursos que são oferecidos pela empresa, esses pedidos são analisados, com o objetivo de verificar se os mesmos vão ser úteis à empresa como um todo e depois a aquisição é feita pela bibliotecária. Com o objetivo de promover o compartilhamento/socialização da informação dentro

da empresa, faz uso de tecnologia de informação como a base de dados Thesaurus e administra um blog criado pela biblioteca onde é informado aos funcionários tudo que acontece no SEBRAE/DF, como palestras, cursos e informações enviadas pelos próprios gestores que são importante que todos os funcionários tenham conhecimento, e em seguida a biblioteca alimenta esse blog. Vista como insumo essencial dos projetos desenvolvidos pelo SEBRAE/DF, as informações são filtradas pela bibliotecária de acordo com a necessidade de cada projeto, analisando o pedido de cada gestor que a informa o que deseja e precisa e de acordo com a necessidade do mesmo, a bibliotecária fornece o tipo de informação mais relevante que o auxiliará, nesse sentido o seu objetivo é gerenciar estoques de informação diminuindo o espaço físico da biblioteca de forma que só sejam armazenadas informações de qualidade, pois para a mesma o que importa não é a quantidade de informação e sim a sua relevância para atender as necessidades dos gestores e dos projetos da empresa.

Fornecer informação na área de negócios sobre: economia, administração, plano de negócio, APL (Arranjos Produtivos Locais), agricultura, apicultura, madeira em móveis, artesanato, marketing, finanças, turismo, elaboração de projetos, hotelaria entre outros, ou seja, nos vários setores da área de gestão empresarial. Segundo ela, na medida em que fornece informações relevantes, de qualidade está desta forma auxiliando a tomada de decisão da empresa atuando como gestora da informação, coletando, tratando, organizando e disseminando a informação para disponibilizá-la em momento oportuno, com o intuito de auxiliar os tomadores de decisão. Avalia o valor estratégico e a relevância da informação de acordo com a necessidade de cada gestor, formando um acervo atualizado destinado ao foco principal da biblioteca que são os projetos do SEBRAE/DF, mantendo os gestores atualizados de acordo com a área de atuação de cada um. Para atender a demanda por informação da empresa escolhe as fontes de informação de forma a manter o acervo sempre atualizado com a aquisição de livros e periódicos indicados pelos próprios gestores que são analisados para a verificação de sua utilidade para a empresa. Para atender a demanda do público externo, a forma de apresentação da informação é personalizada, ou seja, através do serviço Resposta Técnica prestado pela biblioteca é levantado todo tipo de informação sobre o negócio de interesse do usuário, essa pesquisa a bibliotecária faz através do auxílio de catálogos de

fornecedores que muitas vezes contém informações relevantes aos usuários. Nesse caso específico da resposta técnica o prazo da disponibilização da informação é de aproximadamente 30 dias, pois segundo informou a bibliotecária, esse é um processo complexo e demorado, onde são levantadas por meio de pesquisas todo o tipo de informação relevante. Porém para a bibliotecária do SEBRAE/DF o tempo ideal para a entrega da informação é o mais rápido possível, é o que acontece quando a fonte utilizada para se obter a informação são livros e periódicos disponíveis na própria biblioteca para os usuários internos, onde a informação é disponibilizada na hora do pedido do usuário, para isso conta com o auxílio de consultores e funcionários da biblioteca.

Como auxílio ao funcionamento da biblioteca e ao atendimento aos usuários internos, que são o foco da biblioteca usa a base de dados Thesaurus, um tipo de tecnologia de informação, que juntamente com o blog da biblioteca promove o compartilhamento/socialização da informação aos gestores que fazem uso desta ferramenta. Para a bibliotecária o uso de tecnologias de informação funciona de maneira a auxiliar na gestão da informação, onde segundo a mesma, a finalidade de seu uso é possibilitar uma maior economia de tempo na busca por informação, gerando praticidade e agilidade nos serviços prestados pela unidade de informação. Sobre antecipar-se as demandas de informação informou que esse aspecto é muito importante para a gestão da informação empresarial, pois com o mercado em constante mudança e o SEBRAE sendo uma empresa que capacita os pequenos e médios empresários ela se antecipa através de informações disponibilizadas pelos próprios gestores, como por exemplo o que possivelmente irá mudar no mercado, sobre as áreas que vão ficar em destaque, ou seja, através daquele tema que o próprio gestor indicou ela vai buscar informações que possivelmente o mesmo precisará para se capacitar e capacitar os alunos dos cursos oferecidos, dessa forma a bibliotecária se antecipa as demandas de informação e mapeia a possível necessidade de informação dos gestores em detrimento dos projetos desenvolvidos pelo SEBRAE/DF. Como parte de sua função coordena atividades em equipe onde conta com a participação de cinco estagiários e três funcionários que a auxiliam em projetos da biblioteca como, por exemplo, a Resposta técnica e o blog, bem como no atendimento aos usuários, entre outros. Responsável por gerir o sistema de informação da empresa da qual faz parte, destacou que se baseia nos objetivos da

empresa tanto na busca por fontes de informação, como na escolha para a aquisição de livros e outras fontes. Isso ocorre também no mapeamento de informações. Para que isso seja possível a bibliotecária estuda o ambiente interno da empresa, que são os funcionários, gestores e os projetos do SEBRAE/DF, além do ambiente externo que são os fornecedores, com o intuito de se obter as informações do que está ocorrendo no mercado e quais as perspectivas de mudança. Faz isso com o intuito de disponibilizar informação de qualidade, pois para ela a qualidade da mesma é muito importante, por isso tem sempre em mente que pode melhorar cada vez mais, sendo sua busca constante a excelência dos serviços prestados. Mas segundo a mesma ainda não há uma maneira de avaliar se a informação disponibilizada pela biblioteca foi relevante ao usuário, não se tem um feedback, embora tenha se pensado e avaliado uma forma de se obter o retorno por parte do usuário, mas ainda não foi implementado. Sobre se manter atualizada, informou que se capacita e se mantém atualizada através de cursos que o próprio SEBRAE/DF oferece aos funcionários, sendo a mesma responsável depois de capacitada, em dar palestras com o intuito de repassar o que aprendeu. Mesmo com a capacitação, expôs que não domina todos os assuntos a respeito de negócios, atende o usuário quando o que ele precisa é algo mais geral, quando o que ele precisa é muito específico de uma determinada área como economia, por exemplo, a bibliotecária recorre à ajuda de consultores de várias áreas como marketing, finanças entre outros que fazem parte do Centro de informação e Documentação (CDI), juntamente com a biblioteca, que a auxiliam.

4.1.3 ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA DO SENAI

Entrevista realizada com a bibliotecária Dayana Andrade tendo como objetivo Identificar o papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial.

Responsável pela gestão da informação no SENAI a bibliotecária identifica as necessidade/demandas de informação na empresa participando de reuniões nos sindicatos associados do sistema FIBRA e através das APLs (Arranjos Produtivos Locais do DF), que são os projetos desenvolvidos pelo SENAI. Sobre fazer o mapeamento dos fluxos informacionais no SENAI, informou que não chega a fazer

nenhum rastreamento, mas que envia as informações de acordo com as áreas de interesses dos usuários que são: funcionários, alunos dos cursos oferecidos e professores. Faz uso de tecnologias de informação como base de dados, internet, intranet, visando o compartilhamento socialização da informação. Coleta, filtra e seleciona informações relevantes aos projetos desenvolvidos pelo SENAI através do conhecimento que tem de cada área e das informações recebidas geralmente de outros SENAI de Estados diferentes ou do Departamento Nacional e as encaminha de acordo com o perfil de cada área. Baseia-se nos objetivos da empresa e no perfil do usuário para gerir a informação, tendo para isso o conhecimento do ambiente interno e externo e conhecendo o perfil do usuário.

Não armazena informações geradas pelos empregados da empresa como relatórios, melhores práticas, lições aprendidas entre outras, pois segundo a ela existe um banco de dados na intranet que faz esta função. O que é armazenado na biblioteca são os trabalhos de conclusão no curso dos alunos do SENAI. Gerencia estoques de informação usando para o tratamento da informação o processamento técnico que ajuda na recuperação e organização da informação e o arquivo na biblioteca. Não implementa, utiliza, nem gerência estoques de informação, pois segundo a bibliotecária isso é responsabilidade da gerência de tecnologia da informação (GTI). As informações que fornece são sobre os conteúdos dos cursos oferecidos pelo SENAI, ou seja, Administração e Organização; Artes; Automação Industrial; Ciência da Informação; Ciência Política; Ciências Ambientais; Ciências Sociais; Comunicação; Desenho; Economia; Educação; Educação Profissional; Eletroeletrônica; Energia; Engenharia Civil; Estatística; Filosofia; Física; Geografia; Hidráulica e Pneumática; História; Informática; Lingüística; Matemática; Medicina; Metalmeccânica; Metrologia; Moral e Cívica; Psicologia; Química; Refrigeração; Refrigeração e Segurança, para capacitar os alunos e manter os professores atualizados, que são disponibilizados em Sumário de Revistas e Boletim Bibliográfico.

Sobre auxiliar a tomada de decisão na empresa da qual faz parte, respondeu que, como sendo coordenadora dos Serviços de Informação do SENAI, e a biblioteca como sendo uma parte do SENAI que presta consultoria aos usuários internos, participa desta forma de decisões que influenciam na prestação de serviços

na empresa. Priorizando para isso informações técnicas de demanda de empresários, crescimento de setores, tendências de tecnologias e mudanças do mercado de trabalho. Atua como gestora da informação por meio do tratamento, disseminação da informação e auxílio na tomada de decisão da empresa. Personaliza a apresentação da informação ao usuário fazendo um resumo das informações de acordo com o perfil do mesmo. Segundo ela, não há uma forma de se avaliar o valor estratégico e a relevância da informação, pois não há um feedback com o usuário, o que faz é escolher fontes que contenham informações que seu usuário precisa saber que no caso são as fontes ligadas a indústria do DF. O tempo ideal para entregar a informação ao usuário segundo a bibliotecária é o de um dia geralmente, quando o que for pedido exige uma pesquisa mais aprofundada por um determinado assunto. Usa a base de dados PHL, mas apenas para o armazenamento e recuperação de informações que estão no acervo. Usa tecnologias da informação como base de dados, intranet, sites da web com o intuito de disseminar a informação e promover o compartilhamento, socialização da informação aos seus usuários. Coordena atividades em equipe e também é coordenadora de recursos didáticos no DF. Para ela a importância da qualidade da informação é um fator muito importante, pois reflete na qualidade dos cursos oferecidos e também na qualificação do professor e do aluno. Para fornecer informação de qualidade se atualiza através de cursos oferecidos pelo SENAI e do estudo em periódicos e outras fontes como forma de se manter sempre atualizada. Mas apesar disso não domina com profundidade diversos assuntos, mas como responsável pelas assessorias, segundo ela, é fundamental que se conheça de tudo um pouco.

4.1.4 ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA DA CNI (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA)

Entrevista com a bibliotecária Fabíola De Luca, umas das gestoras da informação da ACIND (Bibliotecas do Sistema Indústria) da CNI no Distrito Federal, com o objetivo de Identificar o papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial.

Como gestora da Informação de uma Área Compartilhada de Informação e Documentação, identifica as necessidades e demandas de informação na empresa a qual presta assistência informacional, mapeando os fluxos informacionais, com o objetivo de passar a informação adequada ao usuário interno e externo. Para isso faz uso de tecnologias de informação como boletins eletrônicos para divulgar o acervo além de ferramentas para informatizar o acervo, com o objetivo de promover o compartilhamento/socialização da informação. Armazena e recupera informações geradas pelos empregados produzidas internamente pela CNI, que representam o capital intelectual da empresa, implementa e utiliza redes de informação ou repositórios de informação. Fornece informações sobre Administração e Organização; Alimentos; Automação Industrial; Ciência da Informação; Ciência Política; Ciências Ambientais; Ciências Sociais; Comunicação; Economia; Educação; Educação Profissional; Energia; Engenharia Civil; Estatística; Filosofia; História; Informática; Lingüística; Medicina; Metrologia; Moral e Cívica; Psicologia; Saúde e Segurança no Trabalho e Boletins de Divulgação Especializados.

Auxilia na tomada de decisão da CNI, priorizando informações estratégicas, avaliando a relevância da entidade. Personaliza a forma de apresentação da informação, escolhe as fontes de informação de acordo com o objetivo da empresa e o perfil do usuário, estuda o ambiente externo e interno da organização para fornecer um tipo específico de informação, entrega a informação o mais rápido possível para que o usuário faça uso da mesma, sempre pensando na qualidade da informação disponibilizada que segundo a bibliotecária é imprescindível, se mantém sempre atualizada para passar informação de qualidade aos usuários dominando os diversos assuntos a respeito de negócios. Coordena atividades em equipe e se baseia nos objetivos da empresa e no perfil do usuário para gerir a informação.

4.2 ANÁLISE COMPARATIVA DAS ENTREVISTAS

A metodologia utilizada analisou e comparou as idéias exclusivas, homogêneas e exaustivas, verbalizadas pelas bibliotecárias do (SEBRAE/DF, SENAI e da CNI) relacionadas a cada tópico levantado na pesquisa com o objetivo de identificar o papel do bibliotecário na área do comércio e indústria.

Função das bibliotecárias

De acordo com os dados coletados através de entrevistas com as bibliotecárias responsáveis por gerir a informação no SEBRAE/DF, SENAI e na CNI (Confederação Nacional das Indústrias), pode se identificar que a função das mesmas é atender as necessidades informacionais das empresas das quais fazem parte, sendo responsáveis, como no caso da bibliotecária do SENAI e do SEBRAE por coordenar as unidades de informação dessas instituições.

Identificar as demanda/necessidades de informação nas empresas as quais dá assistência informacional

Como gestoras da informação as três bibliotecárias identificam as necessidades de informação. Sendo que bibliotecárias do SEBRAE/DF e do SENAI as identificam de acordo com a demanda do que é pedido em favor dos projetos desenvolvidos pelas empresas. Onde a bibliotecária do SENAI informou que ainda as identifica participando de reuniões nos sindicatos do Sistema Fibra.

Coletar, selecionar e filtrar as informações relevantes para o desenvolvimento de projetos

Coletam, selecionam e filtram informações relevantes aos projetos desenvolvidos como no caso das bibliotecárias do SENAI, do SEBRAE/DF. E a bibliotecária da CNI realiza esses processos de acordo com sites de interesse dos usuários, jornais de grande circulação e revistas.

Escolha de fontes de informação

Escolhem fontes de informação pensando no foco de cada instituição, e fazem esse processo de maneira diversificada, ou seja, por meio de pesquisa. Como

a bibliotecária da CNI, através de fontes ligadas a indústria. Como a bibliotecária do SENAI, ou através da aquisição de livros e periódicos indicados pelos gestores da empresa. E como no caso da bibliotecária do SEBRAE/DF, pensando na atualização do acervo.

Mapear fluxos informacionais

Mapeiam fluxos informacionais das empresas onde atuam como objetivo de passar a informação adequada aos usuários. E mesmo no caso da bibliotecária do SENAI que disse que não chega a fazer nenhum rastreamento da informação, mais que mapeia os fluxos de acordo com a área de interesse dos usuários.

Armazena e recupera informações geradas pelos empregados da empresa

As bibliotecárias da CNI e do SENAI armazenam e recuperam informações geradas nas empresas onde atuam, sejam aquelas produzidas por funcionários como relatórios, lições aprendidas, entre outras, como a da CNI. Sejam trabalhos de conclusão de curso dos alunos que fazem parte dos projetos do SENAI. A bibliotecária do SEBRAE/DF não faz esse serviço.

Gerência estoques de informação pensando no futuro

As bibliotecárias entrevistadas gerenciam estoques de informação pensando no futuro, fazendo o processamento técnico da informação e o seu arquivamento na biblioteca. E no caso da bibliotecária do SEBRAE/DF, gerencia os estoques de forma a diminuir o espaço físico deixando na biblioteca apenas o que for atual e de interesse dos gestores e dos projetos da empresa.

Personalizar a forma de apresentação da informação

Personalizam a forma de apresentação da informação, cada uma de forma diferente, a bibliotecária do SENAI através do resumo de informações de acordo com o perfil do usuário. Da CNI de acordo com o perfil do usuário. E a bibliotecária do SEBRAE/DF personaliza a informação que é disponibilizada ao usuário externo através de um projeto da biblioteca que desenvolveu, onde são passadas informações de acordo com o negócio que o usuário deseja montar.

Tipos de informações fornecidas

A bibliotecária do SEBRAE/DF informou que fornece informações sobre os vários setores de gestão empresarial, ou seja, economia, administração, plano de

negócio, agricultura, apicultura, madeira em móveis, artesanato, marketing, finanças, turismo, elaboração de projetos, hotelaria entre outros e das ALPs – Arranjos Produtivos locais (projetos desenvolvidos pelo SEBRAE/DF). A bibliotecária da CNI fornece informações sobre as seguintes áreas: Administração e Organização; Alimentos; Automação Industrial; Ciência da Informação; Ciência Política; Ciências Ambientais; Ciências Sociais; Comunicação; Economia; Educação; Educação Profissional; Energia; Engenharia Civil; Estatística; Filosofia; História; Informática; Lingüística; Medicina; Metrologia; Moral e Cívica; Psicologia; Saúde e Segurança no Trabalho e boletins de divulgação especializados. A bibliotecária do SENAI fornece informações sobre as seguintes áreas: Administração e Organização; Artes; Automação Industrial; Ciência da Informação; Ciência Política; Ciências Ambientais; Ciências Sociais; Comunicação; Desenho; Economia; Educação; Educação Profissional; Eletroeletrônica; Energia; Engenharia Civil; Estatística; Filosofia; Física; Geografia; Hidráulica e Pneumática; História; Informática; Lingüística; Matemática; Medicina; Metalmecânica; Metrologia; Moral e Cívica; Psicologia; Química; Refrigeração; Refrigeração e Segurança.

Tempo ideal para entregar a informação

Todas as entrevistadas disseram que o tempo ideal de entrega da informação é o mais rápido possível, mais isso é feito de acordo com a política de funcionamento de cada unidade de informação. A bibliotecária do SENAI e do SEBRAE/DF relataram que, quando a informação pedida pelo usuário requer uma pesquisa mais aprofundada sobre um determinado assunto, é necessário um pouco mais de tempo para ser disponibilizada, 30 dias aproximadamente no SEBRAE e 1 dia no SENAI, na CNI a bibliotecária informou que é o mais rápido possível, segundo as mesmas o tempo também vai depender muito do tipo de fonte utilizada na obtenção da informação.

Priorizar informações visando auxiliar na tomada de decisão

Todas priorizam informações visando auxiliar na tomada de decisão das empresas. Priorizando informações estratégicas como no caso da bibliotecária da CNI. Informações que atendam as necessidades dos projetos desenvolvidos pela empresa, como no caso da bibliotecária do SEBRAE/DF. E a bibliotecária do SENAI

prioriza informações técnicas informações dos gestores de cada instituição em questão.

Auxiliar a tomada de decisão nas instituições da qual fazem parte

Todas disseram que auxiliam na tomada de decisão das empresas. A bibliotecária do SEBRAE/DF informou que auxilia na tomada de decisão na medida em que fornece informação de qualidade aos gestores. A bibliotecária do SENAI relatou que auxilia na tomada de decisão, pois sendo coordenadora da unidade de informação dessa instituição participa das decisões que influenciam na prestação de serviços. E a bibliotecária da CNI que auxilia a tomada de decisão na medida em que fornece informações de qualidade.

Avaliar o valor estratégico e a relevância da informação

A única que realiza esse processo é a bibliotecária do SEBRAE/DF, que o faz de acordo com a necessidade de informação de cada gestor.

Antecipar-se às demandas de informação, de acordo com as mudanças do mercado

As bibliotecárias do SEBRAE/DF e da CNI se antecipam às demandas de informação, pois para a bibliotecária do SEBRAE/DF, o mercado está sempre em mudança e requer um conhecimento sobre essas mudanças para que sejam montadas estratégias de como agir em uma determinada situação.

Estudar o ambiente interno e externo da empresa para fornecer um tipo específico de informação

Todas as bibliotecárias entrevistadas estudam os ambientes internos e externos da empresas para fornecer um tipo específico de informação, seja através da identificação feita por possíveis demandas de informação, cursos e serviços como no caso da bibliotecária do SENAI. Ou através dos funcionários que seriam o ambiente interno e fornecedores ambiente externo no caso da bibliotecária do SEBRAE/DF.

Basear-se nos objetivos da empresa e nos usuários para gerir a informação

Todas as entrevistadas informaram que se baseiam nos objetivos da empresa e no perfil do usuário para gerir a informação.

Coordenar atividades em equipe

Todas coordenam atividades em equipe nas empresas onde elas dão assistência informacional.

Se atualizar para repassar informações nas empresas

Todas informaram que se atualizam, através de cursos oferecidos pela própria empresa como no caso da bibliotecária do SEBRAE/DF (que depois de qualificada deve passar seu conhecimento através de palestras) e do SENAI que também se atualiza, através do estudo em periódicos e outras fontes.

Dominar os diversos assuntos a respeito de negócios

Sobre dominar diversos assuntos relacionados a negócios, apenas a bibliotecária da CNI relatou que os domina. As bibliotecárias do SEBRAE/DF e do SENAI informaram que apesar de receber capacitação da empresa, não dominam todos os assuntos profundamente, apenas de forma mais geral, sendo que segundo elas, como gestoras da informação dessa área, é fundamental saber de tudo um pouco.

Integrar novos recursos na recuperação da informação

Apenas a bibliotecária da CNI integra novos recursos na recuperação da informação.

Fazer uso de tecnologia da informação

Todas as bibliotecárias entrevistadas fazem uso de tecnologias de informação, como blog, base de dados, pesquisa na web, como forma de promover a socialização/democratização da informação nas empresas das quais fazem parte, auxiliando na gestão da informação. Segundo a bibliotecária da CNI seu uso é imprescindível para a sua área de atuação. E para a bibliotecária do SEBRAE/DF seu uso possibilita uma maior economia de tempo, praticidade e agilidade na prestação dos serviços.

Implementar e utilizar redes de informação ou repositórios de informação

Apenas a bibliotecária da CNI implementa e utiliza repositórios de informação. As bibliotecárias do SEBRAE/DF e do SENAI informaram que essa é uma função de responsabilidade da gerência de tecnologia das empresas em questão.

Fazer uso de base de dados

Todas disseram usar base de dados, como auxílio no tratamento e recuperação da informação.

Importância da qualidade da informação disponibilizada

Todas as entrevistadas informaram que se passar informação de qualidade em qualquer área é importante, mas principalmente nessa área de comércio e indústria onde as estratégias da empresa são subsidiadas pelas informações disponibilizadas e a vantagem competitiva da empresa no mercado depende da qualidade da mesma.

5 CONCLUSÃO

Fazendo uma comparação entre a revisão de literatura na área de gestão da informação, com os dados obtidos por meio da análise das entrevistas com as bibliotecárias do SEBRAE/DF, SENAI e da CNI, uma área específica de informação especializada que demanda muita informação de qualidade e ainda de pouca atuação dos profissionais bibliotecários, foi possível concluir que as bibliotecárias das instituições citadas realizam a função de gestoras da informação. Onde as mesmas têm como principal função fazer o tratamento e a disseminação da informação agregando valor esta, na medida em que fornecem informações de qualidade de acordo com os objetivos das empresas às quais elas prestam serviços.

A análise permitiu mostrar ainda que, as bibliotecárias entrevistadas realizam algumas das principais atividades bases da gestão da informação citadas por Valentim (2004) como: identificar necessidades/demandas de informação; mapear e reconhecer fluxos formais de informação; desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação; proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente utilizando tecnologias de informação e comunicação; coletar; selecionar e filtrar informações; tratar; analisar; organizar e armazenar informações.

Pode-se identificar o perfil do bibliotecário que atua nessa área específica representado pelas bibliotecárias entrevistadas, como sendo um profissional empreendedor, inovador, criativo na maneira de realizar seu trabalho, um profissional pró – ativo, atualizado, que busca conhecimento dentro e fora do seu ambiente de trabalho para passar a informação relevante ao usuário, que mesmo não dominando todos os assuntos a respeito de negócios tem a consciência de que é necessário conhecer sobre o geral dessa área, buscando ajuda da sua equipe de trabalho através da coordenação de projetos em equipe. Onde as habilidades e competências identificadas nessas profissionais foram: gerenciamento estoques de informação visando à atualização do acervo, utilização de tecnologias de informação no auxílio à gestão da informação promovendo a socialização/democratização da informação, possuem habilidade na escolha de fontes de informação e avaliação das

mesmas cada uma segundo o conhecimento que tem da instituição onde atua. Como gestora se baseia nos objetivos da empresa e no perfil do usuário e escolhe o que for mais atual e relevante de acordo com o perfil do mesmo. No desenvolvimento de políticas para o tempo de entrega da informação de forma a fornecer não só informação rápida mais completa e de qualidade, antecipação às demandas de informação com o objetivo de auxiliar na tomada de decisão e na busca por estratégias para informar os gestores das empresas como agir em determinadas situações. Pode se concluir também que uma das principais responsabilidades identificadas nessas profissionais é a de gerir as unidades de informação onde prestam serviço, de forma a disponibilizar informações de qualidade aos gestores da empresa, em prol dos projetos desenvolvidos por essas instituições.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, A. C. **Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial**: tipologia proposta com base em análise funcional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.20, n.1, p. 7-15, jan./jun. 1991.

BALARINE, O. F. O. (2002). Gestão da informação: tecnologia da informação como vantagem competitiva. **Revista de Administração de Empresas – eletrônica**, São Paulo, v.1, n.1, jan/jun. Disponível em: <<http://rae.com.br/eletrônica>> Acesso em 05/04/2009.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. **Inteligência Empresarial**: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação* - v.3 n.6, dez. 2002.

BARRETO, Aldo Albuquerque. **Os Agregados de informação - Memórias, esquecimento e estoques de informação**. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, v.1 n.3 jun. 2000.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação**: como transformar a informação e tecnologia da informação: fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

BERGERON, P. **Information Resources Management**. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.31, p.263-300, 1996.

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

BOFF, L. H. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Programa de Pós-Graduação em Computação. Notas de aula, 2001.

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

CÂNDIDO, C. A.; VALENTIM, M. L. P.; CONTANI, M. L. **Gestão estratégica da informação**: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. *Datagramazero* (Rio de Janeiro), Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 1-16, 2005.

CARVALHO, K. Disseminação da informação e informação da inteligência organizacional. **DatagramaZero** - Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 02, n. 03, jun. 2001. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 20 Mar. 2009.

CARVALHO, N. G. de M. "**Produtos e serviços de informação para negócios no Brasil: características**". Ciência da Informação, Brasília, v.27, n.1, p.76-81, jan./abr. 1998.

CASTRO, C. A. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000. Disponível em:<<http://informacaoesociedade.ufpb>>. Acesso em: 28 mai. 2009.

CHIAVENATO, I. **Os novos paradigmas**: como as mudanças estão mexendo com as empresas. São Paulo: Atlas, 1996. 319 p.

CHOO, Chun Wei. Towards an information model of organizations. In: AUSTER, Ethel; CHOO, Chun Wei. (Org.). **Managing information for the competitive edge**. New York: Neal-Schuman, 1996. p. 7-40.

CHOO, C.W. **A organização do conhecimento**. São Paulo: Senac, 1998.

CRAWFORD, Richard. **Na era do capital humano**: o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento. São Paulo: Atlas, 1994.

CRUZ, T. **Sistemas, organização e métodos**. São Paulo: Atlas, 2002.

DAMASIO, Edilson; LONGO, Rose Mary Juliano. **O profissional da informação na indústria**: habilidades e competência. In: XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU, Recife, p.21-25, Out. 2002.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 2000. 316p.

_____.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. 4 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

DAWSON, Ross. **Knowledge capabilities as the focus of organizational development and strategy.** Journal of Knowledge Management, Bradford, v. 4, n. 4, p. 320-327, 2000.

DRUCKER, Peter F. **O advento da nova organização.** In: GESTÃO do conhecimento: Harvard Business Review. Rio de Janeiro: Campus, 2000. p. 9-26.

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil e habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 32, n. 1, p. 42-49, jan/abr. 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 20 Mar. 2009.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. **Gestão e tecnologia da informação:** desafios do profissional da informação. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação - v.9 n.5 out. 2008.

JAMBEIRO, Othon J; SILVA, Helena Pereira da. **A Informação e Suas Profissões:** a Sobrevivência ao Alcance de Todos. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação - v.5 n.4 ago. 2004.

KLEIN, David A. **A gestão do capital intelectual.** Rio de Janeiro : Qualitymark, 1998. 360 p.

LAUDON, K. & LAUDON, J. **Management Information Systems-Organization and Technology.** EUA: Macmillan Publishing Company, 1996.

LAURINDO, Fernando José Barbin. et al. **O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações.** GESTÃO & PRODUÇÃO, v.8, n.2, p.160-179, ago. 2001.

MACEDO, Neusa Dias de, BELLUZO, Regina Célia Baptista. **A gestão da qualidade em serviços de informação:** contribuição para uma base teórica. Ci. Inf., Brasília, 22(2): 124-132, maio/ago. 1993.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. **Profissionais da sociedade de informação: o information broker**. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos. Brasília: v.80, n.194, p.164-173, jan./abr. 1999.

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

MARSHALL, J. et al. **Competencies for Special Librarians of the 21st Century: full report May 1996**.

MIRANDA, R. C. da R. "**O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas**". Ciência da Informação, Brasília, v.28, n.3, p.284-290, set./dez. 1999.

MIRANDA, S.V. Identificando as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 10 Mai. 2009.

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

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA Jr., Moacir Miranda. **Administração do conhecimento em redes corporativas globais: um estudo de caso na indústria de propaganda**. 1999, 106 p. Tese (Doutorado) - Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

PAIVA, Simone Bastos. **O capital intelectual e a contabilidade: o grande desafio no alvorecer do 3º milênio**. Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília – DF: ano 28, nº 117, p.76-82, mai/jun.1999.

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

PONJUÁN, D. G. **Gestión de información en las organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: CECAPI, 1998. 222p.

REMEIKIS, Lois A. **Knowledge management – roles for information professionals**. Business & Finance Division Bulletin, Chicago, n. 101, p. 41-43, winter 1996.

RESENDE, Yara. **Informação para negócios**: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. Ciência da Informação, Brasília, v. 31, n. 1, p. 75-83, jan./abr. 2002.

SILVA, Sergio Luis da. **Informação e competitividade**: a contextualização da gestão do conhecimento nos processos organizacionais. Ciência da Informação, Brasília, v. 31, n.2, p. 142-151, maio/ago. 2002.

STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC Livros Técnicos e Científicos, 1998.

TARAPANOFF, Kira. **O profissional da informação e a sociedade do conhecimento**: desafios e oportunidades. Transinformação, Campinas, v.11, n.1, p.27-38, jan./abr., 1999.

TARAPANOFF, K. et al. "**Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação**". Ciência da Informação, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set./dez. 2000.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando Conhecimento**: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento de negócios. Rio de Janeiro. SENAC. 2000.

TORRES, Roger Faleiro; NEVES, Jorge Tadeu de Ramos. **Gestão estratégica da informação**: estudo de caso em uma prestadora de serviços de tecnologia da informação. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação - v.9 n.1 fev. 2008.

VALENTIM, M. L. P. **O moderno profissional da informação**: formação e perspectiva profissional. Encontros Bibli (UFSC), Florianópolis, v. -, n. 9, p. 1-12, 2000.

VALENTIN, M. L. P. **Inteligência Competitiva em Organizações**: dado, informação e conhecimento. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação - v.3 n.4 ago. 2002.

VALENTIM, M. L. P.; WOIDA, L. M. **Cultura organizacional no processo de inteligência competitiva**. Datagramazero (Rio de Janeiro), Rio de Janeiro, v. 5, n. 4, p. 1-8, 2004.

VALENTIM, M. L. P.; GELINSKI, J. V. V. **Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional**. Informação & Sociedade. Estudos, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 1-12, 2005.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEPE, 2007. 278 p.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais**: conceitos e compreensões. Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, v. 1, p. 1-16, 2008.

WEIL, P. **The relationship between investment in information technology and firm performance**: a study of the valve manufacturing sector. Information Systems Research, V-3, N-4, P.307-333, Dez/1992.

Relação de Sites Consultados

Serviço de Apoio às Pequenas e Médias Empresas do Distrito Federal -
SEBRAE/DF

<http://www.sebrae.df.gov.br>

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI

<http://www.sistemafibra.org.br/senai/taguatinga/index.php>

Confederação Nacional da Indústria – CNI

<http://www.cni.org.br>

Guia das Bibliotecas do Sistema Indústria – ACIND

<http://www.sistamacni.org.br/intranet/intranetcni/ferramentas/GuiaBiblioteca/index>

ANEXOS

ANEXO 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Na sua opinião, você atua como gestora da informação nesta instituição?

() Sim () Não. Em caso positivo, como faz?

2. Como você coleta, seleciona e filtra as informações relevantes para o desenvolvimento de projetos da empresa?

3. Você identifica as necessidade/demandas de informação nas empresas as quais dá assistência informacional () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?

4. Você mapeia os fluxos informacionais dentro do SEBRAE objetivando passar a informação adequada a uma determinada empresa. Você desenvolve o compartilhamento/socialização da informação na empresa? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?

5. Você armazena e recupera informações geradas pelos empregados da empresa, por exemplo: relatórios, melhores práticas, lições aprendidas ou outras informações produzidas internamente pela empresa que representam o capital intelectual da mesma? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?

6. Você gerencia estoques de informação pensando no futuro? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?

7. Quais os tipos de informação que você fornece?

8. Que tipo de informação você prioriza visando a utilidade da mesma na tomada de decisão da empresa ou nas empresas que você dá assistência informacional? Especifique:

9. Em que você se baseia na hora de buscar a informação? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?

10. Você estuda o ambiente interno e externo da organização para fornecer um tipo específico de informação? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?

11. Como você escolhe as fontes de informação?
12. Você se atualiza para repassar informações sobre as empresas? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?
13. De acordo com os acontecimentos que ocorrem no mercado você se antecipa as demandas por informação? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?
14. Você domina os diversos assuntos a respeito de negócios, finanças, marketing e outros ?
15. Na sua opinião qual a importância da qualidade da informação disponibilizada?
16. Você personaliza a forma de apresentação da informação? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?
17. Qual é o tempo ideal para a entrega da informação necessária?
18. Você faz uso de tecnologias da informação e comunicação? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?
19. Qual a base de dados que você utiliza?
20. Você implementa e utiliza redes de informação ou repositórios de informação organizacional? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?
21. Você conhece e integra novos recursos na recuperação da informação? Quais?
() Sim () Não. Comente
22. Você utiliza as tecnologias de informação com que finalidade?
23. Além de possibilitar o acesso à informação, como você avalia o valor estratégico e relevância da informação?
24. Você auxilia a tomada de decisão da empresa? () Sim () Não. Em caso positivo, como faz?
25. Você coordena atividades em equipe?

ANEXO 2 – QUADRO DA ANÁLISE COMPARATIVA DAS ENTREVISTAS COM AS BIBLIOTECÁRIAS DO SEBRAE/DF, SENAI E DA CNI.

ANÁLISE COMPARATIVA DOS DADOS					
SINTESE DAS PERGUNTAS LEVANTADAS DAS ENTREVISTAS	RESPOSTAS EXCLUSIVAS			RESPOSTAS HOMOGENEAS	RESPOSTAS EXAUSTIVAS
	BIBLIOTECÁRIA DO SEBRAE/DF	BIBLIOTECÁRIA DO SENAI	BIBLIOTECÁRIA DA CNI		
FUNÇÃO	Coordenadora	Coordenadora	Auxilia na coordenação		Atender as necessidades informacionais das empresas, gerindo a unidade de informação
IDENTIFICAR NECESSIDADES/DEMANDAS DE INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS	Identifica as necessidades de acordo com a demanda dos gestores da empresa	Identifica as necessidades de informação participando de reuniões no sindicato do Sistema Fibra	De acordo com a demanda do usuário	De acordo com a necessidade do usuário	Identificam as demandas de acordo com a necessidade do usuário
COLETAR, SELECIONAR E FILTRAR INFORMAÇÕES IMPORTANTES AO DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS				Realizam esses processos buscando informações em sites, periódicos, livros e jornais de grande circulação	Todas coletam, selecionam e filtram informações importantes para o desenvolvimento de projetos nas empresas.
ESCOLHA DE FONTES DE INFORMAÇÃO	Escolhe fontes de informação de acordo com indicação dos gestores da empresa	Escolhe fontes principalmente ligadas a indústria	As fontes escolhidas são sites de pesquisa, periódicos e jornais de grande circulação	Sites, periódicos, livros, base de dados	Escolhem fontes de informação pensando no foco da empresa e no perfil do usuário
MAPEAR FLUXOS INFORMACIONAIS	Mapeia os fluxos informacionais de acordo com a necessidade de cada gestor da empresa com foco nos projetos desenvolvidos	Mapeia o fluxo informacional de acordo com o interesse do usuário			Mapeiam os fluxos informacionais com o objetivo de passar a informação adequada
ARMAZENA E RECUPERA INFORMAÇÕES GERADAS NA EMPRESA		Armazena e recupera informações, como trabalho de conclusão de curso dos alunos	Armazena e recupera informações geradas por funcionários, como relatórios e lições aprendidas		
GERENCIAR ESTOQUES DE INFORMAÇÃO PENSANDO NO FUTURO	Gerencia a informação de forma a diminuir o espaço físico deixando apenas o que for atual	Fazendo o processamento técnico da informação	Fazendo o arquivamento de informações na biblioteca	Fazendo o tratamento da informação	Todas gerenciam os estoques de informação pensando no futuro

PERSONALIZAR A FORMA DE APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO	Personaliza a forma de apresentação da informação do usuário externo	Personaliza por meio de resumo de informações de acordo com o perfil do usuário	Personaliza de acordo com o perfil do usuário	De acordo com o perfil do usuário	Todas personalizam a forma de apresentação da informação disponibilizada
TIPO DE INFORMAÇÕES FORNECIDAS	Sobre os vários setores empresariais, ALPs (projetos desenvolvidos pelo SEBRAE/DF)	ALPs (projetos desenvolvidos pelo SENAI)	Sobre diversas áreas de negócios e indústrias e boletins de divulgação especializados das indústrias	Diversas áreas de negócios	
TEMPO IDEAL PARA ENTREGAR A INFORMAÇÃO	Dependendo da fonte utilizada e do serviço prestado aproximadamente 30 dias	Dependendo do assunto 1 dia	O mais rápido possível	Depende da fonte e do tema da pesquisa	O mais rápido possível
PRIORIZAR INFORMAÇÕES VISANDO AUXILIAR A TOMADA DE DECISÃO	Prioriza informações que atendam as necessidades dos projetos desenvolvidos pela empresa	Prioriza informações técnicas de gestores da instituição	Prioriza informações estratégicas		Todas priorizam informações com intuito de auxiliar a tomada de decisão na empresa
AUXILIAR NA TOMADA DE DECISÃO DA EMPRESA	Auxilia na medida em que fornece informações relevantes e de qualidade aos gestores	Auxilia participando de reuniões que influenciam na prestação de serviços	Auxilia fornecendo informações estratégicas		Todas auxiliam na tomada de decisão das instituições a qual fazem parte
AVALIAR O VALOR ESTRATÉGICO E A RELEVÂNCIA DAS INFORMAÇÕES	Avalia de acordo com a necessidade de informação de cada gestor				
ANTECIPAR-SE AS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO	Antecipa-se através de informação dos gestores do que possivelmente irá mudar no mercado	Antecipa-se com o objetivo de montar estratégias de como agir em uma determinada situação			
ESTUDAR O AMBIENTE INTERNO E EXTERNO DAS EMPRESAS	Estuda o ambiente interno com informações dos gestores e o ambiente externo os fornecedores	Estuda os cursos e serviços	O ambiente interno e externo das indústrias		Todas estudam o ambiente interno e externo das empresas para fornecer um tipo específico de informação
SE BASEAR NO OBJETIVO DA EMPRESA E NO PERFIL DO USUÁRIO PARA GERIR A INFORMAÇÃO	ALPs e gestores	ALPs e gestores	Auxiliar as indústrias		Todas se baseiam no objetivo da empresa e no perfil do usuário para gerir a informação
COORDENAR ATIVIDADES EM EQUIPE	Coordena por meio de serviços oferecidos e no funcionamento da unidade de informação	No funcionamento da unidade de informação	Reuniões sobre o funcionamento da unidade de informação		Todas coordenam atividades em equipe
ATUALIZAR-SE PARA PASSAR INFORMAÇÕES NAS EMPRESAS	Atualiza-se por meio de cursos de capacitação oferecidos pela empresa	Cursos oferecidos pela empresa e pesquisas	Cursos oferecidos pela empresa	Cursos oferecidos pelas empresas	Todas se atualizam
DOMINAR DIVERSOS ASSUNTOS A RESPEITO DE NEGÓCIOS			Domina diversos assuntos a respeito de negócios		

INTEGRAR NOVOS RECURSOS NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO			Como repositórios de informação		
FAZER USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	Blog, base de dados, pesquisas na web	Base de dados, pesquisa na web e intranet	Intranet, pesquisa na web e base de dados	Base de dados e pesquisa na web	Todas fazem uso de tecnologias da informação com o objetivo de promover o compartilhamento/ socialização da informação
IMPLEMENTAR E UTILIZAR REDES OU REPOSITÓRIOS DE INFORMAÇÃO			Repositórios de informação		
FAZER USO DE BASE DE DADOS	Thesaurus	PHL	PHL		Todas utilizam base de dados no tratamento, armazenamento e recuperação da informação
IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	Gera vantagem competitiva a empresa	Reflete na qualidade dos serviços disponibilizados pela empresa	Fornecer estratégias de ação no mercado competitivo		Para todas a qualidade da informação disponibilizada em qualquer área é muito importante