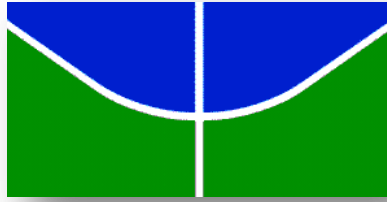


UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

LEANDRO HENRIQUE DE OLIVEIRA SPINOLA – 09/0009258

GESTÃO DA INFORMAÇÃO
Conceitos, aplicabilidade, desafios e perspectivas da área –
a ótica do bibliotecário

BRASÍLIA
2013



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

LEANDRO HENRIQUE DE OLIVEIRA SPINOLA – 09/0009258

GESTÃO DA INFORMAÇÃO
Conceitos, aplicabilidade, desafios e perspectivas da área –
a ótica do bibliotecário

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Universidade de Brasília, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Sofia Galvão Baptista

BRASÍLIA
2013

Spinola, Leandro Henrique de Oliveira

Gestão da Informação: conceitos, aplicabilidade, desafios e perspectivas da área – a ótica do bibliotecário / Leandro Henrique de Oliveira Spinola. – 2013.

Orientadora: Profa. Dra. Sofia Galvão Baptista

Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Bacharelado em Biblioteconomia, 2013.

1. Gestão da Informação
 2. Profissional da Informação
 3. Bibliotecário
- I. Spinola, Leandro Henrique de Oliveira II. Universidade de Brasília.
Bacharelado em Biblioteconomia III. Título



Universidade de Brasília

Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Título: Gestão da Informação: conceitos, aplicabilidade, desafios e perspectivas da área

Aluno: Leandro Henrique de Oliveira Spinola

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 12 de dezembro de 2013.

Sofia Galvão Baptista - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Rogério Henrique de Araújo Junior – Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutor em Ciência da Informação

Fernando César Lima Leite – Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutor em Ciência da Informação

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho em primeiro lugar aos meus pais, Lucivaldo Spinola dos Santos e Maria Ivanilda de Oliveira Spinola por todo amor, dedicação e tudo o que tem propiciado para mim.

Aos meus irmãos, Thiago de Oliveira Spinola, Luanna Thielly de Oliveira Spinola e Daniel de Oliveira Spinola.

Às minhas avós, Eunice Spinola dos Santos e Maria do Socorro Mendes Farias, ao meu falecido avô Leandro Correia dos Santos e ao meu falecido tio Luciano Spinola dos Santos por serem alguns dos meus maiores incentivadores.

Aos meus numerosos familiares e amigos por todo amor e incentivo.

À todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para a realização desse trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente a Deus, que apesar de todo o meu ceticismo, sempre tem vindo em meu auxílio de forma incondicional e gratuita.

Aos meus pais por todo amor e apoio incondicional, destinados a mim e a meus irmãos sempre se esforçando incondicionalmente proporcionando o melhor para impulsionar nossos sonhos e conceder-nos as melhores oportunidades.

À minha família e amigos por todo amor e carinho.

À minha orientadora, professora Doutora Sofia Galvão Baptista, por toda a paciência, atenção e constante orientação nessa jornada. Uma verdadeira guia que contribuiu de forma significativa para que o presente trabalho viesse a ser concretizado.

Aos professores e demais funcionários da Faculdade de Ciência da Informação os quais foram essenciais para a realização desse sonho.

Aos amigos e colegas de Biblioteconomia e vários outros cursos que me acompanharam ao longo desses anos na universidade.

À todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para esse momento.

“O espírito sem limites é o maior tesouro do homem”
(J. K. Rowling)

“Porque onde estiver o vosso tesouro,
aí estará também o vosso coração”
(Mateus 6, 21)

RESUMO

A grande quantidade de informação gerada pelos mais diversos meios passou a exigir um eficaz tratamento para os recursos informacionais. A informação passou a ser um fator preponderante para as organizações no atual contexto de mercado. Este trabalho tem como objetivo mostrar conceitos, aplicabilidade da gestão da informação, o papel do bibliotecário e das tecnologias nesse contexto, relações com temas como gestão do conhecimento e competência informacional e por fim discorrer sobre desafios e perspectivas da área. A pesquisa de caráter quantitativa descritiva foi aplicada a bibliotecários atuantes em uma biblioteca universitária e em bibliotecas especializadas de Brasília alcançando resultados que identificam a percepção dos profissionais de biblioteconomia acerca da Gestão da Informação nas organizações.

Palavras chave: Gestão da Informação; Profissional da informação; Bibliotecário

ABSTRACT

A large amount of information generated by various means has required an effective treatment for the informational resources. The information has become an important factor for organizations in the current market context. This work aims to show concepts, applicability of information management, the role of the librarian and technologies in this context, relations with topics such as knowledge and information literacy, and finally discuss challenges and prospects of the area. A descriptive quantitative research has been applied to character acting librarians in a university library and specialized libraries Brasília achieving results that identify the perceptions of library professionals about information management in organizations.

Keywords: Information Management; Information Professional; Librarian.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Gestão estratégica da informação.....	27
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo dos respondentes	47
Gráfico 2 – Faixa Etária.....	48
Gráfico 3 – Possui pós-graduação?	49
Gráfico 4 – Pós-graduação ou especialização realizada na área de Gestão da Informação ou áreas co-relacionadas?	50
Gráfico 5 – Grau de conhecimento em relação ao tema Gestão da Informação.....	51
Gráfico 6 – Conceitos de gestão da informação para os bibliotecários.....	52
Gráfico 7– Como bibliotecário, se considera um gestor da informação?	55
Gráfico 8 – Importância de disciplinas relacionadas ao tema Gestão da Informação na formação do bibliotecário	56
Gráfico 9 – As disciplinas cursadas durante sua graduação contribuíram para a formação de um perfil profissional de gestor da informação?	57
Gráfico 10 – Considera que bibliotecários são profissionais capacitados para exercerem atividades de Gestão da informação?	58
Gráfico 11 – Na instituição em que atua, considera que existem políticas definidas de Gestão da Informação?	59

LISTA DE TABELAS

Tabela 1– Gestão da informação: abrangência, objeto de trabalho e estudo e atividades	25
Tabela 2 – Organizações mais valiosas do planeta 2011-2012.	33
Tabela 3 – Gestão do conhecimento: abrangência, objeto de trabalho e estudo e atividades.	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BCE	Biblioteca Central
CI	Ciência da Informação
FID	Federal International for information and documentation
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PGR	Procuradoria Geral da República
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC's	Tecnologias da informação e comunicação
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Formulação do problema	15
1.2	Justificativa	15
1.3	Objetivos	16
1.3.1	Objetivo geral	16
1.3.2	Objetivos específicos	16
2	REVISÃO DE LITERATURA	17
2.1	Histórico	17
2.2	Conceitos e definições.....	19
2.3	Aplicabilidade da Gestão da Informação	22
2.4	O profissional da informação – bibliotecário – e a gestão de recursos informacionais 28	
2.5	A gestão da informação e o impacto das novas tecnologias	31
2.6	Gestão da informação e a competência informacional do gestor.....	33
2.7	Gestão da Informação e “Gestão do Conhecimento”	35
2.8	Desafios e perspectivas da área.....	40
2.9	Considerações	41
3	METODOLOGIA	43
3.1	Universo da pesquisa	43
3.2	Amostra da pesquisa	43
3.3	Instrumento de coleta de dados.....	44
3.4	Pré-teste.....	45
3.5	Procedimentos de coleta e análise de dados	46
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	47
5	CONCLUSÃO	61
	REFERÊNCIAS.....	63
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	67

1 INTRODUÇÃO

A informação passou a ganhar cada vez maior importância em um novo contexto de sociedade e de mercado cada vez mais competitivos. Os recursos informacionais ganharam importância nas organizações em seus mais variados contextos e surgiu a necessidade de se tratar melhor e de forma mais eficaz esse tipo de recurso.

Com a Gestão da Informação em destaque, surge a necessidade de investigação da atividade de gestão de recursos informacionais, tomando como base, dentre outros aspectos, principalmente o papel do bibliotecário como profissional e gestor da informação.

A revisão de literatura desenvolve-se abordando aspectos históricos e conceitos relacionados à área de Gestão da Informação. A seguir, são apresentados tópicos relacionados ao bibliotecário como profissional da informação e gestor de recursos informacionais, as habilidades necessárias para exercer a atividade, dentre as quais, possuir competência informacional. Também constam tópicos sobre a aplicabilidade da Gestão da Informação, acerca do papel das novas tecnologias como ferramentas de auxílio ao processo e a relação com a “Gestão do Conhecimento” e diferenças. Por fim são realizadas algumas ponderações sobre desafios e perspectivas da área.

A metodologia utilizada para a realização da pesquisa foi de natureza quantitativa descritiva. O foco da pesquisa foi identificar e analisar com os dados obtidos a percepção do bibliotecário em relação à Gestão da Informação, levando em consideração fatores como formação acadêmica, conhecimentos e conceitos sobre o tema, contribuição da graduação em Biblioteconomia para a formação de um perfil profissional de gestor de recursos informacionais, importância da atividade para a formação da classe bibliotecária além da avaliação das políticas de gestão em suas instituições de atuação.

1.1 Formulação do problema

De acordo com Lima C.C. e Lima K. (2009) o bibliotecário é também considerado como gestor da informação face o atual contexto da sociedade e o mundo globalizado, onde o profissional tem começado a ser tratado como possuidor de conhecimentos aplicados a diversos contextos e atividades.

Qual a visão do bibliotecário em relação ao tema?

1.2 Justificativa

Os recursos informacionais possuem cada vez mais importância nas organizações na atualidade em um contexto cada vez mais competitivo na denominada “sociedade da informação”. Os profissionais gestores da informação se tornam cada vez mais importantes nas organizações para trabalharem de maneira correta com a informação que passa a ser um recurso, um ativo de valor consideravelmente importante para a consolidação da competitividade.

Com o advento das novas tecnologias, dos meios de comunicação e um montante gerado cada vez maior de informação, se torna necessária a consolidação de uma equipe interdisciplinar com a atuação de profissionais que realmente tenham a formação e a capacidade necessária para trabalhar com esse tipo de recurso.

A Gestão da Informação preza em tornar eficaz a utilização dos recursos informacionais em qualquer contexto facilitando desta forma o desenvolvimento das organizações através do embasamento de atividades, como por exemplo, a tomada de decisões. Dessa forma, a valorização por parte das organizações dos profissionais que realmente saibam trabalhar a informação justifica e representa mais um campo de atuação do bibliotecário em conjunto a profissionais de outras áreas.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Analisar a percepção do bibliotecário acerca da atividade de Gestão da Informação nas organizações.

1.3.2 Objetivos específicos

Analisar:

- Relações com áreas conexas, como competência informacional e gestão do conhecimento, por exemplo;
- O papel do profissional da informação e das novas tecnologias nesse processo;
- Desafios e perspectivas da área;
- A visão do bibliotecário acerca da Gestão da Informação

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Histórico

O exercício de gestão da informação sempre se fez presente em diversas situações, independentemente de fatores como localidade e época, por exemplo. Sempre houve e sempre haverá a necessidade do exercício do profissional “gestor da informação”, basta que a informação esteja registrada em algum formato e suporte. Assim como aconteceu com os profissionais da informação, as bibliotecas e demais centros e serviços de informação modificaram-se bastante desde o seu início. De início serviam apenas como meros depósitos de livros e demais materiais impressos, hoje as bibliotecas possuem o dever de ser disseminadoras de informação e conhecimento em seus mais variados formatos e suportes.

Araújo Junior e Alvares (2007) discorrem que o apoio de organizações internacionais do porte da UNESCO, por exemplo, foi fundamental na consolidação de políticas de controle bibliográfico e de informação através da utilização de ferramentas que pudessem facilitar de alguma forma o acesso a tais recursos. A gestão da informação ganhou ainda mais importância com o aumento da demanda e da gama de informações gerada pelos avanços tecnológicos e pela globalização que coincidiu também com o advento da sociedade da informação.

As primeiras atividades relacionadas à atividade de gestão da informação diziam respeito sobre a natureza física, suporte dos documentos (ARAÚJO 2010) com o objetivo de reduzir o montante caracterizado como excesso ou sem valor e maximizar a utilização daquilo que realmente fosse útil. Assim como em grande parte das atividades exercidas na sociedade, a área evoluiu com o passar do tempo, principalmente nos últimos anos, com o auxílio das inovações tecnológicas, em especial por conta do advento das tecnologias da informação.

Com o surgimento dessas novas tecnologias, novas necessidades informacionais dos usuários, novos tipos de organização com objetivos diversos e de uma gama cada vez maior de informação o conceito de gestão da informação ainda se mostra bastante variado, como será demonstrado no tópico posterior. Certamente um dos motivos desses variados conceitos e definições seja a interdisciplinaridade

muito perceptível na atividade dos gestores da informação, característica cada vez mais presente na “sociedade da informação” em seus mais variados contextos e da área de ciência da informação em geral.

Nas décadas de 60 e 70 a informação era vista como um auxílio somente aos objetivos gerais de uma organização. Somente nos anos 80 a informação passou a ser compreendida como um fator de controle e gerenciamento nas organizações que somente começava a auxiliar nos processos de tomada de decisão, nessa época começavam timidamente os estudos acerca de áreas como gestão do conhecimento e inteligência competitiva. Da década de 90 em diante a informação passou a ser reconhecida como um recurso essencial, estratégico para qualquer tipo de organização (LAUDON E LAUDON, 1996).

Marchiori (2002) constata que como disciplina aplicada a diversas áreas, a gestão da informação ainda carece da definição de um paradigma, um método consolidado, sendo dessa forma difícil estabelecer uma linha cronológica que defina um “histórico” bem definido da área, mas é possível citar fatos e acontecimentos históricos que comprovam a prática da gestão da informação e uso de políticas de gestão da informação. Uma política de gestão da informação eficiente auxilia na resolução de problemas informacionais visando a harmonização e integração das fontes, dos sistemas e serviços de informação com o intuito de formalizar e disseminar os fluxos de informação na organização com o auxílio das tecnologias disponíveis.

Woods Jr (2010) afirma que durante a idade média a igreja exercia fortemente o papel de principal gestora dos recursos informacionais na época e até mesmo de “formadora de opinião”, pois detinha grande parte das informações sob sua guarda e que boa parte das bibliotecas estava sob seu poder (Braik 2010). Teve sua importância principalmente através dos monges copistas que preservavam e transcorriam o conhecimento antigo para um suporte (papel), entretanto a queima de obras contrárias a sua doutrina exemplifica um modo de tratar a informação à luz do objetivo de uma organização eclesiástica na idade média. No nosso país ocorreu algo muito semelhante durante o período da ditadura militar, nesse caso tratando-se de uma organização da esfera governamental.

Ambos os casos exemplificam o exercício da gestão da informação através de políticas de censura, impossibilitando o uso de recursos informacionais, além de impossibilitar a difusão do conhecimento, políticas de gestão nada aconselháveis

para aqueles que almejam ser bem sucedidos como gestores, independentemente do ambiente ou contexto organizacional em que estiverem inseridos. Negar o acesso à informação e ao conhecimento é uma forma de afastamento da realidade na sociedade da informação significando perda de espaço em um cenário de mercado cada vez mais acirrado entre as organizações.

Marchiori (2002) salienta de maneira concisa a principal função dos gestores da informação:

A função principal do gestor ou gerente de recursos informacionais é prover um serviço e/ou produto de informação que seja direcionado, funcional e atrativo aos objetivos a serem alcançados.

2.2 Conceitos e definições

O conceito de informação é um dos maiores paradoxos existentes em toda a Ciência da Informação devido a dificuldade encontrada para conceituar ou definir tal termo. Um dos grandes desafios dos estudiosos e pesquisadores da área é definir ou conceituar informação de maneira sólida e coerente. Nenhum dos diversos e inúmeros conceitos realizados até o momento pode ser considerado como “unânime” ou definitivo. Diversos fatores devem ser levados em consideração nas tentativas de definição do termo “informação” e seu real significado, levando em conta as mais diversas situações e contextos.

Drucker (2000) estabelece uma relação entre os termos “dado”, “informação” e conhecimento, discorrendo que informação pode ser entendida como dado incrementado de propósito e relevância, todavia, para transformar dado em informação é necessário que se tenha conhecimento. Capurro e Hjørland (2007) consideram que o termo informação costuma ser utilizado geralmente para designar uma ação, forma de moldar a mente ou o ato de comunicar, transmitir conhecimento. A informação para uma organização deve ser constituída como um conjunto de dados selecionados, analisados e disponibilizados e com valor agregado. É o componente fundamental para a realização de qualquer tipo de tarefa

Foi selecionada uma das várias definições de informação que constam no Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia do professor Murilo Bastos da Cunha

em que é possível estabelecer relação do conceito de informação dado com as atividades atribuídas aos profissionais e pesquisadores da gestão da informação:

1.1 Registro de um conhecimento que pode ser necessário a uma decisão. A expressão “registro” inclui não só os documentos tipográficos, mas também os reprográficos e quaisquer outros suscetíveis de serem armazenados visando sua utilização...(CUNHA e CAVALCANTI, 2008, p. 201).

As organizações produzem e utilizam informações de diversos tipos, dentre os quais podemos citar: (SILVA, 2009)

- **Informações estratégicas** – auxiliam na tomada de decisão da alta administração e na elaboração do planejamento estratégico;
- **Informações acerca do mercado** – percepção sobre oportunidades de negócio no mercado;
- **Informações financeiras** – acerca de custos, lucros, risco, controle e orçamento;
- **Informações comerciais** – recursos de informações sobre importação/exportação e demais transações comerciais;
- **Informações acerca de estatísticas** – identifica dados sobre área financeira, comercial utilizando-se principalmente de termos percentuais e numéricos;
- **Informações de gestão** – visa auxiliar nas funções gerenciais da organização em atividades como planejamento e projetos;
- **Informações tecnológicas** – Embasam a área de tecnologia no desenvolvimento de produtos e serviços e na aquisição de novas formas de tecnologia;
- **Informações gerais** – Disseminadas em toda a organização como informes de fazeres organizacionais internos, por exemplo;

São vários os conceitos de Gestão da Informação que surgem desde o fenômeno da “explosão informacional”, pós II guerra mundial. Assim como ocorre com o conceito de informação, existem diversas definições para o termo “gestão da informação”, ou “gestão de recursos informacionais”. A eficiente gestão desse tipo de recurso depende diretamente dos conceitos que o referido gestor possui acerca do assunto.

Valentim (2004) conceitua a atividade como um leque de estratégias com o objetivo de identificação e mapeamento das necessidades informacionais dos usuários, proporcionando o suporte necessário para o desenvolvimento das atividades em uma organização ou em qualquer outro contexto em que estiver inserido.

Um sistema de informação gerencial é uma ferramenta para dar suporte às necessidades das funções de planejamento, controle, operação e tomada de decisão evidenciando suas atividades dentro e fora da instituição (OLIVEIRA 1993).

Em seu trabalho de conclusão de curso, Berbe (2005) define a atividade de Gestão da Informação da seguinte maneira:

A atividade de gestão pode ser considerada como um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos. Nas empresas esses recursos podem ser econômicos, materiais, tecnológicos, informacionais, humanos e de qualquer outra espécie. Toda gestão visa racionalizar e melhorar a eficiência das atividades que envolvem uma organização (BERBE, 2005, p. 26).

É cada vez mais notória a falta de definição em diversas instituições no que diz respeito às políticas de gestão da informação, sendo inúmeras as ocorrências de falências de empresas e outros tipos de organizações devido ao mau uso da informação entre outros fatores, consequência também da ineficaz gestão e administração dos recursos informacionais.

Beuren (2000) discorre de maneira interessante acerca do alto grau de importância da correta e eficiente gestão dos recursos informacionais em qualquer contexto organizacional:

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. (BEUREN, 2000, p. 43).

2.3 Aplicabilidade da Gestão da Informação

Através do estudo dos conceitos, definições e histórico da gestão da informação não é difícil perceber o amplo campo de atuação destinado aos profissionais gestores de recursos informacionais.

Informação, decisão e ação são as bases do processo de tomada de decisão nas organizações. Por diversos fatores, uma organização depende de informação, como por exemplo: decidir onde, quando em que e como investir seus recursos, o público que pretende atingir, o ramo em que quer estabelecer seu campo de atuação entre outros tantos elementos. Em suma, a informação é o principal meio de embasamento ao fazer organizacional.

O advento da sociedade da informação foi o principal pressuposto para designar, categorizar os indivíduos que trabalham lidando com informação. O termo “profissional da informação” envolve principalmente o trabalho com documentos e informação nos seus mais variados contextos. Várias áreas atestam a suposta “capacidade” de formação de tais profissionais. As práticas profissionais na área de informação estão fortemente ligadas ao desenvolvimento científico e tecnológico, mas também envolvem outras atividades como planejamento e documentação, por exemplo.

Elementos como informação, ciência e tecnologia passaram a possuir tamanho valor de mercado que para muitos estudiosos passam a ocupar o posto de setor quaternário da economia. Tomelin (1988) discorre que o setor quaternário é caracterizado mais especificamente pela cultura de atribuir valor econômico e social às atividades de conceber, criar, interpretar, organizar, dirigir, controlar e transmitir ativos ou recursos de informação e conhecimento em um ambiente técnico e científico.

Campetti Sobrinho (1998) discorre sobre a importância da informação no contexto organizacional:

A informação é um recurso organizacional que, se for bem administrado e usado, pode estimular inovações, acelerar o desenvolvimento de produtos de qualidade e, conseqüentemente, incrementar a competitividade no mercado de trabalho. (CAMPETTI SOBRINHO, 1998, p. 4).

Organizações de todos os tipos necessitam de serviços especializados em gestão da informação. A existência de departamentos de gestão de recursos informacionais em instituições públicas e privadas de todos os portes, órgãos governamentais, diversos setores da indústria, entre outros, exemplificam este fato. Toda organização que queira ganhar competitividade e se destacar no acirrado mercado atual deve possuir competentes gestores de recursos informacionais.

As instituições só podem beneficiar-se dos recursos informacionais se esse tipo de recurso for devidamente organizado e disseminado de acordo com as reais necessidades dos usuários internos e clientes, todos esses fatores adequados aos objetivos e área de atuação da organização (VALENTIM, 2008). A informação passou a se constituir como um elemento determinante não apenas no processo de criação, por exemplo, mas também como elemento fundamental para consolidação em um contexto mais competitivo no ambiente organizacional internamente e também de mercado. É um fator preponderante para o sucesso de qualquer organização, principalmente, na sociedade atual: a sociedade da informação.

A sociedade da informação é a consequência da explosão informacional, caracterizada sobretudo pela aceleração dos processos de produção e de disseminação da informação e do conhecimento. Esta sociedade caracteriza-se pelo elevado número de atividades produtivas que dependem da gestão de fluxos informacionais, aliado ao uso intenso de novas tecnologias de informação e comunicação. (SILVA, 2007, p. 7).

Braga (1996) defende a ideia de que a gestão de recursos informacionais deva ser aplicada aos níveis estratégico, tático e operacional de qualquer organização, mas, principalmente, em nível de planejamento onde se realiza o processo de tomada de decisão. É importante que os profissionais saibam se adequar aos contextos organizacionais em que estiverem inseridos. Da mesma forma como acontece com o conceito, as políticas de gestão da informação tendem a variar.

O autor discorre estabelecendo o real campo de aplicação e o papel da gestão da informação, principalmente aliada com o auxílio das novas tecnologias disponíveis:

A gestão da informação, sendo uma disciplina relativamente nova que tenta fazer a ponte entre a gestão estratégica e a aplicação das Tecnologias da Informação nas empresas, procura, em primeiro lugar, tentar perceber qual

a informação que interessa a empresa, para de seguida, definir processos, identificar fontes, modelar sistemas. E as novas Tecnologias de Informação são os instrumentos que vieram permitir gerir a informação em novos moldes, agilizando o fluxo das informações e tornando a sua transmissão mais eficiente (gastando menos tempo e menos recursos) e facilitando, por sua vez, a tomada de decisão (BRAGA, 1996).

Tarapanoff (2006), contribui em relação aos estudos sobre gestão ao afirmar que o eficaz tratamento da informação é de fundamental importância para a consolidação da inteligência organizacional e competitiva em quaisquer instituições:

Decorrente da Biblioteconomia especializada e da Ciência da Informação, o principal objetivo da gestão da informação é identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais (TARAPANOFF, 2006, p. 22).

As principais etapas da atividade de gestão da informação são as seguintes (SILVA, 2009):

- 1 – Identificação das necessidades informacionais:** abrange a seleção das fontes de informação e quais os tipos de informação necessária;
- 2 – Coleta e entrada:** busca e obtenção da informação;
- 3 – Classificação e armazenamento:** compreende a seleção do melhor método de classificação das informações com o intuito de auxiliar no acesso e armazenamento;
- 4 – Apresentação:** também a seleção da metodologia de apresentação e distribuição de informação aos usuários;
- 5 – Desenvolvimento de produtos e serviços:** fase de utilização dos recursos informacionais pelos dirigentes responsáveis pelo planejamento da instituição, auxiliando no desenvolvimento de estratégias e atuação no mercado, por exemplo;

O profissional atuante como gestor da informação entre outras competências deve: conhecer o perfil de seus usuários internos e clientes, analisar as mais diversas fontes de informação, avaliar as necessidades informacionais, selecionar a informação disponível, tratar tecnicamente os recursos informacionais, procurar e gerar informações, gerir o conhecimento organizacional e, principalmente, possuir a capacidade de transformá-lo em informação.

Tabela 1– Gestão da informação: abrangência, objeto de trabalho e estudo e atividades

Gestão da Informação
Abrangência: Fluxos formais de informação
Objeto de trabalho e estudo: Conhecimento explícito – Informação
Atividades a serem desempenhadas
Identificação das necessidades e possíveis demandas de informação;
Mapeamento de fluxos de informação;
Desenvolver na organização a cultura de compartilhamento e socialização de informações;
Incentivar a eficiente comunicação interna na organização e a utilização das tecnologias de informação;
Monitorar informações;
Coletar, escolher e filtrar informações;
Realizar o processamento técnico e armazenamento das informações e agregar valor através das tecnologias de informação e formas de comunicação;
Implantar e desenvolver sistemas de informação;
Elaborar produtos e serviços de informação;
Padronizar a sistematização da informação na organização;
Retroalimentar o ciclo;

Fonte adaptada: Valentim, 2004. – p.5

A elaboração de políticas de gestão estratégica da informação visando contribuir na tomada de decisão nas instituições também tem sido objeto de estudo de diversas correntes de pesquisadores. Cândido, Valentim e Contani (2005) consideram que o gerenciamento estratégico de recursos informacionais é fundamental para que as organizações obtenham competitividade no contexto de mercado e aprimorem também seus mais variados processos internos.

A gestão estratégica da informação é fundamental para as organizações se tornarem competitivas. A falta de uma estrutura organizacional sensível e atenta à gestão da informação impede a sinergia entre os diferentes setores, tanto em virtude do excesso como da falta de informação, ou mesmo o acesso de forma inadequada aos conteúdos informacionais pode levar os membros da organização à trabalhar com elevados níveis de tensão, e imprecisão. (CÂNDIDO, VALENTIM e CONTANI, 2005).

A seguir serão apontados dois exemplos etapas de modelos de gestão estratégica da informação, sob as óticas de Davenport (2000) e Tarapanoff (2006)

Davenport (2000) considera que o gerenciamento estratégico da informação esteja basicamente abrangido nos seguintes processos:

- **Determinação das exigências:** é a etapa considerada mais complicada por envolver subjetividade, pois abrange a necessidade de compreensão das necessidades informacionais dos usuários;
- **Obtenção das informações requeridas:** Desenvolve-se essa etapa principalmente a partir da compreensão e obtenção das necessidades informacionais dos usuários. O autor considera que essa atividade deve ser ininterrupta na organização.
- **Distribuição da informação:** Trata sobre a possibilidade de distribuição da informação, de acordo com a disponibilidade do recurso e os formatos que devem ser acessíveis aos usuários. Canais e ferramentas de distribuição da informação devem levar em consideração a melhor acessibilidade possível ao usuário
- **Efetivo uso da informação:** O principal objetivo de qualquer esquema de gestão ou gerência de recursos informacionais. Davenport (2000) declara que de nada vale algum tipo de recurso se o mesmo não for usado. Realiza essa analogia também com a informação.

Todavia, ainda são raros os gestores com autonomia suficiente e capacidade de formulação de políticas de gestão da informação visando auxiliar no processo de tomada de decisões. Tarapanoff (2006) estabelece seis etapas como base na utilização da gestão estratégica da informação:

1. Identificação das necessidades informacionais internas;
2. Aquisição das informações requeridas baseadas nas necessidades de informação da organização;
3. Armazenamento dos recursos informacionais;
4. Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
5. Distribuição;
6. Uso efetivo;

A figura a seguir exemplifica o método de gestão estratégica da informação de Tarapanoff de acordo com a interpretação e análise de Alvares, Baptista e Araújo Junior (2010):

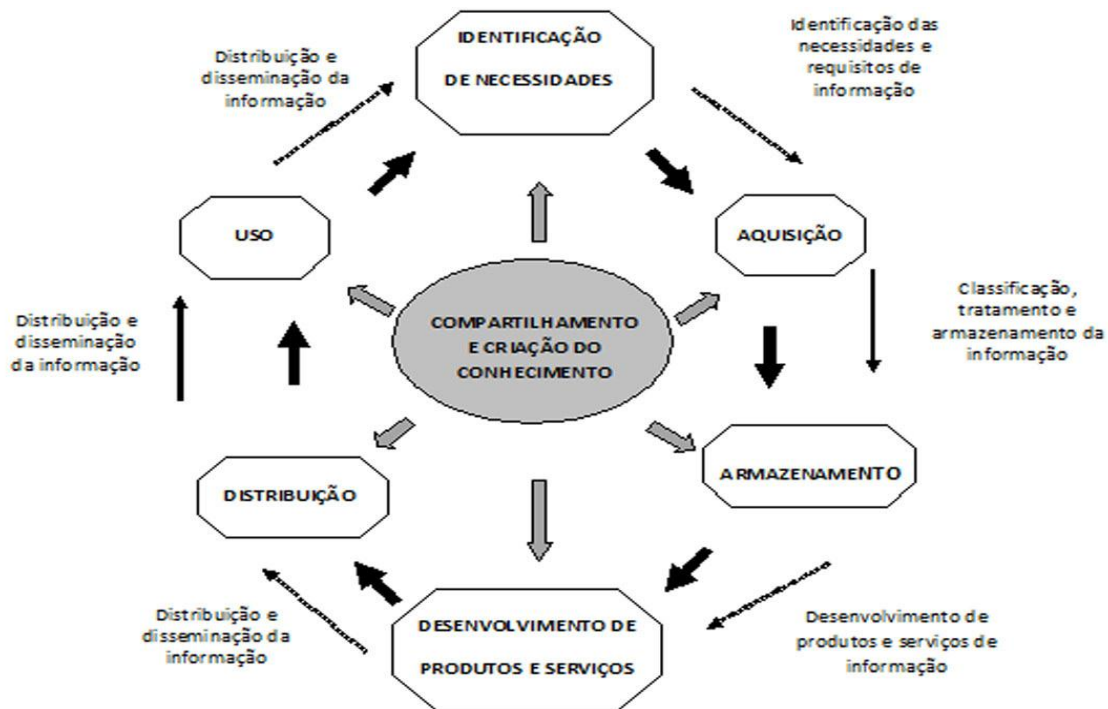


Figura 1 – Gestão estratégica da informação.

Fonte: Alvares, Baptista e Araújo Junior, 2000.

Araújo Junior e Alvares (2007) afirmam:

O gerenciamento estratégico da informação só será efetivo na medida em que o conhecimento das necessidades de informação dos usuários de sistemas de informação for uma de suas principais tarefas, já que o usuário deve ser visto como o objetivo precípuo e as suas necessidades informacionais requisitos básicos para o desenvolvimento, gerenciamento e aprimoramento contínuo dos sistemas de informação. (ARAÚJO JUNIOR E ALVARES, 2007, p. 62).

Para Choo (2003) o principal objetivo da gestão da informação é o aproveitamento de habilidades e recursos de maneira com que os indivíduos da organização aprendam e se adaptem aos novos contextos internos e de mercado, por exemplo.

Com a evidente interdisciplinaridade da atividade de Gestão da Informação, característica herdada também da área de Ciência da Informação, como já dito anteriormente, é possível inferir que esta pode ser aplicada a diversas áreas de atuação como Comunicação, Economia e Administração, por exemplo, e que se faz cada vez mais necessária a formação de profissionais capacitados a serem gestores de recursos informacionais multidisciplinares com capacidade de aplicar políticas de

gestão da informação adequadas aos contextos de atuação das instituições nos ambientes organizacionais em que estiverem inseridos.

2.4 O profissional da informação – bibliotecário – e a gestão de recursos informacionais

O reconhecimento da profissão do bibliotecário surgiu em meados do século XIX devido a necessidade de pessoal capacitado em organizar e recuperar informação devido ao crescimento de produção da mesma (Bartalo e Silva 2007). A quantidade cada vez maior de disseminação da informação gerada pelos mais diversos meios existentes exige uma eficaz gestão para a correta e eficiente utilização dos recursos informacionais disponíveis em qualquer contexto.

Após o fenômeno da explosão informacional, surgiu a necessidade de um profissional com habilidade e competência para gerenciar tamanho montante de informação e disponibilizá-lo de forma eficiente. Em meio a esse contexto, surgiu um novo espaço de mercado de trabalho para o bibliotecário, o de gestor da informação.

Marchiori (2002) discorre que a atividade de gestão de recursos informacionais está intrinsecamente relacionada à três contextos interdisciplinares e profissionais de maneira mais explícita:

1 – Administração: o profissional gestor da informação tem o objetivo de elaborar estratégias que possam melhorar a competitividade empresarial e o ambiente organizacional através da modernização e aperfeiçoamento dos processos da instituição utilizando-se das tecnologias da informação disponíveis, por exemplo.

2 – Tecnologia: profissional dentro de um contexto que trabalha a informação com a ferramenta das inovações tecnológicas, principalmente, como um recurso a ser utilizado em arquiteturas de hardware, software e em redes, por exemplo.

3 – Ciência da Informação: profissional que trabalha com a informação em sua essência, identificando as necessidades informacionais, identificação, seleção, recuperação e uso. Tanto na esfera do planejamento estratégico como administrativamente no plano operacional. São inúmeras e variadas as atividades realizadas pelo profissional gestor da informação com formação nas áreas abrangidas pela CI em geral – Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia.

O profissional da informação é aquele que faz da informação seu objeto de trabalho. Podemos citar arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistemas, comunicadores, bibliotecários e documentalistas. Referido profissional necessita se manter sempre alerta e se mostrar cada vez mais presente e atento, não permitindo acomodar-se em relação aos serviços que lhes são solicitados e atividades a serem desempenhadas. No centenário de aniversário da FID – International Federation for Information and documentation – foi assinada a Resolução de Tóquio onde foi definido que o bibliotecário deve possuir a capacidade de implementar sistemas e serviços de informação e aplicá-los na gerência de recursos informacionais.

Le Coadic (2004) categoriza os profissionais da informação em três grandes grupos:

1 – Os especialistas da informação: não trabalham na biblioteca, mas são usuários frequentes de informação. Atividade mais relacionada com a realização da análise e utilização dos recursos informacionais. São considerados analistas de informação, gerentes de informação ou planejadores de sistemas de informação em geral;

2 – Os empresários da informação: profissionais que promovem e comercializam produtos e serviços oriundos da informação. Bases de dados e programas de computador são exemplos de produtos e serviços comercializados e promovidos por essa categoria;

3 – Cientistas da informação: ensino e pesquisa na área de informação. Costumam exercer suas atividades na universidade, organizações empresariais ou em grupos de pesquisa;

O profissional gestor de informação deve possuir além da competência informacional as seguintes habilidades (TARAPANOFF, 2006):

- Conhecer e desenvolver a integração das ferramentas para a recuperação da informação;
- Gerenciar estoques de informação;
- Selecionar, identificar e maximizar os recursos informacionais;
- Fornecer informações orientadas e comunicadas;
- Conhecimento sobre base de dados;
- Intercambiar informações internamente ou entre organizações;
- Usar as tecnologias disponíveis e incentivar a aquisição de novas;

- Incentivar o uso, utilizar e implementar redes e parcerias de informação na organização;

A atividade de gestão da informação consiste na utilização de conhecimentos e técnicas utilizadas nos processos de coleta, armazenamento e distribuição de informações ao maior número de indivíduos possível de maneira satisfatória institucionalmente sendo o profissional gestor de recursos informacionais responsável por cada um desses procedimentos e, por conseguinte da realização de uma avaliação sobre a real importância e utilização das informações geradas por uma instituição em seu contexto de atuação na organização e no mercado.

Adequar os conceitos de informação e gestão da informação à finalidade da organização em que estiver inserido é uma importante e desafiadora tarefa do profissional gestor de recursos informacionais, como já dito anteriormente. A citada tarefa pode contribuir de maneira decisiva para o sucesso organizacional e de mercado e justifica a necessidade da existência de um centro gestor de informação no contexto da instituição. Não há exagero algum em afirmar que o gerenciamento ou gestão de recursos informacionais é um fator preponderante para o sucesso ou fracasso de organizações no atual momento do mercado, cada vez mais competitivo.

Silva (2009) considera que o bibliotecário que atua como gestor de recursos informacionais em uma organização deve possuir algumas características como: ser ético, desenvolver poder de observação, capacidade de se comunicar bem, coordenar ações em equipe, ser atualizado informacionalmente, capacidade de análise e síntese dentre outras competências.

As habilidades do bibliotecário como gestor da informação devem ser ainda mais modernas do que as formas tradicionais de atuação da profissão no geral. Silva (2009) lista alguma das competências que o profissional gestor da informação deve possuir:

- Localização e seleção de informações relevantes;
- Identificação e aplicação de teorias e paradigmas relacionados à informação;
- Conhecimento acerca de utilização de base de dados;
- Utilização de redes de informação eletrônica;
- Intercambiar informação entre sistemas, interna ou externamente;
- Identificar e avaliar na organização os processos que envolvem informação;

- Adquirir conhecimento teórico e prático sobre a forma de funcionamento da organização;
- Avaliar tecnicamente a qualidade das fontes de informação utilizadas no contexto de atuação da organização;
- Utilização das tecnologias disponíveis na organização no processo de gestão;

Existem vários problemas no currículo das escolas de biblioteconomia brasileiras com relação ao tema gestão da informação e formação dos profissionais gestores. Uma parte considerável aborda somente disciplinas relacionadas a forma mais tradicional de atuação da profissão. A maior parte delas ainda trabalha pouco com o tema gestão da informação em nível de graduação. Geralmente são ministradas somente teorias introdutórias e clássicas da administração além de administração de recursos das unidades de informação, geralmente são abordadas apenas as bibliotecas em si. A gestão da informação costuma ser abordada com mais profundidade somente já em cursos de especialização, o que demonstra a clara lacuna que existe na formação em nível de graduação no país.

Como um país como o Brasil que possui poucas e precárias bibliotecas públicas e escolares, principalmente, com poucos e deficientes cursos de graduação em Biblioteconomia e ciência da informação em geral e com profissionais ainda carentes de maior formação continuada (TARAPANOFF, 1997) conseguirá formar futuros profissionais gestores da informação?

2.5 A gestão da informação e o impacto das novas tecnologias

O advento das novas tecnologias causou impacto também na gestão de recursos informacionais, principalmente por conta da evolução nas denominadas “tecnologias da informação”. A utilização dessas novas ferramentas se tornou um fator importante, pois viabiliza a melhora nos mais diversos processos realizados no contexto organizacional, dentre os quais está inclusa a gestão da informação.

Com o passar do tempo a gestão da informação ganhou novas ferramentas e um maior leque de opções para o desenvolvimento de estratégias de gestão de recursos informacionais. Muito disso se deve ao auxílio das inovações tecnológicas, principalmente o advento da tecnologia da informação que para Stewart (2002) possuem a função de aprimorar a coleta, o processamento, a organização, a

análise, a distribuição e o uso da informação. Benefícios como: possibilidade de maior interação internamente e com indivíduos de fora das organizações, maior possibilidade de armazenamento e de disseminação da informação, integração de informações em diversos formatos e variados suportes são apenas algumas das evoluções trazidas pelas novas tecnologias da informação.

Stewart (2002) afirma que o início da década de 1990, mais precisamente o ano de 1991 pode ser definido como um marco, sendo considerado o real início da denominada “era da informação”. O autor realiza tal constatação ao exibir dados e estatísticas que apontam que a partir desta data os gastos das organizações com materiais típicos da era informacional (como computadores e tecnologia da informação em geral) foram pela primeira vez superiores aos gastos com itens caracterizados como da era industrial (máquinas e outros meios de produção, por exemplo).

Tais tecnologias são constituídas por equipamentos que podem desempenhar de forma mais eficaz as tarefas que envolvem processos e fluxos complexos como o processamento e a transmissão dos recursos informacionais. O domínio das novas tecnologias da informação passou a ser uma característica tida como essencial aos profissionais da informação, dentre os quais estão inclusos os gestores da informação. Os sistemas computadorizados são considerados a mais eficaz ferramenta a ser utilizada pelos gestores (CHOO, 2003). Referido suporte tecnológico possibilitou a ideia de tratamento adequado a essa imensa massa de informações, além da maior capacidade de armazenamento, disponibilização, interatividade e integração.

As novas tecnologias de informação alteraram a rotina de vários segmentos e instituições sociais e, nessa esteira, também provocaram impacto na forma de organização, disseminação e uso das bibliotecas e outras unidades de informação. Tais alterações repercutiram incisivamente na formação e no perfil de bibliotecários e demais especialistas de informação. Tais profissionais passaram a se deparar com um novo contexto que lhes exigia, e exige, não só um corpo de conhecimentos especializados, mas também conhecimentos e habilidades no uso de tecnologias para organizar, processar, recuperar e disseminar informações, independentemente do suporte no qual elas estejam registradas (MOTA; OLIVEIRA, 2005, p. 99).

Marcas como Apple, IBM, Google, Microsoft, Intel e Samsung são mundialmente reconhecidas empresas que atuam no ramo de informação e tecnologia que figuram na lista das organizações mais bem sucedidas e valiosas do

planeta. Saber trabalhar com recursos e ferramentas como tecnologia, e, principalmente, com informação, definitivamente, é mais do que necessário no atual cenário do mercado.

A seguir consta a relação das dez organizações mais valiosas do planeta nos anos de 2011 e 2012, incluindo as marcas citadas no parágrafo anterior, em estudo recentemente realizado pela *Consultoria de Branding Interbrand*:

Tabela 2 – Organizações mais valiosas do planeta 2011-2012.

2012	2011	Marca	Setor	Valor em bilhões (US\$)	Variação (%)
1	1	Coca-Cola	Bebidas	77,839	8%
2	8	Apple	Tecnologia	76,568	129%
3	2	IBM	Serviços de Negócios	75,532	8%
4	4	Google	Tecnologia	69,726	26%
5	3	Microsoft	Tecnologia	57,853	-2%
6	5	GE	Diversificado	43,682	2%
7	6	McDonald's	Restaurantes	40,062	13%
8	7	Intel	Tecnologia	39,385	12%
9	17	Samsung	Tecnologia	32,893	40%
10	11	Toyota	Automotivo	30,280	9%

Fonte: Revista Exame

2.6 Gestão da informação e a competência informacional do gestor

A competência informacional e a gestão da informação são duas áreas que estão intrinsecamente relacionadas e que tem ocupado lugar de destaque na sociedade contemporânea e na academia com crescente quantidade de trabalhos acadêmicos publicados destinados a tais campos nos últimos anos.

Informação e conhecimento são as principais bases da formação e aquisição da competência informacional e inteligência competitiva. Considerando esses fatores é que o profissional da informação irá auxiliar a organização em que estiver inserido, proporcionando entre outros fatores maior capacidade de inovação e flexibilidade de atuação da instituição através das atividades desenvolvidas pelos gestores da informação (SILVA, 2009).

Embasadas em informação e conhecimento como recursos, em um mercado com constantes modificações, as organizações investem cada vez mais em inteligência informacional também conhecida como competência informacional dentre várias outras denominações (SILVA, 2009). O papel e desempenho do gestor de informação são fatores completamente dependentes da competência informacional que possuir. Quanto maior a competência informacional, maior será a capacidade de elaboração de políticas eficientes de gestão de recursos informacionais em um ambiente organizacional. Possuir competência informacional para trabalhar com informação é essencial para as atividades de qualquer exercício de gestão ou gerência.

Um gestor da informação necessita ter competência informacional apurada para ser hábil com o intuito de elaborar estratégias, por meio da divulgação e disponibilização de informações de qualidade e fornecendo recursos informacionais para auxiliar no desenvolvimento de estratégias no planejamento estratégico da organização, exercendo o papel de mediador entre “tomadores de decisão” e informação (MARCHIORI, 2002). É necessário que o profissional gestor exerça sua atividade com seriedade e responsabilidade, pois uma informação incorreta ou fora de contexto, por exemplo, pode prejudicar a organização em decisões importantes.

Campello (2003) explica que práticas como o exercício da leitura e a formação contínua do profissional da informação são ações que auxiliam no desenvolvimento da competência informacional, propiciando o suporte necessário para o desenvolvimento de estratégias de gestão da informação dando o embasamento na tomada de decisão através do reconhecimento das necessidades de informação encontradas no contexto de uma organização, principalmente, em nível de gestão. Tal suporte configura-se como ferramenta bastante útil na rotina das atividades de um gestor.

Kuhlthau (1987) discorre sobre as habilidades advindas do desenvolvimento da competência informacional:

A competência informacional exige habilidades de lidar com massas de informação complexas geradas por computador e pela mídia, e aprender ao longo da vida, a medida que mudanças sociais e tecnológicas demandem novas habilidades e conhecimentos. (tradução nossa)

Carvalho (2002) afirma que ainda são poucos os gestores que possuem competência informacional apurada, por considerar que muitos não possuem formação nem especialização voltadas para a área de ciência da informação. Campello (2003) ressalta que a aquisição dessa competência se dá através de um processo gradativo em que as bibliotecas são um dos principais agentes responsáveis, auxiliando no desenvolvimento desde as séries iniciais na vida escolar de um indivíduo, possível futuro gestor.

2.7 Gestão da Informação e “Gestão do Conhecimento”

Assim como ocorre com a gestão da informação e sua relação com a competência informacional, a gestão do conhecimento está em extrema evidência na sociedade contemporânea e também vem sendo alvo crescente de estudos dos pesquisadores voltados para a área de informação. É evidente como esses dois tipos de exercício de gestão são co-relacionados, por vezes gerando até uma certa confusão conceitual entre os termos que vem sendo questionados por diversos autores, Leite (2006, p. 27) aponta que durante muito tempo os termos informação e conhecimento foram erroneamente considerados como sinônimos. A principal polêmica da área concerne a possibilidade da existência ou não da gestão do conhecimento, da real possibilidade de se gerir esse tipo de recurso.

A competitividade, as novas tecnologias e a necessidade de um diferencial no mercado competitivo fizeram com que as organizações percebessem a importância do conhecimento, do capital intelectual e de sua gestão. Paiva (1999) explica que o capital intelectual é tido com uma característica individual de cada indivíduo, considerando fatores como experiência e os modos de realização de tarefas organizacionais através da inteligência adquirida nos afazeres cotidianos profissionais agregando valor aos produtos e serviços desenvolvidos pela instituição. Klein (1998) considera que a melhor forma de uma organização tirar proveito do conhecimento e de seu capital intelectual interno é com a elaboração de políticas de compartilhamento de conhecimento.

São diversas as definições utilizadas para definir gestão do conhecimento. O termo citado foi utilizado inicialmente na Suíça por Karl M. Wiig em uma conferência da OIT em 1986 (ALVARES E BAPTISTA, 2007) que a caracterizou como a aplicação do conhecimento de forma sistemática explícita e intencional com o intuito

de auxiliar na eficiência na utilização dos ativos da organização (WIIG, 1986). Leite (2006) discorre que a gestão do conhecimento é um campo interdisciplinar em constante desenvolvimento que é resultado da contribuição de áreas diversas, principalmente da administração, ciência da computação e ciência da informação.

Petrash (1996) aponta que a gestão do conhecimento ao explorar recursos intangíveis de uma organização deve fazer o que for necessário para fornecer a informação certa, nas condições ideais para que a tomada de decisões advinda de todo esse processo seja a mais correta possível.

Valentim (2008) conceitua de maneira muito interessante o termo “gestão do conhecimento” salientando seu campo de aplicabilidade:

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 informacionais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em informação (explícito), de modo a subsidiar a geração de idéias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional (VALENTIM, 2008, p. 7).

Entretanto, nem todos os estudiosos e especialistas pensam da mesma forma nesse aspecto. Existem correntes de pesquisadores na área de ciência da informação que não acreditam na possibilidade da existência e real possibilidade de aplicação de políticas ou atividades de “gestão do conhecimento” sob qualquer contexto organizacional ou coletivo.

Sveiby (1998) considera que o conhecimento de fato não pode ser gerenciado e discorre que a gestão do conhecimento deve ser considerada como a junção da gestão da informação com a gestão de pessoas levando em consideração principalmente fatores tecnológicos e de comunicação. Wilson (2006) aponta que o conhecimento não pode ser capturado nem compartilhado, principalmente, por conta de fatores pessoais e subjetivos que o envolvem. Discorre sobre a tese de impossibilidade de se gerir o conhecimento:

Não existe gestão do conhecimento uma vez que o conhecimento reside nas pessoas. O que pode ser feito é tentar gerenciar a organização de modo a assegurar que o desenvolvimento da

aprendizagem e das habilidades seja encorajado e que a cultura organizacional promova o compartilhamento da informação. (WILSON, p. 54, 2006).

Leite (2006) discorre sobre a “pobreza” do termo gestão do conhecimento, todavia, aborda sobre o que se quer dizer ao utilizar tal expressão e sua relação com as práticas de gestão da informação:

O conceito de gestão do conhecimento está relacionado ao planejamento e controle de ações (políticas, mecanismos, ferramentas, estratégias e outros) que governam o fluxo do conhecimento, em sua vertente tácita. O planejamento e controle de ações pressupõem a identificação, aquisição, armazenagem, compartilhamento criação e uso do conhecimento tácito e explícito, com o fim de maximizar os processos organizacionais em qualquer contexto. (LEITE, 2006, p. 99).

Valentim (2008) é contrária a essa corrente que questiona a real aplicabilidade e até mesmo a existência da gestão do conhecimento. Em um de seus vários trabalhos e pesquisas acerca do assunto, a pesquisadora faz uma afirmação em defesa sobre o valor significativo da informação e do conhecimento nas organizações e na sociedade:

A informação e o conhecimento passam a ser valorizados de tal forma, que justificam o investimento que apresentem metodologias aplicadas aos fenômenos informacionais, visando amenizar toda a problemática existente na denominada sociedade da informação. (VALENTIM, 2008, p. 10).

Barbosa (2008) entende que a gestão do conhecimento possa ser aplicada nas instituições em geral, desde que os gestores tenham a capacidade e o discernimento de que:

Gerenciar o conhecimento não implica exercer controle direto sobre o conhecimento pessoal. Significa sim, o planejamento de contexto, situações nas quais esse conhecimento é registrado, organizado, compartilhado, disseminado e utilizado de forma a possibilitar melhores decisões, melhor acompanhamento de eventos e tendências externas e uma contínua adaptação da empresa a condições sempre mutáveis e desafiadoras do ambiente onde a organização atua. (BARBOSA, 2008, p. 11).

É possível concluir que a gestão do conhecimento - um termo que precisa ser melhor elaborado - constitui-se em um leque de estratégias e atividades com o objetivo de trabalhar a cultura organizacional/informacional em diversos contextos,

mas principalmente no plano organizacional, com o intuito de consolidar um ambiente propício para a criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento, socialização e utilização do conhecimento, além de mapear redes de informação existentes nesse contexto, com a meta de formalização a fim de transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito e por fim em informação.

Todo esse processo realizado com o objetivo de alimentar a geração de idéias, a solução de problemas e embasar o processo decisório em uma organização (VALENTIM, 2004).

Tabela 3 – Gestão do conhecimento: abrangência, objeto de trabalho e estudo e atividades.

Gestão do Conhecimento
Abrangência: Fluxos de informação informais
Objeto de trabalho e estudo: Conhecimento tácito
Atividades a serem desempenhadas
Identificação das necessidades e possíveis demandas de conhecimento;
Mapeamento e reconhecimento de fluxos informais;
Desenvolver na organização a cultura de compartilhamento e socialização de conhecimento;
Incentivar a eficiente comunicação interna na organização e a utilização das tecnologias de informação;
Desenvolvimento e criação de espaços propícios à criatividade na organização;
Desenvolver habilidades e competências voltadas ao ramo de atuação da organização;
Criação de mecanismos e estratégias de captação e sistematização do conhecimento gerado pelos indivíduos na organização;
Implantar e desenvolver sistemas de informação, visando o compartilhamento/socialização do conhecimento
Elaborar produtos e serviços de informação;
Padronizar a sistematização do conhecimento oriundo da organização;
Retroalimentar o ciclo;

Fonte adaptada: Valentim, 2004. – p.5

Apesar de toda a controvérsia existente no que concerne a vários aspectos relacionados à gestão do conhecimento (para alguns tido como “tácito”, algo “intangível”), é perceptível que a aliança entre conhecimento e informação pode auxiliar na solução de problemas organizacionais e desafios de mercado no atual contexto de sociedade que vivenciamos. Stair (1998) considera o conhecimento uma ferramenta essencial na construção da informação e vice-versa. Alvares, Baptista e Junior (2010) destacam a importância das TIC's e das formas de compartilhamento de conhecimento e informação que são maneiras de atribuir competitividade, confiança e inovação às organizações.

Valentim (2004) considera que o ideal seria o desenvolvimento de estratégias para capacitação e formação de gerentes e gestores que adquirissem a competência de aliar informação e conhecimento com a capacidade de transformar esse conhecimento em recursos informacionais.

Davenport e Prusak (1999) consideram que o conhecimento é derivado da informação que origina-se inicialmente de dados, afirmam que o conhecimento procede da informação e defendem que parte considerável do conhecimento necessário para o desenvolvimento das organizações já está implícito nas mesmas, principalmente nas atividades rotineiras organizacionais desempenhadas pelos indivíduos, basta somente uma boa gestão da informação para a correta captura e utilização desses importantes recursos. É um grande desafio e ao mesmo tempo um triunfo transformar conhecimento em recursos informacionais no exercício de uma gestão ou gerência em qualquer tipo de organização.

Alvarenga neto (2007) realiza a seguinte indagação que ilustra bem a importância do conhecimento no atual contexto da sociedade em geral, principalmente nas organizações: se realiza unicamente a gestão do conhecimento ou gestão de organizações na era do conhecimento?

Em suma, na sociedade da informação a gestão da informação e as práticas de compartilhamento do conhecimento em ambientes organizacionais se constituem em alicerces ao fazer organizacional, base ao processo decisório e a formulação das estratégias de ação. Nesse sentido, o processo de tomada de decisão pode ser entendido como o conjunto das informações analisadas com os conhecimentos aplicados.

2.8 Desafios e perspectivas da área

São vários os desafios e perspectivas que se evidenciam na área de ciência da informação em geral e com a gestão da informação não é diferente. Beluzzo e Macedo (1993) tentam estabelecer uma base teórica para a gestão da qualidade em serviços de informação e afirmam que o desenvolvimento da área de gestão de recursos informacionais pode auxiliar de alguma forma nesse objetivo. Simultaneamente, Rocha e Gomes (1993) consideraram que a implantação da Gestão da qualidade total no tratamento de recursos informacionais seria uma boa ideia, mas também um novo desafio para os profissionais que trabalham ou vierem a trabalhar na área de gestão da informação. Assim é definida a Gestão da Qualidade Total de acordo com a ABNT:

Modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso a longo prazo, através da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da organização e da sociedade (ABNT, 1994, p.6).

Lima e Oliveira (2010) salientam que a integração das funções administrativas relacionadas ao gerenciamento e gestão do conhecimento organizacional e da informação é uma necessidade no atual contexto da sociedade da informação. Segundo Cianconi (1991) o perfil dos gerentes e dos gestores de sistemas de informação, inclusive nas bibliotecas, tem mudado ao longo dos anos porque a necessidade do mercado e das organizações e o fluxo de informação cresceram de maneira inimaginável. A complexidade em nível de conteúdo de informação também tem crescido de maneira bastante considerável.

É notória a evolução na área de gestão da informação nos últimos anos e a perspectiva é de que a área continue com a tendência de evolução, mas tal desenvolvimento virá acompanhado de diversas situações emblemáticas. Diversos serão os desafios:

1. Consolidar conceitos e definições através do aumento de estudos acerca do tema;
2. Estabelecer uma cronologia histórica (com o intuito de facilitar o estabelecimento de paradigmas);

3. Descobrir e firmar novos campos de atuação;
4. Consolidar de forma definitiva a importância da existência de centros gestores de informação nas organizações;
5. Investir na formação contínua e especializada de profissionais gestores de modo a desenvolver competências informacionais para o melhor desenvolvimento de políticas de gestão;
6. Incentivar a aquisição de novas tecnologias nas organizações;
7. Transformar o conhecimento em informação nas organizações;
8. Garantir que os centros de gestão nas organizações sejam dirigidos e operacionados por profissionais capacitados, dentre os quais, bibliotecários e profissionais oriundos da área de ciência da informação;

Existe perspectiva de solução para situações tão desafiadoras?

Somente os profissionais atuantes e futuros gestores da informação poderão obter a resposta.

2.9 Considerações

Ao concluir a revisão de literatura é possível relacionar determinados aspectos aos objetivos do presente trabalho.

A atividade de Gestão da Informação pode ser conceituada como um conjunto de processos envolvendo seleção, aquisição, tratamento, armazenamento, disseminação e uso dos recursos informacionais em uma organização visando atribuir competitividade e auxiliar diversos fazeres organizacionais, dentre os quais, a tomada de decisão.

A Gestão da Informação se constitui como mais um campo de atuação interdisciplinar do profissional da informação – bibliotecário. Tal profissional deve possuir competência informacional apurada e possuir algumas habilidades, como por exemplo, saber gerenciar estoques de informação e trabalhar com bases de dados. Os sistemas computadorizados e as novas tecnologias da informação são as maiores ferramentas de auxílio aos profissionais gestores da informação.

A atividade de Gestão da Informação se relaciona com diversos temas, como gestão do conhecimento e competência informacional, por exemplo, sendo que por vezes sua relação com a “polêmica” gestão do conhecimento gere algumas

confusões conceituais. Para finalizar, foi possível realizar a afirmativa de que são muitas as perspectivas e que serão diversos os desafios da área no futuro que vão desde o estabelecimento de paradigmas até a consolidação da importância de serviços de Gestão da Informação nas organizações.

3 METODOLOGIA

Este tópico consiste na apresentação dos métodos e procedimentos utilizados para o desenvolvimento do presente trabalho. A metodologia utilizada consiste basicamente em uma pesquisa quantitativo-descritiva para avaliar a percepção do profissional bibliotecário sobre a gestão da informação

A pesquisa foi aplicada a bibliotecários da BCE – UnB e em bibliotecas especializadas de órgãos públicos em Brasília, com o objetivo de identificar a visão dos bibliotecários em relação às atividades de gestão da informação.

O instrumento de pesquisa utilizado para coleta de dados foi um questionário elaborado com perguntas abertas, fechadas e por escala, utilizando-se de técnica de análise de conteúdo para interpretação dos dados e, conseqüentemente, sua interpretação.

3.1 Universo da pesquisa

A população em análise foram os bibliotecários atuantes na BCE – UnB e em bibliotecas especializadas de órgãos públicos com sede em Brasília, levando em consideração a percepção e atuação de bibliotecários na área de gestão da informação.

3.2 Amostra da pesquisa

Lakatos e Marconi (2010) consideram que a amostra corresponde a uma palestra convenientemente selecionada da população (universo). É considerado uma espécie de subconjunto do universo.

A amostra foi considerada intencional, uma vez que a formação da amostra se deu com elementos previamente selecionados. O principal critério de seleção utilizado para fazer parte da amostra foi ser bibliotecário formado e exercendo a profissão. Amostra composta por 32 respondentes.

Por questões de facilidade de contato foram selecionados profissionais dos seguintes órgãos além da BCE: TCU, Presidência da República, Câmara dos Deputados, PGR e Ministério da Cultura.

3.3 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de pesquisa utilizado para coleta de dados foi o questionário. Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas sem a presença do entrevistador ou de qualquer outro mediador (LAKATOS; MARCONI, 2010)

Na elaboração do questionário para a realização da pesquisa foram considerados os seguintes eixos para análise:

- Perfil do respondente

Dados que compreendem informações pessoais do respondente, porém informações gerais e que contribuam com o objetivo da pesquisa.

- Formação acadêmica e conhecimentos sobre o tema

Informações sobre formação acadêmica dos profissionais entrevistados e grau de conhecimento sobre Gestão da Informação

- Visão do profissional em relação ao tema

Conceito dos profissionais acerca de Gestão da Informação.

- Percepção sobre o conhecimento e atuação em gestão da Informação de gestão da informação

Bibliotecários se consideram ou não gestores da Informação e conhecimentos adquiridos sobre Gestão da Informação durante a formação acadêmica

- Avaliação das políticas de Gestão da Informação nas instituições de atuação

Percepção dos profissionais sobre a importância dada à Gestão da Informação nas instituições de atuação dos profissionais

Analisando os tópicos buscou-se compreender a percepção do bibliotecário em relação as atividades de gestão da informação, identificando os conceitos dos profissionais em relação a área e sua formação acadêmica.

O questionário elaborado é composto por onze questões, sendo oito questões fechadas, duas por escala e outra questão aberta.

Entre as questões fechadas foram usadas questões de múltipla escolha, questões dicotômicas, além das duas questões por escala.

Na pergunta aberta foi explorada a capacidade dos entrevistados de transcorrer sobre o tema, sobre os conceitos individuais de cada bibliotecário sobre gestão da informação.

3.4 Pré-teste

O pré-teste – pesquisa piloto – tem como principal função, testar da melhor forma possível o instrumento de coleta de dados a ser utilizado, no caso, o questionário.

Marconi e Lakatos (2010) consideram que tal etapa costuma evidenciar características que podem vir a existir no instrumento de coleta de dados, como por exemplo: se é longo demais, se as questões são muito numerosas, ou muito poucas, possível ambiguidade entre outros. De acordo com os autores a pesquisa piloto vai auxiliar na evidenciação, ou não, de três elementos fundamentais: operatividade, validade e fidedignidade.

A aplicação da etapa do pré-teste foi de fundamental, pois foi através da mesma que foi possível identificar falhas e possíveis excessos ou simplismos. Tudo auxiliando na melhor elaboração e aperfeiçoamento do instrumento de coleta de dados.

Durante a etapa do pré-teste foram aplicados 5 questionários a bibliotecários que poderiam ser considerados aptos a serem respondentes do questionário. Os resultados obtidos nesta fase não foram computados para fins de análise de dados da pesquisa. Esta etapa durou 2 dias.

3.5 Procedimentos de coleta e análise de dados

Em um primeiro momento foi realizada a seleção dos indivíduos a serem respondentes da pesquisa. O principal critério de seleção utilizado foi ser profissional com graduação em biblioteconomia e exercendo a profissão.

Identificou-se durante o desenrolar da pesquisa que além da BCE – UnB , órgãos públicos sediados em Brasília, citados no tópico referente à amostra seriam interessantes cenários para selecionar os indivíduos a serem respondentes do instrumento de coleta de dados por conta da quantidade considerável de bibliotecários nos referidos locais e pelo contexto de atuação de tais bibliotecas e dos órgãos.

Os questionários foram aplicados de forma virtual aos respondentes. Foram enviados através da ferramenta Google Docs, que possibilita a elaboração de questionários online e parte da análise através da criação de gráficos e resumos dos dados coletados na pesquisa.

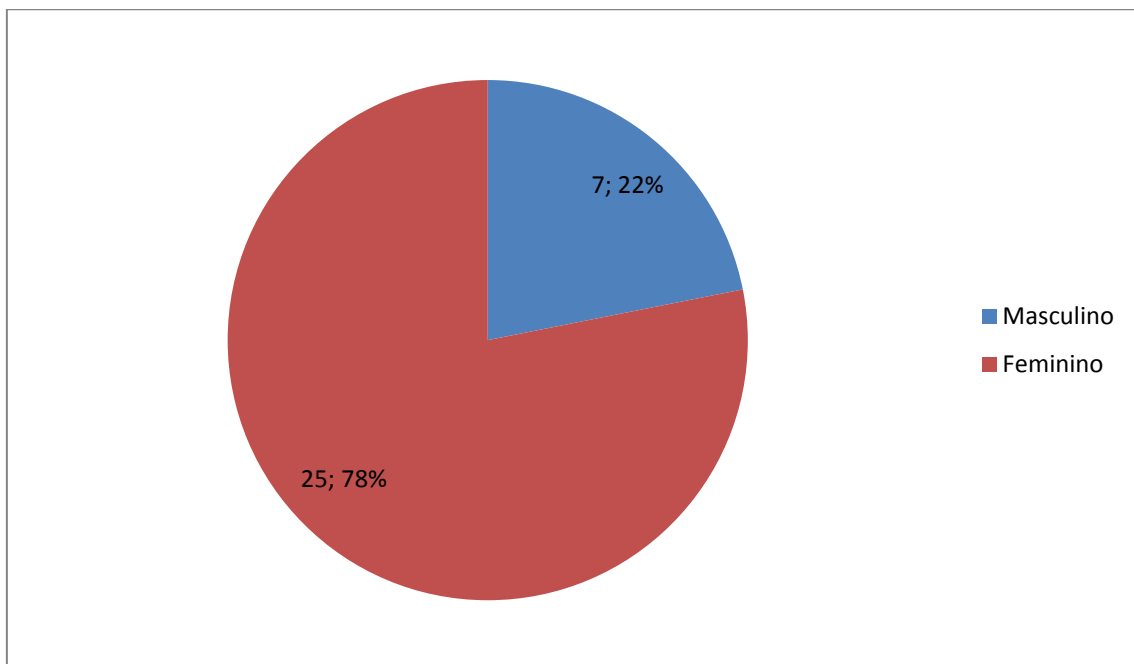
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Este tópico apresenta e analisa, por meio dos resultados da pesquisa, a visão do bibliotecário em relação à Gestão da Informação. Os dados apresentados e contextualizados apresentam a visão dos profissionais de Biblioteconomia sobre a Gestão da Informação. Para melhor visualização e contextualização dos resultados, os dados obtidos serão apresentados de acordo com os tópicos estabelecidos na metodologia para a realização da pesquisa.

Eixo 1 – Perfil dos respondentes – neste tópico encontram-se as questões 1 e 2 questionário (Apêndice A) que fazem menção ao perfil geral dos entrevistados

- **QUESTÃO 1 – Sexo**

Gráfico 1 – Sexo dos respondentes

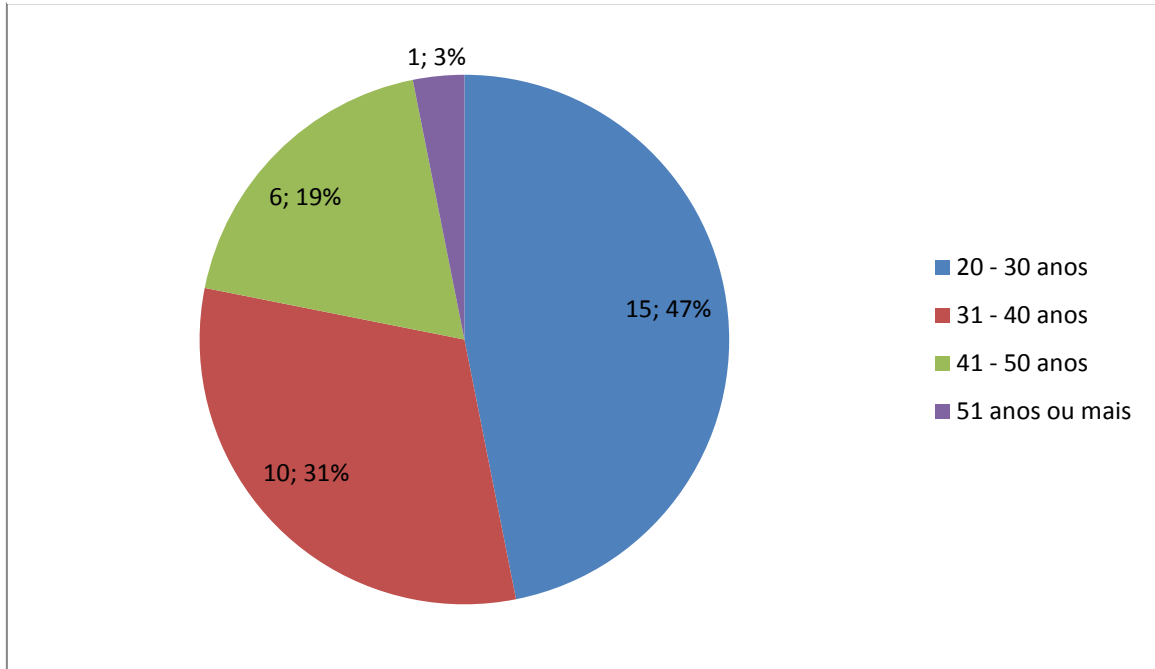


Fonte: Elaborado pelo autor

Questão realizada com o intuito de caracterização da amostra respondente. Com relação ao sexo dos respondentes da pesquisa, verifica-se que a grande maioria, 25 dos 32 indivíduos da amostra (78%) são do sexo feminino. Somente 7 dos 32 respondentes (22%) são do sexo masculino.

- **QUESTÃO 2 – Faixa etária**

Gráfico 2 – Faixa Etária



Fonte: Elaborado pelo autor

Em relação à faixa etária dos respondentes, verificou-se que uma parcela considerável da amostra (15 entre 32 respondentes – 47%) está incluída na faixa etária mais jovem disponível. A segunda faixa etária mais presente, também corresponde a segunda faixa etária mais jovem dentre as opções de resposta (31 – 40 anos) com dez respondentes (31%) inclusos nessa opção.

As duas faixas etárias mais avançadas agrupam juntas somente 7 dos 32 respondentes (22%), a faixa etária mais avançada (51 anos ou mais), inclusive, abrangeu apenas um único indivíduo de toda a amostra.

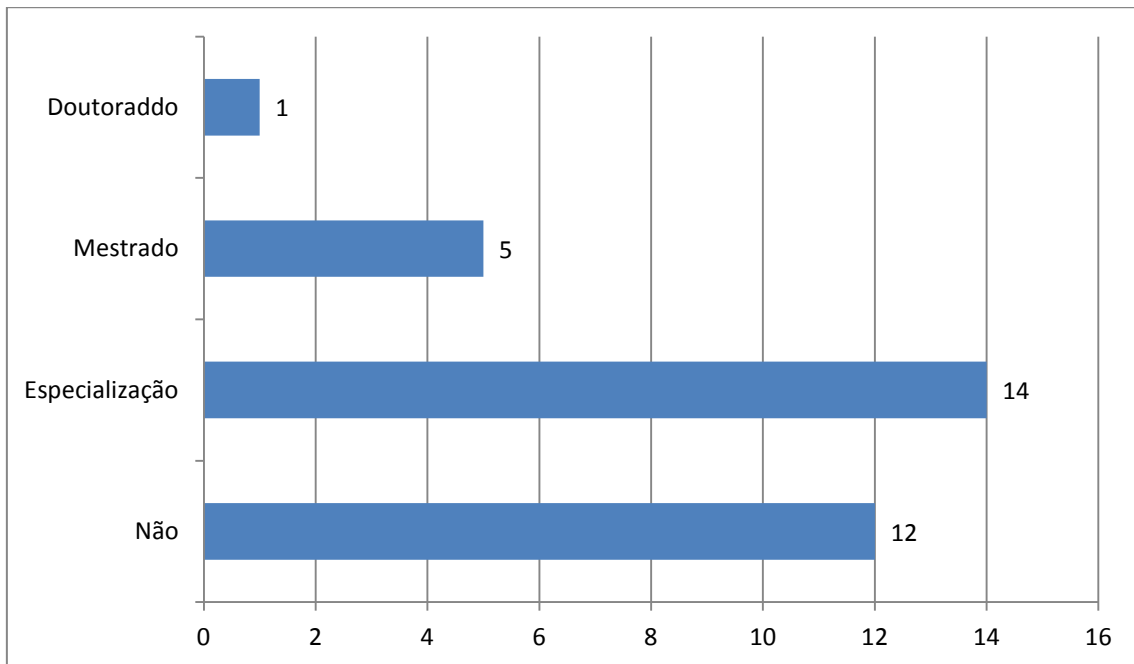
Tais números podem sugerir o surgimento de uma nova geração de bibliotecários que começam a atuar nas organizações, podendo consolidar dessa forma uma nova visão da biblioteconomia, novas maneiras e contextos de atuação do profissional.

Eixo 2 – Formação acadêmica e grau de conhecimento sobre o tema – neste tópico encontram-se as questões 3, 4 e 5 do questionário que fazem menção ao

perfil acadêmico dos respondentes da pesquisa e grau de conhecimento sobre Gestão da Informação.

- **QUESTÃO 3 – Possui pós-graduação?**

Gráfico 3 – Possui pós-graduação?



Fonte: Elaborado pelo autor

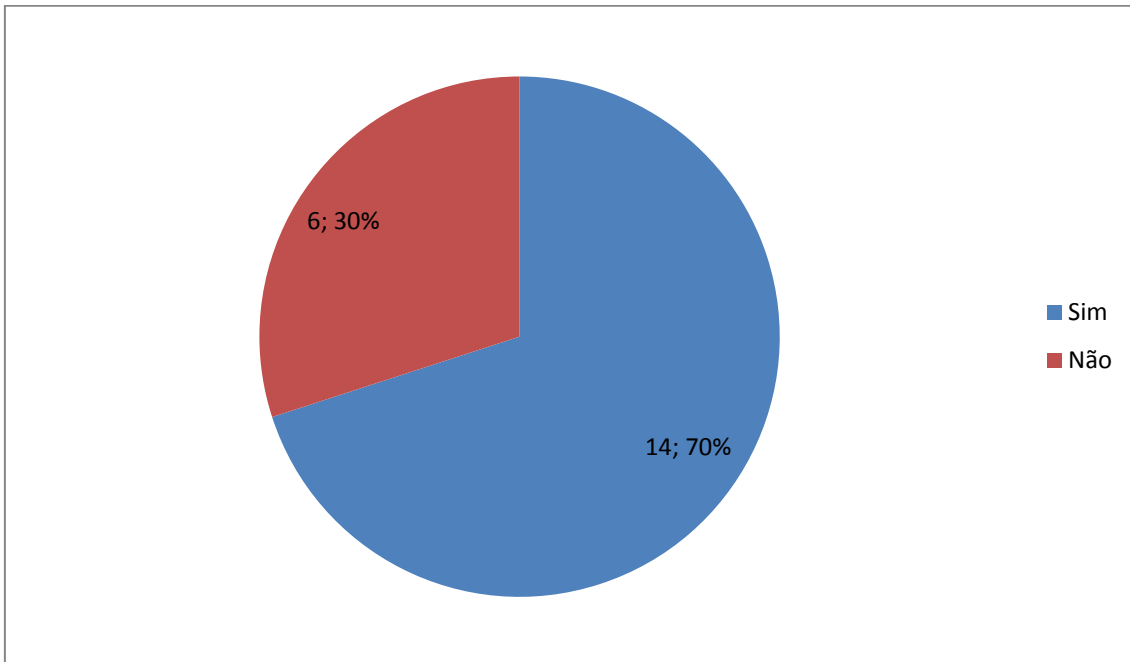
Uma parcela considerável dos respondentes, 12 dos 32 respondentes (38% do total) não possuem nenhum tipo de especialização sequer, somente a graduação em Biblioteconomia. A maior parcela, 14 dos 32 respondentes (44%) possui, além da graduação, especialização.

Somente 5 dos bibliotecários respondentes (16%) possui mestrado e um único (3%) possui Doutorado.

Tais resultados podem evidenciar um fato acerca da área no geral abordado na revisão de literatura e citado por Tarapanoff (1997): a necessidade de uma melhor, maior e mais completa formação para os profissionais da informação, dentre os quais, os profissionais de Biblioteconomia.

- **QUESTÃO 4 – Pós-graduação ou especialização realizada na área de Gestão da Informação ou áreas co-relacionadas (gestão do conhecimento, gestão de Documentos e afins) ?**

Gráfico 4 – Pós-graduação ou especialização realizada na área de Gestão da Informação ou áreas co-relacionadas?



Fonte: Elaborado pelo autor

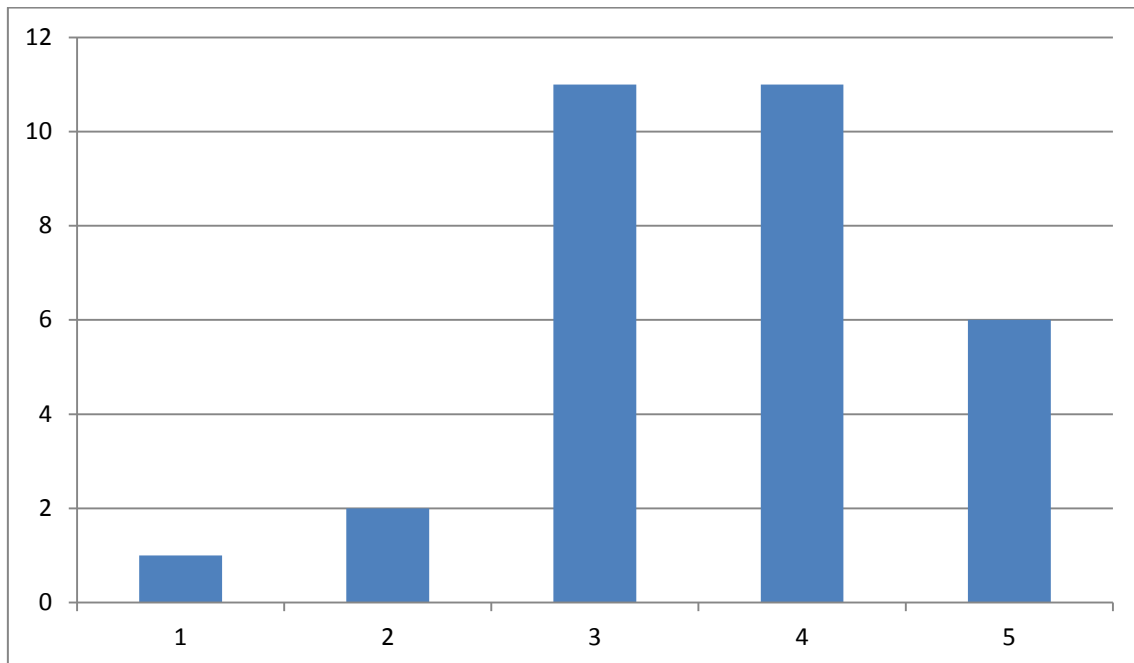
Vale ressaltar que apenas 20 dos 32 entrevistados (62%) responderam essa questão, por serem aqueles na amostra que possuem formação que vai além da graduação.

Uma parcela bastante considerável, 14 dos 20 respondentes da questão (70%) afirmaram possuir algum tipo de especialização em gestão da informação ou áreas co-relacionadas. Os outros respondentes, 6 de 20 (30%) afirmaram possuir algum tipo de especialização, mas, não em Gestão da Informação ou afins.

Tais números podem se atribuir ao fato de que boa parte dos bibliotecários respondentes da pesquisa exerce ou já exerceu atividades de gestão ao longo da carreira, ou até mesmo trabalham ou já trabalharam em departamentos de Gestão da Informação e afins nos órgãos em que estão inseridos e sentiram o interesse e/ou a necessidade de se especializar na área.

- **QUESTÃO 5 – Grau de conhecimento em relação ao tema Gestão da Informação**

Gráfico 5 – Grau de conhecimento em relação ao tema Gestão da Informação



Fonte: Elaborado pelo autor

Os bibliotecários respondentes da pesquisa, no geral, como profissionais que trabalham com a informação em seus mais variados processos, consideraram que possuem um bom grau de conhecimento acerca do tema e atividades de Gestão da Informação.

Em uma escala variável e crescente de 1 (pouco conhecimento) – 5 (muito conhecimento), somente 3 dos bibliotecários (9% do total) consideraram que possuem pouco conhecimento acerca do assunto, assinalando alguma das duas opções mais baixas na escala.

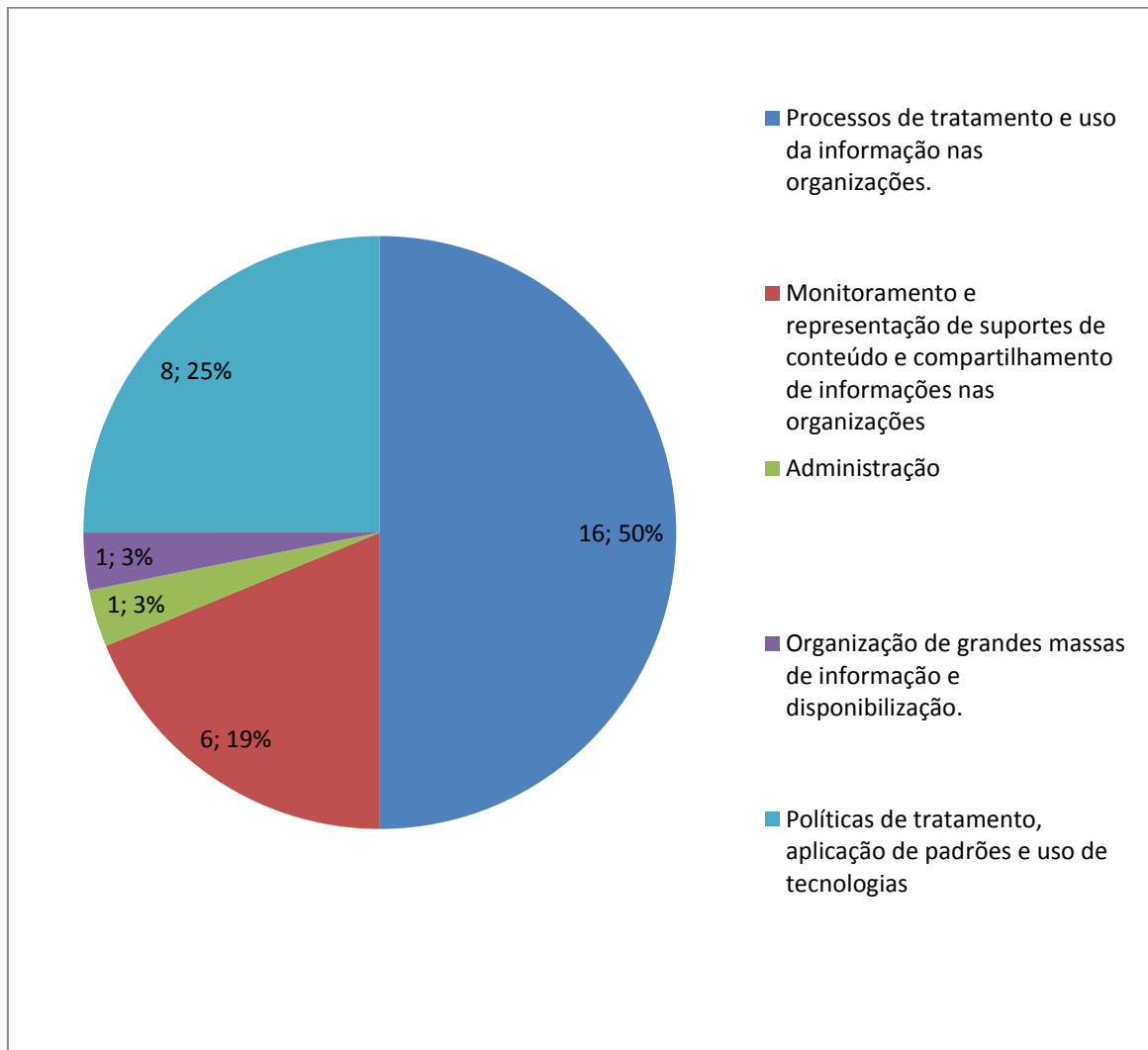
As 3 escalas de conhecimento mais altas abrangem 91% da amostra. Na escala 3 estão inseridos 11 dos respondentes (35%) considerando que possuem conhecimentos razoáveis na área. O mesmo número e percentual de respondentes (11 – 35%) assinalaram a escala 4, considerando que possuem bons conhecimentos acerca do tema.

Assinalaram na escala 5, a mais alta possível a ser escolhida, 6 dos 33 respondentes (19% do total), aqueles que consideraram possuir muito conhecimento sobre o tema.

Eixo 3 – Visão do profissional acerca do tema – neste tópico encontra-se a análise da questão 6, única questão aberta do questionário (apêndice A), que diz respeito ao conceito do profissional bibliotecário em relação às atividades de Gestão da Informação.

- **QUESTÃO 6 – Qual o seu conceito para Gestão da Informação?**

Gráfico 6 – Conceitos de gestão da informação para os bibliotecários



Fonte: Elaborado pelo autor

Por se tratar de uma questão aberta, as respostas tenderam a ser bastante variadas, fenômeno já citado na revisão de literatura acerca dos variados conceitos e definições acerca da área (MARCHIORI, 2002).

Através da técnica de análise de conteúdo, foi realizada a tentativa de categorizar as respostas de acordo com a semelhança entre as mesmas, para uma melhor representação, realizada no gráfico acima.

As respostas foram agrupadas em 5 categorias principais:

1. Processo de tratamento e uso da informação nas organizações:

Ao realizar a análise de conteúdo acerca da referida questão, 16 dos 32 respondentes (50%) foram inseridos nessa categoria. Os conceitos dados aqui inseridos dizem respeito as etapas do processo de tratamento – seleção, coleta, processamento, armazenamento, disseminação – e uso da informação nas organizações e sua utilidade no processo de tomada de decisão. Algumas interessantes repostas inseridas nessa categoria:

“É gerir a informação considerando todo o seu ciclo de vida, desde a sua captura/criação, até seu descarte, passando pelo seu tratamento, disponibilização e disseminação com base em políticas definidas de Gestão da Informação...”

“A Gestão da Informação engloba os processos de coletar, processar, armazenar e disseminar as informações. O gestor da informação executa essas atividades em seu ambiente de trabalho”

2. Monitoramento e representação de suportes de conteúdo e compartilhamento de informações nas organizações

Os conceitos aqui categorizados dizem respeito a Gestão da Informação como forma de monitoramento e representação em diversos suportes de informação com o intuito de compartilhamento e auxílio na tomada de decisões nas organizações. 6 respostas (19%) foram inseridas nessa categoria.

Algumas das respostas inseridas nessa categoria:

“Conjunto de atividades capazes de monitorar uma área de conhecimento e criar representações dos suportes de conteúdo, fazendo associações e relacionamentos com documentos, especialistas e etc.”

“Promover meios que otimizem a preservação, recuperação e o compartilhamento da informação em seus variados suportes”

3. Administração

Um dos respondentes (3%) considerou a Gestão da Informação unicamente como “administração”, sem entrar em maiores detalhes conceituais.

4. Organização de grandes massas de informação

Um único respondente (3%) considerou a Gestão da Informação como a organização de grandes massas de informação e destinação a qualquer usuário que a considere útil de alguma forma.

5. Políticas de tratamento, aplicação de padrões e tecnologias

As respostas inseridas nessa categoria consideram a Gestão da Informação como políticas de tratamento de recursos informacionais através da aplicação de padrões e utilização de novas tecnologias por parte de profissionais capacitados a realizarem esse processo. 8 dos respondentes (25%) conceituaram de acordo com essa ideia.

Algumas respostas interessantes inseridas nessa categoria:

“Gestão da Informação passa pela construção, posse, guarda, armazenamento, disponibilização e finalização de qualquer saber considerado como informação. Inclui conhecimentos sobre os critérios de disponibilidade, confidencialidade, integridade e autenticidade e também dos recursos tecnológicos de recuperação da informação em ambientes computacionais”.

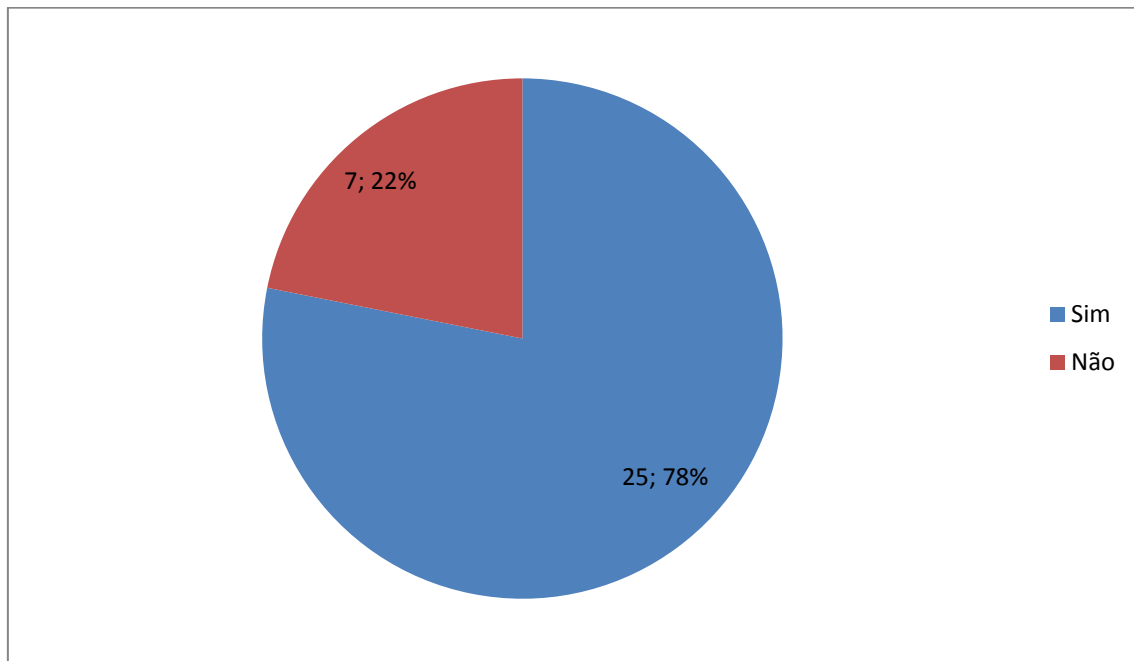
“É uma maneira de administrar os recursos informacionais de uma organização, focando na transparência e disponibilização de dados. Cruzamento de dados com o intuito de descobrir padrões para maximizar a eficiência nas organizações”.

Eixo 4 - Percepção sobre o conhecimento e atuação em gestão da Informação de gestão da informação - Neste tópico encontram-se as questões 7, 8 e 9 constantes no questionário (apêndice A). Trata principalmente sobre os seguintes aspectos: se bibliotecários se consideram ou não gestores da Informação e

conhecimentos adquiridos sobre Gestão da Informação durante a formação acadêmica e importância do tema para a formação do profissional.

- **QUESTÃO 7 – Como bibliotecário e levando em consideração suas atividades exercidas durante a carreira, se considera um gestor da informação?**

Gráfico 7– Como bibliotecário, se considera um gestor da informação?



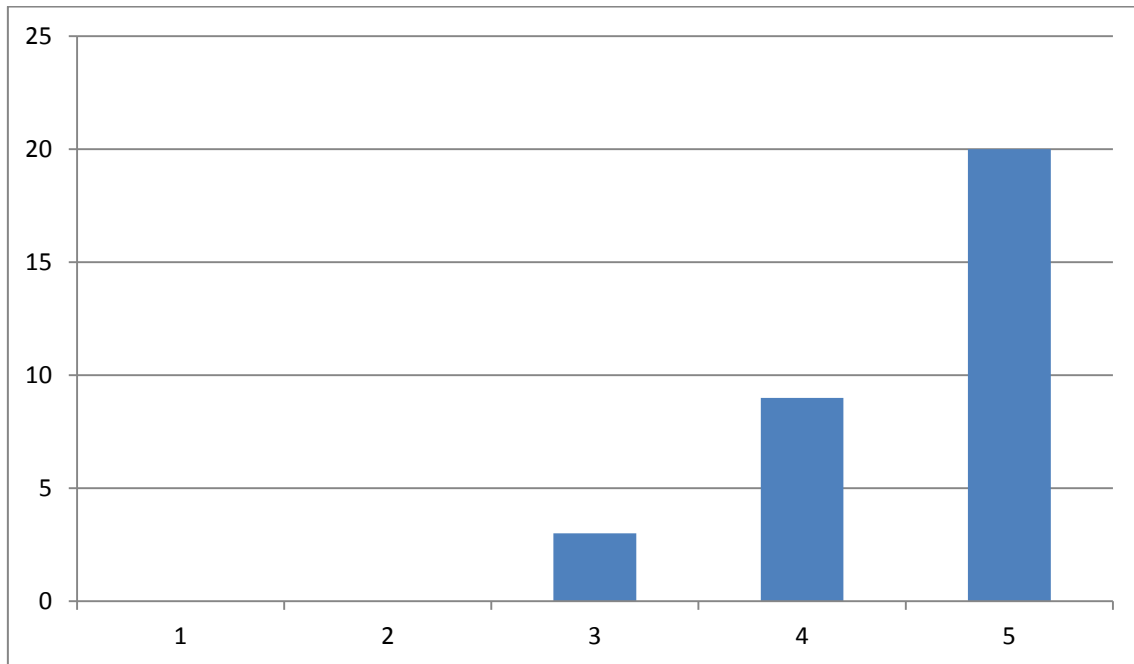
Fonte: Elaborado pelo autor

A grande maioria dos respondentes, 25 dos 32 (78%), se considera um profissional gestor da informação, ao levar em conta as atividades exercidas ao longo da carreira profissionalmente. Sete dos bibliotecários da pesquisa (22%) não se consideram profissionais gestores da informação.

O grande percentual dos bibliotecários respondentes da pesquisa que responderam positivamente ao afirmarem que se consideram gestores da informação reafirma a ideia de que atividades relacionadas à Gestão da Informação e seus processos são mais um ramo de atuação dos profissionais de Biblioteconomia nas organizações (LIMA C.C. e LIMA K., 2009)

- **QUESTÃO 8 – Importância de disciplinas relacionadas ao tema Gestão da Informação na formação do bibliotecário.**

Gráfico 8 – Importância de disciplinas relacionadas ao tema Gestão da Informação na formação do bibliotecário



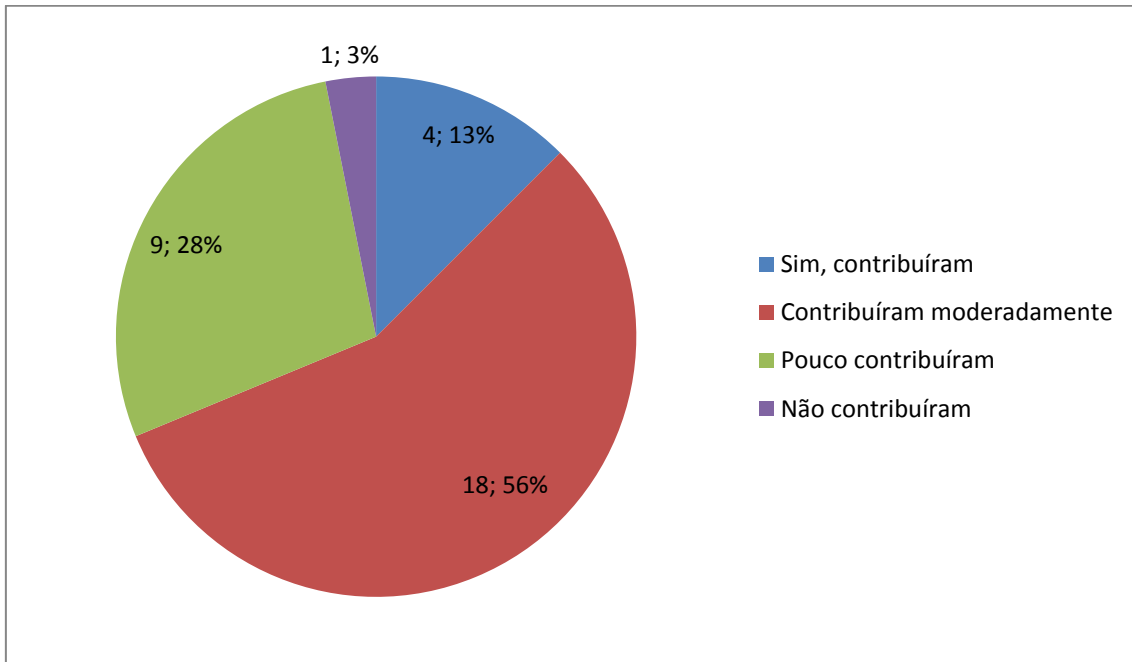
Fonte: Elaborado pelo autor

Os resultados da pesquisa demonstram a importância de disciplinas relacionadas ao tema gestão da informação na formação do profissional bibliotecário sob o ponto de vista do próprio profissional. Nenhum dos respondentes da questão assinalou as duas escalas mais baixas de importância.

As três escalas de importância mais alta foram assinaladas por todos os respondentes. A escala 3, foi assinalada por 3 bibliotecários (9%). A escala 4 foi assinalada por 9 dos respondentes, abrangendo 28% da amostra. A mais alta escala, representando o maior grau de importância, foi assinalada por nada menos que 20 bibliotecários do universo de 32, consideráveis 63%.

- **QUESTÃO 9 – As disciplinas cursadas durante a sua graduação contribuíram para a formação de um perfil profissional de gestor da informação?**

Gráfico 9 – As disciplinas cursadas durante sua graduação contribuíram para a formação de um perfil profissional de gestor da informação?



Fonte: Elaborado pelo autor

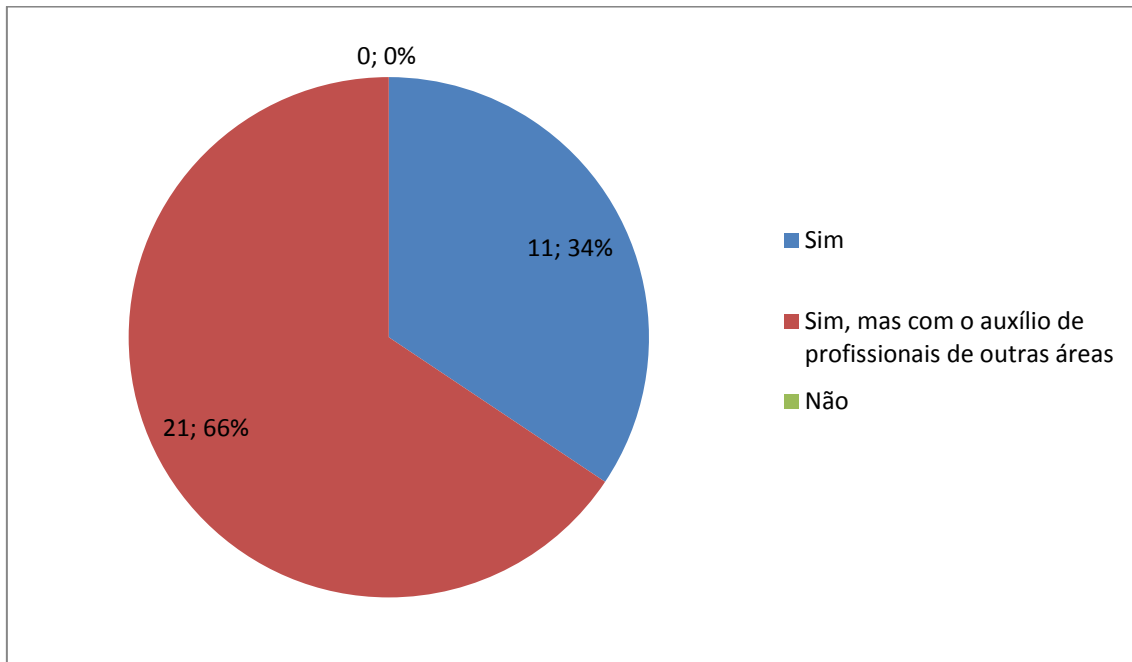
Os resultados da pesquisa mostram que para os indivíduos da amostra as disciplinas cursadas durante a graduação em Biblioteconomia contribuíram em partes para a formação de um perfil profissional gestor da informação. Tal resultado reafirma a ideia abordada na revisão de literatura de que é necessário trabalhar melhor disciplinas do tema já em nível de graduação.

Um dos indivíduos (3%) considerou que as disciplinas cursadas em sua graduação não contribuíram em nada para que se considere um gestor da informação, nove (28%) dos respondentes assinalaram que pouco contribuíram.

A maioria dos bibliotecários (56%) assinalou que as disciplinas cursadas na graduação contribuíram moderadamente no desenvolvimento de um perfil profissional de gestor da informação. 13% (4 dos respondentes) considerou que as disciplinas da graduação auxiliaram a consolidar um perfil de profissional gestor de recursos informacionais.

- **QUESTÃO 10 – Considera que bibliotecários são profissionais capacitados para exercerem atividades de Gestão da Informação?**

Gráfico 10 – Considera que bibliotecários são profissionais capacitados para exercerem atividades de Gestão da informação?



Fonte: Elaborado pelo autor

Todos os respondentes da pesquisa consideraram que bibliotecários são profissionais capacitados para exercerem atividades de Gestão da Informação.

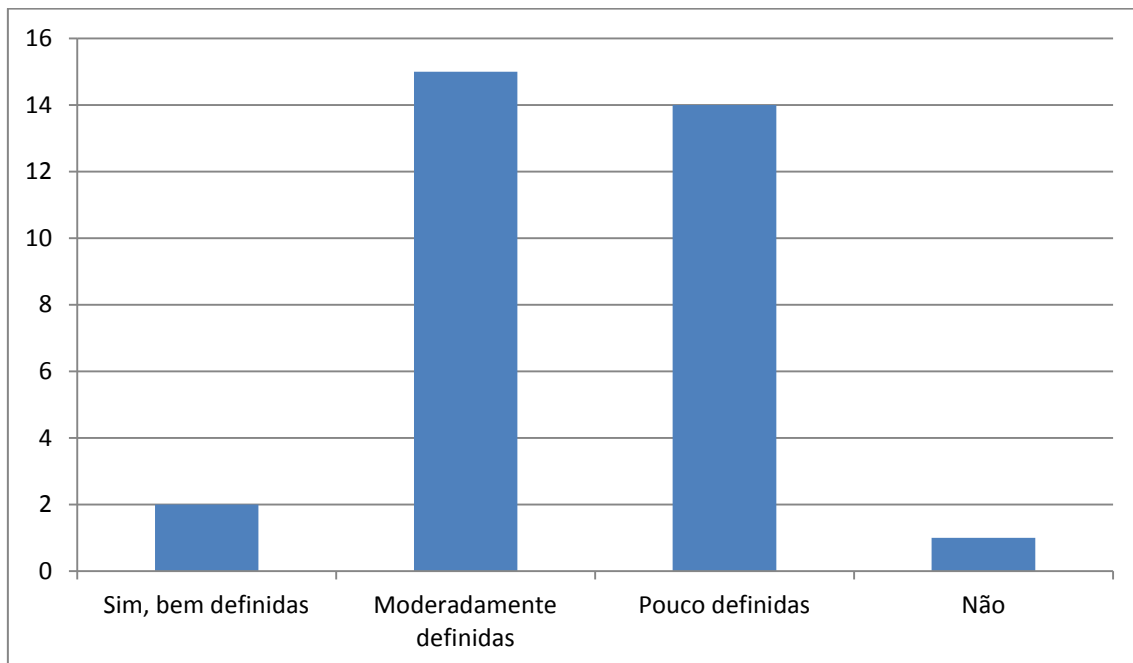
Onze dos respondentes (34%) consideraram que os bibliotecários são capacitados a exercerem atividades de Gestão da Informação, sem a necessidade de auxílio de profissionais de outras áreas. A maioria dos respondentes, 21 dos bibliotecários (66%) também consideram como profissionais habilitados a exercerem a atividade, todavia, em conjunto com profissionais de outras áreas, como administração e tecnologia da informação, por exemplo.

Tal resultado comprova, ao menos na amostra da pesquisa, a característica interdisciplinar da atividade de Gestão da Informação, ideia afirmada ao longo da revisão de literatura por autores como, Marchiori (2002), por exemplo, ao discorrerem sobre a natureza interdisciplinar das atividades de gestão de recursos informacionais.

Eixo 5 - Avaliação das políticas de Gestão da Informação nas instituições de atuação - Neste tópico encontra a última questão no questionário (apêndice A). Trata sobre a avaliação dos bibliotecários no que concerne às políticas de Gestão da Informação nas instituições em que atuam.

- **QUESTÃO 11 – Na instituição em que atua, considera que existem políticas definidas de Gestão da Informação?**

Gráfico 11 – Na instituição em que atua, considera que existem políticas definidas de Gestão da Informação?



Fonte: Elaborado pelo autor

Valentim (2008) considera que as organizações só poderão usufruir dos benefícios advindos da informação se esse tipo de recurso for devidamente trabalhado. Ao analisar os dados obtidos pela resposta desta questão, é possível concluir que é possível melhorar bastante, tornar mais claras as políticas de Gestão da Informação nas instituições de atuação dos bibliotecários respondentes da pesquisa.

A opção “moderadamente definidas” foi a mais selecionada, 15 bibliotecários (47%) a assinalaram. A segunda opção mais assinalada foi “pouco definidas” abrangendo considerável número de respondentes – 14 indivíduos – 44% do total. Um dos respondentes (3%) considerou que a instituição em que atua não possui

qualquer tipo de política de Gestão. Somente 2 dos respondentes (6%) consideram que a sua instituição de atuação possui políticas bem definidas de Gestão da Informação.

Análise dos resultados face aos objetivos propostos

Os resultados obtidos justificam e alcançam os objetivos propostos através da análise dos cinco eixos propostos na metodologia, sendo possível dessa forma analisar a percepção do profissional bibliotecário sobre a área de Gestão da Informação.

Os bibliotecários respondentes da pesquisa:

- Demonstram possuir bons conhecimentos em relação ao tema;
- Citam uma variedade de conceitos sobre a atividade de Gestão da Informação;
- Se consideram gestores da informação;
- Salienciam a necessidade de trabalharem em uma equipe interdisciplinar de gestores da informação;
- Evidenciam a necessidade de uma maior formação contínua dos profissionais de biblioteconomia no país;
- Consideram que a Gestão da Informação poderia ser melhor trabalhada já a nível de graduação na formação dos profissionais bibliotecários;
- Avaliam que as políticas de Gestão da Informação poderiam ser melhor definidas nas instituições em que atuam;

5 CONCLUSÃO

Após a realização da revisão de literatura é possível realizar algumas constatações.

Com a ocorrência de fenômenos como a globalização e a explosão informacional, surgiu a necessidade de um profissional que soubesse trabalhar e gerir tamanho montante gerado de informação: o gestor da informação. A informação passou a ser um recurso essencial para as organizações, com isso a gestão de recursos informacionais ganhou importância no atual contexto de competitividade do mercado e da sociedade. Saber trabalhar com informação passou a ser fator determinante para o sucesso ou fracasso das instituições em seus mais variados contextos.

A Gestão da Informação se constitui como uma atividade de natureza interdisciplinar e que tem evoluído com o passar do tempo, principalmente por conta das inovações tecnológicas que tem auxiliado os profissionais gestores da informação. Ainda carece de paradigmas (MARCHIORI, 2002) e possui uma variedade de definições e por vezes se faz confusão conceitual com a Gestão do Conhecimento, outro campo bastante em evidência. Valentim (2004) conceitua a Gestão da Informação como o conjunto dos seguintes processos: identificação de necessidades informacionais; mapeamento de fluxos formais de informação; desenvolvimento na organização da cultura de compartilhamento da informação; Incentivar a comunicação interna e o uso das tecnologias da informação na instituição; processamento técnico da informação; tratamento, análise, organização, armazenamento e disseminação das informações necessárias.

O bibliotecário, por ter a formação voltada para o tratamento da informação pode exercer, em conjunto com outros profissionais, o papel de gestor da informação. Marchiori (2002) discorre que a Gestão da Informação se constitui em mais um campo de atuação interdisciplinar para o profissional da informação. O profissional gestor de recursos informacionais deve possuir dentre outras características, empreendedorismo, ser atualizado, possuir competência informacional apurada para saber trabalhar com recursos informacionais (SILVA, 2009). Algumas das habilidades necessárias para o profissional gestor são as seguintes: saber gerenciar estoques de informação, utilizar ferramentas da

tecnologia da informação, conhecimento sobre bases de dados, desenvolver estratégias para transformar conhecimento em informação e a disseminação desses recursos ao usuário alvo.

Em relação à pesquisa, também é possível realizar algumas considerações no que diz respeito à percepção dos bibliotecários em relação à atividade de Gestão da Informação.

Por mais que a pesquisa revele que a maior parte dos respondentes possui ao menos especialização - uma parcela considerável em Gestão da Informação ou áreas co-relacionadas - é necessária uma maior formação contínua por parte dos bibliotecários (TARAPANOFF, 1997) e isso não é exclusividade da área de Gestão da Informação. Infelizmente, ainda é uma realidade da Biblioteconomia no país.

Os bibliotecários da pesquisa se consideram gestores de recursos informacionais, salientam a importância de trabalhar em conjunto com profissionais de outras áreas, apresentam bons conhecimentos acerca de Gestão da Informação, citam variados conceitos acerca do tema, acham de fundamental importância disciplinas do assunto na formação do profissional de Biblioteconomia e que tal aspecto poderia ser melhor trabalhado na graduação, além de constatar que as instituições em que atuam podem melhorar e muito no que diz respeito às políticas de Gestão da Informação.

Como já dito no fim da revisão de literatura, são inúmeras as perspectivas e os desafios na área de Gestão da Informação que vão desde a consolidação de conceitos da área até a real consolidação da importância de centros gestores de recursos informacionais nas organizações, sendo tais aspectos sugestões para o desenvolvimento de trabalhos futuros, inclusive. Somente profissionais atuantes e que vierem a atuar na área, inclusive bibliotecários, podem abrir horizontes para maiores perspectivas e superação de tais desafios.

REFERÊNCIAS

ABNT/CB-25. Associação Brasileira de Normas Técnicas I Comitê Brasileiro da Qualidade. **Gestão da qualidade e garantia da qualidade - Terminologia NBR ISO 8402**. Rio de Janeiro: ABNT, 1994. 15p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação – referências – elaboração. Rio de Janeiro, 2002

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6027**: informação e documentação – sumário – apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação – citações em documentos – apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: informação e documentação – trabalhos acadêmicos – apresentação. Rio de Janeiro, 2005.

ALVARENGA NETO, Rivadária Correa Drummond de. Gestão do conhecimento ou gestão das organizações na era do conhecimento? Um ensaio teórico-prático a partir de intervenções na realidade brasileira. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 5 – 24, jan./abr. 2007

ALVARES, Lilian.; BAPTISTA, Sofia Galvão.; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. **Gestão do conhecimento**: categorização conceitual. Em *Questão*, Porto Alegre, v. 16, p. 235-252, 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de informação na Ciência da Informação. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 95-105, set./dez. 2010.

ARAÚJO JUNIOR, Rógério Henrique de; ALVARES, Lilian. Gerenciamento estratégico da informação: a convergência a partir da sociedade da informação. **Parcerias Estratégicas**, Brasília, DF, v. 12, n. 25, p. 47-66, 2007. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12899/1/ARTIGO_GerenciamentoEstrategicoInformacao.pdf

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

BARTALO, Linete e SILVA, Liane Cordeiro da **A educação continuada do profissional bibliotecário no estado do Paraná.**, 2007 . In II Seminário em Ciência da Informação - UEL, Londrina, 2007.

BELUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A Gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124 – 132, maio/ago. 1993

BERBE, Alexandre Campos. **Gestão da Informação e do conhecimento. Reflexão de conceitos e o papel da Biblioteconomia.** 2005. 103 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005

BEUREN, Ilse Maria. **Gestão da Informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial.** 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2000, 104 p.

BRAGA. **A Gestão da Informação.** 1996. Disponível em: http://www.ipv.pt/millenum/19_arq1.html. Acesso em 25 de Fevereiro de 2012.

BRAIK, Patrícia. **A situação da igreja católica na idade média.** Disponível em: <http://www.casadehistoria.com.br/conteudo/historia-geral/transicao-feudal-capitalista/situacao-igreja-catolica-na-idade-media>

CAMPETTI SOBRINHO, Geraldo. Impactos da terceira revolução na sociedade pós-moderna: segmento serviços. **Revista de Biblioteconomia de Brasília** v. 22, n. 2, p. 1 – 8, jul./dez. 1998

CÂNDIDO, Carlos Aparecido; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. CONTANI, Miguel Luiz. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 1- 16, 2005.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, Apr. 2007 .

CARVALHO, Kátia. O profissional da informação: o humano multifacetado. **Datagramazero**, v. 3, n. 5, out. 2002.

CHOO, Chun Wei. **Gestão da informação para a organização inteligente:** a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Caminho, 2003.

CIANCONI, Regina de Barros. Gerência da informação: mudança nos perfis profissionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 2, p. 204 – 208, jul/dez 1991.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia.** Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial:** como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DAVENPORT, Thomás. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso da era da informação.** Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 2000.

DRUCKER, Peter. Além da revolução da informação. **HSM Management**, v. 18, p. 48-55, jan./fev. 2000.

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

KUHLTHAU, Carol Collier. **Information skills an information society: a review of research**. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on information resources. 1987.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria Trindade. **Técnicas de pesquisa**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane price. **Management Information Systems – Organization and technology**. EUA: Macmillan Publishing Company, 1996.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

LEITE, Fernando César Lima. **Gestão do conhecimento científico no contexto acadêmico: proposta de um modelo conceitual**. 2006. xiii, 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

LIMA, Cátia Cristina de; LIMA, Katiane de. **A auto-imagem do bibliotecário versus a vida social: uma análise da valorização profissional**. Maceió, 2009.

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

MOTA, Francisca Rosalina Leite; OLIVEIRA, Marlene de. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, M. (Coord.) **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. cap. 5, p. 97-109.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas operacionais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

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.

PETRASH, Gordon. **Managing knowledge assets for value**. In: KNOWLEDGE-BASED LEADERSHIP CONFERENCE. Boston: Linkage, 1996.

RESOLUCIÓN de Tokyo. **FID News Bulletin**, the hague, v. 44, n. 12, p. 316-7, Dec. 1994.

ROCHA, Eliana da Conceição; GOMES, Sueli Henrique de Aquino. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142 – 152, maio/ago. 1993.

SILVA, Andréia Martinele da. **O papel do bibliotecário na gestão da informação na área do comércio e indústria**. 2009. 81 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia)-Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SILVA, Carina da Conceição Sousa da. **A Literacia da informação**. Porto, 2007.

STAIR, Ralph. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 2. Ed. Rio de Janeiro: LTC Livros Técnicos e Científicos, 1998;

STEWART, Thomas. **A Riqueza do conhecimento**: o capital intelectual e a nova organização. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SVEIBY, Karl Erick. **A Nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARAPANOFF, Kira. **Perfil do profissional da informação no Brasil**: diagnóstico de necessidade de treinamento e educação continuada. Brasília: IEL/DF, 1997.

TARAPANOFF, Kira (Coord.) **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: Inst. Bras. de Inform. em Ciência e Tecnologia, 2006. 453 p. ISBN 857652063X

TOMELIN, Mário. **O quaternário : seu espaço e poder**. Brasília : Ed. UnB, 1988.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 1 – 16, 2008.

Valentim, Marta Lígia Pomim. **Gestão da Informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**, 2004. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em: 30 Out. 2012.

WIGG, K. M. **Knowledge management foundations: thinking about-how people and organization create, represent, and use knowledge**. Texas: Schema Press, 1993.

WILSON, Thomas Daniel. A problemática da gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, K. **Inteligência, Informação e conhecimento em corporações**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 37 – 55.

WOODS Jr., Thomas. **Como a Igreja Católica construiu a civilização Ocidental**. Tradução de Élcio Carillo; revisão de Emérico da Gama. 3 ed. São Paulo: Quadrante, 2010.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Estou realizando uma pesquisa junto a bibliotecários com o objetivo de avaliar a percepção dos profissionais de Biblioteconomia acerca da área de Gestão da Informação. Essa pesquisa é de fundamental importância para a realização do meu trabalho de conclusão de curso. Dessa maneira, peço sua colaboração respondendo o questionário seguinte.

Grato, pelo auxílio e contribuição

Leandro Henrique de Oliveira Spinola

QUESTIONÁRIO

1. Sexo

() Feminino () Masculino

2. Faixa etária

() 20 – 30 anos

() 31 – 40 anos

() 41 – 50 anos

() 51 ou mais

3. Possui pós-graduação? (caso não possua, não responder a questão 4)

() Não

() Especialização

() Mestrado

() Doutorado

4. Pós-graduação (a) ou especialização realizada na área de gestão da informação ou áreas co-relacionadas (gestão do conhecimento, gestão de documentos e afins)?

() Sim

() Não

5. Grau de conhecimento em relação ao tema gestão da informação

Pouco conhecimento ()1 ()2 ()3 ()4 ()5 Muito conhecimento

6. Qual o seu conceito para “gestão da informação”?

7. Como bibliotecário e levando em consideração suas atividades desenvolvidas profissionalmente, se considera um gestor da informação?

() Sim

() Não

8. Importância de disciplinas relacionadas ao tema gestão da informação na formação do bibliotecário

Pouco importante ()1 ()2 ()3 ()4 ()5 Muito importante

9. As disciplinas cursadas durante sua graduação contribuíram para a formação de um perfil profissional de gestor da informação?

() Sim, contribuíram

() Contribuíram moderadamente

() Pouco contribuíram

() Não contribuíram

10. Considera que bibliotecários são profissionais capacitados para exercerem atividades de gestão da informação?

() Sim

() Sim, mas com o auxílio de profissionais de outras áreas

() Não

11. Na instituição em que atua, considera que existem políticas definidas de gestão da informação?

- () Sim, bem definidas
- () Moderadamente definidas
- () Pouco definidas
- () Não