



Universidade Federal do Rio Grande
Instituto de Ciências Humanas e da Informação
Curso de Biblioteconomia
Andréa Oliveira Simões de Avila

AS CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO PARA A GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES DO PÓLO NAVAL DE RIO GRANDE/RS

Rio Grande
2012

Andréa Oliveira Simões de Avila

**AS CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO PARA A GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES DO PÓLO NAVAL DE RIO GRANDE/RS**

Trabalho apresentado ao curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Gisele Vasconcelos Dziekaniak

Rio Grande
2012

A958c Avila, Andréa Oliveira Simões de, 1976 –
As contribuições do profissional bibliotecário para a
gestão da informação nas organizações do Pólo Naval de Rio
Grande (RS) / Andréa Oliveira Simões de Avila; orientadora:
Gisele Vasconcelos Dziekaniak. – Rio Grande (RS), 2013.
50 f. ; 30 cm

Inclui referências bibliográficas
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação)
Universidade Federal de Rio Grande, Instituto de Ciências
Humanas e da Informação, Rio Grande 2013.

1. Gestão da Informação. 2. Informação. 3. Profissional
bibliotecário. I. Título.

CDD 020
CDU 02

Andréa Oliveira Simões de Avila

**AS CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO PARA A GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES DO PÓLO NAVAL DE RIO GRANDE/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao curso de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Rio Grande como requisito parcial
para a obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

Banca Examinadora:

Orientadora: _____

Prof^ª. Gisele Vasconcelos Dziekaniak, Dr^ª.
Universidade Federal do Rio Grande – FURG

Membro: _____

Prof^ª. Renata Braz Gonçalves, Dr^ª.
Universidade Federal do Rio Grande – FURG

Membro: _____

Prof. Alex Serrano de Almeida
Universidade Federal do Rio Grande – FURG

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	8
2.1 Indústria Naval de Rio Grande	8
2.2 Organizações e Vantagem Competitiva	8
2.3 Capital Intelectual e Inteligência Competitiva	9
2.4 Diferenças entre dados, informação e conhecimento	10
2.5 Gestão da informação	10
2.5.1 Disseminação Seletiva da Informação	13
2.6 Profissional bibliotecário	14
2.6.1 Importância do bibliotecário	15
2.7 Cases – Empresas Natura e KPMG	15
2.7.1 Natura Cosméticos S.A.	15
2.7.2 Empresa KPMG	16
3 PROPOSTA METODOLÓGICA	18
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
4.1 Analisando as categorias	22
4.1.1 Profissional bibliotecário	22
4.1.2 Nomenclaturas	23
4.1.3 Acervo	23
4.1.4 Atividades desenvolvidas	25
4.1.5 Manual de procedimentos e Relatórios de fechamento	26
4.1.6 Usuários e motivação	27
4.1.7 Gestão da Informação	29
4.1.8 Disseminação Seletiva da Informação	30
4.2 RETOMANDO OS OBJETIVOS	32
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A – Modelo de instrumento de coleta de dados	38
APÊNDICE B – Entrevista à bibliotecária da empresa A	42
APÊNDICE C – Entrevista à bibliotecária da empresa B	46

RESUMO

Diante da sociedade da informação na qual se vive, torna-se indispensável a gestão da informação nas organizações a fim de se manterem no mercado, apresentarem vantagem competitiva e assim atingirem os objetivos organizacionais. Neste sentido, este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa realizada no ano de 2012, que visa analisar como ocorre a atuação do profissional bibliotecário que trabalha nas empresas do Pólo Naval da cidade do Rio Grande/RS e, confrontar esta atuação com *cases* de empresas similares e também com a teoria da gestão da informação. Identificar como o bibliotecário atua na gestão da informação, tendo como foco a disseminação seletiva da informação foi o propósito central da pesquisa. Assim, esta pesquisa constitui-se de um estudo de caso com abordagem qualitativa de caráter exploratório e descritivo. Tendo como técnica de amostragem bola-de-neve e como instrumentos de coletas de dados a entrevista semi-estruturada com auxílio de questionário e anotações de campo aliada a observação direta não-participante. Os dados coletados foram analisados a partir da técnica análise de conteúdo, baseado em Bardin. Foi possível constatar que o profissional bibliotecário é fundamental para as organizações no sentido de serem os mais preparados para lidarem com a informação, agregando valor a ela para que esta possa ser subsídio para a tomada de decisão nos níveis tático, operacional e estratégico das empresas. Contudo nas empresas analisadas observou-se que a gestão da informação e a disseminação seletiva da informação ocorrem de forma insipiente e rudimentar, uma vez que é satisfeito apenas as demandas informacionais mais pontuais. Para que a gestão ocorra de forma mais ampla sugere-se usar como base os *cases* e a literatura sobre gestão da informação e disseminação seletiva da informação para auxiliar no planejamento e posterior oferecimento de novos serviços e produtos subsidiados pelas ferramentas da *internet* como a tecnologia RSS e as redes sociais, por exemplo. Esta pesquisa possibilitou entender que são necessários trabalhos que demonstrem como o profissional atua e como ele poderá atuar nas empresas, com a intenção de desfazer a visão estereotipada de “guardião” de livros em bibliotecas convencionais tencionado assim demonstrar as contribuições deste profissional no âmbito social e organizacional, bem como contribuir para o aumento de mercado de trabalho na área empresarial.

Palavras-chave: Informação. Gestão da informação. Profissional bibliotecário. Disseminação Seletiva da Informação.

ABSTRACT

Facing the information society in which one lives, it is essential to managing information within organizations in order to remain on the market, the competitive advantage and thus achieve organizational goals. Thus, this paper presents the results of a survey conducted in 2012, which aims to analyze how does the performance of professional librarians who work in business Naval Pole of Rio Grande / RS and confront this performance with cases of companies and also similar to the theory of management information. Identify how the librarian works in information management, with a focus on selective dissemination of information was the central purpose of the research. Thus, this research is a case study with a qualitative exploratory and descriptive. With the sampling-ball snow and as instruments of data collection to semi-structured interviews with the aid of a questionnaire and field notes combined with direct non-participant observation. The collected data were analyzed based on content analysis technique, based on Bardin. It was found that the librarian is critical for organizations to be the best prepared to deal with the information, adding value to it so that it can be allowance for decision-making levels in tactical, operational and strategic enterprises. However the companies analyzed was observed that the management of information and the selective dissemination of information occur in incipient and rudimentary, since it is only satisfied the informational demands more punctual. For management occurs more widely suggested to use as the base cases and the literature on information management and selective dissemination of information to assist in planning and subsequent offering of new services and products subsidized by the tools of the internet as technology and RSS social networks, for example. This research allowed to understand that work is needed to show how the professional works and how it may work in companies with the intention of undoing the stereotypical view of "guardian" of books in libraries conventional tensioned thus demonstrate the contributions of this work in the social and organizational as well as contribute to the increase of the labor market in the business.

KEYWORDS: Information. Information management. Professional librarian. Selective Dissemination of Information.

1 INTRODUÇÃO

No atual contexto organizacional a informação constitui-se em ativo fundamental para a criação de vantagem competitiva e inteligência competitiva.

Porém, a literatura cita que inúmeras empresas possuem departamentos de gestão da informação e Disseminação Seletiva da Informação (DSI), mas estas encontram dificuldade em promover a gestão na prática. Como destaca Choo (2003, p. 28) “a construção e utilização do conhecimento é um desafio para as empresas. Conhecimentos e experiências se encontram dispersos pela organização e se concentram em geral em determinados indivíduos ou unidades de trabalho”.

Nesse contexto, surge o questionamento: qual a atuação do bibliotecário que trabalha no Pólo Naval do Rio Grande?

Ao viver em um momento de evolução da ciência e da tecnologia e, de um diversificado mercado de trabalho para o profissional da informação bibliotecário que, vai além das unidades de informação como bibliotecas públicas, escolares e universitárias, entre outras. O que permite assim, que este profissional atue em sistemas e redes de informação de setores públicos e privados, escritórios de assessoria e consultoria, serviços culturais, dentre outros.

Além disto, de acordo com Pizzarro; Davok (2008, p.18) “os empresários não percebem a importância do bibliotecário para gerir seus documentos e informações empresariais.” Por isso costumam utilizar outros profissionais não bibliotecários para gerenciar a informação, devido a sua cultura organizacional, também.

Este trabalho pretende destacar as habilidades e competências do bibliotecário, tendo como foco três empresas do Pólo Naval da cidade do Rio Grande/RS, visando analisá-las sobre a importância deste profissional no âmbito social e contribuir para o aumento de mercado de trabalho na área.

Com base no problema acima exposto definiu-se como objetivo geral:

- Identificar como o bibliotecário atua na gestão da informação nas empresas do Pólo Naval da cidade do Rio Grande/RS.

Como objetivos específicos:

- Realizar análise de caso de três empresas rio-grandinas que tenham bibliotecário atuando na gestão da informação;
- Identificar como ocorre a gestão da informação nestas empresas, com foco na DSI;

- Utilizar *cases* de empresas que possuem setor de gestão de informação e comparar com as empresas pesquisadas em Rio Grande;
- Confrontar a prática do bibliotecário, que trabalha nas empresas do Pólo Naval do Rio Grande/RS, com a teoria da gestão da informação.

Para tanto, este trabalho está estruturado em cinco capítulos. No primeiro capítulo são apresentados: contextualização do tema, o problema, a justificativa e os objetivos. No segundo capítulo, a fundamentação teórica. No terceiro capítulo, os procedimentos metodológicos. No capítulo quatro, é apresentada a análise dos resultados. Posteriormente, no quinto capítulo, as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o desenvolvimento desta pesquisa, buscam-se fundamentos na literatura sobre os seguintes temas: Indústria Naval do Rio Grande; Organizações e Vantagem Competitiva; Capital Intelectual e Inteligência Competitiva; Diferenças entre dados, informação e conhecimento; Gestão da informação; Disseminação Seletiva da Informação; Profissional bibliotecário, Importância do profissional bibliotecário e *cases* de empresas que têm bibliotecários como gestor da informação.

2.1 Indústria Naval do Rio Grande

Após um longo período de estagnação econômica, a partir de 2003, Rio Grande vive um momento de muito progresso, com a recuperação da indústria naval brasileira.

Desde 2006, com a chegada e a construção da plataforma de petróleo P-53 houve o aumento de encomendas de montagem de outras plataformas e de construção de cascos para navios de exploração do pré-sal.

De acordo com o editorial da revista Conexão Marítima (2012, p.05) a previsão da PETROBRÁS para o Pólo Naval do Rio Grande é criar mais de 400 mil empregos-diretos e indiretos, nos próximos três anos. De modo que, esses fatores influenciam diretamente no crescimento do mercado de trabalho para o profissional bibliotecário exigindo do mesmo, competências voltadas para a gestão da informação empresarial.

2.2 Organizações e Vantagem Competitiva

Chiavenato (2010, p. 33) define as organizações como “unidades sociais (ou agrupamentos humanos), intencionalmente construídas e reconstruídas, com o fim de atingir objetivos específicos [...] com menos custo, menos esforço e menor tempo”.

Desse modo, vive-se em um mundo de organizações, sejam elas de grande ou pequeno porte, como por exemplo, a família. Onde as pessoas se unem e criam estratégias para alcançar seus objetivos, visando ou não o lucro.

Para acompanhar a complexidade da sociedade atual as organizações criam estruturas e, para que elas funcionem a comunicação entre os indivíduos que a compõem, deve ocorrer da melhor maneira.

Nesse sentido, como a informação tem papel fundamental para que as organizações funcionem, ela vem sendo cada vez mais utilizada com valor estratégico, visto que a informação está ligada ao conhecimento do ambiente interno e também do externo.

Nesse cenário, Porter (1996 *apud* CHIAVENATO 2010, p. 118), enfatiza que:

O mais importante para o estabelecimento e a manutenção da [Vantagem Competitiva (VC)] é o conjunto das atividades e não a atividade em si, pois a VC e, por consequência o sucesso da estratégia, decorre da totalidade do sistema de atividade. Uma vez que, atividades individuais podem ser facilmente copiadas por concorrentes e a integração dessas atividades dificilmente poderia ser imitada por outra organização.

Assim Vantagem Competitiva (VC) é a essência da estratégia que “reside na criação de uma posição única e valiosa, que envolve a escolha de um arranjo interno de atividades [que] permitirá à organização diferenciar-se de seus concorrentes para oferecer algo que eles não conseguem fazer.” (CHIAVENATTO, 2010, p. 117).

Portanto, as organizações são organismos sociais vivos e continuamente sujeitos a mudança, porque não constituem unidades prontas e acabadas.

2.3 Capital Intelectual e Inteligência Competitiva

De acordo com Rezende (2002, p. 77). “o diferencial entre as empresas não são mais as máquinas utilizadas no processo produtivo, mas sim o somatório do conhecimento coletivo gerado e adquirido, as habilidades criativas e inventivas, os valores, atitudes e motivação das pessoas que as integram e o grau de satisfação dos clientes.”

Ou seja, Capital Intelectual (CI) é o que as organizações/empresas “sabem” e não o que elas “possuem”. Porque, o conhecimento é o ativo que aumenta com o uso, ou seja, é o único recurso ilimitado.

O ativo material de uma empresa só terá valor real se as pessoas souberem o que fazer com ele. Porque uma empresa, que é conjunto de pessoas organizadas para produzir algo, sejam produtos, serviços ou a combinação de ambos, depende daquilo que ela sabe. Ou seja, a sua capacidade de produzir depende do conhecimento subjacente nas rotinas e equipamentos de produção.

Ainda de acordo com Rezende (2002, p. 77) a “Inteligência Competitiva (IC) é o processo de monitorar o ambiente competitivo”, ou seja, onde ela está inserida, transformando dados em sabedoria para melhorar a posição competitiva, com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir os riscos.

O processo de IC gerencia os fluxos informacionais, através de várias ações integradas e desenvolvidas, como a prospecção, a seleção, a agregação de valor e a disseminação do ativo informacional e intelectual da organização, tanto no ambiente interno quanto no externo à organização. Tendo em vista a tomada de decisão em uma empresa, permitindo a previsão e o planejamento tecnológico, tático e estratégico.

A IC é fundamental à organização e é entendida como processo organizacional, nesse sentido, a conceituação de dados, informação e conhecimento é uma questão importante por serem insumos para o processo de IC. Conhecer os diferentes ambientes organizacionais é fundamental, também, para compreender o processo de IC nas organizações.

2.4 Diferenças entre dados, informação e conhecimento

Por mais básico que possa soar, é importante salientar que dado, informação e conhecimento não são sinônimos e, portanto entender o que são esses três elementos é essencial para a realização bem sucedida do trabalho ligado à gestão da informação.

Para Davenport; Prusak (2003, p. 2) dados “num contexto organizacional, são utilitariamente descritos como registros estruturados de transações [...] e, são matéria-prima essenciais para a criação da informação.”

Já informação é considerada por Silva; Tomaél (2007, p. 2) como “um importante ativo para o compartilhamento do conhecimento nas organizações”.

Para Nonaka; Takeushi (1997) o conhecimento classifica-se em: explícito - tangível (acessível, estruturado) e tácito - intrínseco ao ser humano, de difícil transmissão e aprendizagem por estar imbricado nas ações dos indivíduos, que são carregados de emoções, intuição e experiências pessoais.

Neste sentido, pode-se dizer que conhecimento é derivado da informação que por sua vez é derivada de dados. E assim, o fluxo de informações disponibilizado aos usuários contribui para a formação do conhecimento.

2.5 Gestão da Informação (GI)

O ambiente em que se vive e, conseqüentemente, o cotidiano dos indivíduos sofre alterações significativas, a partir das mudanças ocorridas na sociedade nos últimos tempos, ocasionadas principalmente pela globalização, pelo o avanço tecnológico, pela redefinição de

espaço e tempo, pela descoberta do virtual e do digital, pela velocidade das informações compartilhadas e, com isso toda a contínua integração da economia global impacta nos diversos setores da vida econômica e social dos indivíduos e das organizações.

No contexto organizacional para minimizar riscos e reduzir incertezas torna-se necessário cercar-se de toda informação possível. Porém, gerenciar essas informações de maneira inteligente é essencial, ou seja, dispor de informação relevante em tempo hábil e a um custo compatível para auxiliar na tomada de decisão é um dos diferenciais da inteligência competitiva.

A informação é um fator determinante para a melhoria de processos, produtos e serviços, tendo valor estratégico em organizações. A idéia da informação como ferramenta estratégica evoluiu depois que a gestão da informação mudou, de seu foco inicial de gestão de documentos e dados, para recursos informacionais, mostrando resultados em relação à eficiência operacional, evitando desperdício e automatizando processos. A nova visão se espalhou por grandes corporações privadas, que passaram a instituir uma estrutura formal, em geral ligada ao alto escalão hierárquico, para cuidar da gestão dos recursos informacionais. (TARAPANOFF, 2006, p. 23).

Nesse sentido, a informação é considerada um ativo, que assim como o capital, precisa ser administrado como recurso estratégico da empresa. Entretanto, para que a informação se torne valiosa precisa que lhe seja atribuído significados, através da interação humana, para que possam orientar a ação e ser capaz de tornar-se o diferencial competitivo para a organização.

Capurro; Hjørland (2007, p. 149) no trabalho intitulado Conceito de informação, no qual realizam revisão para identificar as definições até então utilizadas para o referido termo, destacam que,

o conceito de informação como usado no inglês cotidiano, no sentido de conhecimento comunicado, desempenha um papel central na sociedade contemporânea. Este conceito ganhou relevância principalmente a partir da Segunda Guerra Mundial com a disseminação global de uso de redes de computadores. [...] e o surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais é que caracterizam a nossa sociedade como uma sociedade da informação.

Nas últimas décadas, tem se consagrado nas organizações a expressão sociedade da informação como uma estrutura central da nova economia, em que o eixo do desenvolvimento, da produtividade e da inovação é o conhecimento. Inúmeros autores destacam como ativos principais do século XXI a informação e o conhecimento por exercerem papéis centrais nos contextos organizacionais.

A relação entre informação e a geração do conhecimento se dá devido a associação ao desenvolvimento individual e sua liberdade de decisão, pois a informação é um instrumento modificador da consciência humana, ou seja, quando assimilada adequadamente modifica o

estoque mental de sabedorias dos indivíduos e, com isso, produz conhecimentos e gera benefícios para o desenvolvimento tanto individual quanto para a sociedade em que se está inserido.

A utilização da informação pelas organizações serve para fundamentar processos decisórios, para interpretar o ambiente e para criar conhecimento novo. Pois dá suporte ao desenvolvimento de novos produtos e, também, à formação e capacitação da força de trabalho da empresa, além de incentivar o desenvolvimento cultural destes.

Assim, a visão empreendedora, a inovação gerada nas organizações e o seu sucesso relacionam-se intensamente com a aplicação de informações e conhecimentos em ciclo contínuo.

Souza e Amaral (2012, p. 02) destacam que,

nessa nova realidade, a criação de novos produtos, serviços, processos e estratégias tem sido o grande diferencial para estabelecer vantagem competitiva entre uma empresa e as demais. [...] além da preocupação com a gestão de pessoas, de bens e de processos, as organizações passaram a se preocupar também com a gestão da informação e conhecimentos úteis a elas.

A gestão da informação surgiu com o intuito de auxiliar as organizações a lidarem com seus insumos informacionais, ou seja, com o objetivo de identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização, identificando suas necessidades informacionais e ensinando-a a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais para escolher a melhor maneira de agir. (TARAPANOFF, 2006).

Os conceitos “gestão” e “administração” relacionam-se e, para alguns autores possuem o mesmo significado. Como elemento universal do mundo moderno temos a gestão com o intuito de alcançar objetivos em um cenário voltado à tomada de decisão, coordenação de múltiplas atividades, organização, busca constante de aprendizagem e uso da informação.

Para Drucker (2002) administrar significa aplicar conhecimento à ação, ou seja, a gestão tem a capacidade de tornar possível a organização de determinada ação, vislumbrando o alcance sistematizado dos objetivos a que a mesma se propõe atingir.

Segundo Valentim (2002) a gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

Para que isto ocorra, as políticas organizacionais devem apoiar a GI e propiciar o inter-relacionamento e a sintonia entre as unidades ou setores da organização. Por que é

imprescindível esta condição para que os procedimentos direcionem os fluxos de informação para a gestão.

2.5.1 Disseminação Seletiva da Informação (DSI)

Para alcançar os objetivos da GI o bibliotecário deve utilizar-se da Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que se considera ser uma das etapas da gestão da informação.

A DSI não é algo precisamente novo. Em épocas anteriores à propagação dos computadores a DSI já ocorria através de correspondências trocadas entre pesquisadores, dos *preprints*¹ e dos periódicos, que continham os resultados de suas pesquisas. Ela foi desenvolvida de forma mais sistematizada a partir da década de 1960, onde a partir do surgimento de novas tecnologias ela, gradativamente, foi incorporada aos formatos eletrônicos e aos sistemas informatizados.

A disseminação seletiva da informação consiste na distribuição da informação aos que dela necessitam, tomando o cuidado de verificar o fator confidencialidade, pois poderá estar lidando com informação que deverá ser disseminada para poucas pessoas na organização.

Desse modo, Amstel (2004, p. 1) define que:

O serviço de Disseminação Seletiva da Informação é uma das ferramentas mais eficazes para resolver o problema de excesso e falta de informação no seio de uma organização. Apesar do nome pomposo, é um processo simples: verificar as demandas, coletar, tratar e distribuir as informações num fluxo contínuo. Se levarmos em conta que informação é a base para a tomada de decisões gerenciais e operacionais, entendemos o quão vantajoso é otimizar o fluxo de informações dentro da organização.

O processo de DSI abrange alguns aspectos, tais como: identificação das necessidades e requisitos da informação; classificação e tratamento da informação; desenvolvimento de serviços e produtos de informação; disseminação da informação para a pessoa certa, no momento certo e no formato adequado e, por fim a avaliação ou *feedback* da eficácia da DSI, principalmente quanto a sua validade, pois muitas vezes uma informação é válida somente por um curto período de tempo.

Na DSI a tecnologia é muito útil para apoiar a distribuição dos produtos de inteligência gerados pelo gestor de informação. Todavia, é preciso destacar que a chave para o sucesso da atividade são os profissionais envolvidos, afinal de acordo com Davenport (2003,

¹ São versões iniciais dos artigos, antes de serem oficialmente publicados após o processo de revisão pelos pares; como este processo pode levar mais de um ano, os *preprints* constituem uma ótima fonte para acesso aos resultados de investigação mais recentes. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 290).

p. 20) “[...] computadores são ótimos para nos ajudar [...]”,mas máquinas são programadas por pessoas.

Para que o processo de DSI tenha sucesso faz-se necessário o desenvolvimento de uma cultura corporativa que favoreça a troca de informações, pois os benefícios dela resultantes poderão melhorar o desempenho da organização como um todo.

2.6 Profissional bibliotecário

Há décadas “a figura do bibliotecário esteve intimamente ligada ao livro e a escrita. Esse conceito foi se modificando e fazendo com que esse profissional atuasse em vários campos. Atualmente seu instrumento de trabalho não é somente o livro impresso ou material textual. Ele pode atuar em diversos outros locais, tendo como objeto de trabalho o som, a imagem em movimento, materiais virtuais, entre outros, pois o bibliotecário lida com informação que está em toda parte, independente do suporte” (PEREIRA,2007, p. 11).

Cunha; Eirão (2012, p. 62) afirmam que “daí surge o papel do profissional da informação, dentre eles o bibliotecário, com a missão de facilitar e fazer a conexão entre a informação e o usuário que deseja obtê-la”.

Nesse sentido, os bibliotecários tornam-se indispensáveis às organizações devido a sua tarefa de criar contatos pessoa-pessoa e pessoa-texto. Como destaca Valentim (2003, p. 21):

o profissional da informação é fundamental para o êxito do processo de inteligência competitiva em organizações. Esse profissional desenvolve um trabalho voltado ao trinômio dados, informação e conhecimento, visando apoiar as atividades desenvolvidas pela organização, gerando desse modo, apoio e suporte as diversas atividades desenvolvidas pelos indivíduos que nela atuam.

Nos últimos tempos o maior desafio das organizações não é o acesso às informações, mas sim a não habilidade em organizar, formalizar e capitalizar as informações. Principalmente as que se encontram dentro da própria empresa, ou seja, do seu próprio ambiente, como clientes, concorrentes, fornecedores, regulamentação, etc. Por falta de processamento a que se destina a informação: o consumo e não o armazenamento.

Nesse sentido, a atuação do bibliotecário tem relevância, pois através de suas técnicas e habilidades, ele gerencia a informação como recurso organizacional a fim de gerar conhecimento. Assim, sendo ele um agente inteligente, catalisador e mediador no processo de gestão da informação reúne todas as habilidades necessárias em seu próprio perfil associado a multidisciplinaridade da sua formação acadêmica, o curso de Biblioteconomia.

2.6.1 Importância do bibliotecário

O grande desafio das organizações é saber gerenciar a informação, pois ela passou a ser um bem de fácil disseminação e acesso, devido ao advento de novas tecnologias como *internet* e *intranets*, por exemplo. Com base nisso o bibliotecário entra no mercado organizacional como mediador da informação, com o objetivo de agregar valor a ela.

Freitas; Felipe (2012, p. 03) definem que:

o bibliotecário possui um papel muito importante nesse contexto, tanto na aplicação de técnicas para o processo de desenvolvimento e manutenção de unidades virtuais de informação, como atuando na forma de descrição dos conteúdos informacionais, verificações de compatibilidade, de responsabilidade, de área de gerenciamento informacional.

Diante da possibilidade de identificar que existe o mercado de trabalho tradicional e o mercado de trabalho emergente do bibliotecário, é possível concluir que um profissional da informação que oculta um espírito empreendedor e que deseja ir além do ambiente tradicional para o qual [a] escola de biblioteconomia o preparou, pode significar um grande ativo para qualquer organização (ZIPPERER, 1998).

Visto que o bibliotecário é o mais apto a lidar com a informação por se encaixar em muitas áreas de atuação, pode perceber-se, também, que o seu trabalho vem agregar valor à sua profissão de gestor da informação.

Com a necessidade de monitorar as informações de que as organizações necessitam para o desenvolvimento de suas ações, cada vez mais, elas percebem a necessidade de um profissional que possa lhe ajudar neste processo, possibilitando assim a otimização do tempo, do dinheiro e do trabalho, o que as tornam cada vez mais competitivas no mercado, uma vez que o foco deve estar nas pessoas e no conhecimento gerado e não apenas na tecnologia.

2.7 Cases – Empresas Natura e KPMG

2.7.1 Natura Cosméticos S.A.

A empresa brasileira Natura Cosméticos S.A. foi criada em 1969 a partir de uma modesta loja que contava com sete funcionários. Em 1980 já eram 200 funcionários e mais 2 mil consultoras/revendedoras espalhadas pelo Brasil. Já em 1990 passou a ter 1800 funcionários e 50 mil consultoras. Assim, passou a ser a maior empresa de cosmética brasileira. Em 1997, o número de funcionários era de 3 mil e o de consultoras 145 mil no

Brasil, sendo que na América Latina chegava a ser 10 mil, pois a empresa iniciou sua atuação no mercado internacional no início da década de 1990.

Nesse sentido, segundo Rezende (1997, p.1):

No início dos anos 90 [...] a Natura começa a buscar a definição de uma estrutura de sustentação informativa para o desenvolvimento e aprimoramento dos seus produtos e processos. Algo que trouxesse para a empresa a informação sobre o que de mais moderno e inovador estivesse acontecendo não somente no mundo da cosmetologia, mas também da dermatologia, moda, fitoterapia, psicologia, marketing, processos industriais, enfim, em todas as áreas e aspectos relacionados ao seu negócio.

Com o objetivo de acessar a informação e não de tê-la internamente armazenada, em 1992 a empresa realiza, junto aos seus departamentos-chave, uma análise detalhada dessas áreas quanto ao fluxo de informações necessárias para dar suporte ao desenvolvimento de produtos, em relação à inovação e qualidade. “A Natura busca uma solução que não implique criar estruturas internas que a desvie do ‘foco’ do seu negócio, que é produção e distribuição de cosméticos, mas que possibilite ser estratégica em relação ao volume de informações a que pode ter acesso” (REZENDE, 1997, p. 2). Surge então, a biblioteca virtual denominada Centro de Informações Bibliográficas da Natura – CIB Natura.

A empresa continua a implementar a sua biblioteca virtual, que em 1993 conta com apenas um coordenador e, em 1997, conta com uma equipe composta por 5 pessoas, todas com formação em Biblioteconomia.

Portanto, devido a nova ordem mundial, o sucesso do CIB Natura desde a sua criação, marcada pelo pioneirismo e ousadia, tem servido de objeto de *benchmark* para outras empresas de diversas áreas de atuação em todo o país.

2.7.2 Empresa KPMG

A KPMG, com sede em Nova York, é uma empresa de auditoria e consultoria multinacional que tem como áreas de negócios a Auditoria, Consultoria, Finanças Corporativas, Jurídica e Administração. Está presente em 159 países e conta com mais de 100 mil especialistas em todo o mundo.

A KPMG Brasil, formada em 1987, está presente em 9 cidades brasileiras – Rio de Janeiro, Belo Horizonte, São Carlos, Campinas, Curitiba, Porto Alegre, Brasília e sua sede no Brasil situa-se em São Paulo. Em seu quadro de colaboradores conta com mais de 1800 funcionários.

Em 1996, a KPMG ao reconhecer a Gestão do Conhecimento como o fator principal para alcançar a Vantagem Competitiva investe mais de 100 milhões de dólares em Tecnologia da Informação com o objetivo de criar um ambiente de Gestão do Conhecimento, baseado na Intranet, Internet, *data warehousing*, gerência de documentos, aliados as novas aplicações entre redes de computadores e gerência de redes.

Ao considerar que o ativo real é o conhecimento contido em cada profissional, a empresa necessita gerenciar e compartilhar esse conhecimento efetivamente para atender a demanda dos clientes, através dos melhores serviços possíveis.

Para tanto a empresa faz parceria com a *Microsoft* e a Cisco Sistemas e desenvolve o *KWorld*, uma ferramenta do conhecimento, ou seja, um repositório corrente de informações que possibilita a todos trabalharem juntos.

A KPMG Brasil constitui então, o departamento denominado *Knowledge Center*, responsável operacional pela implantação do *KWorld*. Tendo como gerente uma bibliotecária que se reporta ao Diretor-Geral de Conhecimento e, conta com mais nove pessoas em sua infraestrutura, dentre elas duas bibliotecárias.

“Antes do *KWorld*, os usuários da KPMG tinham de localizar fisicamente o trabalho de um especialista e ler dezenas de documentos sobre o cliente ou o trabalho a ser executado; com o *KWorld*, a informação precisa está ao alcance no computador do usuário” (HOMMERDING; VERGUEIRO, 2004, p. 22).

Portanto, a colaboração efetiva para estratégia organizacional traz mudanças significativas, na visão dos clientes.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo pretende-se descrever o conjunto de procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. Assim, além de classificar a pesquisa quanto aos objetivos, abordagens e procedimentos técnicos, neste capítulo descreve-se a amostragem envolvida na pesquisa e os instrumentos utilizados na coleta de dados.

Para Andrade (2010, p.111) “as pesquisas, do ponto de vista dos objetivos, podem ser exploratórias, descritivas e explicativas.”

Pelas características do estudo esta pesquisa apresenta caráter exploratório e descritivo. Exploratório porque se considera que este é o primeiro passo do trabalho científico ao buscar-se maiores informações sobre determinado assunto. E, descritivo porque fatos serão observados, analisados e interpretados.

Optou-se pela abordagem qualitativa, por esta caracterizar-se pela abertura das perguntas e a não exigência de divisão especial para análise e interpretação dos resultados, pois as informações recolhidas e interpretadas podem exigir nova busca de dados, com isso, o pesquisador tem a liberdade para realizar seu estudo de forma teórico-metodológica.

Segundo Chizzotti (1991, p. 79), a pesquisa qualitativa é importante quando “o conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa. [...] O objeto não é um dado inerte e neutro; está possuído de significados e relações, que sujeitos concretos criam em suas ações.”

No plano qualitativo é possível utilizar dados e informações coletadas, mesmo que estas não se repitam, ou seja, não há a necessidade da recorrência como ocorre na pesquisa quantitativa.

De acordo com Gil (1996, p. 29) “as pesquisas dividem-se, segundo procedimentos técnicos, em: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa experimental, estudo de caso, pesquisa participante, dentre outras”.

Este estudo prevê o uso do estudo de caso como procedimento técnico. De acordo com Gil (1996, p. 58), um estudo de caso é caracterizado “pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante os outros delineamentos considerados”.

Este foi eleito por ser um estudo profundo que permite o conhecimento detalhado de um objeto e de uma realidade, tornando-se necessário para conhecer a realidade e as

atividades desenvolvidas pelos bibliotecários nas organizações eleitas para comporem a amostra da pesquisa.

Para a definição da amostra da pesquisa utilizou-se o método bola-de-neve, que é uma técnica de pesquisa qualitativa, pela qual um indivíduo é recrutado e, em seguida, indica outras pessoas de seu relacionamento para que também participem da amostra (BERNARD, 2005).

Deste modo, esta pesquisa compreende uma amostra de profissionais bibliotecários, que fazem parte do quadro de funcionários de duas empresas do Pólo Naval da cidade do Rio Grande/RS. Estas empresas e profissionais analisados não serão identificados com o intuito de preservar a sua imagem.

A seguir, caracteriza-se as empresas segundo suas áreas de atuação.

Empresa “A” – logística, transportes aquaviários e serviços portuários. Responsável pela administração do Porto do Rio Grande/RS.

Empresa “B” – mecânica, montagem e manutenção industrial. Prestadora de serviços para vários segmentos, tais como papel e celulose, usinas térmicas, petroleiras, cerâmica entre outras.

A seleção para escolha destas empresas se deu por serem as do Pólo Naval que sabia-se haver bibliotecários atuando. Para tanto, através da amostragem baseada no método bola-de-neve identificou-se cinco bibliotecárias, sendo que destas apenas duas contribuíram para a pesquisa, as demais não retornaram o contato.

Para proceder à coleta de dados elegeu-se a entrevista semi-estruturada e a observação direta não participante e, como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário composto por 43 questões, o qual segue ao final deste trabalho como APÊNDICE A.

Para Marconi e Lakatos (1990, p. 85) a entrevista semi-estruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confecciona-se um roteiro com perguntas principais, “que se vai estudar e o entrevistador tem liberdade de fazer as perguntas que quiser: sonda razões e motivos, dá esclarecimentos, não obedecendo, a rigor, a uma estrutura formal.”

Appolinário (2009, p. 135) define observação direta não participante como a situação na qual “o pesquisador não interage com os sujeitos observados”.

Por entender que instrumentos de coleta “fechados” podem comprometer a coleta de dados presencial, deixando de abarcar elementos importantes para a pesquisa, busca-se na entrevista semi-estruturada e em anotações de campo através de observação direta não participante os instrumentos que servirão para a coleta de dados nesta pesquisa.

A fim de testar a aplicabilidade do instrumento de coleta de dados foi realizada entrevista piloto. Para isso, ela foi aplicada na empresa “A” e a respondente foi a bibliotecária responsável pela biblioteca desta instituição.

Com isso, a entrevista piloto demonstrou que o instrumento de coleta de dados é aplicável, tendo apenas uma questão sem ser respondida por exigir minúcias da rotina diária do processo de gestão da informação, sem com isso, comprometer os resultados esperados da pesquisa. A transcrição da referida entrevista segue como APÊNDICE B.

O próximo capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos com as entrevistas. Nesta etapa a teoria da gestão da informação e os *cases* das empresas Natura e KPMG servem como base de referência para confrontar e comparar como é realizada a GI nessas empresas e como é realizada nas empresas analisadas em Rio Grande, bem como de que forma as empresas rio-grandinas poderiam realizar a GI, ao ter como foco a DSI.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para análise dos resultados elegeu-se a análise de conteúdo segundo Bardin. De acordo com esta autora a análise de conteúdo consiste de “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistematizados e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção destas mensagens” (BARDIN, 1977, p. 42). Através da categorização das falas e, portanto do tratamento da informação contida nas mensagens.

Neste capítulo, inicia-se com a caracterização das empresas analisadas, destacando as suas diferenciações. Em seguida aborda-se as características do profissional bibliotecário, a nomenclatura usada, pelas empresas em análise, para identificar o profissional e o setor que trabalham com informação, os tipos de acervos que estas possuem, as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários nestas empresas, a existência de manual de procedimentos para padronizar as atividades executadas, a realização de relatórios de fechamento, as características dos usuários das referidas unidades de informação, a motivação dos bibliotecários quanto ao incentivo ao uso da unidade de informação, como ocorre a gestão da informação e a disseminação seletiva da informação nas empresas em questão.

É importante salientar que as atividades executadas pelas bibliotecárias das duas empresas pesquisadas são bastante distintas, devido à finalidade a que as unidades de informação se destinam, nestes dois casos.

A empresa “A” possui toda sua infraestrutura fortemente consolidada na cidade do Rio Grande há muitas décadas e tem sua unidade de informação como um setor dentro da sua organização. Como equipe deste setor dispõe de uma bibliotecária e duas estagiárias estudantes do curso de Biblioteconomia.

Por outro lado, tem-se uma grande empresa da área de energia, também fortemente consolidada na cidade do Rio Grande há muitas décadas (aqui denominada contratante) que exige das empresas que lhes prestam serviços a disponibilização de uma unidade denominada, neste caso, Setor da Qualidade onde atuam uma equipe multidisciplinar composta por engenheiros, técnicos ambientalistas, técnicos em segurança e um técnico em documentação, que neste caso é uma profissional bibliotecária.

A empresa contratada (aqui denominada empresa “B” tem sua sede na cidade de Tubarão no Estado de Santa Catarina e, a cada serviço licitado pela contratante, a contratada monta toda uma infraestrutura no local das obras para dar apoio aos serviços executados no

período em que a obra deverá ocorrer. Assim contrata-se a bibliotecária apenas pelo período de execução da obra para organizar a documentação resultante dos processos executados e, ao término da obra toda documentação gerada é organizada em um *databook*² que é encaminhado à matriz da empresa contratada e uma cópia idêntica é encaminhada ao setor de fiscalização da empresa contratante.

Nesta caso, a obra em realização é a manutenção de tanque de armazenagem de combustível em uma empresa subsidiária da empresa contratante.

Baseado em Bardin (1977), procedeu-se à categorização das informações obtidas com a aplicação do questionário, anteriormente apresentado neste texto, o qual serviu como instrumento de coleta de dados (Apêndice A), nas empresas estudadas.

As categorias selecionadas para análise, com base nos objetivos da pesquisa são: profissional bibliotecário, nomenclaturas, acervo, atividades desenvolvidas, manual de procedimentos, relatórios de fechamento, usuários, motivação, gestão da informação e a disseminação seletiva da informação.

4.1 Analisando as categorias

Neste capítulo descreve-se como ocorre a atuação dos profissionais da informação nas empresas analisadas, através da categorização de suas informações. Ao início de cada categoria tem-se um relato de como ocorrem as atividades e após, comenta-se a sua realidade, tendo a literatura sobre gestão da informação como subsídio.

As categorias analisadas são:

4.1.1 Profissional bibliotecário

Em cada uma das duas empresas pesquisadas atuam profissionais bacharéis em Biblioteconomia, ambas do gênero feminino e ambas concluíram esta graduação no ano de 2006. Sendo que uma delas possui especialização concluída no ano de 2007.

Segundo Valentim *et al* (2003, p. 20): “ao profissional da informação cabe um perfil dinâmico, arrojado, inovador, empreendedor [para] poder atuar [...] e desenvolver atividades

² livro de dados numa tradução literal, é um dossiê, ou uma coleção de documentos que conta a história de um processo [...] do início ao fim, evidenciando tudo o que for importante para o cliente. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 113).

relacionadas ao monitoramento, organização e tratamento de informações estratégicas para a organização”.

A atuação dos profissionais da informação e a adaptação do seu perfil de formação acadêmica têm sido exigidas, no decorrer dos tempos, assim como a criação e a diversificação de sistemas de informação para atender, da melhor forma possível, tanto a progressiva mudança das necessidades informacionais, como também as características dos diferentes usuários de informação nas empresas.

4.1.2 Nomenclaturas

Há variação quanto à nomenclatura atribuída, pelas empresas, à unidade de informação. Na empresa “A” denomina-se Biblioteca e na empresa “B” Setor de Qualidade. Assim como, a nomenclatura atribuída pela empresa aos registros funcionais das bibliotecárias, quais sejam respectivamente, bibliotecária e técnica em documentação.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (BRASIL, 2013) atribuí-se aos bibliotecários as seguintes denominações: Biblioteconomista, Bibliógrafo, Cientista de informação, Consultor de informação, Especialista de informação, Gerente de informação, Gestor de informação, dentre outras. Bem como os seus locais de atuação podem ser: unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação.

4.1.3 Acervo

Em relação ao acervo, ambas as unidades de informação possuem acervo físico e virtual. Fazem parte do acervo físico da empresa “A” livros, periódicos, *clippings*, documentos da história e atividades portuárias, do referido porto, datados de 1875 até meados de 2012, e do seu acervo virtual fazem parte, diários oficiais, documentação jurídica e legislativa, pertinentes às áreas de atuação da empresa.

Já na empresa “B”, os acervos físico e virtual são idênticos, ou seja, toda a documentação deste setor deve ter uma via em suporte físico e eletrônico. Os documentos são gerados a partir dos procedimentos executados no processo da obra, tais como descrições detalhadas dos procedimentos incluindo radiografias de tanques e relatórios gerados pelos engenheiros e técnicos responsáveis pela obra.

No que se refere à assinatura de bases de dados especializadas, a empresa “A” possui assinatura de bases das áreas de economia, engenharia, segurança do trabalho, exportação, contabilidade, direito ambiental e dragagem, bem como os usuários da unidade de informação acreditam ser importante a assinatura de bases e costumam recomendá-las para serem assinadas.

No tocante a empresa “B”, os seus usuários não consideram necessária a assinatura de base de dados especializada e, portanto, a empresa não realiza nenhuma assinatura.

De acordo com Rezende; Marchiori (1994, p. 350)

para as empresas, mais importante que manter um acervo (e toda a infraestrutura de manutenção) é acessar a informação desejada o mais imediatamente possível, o que justifica a utilização cada vez mais frequente de produtos de informação eletrônicos e serviços *on-line*, de bancos e bases de dados.

Assim, com a criação de bibliotecas virtuais, canais de comunicação e, sobretudo, através do inter-relacionamento dos membros das equipes organizacionais, o profissional bibliotecário pode absorver as necessidades informacionais destes, e com isso, colaborar disseminando informações pertinentes a realização de seus trabalhos ao fazer uso da DSI.

Portanto, para o bom desempenho organizacional é imprescindível que o bibliotecário recorra à gestão das informações, tendo a atenção voltada para sua própria instituição, no intuito de manter completo e atualizado o acervo, não só de informações externas à empresa, mas principalmente as internas para auxiliar nos trabalhos técnicos em andamento, linhas de negócio e áreas de atuação, dentre outros.

Como abordado por Choo (2003), as informações internas das organizações costumam estar dispersas dentro de setores da empresa ou centradas em indivíduos. Dessa forma, faz-se necessário que o profissional da informação conheça o contexto empresarial e realize a busca de informações para disponibilizá-las em formato adequado e em tempo hábil para auxiliar nos processos organizacionais.

Desse modo, no projeto e construção de bases de dados e sistemas de recuperação e disseminação de informações, o bibliotecário pode exercer importante papel devido aos seus conhecimentos de indexação, linguagens documentárias, estratégias de busca, de recuperação e de disseminação de informações.

4.1.4 Atividades desenvolvidas

Com a chegada da bibliotecária na empresa “A” a biblioteca foi totalmente modificada, por haver apenas um funcionário que realizava leitura de diários oficiais e documentos e não haver quem coordenasse as atividades no setor. Assim, a bibliotecária passou a realizar atividades de referência, gestão da informação, gestão de recursos humanos (estágios) e pesquisas, sendo esta última atividade desenvolvida pela bibliotecária que, em grande parte dos casos, a entrega pronta ao setor solicitante e às estagiárias cabe, principalmente, a realização dos demais procedimentos, tais como, mineração de informações relacionadas ao Porto do Rio Grande em publicações dos diários oficiais, organização dos *clippings*, etc.

Em contraponto, na empresa “B”, como mencionado anteriormente, a cada processo licitatório ganho, a contratada tem sua infraestrutura criada “do zero”, ou seja, não há como investigar as mudanças ocorridas antes da chegada da bibliotecária. Apenas sabe-se que, o empréstimo, a organização e a guarda dos documentos dos procedimentos são as atividades realizadas por esta profissional.

Assim como são diversificados os locais de atuação do profissional bibliotecário, suas atividades também o são. Com isso, pode haver o subaproveitamento dos potenciais do profissional. A visão de que a atuação do bibliotecário se limita a ser um “guardião” da documentação significa desvalorizar todo o potencial do profissional da informação, uma vez que ele é capaz de produzir ótimos resultados para a empresa, através de intercâmbio e de colaboração.

Como aborda Pizarro; Davok (2008) a falta de conhecimento, por parte da sociedade em geral e mais especificamente dos empresários, contribui para a não valorização do potencial profissional do bibliotecário. Colabora para isso, o fato de os empresários entenderem que a gestão da informação pode ser realizada por qualquer pessoa com ou sem formação técnica para lidar com documentação.

A desvalorização do profissional ocorre devido ao desconhecimento do perfil, habilidades e formação técnica deste profissional aliada à visão estereotipada de que quem se forma em Biblioteconomia pode atuar apenas em bibliotecas convencionais, conforme Oliveira; Avila (2010).

Cabe aos profissionais bibliotecários buscarem maneiras de melhor interação com os demais membros das equipes que compõem as organizações, com intenção de divulgarem

suas habilidades e competências e com isso ganharem confiança e espaço para realizarem o trabalho de gestão da informação de uma forma mais ampla.

Como citado por vários autores, o bibliotecário é eficiente no uso de fontes bem como na busca de informação, possui a capacidade de agregar valor à informação, organizar e disponibilizar a informação, independentemente do seu suporte. Portanto cabe a ele criar meios de intermediar essa informação entre suas fontes e os usuários que as desejam.

Como demonstrado pela bibliotecária “A” alguns membros da organização acreditam que uma biblioteca empresarial tem função meramente documental e não pode proporcionar cultura e lazer a seus usuários, através de literatura, por exemplo.

Com a criação de biblioteca virtual e o uso de sistemas de disseminação seletiva da informação esse problema poderia ser facilmente resolvido. Porém, esse tema será abordado com mais detalhes, a seguir, nas categorias gestão da informação e disseminação seletiva da informação.

4.1.5 Manual de procedimentos e relatórios de fechamento

No sentido de padronizar algumas atividades, foi elaborado pela bibliotecária da empresa “A” o catálogo decisório da unidade onde, dentre outras definições, consta que algumas informações requerem sigilo, como as referentes a processos licitatórios, a fim de não oferecer vantagem a um único interessado.

Bem como, anualmente são realizados relatórios de fechamento e encaminhados à diretoria da instituição “A”, que os exige. Nesses relatórios, com aproximadamente 80 páginas, ficam registradas todas as tarefas realizadas no decorrer do ano.

A empresa contratante da empresa “B” disponibiliza manual padrão de procedimentos para todas as suas contratadas, neste caso, coube à bibliotecária criar uma tabela de controle de empréstimos dos documentos para que não houvesse extravio destes, porque toda a documentação gerada, neste caso, requer sigilo.

A própria documentação gerada na contratada “B” é também considerada relatório de fechamento, os quais são enviados à fiscalização da contratante e para a matriz da contratada.

De acordo com Rikard (2008, p. 01), manual de procedimentos caracteriza-se por ser

a formalização e o registro de todas as atividades de uma organização, as quais devem estar definidas por escrito (rotinas e procedimentos), devendo a organização operar de acordo com um conjunto de leis ou regras (estatuto, regimento, interno, normas, regulamentos, etc.), [...] com o objetivo de evitar o desperdício de tempo e

de material na execução das tarefas, o que resulta em níveis de produtividade e rentabilidade muito aquém das necessidades e possibilidades.

Torna-se adequada a elaboração de um manual de procedimentos e/ou catálogo decisório para que haja o registro da padronização das atividades da unidade de informação e, para que na ausência da bibliotecária possa dar-se andamento nas atividades, uma vez que, é comum verificar-se a perda de tempo e o retrabalho, em situações em que o conhecimento das rotinas de atividades fica retido em um único profissional e, por consequência na sua ausência, perde-se a capacidade produtiva (CORREA *et al*, 2012).

Relatório de fechamento é peça obrigatória do processo de prestação de contas anual dos gestores. Ele descreve as metas estabelecidas, ações realizadas e resultados alcançados ao longo do exercício.

Toda organização legalmente constituída precisa ser registrada, formalizada e operar de acordo com um conjunto de regras, leis e normas, tendo seus objetivos e obrigações formalmente regulamentados. A eficácia dos objetivos estabelecidos pela organização depende da elaboração de boas normas e procedimentos e de sua eficiente sistemática de divulgação e controle. (RIKARD, 2008).

A realização de relatórios de fechamento torna-se importante para que os superiores hierárquicos nas instituições tomem conhecimento das atividades realizadas nas unidades de informação e, com isso percebam a sua importância e assim possibilitem o investimento nesses setores e atividades.

4.1.6 Usuários e motivação

A maior parte dos membros da diretoria da empresa “A” são usuários dos serviços da biblioteca desta empresa. Sendo que os chefes de seção têm maior interesse em obras literárias. Atualmente o atendimento se dá de forma pessoal. Porém, isto tende a mudar com o projeto de criação de página eletrônica da biblioteca, que está em fase de planejamento.

Na empresa “B”, os funcionários, incluindo os fiscais, têm acesso aos documentos do acervo, através do atendimento pessoal.

Como profissional da informação e, por conseguinte, disseminadora do conhecimento, em alguns momentos a bibliotecária “A” sente-se motivada a incentivar os usuários da unidade a realizarem leitura literária e de autoajuda. Porém, ela encontra resistência por parte dos membros da Instituição que acreditam que a unidade não se caracteriza como local de cultura e lazer e, sim voltada à documentação. Contudo, quando chegam periódicos

duplicados ela os distribui, deixando um exemplar no acervo da biblioteca e outro na sala de espera, tendo o cuidado de, esporadicamente, renová-los para possibilitar leitura atualizada.

Apesar de julgar importante o incentivo à leitura, a bibliotecária “B” não dispõe de outras obras, senão documentação. Portanto, neste caso não se torna aplicável o incentivo ao uso de materiais da unidade de informação em questão.

Todavia, por entender que a leitura é a base para a construção do pensamento crítico, e que o bibliotecário é tido como intermediador da leitura espera-se que bibliotecários propiciem este hábito aos usuários das suas unidades de informação. Mesmo que não haja acervo físico para a leitura, pode-se recomendar materiais eletrônicos, através da DSI, afinal nos dias atuais existem inúmeras possibilidades de leitura em meio eletrônico.

Segundo Dias; Pires (2004, p. 5), “conhecer o comportamento do usuário de informação é importante tanto para o planejamento como para o desenvolvimento e prestação do serviço de informação, para que o mesmo possa atender de forma precisa o consumidor da informação”.

De acordo com Wilson (2000, p. 3), “os usuários de informação estão mais exigentes, já que seu comportamento informacional e necessidades de informação são influenciados por diversos fatores além da perspectiva organizacional, por isso cabe à biblioteca conhecer e tentar antecipar os desejos de seu usuário”.

Para Tomael (2009, p. 170) o “compartilhamento da informação e do conhecimento é essencial para a construção de novos conhecimentos, porém esse processo pode ser influenciado por diferentes fatores,” dentre eles a motivação.

Por sua vez, a motivação é influenciada por fatores como o sentimento de poder e recompensa por compartilhar seus conhecimentos com outros. Assim, se a pessoa imagina que o que ela sabe tem muita importância, ela tende a guardar para si tais informações. Por outro lado, se ela vê que o valor que agrega depende do quanto compartilha suas informações com os demais, ela sente-se recompensada.

Nesse sentido, como meio de compartilhar e disseminar informações acredita-se que o bibliotecário possa incentivar-se a utilizar seus conhecimentos de informática aliadas às técnicas biblioteconômicas para criar sistemas virtuais de informação e com isso propiciar cultura e lazer além de documentos a um maior número de usuários.

Filtrar informações requer muita atenção, por isso é necessário um profissional qualificado que seja encarregado de fazer isso. No serviço de Disseminação Seletiva, após a filtragem é feito o tratamento dessa informação (formatação, sintetização, metadados etc) e depois a distribuição. Mas essa distribuição é de acordo com o que o seu destinatário necessita, ou seja, é seletiva. O serviço bem feito consegue aproveitar ao máximo o feedback do usuário, ao mesmo tempo que maximiza a entrega de informações relevantes. (Amstel, 2004, p. 1)

Nesta abordagem pode-se citar como exemplo, a aplicação de DSI 2.0 fazendo alusão a *web 2.0* – considerada uma *web social*, a utilização pela biblioteca de aplicativos como redes sociais (*Facebook, Orkut, MySpace, blogs, chats*, entre outros), os quais favorecem a dinâmica da comunicação empresa-funcionário e funcionário –funcionário.

Com isso novos serviços e produtos surgiriam e a biblioteca ao gerir estas informações passaria a ter um papel mais central na organização da empresa.

4.1.7 Gestão da Informação

Por entender que no processo de referência o bibliotecário forneceria os materiais para o usuário realizar sua pesquisa, a bibliotecária “A” considera-se Gestora da Informação, pois ela faz o levantamento das demandas de informação dos usuários, realiza pesquisa e entrega o resultado de sua pesquisa para os solicitantes.

A empresa “A” costuma estimular os funcionários a fornecerem suas demandas de pesquisa, mas não as suas informações, o que obriga à bibliotecária a incluir-se no contexto dos funcionários para coletar informações pertinentes à pesquisa solicitada pois, os funcionários disponibilizam à bibliotecária suas necessidades de informação e, aos demais colegas disponibilizam suas informações. Porém sem padronização, o que torna mais difícil o entendimento do contexto da demanda informacional.

Apesar da bibliotecária “B” considerar-se Gestora da Informação, a situação é oposta à da biblioteca “A”, porque os usuários comunicam suas demandas de informação. Porém eles mesmos realizam suas pesquisas em computadores disponibilizados para seus serviços.

Para que os funcionários da empresa “B” possam trabalhar alinhados ao objetivo geral da obra licitada pela contratada, existe um sistema denominado Diálogo Diário de Segurança onde, como o próprio nome diz, diariamente os funcionários envolvidos na referida obra trocam experiências e informações sobre os procedimentos já executados e os que ainda virão a executar.

A falta de padronização na distribuição das informações, tanto aos demais colegas quanto ao bibliotecário pode acarretar prejuízos a qualidade dos serviços prestados, uma vez que a informação mal contextualizada pode ficar “vagando ao vento” sem, com isso, cumprir seu papel que é o de gerar conhecimento. Demandando o retrabalho na busca e obtenção das mesmas.

Nos dois casos analisados entende-se que ocorre GI e que ela é realizada de forma natural sem muita padronização, apenas atendendo as demandas da organização. Ou seja, sem a intenção de potencializar o seu desenvolvimento, através de novas possibilidades como citado antes, através da criação de sistemas padronizados auxiliados pela Tecnologia da Informação (TI) disponível.

Davenport; Prusak (1998, p. 173) salientam que cabe aos gerentes

[...] enxergar o trabalho como um processo. Uma vez minuciosamente descrito e ordenado — incluindo os vários subprocessos ou passos —, é possível aperfeiçoá-lo aos poucos ou mudá-lo radicalmente. Com o gerenciamento informacional, as coisas não são diferentes. Trata-se de um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento. [...] identificar todos os passos de um processo informacional — todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem — pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença.

Entende-se que os usuários de unidades de informação nas empresas nem sempre conhecem os serviços oferecidos e/ou não têm total consciência do potencial informacional dos bibliotecários, para auxiliar na obtenção de informações úteis e pertinentes aos seus trabalhos. Nesse contexto, torna-se necessário a realização de campanhas de divulgação das atividades das unidades de informação, de treinamentos sobre o processo informacional e de estímulo aos usuários para que passem aos bibliotecários, não só as suas demandas informacionais, mas também suas informações pertinentes às pesquisas.

4.1.8 Disseminação Seletiva da Informação

Ao-incluir-se-para obter mais informações a bibliotecária “A” percebe os setores onde determinadas pesquisas, por ela realizadas, podem ter pertinência. Nesse sentido ela realiza o envio dos resultados da pesquisa, via protocolo, para estes setores. Todavia, apesar das informações também serem enviadas via correio eletrônico e *intranet*, o processo de disseminação da informação nesta organização não recebe a nomenclatura normalmente utilizada, que é a Disseminação Seletiva da Informação.

Em contrapartida, na empresa “B” não é realizado nenhum processo que possa ser considerado como DSI.

Como abordado no decorrer do texto o processo de verificar as demandas informacionais, realizar a coleta, o tratamento e a distribuição da informação ao usuário que dela necessita é denominado Disseminação Seletiva da Informação.

Pode-se observar, nas empresas analisadas, que esse processo ocorre de forma rudimentar sem que os profissionais o reconheçam como DSI e sim, como a distribuição da

informação. Ou seja, muitas vezes os processos ocorrem sem que os envolvidos entendam a sua importância e com isso, podem não desenvolvê-los de forma mais eficiente e eficaz. Devido a falta de conhecimento da teoria que aborda estes processos.

Os sistemas de DSI nas empresas podem ser utilizados a partir de diversas ferramentas de apoio ao desenvolvimento de novos produtos informacionais disponibilizadas na *World Wide Web (internet)*, tais como correio eletrônico, *intranets*, *sites*, redes sociais, *blogs*, por exemplo. Podendo ainda, fazer uso da tecnologia Rich Site Summary (RSS) que tem por finalidade

permitir notificar automaticamente os usuários sobre novos conteúdos na WEB, através do arquivo-texto codificado conhecido como *feed*. O funcionamento desta tecnologia é relativamente simples, basta o usuário possuir um leitor, também conhecido como agregador de conteúdo, dos *feeds* e neste leitor selecionar suas áreas de interesse. Após a seleção, o indivíduo, receberá apenas aquelas informações ou atualizações de informações, referentes somente à área selecionada previamente no leitor. O grande trunfo da DSI e do RSS reside no poder conferido ao usuário em decidir o que deseja ou não receber. (EIRÃO, 2009, p.23)

Já a diferença entre espaços como as redes sociais, o *site* da empresa e o *e-mail* é por conta de que as redes sociais podem ser consideradas como espaços sociais, onde a noção de hierarquia tende a ser relativizada. Tornando os espaços mais democráticos de manifestação o que ocasiona maior estímulo de participação dos funcionários, os quais irão contribuir com seu conhecimento.

Os exemplos de aplicações no uso das mídias sociais são inúmeros. Como é o caso do restaurante da empresa, montar uma enquete, com ajuda da bibliotecária que vai compilar o material, sobre o cardápio semanal de preferência dos seus funcionários.

Outro exemplo de aplicação no uso dessas mídias pela biblioteca seria a realização de consultas sobre aquisição de documentos importantes para a realização de determinadas atividades na empresa que até então não foram adquiridas por não haver um espaço onde estes funcionários pudessem reunir suas demandas documentais.

A reunião e divulgação de informações sobre os procedimentos como combate a incêndios, uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI), bem como atividades da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), podem ser compiladas e geridas a partir destes espaços midiáticos, coordenados e documentados pelo bibliotecário. Assim como, demais atividades desenvolvidas pela empresa.

Tal realidade é um exemplo de como se pode executar, a partir da biblioteca, a realização da gestão da informação, inclusive auxiliando na gestão da empresa, como um todo.

4.2 RETOMANDO OS OBJETIVOS

Realizar análise de três empresas rio-grandinas que tenham bibliotecário atuando na GI.

Foi possível realizar análise de duas empresas do Pólo Naval do Rio Grande que possuem bibliotecárias atuando com a gestão da informação.

Identificar como ocorre a GI nestas empresas, com foco na DSI.

Pode-se observar que as profissionais bibliotecárias das empresas analisadas tentam realizar a GI, atendendo a demandas pontuais de informação, sem com isso colaborar efetivamente para a tomada de decisão nos níveis estratégico, tático e operacionais das empresas.

Utilizar cases de empresas que possuem setor de GI e comparar com as empresas pesquisadas em Rio Grande.

Ao realizar a comparação da GI nas empresas Natura e KPMG, apresentadas neste trabalho como *cases*, observa-se que as empresas rio-grandinas analisadas poderiam criar, assim como feito pela Natura, bibliotecas virtuais dentro das instituições, o que possibilitaria o acesso remoto às informações gerenciadas pelas bibliotecárias. Bem como, ao terem como foco a DSI, poderiam criar um sistema virtual de comunicação entre os funcionários de cada empresa, a exemplo do que fez a empresa KPMG.

Isto colaboraria para atender a demanda informacional dos usuários, incluindo as demandas de informação cultural e de lazer. Pois a implementação de sistema de DSI possibilitaria conhecer as áreas de interesse dos usuários e assim enviar-lhes informações atualizadas. Superando as distâncias físicas, mas ainda assim oferecendo serviços em tempo real.

Confrontar a prática do bibliotecário, que trabalha no Pólo Naval do Rio Grande /RS, com a teoria da GI.

Ao realizar o confronto entre as práticas biblioteconômicas, quanto à GI nas organizações rio-grandinas, com o que a literatura aborda sobre o assunto, pode-se entender que as profissionais consultadas tentam realizar a gestão da informação, mas enfrentam muitas limitações e restrições advindas da cultura organizacional em que estão inseridas.

As bibliotecárias não abordam termos da gestão da informação o que possibilita inferir, não demonstrarem conhecer a teoria da gestão da informação.

Embora a bibliotecária “A” demonstre realizar práticas concernentes a GI, tais como incluir-se no ambiente de reuniões onde ocorre o estabelecimento de demandas informacionais, a fim de pôr-se a par das reais necessidades dos usuários de seus serviços.

Assim, com base nas questões acima discutidas entende-se que foi respondida a pergunta de pesquisa – qual a atuação do bibliotecário que trabalha no Pólo Naval do Rio Grande; e foi-se além ao tentar apresentar novas oportunidades de atuação para o bibliotecário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como proposto nesta pesquisa, a partir da análise de duas empresas do Pólo Naval do Rio Grande/RS, foi possível constatar que as bibliotecárias tentam realizar a gestão da informação e a DSI. Porém, encontram barreiras em decorrência tanto da cultura organizacional quanto do desconhecimento, por parte dos demais funcionários, do perfil, habilidade e potencial profissional dos bibliotecários, em geral. Assim como, em decorrência da falta de conhecimento, por parte das bibliotecárias em questão, da teoria da GI e da DSI, a qual demonstra o quão abrangente pode ser os processos da gestão da informação e também a vasta gama de serviços e produtos que dela podem ser gerados.

Desta forma, este desconhecimento leva as bibliotecárias a realizarem a gestão e a disseminação da informação de maneira rudimentar, com intenção apenas de atender as demandas informacionais mais pontuais e urgentes, sem realizar um planejamento para atender demandas que não são pronunciadas muitas vezes por falta de um canal de comunicação menos formal.

Do mesmo modo, demonstrou-se como o bibliotecário pode contribuir para a gestão da informação, através da disseminação seletiva da informação, no sentido de propiciar relacionamento interativo, colaborativo e personalizado capaz de dirimir a dificuldade que as empresas costumam ter para encontrar e usar de forma adequada as informações que se encontram dispersas pelos setores da empresa e, também proporcionar aos gestores das empresas a visão da importância do bibliotecário para as organizações, como um todo.

Neste contexto, entende-se que os *cases* das empresas Natura e KPMG e de outras empresas que obtiveram sucesso na sua GI com auxílio da DSI que a literatura demonstra, podem e devem servir como base para o planejamento e implantação de novos serviços e produtos informacionais a serem desenvolvidos nas bibliotecas das empresa rio-grandinas. Bem como, o uso de ferramentas disponibilizadas através da *internet* que nos dias atuais encontram grande aceitação do público como as redes sociais, por exemplo.

Por fim, os resultados desta pesquisa podem subsidiar o desenvolvimento de futuros trabalhos acadêmicos sobre a atuação dos profissionais bibliotecários na gestão da informação para as empresas. Assim como, contribuir para a divulgação da importância destes profissionais no âmbito social e organizacional, e ainda, colaborar para o aumento de mercado de trabalho na área empresarial.

REFERÊNCIAS

- ALCARÁ, A. R. et al. Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 1, p. 170-191, jan./ abr. 2009. Disponível em:<<http://migre.me/dC8Do>>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- AMSTEL, F. V. Otimizando o fluxo de informações nas empresas. **Webinsider**, [S.l.: s.n.], nov. 2004. Disponível em: <<http://migre.me/dC3aD>>. Acesso em: 15 out. 2012.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. SP: Cengage Learning, 2009.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.
- BERNARD, H. R. **Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approach**. 4ª ed. Lanham: AltaMira Press, 2005. Disponível em: <<http://migre.me/dC3et>>. Acesso em: 20 fev. 2013.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Portal do Trabalho e emprego**. Classificação Brasileira de Ocupações .10 mar. 2013. Disponível em: <<http://migre.me/dC3vD>>. Acesso em: 01 mar. 2013.
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 12, n. 1, 2007. . Disponível em: <<http://migre.me/dC3oX>>. Acesso em: 01 mar. 2013.
- CHIAVENATO, I. **Administração**. RJ: Elsevier; SP: Anhanguera, 2010.
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003.
- CORRÊA, T. P. P. et al. Implementação do Repositório Institucional da Universidade Federal do Rio Grande:... **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.17, n.1, p. 27-41, jan./jun., 2012. Disponível em:<<http://migre.me/dC3sX>>. Acesso em: 01 mar.2013.
- CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.
- CUNHA, M. B.; EIRÃO, T.G. A atualidade e utilidade da disseminação seletiva da informação em tecnologia RSS. **Encontros Bibli**, v. 17, n. 33, p. 59-78, jan./abr. 2012. Disponível em:<<http://migre.me/dC8zv>>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. 6. ed. São Paulo: Futura, 2003.

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

_____. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. 12. reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DRUCKER, P. F. **O melhor de Peter Drucker**: a administração. São Paulo: Nobel, 2002.

EIRÃO, T. G. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **RDBCI**, Campinas, SP, v. 7, n. 1, p. 20-29, jul./ dez. 2009. Disponível em:<<http://migre.me/dC8xF>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

FREITAS, F. T.; FELIPE, A. A. C. Análise da gestão da informação desenvolvida no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública-CIOSP-RN. **Biblionline**, João Pessoa, PB, v. 8, n. 2, p. 97-109, 2012. Disponível em:<<http://migre.me/dC3Nk>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

HOMMERDING, N. M. S.; VERGUEIRO, W. Profissionais da informação e o mapeamento do conhecimento nas organizações: o caso da KPMG Brasil. **Ver. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, SP, v. 2, n. 1, jul./dez. 2004. Disponível em:< <http://migre.me/dC3gP>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento... 2. ed. SP: Atlas, 1990.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 16 reimp. RJ: Elsevier, 1997.

O PÓLO naval gaúcho e o pré-sal. **Revista Conexão Marítima**, Rio Grande, RS, ano 12, v.83, p.05, 2012.

OLIVEIRA, G. L.; AVILA, A. O. S. O profissional bibliotecário pelo olhar dos estudantes do ensino médio da cidade do Rio Grande/RS. In: Mostra da Produção Universitária, 9, 2010, Rio Grande, Rs. **Anais...**Rio Grande, RS: Furg, 2010. 1 CD-ROM.

PEREIRA, S.Z. Teciteca: uma abordagem sobre o tratamento técnico de amostras têxteis. **Biblioteca da Universidade do Estado de Santa Catarina**. Disponível em:<<http://migre.me/dC3pB>>. Acesso em: 26 fev. 2013.

PIZZARRO, D. C.; DAVOK, D. F. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. **R.ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, SC, v. 13, n. 1, jan./jun., 2008. Disponível em:< <http://migre.me/dC3iN>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

PORTER, M. **Competição**: estratégias competitivas essenciais. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

REZENDE, Y. Natura cosméticos: quando é virtuoso ser virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://migre.me/dC3l1>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

_____. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://migre.me/dC3jS>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

REZENDE, Y.; MARCHIORI, P. Z. Do acervo ao acesso: a perspectiva da biblioteca virtual em empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 254-257, maio/ago. 1994. Disponível em: <<http://migre.me/dC8PS>>. Acesso em: 02 mar. 2013

RIKARD, F. 1 nov. 2008. Manuais organizacionais: instrumentos de gestão e competitividade. **Administradores: o portal da administração**. Disponível em: <<http://migre.me/dC3ua>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

SILVA, T. E.; TOMAÉL, M. I. Editorial: a gestão da informação nas organizações. **Inf. Inf.**, Londrina, PR, v. 12, n. 2, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://migre.me/dC3Dq>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

SOUSA, A. J. F. P.; AMARAL, S. A. Impacto do compartilhamento da informação e do conhecimento para o desenvolvimento de inovações em grandes organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, n.esp. , p. 12-26, out. 2012. Disponível em: <<http://migre.me/dC3rn>>. Acesso em: 28 fev. 2013.

TARAPANOFF, K.(Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

VALENTIM, M. L. P. et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.4, n.3, jun. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun03/Art_03.htm>. Acesso em: 25 abr. 2012.

VALENTIM, M. L. P. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramaZero**, v. 4, n. 3, jun. 2003. Disponível em: <<http://migre.me/dC3In>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

_____. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.3., n.4, ago. 2002. Disponível em: <<http://migre.me/dC3mR>> Acesso em: 25 abr. 2012.

ZIPPERER, L. Librarians in evolving corporate roles. **Information Outlook**, v. 2, n.6, 1998, p. 27-30. Disponível em: <<http://migre.me/dC3uL>>. Acesso em: 23 fev. 2013.

APÊNDICE A – Modelo de instrumento de coleta de dados.

BIBLIOTECÁRIO	
1- Nome completo do(a) bibliotecário(a): _____ _____	
2- Formação: () graduação () especialização () mestrado () doutorado	
3- Nome do curso (quando tiver pós-graduação): _____ _____	
4- Ano de conclusão da graduação: _____ 5- Ano de conclusão da pós-graduação: _____	
EMPRESA	
6- Qual a área de atuação da empresa? _____ _____	
7- Qual a denominação dada pela empresa à unidade onde o(a) bibliotecário(a) atua? _____	
8- Qual a nomenclatura atribuída, pela empresa, aos registros funcionais do(a) bibliotecário(a)? _____	
ACERVO	
9- Que tipo de acervo a unidade possui: () Físico () Virtual	
10- Citar os tipos (físico): _____ _____	
11- Citar os tipos (virtual): _____ _____	
12- A empresa assina alguma Base de Dados especializada na sua área de atuação? _____	
13- Se sim, citar algumas bases: _____ _____	
14- Os usuários da unidade acham importante a assinatura de Bases de Dados especializada? _____	
15- Eles já recomendaram alguma base para ser assinada? _____	
16- Se não, qual a razão? _____ _____	

ATIVIDADES

17- Como era o setor antes de sua chegada? _____

18- Quem coordenava anteriormente? Era profissional bibliotecário? _____

19- O que mudou com sua chegada? _____

20- No dia-a-dia quais as atividades são desempenhadas pelo(a) bibliotecário(a)? _____

21- Há um manual de procedimentos ou catálogo decisório? Se sim, para quais procedimentos? _____

22- Se sim, quem o criou? _____

23- Julgas importante o manual de procedimentos? Se sim, por quê? _____

24- Quanto ao sigilo, alguma atividade o requer? _____

25- Se sim, citar qual: _____

26- O(a) bibliotecário(a) sente-se motivado(a) a realizar atividade de incentivo aos usuários para o uso dos materiais da unidade? Por que? _____

27- Se sim, o que é feito? _____

28- São realizados relatórios de fechamento (anuais, semestrais, mensais)? _____

29- Se sim, para quem são enviados esses relatórios? _____

30- A elaboração dos relatórios é cobrada por alguém ou é algo que parte do(a) bibliotecário(a)? _____

USUÁRIOS

31- Quem são os usuários da unidade? _____

32- Os usuários têm acesso aos materiais do acervo e/ou computador para pesquisas? _____

33- Como funciona o atendimento ao usuário, é virtual ou pessoal? _____

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DSI - DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO

34- Você se considera gestor(a) da informação ou bibliotecário (a) de referência dentro da empresa? Por quê? _____

35- Há colaboração dos funcionários da empresa, no sentido de disponibilizarem seus dados aos demais colegas? _____

36- Há colaboração dos funcionários da empresa, no sentido de disponibilizarem para o(a) bibliotecário(a) as suas necessidades de informação? _____

37- A empresa estimula que os funcionários forneçam suas demandas e informações a(o) bibliotecário(a)? _____

38- É realizada a DSI? Se sim, só sob demanda? _____

39- Como ela funciona? _____

40- Esse processo é reconhecido por essa nomenclatura na unidade/empresa? Se não, tem outra denominação? _____

41- Qual o sistema de DSI utilizado (Intranet, redes sociais, e-mails, outros) ? _____

42- O serviço de DSI é divulgado? De que forma? _____

43- Na sua opinião, o que precisaria modificar/expandir em seu setor para que a GI fosse melhor implementada? _____

APÊNDICE B – Entrevista a bibliotecária da empresa A.

BIBLIOTECÁRIO
1- Nome completo do(a) bibliotecário(a): Bibliotecária “X”
2- Formação: () graduação (x) especialização () mestrado () doutorado
3- Nome do curso (quando tiver pós-graduação): História: Rio Grande do Sul sociedade, economia e cultura.
4- Ano de conclusão da graduação: 2006 5- Ano de conclusão da pós-graduação: 2007
EMPRESA
6- Qual a área de atuação da empresa? Logística, transportes aquaviários, serviços portuários.
7- Qual a denominação dada pela empresa à unidade onde o(a) bibliotecário(a) atua? Biblioteca.
8- Qual a nomenclatura atribuída, pela empresa, aos registros funcionais do(a) bibliotecário(a)? Bibliotecária
ACERVO
9- Que tipo de acervo a unidade possui: (x) Físico (x) Virtual
10- Citar os tipos (físico): Livros, periódicos, clippings, documentos da história e atividades portuárias desde 1875 até 2012 (parte).
11- Citar os tipos (virtual): Diários Oficiais, documentação jurídica e legislativa.
12- A empresa assina alguma Base de Dados especializada na sua área de atuação? Sim.
13- Se sim, citar algumas bases: Das áreas de economia, engenharia, segurança do trabalho, exportação, contabilidade, direito, direito ambiental, e dragagem.
14- Os usuários da unidade acham importante a assinatura de Bases de Dados especializada? Sim.
15- Eles já recomendaram alguma base para ser assinada? Sim.
16- Se não, qual a razão? _____ _____

ATIVIDADES
17- Como era o setor antes de sua chegada? Havia um único funcionário no setor e este dedicava-se a leitura dos Diários Oficiais e documentos.
18- Quem coordenava anteriormente? Era profissional bibliotecário? Não havia coordenação e, anterior a chegada da atual bibliotecária, o setor ficou sem ninguém atuando por 12 anos.
19- O que mudou com sua chegada? Tudo.
20- No dia-a-dia quais as atividades são desempenhadas pelo(a) bibliotecário(a)? Atividades de referência, gestão da informação, gestão de recursos humanos (estágios) e pesquisas, sendo que esta atividade é desenvolvida pela bibliotecária que, em 50% dos casos, a entrega pronta ao setor solicitante e às estagiárias cabe, principalmente, a realização do processamento técnico.
21- Há um manual de procedimentos? Não. Apenas catálogo decisório.
22- Se sim, quem o criou? O catálogo decisório foi criado pela bibliotecária.
23- Qual procedimento para cada atividade desempenhada? Esta pergunta não foi respondida por se tornar muito minuciosa e tomar muito tempo da bibliotecária.
24- Quanto ao sigilo, alguma atividade o requer? Sim.
25- Se sim, citar qual: Informações referentes a processos licitatórios, por exemplo, detalhes referentes a estruturas de guindastes antigos que são vendidos através de licitação. Para que um possível comprador tenha acesso a algumas informações sobre o guindaste ele deve solicitar oficialmente ao setor responsável, para que após avaliação seja disponibilizado a todos os interessados na compra, a fim de não proporcionar vantagem a um único interessado.
26- O(a) bibliotecário(a) sente-se motivado(a) a realizar atividade de incentivo aos usuários para o uso dos materiais da unidade? Por que? Sim. Apenas às vezes. Porque alguns membros da Instituição acreditam que por se tratar de uma unidade mais ligada a documentos ela não teria a função de proporcionar cultura e lazer, através da literatura e livros de auto-ajuda como a bibliotecária estava estimulando o empréstimo.
27- Se sim, o que é feito? Através da inserção de literatura e auto-ajuda, através da distribuição de periódicos que chegam duplicados, pois a bibliotecária deixa um exemplar no acervo da biblioteca e nos demais setores que assinam determinado periódico e os duplicados ela disponibiliza na sala de espera, fazendo a renovação deles esporadicamente.

<p>28- É realizado relatórios de fechamento (anuais, semestrais, mensais)? Sim, anual. Tudo o que foi feito durante ao ano é registrado nesse relatório, gerando em torno de 80 páginas.</p>
<p>29- Se sim, para quem são enviados esses relatórios? Enviados a Diretoria.</p>
<p>30- A elaboração dos relatórios é cobrada por alguém ou é algo que parte do(a) bibliotecário(a)? É cobrada pela Diretoria.</p>
<p>USUÁRIOS</p>
<p>31- Quem são os usuários da unidade? 80% dos membros da Diretoria são usuários e os chefes de seção têm mais interesse em obras de literatura.</p>
<p>32- Os usuários têm acesso aos materiais do acervo e/ou computador para pesquisas? Eles têm acesso aos materiais do acervo, mas computadores para eles pesquisarem o setor não disponibiliza.</p>
<p>33- Como funciona o atendimento ao usuário, é virtual ou pessoal? Pessoal. Há projeto de criação da página da biblioteca.</p>
<p>GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DSI - DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO</p>
<p>34- Você se considera gestor(a) da informação ou bibliotecário (a) de referência dentro da empresa? Por que? Gestor. Porque no processo de referencia a bibliotecária forneceria os materiais para o usuário realizar sua pesquisa e, neste caso, quem realiza a pesquisa em si é a própria bibliotecária que entrega a pesquisa pronta aos usuários.</p>
<p>35- Há colaboração dos funcionários da empresa, no sentido de disponibilizarem seus dados aos demais colegas? Sim. Porém sem padronização.</p>
<p>36- Há colaboração dos funcionários da empresa, no sentido de disponibilizarem para o(a) bibliotecário(a) as suas necessidades de informação? Sim.</p>
<p>37- A empresa estimula que os funcionários forneçam suas demandas e informações a(o) bibliotecário(a)? Estimula que as demandas sejam fornecidas, mas suas informações não. Assim torna-se necessário a “infiltração” da bibliotecária para a obtenção dessas informações, em alguns casos.</p>
<p>38- É realizada a DSI? Sim.</p>
<p>39- Como ela funciona? A bibliotecária envia, via protocolo, as pesquisas realizadas a todos os departamentos onde a informação é pertinente. Exemplo disso são as pesquisas sobre as áreas territoriais que estão em processo na instituição.</p>

40- Esse processo é reconhecido por essa nomenclatura na unidade/empresa? Se não, tem outra denominação? Não, mas também não tem outra nomenclatura.

41- Qual o sistema de DSI utilizado (Intranet, redes sociais, e-mails, outros) ? E-mail e Intranet.

42- Na sua opinião, o que precisaria modificar/expandir em seu setor para que a GI fosse melhor implementada? Os periódicos não deveriam ser indexados por assuntos e sim pelos seus capítulos, para facilitar a busca e recuperação da informação.

APÊNDICE C – Entrevista a bibliotecária da empresa B.

BIBLIOTECÁRIO	
1- Nome completo do(a) bibliotecário(a):	
2- Formação: <input checked="" type="checkbox"/> graduação <input type="checkbox"/> especialização <input type="checkbox"/> mestrado <input type="checkbox"/> doutorado	
3- Nome do curso (quando tiver pós-graduação): _____	
4- Ano de conclusão da graduação: 2006 5- Ano de conclusão da pós-graduação: _____	
EMPRESA	
6- Qual a área de atuação da empresa? Mecânica, montagem e manutenção industrial.	
7- Qual a denominação dada pela empresa à unidade onde o(a) bibliotecário(a) atua? Setor da Qualidade.	
8- Qual a nomenclatura atribuída, pela empresa, aos registros funcionais do(a) bibliotecário(a)? Técnica de documentação.	
ACERVO	
9- Que tipo de acervo a unidade possui: <input checked="" type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Virtual	
10- Citar os tipos (físico): Documentos, tais como: relatórios, procedimentos, radiografias de tanques.	
11- Citar os tipos (virtual): Todos os documentos físicos que são digitalizados, mais normas técnicas que a PETROBRAS disponibiliza à empresa.	
12- A empresa assina alguma Base de Dados especializada na sua área de atuação? Não.	
13- Se sim, citar algumas bases: _____	
14- Os usuários da unidade acham importante a assinatura de Bases de Dados especializada? _____	
15- Eles já recomendaram alguma base para ser assinada? _____	
16- Se não, qual a razão? _____	

ATIVIDADES
17- Como era o setor antes de sua chegada? Anteriormente o setor não existia.
18- Quem coordenava anteriormente? Era profissional bibliotecário? _____
19- O que mudou com sua chegada? _____
20- No dia-a-dia quais as atividades são desempenhadas pelo(a) bibliotecário(a)? Organização, guarda e empréstimos de procedimentos.
21- Há um manual de procedimentos ou catálogo decisório? Se sim, para quais procedimentos? A empresa disponibiliza de um Manual de Gestão e Organização da Informação próprio que a bibliotecária usa para guiar-se.
22- Se sim, quem o criou? A própria empresa é quem disponibiliza para que suas unidades sigam um padrão de organização. Dentro desse padrão a bibliotecária criou uma tabela de controle de documentos e empréstimos.
23- Julgas importante o manual de procedimentos? Se sim, por quê? Sim, para que haja padrão na empresa.
24- Quanto ao sigilo, alguma atividade o requer? Sim.
25- Se sim, citar qual: Os procedimentos e relatórios são de uso só da empresa Tecmesul.
26- O(a) bibliotecário(a) sente-se motivado(a) a realizar atividade de incentivo aos usuários para o uso dos materiais da unidade? Por que? Pergunta não aplicável.
27- Se sim, o que é feito? _____
28- São realizados relatórios de fechamento (anuais, semestrais, mensais)? É realizado o relatório de fechamento da obra com toda a documentação gerada no período da obra.
29- Se sim, para quem são enviados esses relatórios? A documentação é enviada para a PETROBRÁS e para a Tecmesul.
30- A elaboração dos relatórios é cobrada por alguém ou é algo que parte do(a) bibliotecário(a)? _____
USUÁRIOS
31- Quem são os usuários da unidade? Funcionários da Tecmesul e fiscais da PETROBRÁS.
32- Os usuários têm acesso aos materiais do acervo e/ou computador para pesquisas? Têm acesso apenas aos documentos do acervo.
33- Como funciona o atendimento ao usuário, é virtual ou pessoal? Pessoal.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DSI - DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO
34- Você se considera gestor(a) da informação ou bibliotecário (a) de referência dentro da empresa? Por quê? Gestor. Porque atua na organização e disponibilização dos documentos aos usuários.
35- Há colaboração dos funcionários da empresa, no sentido de disponibilizarem seus dados aos demais colegas? Sim. Através do DDS – Diálogo Diário de Segurança.
36- Há colaboração dos funcionários da empresa, no sentido de disponibilizarem para o(a) bibliotecário(a) as suas necessidades de informação? Sim. Mas, em geral, cada um faz as pesquisas de sua área, sem auxílio da bibliotecária.
37- A empresa estimula que os funcionários forneçam suas demandas e informações a(o) bibliotecário(a)? _____
38- É realizada a DSI? Se sim, só sob demanda? Não.
39- Como ela funciona? _____
40- Esse processo é reconhecido por essa nomenclatura na unidade/empresa? Se não, tem outra denominação? _____
41- Qual o sistema de DSI utilizado (Intranet, redes sociais, e-mails, outros) ? _____
42- O serviço de DSI é divulgado? De que forma? _____
43- Na sua opinião, o que precisaria modificar/expandir em seu setor para que a GI fosse melhor implementada? _____