

ANAUZIRA SILVEIRA DE REZENDE

**O PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO: CONHECIMENTOS E
HABILIDADES GERENCIAIS PERCEBIDAS PELAS INDUSTRIAS DE GRANDE
PORTE DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA.**

Monografia apresentada à disciplina de
Pesquisa em Informação II, Curso de
Gestão da Informação, Setor de Ciências
Humanas Letras e Artes, Universidade
Federal do Paraná.

Orientadora: Prof. Patrícia Zeni Machiori

CURITIBA
2001

R467

Rezende, Anauzira Silveira de

O profissional em Gestão da Informação: conhecimentos e habilidades gerenciais percebidas pelas indústrias de Grande porte de Curitiba e Região Metropolitana / Anauzira Silveira de Rezende. – Curitiba, 2001.

50. p.

Digitado.

Monografia apresentada à disciplina Pesquisa em Informação II como requisito parcial à conclusão do Curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná.

1. Profissional da Informação – conhecimentos e habilidades. 2. Indústria Paranaense – Características. 3. Gestão da Informação. I. Título

CDD 021

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS, TABELAS E ILUSTRAÇÕES	iii
LISTA DE ANEXOS	iv
LISTA DE SIGLAS	v
RESUMO	vi
1 INTRODUÇÃO	1
2 PROBLEMA	2
3 OBJETIVOS	4
3.1 OBJETIVO GERAL	4
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4 LITERATURA PERTINENTE	4
4.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	4
4.2 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA A INDÚSTRIA	6
4.3 DADOS, INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E SABEDORIA	9
4.4 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: HABILIDADES E CONHECIMENTO	14
4.5 CARACTERIZAÇÃO DA INDÚSTRIA PARANAENSE	18
5 METODOLOGIA	21
6 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	24
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
ANEXOS	33
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

LISTA DE QUADROS, TABELA E ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 – CLASSIFICAÇÃO DE EMPRESAS	21
QUADRO 2 – UNIVERSO DE EMPRESAS CONTATADAS – MAIO 2001.....	23
TABELA 1 – CONCEITO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001.....	26
TABELA 2 – HABILIDADES PESSOAIS NECESSÁRIAS À GESTAO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001	28
TABELA 3 – HABILIDADES PROFISSIONAIS NECESSÁRIAS À GESTAO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001	28
TABELA 4 – CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS NECESSÁRIOS À GESTAO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001	29
TABELA 5 – VAGAS SOLICITADAS EM ANÚNCIO – MAIO 2001.....	29
TABELA 6 – HABILIDADES E CONHECIMENTOS SOLICITADAS E ANÚNCIO	30
FIGURA 1 – CONCEITOS E PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À GESTÃO DA INFORMAÇÃO – 1999	15
GRÁFICO 1 – PRINCIPAL OBJETIVO DA UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001	25
GRÁFICO 2 – FORMAÇÃO ACADÊMICA DO PROFISSIONAL ATUANTE NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001	27
GRÁFICO 3 – PERCENTUAL DE EMPRESAS DE GRANDE PORTE DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA DE ACORDO COM O GÊNERO – MAIO DE 2001	40

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 – MODELO DE FICHA PARA CADASTRO DAS INDÚSTRIAS - FIEP	33
ANEXO 2 – EMPRESAS DE GRANDE PORTE DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA – UNIVERSO DA PESQUISA	34
ANEXO 3 – CARTA DE APRESENTAÇÃO	36
ANEXO 4 – QUESTIONÁRIO – PRÉ-TESTE	37
ANEXO 5 – EMPRESAS DE MÉDIO PORTE DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA – PRÉ-TESTE	41
ANEXO 6 – QUESTIONÁRIO – VERSÃO FINAL	42

LISTA DE SIGLAS

RM	–	Região Metropolitana
GED	–	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
CIN	–	Centro Internacional de Negócios
FIEP	–	Federação das Indústrias do Estado do Paraná
CNI	–	Conselho Nacional da Indústria
LABEST	-	Laboratório de Estatística da Universidade Federal do Paraná

RESUMO

Identifica na literatura as habilidades e os conhecimentos pessoais e gerenciais do profissional da informação, comparando a veracidade de tais exigências com uma pesquisa de campo desenvolvida sob o ponto de vista do departamento de Recursos Humanos de empresas de grande porte de Curitiba e Região Metropolitana. Do universo de pesquisa, composto de quarenta e três indústrias, foram analisadas quatorze, confirmando a necessidade de atuação deste profissional nestas indústrias. A atividade de gestão da informação apresenta-se de forma interdisciplinar, resultante das várias interpretações dadas ao uso da informação como insumo básico nas organizações que, apoiadas em tecnologias, buscam capacitação para a competitividade. Tal atividade requer profissionais aptos em técnicas de tratamento e disseminação da informação, visão estratégica administrativa e domínio das tecnologias. Conclui-se que o importante não é a denominação dada a este profissional, mas a capacidade que ele tenha de se relacionar com profissionais de outras áreas a fim de gerar informações relevantes de forma efetiva, ética e crítica.

“Quem não vive o espírito de seu tempo, vive apenas os males do seu tempo”. (VOLTAIRE)

1 INTRODUÇÃO

Os impactos e as transformações sobre o mundo, decorrentes dos avanços tecnológicos e conseqüentemente o aumento no fluxo da informação, vêm influenciando amplamente o mercado de trabalho.

A revolução tecnológica que proporcionou a criação de novas profissões e até mesmo eliminou algumas, também levou as empresas a redesenharem seus próprios conceitos de competitividade e, paralelamente, as formas de estruturação da qualificação dos profissionais.

A ênfase no conhecimento pressupõe a necessidade de desenvolver políticas de gerenciamento da informação, pois somente o uso das tecnologias não bastam, é necessário o profissional certo para usar de forma adequada não só a tecnologia, como saber administrar a complexidade e a variedade de informação existente dentro e fora das empresas.

Em um mundo cada vez mais globalizado em que qualidade, produtividade e competitividade tornaram-se trinômio da sobrevivência para as organizações, o profissional da informação pode vir a ser requisitado para contribuir na solução dos problemas advindos com a era da informação, o que lhe exigirá desenvolver atitudes mais ativas e flexíveis.

O que o mercado busca nestes profissionais são algumas características fundamentais, tais como: ser capaz de desenvolver atividades voltadas ao uso racional da informação para resolver problemas nos negócios, reconhecer e implementar soluções, interagir e agregar valor aos processos de geração, aquisição, análise, controle, transmissão, distribuição e utilização de informações em todos e quaisquer ambientes, ter capacidade de relacionar-se dentro e fora da empresa contribuindo para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, bem como identificar ameaças e oportunidades para a capacitação da competitividade.

Em face do exposto acima, pretende-se neste estudo identificar na literatura habilidades e conhecimentos, pessoais e gerenciais, exigidos ao profissional da informação, e por meio de uma pesquisa de campo comparar, sob o ponto de vista

do departamento de Recursos Humanos de empresas de grande porte de Curitiba e Região Metropolitana (RM), a veracidade de tais exigências.

Em conjunto com uma pesquisa na literatura estabelecer o contexto de trabalho do profissional da informação com os aspectos gerais relacionados à “Sociedade da Informação” e seu impacto no ambiente empresarial, caracterizar a importância do gerenciamento da informação como recurso gerador de riqueza e como diferencial competitivo às empresas. Igualmente, estabelecer alguns conceitos relacionados à gestão da informação, comparando-os com outros conceitos tais como: gestão de dados, gestão de documentos e gestão do conhecimento. Finalmente, identificar habilidades e conhecimentos pessoais e gerenciais exigidos ao profissional voltado para a gestão da informação. Paralelamente, caracterizar a indústria paranaense, mais especificamente os setores instalados em Curitiba e RM, a fim de descrever e comparar tais dados com as possíveis necessidades de gerenciamento da informação existentes em tais indústrias.

2 PROBLEMA

Ao longo dos anos a sociedade se transformou, passando da era industrial para a era tecnológica e da era tecnológica para a era do conhecimento, desencadeando um novo conceito de estilo de vida, trabalho e cultura.

O marco característico da década de 1990 foi sem dúvida a mudança dos paradigmas em todas as áreas do conhecimento humano, tendo como consequência significativos avanços no campo das tecnologias de informática e telecomunicações, influenciando o comportamento da sociedade como um todo.

Essa mudança de paradigmas favoreceu para que a informação, o conhecimento e a educação se tornassem a alavanca para o desenvolvimento da chamada “Sociedade da Informação”. Nesta, os fenômenos tecnológicos contribuíram para transformar a informação em bem comercial, o conhecimento em fator econômico e, por conseguinte a educação em requisito básico para que as pessoas e as organizações estejam aptas a lidar com o novo, a criar e, assim, a garantir seu espaço de liberdade e autonomia na atual “aldeia global”.

Além disso, as novas tecnologias tornaram o mercado mais competitivo, onde a transmissão da informação tornou-se mais intensiva, possibilitando a comunicação entre as pessoas a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo.

A adoção dessas novas tecnologias pela sociedade em geral e pelas empresas em particular vem aumentando de modo significativo, gerando uma crescente necessidade em qualquer setor da atividade humana de acesso e capacidade de seleção e gerenciamento de crescentes volumes de informação.

Esse fenômeno é um processo dinâmico em constante evolução no mundo do trabalho como um todo. Apesar de não ser exclusivo da área de informação, atinge, com “maior força”, os profissionais que utilizam a informação como ferramenta de trabalho, pois esta mudança norteia-se no uso e disseminação intensiva da informação.

Neste sentido, o segmento empresarial se vê obrigado a se interrelacionar com o ambiente, com a concorrência, com o cliente e com o fornecedor de forma integrada para sua sobrevivência no mercado mundial. Paulatinamente, estão sentindo a necessidade de adotarem mão-de-obra especializada de profissionais da informação que sejam capazes de compreender, analisar, criticar, captar e interpretar a realidade em função do conhecimento disponível em diversos estágios e formas, seja por meio da inserção deste no seu quadro funcional ou através da terceirização dos serviços e/ou departamentos, prática esta mais comum neste meio. Contudo, algumas perguntas se colocam: quem é o profissional capaz de enfrentar os desafios e dificuldades provocadas pelas grandes transformações ocorridas com a chegada da era da informação? Que habilidades e conhecimentos, pessoais e gerenciais, são necessários para a atuação deste profissional no gerenciamento da informação e do conhecimento gerados pelas empresas?

Assim, a principal problemática deste estudo refere-se à identificação de um profissional voltado para a gestão da informação, bem como suas habilidades e conhecimentos possivelmente exigidos por potenciais empregadores. Uma vez que o tempo disponível tornava impraticável um estudo exaustivo, o universo contatado foi o das empresas de grande porte de Curitiba e RM, mais especificamente seus departamentos de Recursos Humanos.

Este estudo torna-se oportuno, pois os dados levantados pelos entrevistados poderão ser utilizados como subsídios para as iniciativas de modificação curricular

de cursos acadêmicos com perspectivas em gestão da informação em geral, contribuindo para uma postura inovadora e criativa de graduandos, recém formados e docentes do Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná em particular, bem como enfatizar às empresas, a importância deste profissional no processo do gerenciamento da informação como fator decisivo para capacitação da competitividade no mercado global.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar o profissional voltado para a gestão da informação em termos de suas habilidades e conhecimentos percebidos pelo departamento de Recursos Humanos das empresas de grande porte de Curitiba e RM.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar na literatura habilidades e conhecimentos pessoais e gerenciais exigidos ao profissional voltado para a gestão da informação;
- Identificar, sob o ponto de vista de empresas de grande porte de Curitiba e RM, as habilidades e os conhecimentos que julgam úteis e necessários para a gestão da informação em seu ambiente de trabalho.

4 LITERATURA PERTINENTE

4.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Grandes transformações aconteceram nos últimos tempos em todo o mundo e vêm, ao longo dos anos, influenciando a vida e o comportamento dos indivíduos, refletindo em mudança paradigmática de ordem política, econômica, social e tecnológica.

Este processo vem acontecendo de forma gradativa, ininterrupta e simultânea ao desenvolvimento da sociedade e dos avanços tecnológicos, intensificando-se a

partir da década de 1950, com a passagem da revolução industrial para a era pós-industrial, mais comumente denominada de “Sociedade da Informação”.

Essa sociedade vem sendo anunciada, já há algum tempo, por diversos teóricos, tais como TOFFLER, DRUCKER¹, entre outros. Enquanto DRUCKER (1968[Ⓢ]) afirmava que a influência das tecnologias criaria novos tipos de empresa, tornando obsoletas grandes indústrias, derrubando instituições, transformando o mundo em um grande mercado e que este passaria de uma economia de bens, tal como se classificava a América até a Segunda Guerra Mundial, para uma economia do conhecimento; TOFFLER (1990[Ⓢ]) prenunciava que as mudanças no conhecimento causariam deslocamentos do poder, levando à ascensão de um novo sistema em que a criação de riqueza estaria baseada não mais nos músculos, mas na mente.

Autores como NAISBITT & ALBURDENE (1990), MARCHIORI (1996), SANTOS (1996) e JOHNSON (1998) confirmam o pensamento dos teóricos descritos acima, ao afirmarem que a explosão da informação refletiu na economia mundial e que nos anos 1990 é elemento ativo do processo de globalização, com base em evoluções tecnológicas constantes. A informação passa a ser considerada o quarto setor da economia, atuando como recurso estratégico gerador de riquezas e de diferencial competitivo nas organizações, o que lhe confere características de “fonte de poder”, à qual se atribuem determinados valores, na medida em que se relaciona com o tráfico das influências das nações em todo o mundo. Toda essa transformação resulta em mudanças tão profundas que afetaram diretamente o ambiente empresarial, exigindo um alto grau de competência de seus gerentes, tornando imprescindível ter em mente que “o valor econômico da informação gera o conhecimento e esse, quando acumulado, possibilita a produção científica e tecnológica responsável pela geração de bens e serviços”. (BOTELHO, 1994, p. 448)

Diante de todos os fatores destacados acima, pode-se dizer que nas empresas - cuja cultura incorpora a qualidade, a competitividade, a evolução do mercado e a constante diversificação de seus produtos - a informação ultrapassou a

¹ TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 1980[Ⓢ]; _____. **Powershift**: as mudanças do poder. Rio de Janeiro: Record, 1990[Ⓢ]; DRUCKER, Peter. **Uma era de descontinuidade**: orientações para uma sociedade em mudança. Rio de Janeiro: Zahar, 1968[Ⓢ].

condição de insumo, tornando-se um fator de produção ao lado do capital humano, considerados elementos de sobrevivência para as empresas na “Sociedade da Informação”.

4.2 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA AS ORGANIZAÇÕES

À medida que as empresas passam a converter dados em informações, o uso das tecnologias se torna uma exigência para melhorar a economia de mercados, causando impacto em todos os setores, sendo o industrial aquele que mais sentiu tal exigência, pois há bastante tempo identificou a importância da informação para o desenvolvimento e crescimento de seus negócios. Tanto é assim, que já é lugar comum afirmar que a informação tornou-se o insumo básico para a sobrevivência destas empresas, contudo “... a idéia de que o conhecimento sempre esteve presente nas organizações, ou melhor, na mente dos indivíduos que dela fazem parte, é antiga. No entanto, a percepção do conhecimento como um valor estratégico competitivo e assim da conseqüente necessidade de sua gestão parece ser algo novo” (MUSSI & ANGELONI, 2000, p. 1).

A globalização, o desenvolvimento das tecnologias e o crescimento do uso e valorização da informação e do capital humano são identificados, por BOTELHO (1994), XAVIER (1999) e JANNUZZI & MONTALLI (1999), como fatores contextuais de influência no comportamento gerencial das empresas nacionais. Tais aspectos as têm influenciado, não só no que diz respeito às questões tecnológicas, mas também às estruturas organizacionais, uma vez que não possuem uma política de prática empresarial bem definida.

DRUCKER (1968^o) declara que a função das organizações é tornar produtivos os conhecimentos. Para TOFFLER (1980^o) se a tecnologia deve ser encarada como uma grande máquina, então o conhecimento deve ser encarado como o seu combustível. Isso se intensifica no cenário brasileiro quando os autores já citados acima discutem a importância da informação como recurso e como valor econômico. Para eles, a informação deixa de ser apenas um elemento fundamental na redução das incertezas na tomada de decisão, para transformar-se em um fator preponderante para a obtenção de vantagens de novas tecnologias, de produção e de sinergia empresarial.

Ao tentarem caracterizar a atuação das micros, pequenas, médias e grandes indústrias brasileiras, BOTELHO (1994), XAVIER (1999) e JANNUZZI & MONTALLI (1999), apontam que a problemática empresarial incide nas áreas gerencial, financeira/fiscal, mercadológica e tecnológica, pois estas ainda não conseguiram visualizar que uma das principais causas de tal problema reside na falta de suporte informacional. Assim, a inserção de tais empresas no cenário econômico mundial depende que estas indústrias demonstrem as mesmas e efetivas preocupações que as empresas internacionais, ou seja, a de se posicionar diante das mudanças de ordem política, social e econômica. O mesmo deve ocorrer com uma efetiva ênfase das tecnologias intensivas em informação, flexíveis e computadorizadas, em um modelo organizacional descentralizado, que conte com a participação dos trabalhadores na tomada de decisão, assim como no crescente atendimento às necessidades do cliente, na melhoria contínua dos processos produtivos e intensificação do fluxo de informações. (BORGES, 1995)

Paralelamente a esta problemática, considera-se que o maior desafio para as indústrias é a de renovar sua estrutura produtiva face à crescente competitividade. Vários autores destacam a influência do contexto externo e os impactos deste no comportamento gerencial brasileiro, exigindo a adaptação destas empresas, por meio de uma nova forma de gerência. Com esta nova perspectiva, se deixam de lado as técnicas tradicionais, se redefinem os propósitos organizacionais, fundamentados em características estratégicas, inovadores e empreendedores.

Ao analisar os textos dos autores citados acima, verificou-se que a qualidade, a produtividade e a competitividade tornaram-se o grande desafio para as organizações, e para tanto é necessário mudar o nível de conhecimento² de seus trabalhadores, que têm grande influência no desempenho da qualidade do desenvolvimento e oferta de seus produtos.

Há uma crescente preocupação, por parte das empresas nacionais, no investimento de educação de qualidade, e da disponibilidade de uma base de recursos humanos qualificada, para o desenvolvimento da competitividade do setor produtivo. CARVALHO sustenta tal afirmação ao defender a idéia de que:

² O conhecimento é entendido aqui como o grau de instrução dos trabalhadores e gerentes das organizações.

a disponibilidade de uma força de trabalho educada é condição necessária, embora não suficiente, para viabilizar estratégias produtivas centradas na capacidade de aprendizado e inovação das firmas e que esta inovação requer a valorização do conhecimento e da inteligência da força de trabalho, em todos os níveis da atividade produtiva, da alta administração até o chão da fábrica. (1998, p. 93)

Esta preocupação reflete, também, no setor de sistemas de informação das empresas, que começaram a ver com outros olhos o profissional a ele relacionado.

MONTALLI (1997a) ao realizar uma pesquisa, junto à Rede de Núcleos de Informação Tecnológica do PADCT, ao Sistema de Informação do SEBRAE e ao CNI-CAMPI's, para investigar, no Brasil, os aspectos do perfil do profissional atuante nas redes públicas de informação para a indústria/empresa revela que o grau de instrução destes profissionais é de: 100% com segundo grau completo, 85,4% com terceiro grau completo, 29,7% com especialização na área de atuação e apenas 0,73% com doutorado. Estes dados evidenciam a necessidade de maiores investimentos em capacitação de recursos humanos nas organizações.

Deste modo, o mercado torna-se superior quando, de fato, organiza a sua atividade econômica ao redor da informação. As indústrias que passaram para o “centro” da economia nos últimos quarenta anos e se basearam na produção e distribuição de conhecimento e de informação, estão conseguindo se manter até o presente momento. (DRUCKER, 1996, p. 139).

Essas transformações vão se fazendo sentir no relacionamento do trabalho proveniente da introdução dos meios tecnológicos de armazenamento e transmissão de dados e, principalmente, no crescimento de informação agregada e estratégica oferecida às empresas.

Concomitantemente com essas mudanças, o desenvolvimento da economia mundial gerou uma crescente competição entre as nações, “[...] transformando culturas e lapidando as exigências dos povos consumidores por produtos de melhor qualidade e a preços mais competitivos” (POLONIO, 2000, p. 16). A fim de manter sua sobrevivência no mercado, as empresas buscam cada vez mais o aperfeiçoamento de seus produtos, conciliando a qualidade com o menor custo possível. Este binômio está fortemente presente, como não poderia deixar de acontecer, também no segmento de prestação de serviços e, por conseqüência, nas relações de trabalho.

Além de DRUCKER e TOFFLER, os autores HARVEY, OFFE e SALERNO³ entre outros, apregoaram a respeito dessa nova economia, mudanças que aconteceram nas formas de organização do processo de trabalho⁴, que passaram por uma radical reestruturação e vêm, a passos largos, atingindo todos os segmentos da economia mundial. Neste cenário, surgem novas concepções de trabalho consideradas, atualmente, como uma estratégia efetiva de sobrevivência não só das empresas nacionais, mas também mundiais, tais como o trabalho informal, que pode tanto indicar uma estratégia para suprir a perda de uma ocupação formal, como uma opção de vida de alguns segmentos de trabalhadores que preferem desenvolver o seu "próprio negócio"; e/ou através das terceirizações, consideradas como tendências mundiais dos contratos de trabalho, podendo ser definida como a transferência a terceiros (via contrato com profissional liberal, autônomo, empresa prestadora de serviços) de serviços que não são as atividades fim da organização, ou seja, serviços acessórios, de apoio, possibilitando às empresas concentrarem todos os seus esforços e energia para a sua atividade principal. (GIOSA, 1993, p. 11)

Em face do exposto acima se torna evidente que as informações além de estarem corretamente organizadas para que estas empresas possam capacitar-se para o nível de competição que ora se apresentam, é necessária a ocupação de profissionais da informação capazes de selecionar, tratar e disseminar a enorme gama de variados tipos externos e internos de informações, dispostos nos mais variados formatos e suportes.

4.3 DADOS, INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E SABEDORIA

Para esclarecimento das questões levantadas no problema, torna-se necessário abordar, ainda que não de maneira exaustiva, alguns conceitos apresentados na literatura, tais como: dados, informação e conhecimento e a partir

³ HARVEY, David. **A condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 1989; OFFE, Claus. **O capitalismo desorganizado**: transformações contemporâneas do trabalho e da política. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994; SALERNO, Mário Sérgio. Trabalho e organização na empresa industrial integrada e flexível. In: **Novas tecnologias, trabalho e educação**: um debate multidisciplinar. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

⁴ Na impossibilidade de maior aprofundamento a respeito deste tema, recomenda-se a leitura dos textos dos autores citados acima e, principalmente, o artigo da autora Maria da Conceição Calmon Arruda em coautoria com Regina Maria Marteleto e Donald Bello de Souza intitulado "Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão" que se encontra publicado na Revista **Ciência da Informação**, v.29, n. 3, p. 14-24, set./dez., 2000,

deste, a título de esclarecimento os processos relacionados à gestão de dados, gestão da informação, gestão do conhecimento. Tal aproximação teórica, pretende situar o profissional voltado para a gestão da informação, bem como suas habilidades e conhecimentos julgados necessários para o exercício de suas funções.

DAVENPORT (2000, p. 19) denuncia a dificuldade de se entender e distinguir o gerenciamento da informação e do conhecimento. ABBOTT (1998, p.437), ao comparar *A biblioteca de Babel* de BORGES com os sistemas de informação tecnológica, pondera que a tecnologia de ponta mal utilizada tem grande poder de desinformar, tal como se percebe gradativamente na “sociedade da informação”. Para DAVENPORT há uma real dificuldade em se distinguir dados, informação e conhecimento na prática, os três elementos em que se apoia o “gerenciamento da informação” e afirma que “no máximo, pode-se elaborar um processo que inclua os três”. O mesmo foi dito por SETZER (1999, p. 1) que afirma que não há uma clara distinção entre informação e conhecimento, e deste com dados. No entanto, a definição para estes termos, bem como da sabedoria (ou inteligência) é um ponto de partida útil neste estudo, ainda que as pessoas já estejam familiarizadas com eles de maneira geral.

A conceituação de tais elementos apresenta significativa diversificação teórica, mais especificamente em sua caracterização e interpretação, tendo em vista que cada área tende a destacar um “uso” particular. Assim, procurar-se-á apresentar os conceitos que melhor elucidam tais elementos sob o ponto de vista deste estudo.

Dados - são letras, números, linhas, gráficos e símbolos etc., usados para representar eventos ou fatos e seus estados, organizados em regras e convenções formais. (RANGANATHAN apud TAKASHINA, 2000, p. 92);

Informação - é o conjunto de fatos organizados de tal forma que adquirem valor adicional além do valor do fato em si. (STAIR, 1998, p. 4);

Conhecimento – é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências em informação. Ele tem origem e é aplicado nas mentes dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos e repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais". (DAVENPORT & PRUSACK, 1998)

Sabedoria – é o conhecimento integrado à informação tornada particularmente útil pela criação de teoria enraizada em conhecimento disciplinador, mas cruzando linhas disciplinares. CLEVAND (1983, p. 7)

O tratamento de dados, de informação, de conhecimentos e da sabedoria sempre existiu. Contudo, conforme TAKASHINA (2000, p. 90), a grande novidade está em que, a cada época que o homem conviveu com esse tratamento, foi, é e sempre será a correlacionada com as tecnologias vigentes.

Toda essa discussão em torno dos conceitos de dados, informação e conhecimento, fez com que as empresas investissem bilhões de dólares em empreendimentos de tecnologia da informação com resultados apenas marginais. DAVENPORT (2000, p. 12) argumenta que o investimento somente em tecnologias de informação não funciona no gerenciamento da informação, pois as máquinas são ótimas para ajudar a lidar com dados, mas não são tão adequadas para lidar com informações e, menos ainda, com o conhecimento. CHIAVEGATTO (2000, p. 218) confirma este fato ao reconhecer que a tecnologia por si só não tem efeito algum, mas somente através de seu uso apropriado pode-se criar valor agregado.

Embora estes quatro conceitos tenham definições distintas, ao apresentarem-se na prática eles se sobrepõem, favorecendo o surgimento de atividades que vem permeando as organizações, são elas: gestão de dados, gestão da informação, gestão do conhecimento, gestão de documentos e, quem sabe, como sugere TAKASHINA (2000, p. 92), o próximo termo deverá ser a gestão da sabedoria.

Gestão de dados

A gestão de dados, muitas vezes, é abordada como o armazenamento da informação e, invariavelmente como sendo a própria gestão da informação.

Segundo BARBIERI (citado por XAVIER, 1999, p. 28), a gestão de dados pode ser definida como uma “função da empresa responsável por desenvolver e administrar centralizadamente estratégias, procedimentos, práticas e planos capazes de disponibilizar os dados corporativos necessários, quando necessários, revestidos de integridade, privacidade, documentação e compartilhamento.”

Esta atividade, a princípio, rendeu muitos benefícios às organizações, porém, atualmente, encontra muitas dificuldades de sucesso, pois “a falta de vontade política dos escalões superiores de uma instituição para a gestão dos dados, advém

tanto da pobreza de visão, como da pressão interna advinda de conflitos por poder nas hierarquias da organização”. (ORTÊNCIO, 2001, p. 12)

O gerenciamento de dados, ligado principalmente à necessidade de reduzir gastos e de otimizar o desempenho dos sistemas, acabou tornando-se puramente tecnológico, por vezes ignorando os fatores comportamentais e sociais no uso da informação, requerendo ao profissional responsável por este gerenciamento desenvolver “princípios” básicos para melhor expressar a estratégia informacional de uma empresa, ou seja, a gestão da informação.

Gestão da informação

As tecnologias avançaram mais rápido que a capacidade de gerenciamento dos negócios, e várias técnicas para tal processo tem sido propostas, mas é visível a dificuldade que a maioria dos administradores encontra na obtenção de informações que os auxiliem na tomada de decisão.

A administração da informação identificada por HORTON (apud CHEN, 1998, p. 18) revela que no final da década 1960, a explosão da informação foi estimulada pelos processos de automatização e, a partir da década de 1980, passa a ser considerada a idéia de “gerenciar a informação”.

Sob o ponto de vista de MASON, a gerência da informação está baseada em obtenção da informação da fonte e de forma certa, para a pessoa que dela necessita, no momento certo, a um custo adequado para a tomada de decisão correta (1990, p. 125). Para tanto, a gestão da informação deve ser conduzida segundo três caminhos: informação interna, que está na administração, na produção; a informação externa que se relaciona com as informações coletadas sobre a concorrência e também como a própria empresa é vista no mercado; e, por fim, os negócios de informação que estão escondidos dentro das empresas, ou seja, a divulgação e compartilhamento do conhecimento humano, evitando-se gastos excessivos originados da duplicação de dados e do fracionamento dos serviços de informação, conflitos de poder e desinformação. (RODRIGUES, 2000, p. 72)

Gestão do conhecimento

O conceito de gestão do conhecimento surgiu no início da década de 1990, tornando-se uma das ferramentas gerenciais mais comentadas e utilizadas para a administração da informação. Porém, a grande dificuldade deste processo está em saber identificar o conhecimento existente para o seu compartilhamento interno.

Segundo MACINTOSH, citado por BARROSO e GOMES, a gestão do conhecimento “não se trata apenas de gerir ativos de conhecimento⁵, mas também da gestão dos processos que atuam sobre estes ativos que incluem desenvolver, preservar, utilizar e compartilhar conhecimentos” ([199?], f. 5).

Peter DRUCKER (1968) há tempos cunhou o termo *knowledge worker*, e foi um dos primeiros teóricos organizacionais da atualidade a chamar a atenção e a avaliar as implicações para o fato de que todo o trabalho nas organizações deveria basear-se no conhecimento.

Na literatura sobre Gestão do conhecimento, verifica-se que há dois tipos de conhecimentos: o tácito e o explícito. O tácito trata-se do conhecimento informal, pessoal, que está na experiência individual, envolvendo crenças pessoais e valores; e a forma de conhecimento explícito caracteriza-se por ser formal, articulado através da linguagem e transmitido aos indivíduos.

No entanto, é visível que a maioria do conhecimento existente nas empresas, seja ele tácito ou explícito, está inacessível ou indisponível, implicando na necessidade de se desenvolver atividades para o seu gerenciamento.

Assim, as empresas se vêem no desafio de gerir os próprios recursos de conhecimento com mais abrangência e eficiência, a fim de disponibilizá-lo internacionalmente, além de desenvolver políticas para a sua disseminação interna.

Deste modo, a gestão do conhecimento baseia-se necessariamente no desenvolvimento de competências inter-relacionadas nos planos estratégicos, organizacionais e individuais.

Após analisar diversos textos chegou-se ao seguinte denominador comum para definir a gestão do conhecimento: é todo sistema usado para capturar, analisar, interpretar, organizar, mapear e difundir a informação, para que ela seja útil e esteja disponível como conhecimento (VALLIM, 1999; HSM MANAGEMENT, 2000; CORRALL, 1998; DAVENPORT, 2000; entre outros).

Gestão de documentos

Dentre todas as atividades de gerenciamento descritas neste estudo, a gestão de documentos é a que mais requer uso intensivo de tecnologia de informação. Seu

⁵ Entendido pela autora como sendo o conhecimento que as empresas devem ter em relação ao mercado, produtos, tecnologias e demais organizações, possibilitando a seus negócios gerarem lucros, conquistar clientes e agregar valor.

princípio baseia-se, para as organizações, na redução da duplicação de dados e principalmente de espaço físico e de disco. (KOCH, 1998)

Com o advento das tecnologias, diversas técnicas foram apresentadas para solucionar este problema, pois as de arquivamento já não bastavam para auxiliar os empresários na busca de documentos importantes para tomada de decisão. (MUNDO DA IMAGEM, 2001)

Surgem, então, novas ferramentas que vieram com o intuito de reduzir o tempo dos processos, o custo das transações empresariais e naturalmente, melhorar o nível de atendimento a seus clientes. (MUNDO DA IMAGEM, 1999)

Essas ferramentas, como a microfilmagem e a digitalização, proporcionaram o surgimento do chamado Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED, que tem como um de seus maiores desafios diminuir o fluxo de papel. Porém, mais importante que o suporte é a gestão de seus conteúdos, considerada por Valmir dos Santos Silva, citado por MUNDO DA IMAGEM (2000), a forma mais adequada de gerenciar o grande volume de informações e dados gerados diariamente pelas empresas.

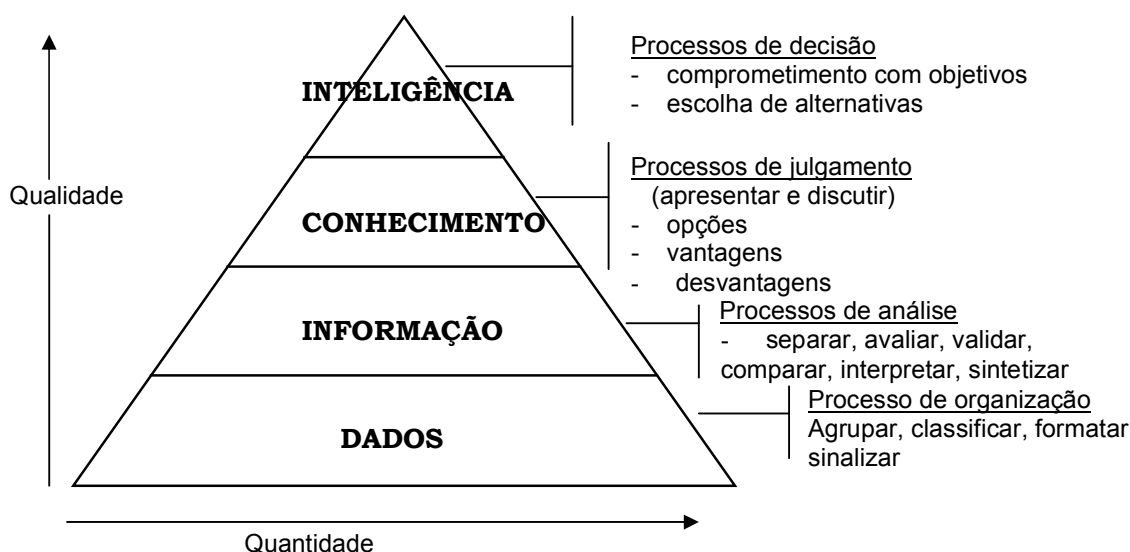
Tendo em vista que a gestão do conteúdo é tornou-se mais importante que a gestão dos documentos, sejam eles por quaisquer ferramentas, advém daí a importância de um profissional que além de dominar tais tecnologias saiba trabalhar com o conteúdo gerado pelas empresas, ou seja, o profissional da informação.

4.4 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

A “Sociedade da Informação” gerou várias atividades relacionadas ao uso da informação e, conseqüentemente, o aparecimento de profissionais das mais diversas áreas do conhecimento para atuarem nestas atividades. Isto se deve a introdução das novas tecnologias e a valorização da informação como bem econômico.

De acordo com MARCHIORI (1999), graças a esse fenômeno, ampliaram-se as possibilidades de trabalho com a informação, pois esta se encontra envolvida com a noção de dado, informação, conhecimento e sabedoria (inteligência). Este fato pode ser melhor entendido, como descreve a autora, através da fusão da pirâmide informacional de URDANETA com o espectro de valor agregado de TAYLOR. (FIGURA 1)

FIGURA 1 – CONCEITOS E PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À GESTÃO DA INFORMAÇÃO – 1999



FONTE: MARCHIORI (1999, p. 2), traduzido e adaptado de PONJUAN (1998, p. 2) e *International Federation for Information and Documentation* (1994, p. 1).

Tendo em vista que estes conceitos e atividades estão fortemente relacionados à gestão da informação, as organizações, instituições e/ou entidades buscam cada vez mais a qualidade e maximização da produtividade, e um profissional da informação que seja capaz de captar, filtrar, processar, administrar e distribuir a informação em seus diversos estágios e formas. Mas quem é este profissional? Que habilidades e conhecimentos são necessários para a sua atuação no mercado de trabalho?

Vários autores discutem sobre as características e denominações do profissional da informação, afirmando que “novas ocupações estão sendo criadas, novas oportunidades se abrem, novas habilidades estão sendo demandadas, surgindo assim, uma diversidade de carreiras relacionadas com a informação”. (HORTON JUNIOR, 1990; LONDON, 1999)

Segundo PONJUAN (1998, p. 203) o profissional da informação é aquele que está vinculado profissional e intensivamente a qualquer etapa do ciclo de vida informacional e, portanto, deve ser capaz de operar eficiente e eficazmente todo e qualquer tipo de informação encontrada nos mais diversos suportes e em qualquer tipo de organização.

MASON (1990, p.125), ao caracterizar o profissional da informação como aquele que possui conhecimento especializado acerca do próprio conhecimento e o utiliza para melhorar a tarefa intelectual de seus usuários, lista sete possíveis carreiras que podem vir a desempenhar tal atividade são elas: contador, arquivista, bibliotecário, gerente de arquivo, analista de sistemas de informação, cientista da administração e curador de museu.

TEIXEIRA FILHO (1999a, f. 2) considera que o profissional da informação advém das mais diversas áreas, podendo ser o analista de negócios, administrador de bancos de dados e *data warehouse*, o *web master*, o administrador de *internet*, o responsável pelo acervo e documentação da empresa, o profissional de *marketing*, ou até mesmo o profissional de recursos humanos.

Enfim, são inúmeras denominações e como afirma HORTON JUNIOR (1990, p. 32) elas vêm aumentando consideravelmente no campo de serviço da informação. JAMBEIRO (1998, p. 3) reforça que não importa o título que este profissional venha a adquirir mas que ele seja capaz de adaptar-se às exigências do mercado de trabalho promovendo informações relevantes de acordo com suas demandas. E segundo MARCHIORI (1999, p. 8)

a questão não é definir qual é melhor profissional para a gestão da informação [...] e também não é saber quem detém a “melhor” maneira de gerir a informação, mas a capacidade de gerar, em conjunto, soluções diferenciadas para clientes também singulares em suas demandas e em ambientes onde a informação, se gerenciada de forma efetiva, ética e crítica, realmente possa definir espaços sociais, políticos, econômicos e culturais.

Neste contexto, a economia mundial caracteriza-se, segundo TOFFLER (1980[©]), pela prestação de serviços e pela atividade supersimbólica, ampliando as oportunidades de negócio na área de prestação de serviços de informação para as empresas, tendo em vista que o capital humano passa a ser o fator de diferencial para vantagem competitiva sustentável nas organizações. Esta ênfase no conhecimento pressupõe a necessidade, diante dos empresários, de criar e adotar políticas de gestão da informação, exigindo aos profissionais de informação “um novo perfil profissional que privilegia a criatividade, a interatividade, a flexibilidade e o aprendizado contínuo” (ARRUDA, 2000, p. 16).

Além de características imprescindíveis para qualquer profissão, tais como o domínio de línguas estrangeiras e o conhecimento em informática e questões de atitude, como a ética, por exemplo, o profissional da informação deve desenvolver e adquirir algumas habilidades e conhecimentos que se tornaram regras para a atuação na atividade voltada para o gerenciamento da informação de maneira geral.

Como sugere VIEIRA (1993, p. 100) “o novo profissional da informação deve ter competência profissional ampla, envolvendo conhecimento interdisciplinar, habilidades gerenciais, técnicas e políticas, além de atitude ética (profissionalismo)”.

Os autores TEIXEIRA FILHO (1999a, p. 2), BARBOSA (1998, p. 56), JAMBEIRO (1998, p. 7), CUBILLO (1996, p. 57), SPECIAL LIBRARIANS ASSOCIATION (1996, p. 3), MARCHIORI (1996, p. 8), PEREIRA (1995) e MENDONÇA (1992, p. 95), entre outros, destacam como competências a este profissional as seguintes habilidades e conhecimentos:

- a) Habilidades pessoais: criatividade, empreendedorismo, liderança, iniciativa, ser estrategista, ter espírito de equipe, valorizar o conhecimento no ambiente de trabalho, ser flexível a mudanças e, principalmente, ter comportamento ético.
- b) Habilidades profissionais: desenvolver habilidades de gerenciamento, *marketing*, planejamento, parcerias, coletar informação gerada interna e externamente à empresa; estabelecer instrumentos para armazenar e recuperar informação; estabelecer procedimentos para distribuir a informação; transformar a informação coletada em conhecimento e ação;
- c) Conhecimentos: ter conhecimento do cenário de atuação da empresa; conhecer os recursos informacionais; combinar competência de gerenciamento e tratamento de informações com o domínio e uso das tecnologias de informação; enfatizar o uso da informação como vantagem competitiva.

Deve-se observar, portanto, que o perfil necessário para esse profissional é variado. Conhecimentos específicos sobre métodos, técnicas e ferramentas de

gestão da informação e do conhecimento são a base fundamental para o desempenho da atividade do profissional voltado para a gestão da informação.

4.5 CARACTERIZAÇÃO DA INDÚSTRIA DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA⁶

A indústria paranaense experimentou, na década de 1990, inúmeras transformações estruturais nem sempre visíveis a “olho nu”. Foram mudanças silenciosas, acontecidas em um cenário no qual progressivamente se substituiu o Estado pela economia do setor privado como fonte indutora e designadora sobre onde e em que realizar investimentos produtivos.

Os novos paradigmas de uma economia crescentemente globalizada impuseram-lhe a busca incessante de aumentos de produtividade, do aprimoramento contínuo dos modelos de gestão de recursos transformáveis em riqueza e de atualização das técnicas de produção em linha com o estado geral das artes disponíveis mundialmente.

No entanto, as atividades industriais ligadas à agregação de valor das matérias-primas agrícolas produzidas no Estado ainda retêm expressivas significações sem detrimento de seu potencial de expansão, verificando-se, no período dos anos noventa, alteração substantiva no perfil do parque industrial paranaense, a ele se incorporando ramos mais densos em capital e aportadores de amplo conteúdo tecnológico e de empregos de boa qualidade.

O Estado do Paraná ocupa uma posição estratégica em relação ao Brasil e ao Mercosul, quarto maior bloco econômico mundial, mercado de 200 milhões de consumidores formados pelo Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai, com um PIB de um trilhão de dólares.

As exportações paranaenses somam um total superior a US\$ 4 bilhões, equivalentes a 8,7% do seu PIB. O segmento industrial responde por 87,9% destas

⁶ Os dados para caracterização da indústria Paranaense basearam-se nas seguintes obras: INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL. **Competitividade da indústria paranaense: uma análise setorial**. Curitiba: IPARDES, 1994.; PARANÁ. Prefeitura Municipal de Curitiba. **Região Metropolitana de Curitiba**: para investidores. Curitiba, 1998.; _____. **Secretaria Municipal da Indústria, comércio e turismo**. Curitiba, jan. 1998.; SEBRAE/PR. **IV Sondagem industrial**: a visão de líderes industriais paranaenses 1999-2000. Curitiba, 2000.

exportações, sendo a indústria de alimentos responsável por um volume de exportações de US\$2,2 bilhões, superior a 50% das exportações paranaenses.

O Paraná proporciona uma localização estratégica para a instalação de indústrias. Com o sistema formado pelo Anel de Integração e o eixo Ponta Grossa – Curitiba – Paranaguá, oferece às indústrias grandes vantagens locacionais, podendo usufruir uma infra-estrutura integrada, atraente e compatível para a sua instalação.

A capital do Estado, Curitiba e sua Região Metropolitana, participa em 37% do PIB estadual, viabilizando-se como a melhor porta de entrada para negócios e investimentos industriais no Mercosul.

A partir da implantação da Cidade Industrial, em 1973, Curitiba alterou profundamente seu perfil produtivo e o ritmo de seu crescimento econômico. Nesse período a economia curitibana cresceu em média 10% ao ano, marca superior às médias estadual e nacional, garantindo empregos, renda e oportunidades de negócios para toda região metropolitana.

A composição da produção salienta as funções econômicas predominantes. A indústria gera 37,8% do PIB municipal e 29% dos empregos formais em cerca de 5,5 mil estabelecimentos; os serviços representam 37,2% do PIB municipal, 50,3% dos empregos formais, somando pouco mais de 36 mil estabelecimentos; o comércio responde por 24,8% do PIB municipal, 19,6% dos empregos formais, com 15,8 mil estabelecimentos.

A economia de Curitiba tem se diversificado nos últimos anos, principalmente devido ao desempenho da indústria de ponta e dos serviços especializados. *Design*, projetos urbanísticos, medicina cirúrgica, tecnologia ambiental, biotecnologia, mecânica de precisão, telemática, automação industrial, desenvolvimento de *software*, biomedicina e metalmecânica (bens de capital) se destacam como áreas de excelência e oferecem as melhores oportunidades para investimentos no município. A performance dessas áreas é resultado da ação integrada das instituições de ensino, pesquisa, apoio e fomento econômico, além da iniciativa empreendedora e do ambiente empresarial existentes, que garantem a inserção de Curitiba na Terceira Revolução Tecno-industrial.

Além de centro político e principal pólo produtivo, financeiro e comercial do Paraná, Curitiba constitui um aparelho industrial completar e convergente com a matriz produtiva brasileira e do Mercosul. Com os investimentos de porte efetuados

nas décadas de 1970 e 1980, os segmentos mais dinâmicos – bens de consumo duráveis e bens de capital – ganharam relevância. Gêneros como a Mecânica, Material Elétrico, Comunicações e Material de Transporte respondem por quase 50% da produção industrial em Curitiba. Os demais municípios metropolitanos se especializaram no fornecimento de bens básicos: indústrias químicas, alimentícia e siderúrgica (município de Araucária), indústria de minerais não metálicos (Campo Largo e Rio Branco do Sul), indústria alimentícia e de madeira (São José dos Pinhais e Colombo).

Esse aspecto vem sendo reforçado pelo clima de investimentos que a cidade e a região metropolitana vem observando nos últimos anos, através de investimentos tanto de modernização do parque produtivo instalado, face aos desafios da crescente globalização e seus níveis de competitividade, como investimentos de ampliação de capacidade produtividade e de instalação de novos projetos industriais. Evidenciando-se um clima crescente de negócios e investimentos a partir da implantação da indústria automobilística.

Dentro da política regional de desenvolvimento da Região Metropolitana de Curitiba, a industrialização é ponto essencial para o crescimento, fortalecimento e maturação econômica dos municípios componentes.

A Região Metropolitana de Curitiba abriga 50.276 empresas nos setores da indústria, comércio e serviços, representando aproximadamente um terço do total do Estado. O setor comercial é que detêm maior número de estabelecimentos, com 34.658 empresas em funcionamento, ao passo que os setores industriais e de serviços totalizam 8.046 e 7.572 estabelecimentos, respectivamente. No setor industrial destaca-se a Indústria da Transformação, e entre os seus principais gêneros: Químico, Material de Transporte, Material Elétrico e de Comunicações, Mecânica, Bebidas e Produtos Alimentares.

No que tange ao mercado de trabalho, em 1997 a economia regional empregava um total aproximado de 900 mil trabalhadores. Dentre os setores que absorvem maior contingente de mão-de-obra, destaca-se o de serviços com participação aproximada de 50%, seguido da indústria com 17% e comércio com 16%. O setor terciário é mais concentrado no pólo metropolitano, onde os setores de serviço e comércio empregam respectivamente 53 e 17% da força de trabalho, cerca de 430 mil trabalhadores ou 70% do total do pessoal ocupado.

5 METODOLOGIA

O encaminhamento deste estudo seguiu alguns procedimentos metodológicos, que podem ser descritos nas seguintes etapas: revisão de literatura, elaboração e aplicação do instrumento de coleta, o questionário, análise dos dados e considerações finais.

A revisão de literatura teve caráter exploratório e, primeiramente, foram abordados aspectos gerais relacionados à evolução da sociedade, ocasionados pelo avanço da tecnologia, valorização da informação, e pelas mudanças ocorridas nas relações de trabalho, no contexto da “Sociedade da Informação”.

Paralelamente, realizou-se uma pesquisa de campo de cunho descritivo, almejando-se coletar informações apoiadas na realidade destas empresas.

Para identificar o universo desejado, consultou-se o Centro Internacional de Negócios (CIN) da Federação das Indústrias do Estado do Paraná (FIEP), utilizando-se do instrumento de busca **Catálogo Industrial do Paraná/2001** (ANEXO 1), além do levantamento, comparação e análise de empresas, com base no periódico **Amanhã Economia & Negócios**⁷.

O universo do estudo compreendeu as empresas de grande porte (ANEXO 2), resultando em um total de 43 (quarenta e três) indústrias.

O critério utilizado na seleção destas empresas baseou-se na classificação adotada pelo Conselho Nacional da Indústria, como indica o QUADRO 1.

QUADRO 1 - CLASSIFICAÇÃO DE EMPRESAS

CATEGORIA	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	FATURAMENTO ANUAL
Micro empresa	até 19	até 100 vezes o salário mínimo
Pequena empresa	de 20 a 99	até 1115 vezes o salário mínimo
Média empresa	de 100 a 499	até 2110 vezes o salário mínimo
Grande empresa	acima de 500	acima de 2110 vezes o salário mínimo

FONTE: Conselho Nacional da Indústria (CNI) – 1993.

⁷ Amanhã Economia & Negócio, v. 14, n. 156, jul. de 2000.

Como instrumento para levantamento dos dados, elaborou-se um questionário contendo questões fechadas de múltipla escolha, à exceção da questão 10, que teve como intuito comparar a elaboração do anúncio com as respostas das anteriores a fim de dar maior consistência à análise dos dados.

A elaboração deste instrumento contou com o apoio do Laboratório de Estatística da Universidade Federal do Paraná – LABEST, cujos responsáveis orientaram para que a aplicação do instrumento fosse feita na proporção de três por um (três respondentes para cada questão ou seja, uma vez que o instrumento aplicado tinha em dez questões, o universo a ser pesquisado deveria ser de trinta empresas.

O questionário (ANEXO 4) foi elaborado segundo os objetivos determinados neste estudo, assegurando sigilo aos entrevistados, e estava acompanhado, para efeito de esclarecimento, de uma carta de apresentação (ANEXO 3).

Realizou-se um pré-teste em sete empresas de médio porte (ANEXO 5) de Curitiba e RM, que teve como finalidade verificar inconsistências e determinar o tempo utilizado no preenchimento do questionário, possibilitando ajustar o instrumento, caso necessário.

Ao serem contatadas, primeiramente via telefone, cinco destas empresas concordaram em responder ao questionário, solicitando seu envio via *e-mail*. Contudo, apenas duas destas retornaram o instrumento em tempo hábil. Através destes, foi possível reajustar a questão um (foi acrescentado ao título a seguinte frase: ***Por favor assinale apenas um das alternativas***), e a questão cinco (foram reajustadas as alternativas : SIM - EXISTE, NÃO – NUNCA EXISTIU, e foi acrescentada a alternativa JÁ EXISTIU), conforme mostra ANEXO 5. O tempo médio utilizado para responder ao questionário foi de 15 minutos.

Em seguida, foram contatadas trinta e sete das quarenta e três empresas de grande porte de Curitiba e RM, via telefone.

O QUADRO 2 descreve o universo dessa pesquisa e o número de empresas analisadas.

QUADRO 2 - UNIVERSO DE EMPRESAS CONTATADAS - MAIO/2001

	Situação	Oc.	%	Aceitação		Motivo/Instrumento		Aceitação		Oc.	%
				Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%		
EMPRESAS	Contatadas	37	86	Não	12	32	Falta de tempo	7	58		
							Política da empresa	2	17		
							Falta profissional	3	25		
							TOTAL 2	12	100		
				Sim	25	68	Entrevista	8	32		
							E-mail	17	68		
				TOTAL 3	25	100	Responderam	6	35		
							Não responderam	11	65		
				TOTAL 1	37	100	TOTAL 4 (2+3)	37			
							TOTAL 5	17	100		
Não contatadas	6	14									
TOTAL		43	100						Analisados	14	33

Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM

Notas: Em azul encontram-se o número de questionários devolvidos e devidamente respondidos, retirando-se daí os Dados analisados.

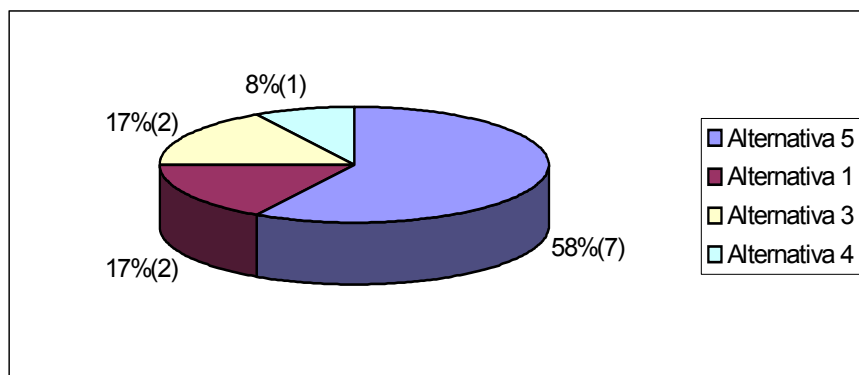
No total, foram devolvidos quatorze questionários devidamente respondidos, representando 33% do total de indústrias de grande porte de Curitiba e RM e 47% em relação ao universo (trinta indústrias) recomendado pelo LABEST. Com base nas respostas obtidas, realizou-se a análise e tratamento dos dados para quantificação e qualificação dos objetivos propostos neste estudo. A partir, daí confeccionou-se gráficos e tabelas de modo a demonstrar os dados analisados criticamente e compará-los às propostas e indicações dos autores constantes na revisão de literatura.

6 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados apresentada abaixo se refere ao universo da pesquisa resultantes da aplicação do instrumento de coleta e em ordem seqüencial do questionário analisando-se questão por questão. Nas questões 1, 2, 3, 4, 5 e 6 houve freqüência total de respondentes (quatorze – 100%), já as questões 7, 8 e 9, apenas 85% responderam do total de quatorze (doze respostas) e a questão 10 foi respondida somente por oito (57%).

A **primeira questão**, relacionada ao principal objetivo do uso da informação pelas empresas sete (58%) dos respondentes demonstraram que, nas empresas o uso da informação têm enfoque diversificado, englobando todas as ocorrências propostas (alternativa 5), cinco (42%) delas focaram o principal objetivo na tecnologia, na tomada de decisões ou na qualidade dos produtos (alternativas 1, 3 e 4 respectivamente), conforme é demonstrado no GRÁFICO 1. Apesar de não ter ocorrido nenhuma freqüência na resposta da alternativa 2, possivelmente estas empresas buscam a redução de custos para o aperfeiçoamento de seus produtos, conciliando-os à qualidade para satisfação de seus clientes pois, como afirma POLONIO (ver p. 9) os consumidores exigem cada vez mais produtos de qualidade a um preço mais competitivo.

GRÁFICO 1 – PRINCIPAL OBJETIVO DA UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES – MAIO 2001



Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

Na **questão dois**, dez dos respondentes (72%) revelaram que o uso de informação é efetivo em todos os departamentos, sendo que duas (14%) das indústrias assinalaram como mais importante o departamento de Pesquisa e Desenvolvimento, uma (7%) das indústrias além de destacar que todos os setores dependem intensivamente de informação, inclui na alternativa “Outro” o departamento de Tecnologia, e apenas um dos respondentes (7%) definiu o setor de Qualidade e o setor Comercial como o mais importante (também especificado na alternativa Outro).

Quando indagados se nesses departamentos haveria necessidade de se desenvolver atividades de gestão da informação (**questão três**), doze dos respondentes (86%) indicaram que sim, curiosamente um respondente (7%) aponta não ser necessário desenvolver a atividade de gestão da informação na empresa, apesar de ter indicado na questão anterior que todos os departamentos dependem intensivamente de informação. Houve um caso de desconhecimento (7%) do termo Gestão da Informação.

Este termo foi definido a seguir, na **questão quatro**, tendo sido sugeridos dois conceitos – de MASON, cientista da informação; e o de STAIR, administrador. Verificou-se que sete (53%) dos respondentes identificaram como mais plausível a definição baseada em MASON, e quatro (31%) deles responderam que ambas as definições, apresentadas por MASON e STAIR conseguem aproximar a realidade no entendimento desta atividade. A definição proposta por STAIR obteve apenas uma

resposta favorável, equiparando-se à categoria Nenhum conceito válido (16%), conforme é demonstrado na TABELA 1.

O conjunto de respostas obtidas junto a este universo de respondentes leva a crer que há necessidade de desenvolver atividades de gestão da informação, possibilitando o aumentando da qualidade, da produtividade e da competitividade.

TABELA 1 - CONCEITO DE “GESTÃO DA INFORMAÇÃO” – MAIO 2001

<i>Autor</i>	<i>Freqüência</i>	<i>%</i>
MASON	7	50
Ambos	4	29
STAIR	1	7
Nenhum	1	7
TOTAL	14	100

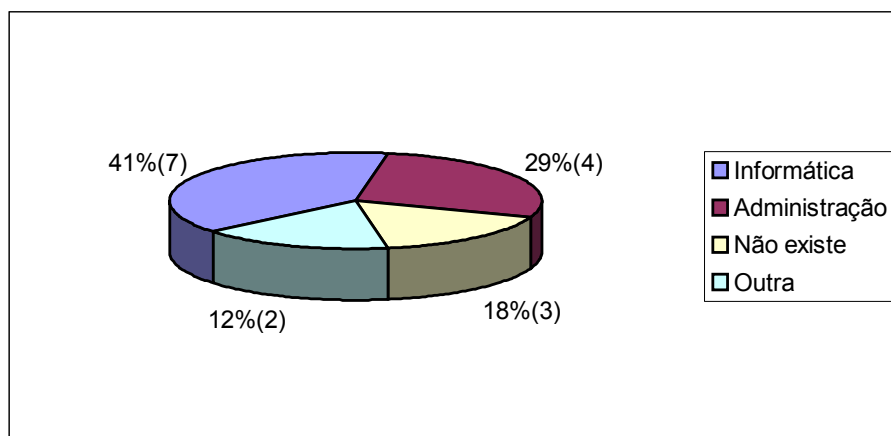
Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

Em relação à existência de algum profissional que, na empresa, atue com a gestão da informação (**questão cinco**), sete (50%) responderam que este EXISTE, dentro do conceito indicado na questão anterior. Seis (43%) dos respondentes, afirmam nunca ter existido ou que, no momento, não existe qualquer profissional voltado para esta área e apenas um (7%) dos respondentes considerou o conceito descrito acima como não válido, mas reconhece a importância de profissionais que desempenhem tal atividade.

Quanto aos profissionais, que atuam na gestão da informação nestas indústrias, pode-se constatar no GRÁFICO 2 que, grande parte tem formação acadêmica na área de Informática (sete - 41%) e Administração (quatro - 29%). Destes, dois (18%) dos respondentes afirmaram que o ideal para a função deste profissional estaria nas áreas de Administração com ênfase em informática ou *marketing*. Três (18%) dos respondentes afirmam não existir nenhum profissional atuante nesta área, enquanto que um (6%) dos respondentes, ao assinalar a alternativa “Outro”, recomenda profissionais da área de Ciências Contábeis. Outro (6%) aponta profissionais atuantes nas mais diversas áreas do conhecimento formando uma equipe interdisciplinar. Esta opinião é confirmada pela literatura através da afirmativa de JAMBEIRO (1998, p. 6), que recomenda para o perfil adequado à gestão dos processos e produtos de informação a formação, interação e integração de equipes interdisciplinares em todos os níveis e processos e segundo

VIEIRA (1993, p. 100), o profissional da informação deve ter competência profissional ampla, envolvendo conhecimento interdisciplinar. Já as áreas de Biblioteconomia e Jornalismo tiveram frequência nula. O índice nulo para a formação do bibliotecário revelou o que na literatura já vem a tempos sendo apregoado como necessidade de mudança no perfil deste profissional e principalmente nos currículos acadêmicos, afim de competirem no mercado de trabalho.

GRÁFICO 2 - FORMAÇÃO ACADÊMICA DO PROFISSIONAL ATUANTE NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001



Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

Em relação às habilidades pessoais descritas na **questão sete**, a de “estrategista” – caracterizada pela visão global de objetivos e metas – foi considerada a mais relevante por nove (75%) dos entrevistados. Tal habilidade coerentemente não é citada como sendo a de menor relevância, como pode ser observado na TABELA 2. Ainda foram citadas as de “empreendedor” – para tomada de decisão – e a postura Ética. Curiosamente estas duas alternativas foram apontadas também por três (25%) dos respondentes nesta questão, como sendo de menor relevância, onde um (8%) deles alegou que a primeira atitude não está diretamente relacionada com o profissional da informação, e os outros dois (17%) alegaram que esta atitude deve ser inata a qualquer profissional, apesar de não discordarem de sua relevância. As demais alternativas são lembradas apenas como menos relevantes como, por exemplo, “Criatividade” - dar existência a algo novo - e

“Liderança” - espírito de chefia. Ambas foram assinaladas por quatro (33%) dos respondentes, que encabeçam esta segunda lista. “Iniciativa” foi também apontada como menos importante por um respondente, o que equivale a 8% do total.

TABELA 2 – HABILIDADES PESSOAIS NECESSÁRIAS À GESTÃO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001

Habilidades	Mais relevante	Menos relevante
Criatividade	0	4
Liderança	0	3
Estrategista	9	0
Empreendedor	1	2
Iniciativa	0	1
Ética	1	2

Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

Em relação à **questão oito**, que envolvia as habilidades profissionais necessárias para gerenciar a informação das empresas, um (8%) dos respondentes preferiu não opinar. É interessante observar que em relação à informação interna, obteve-se resultados todos positivos (dez – 83%), sendo que duas das respostas foram negativas (17%) em relação à coleta de informação externa. Em relação aos procedimentos de armazenagem, recuperação e distribuição obteve-se dez (83%) respostas positivas, com exceção de duas (17%) respostas negativas. Já em relação à transformação da informação coletada em conhecimento e ação foi considerada por nove (75%) dos respondentes como necessárias com exceção de um (8%) respondente que considerou tal habilidade desnecessária, conforme se pode perceber na TABELA 3.

TABELA 3 – HABILIDADES PROFISSIONAIS NECESSÁRIAS À GESTÃO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001

Itens	Sim	Não	Prefiro não opinar
Coletar informação interna	10	0	1
Coletar informação externa	8	2	1
Armazenar informação	9	1	1
Recuperar informação	9	1	1
Distribuir a informação	10	0	1
Transformar a informação coletada em conhecimento e ação	9	1	1
TOTAL	55	5	6

Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

Dentre os conhecimentos profissionais elencados na **questão nove**, o item relacionado à aquisição, organização e disseminação da informação recebeu um (8%) ponto negativo, curiosamente, pois o mesmo respondente assinalou como afirmativo na questão anterior, observando também que dois (17%) dos respondentes não quiseram opinar, conforme destacado na TABELA 4.

TABELA 4 – CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS NECESSÁRIOS à GESTÃO DA INFORMAÇÃO – MAIO 2001

Itens	Sim	Não	Prefiro não opinar
Cenário de atuação da empresa	12	0	1
Recursos informacionais	11	1	1
Tecnologia de informação	12	0	1
Abordagens gerenciais	11	0	2

Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

Na **questão dez** foi solicitado aos entrevistados que elaborassem um anúncio, baseado nos parâmetros do jornal Gazeta do Povo, com o intuito de contrapor a análise das respostas desta questão com as anteriores.

Dos quatorze respondentes apenas sete (50%) responderam a questão, e dois deles justificaram o não preenchimento, alegando não serem responsáveis pelo recrutamento dos funcionários e que esta tarefa cabe a uma empresa terceirizada.

TABELA 5 – VAGAS SOLICITADAS EM ANÚNCIO – MAIO 2001

VAGAS	FREQ.	%
Administração	3	34
Informática	2	22
Engenharia	2	22
Tecnologia da Informação	1	11
Economia	1	11
TOTAL	9	100

Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

Dentre as chamadas dos anúncios verificaram-se algumas características importantes. Estas características descritas a seguir na TABELA 6, em ordem de

freqüência de respostas, demonstram a importância da informática e do domínio da tecnologia para os profissionais que atuam nessa área.

TABELA 6 – HABILIDADES E CONHECIMENTOS SOLICITADOS EM ANÚNCIO

HABILIDADES E CONHECIMENTOS	FREQ.	%
Informática	5	12
Análise e trato da informação	3	8
Liderança	3	8
Comunicação (oral e escrita)	3	8
Experiência anterior	3	8
Estrategista	3	8
Trabalho em equipe	3	8
Empreendedor	2	5
Língua inglesa	2	5
Cultura em geral	2	5
Outras	10	25
TOTAL	39	100

Fonte: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

O fato de que apenas a metade dos respondentes concordou em fazer o anúncio, prejudicou a contraposição pretendida, impossibilitando uma análise mais aprofundada.

Percebe-se que as habilidades de estrategista e liderança foram apontadas igualmente nesta questão dez por três (8%) empresas, embora na questão sete a liderança tenha sido indicada como menos relevante, juntamente com criatividade. Esta surpresa pode ser explicada pelo fato de as habilidades elencadas na questão sete terem sido retiradas da literatura como sendo todas fundamentais, de forma que as empresas optaram pela menos importante dentro daquelas todas consideradas relevantes.

Isto explica também o fato de que apenas uma empresa considerou liderança menos importante, não sendo a mesma que a elencou no anúncio.

Da mesma forma pode-se confirmar as habilidades no tratamento e gerenciamento da informação, conforme apontada na questão oito. Porém, mais importante entre todas as habilidades, o conhecimento e uso da informática e da tecnologia, confirma o profissional de informática como o mais adequado para o trato da gestão da informação, de acordo com o entendimento dos respondentes na

questão quatro, apesar desta área ser limitada como, já afirmaram vários autores (DRUCKER, DAVENPORT, CHIAVEGATTO, entre outros) descritos na literatura, as tecnologias de informação resolvem até certo ponto, depois deixam de agregar valor à informação armazenada, prejudicando a intenção da mesma.

Assim, pressupõe-se que os profissionais que estarão trabalhando com a gerência da informação devam desenvolver suas competências em comunicação, relacionamento, julgamento e aprimoramento em tecnologias da informação, bem como habilidades e conhecimentos básicos exigidos a qualquer profissional: ética, criatividade, socialização dos indivíduos, valorizando a atuação em equipes, a interdisciplinaridade, além do aprendizado contínuo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação atualmente assume uma importância crescente no cotidiano dos indivíduos. Ela tornou-se fundamental para todas as organizações na descoberta e introdução de novas tecnologias, exploração das oportunidades de negócio e investimento, além de planificar toda a atividade industrial.

A globalização gerou mudanças de ordem econômica, política e social, e tem influenciado grandemente o comportamento dos profissionais da informação, exigindo-lhes rever suas capacitações técnicas e pessoais.

A análise dos dados revelou que os profissionais da informação têm grande potencial para trabalhar nas indústrias de grande porte de Curitiba e RM, pois elas se vêem no desafio de renovar sua estrutura produtiva, julgando necessário desenvolver políticas para o gerenciamento do fluxo de informações existentes no âmbito organizacional.

No entanto, apesar de reconhecerem tal fato, estas indústrias ainda consideram o profissional de informática o mais adequado para lidar com as informações da empresa, pois elas, em sua maioria, associam informação com tecnologia, não destacando o conteúdo. Esse alerta está descrito apenas por estudiosos da área, sinalizando futuras tendências em gestão da informação. Estas preocupações já previstas podem ser facilmente resolvidas com um profissional que detenha habilidades de análise de conteúdo e conhecimentos de tecnologia e

informática, visando preencher as necessidades atuais dessas indústrias, bem como as que futuramente poderão surgir.

O profissional que vier a ocupar este cargo deverá também desenvolver competências administrativas como criatividade, empreendedorismo, visão estratégica e relacionamento interpessoal, e saber atuar com equipes interdisciplinares, tendo em vista a diversidade de habilidades identificadas como essenciais para uma administração satisfatória das informações necessárias às empresas.

O panorama favorável para o profissional da informação revelado neste estudo, aponta para a possibilidade de aplicar políticas de *marketing* que evidenciem os profissionais que vierem a trabalhar nessa área.

O reconhecimento das limitações deste estudo, tanto do domínio da língua, como do caráter lacônico das respostas recebidas na questão dez, leva a sugerir pesquisas mais aprofundadas em outros setores empresariais, no sentido de obter uma visão mais nítida e abrangente das possibilidades de atuação do profissional da informação, incluindo setores terceirizados e prestadoras de serviço.

ANEXO 1 – MODELO DE FICHA PARA CADASTRO DAS INDÚSTRIAS - FIEP

Cadastro Industrial

SENAI SESI M X

Razão CNPJ

Departamento Contato e-mail contato

Endereço Comp.

Bairro CEP Cidade UF

Home page Fone FAX

Marca Cert. de Qualidade Nu. de funcionários Exportadora?

CNAEF -

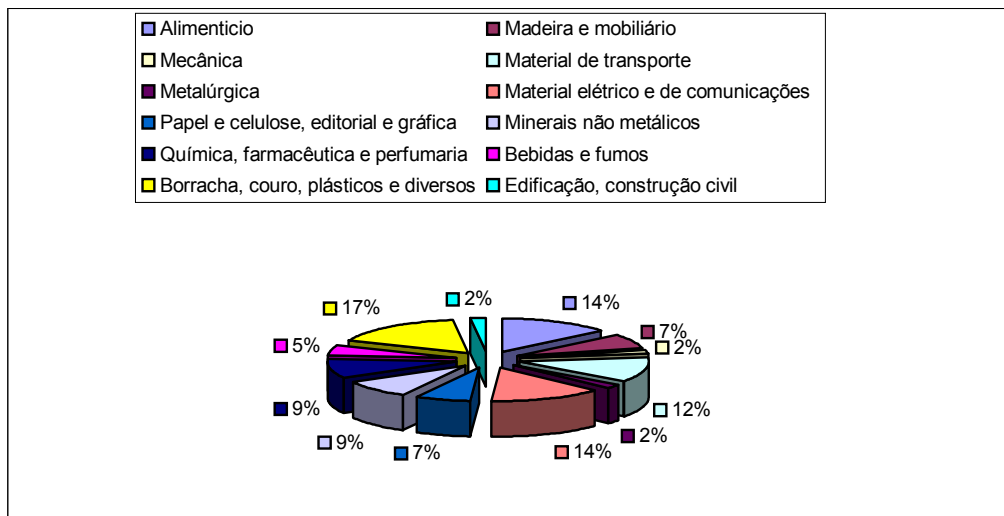
Produtos

FIEP IEL CIN

ANEXO 2 – EMPRESAS DE GRANDE PORTE DE CURITIBA E REGIÃO
METROPOLITANA – UNIVERSO DA PESQUISA

ABBOTT LABORATÓRIOS DO BRASIL LTDA
ADESI INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ADESIVOS LTDA
BERNECK AGROMERADOS S.A.
BOTICA COMERCIAL FARMACÊUTICA LTDA
BRASHOLANDA S.A EQUIPAMENTOS INDUSTRIAIS
BRASILSAT HARALD S.A.
BRITANIA ELETRODOMÉSTICOS S.A.
CIMENTO RIO BRANCO S.A.
COCELPA CIA DE CELULOSE E PAPEL DO PARANÁ
COMPANHIA CERVEJARIA BRAHMA
COMPANHIA PROVIDÊNCIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO
DAGRANJA AGROINDUSTRIAL LTDA
DENSO DO BRASIL LTDA
ELETROLUX DO BRASIL S.A.
FERTIPAR FERTILIZANTES DO PARANÁ LTDA
FURUKAWA INDUSTRIAL E CONTROLADA
GELOPAR REFRIGERAÇÃO PARANAENSE LTDA
GERMER PORCELANAS FINAS S.A.
GRÁFICA E EDITORA POSIGRAF S.A.
HETTICH PLASTIPAR INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA
HUHTAMAKI VAN LEER
INCEPA REVESTIMENTOS CERÂMICOS S.A.
INDÚSTRIAS TODESCHINI S.A.
IRMÃOS THÁ S.A. CONSTRUÇÕES INDUSTRIAIS E COMERCIAIS
LEÃO JUNIOR S.A.
MILI DISTRIBUIDORA DE PAPÉIS S.A.
NEW HOLLAND LATINO AMERICANA LTDA
NUTRIMENTAL S.A. IND. E COM. DE ALIMENTOS
PERFIPAR MANUFATURAS DE AÇO LTDA
PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. – PETROBRÁS
PLACAS DO PARANÁ S.A.
PLANALTO PRODUTOS DE BORRACHA S.A.
PORCELANA SCHMIDT S.A.
RENAULT DO BRASIL E CONTROLADA
RISOTOLÂNDIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA
S.A. CURTUME CURITIBA
SADIA S.A.
SELECTAS S.A. INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MADEIRAS
SID INFORMÁTICA S.A.
SIEMENS LTDA
SPAIPA S.A. INDÚSTRIA BRASILEIRA DE BEBIDAS
VOLKSAGEN DO BRASIL LTDA
VOLVO DO BRASIL VEÍCULOS LTDA

GRÁFICO 3 – PERCENTUAL DE EMPRESAS DE GRANDE PORTE DE CURITIBA E RM DE ACORDO COM O GÊNERO – MAIO 2001.



FONTE: Coleta de dados junto às empresas de grande porte de Curitiba e RM.

ANEXO 3 – CARTA DE APRESENTAÇÃO

(Nome da Empresa)

(Responsável pelo departamento de Recursos Humanos)

Curitiba, dd de mm de aa.

Prezado(a) Senhor(a):

Conforme contato telefônico prévio, envio em anexo o instrumento de coleta de dados referente à monografia de conclusão da disciplina Pesquisa em Informação II, do Curso de Gestão da Informação, da Universidade Federal do Paraná. A monografia está centrada na percepção do mercado de trabalho quanto ao perfil - conhecimentos e habilidades - do profissional voltado para a gerência de recursos de informação. **As informações levantadas serão utilizadas exclusivamente no estudo proposto, tendo caráter estritamente confidencial, estando vedado a divulgação ou acesso aos dados individuais da fonte informante, bem como da empresa participante.**

Quanto ao instrumento de coleta de dados, esclareço que:

- 1- a resposta de todas as questões é muito importante, mas não obrigatória. Caso considere que alguma pergunta não pode/deve ser respondida, não há necessidade de fazê-lo;
- 2- o pré-teste realizado indicou um tempo de aproximadamente 15 minutos para o preenchimento total do instrumento.

Após o preenchimento, o questionário deverá ser anexado e enviado ao endereço eletrônico: arezende@lycos.com

Confiando em sua valiosa participação, antecipadamente agradeço.

Qualquer esclarecimento sobre a pesquisa ou sobre o preenchimento do questionário, favor contactar :

Anauzira S. de Rezende

Telefone: 91887141

e-mail: arezende@lycos.com

OBS:

- Esta pesquisa deverá ser respondida pelo principal responsável pela contratação dos funcionários, ou em caso de impossibilidade pelo seu substituto imediato, e
- Solicitamos que o questionário devidamente preenchido deve ocorrer com a máxima urgência possível, até o dia 18 de maio de 2001.

7) Das seguintes **habilidades pessoais**:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a) Criatividade – ato de dar existência a algo novo | d) Empreendedor – tomada de decisão |
| b) Liderança – ter espírito de chefia | e) Iniciativa – capacidade de ousar |
| c) Estrategista – ter visão global de objetivos e metas | f) Ética |

Qual considera a **mais relevante** para a função de gestão da informação? _____

Qual considera a **menos relevante** para a função de gestão da informação? _____

8) Das **habilidades profissionais** relacionadas abaixo assinale aquelas que considera necessárias para o desempenho da função de gestão da informação:

	SIM	NÃO	PREFIRO NÃO OPINAR
a) Coletar informação gerada internamente pela empresa;	()	()	()
b) Coletar informação gerada externamente à empresa;	()	()	()
c) Estabelecer instrumentos para armazenar informação;	()	()	()
d) Estabelecer instrumentos para recuperar informação;	()	()	()
e) Estabelecer procedimentos para distribuir a informação ;	()	()	()
f) Transformar a informação coletada em conhecimento e ação;	()	()	()

9) Dos **conhecimentos profissionais** relacionados abaixo assinale aqueles que considera necessário para o desempenho da função de gestão da informação:

	SIM	NÃO	PREFIRO NÃO OPINAR
a) Ter conhecimento do cenário de atuação da empresa;	()	()	()
b) Ter conhecimento especializado dos recursos informacionais;	()	()	()
c) Ter conhecimento de tecnologia de informação apropriada; para aquisição, organização e disseminação da informação;	()	()	()
d) Ter conhecimento de abordagens gerenciais adequadas para ampliar a compreensão dos administradores e técnicos sobre os produtos e serviços desenvolvidos.	()	()	()

10) Imagine que a empresa necessita contratar um profissional voltado para a gestão da informação, crie um classificado para jornais, utilizando no máximo 138 caracteres, conforme os parâmetros do jornal paranaense a Gazeta do Povo.

ANEXO 5 – EMPRESAS DE MÉDIO PORTE DE CURITIBA E REGIÃO
METROPOLITANA – PRÉ TESTE

ANACONDA INDÚSTRIA AGRÍCOLA DE CEREIAIS S.A.

BECTON DISCKSON INDÚSTRIAS

BEMATECH IND. E COM. E EQUIP. ELETRÊNICOS S.A.

BERNECK AGLOMERADOS S.A.

BLOUNT INDUSTRIAL LTDA

BRAFER CONSTRUÇÕES METÁLICAS S.A.

CAMFER IND. E COM. DE FERRAMENTAS LTDA

CIRÚRGICAS LTDA

NILKO METALURGICA LTDA

ANEXO 6 – QUESTIONÁRIO – VERSÃO FINAL

PESQUISA SOBRE HABILIDADES E CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS AO PROFISSIONAL VOLTADO PARA A GESTÃO DA INFORMAÇÃO.

1) Indique o objetivo principal da utilização de informações para a empresa, em termos de posição no mercado. *Por favor assinale apenas **um das alternativas.***

- Capacitar a competitividade industrial para garantia de vanguarda tecnológica;
- Reduzir custos para a promoção da manufatura de novos produtos;
- Tomar decisão para promoção de novas ações;
- Adequar a qualidade dos produtos ao mercado, visando a satisfação do cliente;
- Todas
- Outro (especifique): _____

2) Para atingir o objetivo acima indicado, que departamento/seção **depende intensivamente** de informação ?

- Pesquisa e Desenvolvimento
- Marketing
- Recursos Humanos
- Serviço de atendimento ao cliente – SAC
- Todos
- Outro (especifique): _____

3) Considerando o departamento/seção acima indicado, há necessidade de se desenvolver atividades de gestão da informação?

Sim Não

Desconheço o termo “Gestão da Informação”

4) Que conceito abaixo lhe parece mais adequado para definir “Gestão da Informação”

“É o processo relacionado com a obtenção da informação, da fonte e forma certa, para a pessoa que dela necessita, no momento certo, a um custo adequado para que seja tomada a decisão correta. (Baseado em MASON, 1990)

“É o reconhecimento do valor dos dados e informações para uma empresa, expresso no tratamento de recursos de informações como bens importantes.”(STAIR, 1998)

Ambos

Nenhum

5) De acordo com o conceito indicado acima, existe um profissional na empresa que atue nesta área ?

Nenhum conceito foi considerado válido Já existiu

Nunca existiu Existe

6) Existindo um profissional que atue na gestão da informação na empresa, qual é sua área de formação acadêmica

Administração Informática

Biblioteconomia Não existe

Jornalismo Outra (especifique): _____

7) Das seguintes **habilidades pessoais**:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a) Criatividade – ato de dar existência a algo novo | d) Empreendedor – tomada de decisão |
| b) Liderança – ter espírito de chefia | e) Iniciativa – capacidade de ousar |
| c) Estrategista – ter visão global de objetivos e metas | f) Ética |

Qual considera a **mais relevante** para a função de gestão da informação? _____

Qual considera a **menos relevante** para a função de gestão da informação? _____

8) Das **habilidades profissionais** relacionadas abaixo assinale aquelas que considera necessárias para o desempenho da função de gestão da informação:

	SIM	NÃO	PREFIRO NÃO OPINAR
a) Coletar informação gerada internamente pela empresa;	()	()	()
b) Coletar informação gerada externamente à empresa;	()	()	()
c) Estabelecer instrumentos para armazenar informação;	()	()	()
d) Estabelecer instrumentos para recuperar informação;	()	()	()
e) Estabelecer procedimentos para distribuir a informação ;	()	()	()
f) Transformar a informação coletada em conhecimento e ação;	()	()	()

9) Dos **conhecimentos profissionais** relacionados abaixo assinale aqueles que considera necessário para o desempenho da função de gestão da informação:

	SIM	NÃO	PREFIRO NÃO OPINAR
a) Ter conhecimento do cenário de atuação da empresa;	()	()	()
b) Ter conhecimento especializado dos recursos informacionais;	()	()	()
c) Ter conhecimento de tecnologia de informação apropriada; para aquisição, organização e disseminação da informação;	()	()	()
d) Ter conhecimento de abordagens gerenciais adequadas para ampliar a compreensão dos administradores e técnicos sobre os produtos e serviços desenvolvidos.	()	()	()

10) Imagine que a empresa necessita contratar um profissional voltado para a gestão da informação, crie um classificado para jornais, utilizando no máximo 138 caracteres, conforme os parâmetros do jornal paranaense a Gazeta do Povo.

REFERÊNCIAS

1. ABBOTT, Andrew. Professional and the future librarianship. **Library Trends**, Chicago, v. 46, n. 3, p. 430-443, winter 1998.
2. ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.
3. BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Perspectivas profissionais em biblioteconomia e ciências da informação. **Ciências da Informação**. Brasília, v. 27, n. 1, p. 53-60, jan./abr. 1998.
4. BARROSO, Antonio Carlos de Oliveira; GOMES, Elisabeth Braz Pereira. Tentando entender a gestão do conhecimento. Rio de Janeiro: [s.n.], [1999?].
5. BORGES, Mônica Erichsen Nasif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 24, n. 2, 1995.
6. BOTELHO, Tânia Mara; BAPTISTA, Sofia Galvão; AMARAL, Sueli Angélica do. Informação e sociedade: uma sociedade inteligente em transformação. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO; CONGRASSO BRASILEIRO DE BILITECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2, 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ABMG; Escola de Biblioteconomia da UFMG, p. 438-467, 1994.
7. CHEN, Rui. The eight stage of information management: Information Resource Management (IRM) vs. Knowledge Management (KM), and Chief Information Officer (CIO) vs. the Chief Knowledge Officer (CKO). **Information Forum on Information and Documentation**, v. 23, n. 1, p. 18-23, jan./mar. 1998.
8. CHIAVEGATTO, Myrza Vasques. As práticas do gerenciamento da informação : estudo exploratório na Prefeitura de Belo Horizonte. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON KNOWLEDGE MANAGEMENT/DOCUMENT MANAGEMENT (Curitiba, 2000). **Anais...** Curitiba: Universitária Champagnat, 2000. p. 217-232.
9. CLEVAND, L. J. Sem limites significativos. **Diálogo**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 7-11, 1983.
10. CORRALL, Sheila. Knowledge management: are we in the knowledge management business? **Ariadne**. Disponível em: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue18/knowledge-mgt>> Acesso em fev. 2000.
11. CUBILLO, Julio. **El liderazgo como diension esencial del futuro profesional de la información, dentro y fuera del ciberespacio**. Santiago de Chile: CEPAL, 1998.

12. DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: porque só tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 2. ed. São Paulo: Futuro, 2000. 316 p.
13. _____; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
14. DRUCKER, Peter F. Comentário final: os anos 90 e além. In: _____. **Administrando para o futuro**: os anos 90 e a virada do século. Rio de Janeiro: Pioneira, 2000. p. 211-231.
15. _____. **Sociedade pós-capitalista**. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1996.
16. _____. **Uma era de descontinuidade**: orientações para uma sociedade em mudança. Rio de Janeiro: Zahar, 1968[©]
17. FURTADO, João salvador. Informação técnico-econômica: mais importante do que nunca. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 20, n. 1, p. 20-22, jan./jun. 1991.
18. GED – mercado brasileiro crescerá 106% entre 1999 e 2000. **Mundo da Imagem**. São Paulo, n. 32, p. 2-4, mar./abr. 1999.
19. O GED no contexto da TI. **Mundo da Imagem**. São Paulo, n. 44, p. 3-7, mar./abr. 2001.
20. GERENCIAMENTO do conteúdo: evolução do gerenciamento das informações que conduzem ao eBusiness. **Mundo da Imagem**. São Paulo, n. 40, jul./ago. 2000.
21. GIOSA, Lívio Antonio. **Terceirização**: uma abordagem estratégica. São Paulo: Pioneira, 1993.
22. GESTÃO do conhecimento, um novo caminho muito além de um modismo. **HSM Management**, v. 22, p. 51-62, set./out. 2000
23. HORTON, Forest Woody. Needs and careers in information services. **FID News Bulletin**, v. 42, n. 2, fev. 1992.
24. LONDON, Jack. O BIG do milênio. **Exame**, p. 20-23, dez. 1999.
25. JAMBEIRO, Othon. Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica. **Perspectiva**, São Paulo, v. 12, n. 4, p. 3-10, 1998.
26. JANNUZZI, Celeste Aída Sirtheau Corrêa; MONTALLI, Kátia Maria Lemos. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 28, n. 1, 1999.

27. JOHNSON, Ian M. Challenges in developing professionals for the “information society”: and some responses by British schools of librarianship and information studies. **Library Review**, v. 47, n. 3, p. 152-159, 1998.
28. KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos – GED**: conceito, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: CENADEM, 1998.
29. MARCHIORI, Patrícia Zeni O gestor da informação: um profissional respondendo as demandas do novo milênio. Curitiba, 1999.
30. _____. Bibliotecários, jornalistas e informáticos: a ocupação de posições relativas no campo de atividades de informação. **Trans-in-formação**, Campinas, v.8, n.1, p. 89-111, jan./abr. 1996.
31. MASON, Richard O. What is an information professional? **Journal of Education for Library and Information Science**. v. 31, n. 2, p. 122-138. 1990.
32. MENDOÇA, Lúcia Maria Eunot. O comportamento gerencial em serviços de informação industrial no Brasil. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 21, n.1, p. 93-101, maio/ago. 1992.
33. MUSSI, Clarissa C.; ANGELONI, Maria Teresinha. Mapeamento das fontes do conhecimento organizacional: um suporte ao compartilhamento do conhecimento tácito. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON KNOWLEDGE MANAGEMENT/DOCUMENT MANAGEMENT (Curitiba, 2000). **Anais...** Curitiba: Universitária Champagnat, 2000. p. 1-16.
34. MONTALLI, Kátia Maria Lemos. Informação na indústria de bens de capital no Brasil. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 20, n. 1, p. 45-50, jan./jun. 1991.
35. _____. Perfil do profissional de informação tecnológica e empresarial. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 26, n. 3, p. 290-295, set./dez. 1997a.
36. _____. Fontes de Informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 26, n. 3, set./dez. 1997b.
37. NAIBITT, John; ABURDENE, Patrícia. **Megatrends 2000**: dez novas tendências de transformação da sociedade nos anos 90. São Paulo: Amaná-Key, 1990.
38. NOVAS tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar. Petrópolis: Vozes, 1998.
39. ORTÊNCIO, Vanderlei Vilhanova. Introdução à abordagem capitalização de conhecimento. **Bate Byte**. Curitiba: Celepar, n. 108, p.12-23, abr. 2001.
40. PEREIRA, Edmeire C. Quadro sobre o perfil profissional do bibliotecário exigido pelo mercado de trabalho atual (década de 1990), extraído do projeto de pesquisa realizado em meados de 1994 a 1995 pela autora.

41. POLONIO, Wilson Alves. **Terceirização**: aspectos legais, trabalhistas e tributários. São Paulo: Atlas, 2000.
42. PONJUÁN DANTE, Glória. **Gestión de Información em las organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago do Chile: CECAPI, 1998.
43. RODRIGUES, Hugo Túlio; ANTUNES, Adelaide Maria de Souza; ESTRADA, Luiz Eduardo Duque. Arquitetura da gestão pelo conhecimento focada na inovação. In: International Symposium on Knowledge Management/document Management, 2000, Curitiba. **Anais**...Curitiba: Universitária Champagnat, 2000. p. 59-75.
44. SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e o seu perfil face aos novos tempos. **Informação & Informação**. Londrina, v. 1, n. 1, p. 5-13, jan./jun. 1996.
45. SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. Competencies for special librarians of the 21st century. **Executive summary**, may 1996.
46. SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/atual/art_01.htm> Acesso em: 14 de fev. 2000.
47. STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.
48. TAKASHINA, N. Tadachi. A era da gestão da sabedoria. **Banas Qualidade**, v. 9, n. 97, p. 90 – 93, jun. 2000.
49. TEIXEIRA FILHO, Jayme. Qual é o futuro dos profissionais da informação? Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/a20091999001> > Acesso em 26 de out. 1999a.
50. _____. Recursos humanos na gestão do conhecimento. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/art023> > Acesso em 26 de out. 1999.
51. _____. Repensando a gestão e a tecnologia. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/a200910004> > Acesso em 26 de out. 1999.
52. TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 1980[©];
53. _____. **Powershift**: as mudanças do poder. Rio de Janeiro: Record, 1990
54. VALLIM, Mirtis de Aguiar. Do que é mesmo que todos estão falando? **BQ-Qualidade**. São Paulo, p. 26-31, abr. 1999.
54. VIEIRA, Anna Soledade. Conhecimento como recurso estratégico empresarial. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 22, n. 2, p. 99-101, maio/ago. 1993.

55. XAVIER, Maria da Penha Tesch; GOMES, Sílvia Bogéa. A informação como vantagem da empresa competitiva. **Developers Magazine**, v. 3, n. 30, fev. 1999.