

ALINE ELIS ARBOIT

**POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO DO GESTOR DA INFORMAÇÃO EM EQUIPES
INTERDISCIPLINARES NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA
REGIÃO DE CURITIBA**

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

Profª Orientadora: Leilah Santiago Bufrem

CURITIBA
2001

A666p

Arboit, Aline Elis, 1979 –

Possibilidades de atuação do gestor da informação em equipes interdisciplinares nas empresas de grande porte da região de Curitiba/ Aline Elis Arboit. - Curitiba, 2001. v, 54 f.

Digitado.

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

1. Gerenciamento da informação 2. Gestão da informação
3. Interdisciplinaridade. I. Título

CDD 658.403 801 1

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E TABELAS	iv
RESUMO	vi
1 INTRODUÇÃO	1
2 PROBLEMA	2
3 JUSTIFICATIVA	5
4 OBJETIVOS	6
4.1 OBJETIVO GERAL	6
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
5 LITERATURA PERTINENTE	6
5.1 IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA AS EMPRESAS	7
5.1.1 Gerenciamento da informação na empresa	9
5.1.2 Tipos de informações pertinentes à empresa	12
5.2 TRABALHO EM EQUIPE	16
5.2.1 Trabalho em equipes interdisciplinares	17
5.2.2 Interdisciplinaridade, Pluridisciplinaridade, Multidisciplinaridade e Transdisciplinaridade	18
5.3 QUALIFICAÇÕES VIGENTES NO MERCADO DE TRABALHO	21
5.3.1 Habilidades Técnicas	21
5.3.2 Habilidades Pessoais	22
5.4 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO.....	24
5.4.1 A Categoria Profissional	24
5.4.2 O Gestor da Informação	25
6 METODOLOGIA	27
6.1 UNIVERSO	27
6.2 COLETA DE DADOS	28
6.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	30
7 CONCLUSÃO	40
ANEXO 1 – CARTA DE APRESENTAÇÃO	43
ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO	44
ANEXO 3 – GLOSSÁRIO	47

ANEXO 4 – PLANILHA DE CONTROLE DE DADOS	49
REFERÊNCIAS	52

LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E TABELAS

FIGURAS

- 1 QUADRO COMPARATIVO ENTRE VELHA E NOVA ECONOMIA – 2000 7
- 2 TAREFAS DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO – 1994 9

GRÁFICOS

- 1 ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DA PESQUISA DE CAMPO REALIZADA NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001 28
- 2 GRAU DE IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO PARA AS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001 30
- 3 EXISTÊNCIA DE EQUIPES INTERDISCIPLINARES NO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001 31
- 4 GRAU DE DIFICULDADE DE OBTENÇÃO , SELEÇÃO E ANÁLISE DA INFORMAÇÃO PELAS EQUIPES INTERDISCIPLINARES QUE ATUAM NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001 32
- 5 GRAU DE IMPORTÂNCIA DAS EQUIPES INTERDISCIPLINARES CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001 33
- 6 EXISTÊNCIA DE UM PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001 36

7	TIPO DE PROFISSIONAL ENCARGADO DO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001.....	37
8	DEPENDÊNCIA DE UM PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO PARA REALIZAR GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA	38
9	POSSIBILIDADE DE ATUAÇÃO DO GESTOR DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA QUE CONSIDERAM QUE O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO DEPENDE DE UM PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO – 2001	38
10	NÍVEL DE CONHECIMENTO DO PROFISSIONAL GESTOR DA INFORMAÇÃO PELAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001	39
11	CANAL DE DIVULGAÇÃO DETERMINANTE PARA O CONHECIMENTO DO GESTOR DA INFORMAÇÃO PELAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DE CURITIBA – 2001	40

TABELAS

1	CLASSIFICAÇÃO DAS HABILIDADES PROFISSIONAIS PERTINENTES AO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001.....	34
2	CLASSIFICAÇÃO DAS HABILIDADES PESSOAIS PERTINENTES AO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001	35

RESUMO

Investiga as possibilidades de atuação do gestor da informação em equipes interdisciplinares nas empresas de grande porte da região de Curitiba. O referencial teórico abordado compreendeu os seguintes temas: importância da informação para as empresas, gerenciamento da informação nas empresas, tipos de informação pertinentes às empresas, trabalho em equipe, trabalho em equipes interdisciplinares, conceitos de interdisciplinaridade, de pluridisciplinaridade, de multidisciplinaridade e de transdisciplinaridade, qualificações vigentes no mercado de trabalho, habilidades técnicas e pessoais necessárias para o gerenciamento da informação, profissional da informação, enfocando especialmente o gestor da informação. O universo de pesquisa abrangeu trinta e nove empresas curitubanas, das quais quinze (38%) aceitaram participar da pesquisa. O instrumento de coleta de dados adotado foi questionário, o qual foi respondido pelos gerentes ou diretores de recursos humanos das empresas. Por meio de análise das informações levantadas e apresentadas graficamente, concluiu-se que o interesse das empresas em relação à atuação interdisciplinar do gestor da informação como responsável pelo gerenciamento da informação organizacional, confirma parcialmente o exposto na literatura pertinente, sobretudo quanto ao aspecto da aceitabilidade do gestor da informação no mercado de trabalho curitubano. O estudo foi finalizado com a apresentação de sugestões para difundir o profissional gestor da informação no meio empresarial e implementar a formação do profissional, principalmente no que diz respeito às práticas interdisciplinares na academia.

1 INTRODUÇÃO

Este início de milênio se caracteriza como uma época marcada por constantes mudanças nas esferas econômica, política, social, cultural e tecnológica. Observa-se um crescente movimento de valorização da informação como insumo para o desenvolvimento organizacional. A informação passou a ser fundamental no meio empresarial para a elaboração de estratégias comerciais, tomadas de decisões, resolução de problemas, planejamento, implementação e criação de serviços e produtos para atender as necessidades do consumidor e proporcionar satisfação ao mesmo.

A sobrecarga da produção de informação, chamada de “explosão” da informação, ocasionada pelos avanços tecnológicos, se constitui em uma barreira na utilização da informação na realização de negócios pelas empresas. Ora, nesse cenário caracterizado por uma intensificação da produção de informação, torna-se difícil encontrar informações pertinentes em tempo hábil para suprir a necessidade empresarial.

Neste sentido, é mister que se desenvolvam metodologias de busca, seleção, análise, organização, armazenamento e disseminação da informação baseadas em um diagnóstico preciso das necessidades informacionais das organizações. A tecnologia pode ser utilizada apenas como uma ferramenta para auxiliar este processo, já que as máquinas não possuem o senso crítico humano para detectar a necessidade de informação e todas variáveis implícitas a ela, bem como não podem avaliar a pertinência de uma determinada informação inserida em um contexto específico.

Visto que o gerenciamento da informação é uma necessidade que depende obrigatoriamente do trabalho intelectual humano, fez-se pertinente a criação de um profissional com formação própria para desenvolver a referida tarefa. Para suprir esta demanda, a Universidade Federal do Paraná (UFPR) criou o curso de graduação em Gestão da Informação. Verificou-se também que, mesmo que exista um profissional apto para buscar, recuperar, tratar e disseminar informação de maneira adequada, este deve contar com o apoio de equipes interdisciplinares para desenvolver com eficiência o trabalho de gerenciamento da informação.

O presente trabalho monográfico pretende levantar informações acerca da possibilidade de atuação do profissional gestor da informação em equipes interdisciplinares nas empresas de grande porte da região de Curitiba. O estudo se justifica pela preocupação que os futuros e primeiros gestores da informação têm de saber se e como a procura por um profissional

capacitado para tratar do gerenciamento da informação no ambiente organizacional está sendo expressa, se realmente existe espaço no mercado para atuação do gestor da informação e verificar o grau de aceitabilidade do mercado curitibano em relação a esta nova profissão.

Por meio do referencial teórico abordado, procurou-se fundamentar a crescente necessidade de informação no meio empresarial, o estabelecimento de metodologias para o gerenciamento da informação nas organizações, os tipos de informações a serem gerenciadas, o trabalho em equipes interdisciplinares, as qualidades técnicas e pessoais requeridas pelo mercado para se trabalhar com a administração de informação, a identificação dos profissionais da informação e a necessidade de criação de um currículo que propicie a formação de profissional específico para o gerenciamento da informação, o gestor da informação.

Com o objetivo de comparar a teoria com a prática, foi elaborado um questionário (ANEXO 2) para levantar informações quanto às possibilidades de atuação do gestor da informação nas empresas de grande porte da região de Curitiba. O instrumento de pesquisa é composto por questões referentes aos temas abordados no referencial teórico, buscando-se confirmar o exposto na literatura pertinente.

Os resultados da pesquisa de campo são apresentados graficamente no subcapítulo denominado Apresentação e Análise dos Resultados. Verificou-se que, por meio da pesquisa de campo, alguns pontos levantados na teoria foram confirmados na prática, ao passo que outros são confirmados parcialmente. Sendo assim, procurou-se apresentar sugestões para difundir a imagem do gestor da informação e para implementar a formação do profissional.

2 PROBLEMA

Atualmente, o mercado exige que as organizações se adaptem às mudanças da sociedade de uma maneira inovadora, buscando elevar o padrão de qualidade de seus serviços ou produtos. Por este motivo, o incentivo ao gerenciamento da informação nas empresas se tornou um elemento chave, já que a informação aplicada aos negócios proporciona inovação contínua e, conseqüentemente, vantagens competitivas.

Todo o conhecimento está respaldado em um conjunto de informações tangíveis e intangíveis reunidas, sistematizadas e articuladas por um ou mais seres humanos. Nesse sentido, o compartilhamento de habilidades técnicas e pessoais, aliado ao acesso rápido e fácil

da informação, vem contribuir para produção e desenvolvimento do conhecimento organizacional. Confirmando a proposição, JARDIM declara que “a informação é considerada como um recurso ou insumo à produção de novos conhecimentos e produtos vinculados a projetos de desenvolvimento econômico e social” (1998, p. 1).

A troca de aptidões técnicas e pessoais pode ser realizada através da formação de equipes interdisciplinares nas empresas. Uma equipe interdisciplinar é um grupo de pessoas de diferentes áreas do saber trabalhando em cooperação na gestão do conhecimento organizacional.

As necessidades impostas pelo mercado “requerem a mobilização de competências técnicas e gerenciais dentro e fora da organização, integradas em grupos multidisciplinares de inovação e que sejam capazes de encarar um mesmo problema sob diferentes perspectivas de suas especialidades” (MAXIMIANO, 1993, p. 63). Ou seja, as empresas necessitam de profissionais que ultrapassem as fronteiras de sua disciplina ou departamento, para trabalharem em cooperação com outros especialistas nas resoluções de problemas. O termo mais adequado para designar este modo de trabalho não é grupos multidisciplinares como afirma o autor, mas sim grupos interdisciplinares, já que interdisciplinaridade transmite a idéia de diálogo e discussões de especialistas de diferentes áreas em função do mesmo problema. A multidisciplinaridade ocorre quando as disciplinas trabalham paralelamente, sem necessidade de interação.

Para que o trabalho em equipes interdisciplinares seja efetivo deve-se considerar dois fatores de extrema importância no processo: a comunicação e a obtenção de informações. GOLDBARG confirma a assertiva colocando que uma das maiores barreiras enfrentadas no trabalho em equipes é o desconhecimento de uma abordagem científica de análise e soluções de problemas, bem como as técnicas de obtenção das informações. (1995, p. 92)

O acesso rápido e fácil às informações é um processo consideravelmente simples nos dias de hoje, devido ao avanço das tecnologias. Porém, a recuperação de informações pertinentes, relevantes e confiáveis só é possível através dos procedimentos humanos de coleta, tratamento e análise da informação.

Faz-se necessária a presença de um profissional que, além de dominar as novas tecnologias, seja capaz de organizar, recuperar, analisar e disseminar informações relevantes de forma e em tempo adequados. Para isso, ele deve ter conhecimento das tecnologias, das fontes de informação especializadas, dominar as técnicas de tratamento da informação e ser um hábil comunicador.

O gestor da informação é um profissional que se propõe a atuar no mercado de trabalho como um intermediário entre o mundo de informações e as organizações. Desta maneira, a presença deste profissional nas equipes interdisciplinares responsáveis pela criação do conhecimento organizacional proporciona uma série de vantagens.

Levando em conta os novos paradigmas sociais e econômicos vigentes na sociedade, referentes ao mercado de informação, a UFPR, no ano de 1998, propôs a criação do curso de Gestão da Informação com o objetivo de adequar o profissional bibliotecário ao âmbito das demandas informacionais (MARCHIORI, 1998, p.1).

A proposta do currículo está fundamentada na necessidade de existência de um profissional que seja capaz de interagir dinamicamente nos processos de geração, análise, controle, acesso e utilização de informações, quer em sistemas de informação institucionalizados, quer como um agente autônomo, consultor e prestador de serviços e produtos de informação (MARCHIORI, 1998, p.1).

Visto que o curso de Gestão da Informação é novo, e ainda não há profissionais denominados gestores da informação trabalhando, surgem algumas questões referentes à sua aceitação no mercado de trabalho, formuladas principalmente pelo corpo discente, que está na iminência de finalizar a primeira geração deste curso.

O presente estudo pretende realizar uma pesquisa exploratória nas empresas da região de Curitiba para investigar se as possibilidades de atuação interdisciplinar do gestor da informação no processo de desenvolvimento organizacional, ilustradas na teoria, correspondem realmente à prática.

A atuação do gestor da informação no processo de desenvolvimento organizacional é considerada interdisciplinar, pois, no nível da interdisciplinaridade há uma relação de reciprocidade, de mutualidade, em regime de co-propriedade que possibilita o compartilhamento de métodos, técnicas e habilidades entre profissionais de diferentes áreas do conhecimento.

No contexto empresarial, a interdisciplinaridade agrega vantagens, porquanto ela provoca trocas generalizadas de informações e de críticas, amplia a formação geral e questiona a acomodação dos pressupostos implícitos em cada área, fortalecendo o trabalho em equipe e maximizando a criatividade.

3 JUSTIFICATIVA

A pesquisa pode ser considerada um dos melhores meios para se avaliar e contrastar as profissões em relação aos interesses do mercado de trabalho, além de contribuir para o desenvolvimento profissional. Neste sentido, faz-se necessária a prática de uma investigação constante em todas as áreas do conhecimento.

Estima-se que as informações aqui reunidas orientem os futuros gestores da informação em relação às condições de empregabilidade, bem como contribuam para a conscientização dos mesmos em relação a sua postura profissional e pessoal adequada para se trabalhar com o gerenciamento da informação no âmbito empresarial. Também se espera que o estudo contribua para a análise e a avaliação do currículo do Curso de Gestão da Informação da UFPR.

A própria literatura expressa que o perfil demandado pelo mercado de trabalho requer muitas habilidades técnicas e pessoais, como domínio das tecnologias de informação e técnicas de análise e recuperação da informação, flexibilidade, comunicação, liderança, criatividade, entre outras. Nesse sentido, o estudo poderá representar um alerta para os formandos do curso de Gestão da Informação – principalmente os primeiros, que terão a responsabilidade de difundir o profissional e desbravar o mercado – acerca dos objetivos que deverão atingir.

Para que os futuros gestores da informação atuem no mercado de Curitiba com mais segurança, é necessário que eles saibam como sua imagem está difundida no meio empresarial. É preciso saber o que os empresários entendem por gestor da informação, se conhecem suas aptidões e qual é a opinião deles acerca do profissional. O levantamento destas informações também fornecerá subsídios para avaliação da divulgação e marketing do profissional e do curso de Gestão da Informação realizados pela UFPR, coordenação do curso e corpo docente e discente.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

Identificar possibilidades da atuação do gestor da informação em equipes interdisciplinares nas organizações de grande porte da região de Curitiba.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o grau de importância do gerenciamento da informação para o desenvolvimento empresarial.
- Identificar o grau de dificuldade no cotidiano organizacional em relação ao gerenciamento da informação.
- Explicitar a importância de se trabalhar em equipes interdisciplinares nas organizações.
- Arrolar as habilidades pessoais e profissionais consideradas necessárias para se trabalhar com gerenciamento da informação no meio empresarial.
- Diagnosticar o grau de divulgação e aceitação do profissional gestor da informação por parte dos empresários curitibanos.

5 LITERATURA PERTINENTE

O estudo abrange as áreas de Administração, Sociologia, Filosofia e Ciência da Informação. As informações recuperadas são atualizadas, a maioria produzida na década de 1990, registradas em língua portuguesa, espanhola e inglesa.

A busca na literatura enfocou, de modo especial, o processo de gerenciamento da informação nas empresas e seus aspectos relacionados, tais como, a importância da informação para o contexto organizacional, abordagens de gerenciamento, tipos de informações a serem gerenciadas, metodologias de trabalho, utilização do trabalho em equipes interdisciplinares, qualificações profissionais e pessoais necessárias, profissionais da informação e finalmente o gestor da informação.

5.1 IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA AS EMPRESAS

Nas últimas três décadas o mercado vem sofrendo uma série de mudanças econômicas. Observa-se a transição de uma economia meramente industrial para uma economia informacional, onde a base para obtenção de lucro e desenvolvimento contínuo é a informação.

A revolução informacional se constitui em um conjunto de eventos conjecturados por vários autores, principalmente na área das ciências sociais. Dentre eles, destaca-se TOFFLER, que ao realizar uma retrospectiva das eras agrícola e industrial, e os aspectos políticos, econômicos, sociais e culturais desencadeados por elas, traça um prospecto caracterizando a era pós-industrial, denominada por ele de “a terceira onda”. (1980)

Em seu prenúncio do futuro, TOFFLER descreve o processo de globalização, a hegemonia do consumidor, a exigência de qualidade total nos produtos e serviços, a decadência das grandes estruturas hierárquicas empresariais, a terceirização, a alta competitividade, a instabilidade da economia, o surgimento da chamada sociedade da informação e seus aspectos relacionados. LOJKINE (1999) também descreve a revolução da informação, ocasionada por uma revolução tecnológica subsequente ao final da era industrial, e suas implicações no processo de divisão do trabalho e na produtividade das empresas.

Influenciado por TOFFLER e outro autores com visão semelhante, ROBBINS (2000) apresenta uma comparação entre a economia industrial e a economia informacional, às quais ele chama de velha economia e nova economia, representada no quadro abaixo.

FIGURA 1 – QUADRO COMPARATIVO ENTRE VELHA E NOVA ECONOMIA – 2000

A Velha Economia	A Nova Economia
<ul style="list-style-type: none"> • Fronteiras nacionais limitam a competição 	<ul style="list-style-type: none"> • As fronteiras nacionais são quase insignificantes na definição dos limites de operação de uma organização
<ul style="list-style-type: none"> • A tecnologia reforça hierarquias rígidas e limita o acesso às informações 	<ul style="list-style-type: none"> • As mudanças tecnológicas no modo como as informações são geradas, armazenadas, utilizadas e compartilhadas as tornaram mais acessíveis
<ul style="list-style-type: none"> • As oportunidades de emprego se destinam a trabalhadores industriais 	<ul style="list-style-type: none"> • As oportunidades de trabalho se destinam a trabalhadores do conhecimento
<ul style="list-style-type: none"> • A população é relativamente homogênea 	<ul style="list-style-type: none"> • A população é caracterizada pela diversidade cultural

• A empresa é alienada ao seu ambiente	• A empresa aceita as responsabilidades sociais
• A economia é conduzida por grandes corporações	• A economia é conduzida por empresas pequenas, empreendedoras
• Os consumidores adquirem aquilo que as empresas decidem fornecer-lhes	• As necessidades dos clientes conduzem os negócios

Fonte: ROBBINS (2000, p. 05)

Respalhando-se nas três visões relativas ao novo panorama econômico mundial citadas anteriormente, pode-se chegar à conclusão de que, atualmente, o progresso de uma organização é determinado pelo valor que atribui à informação e a maneira como é administrada.

Faz-se notável a importância dada à informação pelas empresas conforme a afirmação de GUIMARÃES, diretor executivo de recursos humanos da Xerox do Brasil, que enfatiza a indispensabilidade da informação e a considera como matéria-prima para os negócios da empresa. Destaca, ainda, que as informações estreitam as relações entre empresa e cliente, facilitando a previsão das necessidades deste e auxiliando aqueles a entender e usar de forma mais adequada seus produtos e serviços. Além disso, as informações fornecem condições para que a empresa e seus colaboradores antevejam as mudanças do mercado e aumentem a capacidade de reação a novos desafios (1999, p. 13).

Em contrapartida, no Brasil, bem como nos países mais atrasados economicamente, percebe-se que a utilização da informação nos negócios ainda é precária. Segundo JANNUZZI e MONTALLI, “as informações produzidas e/ou disponibilizadas no país, de extrema importância para o desenvolvimento econômico, não são utilizadas pela maior parte das micros, pequenas e médias empresas, que compõe a chamada força social econômica”. (1999, p. 10)

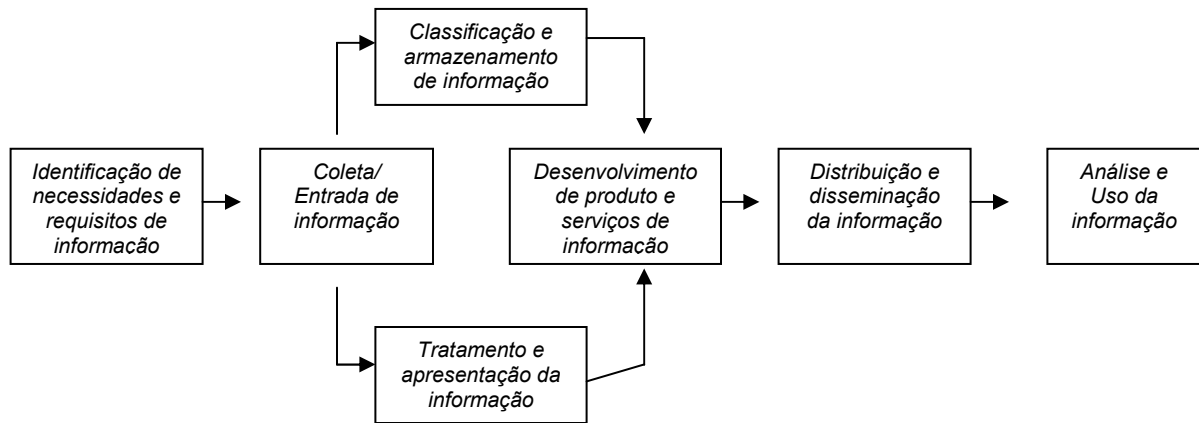
BORGES e CARVALHO apresentam opinião semelhante ao declarar que “o Brasil pouco investe em produtos e serviços de informação, e muitas empresas não conseguem perceber como fazem negócios e decidem os seus rumos tendo como insumo a informação. A indústria (...) tem sofrido bastante para acompanhar as contínuas mudanças de uma economia que exige qualidade de produtos, agilidade de processos e que sofre ameaças constantes de mercado”. (1998, p. 76)

5.1.1 Gerenciamento da informação na empresa

Na literatura da área de Administração, principalmente da década de 1990, vários autores consideram a informação elemento essencial para o processo de tomada de decisões, resolução de problemas, planejamento estratégico, criação e implementação de produtos e serviços. Também trazem métodos alternativos referentes à administração/gerenciamento da informação e criação de sistemas de informação, voltados aos objetivos principais das organizações.

MCGEE e PRUSAK (1994) abordam o processo de gerenciamento da informação enfocando a administração estratégica. Os autores apregoam que a informação fornece o maior potencial de retorno às organizações quando empregada na elaboração da estratégia empresarial, que, segundo eles, “pode ser tratada como um problema que se divide em três partes (...) definição, execução e integração. Essa atividade tripla ocorre em um ambiente competitivo repleto de informação de importância geral e potencial” (1994, p. 9). O processo de gerenciamento da informação e suas tarefas é representado por eles na figura abaixo.

FIGURA 1 – TAREFAS DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO – 1994



Fonte: MCGEE e PRUSAK (1994, p. 108)

Assim como MCGEE e PRUSAK, DAVENPORT defende a utilização da própria informação como insumo para o sucesso nos negócios. Neste sentido, apresenta uma visão holística do processo de gerenciamento da informação, da qual fazem parte a realidade social,

econômica e cultural da organização, as pessoas, os ruídos e conflitos da informação e por último a tecnologia (2000, p. 12). Esta visão ambiental da administração da informação é denominada pelo autor de “ecologia da informação”. Segundo ele, os empresários que defendem e adotam esta concepção acreditam que:

- informação não é facilmente arquivada em computadores – e não se constitui apenas de dados;
- quanto mais complexo o modelo de informação, menor será sua utilidade;
- a informação pode ter muitos significados em uma organização;
- a tecnologia é apenas um dos componentes do ambiente de informação e freqüentemente não se apresenta como meio adequado para operar mudanças. (2000, p. 14)

O gerenciamento da informação é visto sob a ótica da gestão do conhecimento, que é voltada para a produção do conhecimento organizacional, definido por NONAKA e TAKEUCHI como a capacidade que uma empresa tem de criar conhecimento, disseminá-lo na organização e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas (1997, p. 10). Sendo assim, o processo de criação do conhecimento é composto pelas pessoas, ou seja, o capital humano da empresa; pela informação, que é o recurso chave para a formação do conhecimento e pela integração dos mesmos através de sistemas e metodologias de trabalho.

Outros autores apresentam uma visão diretamente voltada para o desenvolvimento de produtos e serviços de informação, que pode ser aplicada ao ambiente organizacional.

WEITZEN (1991) compila uma série de sugestões relacionadas à aplicação da tecnologia nas práticas de acesso, armazenamento, organização e distribuição de informação. Sua obra pode ser considerada como um manual para elaboração de uma política de informação empresarial orientada, quase inteiramente, para a aquisição de lucros. Entretanto, faz observações construtivas quando ressalta a necessidade de serviços personalizados de informação e a influência da informação no processo de negociação.

Já TAMARGO e SANCHÉZ-TABERNERO (1996) trazem elementos teórico-conceituais a respeito de serviços de informação, bem como contextualizam, com mais profundidade, as causas da crescente demanda por serviços informacionais. Também classificam os diversos tipos de serviços de informação e traçam estratégias de marketing para os mesmos. Os autores definem serviços comerciais de informação como “empresa de informação especializada que tem por objetivo difundir serviços de informação especializada, geralmente em suportes

eletrônicos, para ajudar pessoas, profissionais e organizações, em seus negócios e na tomada de decisões”. (1996, p. 75)

Existe, na literatura, uma variedade de obras referentes a metodologias de criação de sistemas de informação empresariais. Também nestas obras são mencionadas as características necessárias para o funcionamento do sistema de informação, metodologias de administração, vantagens, estudos de caso e características básicas para o profissional responsável pelo sistema.

Em sua obra, OLIVEIRA apresenta conceitos relacionados a sistema de informação gerencial, seu contexto, importância e metodologia de desenvolvimento e implementação. Enfatiza, de modo especial, a importância da estruturação de um modelo de sistemas de informação que integre todas as áreas de uma empresa. Com efeito, o fluxo de informação e processo de comunicação na empresa serão facilitados, bem como o processo de tomada de decisão, que depende de ambos. O autor conceitua sistemas de informação gerencial como “um instrumento administrativo que pode otimizar as comunicações e o processo decisório nas empresas” (2000, p. 14).

CASSARRO (1995) partilha da mesma visão que OLIVEIRA, embora apresente mais elementos operacionais do que teóricos. O mesmo pode ser dito de MELO (1999), porém, este apresenta mais conteúdo a respeito da estrutura administrativa e trata a empresa como um sistema. Neste contexto, então, insere um plano de desenvolvimento de um sistema de informação e suas implicações.

TARAPANOFF e outros abordam o gerenciamento da informação sob o prisma da inteligência competitiva. Os autores entendem este tipo de inteligência como a “capacidade que uma organização possui de monitorar informações ambientais para responder satisfatoriamente aos desafios e oportunidades que se apresentam continuamente” (2000, p. 91). A partir disto, os autores sugerem a implantação de um sistema de inteligência empresarial com a utilização de ferramentas de tratamento e agregação de valor às informações relevantes para a empresa.

Observa-se a convergência dos autores citados neste subcapítulo em relação à abordagem sistêmica do gerenciamento da informação, ou seja, os autores apresentam metodologias diferenciadas, mas que visam a integração e o compartilhamento da informações utilizadas pelas empresas.

5.1.2 Tipos de informações pertinentes à empresa

Em uma organização devem ser armazenadas e tratadas informações de diferentes categorias, desde que sejam pertinentes aos seus objetivos.

Para DAVENPORT, desde o início, a administração informacional envolveu quatro modalidades de informação: informação não-estruturada, capital intelectual ou conhecimento, informação estruturada em papel e informação estruturada em computadores (2000, p. 27). Segundo ele, a informação não-estruturada constitui-se em dados de interesse para a organização produzidos fora dela, como pesquisa de mercado, notícias sobre a concorrência, que serão coletados e armazenados de acordo com sua importância; o capital intelectual ou conhecimento trata-se do conhecimento das pessoas que exercem atividades na empresa; a informação estruturada em papel e a estruturada em computadores refere-se aos arquivos empresariais que contém documentos produzidos pela organização em suas rotinas administrativas. Entretanto, o autor ilustra que diferentes tipos de informações não podem ser tratados isoladamente e devem se complementar entre si no sentido de proporcionarem uma visão global do ambiente empresarial.

Na literatura sobre o assunto são facilmente encontradas referências a documentos que abordem os diferentes tipos de informações externas à empresa, ao passo que documentos sobre as categorias de informações referentes ao capital intelectual e informações internas não são muito freqüentes. Entretanto, procurou-se identificar e eleger uma obra relevante para cada tema.

Ao realizar um estudo sobre a aplicação da informação nas ações estratégicas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, MIRANDA (1999), classifica os tipos de informações externas necessárias para uma organização, nas seguintes categorias:

- **Cliente:** informações sobre tendências quanto ao consumo (atitudes de compra/ acesso a serviços, hábitos, freqüência), às demandas não atendidas, ao nível de qualidade requerido, ao perfil, ao potencial de crescimento, à resistência a inovações, aos nichos mercadológicos etc.; (1999, p. 289)
- **Concorrente:** informações sobre tendências quanto ao perfil dos concorrentes, à imagem no mercado, aos preços praticados e prazos concedidos, ao número e

participação no mercado, ao faturamento, à lucratividade, ao orçamento de publicidade, aos salários e comissões pagos, à força de venda, ao endividamento a curto, médio e longo prazos, à estrutura gerencial, ao perfil dos executivos, à história empresarial, à política de investimentos, à qualidade dos produtos/serviços ofertados, etc.; (1999, p. 289)

- **Cultural:** informações sobre tendências quanto ao acesso da população à educação (grau de alfabetização, níveis de escolaridade), ao acesso da população a meios de comunicação (televisão, rádio, periódicos, Internet) e sua influência, aos hábitos culturais (teatro, cinema, exposições); (1999, p. 289)
- **Demográfica:** informações sobre tendências quanto à densidade e à mobilidade populacional, à distribuição da população (idade, sexo, raça, cor, área geográfica, nível de renda, crença religiosa), aos índices de natalidade e de mortalidade, à expectativa de vida da população, às taxas de crescimento demográfico-vegetativo etc.; (1999, p. 289)
- **Ecológica:** informações sobre tendências de conservação ambiental (áreas verdes, matas, recursos hídricos, etc.), ações de ecologistas, índices (tendências de evolução) de poluição (sonora, atmosférica, hídrica e nuclear) etc.; (1999, p. 289)
- **Econômica/Financeira:** informações sobre tendências quanto à conjuntura econômica nacional e mundial, à atuação de blocos econômicos e segmentos de mercado (Mercosul), à balança comercial e de pagamentos, às taxas de juros, às oscilações de ativos de risco (dólar, ouro, ações), às tarifas de prestação de serviços, aos planos econômicos, à evolução do PIB e PNB, à distribuição da renda nacional e da renda *per capita*, aos incentivos fiscais, creditícios e tributários, às fontes de investimento internas e externas, ao comportamento da economia de países com os quais são mantidos vínculos comerciais, tecnológicos e financeiros, etc.; (1999, p. 290)

- **Fornecedor:** informações sobre o perfil, atitudes, localização, opções de fontes de fornecimento, condições de transporte, preços, prazos de pagamentos, descontos, entrega, tendências quanto à formação de parcerias, etc.; (1999, p. 290)
- **Governmental/Política:** informações sobre tendências quanto às diretrizes do poder executivo no que se refere à intervenções, às regulamentações e desregulamentações, às campanhas e programas de integração nacional e de ação social, a políticas, fiscal, de exportação e importação, habitacional, salarial e de privatizações, às relações internacionais, a planos de governo, bem como à atuação de partidos políticos, à conjuntura política (boatos, forças individuais e coletivas) etc.; (1999, p. 290)
- **Legal:** informações sobre tendências quanto às ações dos poderes legislativo e judiciário no que se refere à legislação tributária, fiscal, trabalhista, sindical, de uso de recursos (hídricos, minerais, vegetais etc.), comercial (compras, contratações, alienações, permissões, concessões, outorgas etc.), de propriedade autoral e tecnológica (marcas e patentes) etc.; (1999, p. 290)
- **Sindical:** informações sobre capacidade de mobilização, poder de arregimentação, atuação em acordos trabalhistas, integração com outros sindicatos ou outras entidades (por exemplo, partidos políticos), representação parlamentar, tendências ideológicas etc.; (1999, p. 290)
- **Social:** informações sobre tendências quanto à distribuição dos segmentos sócio-econômicos, às diferenças entre classes (sistema de valores, nível cultural, poder aquisitivo, estrutura política e ideológica, influência na sociedade), à atuação de organizações não governamentais (ONGs), associações de bairro e entidades religiosas etc.; (1999, p. 290)
- **Tecnológica:** informações sobre pesquisas realizadas e em andamento, tendências quanto à política de pesquisa e desenvolvimento nacional e internacional (investimentos, entidades patrocinadoras etc.), a impactos de mudanças tecnológicas,

às possibilidades de transferência de tecnologia, a acesso às fontes produtoras ou fornecedoras de tecnologia (universidades, centros de pesquisa, redes de inovação tecnológica e outras) etc. (1999, p. 290)

Visto que o conhecimento é um conjunto de informações interpretadas e articuladas para orientar ação em um determinado contexto, o capital intelectual ou o conhecimento organizacional também pode ser classificado como um tipo de informação pertinente à empresa.

O capital intelectual é definido por STEWART, como a soma do conhecimento de todos em uma empresa utilizada para gerar riquezas. (1998, p. 13). Ou seja, é a aplicação dos conhecimentos adquiridos pelo recursos humanos no desenvolvimento e implementação de serviços e produtos.

A obra de STEWART traça uma metodologia para administração do capital intelectual da empresa. Entretanto, apresenta elementos contextuais acerca da causa e importância do surgimento do movimento de valorização ao capital intelectual. Para o autor, o capital intelectual de uma empresa é formado pelo capital humano, o talento e o conhecimento das pessoas que trabalham na empresa, pelo capital estrutural, a gerência e os recursos estruturais necessários para o desenvolvimento e aplicação do capital humano, e pelo capital do cliente, o valor de franquia da empresa e seus relacionamentos com pessoas e organizações com as quais negocia.

No contexto da gestão do capital intelectual, segundo NONAKA e TAKEUCHI (1997), deve-se levar em conta os dois diferentes tipos de conhecimentos: o conhecimento tácito, que se constitui nas informações adquiridas pelo indivíduo na sua vida pessoal através da prática e que são difíceis de ser expressas em decorrência da sua subjetividade, e o conhecimento explícito, que se constitui nas informações sistematizadas pelo indivíduo e que podem ser transmitidas por ele através da linguagem formal em decorrência da sua objetividade.

De acordo com os autores japoneses, a gestão do conhecimento organizacional gira em torno dos esforços voltados para a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito. Isto é, a codificação do conhecimento subjetivo adquirido por meio de experiências pessoais em linguagem formal, para ser utilizado com mais facilidade no desenvolvimento das atividades de cunho organizacional.

Da área de sistemas, organização e métodos, foram recuperadas algumas informações que podem ser categorizadas como informações estruturadas produzidas internamente pela

empresa. A partir da leitura de OLIVEIRA (2000), verifica-se que estas informações, geralmente, devem estar estruturadas cada qual de acordo com a área da empresa em formato de relatórios, estatísticas de produção, de material, de venda, orçamentos, fluxos de caixa, contratos, títulos, projetos, diagnósticos, prognósticos, cronogramas, fluxogramas, harmonograma, formulários, cadastros, manuais administrativos, normas, procedimentos e avaliações.

5.2 TRABALHO EM EQUIPE

A instabilidade do cenário mundial obrigou as organizações a reestruturarem e readequarem suas metodologias de trabalho para garantir a permanência no mercado competitivo. Com efeito, as empresas tinham que adotar uma postura que proporcionasse ao cliente flexibilidade, qualidade e rapidez nos serviços/produtos oferecidos. Para atingir tais expectativas, as organizações passaram a recorrer ao trabalho em equipe.

Conforme ROBBINS, a introdução do trabalho em equipe nos processos produtivos começou a ocorrer nas últimas três décadas. A popularidade das equipes se explica pelo fato de que elas superam os indivíduos quando as tarefas demandam aptidões múltiplas, discernimento e experiência. Também foi constatado que, através das equipes, o talento do funcionário é melhor aproveitado, pois elas estimulam a discussão e a troca mútua de conhecimentos, voltados a um objetivo em comum. (2000, p. 272)

O trabalho em equipes comparado com os departamentos tradicionais, agrega uma série de vantagens, pois as equipes se caracterizam pela agilidade de formação, deslocamento, mudança de objetivos e dissolução, conforme a necessidade da organização. Também através delas, pode-se obter uma visão sistêmica dos problemas a serem resolvidos, ou da tarefa a ser cumprida, pois elas podem ser compostas por membros de diferentes departamentos, de diferentes formações. ROBBINS chama este tipo de equipe de interfuncional ou interdisciplinar. (2000, p. 274)

5.2.1 Trabalho em equipes interdisciplinares

As últimas décadas se caracterizam também por uma mudança de paradigma no âmbito das ciências, no que diz respeito à maneira de pesquisar, estudar e compreender o mundo. Para BORGES, vivencia-se um período de transição de uma abordagem tradicional que visa a especialização das ciências para uma abordagem sistêmica, que visa a busca do comum, das interfaces, da complementaridade nas várias áreas do conhecimento. (2000, p. 26)

A nova abordagem foi reforçada pela corrida armamentista na segunda guerra mundial, quando as equipes trabalhavam interdisciplinarmente, com especialistas originários de várias áreas, para equacionar os complexos problemas surgidos naquele período. (BORGES, 2000, p. 26)

No âmbito empresarial, segundo ROBBINS, as equipes de trabalho interdisciplinares surgiram no final da década de oitenta. As grandes montadoras, entre elas, a Toyota, a Ford e General Motors, recorreram a este tipo de equipe para desenvolver projetos complexos e obtiveram sucesso nos resultados. (2000, p. 275) Contudo, as equipes interdisciplinares se tornaram um meio eficaz para o compartilhamento de informações e idéias, e emprego destas na solução de problemas complexos.

O trabalho em equipes interdisciplinares pode ser considerado uma opção vantajosa pois propicia uma visão global – já que é composta por especialistas de diferentes áreas do conhecimento – dos problemas a serem resolvidos ou da atividade a ser desenvolvida. GOLDBARG confirma a colocação dizendo que a “busca da excelência requer o envolvimento multifuncional ou multidisciplinar, para assegurar a efetividade nos resultados das ações (...). Ou seja, ter pessoas de diversas funções com várias habilidades envolvidas no processo de melhoria ou na solução de problemas aumenta o potencial para encontrar a solução mais adequada. (1995, p. 45). Todavia, este autor, assim como outros, possui uma visão diferenciada, pois utiliza o termo equipe multidisciplinar para o conceito aqui enfocado.

Neste trabalho, o termo adotado é equipe interdisciplinar, pois sustenta a argumentação de que para desenvolver conhecimento baseado na resolução de problemas ou execução de uma atividade, os profissionais vão ter que se reunir, trocar informações e partilhar de um mesmo objetivo, transmitindo a idéia de integração e compartilhamento de métodos, técnicas e habilidades. Isto é considerado interdisciplinaridade e não multidisciplinaridade.

Com o propósito de evitar dúvidas quanto à utilização dos termos interdisciplinar ou multidisciplinar, buscou-se na literatura da área de educação e filosofia, que estudam com mais profundidade estas relações, o significado destes termos, bem como o significado dos termos pluridisciplinar e transdisciplinar.

5.2.2 Interdisciplinaridade, Pluridisciplinaridade, Multidisciplinaridade e Transdisciplinaridade

Ao estudar a interdisciplinaridade percebe-se que há uma forte divergência entre os autores referente ao conceito de interdisciplinaridade, multidisciplinaridade, pluridisciplinaridade e transdisciplinaridade. Já observa CINTRA, que “na sociedade contemporânea, o termo interdisciplinaridade tem sido encontrado com acepções muito distintas. À sua falta de clareza conceitual, junta-se uma utilização carregada de modismo, que, na maior parte das vezes mascara a precariedade de conhecimentos específicos”. (1996, p. 5)

Para FERREIRA (1999, p. 33) “conceituar interdisciplinaridade é tarefa bastante complexa, uma vez que esta palavra envolve uma acumulação fantástica de equívocos e possibilidades”. E diz ainda:

Equívocos quanto à sua definição, que, ao ser interpretada por muitos autores – multidisciplinaridade, pluridisciplinaridade, transdisciplinaridade – corre o risco de perder a sua característica maior que é a concepção única do conhecimento. Há ainda os que confundem e empobrecem a noção de interdisciplinaridade, estreitando seu campo de atuação, comparando-a com as definições de integração, interação ou inter-relação (1999, p. 33)

JAPIASSU faz uma distinção entre os termos inter, multi, pluri e transdisciplinaridade. Estes termos apresentam uma gradação que se estabelece nos níveis de cooperação e coordenação entre as disciplinas, entendendo-se por disciplinas diferentes domínios de conhecimento, na medida em que são sistematizados de acordo com critérios.

Os termos multi e pluridisciplinaridade pressupõem uma atitude de justaposição de conteúdos de disciplinas heterogêneas ou a integração de conteúdos numa mesma disciplina, atingindo-se quando muito o nível de integração de métodos, teorias e conhecimentos (JAPIASSU, 1976, p. 32). Ou seja, no nível da multidisciplinaridade, a solução de um problema exige informações tomadas de empréstimo a duas ou mais especialidades sem que as

disciplinas levadas a contribuir para aquelas que a utilizam sejam modificadas ou enriquecidas. Estuda-se um objeto sob vários ângulos mas sem que tenha havido antes um acordo prévio.

Para MICHAUD, citado por FAZENDA, os conceitos dos termos multidisciplinaridade e pluridisciplinaridade divergem entre si, pois o autor considera multidisciplinar a agregação de disciplinas diversas, desprovidas de relação aparente entre elas, e pluridisciplinar a agregação de disciplinas vizinhas nos domínios do conhecimento, tais como matemática e física, por exemplo. (1996, p. 27)

BUFREM (1998, p. 2) afirma que as universidades francesas costumam definir multidisciplinaridade como a “justaposição de disciplinas variadas, sem esforço de síntese”, conforme o modelo adotado após a reforma de ensino e nos dias que se seguiram à revolta estudantil de 1968.

Em relação à interdisciplinaridade tem-se uma relação de reciprocidade, de mutualidade, em regime de autoria coletiva que possibilita um diálogo mais fecundo entre os vários campos do saber. A exigência interdisciplinar impõe a cada disciplina que transcenda sua especialidade formando consciência de seus próprios limites para acolher as contribuições de outras disciplinas. (JAPIASSU, 1976, p. 47)

Conforme GUSDORF “o tema da interdisciplinaridade evoca uma figura espacial diferente. Não se trata somente de justaposição, mas de comunicação. O interesse se dirige para os confins e as confrontações mútuas entre as disciplinas; trata-se de um conhecimento dos limites ou de um conhecimento nos limites, instituindo entre os diversos ocupantes do espaço mental um regime de autoria coletiva, que fundamenta a possibilidade de um diálogo entre os interessados”. (1995, p. 15)

Para SABBATINI e CARDOSO (1997, p. 3) interdisciplinaridade, é “o trazer junto os componentes distintivos de duas ou mais disciplinas” na pesquisa ou educação, conduzindo a novos conhecimentos que não seriam possíveis se não fosse esta integração. A multidisciplinaridade ocorre quando as disciplinas trabalham lado a lado em problemas distintos ou aspectos distintos de um único problema.

Para exemplificar uma equipe interdisciplinar pode-se utilizar a obra de GOLDBARG – embora ele utilize o termo multidisciplinar – quando este afirma que uma equipe formada por pessoas da área de marketing, engenharia, organização e métodos, psicologia, saúde para melhorar um processo de montagem de um determinado aparelho. (1995, p. 65) Para desenvolver este projeto, os profissionais citados vão ter que se reunir, trocar informações e

partilhar de um mesmo objetivo. A integração entre as disciplinas se refletem no resultado do projeto.

O grau de interdisciplinaridade pode variar em muitos domínios. NISSANI, citado por SABBATINI e CARDOSO, propõe caracterizar o grau de integração interdisciplinar em quatro critérios:

- o número de disciplinas que está envolvido;
- o grau de similaridade entre elas (por ex., matemática e física são similares, genética molecular e eletrônica são menos similares);
- a novidade e criatividade envolvida na combinação, e
- o grau de integração. (1997, p. 3)

Os princípios que devem ser levados em conta pelos membros de uma equipe interdisciplinar são:

- exigência de especialistas que não estejam isolados apenas no que lhe diz respeito;
- especialização é uma parte de um todo ao qual também pertence;
- visão de globalidade;
- necessidade de comunicação social (o diálogo) como recurso de encontro;
- jogo de contrários numa busca de equilíbrio e complementaridade;
- trabalho com saberes alheios ou próprios, na humildade de quem se reconhece incompleto;
- tolerância, já que lida com diferentes pontos de vista. (1997, p. 3)

Em relação à transdisciplinaridade, termo cunhado por Piaget, se prevê uma etapa superior que eliminaria dentro de um sistema total as fronteiras entre as disciplinas. (JAPIASSU, 1976, p. 63). Ou seja, se há quebra total das fronteiras entre as disciplinas, conseqüentemente há a formação de uma nova disciplina.

Conforme MICHAUD, citado por FAZENDA, transdisciplinaridade é o resultado de uma axiomática comum a um conjunto de disciplina, e cita como exemplo a Antropologia, considerada como ciência do homem e suas obras. (1996, p. 27)

5.3 QUALIFICAÇÕES VIGENTES NO MERCADO DE TRABALHO

A alta competitividade na economia e no mercado intimaram as empresas a estabelecerem uma política de qualidade total na realização dos negócios. Em função disto, surgiu a necessidade de se encontrarem maneiras e meios para maximizar o desempenho dos profissionais, das equipes e das lideranças atuantes nas empresas.

Segundo RESENDE, as organizações passaram a exigir qualificação, capacitação e proatividade dos profissionais, bem como autodesenvolvimento pessoal e técnico (2000, p. 9). Isto motivou a procura pela educação continuada, estudos para delinear postura profissional, mudanças e readequações curriculares de vários cursos superiores, inclusive o curso de Biblioteconomia, descritas com mais ênfase no próximo capítulo.

Na literatura foram selecionadas as principais habilidades de cunho técnico e pessoal necessárias aos profissionais para desenvolver a tarefa de gerenciamento da informação.

5.3.1 Habilidades Técnicas

As habilidades técnicas são conceituadas por RESENDE como competências de domínio de apenas especialistas de uma determinada área. (2000, p. 58). Tomando a visão de RESENDE como parâmetro no caso do gerenciamento da informação, pode-se concluir as habilidades técnicas requeridas para o desenvolvimento desta atividade competem aos profissionais da informação. Entretanto, na visão de ALMADA DE ASCENCIO, vice-presidente da Federação Internacional de Informação e Documentação (FID), “nenhum profissional da atualidade tem condições de reunir todas as habilidades, conhecimentos e competências necessários para interagir e equacionar os problemas decorrentes dos fluxos de informação e conhecimento. Para resolvê-los é necessária a formação de equipes interdisciplinares em todos os níveis e processos: estratégicos, gerenciais e operatórios”. (1997, p. 9)

Mesmo no contexto das equipes interdisciplinares, deve existir um profissional responsável pelo gerenciamento da informação dentro da equipe. Além de possuir as habilidades técnicas referentes ao tratamento da informação, torna-se essencial que este profissional possua capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal.

Para PONJUAN, o bibliotecário e os demais profissionais da informação devem atuar no gerenciamento da informação empresarial, pois estes tem habilidades relativas à organização do conhecimento, à sintetização da informação, ao domínio e transferências de informação, à agregação de valor competitivo à informação, ao conhecimento de fontes de informação, à recuperação da informação e à disseminação da informação. ([1996], p. 7)

Do documento publicado pela *SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION* (SLA) foram selecionadas algumas habilidades que a associação estabeleceu como necessárias para o desenvolvimento de serviços de informação, elencadas a seguir:

- habilidades referente à busca, à avaliação e ao tratamento da informação (1996, p.4);
- desenvolver serviços e produtos de informação coerentes com as estratégias da organização (1996, p. 5);
- utilizar apropriadamente as tecnologias de informação (1996, p.5);
- desenvolver estratégias de busca e disseminação da informação (1996, p.5);
- conduzir o gerenciamento da informação para a solução de problemas (1996, p. 6);
- criar serviços de informação conforme a necessidade da organização (1996, p.6);
- desenvolver sistemas que facilitem o fluxo de informação da empresa (1996, p. 6).

5.3.2 Habilidades Pessoais

A SLA também estabeleceu uma lista de competências pessoais, que representam atitudes e valores necessários para gerenciar a informação. Da lista foram selecionadas as seguintes habilidades:

- atitude empreendedora: estar atento às oportunidades e às novas necessidades de informação da organização, e não se limitar ao universo da empresa, buscar informações externas para auxiliar na tomada de decisões; (1996, p. 7)
- habilidade de comunicação: saber ouvir os outros, dar *feedback*, apresentar idéias com clareza, falar e escrever adequadamente; (1996, p. 8)

- espírito de equipe: trabalhar bem com os outros e contribuir para o cumprimento das tarefas; (1996, p. 8)
- liderança: aprender e cultivar as qualidades de um bom líder e saber quando exercê-las, estimular os outros ao comprometimento e representar o setor responsável pelo gerenciamento da informação perante a organização como um todo; (1996, p. 8)
- senso crítico: saber identificar as informações necessárias para organização, bem como, saber avaliar as fontes onde buscá-las; (1996, p. 8)
- flexibilidade: saber se adaptar as diferentes responsabilidades, em diferentes pontos para responder necessidades diversas; (1996, p. 9)
- criatividade: criar novas oportunidades de solução de problemas organizacionais; (1996, p. 9).

RESENDE destaca algumas competências que, segundo a sua concepção, devem ser desenvolvidas por todos os profissionais, essencialmente nos aspectos sociais e relacionais. Estas competências são as seguintes:

- autocontrole emocional: capacidade de ponderar as emoções, sobretudo em situações de conflito interpessoal; (2000, p. 92)
- empatia: capacidade de se colocar no lugar do outro, do interlocutor, para entender, suas atitudes, interesses, dificuldades e necessidades; (2000, p. 93);
- comunicação: saber fazer-se entender, persuadir e convencer, entender e decodificar mensagens, ouvir, dar retorno, orientar e ensinar, dialogar, fazer apresentações em público e redigir de maneira clara e objetiva; (2000, p. 96)
- flexibilidade: capacidade de adaptação às mudanças, capacidade de aprender e desaprender e capacidade de negociação; (2000, p. 98)
- ser voltados a resultados: desenvolver o sentido de vontade, desenvolver o sentido de objetividade, aprender a definir ou identificar padrões de resultados, ter persistência para buscar e alcançar os objetivos traçados e desenvolver espírito empreendedor. (2000, p. 99)

As habilidades pessoais citadas acima refletem a necessidade de profissionais que obtenham qualificações facilitadoras para o trabalho em grupo e para lidar com a instabilidade

do mercado. ARRUDA e outros confirmam a proposição ao concluir que a busca de um novo perfil profissional não é exclusiva da área de informação, mas é causada pelo novo modelo econômico, que introduz novas formas de gestão do trabalho e de socialização dos indivíduos, valorizando a atuação em equipes, a interdisciplinaridade, o aprendizado contínuo e as atitudes comportamentais. (2000, p. 23)

5.4 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Procurando suprir a crescente necessidade de informação das instituições foi identificada uma nova classe profissional: os profissionais da informação. Para MARENGO, o profissional da informação é entendido como aquele profissional que manipula, articula e domina a tecnologia e serviços informacionais. (1996, p. 124) Sendo assim, verifica-se que estas atividades são desenvolvidas no âmbito de profissões já existentes no mercado, mas cada qual com seu respectivo enfoque.

Neste capítulo são apresentadas as profissões que fazem parte do rol de profissionais da informação, enfocando, de modo especial, o gestor da informação.

5.4.1 A Categoria Profissional

A categoria dos profissionais da informação é composta por profissionais que dependem da informação como matéria-prima para o desenvolvimento de suas funções. MARCHIORI considera como profissionais da informação, os advogados, os bibliotecários, os contabilistas, os arquivistas, os museólogos, os historiadores, os jornalistas, os profissionais de marketing, os relações públicas, os informáticos, entre outros (1998, p. 3). Cada uma destas profissões possuem ênfases específicas, já que têm formações e objetivos diferentes.

Na área de Biblioteconomia foram desenvolvidos vários estudos referentes à readaptação do profissional bibliotecário às demandas do mercado de trabalho. Isto foi motivado pelo pressuposto de que o bibliotecário era o profissional que mais se aproximava do

perfil desejado pelo mercado, já que sua formação era voltada basicamente para o tratamento da informação.

Vários autores, entre eles, GUIMARÃES, PONJUAN, MUELLER, CORREIA e BARRULAS, TARAPANOFF, MARCHIORI, ARRUDA e outros, apontaram sugestões para reformulações quanto à postura profissional, quanto ao currículo dos cursos de graduação, pós-graduação e até quanto à nomenclatura do profissional bibliotecário. Sendo assim, os currículos passaram a dar mais ênfase ao aprendizado no que tange à área de informática e administração de empresas, e em algumas academias em nível internacional e nacional, optou-se pela mudança de nome do profissional.

Em nível internacional, segundo CORREIA e BARRULAS, em 1992, na Universidade de Sheffield dos Estados Unidos, criou-se um curso de pós-graduação em nível MSc (*Master of Science*) em *Information Management* ou Gestão da Informação. (1993, p. 162)

Em 1998, no terceiro encontro de diretores e segundo docentes das escolas de biblioteconomia do Mercosul, ocorrido em Santiago do Chile, CANO, apresentou o programa do curso de graduação de Gestão da Informação da *Queen Margaret University College*, da Escócia.

No Brasil, o curso de graduação em Biblioteconomia da UFPR, tomou a dianteira no processo de reformulação do currículo e nome da área. A partir de 1999, começou a vigorar o novo currículo e o novo curso passou a ser chamado de Gestão da Informação.

5.4.2 Gestor da Informação

Devido ao surgimento de novas demandas relacionadas à informação no âmbito empresarial, os bibliotecários perceberam que era hora de ocupar este espaço profissional vazio. Para isso, eles teriam que adequar sua formação às necessidades do mercado, já que a ocupação desses novos espaços exige competências específicas, habilidades e atitudes que até então não estavam presentes na profissão.

Para WILSON, citado por CORREIA e BARRULAS, a gestão da informação é produto final de dois desenvolvimentos; o tecnológico por um lado e a consciência do aumento dos custos da aquisição e tratamento da informação por outro, e pode ser definida como a gestão

efetiva dos recursos de informação de uma organização através da utilização adequada das tecnologias de informação. (1993, p. 155)

Nesse sentido, conforme MUÑOZ CRUZ, nos anos 80, durante um congresso realizado nos Estados Unidos, surge uma nova disciplina: *Information Management* ou Gestão da Informação, que pode ser considerada uma nova aplicação prática da Ciência da Informação, apresentando elementos comuns da Biblioteconomia e Documentação, mas que não devem ser confundidas (1999, p. 2).

Para TAYLOR, citado por MUÑOZ CRUZ, a finalidade da Gestão da Informação seria oferecer mecanismos que permitam à organização adquirir, produzir e transmitir, em menor custo possível, dados e informações com pertinência, relevância e atualidade suficientes para servir os objetivos da organização. Para isso, o profissional formado nesta nova área teria que possuir conhecimento na área de administração de empresas, para ter noções sobre o funcionamento e estrutura das organizações, negociação, planejamento estratégico, políticas empresariais, micro e macroeconomia, contabilidade, finanças, gestão de projetos e recursos humanos; na área de tecnologia, que são utilizadas como ferramenta para armazenamento, busca e recuperação da informação; e a área de informação, ou seja teorias e práticas oriundas da biblioteconomia e documentação, tais como: administração de recursos de informação, técnicas de classificação, representação, condensação e indexação da informação, psicologia do usuário de informação, fontes de informação, avaliação de pertinência, qualidade, relevância e atualização da informação, geração, difusão e busca da informação e políticas de informação.

Segundo MARCHIORI, ex-coordenadora do curso de Gestão da Informação da UFPR, o pedido de criação deste curso está respaldado na necessidade de se adequar a formação do profissional bibliotecário às demandas crescentes do mercado de trabalho com a informação. E justifica a substituição do nome do profissional apresentando quatro aspectos: necessidade e desejo de mover a profissão para além de sua associação imediata com a instituição biblioteca; necessidade de utilização de um nome que reflita a realidade da prática profissional corrente e futura; necessidade de repensar o bibliotecário como um profissional distinto dos papéis restritos à instituição biblioteca; e necessidade de atrair mais pessoas para a profissão, diante de um mercado em expressiva expansão (1999, p.1).

Observa-se que há um crescente movimento de adequação das profissões ao mercado de trabalho por parte das instituições de ensino superior. A UFPR é a precursora desse movimento no Brasil, já que foi a primeira universidade a criar o Curso de Graduação em Gestão da Informação. Neste contexto, faz-se importante a realização de pesquisas que

investiguem a aceitabilidade do profissional gestor da informação no Brasil, como esta, que pretende fazer um paralelo entre a teoria e prática em relação ao mercado de trabalho para o referido profissional.

6 METODOLOGIA

Esta pesquisa é considerada de caráter exploratório quanto ao seu objetivo, de campo, quanto às fontes de informação, e levantamento, quanto os procedimentos de coleta, conforme as categorias estabelecidas por SANTOS (1999).

Outros estudos de cunho similar a este foram realizados no âmbito do Departamento de Ciência e Gestão da Informação, antigo Departamento de Biblioteconomia. Dentre eles, podem ser citadas as monografias de conclusão de curso de LIEGEL (1997), ZANELA (1997) e PIACESKI (1997). Porém, as alunas tencionaram investigar possibilidades de atuação do profissional bibliotecário, e não do gestor da informação, em setores industriais específicos de Curitiba e região metropolitana, como se pretende com este estudo.

6.1 UNIVERSO

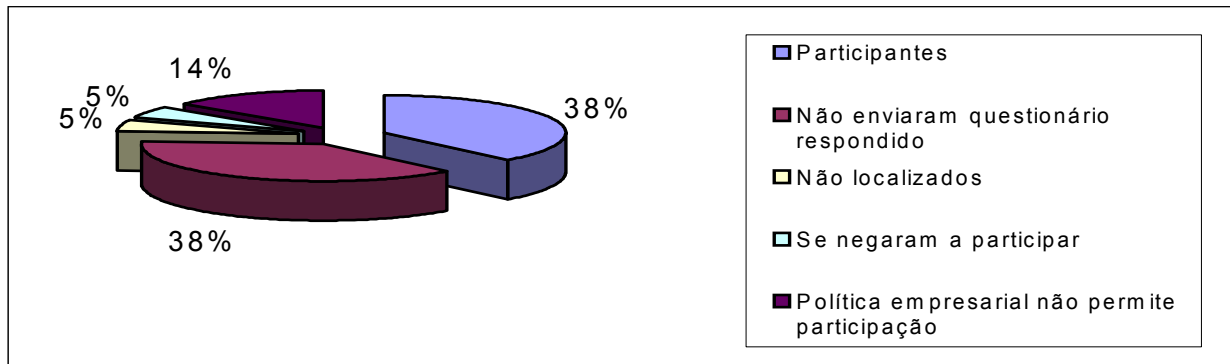
O universo da pesquisa é formado pelas empresas de grande porte da região de Curitiba. Sua delimitação foi motivada pelo fato das empresas de grande porte serem mais propícias para o aplicação de novas técnicas de trabalho, por estarem mais expostas às exigências do mercado, e possuírem uma estrutura que colabora com as inovações. Também, verificou-se que a quantidade de empresas de micro, pequeno e médio porte superaria as condições de tempo e recursos disponíveis para pesquisa.

Inicialmente, tencionava-se delimitar o universo à região da Cidade Industrial de Curitiba (CIC), porém, verificou-se que o número de empresas de grande porte nesta região ainda é reduzido. Segundo a Federação das Indústrias do Estado do Paraná (FIEP), existem somente oito (8) empresas de grande porte na CIC.

Para determinar a população exata, foi realizada uma pesquisa na base de dados da FIEP. Além de possuir uma lista de quase todas as indústrias paranaenses, a base de dados conta com informações relacionadas a contato, porte, região e segmento industrial, e permite realização de busca por estas opções.

Por meio da pesquisa, foram recuperados trinta e nove (39) nomes de empresas, das quais, mediante contato inicial por telefone, trinta (30) se dispuseram a participar, mas somente quinze (15) enviaram o questionário respondido, e nove (9) não se dispuseram a participar por outros motivos. Estes dados podem ser visualizados no gráfico a seguir.

GRÁFICO 1 – ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DA PESQUISA DE CAMPO REALIZADA NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA -2001



FONTE: Pesquisa de campo

5.5 COLETA DE DADOS

Em relação ao procedimento de coleta de dados, optou-se por fazer um levantamento de informações diretamente com o grupo, por meio de questionário, que é definido por LAKATOS (1991, p. 222) como “uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito sem a presença do pesquisador”. O instrumento de pesquisa (ANEXO 2) contém doze (12) questões fechadas de múltipla escolha.

Com a questão um (1) pretendeu-se identificar o grau de importância dado ao gerenciamento da informação pelos empresários. Já as questões dois (2), três (3), e quatro (4)

foram elaboradas com o propósito de levantar dados acerca da existência de equipes interdisciplinares na empresa, de sua importância e do grau de dificuldade relacionado à recuperação da informação pelas mesmas.

As questões cinco (5) e seis (6) buscaram informações sobre quais habilidades profissionais e pessoais são consideradas mais importantes para gerenciar informação na opinião dos empresários. As questões sete (7), oito (8), nove (9) e dez (10) são referentes à existência de profissional da informação responsável pelo gerenciamento de informação, formação deste profissional, opinião acerca da dependência deste profissional para desenvolver a referida atividade e aceitação do gestor da informação. As demais questões, onze (11) e doze (12), procuram precisar o grau de divulgação do profissional.

A aplicação dos questionários foi realizada através de *e-mail* (correio eletrônico) conforme a disponibilidade dos entrevistados. Estes foram os diretores/gerentes de recursos humanos, pelo fato de possuírem influência no processo de criação de cargos e contratação de novos profissionais, terem uma visão global das atividades realizadas na empresa, bem como das habilidades requeridas para o desenvolvimento de tais tarefas.

Para controle de contato e aplicação dos questionário, elaborou-se uma planilha (ANEXO 4) com cinco colunas: a primeira contendo o nome das empresas; a segunda dados para contato, nome do entrevistado, fone/fax e correio eletrônico; a terceira opção de envio do instrumento, se por FAX ou e-mail; e as duas últimas para data de envio e retorno respectivamente.

Juntamente com os questionários, foram enviados uma carta de apresentação (ANEXO 1), explicando a finalidade da pesquisa e dando instruções para preenchimento das questões, e um glossário (ANEXO 3), contendo definições de termos utilizados nas questões, prevendo-se o surgimento de dúvidas por parte dos entrevistados. O glossário está organizado em ordem alfabética e a definição dos termos é proveniente da literatura consultada.

Após a obtenção dos dados, estes foram organizados e apresentados em forma de gráficos, com o objetivo de facilitar a análise dos resultados.

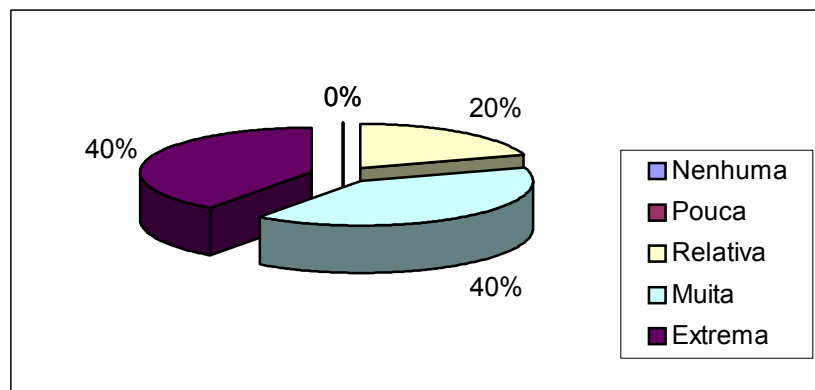
6.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Visto que não houve possibilidade de realização da pesquisa em todas as empresas, não se podem generalizar as conclusões apresentadas aqui como da categoria empresarial abrangida.

Os resultados da pesquisa estão estruturados conforme a seqüência do questionário (ANEXO 2), acompanhados por uma interpretação elaborada à luz da literatura pertinente já apresentada e às relações realizadas a partir das respostas das outras questões.

Conforme foi descrita no capítulo metodologia, a questão um (1) foi elaborada com a finalidade de levantar o grau de importância do gerenciamento da informação para as empresas, na opinião dos entrevistados. Sendo assim, por meio do gráfico 2, pode-se observar que 40% dos entrevistados consideram a referida atividade *muito importante*, outros 40% a consideram *extremamente importante* e o restante, 20%, consideram sua importância *relativa*.

GRÁFICO 2 – GRAU DE IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO PARA AS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA - 2001

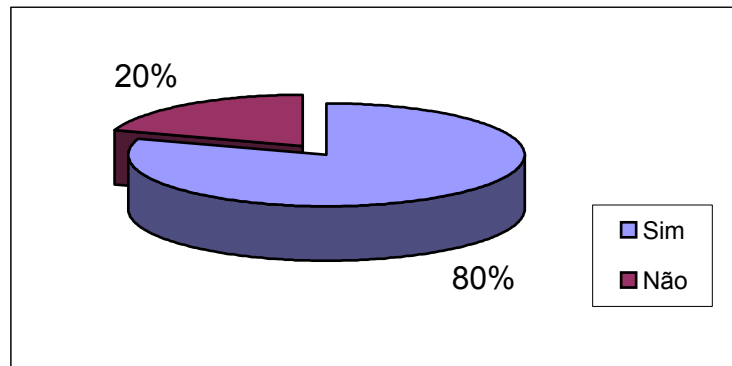


FONTE: Pesquisa de campo

O resultado desta questão veio a confirmar a importância que as empresas atribuem à informação, conforme a declaração de GUIMARÃES (ver página 5), e seu gerenciamento, conforme o exposto pelos autores citados no subcapítulo gerenciamento da informação na empresa (ver página 7).

Por meio da questão dois (2), detectou-se que 80% das empresas entrevistadas desenvolvem atividades utilizando equipes interdisciplinares, ao contrário dos 20% restantes, conforme o gráfico 3.

GRÁFICO 3 – EXISTÊNCIA DE EQUIPES INTERDISCIPLINARES NO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001



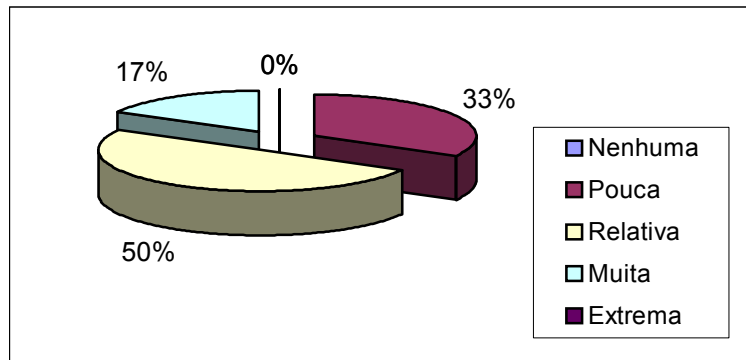
FONTE: Pesquisa de campo.

As informações coletadas e aqui apresentadas graficamente demonstram que a maioria das empresas adota o trabalho em equipes interdisciplinares como uma metodologia de desenvolvimento dos seus serviços e produtos. Comprova-se, com o exposto, que as equipes interdisciplinares não se limitam a um ideal teórico, conforme a literatura pertinente, no subcapítulo Trabalho em Equipes Interdisciplinares.

Dos 80% que responderam positivamente à questão dois (2), na questão três (3) 50% consideram que as equipes interdisciplinares que atuam em sua empresa enfrentam *relativa dificuldade* em relação a obtenção, seleção e análise da informação, ao passo que 33% enfrentam *pouca dificuldade* e 17% têm *muita dificuldade*, conforme o gráfico 4.

Os dados demonstram, portanto, que há uma consciência das dificuldades enfrentadas pelas equipes, o que sinaliza a necessidade de aperfeiçoamento nesse tipo de trabalho.

GRÁFICO 4 – GRAU DE DIFICULDADE DE OBTENÇÃO, SELEÇÃO E ANÁLISE DA INFORMAÇÃO PELAS EQUIPES INTERDISCIPLINARES QUE ATUAM NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA - 2001

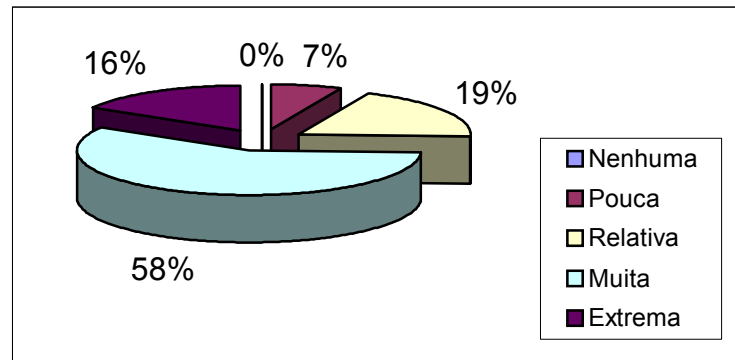


FONTE: Pesquisa de campo

A partir do gráfico 4, verifica-se que a maioria das empresas sentem, entre a faixa *relativa* e *muita*, dificuldades em relação ao tratamento da informação. Este fato confirma parcialmente a visão de GOLBARG, quando coloca a falta de metodologias referentes a um tratamento de informação adequado como uma barreira para o desenvolvimento das equipes. Este último resultado pode ser questionado, ao confrontá-lo com a maioria da literatura, pois várias obras foram escritas enfocando as dificuldades que as empresas enfrentam para trabalhar com a informação devido à falta de metodologias adequadas para seu gerenciamento da informação. A partir disso, os autores sugerem métodos para o desenvolvimento de tal tarefa como foi descrito no capítulo 5.1 da literatura pertinente.

Em relação à questão quatro (4), que procurou identificar o grau de importância das equipes interdisciplinares para empresas, 58% dos entrevistados julgam que elas têm *muita importância* no desenvolvimento das atividades, 19% julgam que elas são de *relativa importância*, 16% julgam que elas são de *extrema importância* e 7% julgam que elas têm *pouca importância*, como pode ser visto no gráfico 5.

GRÁFICO 5 – GRAU DE IMPORTÂNCIA DAS EQUIPES INTERDISCIPLINARES CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA - 2001



FONTE: Pesquisa de campo

O gráfico 5 reforça o resultado obtido na questão 2. Observa-se que a maioria dos entrevistados de empresas que contam com equipes interdisciplinares considera estas equipes de muita ou extrema importância para o desenvolvimento de suas atividades, ao passo que a maioria das empresas que não possui, ainda não reconhece a importância da interdisciplinaridade para o desenvolvimento de suas tarefas (ver gráfico 3).

A questão cinco (5) solicitava ao entrevistado que relacionasse por ordem de importância as habilidades profissionais listadas. As classificações atribuídas pelos entrevistados a cada habilidade foram somadas, e as que obtiveram menor valor foram consideradas mais importantes, conforme a tabela 1.

TABELA 1 – CLASSIFICAÇÃO DA HABILIDADES PROFISSIONAIS PERTINENTES AO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001

HABILIDADE	POSIÇÃO	VALOR ²
Executar planejamento estratégico para o gerenciamento da informação	1	45
Identificar a necessidade de informação da empresa	2	46
Desenvolver estratégias de busca e disseminação da informação	3	47
Adquirir, tratar, preservar e conservar a informação, seja impressa ou eletrônica	4	61
Auxiliar na tomada de decisões e resolução de problemas	5	68
Desenvolver, implementação e manutenção de sistemas de informação	6	75
Dominar as tecnologias de informação	7	78

FONTE: Pesquisa de campo

Respaldando-se no resultado apresentado na tabela 1, verifica-se que as empresas priorizam o gerenciamento da informação voltado para estratégia empresarial, conforme a visão de MCGEE e PRUSAK (ver página 7). Também é possível confirmar a proposição de DAVENPORT (ver página 8), quanto à importância periférica da tecnologia no processo de gerenciamento da informação.

Foi possível detectar, a partir da classificação das habilidades técnicas realizadas pelos entrevistados, o fato de que as empresas, no Brasil, já não consideram a tecnologia como solução de todos os problemas de gerenciamento da informação. Isso reforça o movimento de valorização do capital intelectual no contexto organizacional, sobretudo no que diz respeito ao tratamento da informação, identificado na literatura.

Na questão seis (6), o entrevistado também foi solicitado a classificar por ordem de importância as habilidades pessoais que considerasse mais pertinentes ao gerenciamento da informação. O procedimento de identificação e apresentação (TABELA 2) do resultado foi similar ao da questão anterior.

² Estes valores correspondem a soma das posições (de 1 a 7) atribuídas pelos entrevistados para as habilidades técnicas elencadas na questão 5, e foram incorporados na tabela para que fosse possível comparar a diferença de uma posição de uma habilidade em relação a outra.

TABELA 2 – CLASSIFICAÇÃO DAS HABILIDADES PESSOAIS PERTINENTES AO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001

HABILIDADE	POSIÇÃO	VALOR ³
Espírito de equipe	1	52
Habilidade em comunicação	2	55
Atitude empreendedora	3	71
Flexibilidade	4	72
Criatividade	5	75
Habilidade de negociação	5	75
Liderança	6	76
Senso crítico	7	82
Empatia	8	113

FONTE: Pesquisa de campo

Considerando-se as informações ilustradas na tabela 2, é possível visualizar a importância do trabalho em *equipe* no processo de gerenciamento da informação, bem como a adaptabilidade do profissional neste contexto. Também se verifica o forte papel desempenhado pela *habilidade de comunicação* no contexto do gerenciamento da informação, já que esta atividade visa a transferir somente as informações necessárias para empresa de forma inteligível.

O *senso crítico* e a *empatia* foram as habilidades consideradas menos importantes na opinião dos entrevistados. Esta posição dos entrevistados quanto estas habilidades revela o desconhecimento dos mesmos em relação às tarefas pertinentes ao gerenciamento da informação, uma vez que, para desempenhar tal atividade o profissional encarregado deve ser criterioso no entendimento da necessidade do cliente e na escolha da melhor maneira de supri-la, e ser empático, ou seja, se colocar no lugar do cliente, no sentido de investigar a real pertinência e urgência das necessidades de informação da clientela.

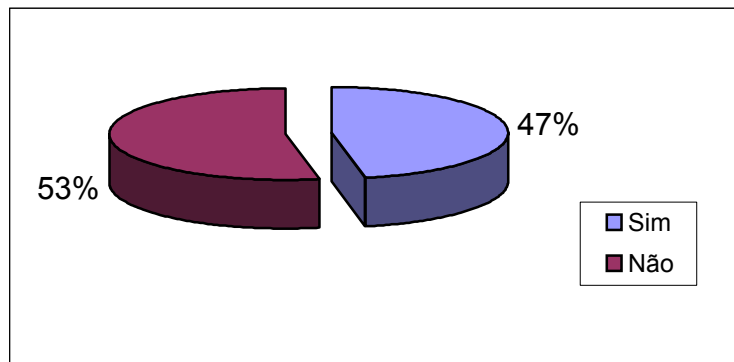
Quanto às habilidades requeridas para a execução do gerenciamento da informação, foi comprovado o exposto na literatura no que diz respeito às habilidades profissionais e pessoais. Por meio dos resultados obtidos na pesquisa, verifica-se a importância do planejamento estratégico e a identificação da necessidade de informação no que tange às habilidades

³ Estes valores correspondem a soma das posições (de 1 a 9) atribuídas pelos entrevistados para as habilidades pessoais elencadas na questão 6, e foram incorporados na tabela para que fosse possível comparar a diferença de uma posição de uma habilidade em relação a outra.

técnicas para o gerenciamento da informação. Já, em relação as habilidades pessoais, as empresas destacam como mais importantes a capacidade de se trabalhar em equipes, realçando o movimento de valorização da administração holística e sistemática da informação vigente na atualidade, e a habilidade de comunicação, ou seja, de transmitir e disseminar de forma adequada a informação.

Na questão sete (7), foi levantado que 53% das empresas não contam com um profissional encarregado pelo gerenciamento da informação e 47% contam, conforme o gráfico 6.

GRÁFICO 6 – EXISTÊNCIA DE UM PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001

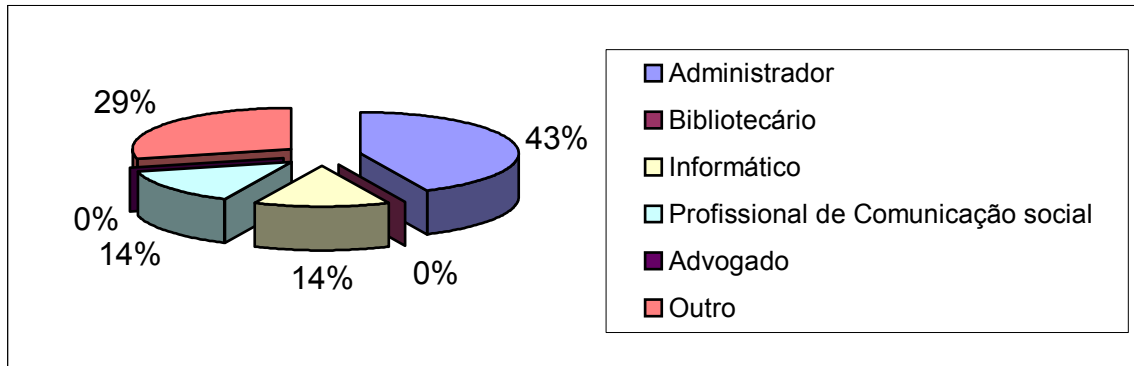


FONTE: Pesquisa de campo

O resultado apresentado no gráfico 6 corresponde à visão de MONTALLI e JANNUZZI, e BORGES e CARVALHO (ver página 6), quando afirmam que no Brasil a efetivação do gerenciamento da informação ainda é incipiente.

Dentre as empresas que já contam com um profissional responsável pelo gerenciamento da informação, 43% dizem que este profissional é um *administrador*, 14% *informático*, 14% *profissional de comunicação social* e os restantes 29% assinalaram a alternativa *outro*, conforme o gráfico 7.

GRÁFICO 7 – TIPO DE PROFISSIONAL ENCARREGADO DO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA - 2001

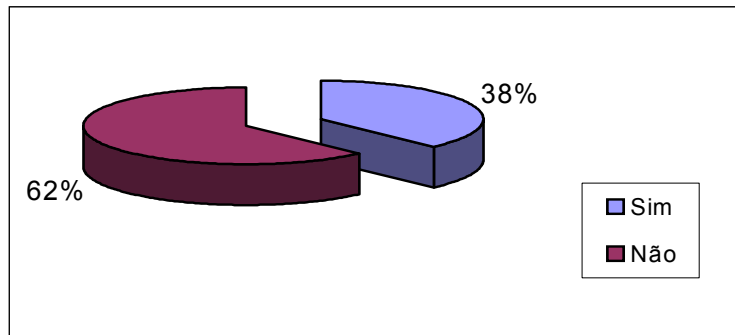


FONTE: Pesquisa de campo

Por meio dos resultados obtidos pelo gráfico 7, é possível verificar que nem o profissional bibliotecário e nem o advogado são requisitados para gerenciar a informação nas empresas. Sendo assim, a justificativa exposta na literatura pertinente (ver página 24 e 25) para mudança do currículo e bem como do nome do curso de Biblioteconomia para Gestão da Informação, é reforçada por este resultado, que representa a inexistência do bibliotecário atuando como gerente de informação empresarial no contexto organizacional paranaense.

Dos 53% de empresas que não contam com profissional encarregado pelo gerenciamento, somente 38% acham que esta atividade depende da competência de um profissional da informação, ao passo que 62% acham o contrário, conforme o gráfico 8.

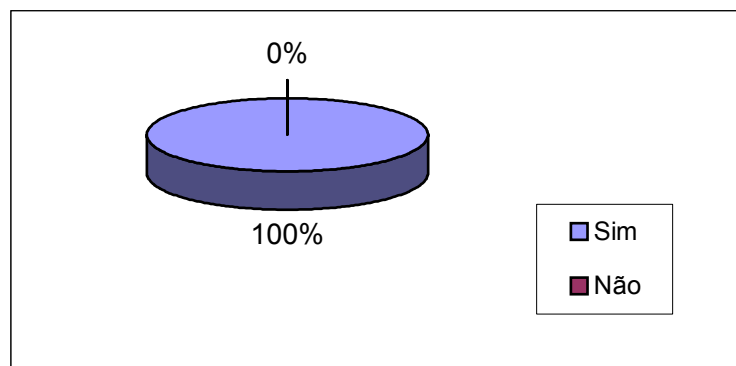
GRÁFICO 8 – DEPÊNDENCIA DE UM PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO PARA REALIZAR GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO CONFORME A OPINIÃO DOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS DAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001



FONTE: Pesquisa de campo

Dos entrevistados que responderam positivamente à questão nove (9), 100% indicaram que contratariam um gestor da informação para gerenciar a informação da empresa em que trabalha.

GRÁFICO 9 – POSSIBILIDADE DE CONTRATAÇÃO DO GESTOR DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA QUE CONSIDERAM QUE O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO DEVE SER ADMINISTRADO POR UM PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO – 2001

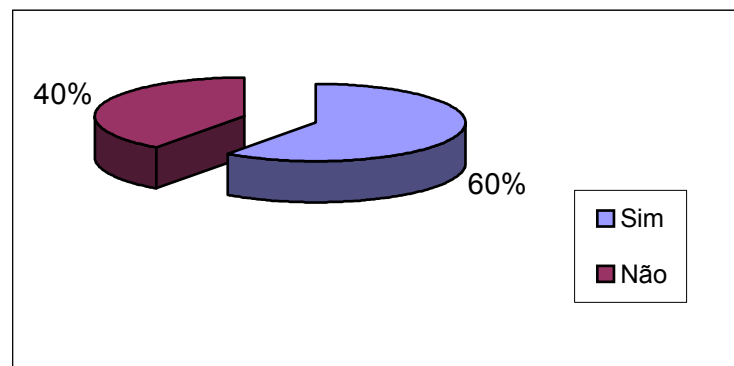


FONTE: Pesquisa de campo

O resultado apresentado no gráfico 9 reflete aceitabilidade do profissional gestor da informação por parte da minoria (38%) das empresas curitubanas que compõe o universo de pesquisa. Isso se deve ao fato de que a maioria das empresas que, na questão 9, respondeu que o gerenciamento da informação *não* depende da competência de um profissional da informação (62%), não tinha conhecimento da existência do profissional gestor da informação, como será apresentado a seguir, no gráfico 10.

Por meio das informações levantadas com a questão 11, pode-se visualizar que 40% dos entrevistados afirmam que nunca haviam ouvido falar no profissional gestor da informação, ao contrário da maioria, 60%, que já conhecia o profissional.

GRÁFICO 10 – NÍVEL DE CONHECIMENTO DO PROFISSIONAL GESTOR DA INFORMAÇÃO PELAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001



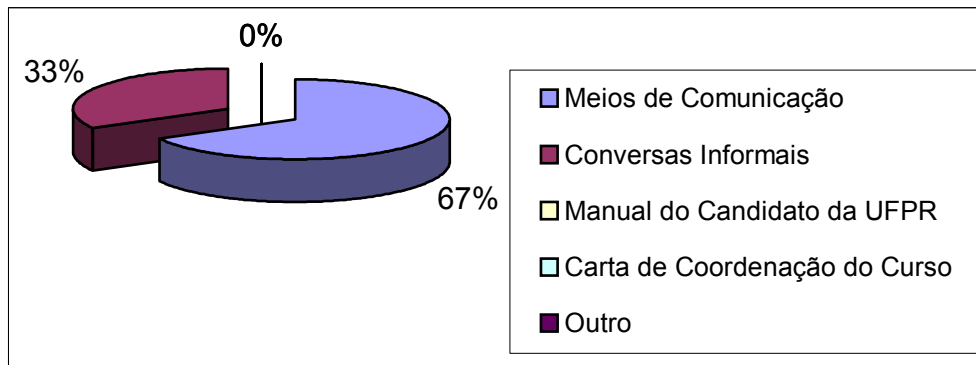
FONTE: Pesquisa de campo

Dentre os 40% que não conheciam o profissional gestor da informação, 67% responderam negativamente a questão 9. Sendo assim, pode-se atribuir a não necessidade de profissional da informação para gerenciar a informação empresarial à falta de conhecimento acerca da existência de um profissional formado especificamente para exercer tal atividade.

Todos os entrevistados que responderam positivamente a questão 9, também o fizeram em relação às questões 10 e 11. Contudo, aqui é reforçado o fato de que a necessidade de um profissional da informação, ou mesmo do gestor da informação, está atrelada ao conhecimento que as empresas têm sobre a formação deste profissional.

Dos 60% que já conheciam o gestor da informação, 67% dizem que o fizeram através dos meios de comunicação e 47% através de conversas informais.

GRÁFICO 11 – CANAL DE DIVULGAÇÃO DETERMINANTE PARA O CONHECIMENTO DO GESTOR DA INFORMAÇÃO PELAS EMPRESAS DE GRANDE PORTE DA REGIÃO DE CURITIBA – 2001



FONTE: Pesquisa de campo

Verifica-se, através do gráfico acima, que o melhor meio de divulgação do profissional gestor da informação, assim como seu curso e sua formação são os meios de comunicação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De uma maneira geral, pode-se dizer que foram atingidos todos os objetivos propostos neste estudo. Isto se deve ao fato de que a pesquisa de campo conseguiu cobrir uma amostra significativa do universo.

Verificou-se que as empresas de grande porte integrantes do contexto organizacional curitibano já se conscientizaram da importância da informação para o desenvolvimento de suas atividades. Também se observou a adoção da interdisciplinaridade como metodologia de trabalho, por meio da formação de equipes interdisciplinares. Todavia, foi possível examinar a posição da maioria das empresas quanto às dificuldades de realização das tarefas referentes

ao gerenciamento da informação no contexto das equipes interdisciplinares foi considerada *relativa*.

O crescimento do trabalho em equipes interdisciplinares nas empresas reflete a procura por uma visão globalizada em todos os âmbitos da sociedade. Neste sentido, torna-se viável o exercício das práticas interdisciplinares na universidade. Entretanto, o que ocorre no curso de Gestão da Informação da UFPR, e na maioria das outras universidades, é o exercício da multidisciplinaridade e/ou pluridisciplinaridade, ou seja, relacionamento superficial entre as áreas do conhecimento. Sendo assim, sugere-se que seja realizada uma avaliação do modo como é tratado o tema da interdisciplinaridade nas disciplinas do curso de Gestão da Informação, a compreensão do tema pelo corpo docente e discente e a investigação acerca de possibilidades de incentivo de práticas interdisciplinares por meio de elaboração e aplicação de projetos no âmbito da universidade.

As informações levantadas referentes às habilidades técnicas e pessoais mais consideradas pelas empresas vêm contribuir para o estabelecimento de objetivos e o planejamento de ensino no curso de Gestão da Informação, pois é na academia que o profissional deve ter a chance de aprender e exercitar as habilidade mais almejadas pelo mercado de trabalho. Neste caso, as informações aqui reunidas justificam o enfoque, ou um possível movimento de intensificação a este enfoque, dado ao ensino e/ou ao exercício da administração estratégica, diagnóstico das necessidades de informação, capacidade de execução de tarefas em equipe e capacidade de comunicação.

Foi possível detectar que a atuação de profissionais da informação no gerenciamento da informação, em parte do universo de pesquisa, está sendo desempenhada pelos administradores, informáticos, profissionais de comunicação social e pela categorias “outros” do questionário. Entretanto, os resultados também indicam que a maioria das empresa ainda não contam com um profissional encarregado pelo gerenciamento da informação. Neste contexto, seria proveitosa a realização de uma investigação acerca das metodologias empregadas e diagnóstico das mesmas na administração da informação nas empresas que já possuem profissional responsável por esta atividade, bem como do gerenciamento da informação das empresas que ainda não possuem profissional. Sendo assim, comprovar-se-ia a eficiência ou ineficiência, ou mesmo a possibilidade de serem sugeridas implementações para melhorias das metodologias empregadas e lançar prognósticos de uma possível atuação do gestor da informação nas empresas.

Todas as empresas que reconheceram a dependência da competência de um profissional da informação para desenvolvimento do gerenciamento da informação, contratariam o gestor da informação para desempenhar tal tarefa. Dessa constatação decorre a aceitação do profissional, ainda que seja pela minoria do universo abrangido. Esse resultado deve-se ao fato de que as empresas ainda não têm noção das vantagens que poderiam obter através da atuação interdisciplinar do gestor da informação, pois não tem conhecimento do conceito de gestão da informação, da formação do profissional e de suas funções. Neste sentido, propõe-se o desenvolvimento de uma campanha publicitária, através dos meios de comunicação, já que, segundo a pesquisa, foram os canais pelos quais as empresas que já conheciam o profissional o fizeram.

Por meio do presente estudo, ainda que não seja aconselhável generalizar os resultados a todo universo estabelecido por esta pesquisa, os futuros formandos do curso de Gestão da Informação podem obter uma fonte de orientação no que tange às expectativas quanto à importância do gerenciamento da informação, da interdisciplinaridade, das habilidades técnicas e pessoais mais requisitadas pelo mercado de trabalho, das lacunas a serem preenchidas no mercado, da aceitabilidade do gestor da informação e de como este profissional está difundido no meio empresarial. Contudo, este trabalho fornece aos futuros profissionais alguns subsídios para obterem uma noção das necessidades e adversidades do mercado e, a partir disto, planejarem e estudarem modos de proceder frente a estes desafios.

ANEXO 1 – CARTA DE APRESENTAÇÃO

Curitiba, _____ de abril de 2001.

Prezado Senhor,

Venho, pela presente, apresentar a acadêmica **Aline Elis Arboit**⁴, aluna do Curso de Gestão da Informação, do Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, da Universidade Federal do Paraná, que atualmente realiza sua monografia de Conclusão de Curso, sob minha orientação. Para o sucesso de sua pesquisa serão necessárias algumas informações sobre a sua empresa.

Solicito, portanto, como professora da disciplina **Pesquisa em Informação II** e, em nome da Instituição, que sejam respondidas por V. S. as questões elencadas no questionário pela aluna apresentado, para que possam ser atingidos os seus objetivos.

Saliento, entretanto, que será mantido sigilo sobre as fontes pessoais e institucionais que contribuiram para a coleta dos dados, conforme o sentido ético que tem presidido nossa atuação profissional, assim como, confirmo que a contribuição de V. S. será um fator importante para o desenvolvimento da prática educativa, assim como poderá gerar resultados positivos no que se refere ao desenvolvimento da área de atuação em pauta.

Na certeza de sua atenção, agradeço antecipadamente,

Leilah Santiago Bufrem
Docente do Departamento de Ciência e Gestão da Informação (DECiGI)⁵
Universidade Federal do Paraná

⁴ Correio eletrônico: aarboit@yahoo.com.br Fone: 91887319

⁵ Rua General Carneiro, 140, ed. D. Pedro I, 7º andar – Fone/Fax: (041) 360-5273

ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO

1. Aponte o grau de importância do gerenciamento da informação para as atividades desenvolvidas em sua empresa:
 - nenhuma importância
 - pouca importância
 - relativa importância
 - muita importância
 - extrema importância

2. Na sua empresa existem atividades desenvolvidas por equipes interdisciplinares?
 - sim (siga questão 3)
 - não (siga questão 4)

3. Caso você tenha respondido positivamente a questão 2, indique o grau de dificuldade, enfrentado pelas equipes interdisciplinares da sua empresa, no que diz respeito a obtenção, seleção e análise da informação?
 - nenhuma dificuldade
 - pouca dificuldade
 - relativa dificuldade
 - muita dificuldade
 - extrema dificuldade

4. Aponte o grau de importância da existência de equipes interdisciplinares para desenvolvimento das atividades em sua empresa:
 - nenhuma importância
 - pouca importância
 - relativa importância
 - muita importância
 - extrema importância

5. Relacione os números de 1 a 7, por ordem de importância, as habilidades profissionais que considera pertinentes para o gerenciamento da informação:
 - identificar a necessidade de informação na empresa
 - auxiliar na tomada de decisões e resolução de problemas
 - desenvolver estratégias de busca e disseminação de informação
 - executar planejamento estratégico para o gerenciamento da informação
 - adquirir, tratar, preservar e conservar a informação, seja impressa ou eletrônica
 - dominar as tecnologias de informação
 - desenvolvimento, implementação e manutenção de sistemas de informação

6. Relacione os números de 1 a 9, por ordem de importância, as habilidades pessoais que considera pertinentes para o gerenciamento da informação:

- () atitude empreendedora
- () liderança
- () empatia
- () habilidade de negociação
- () criatividade
- () flexibilidade
- () espírito de equipe
- () senso crítico
- () habilidade em comunicação

7. Na sua empresa, existe um profissional encarregado pelo gerenciamento da informação?

- () sim (siga para a questão 8)
- () não (siga para a questão 9)

8. Caso tenha respondido positivamente a questão 7, indique qual a formação do profissional responsável pelo gerenciamento da informação:

- () administrador
- () bibliotecário
- () informático
- () profissional de comunicação social
- () advogado
- () outro

9. Caso tenha respondido negativamente a questão 7, na sua opinião, o gerenciamento da informação nas atividades desenvolvidas na sua empresa depende da competência de um profissional da informação?

- () sim (siga para a questão 10)
- () não (siga para questão 11)

10. Caso tenha respondido positivamente a questão 9, indique se você contrataria um gestor da informação para gerenciar a informação na sua empresa:

- () sim
- () não

11. Antes de receber este questionário, você havia ouvido falar no profissional gestor da informação?

- () sim (siga para questão 12)
- () não (não responda a questão 12)

12. Caso tenha respondido positivamente à questão 11, indique por que canal de comunicação você foi informado da existência do gestor da informação:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> meios de comunicação | <input type="checkbox"/> manual do candidato da UFPR |
| <input type="checkbox"/> conversas informais | <input type="checkbox"/> carta da coordenação do curso |
| <input type="checkbox"/> outro | |

ANEXO 3 – GLOSSÁRIO

Bibliotecário: profissional especialista em Biblioteconomia e Documentação que possui qualificações universitárias e têm como objetivo tornar a cultura e a informação acessíveis a todos os cidadãos, sem discriminação. (LIEGEL, 1997, p. 57)

Criatividade: capacidade de produzir uma coisa essencialmente nova, para cada indivíduo que elabora e para cada situação. (OLIVEIRA, 1999, p. 203)

Empatia: capacidade de um indivíduo abstrair-se de sua identidade e colocar-se, momentaneamente, dentro do outro, para assim sentir a realidade interior de outra pessoa. (OLIVEIRA, 1999, p. 204)

Estilo empreendedor: capacidade de administrar situações novas e de assumir os riscos decorrentes das decisões tomadas. (OLIVEIRA, 1999, p. 204)

Equipes interdisciplinares: grupos formados por profissionais de diferentes áreas, trabalhando em prol de um objetivo em comum.

Espírito de equipe: habilidade para solução de problemas e tomada de decisões em grupo, capacidade de comunicação e resolução de conflitos. (OLIVEIRA, 1999, p. 204)

Flexibilidade: aptidão para desenvolvimento variadas atividades ou aplicações, em diversas situações. (ROBBINS, 2000, p. 45)

Gerenciamento da informação: busca, recuperação, análise, seleção, organização, manipulação e disseminação da informação. (LIEGEL, 1997, p. 58)

Gestor da informação: profissional especialista em Gestão da Informação que possui aptidões relacionadas a busca, recuperação, avaliação, seleção, organização, manipulação e disseminação da informação.

Habilidade de negociação: capacidade de concluir, oportunamente, situações desejadas e necessárias aos resultados da empresa, de forma interativa, com a conseqüente minimização do desgaste interno. (OLIVEIRA, 1999, p. 205)

Habilidade em comunicação: desenvoltura na comunicação oral, escrita e gráfica. (LIEGEL, 1997, p.58)

Informático : profissional especialista em Informática que possui aptidões relacionadas ao desenvolvimento de tecnologia da informação. (LIEGEL, 1997, p. 58)

Liderança: capacidade de obter o engajamento das pessoas no desenvolvimento e implementação dos trabalhos necessários ao alcance de objetivos e metas. (OLIVEIRA, 1999, p. 205)

Planejamento estratégico: metodologia gerencial que permite estabelecer a direção a ser seguida pela empresa, visando maior interação com o ambiente. (OLIVEIRA, 1999, p. 206)

Senso crítico: habilidade analítica de formulação de opiniões com discernimento com objetivo de simplificar a complexidade de um problema. (ROBBINS, 2000, p. 46)

Sistemas de informação: conjunto integrado de processos, principalmente formais, desenvolvidos em torno de um usuário-orientador que, operando sobre um conjunto de dados estruturados, recompilam, processam e distribuem seletivamente a informação necessária. (OLIVEIRA, 1999, p. 207)

Tecnologia da informação : operacionalização do fluxo de trabalho com informação em prol dos objetivos da empresa. (OLIVEIRA, 1999, p. 207)

Tomada de decisões: escolha entre vários caminhos alternativos que levam a determinado resultado. (ROBBINS, 2000, p. 87)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIEGEL, G. T. **O mercado de trabalho para o profissional da informação nas empresas industriais do complexo têxtil de Curitiba e região metropolitana.** Curitiba, 1997.

OLIVEIRA, D. **Sistemas de informações gerenciais.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas.** São Paulo: Saraiva, 2000.

REFERÊNCIAS

1. ARRUDA, M. C. C.; MARTELETO, R. M.; SOUZA, D. B. Educação, trabalho e delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.
2. BORGES, M. A. G. A compreensão da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.
3. BORGES, M. E. N.; CARVALHO, N. G. M. Produtos e serviços de informação para negócios no Brasil: característica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 1, p.76-81, jan./abril 1998.
4. BUFREM, Leilah Santiago. **Interdisciplinaridade**: contribuições ao debate. Curitiba, 1998. Palestra conferida ao I Ciclo de Debates de Ciências Sociais. Digitado
5. CASSARRO, A. C. **Sistemas de informações para tomada de decisões**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.
6. CINTRA, Anna Maria Marques. Subjetividade e interdisciplinaridade na biblioteconomia. **Transinformação**, Campinas, v.8, n.3, p. 18-27, set./dez. 1996.
7. CORREIA, A. M. R.; BARRULAS, M. J. O futuro do profissional de informação: bibliotecário, documentalista, information scientist, gestor da informação, evolução ou moda? **Cadernos BAD**, Lisboa, n. 3, p. 153-166, 1993.
8. DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. 2. ed. São Paulo: Futura, 2000.
9. FAZENDA, I. C. A. **Integração e interdisciplinaridade no ensino brasileiro**: efetividade ou ideologia. 4. ed. São Paulo: Loyola, 1996. (Coleção Realidade Educacional; v.4)
10. FERREIRA, S. L. Introduzindo a noção de interdisciplinaridade. In: PRÁTICAS interdisciplinares na escola. 6.ed. São Paulo: Cortez, 1999. p. 33-35.
11. GOLDBARG, M. C. **Times**: ferramenta eficaz para qualidade total. São Paulo: Makron Books, 1995.
12. GUIMÃRAES, A. C. Conhecimento bom é conhecimento compartilhado. **Gazeta Mercantil**, São Paulo, 30 dez. 1999.
13. GUIMARÃES, J. A. C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 43-54, jan./abril 1997.
14. GUSDORF, G. Passado, presente, futuro da pesquisa interdisciplinar. **Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, v. 121, n. 7/8 , p. 07-27, abr./jun. 1995.

15. JANNUZZI, C. A. S. C.; MONTALLI, K. M. L. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n.1, p. 25-34, jan./abril 1999.
16. JAPIASSU, H. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago, 1976.
17. JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. **A informação como campo interdisciplinar**. [online]. Disponível via URL <http://www.uff.br/neinfo/artifoinfo.htm>. Arquivo capturado em 06/02/2000.
18. LAGOS, A. C. P. **Mercado de trabalho para o profissional da informação sob a ótica do empregador das empresas industriais do setor químico de Curitiba e região metropolitana**. Curitiba, 1997.
19. LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.
20. LIEGEL, G. T. **Mercado de trabalho para o profissional da informação nas empresas industriais do complexo têxtil de Curitiba e região metropolitana**. Curitiba, 1997.
21. LOJKINE, J. **A revolução informacional**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
22. MACHIORI, Patrícia Zeni. **Pedido de criação do curso de gestão da informação**. Curitiba, [1999].
23. MARENGO, L. A sociedade de informação e o mercado de trabalho. **Transinformação**. Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 112-143, jan./abril 1996.
24. MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Gerência de trabalho em equipe**. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.
25. MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
26. MELO, I. S. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Pioneira, 1999.
27. MUÑOZ CRUZ, Valle. **El papel del gestor da de la informacion en las organizaciones : a las puertas del siglo XXI** [on line] Disponível via URL http://actasfesabid/comunicaciones/v_munyozy.htm. Arquivo capturado em 17/03/99.
28. NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
29. OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
30. OLIVEIRA, D. P. R. de. **Sistemas, organização e métodos**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
31. RESENDE, E. **O livro das competências**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

32. ROBBINS, S. R. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.
33. SABBATINI, Renato M. E.; CARDOSO, Silvia Helena. **Interdisciplinaridade e o estudo da mente** [on line] Disponível via URL <http://server.epub.org.br/cm/n06/opinião/interdisc1.htm>. Arquivo capturado em 01/01/97.
34. SANTOS, A. R. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.
35. SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION (SLA). **Competencies for special librarians of the 21 st century**. Washington: SLA, 1996 [on lin]. Disponível via URL <http://www.sla.org/professional/competency.htm>. Arquivo capturado em 21/02/1997.
36. STEWART, T. A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. 7. ed. Campinas, SP: Campus, 1998.
37. TAMARGO, A. N.; SANCHÉZ-TABERNERO, A. **Servicios comerciales de información**. Barcelona: Ariel, 1996.
38. TAPARANOFF, K.; ARAUJO JÚNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.
39. TOFFLER, A. **A terceira onda**. 5. ed. São Paulo: Record, c1980.
40. WEITZEN, H. S. **O poder da informação**. São Paulo: Makron Books, 1991.
41. ZANELA, M. **O mercado de trabalho para o profissional da informação nas empresas industriais do setor de materiais elétricos e de comunicação de Curitiba e região metropolitana**. Curitiba, 1997.

ANEXO 4 – PLANILHA DE CONTROLE DE DADOS

EMPRESA	CONTATO			QUESTIONÁRIO		DATA DE ENVIO	DATA DE RETORNO
	NOME	FONE	E-MAIL	FAX	E-MAIL		
POSIGRAF							
HETTICH PLASTIPAR							
VOLVO							
NEW HOLLAND							
S/A CURTUME CURITIBA							
SID INFORMÁTICA							
SIEMENS							
DENSO							
BRASILSAT							
CIMENTO RIO BRANCO							
MILI							
TODESCHINI							
SELECTAS							
BRAHMA							
IRMÃOS THÁ							
LEÃO JUNIOR							

NUTRIMENTAL							
ABBOTT							
FETIPAR							
SPAIPA							
PLACAS DO PR							
PLANALTO							
BERNECK							
PROVIDÊNCIA							
PERFIPAR							
ELECTROLUX							
GELOPAR							
COCELPA							
ADESI							
RISOTOLÂNDIA							
PETROBRÁS							
GERMER							
SCHIMIDT							
INCEPA							
BOTICÁRIO							
VOLKSVAGEN							

BRITANIA							
HUHTAMAKI							
DAGRANJA							