

As contribuições do profissional bibliotecário para a gestão da informação nas organizações do Pólo Naval de Rio Grande/RS

Andréa Oliveira Simões de Avila (FURG) - andreaoavila@gmail.com

Gisele Dziekaniak (furg) - giseledziekaniak@yahoo.com.br

Resumo:

No atual contexto organizacional a informação constitui-se em ativo fundamental para a criação de vantagem e inteligência competitiva. Neste sentido, apresentam-se os resultados de uma pesquisa realizada em 2012, que analisou como ocorre a atuação do bibliotecário nas empresas do Pólo Naval da cidade de Rio Grande/RS confrontando esta atuação com a teoria da gestão da informação e da disseminação seletiva da informação. Esta pesquisa constitui-se em estudo de caso com abordagem qualitativa, cujo caráter é exploratório. Utilizou-se como técnica de amostragem o método bola-de-neve e como instrumentos de coletas de dados a entrevista semi-estruturada e a observação direta não-participante. Os dados coletados foram analisados a partir da Análise de Conteúdo em Bardin (1977). Constatou-se que o bibliotecário é o profissional fundamental para auxiliar as organizações no tratamento documental e na disseminação da informação, sendo esta, subsídio para a tomada de decisão nos níveis tático, operacional e estratégico das empresas. Contudo, nas empresas analisadas constatou-se que a gestão da informação e a disseminação seletiva da informação ocorrem de forma insipiente, uma vez que são satisfeitas apenas as demandas informacionais pontuais. Para que a gestão ocorra de forma mais ampla e satisfatória sugere-se usar como base, a literatura sobre gestão da informação e disseminação seletiva da informação, para auxiliar no planejamento e posterior oferecimento de novos produtos e serviços subsidiados por ferramentas tecnológicas como o RSS e redes sociais. As tecnologias da web 2.0, quando bem utilizadas, agregam valor às atividades de gestão da informação e de disseminação seletiva da informação.

Palavras-chave: *Gestão da informação. Profissional bibliotecário. Disseminação Seletiva da Informação. Pólo Naval de Rio Grande/RS.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

As contribuições do profissional bibliotecário para a gestão da informação nas organizações do Pólo Naval de Rio Grande/RS

Resumo:

No atual contexto organizacional a informação constitui-se em ativo fundamental para a criação de vantagem e inteligência competitiva. Neste sentido, apresentam-se os resultados de uma pesquisa realizada em 2012, que analisou como ocorre a atuação do bibliotecário nas empresas do Pólo Naval da cidade de Rio Grande/RS confrontando esta atuação com a teoria da gestão da informação e da disseminação seletiva da informação. Esta pesquisa constitui-se em estudo de caso com abordagem qualitativa, cujo caráter é exploratório. Utilizou-se como técnica de amostragem o método bola-de-neve e como instrumentos de coletas de dados a entrevista semi-estruturada e a observação direta não-participante. Os dados coletados foram analisados a partir da Análise de Conteúdo em Bardin (1977). Constatou-se que o bibliotecário é o profissional fundamental para auxiliar as organizações no tratamento documental e na disseminação da informação, sendo esta, subsídio para a tomada de decisão nos níveis tático, operacional e estratégico das empresas. Contudo, nas empresas analisadas constatou-se que a gestão da informação e a disseminação seletiva da informação ocorrem de forma insipiente, uma vez que são satisfeitas apenas as demandas informacionais pontuais. Para que a gestão ocorra de forma mais ampla e satisfatória sugere-se usar como base, a literatura sobre gestão da informação e disseminação seletiva da informação, para auxiliar no planejamento e posterior oferecimento de novos produtos e serviços subsidiados por ferramentas tecnológicas como o RSS e redes sociais. As tecnologias da web 2.0, quando bem utilizadas, agregam valor às atividades de gestão da informação e de disseminação seletiva da informação.

Palavras-chave: Gestão da informação. Profissional bibliotecário. Disseminação Seletiva da Informação. Pólo Naval de Rio Grande/RS.

Área temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

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

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

Nesse contexto, surge o questionamento: qual a atuação do bibliotecário que trabalha no Pólo Naval da cidade de Rio Grande com relação à Gestão da Informação?

Para tanto, utilizou-se a abordagem qualitativa com o desenvolvimento e aplicação de um roteiro de entrevista, o qual foi aplicado a bibliotecárias que atuam em empresas que fazem parte do Pólo Naval de Rio Grande, RS visando identificar suas atuações no âmbito da gestão da informação.

Para análise dos resultados elegeu-se a Análise de Conteúdo, a qual segundo Bardin (1977, p.42) é uma técnica baseada na análise das comunicações, que faz uso da criação de categorias para auxiliarem na análise dos dados coletados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o desenvolvimento da pesquisa, buscou-se fundamentos na literatura sobre capital intelectual e inteligência competitiva, gestão da informação, disseminação seletiva da informação, profissional bibliotecário e importância do profissional bibliotecário na gestão da informação. As mesmas são abordadas a seguir.

2.1 Organizações e Vantagem Competitiva

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

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

Portanto, as organizações são organismos sociais vivos e continuamente sujeitos a mudanças porque não constituem unidades prontas e acabadas. Estando o profissional bibliotecário envolto neste contexto dinâmico.

2.3 Capital intelectual e inteligência competitiva

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

Ou seja, capital intelectual é o que as organizações/empresas “sabem” e não o que elas “possuem”. Porque, o conhecimento é o ativo que aumenta com o uso, ou seja, é o único recurso ilimitado em uma organização.

O ativo material de uma empresa só terá valor real se as pessoas souberem o que fazer com ele. Porque uma empresa, que é o conjunto de pessoas organizadas para produzir algo, sejam produtos, serviços ou a combinação de ambos, depende daquilo que ela sabe fazer. Ou seja, a sua capacidade de produzir depende do conhecimento subjacente das rotinas e equipamentos de produção. (DAVENPORT; PRUSAK, c1998).

O processo de inteligência competitiva gerencia os fluxos informacionais, através de várias ações integradas e desenvolvidas, como a prospecção, a seleção, a agregação de valor e a disseminação do ativo informacional e intelectual da organização, tanto no ambiente interno quanto no externo à organização. Tendo em vista a tomada de decisão em uma empresa, permitindo a previsão e o planejamento tecnológico, tático e estratégico. (VALENTIM; et al, 2003).

2.4 Gestão da Informação (GI)

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

Nesse sentido, a informação é considerada um ativo que, assim como o capital financeiro, precisa ser administrado como recurso estratégico da empresa. Entretanto, para que a informação se torne valiosa precisa que lhe seja atribuído

significados, através da interação humana, para que possa orientar a ação e ser capaz de tornar-se o diferencial competitivo para a organização.

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

Para que isto ocorra, Silva (2011) aponta que as políticas organizacionais devem apoiar a GI e propiciar o inter-relacionamento e a sintonia entre as unidades ou setores da organização. Porque é imprescindível esta condição para que os procedimentos direcionem os fluxos de informação para a gestão.

2.5 Disseminação Seletiva da Informação (DSI)

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

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

Desse modo, o serviço de DSI é ferramental eficaz para dirimir problemas como excesso e falta de informação em uma organização. E compõem um processo bastante simples como a verificação de demandas, coleta, tratamento e distribuição de informação de modo contínuo. (AMSTEL, 2004).

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

Quanto ao aspecto Identificação das necessidades e requisitos de informação, pensa-se na oferta de uma DSI pró-ativa, qual seja aquela em que o

bibliotecário auxiliaria os usuários e identificarem suas reais necessidades informacionais para, posteriormente, lhes enviar através de serviços de alerta, documentos que possivelmente lhes seriam úteis.

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

2.6 Profissional bibliotecário

O profissional bibliotecário possui papel importante no contexto organizacional, tanto no que diz respeito a técnicas para desenvolvimento e manutenção de unidades virtuais de informação, “como atuando na forma de descrição dos conteúdos informacionais, verificações de compatibilidade, de responsabilidade, de área de gerenciamento informacional. (FREITAS; FELIPE, 2012, p. 3).

Nesse sentido, os bibliotecários tornam-se indispensáveis às organizações devido a sua tarefa de criar contatos pessoa-pessoa e pessoa-documento. Sendo este sujeito fundamental para a eficácia da inteligência competitiva em organizações, ao desenvolver apoio às atividades organizacionais, gerando assim, apoio e suporte às tarefas desenvolvidas pelos sujeitos que nela atuam. (VALENTIM. 2003).

Devendo ser o bibliotecário, um agente catalisador e mediador no processo de gestão da informação, ao fazer uso do ferramental de apoio a sua atuação, como é o caso da Gestão da Informação e da Disseminação Seletiva da Informação.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção aborda a análise realizada nas empresas do Pólo Naval de Rio Grande/RS investigando e comparando as categorias de análise entre teoria e prática conhecida através da aplicação de um roteiro de entrevista que visou identificar a realidade das empresas entrevistadas quanto ao papel do bibliotecário na Gestão da Informação e Disseminação Seletiva da Informação.

A empresa denominada na pesquisa de “empresa A” possui sua infraestrutura consolidada na cidade do Rio Grande há muitas décadas e tem sua unidade de informação como um setor dentro da organização. Como equipe deste setor faz parte uma bibliotecária e duas estagiárias estudantes do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande (FURG).

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

A empresa contratada, denominada na pesquisa de “empresa B”, contrata bibliotecários a cada prestação de serviços sempre que ganha uma licitação no Pólo Naval de Rio Grande/RS. Assim, contrata bibliotecários apenas pelo período de execução da obra. Para que este organize a documentação resultante dos processos executados e, ao término da obra, toda documentação gerada é organizada em um *databook*¹ que é encaminhado à matriz da empresa contratada e uma cópia idêntica é encaminhada ao setor de fiscalização da empresa contratante.

Baseado em Bardin (1977), procedeu-se à categorização das informações obtidas com a aplicação da entrevista, a qual serviu como instrumento de coleta de dados nas empresas estudadas.

Identificou-se através da análise dos dados coletados que, com a chegada da bibliotecária na empresa A a biblioteca foi totalmente modificada. A bibliotecária passou a realizar atividades de referência, gestão da informação, gestão de recursos humanos (estágios) e pesquisas, sendo esta última atividade desenvolvida pela bibliotecária que, em grande parte dos casos, a entrega pronta ao setor solicitante e, às estagiárias cabe, principalmente, a realização dos demais procedimentos, tais como a mineração de informações relacionadas ao Porto do Rio Grande, em publicações nos diários oficiais, organização dos *clippings*, etc.

¹ *Databook* é um livro de dados, em uma tradução literal, ou seja, é um dossiê, ou uma coleção de documentos que conta a história de um processo [...] do início ao fim, evidenciando tudo o que for importante para o cliente. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 113).

Na empresa B, a cada processo licitatório ganho, a contratada tem sua infraestrutura criada novamente, ou seja, não há como investigar as mudanças ocorridas antes da chegada da bibliotecária porque outrora fora outro profissional e este já não está mais prestando serviços à empresa B.

Com a coleta de dados *in loco* identificou-se que o empréstimo, a organização e a guarda dos documentos sobre os procedimentos são as atividades realizadas por esta profissional.

Como são diversificados os locais de atuação do profissional bibliotecário, suas atividades e potencialidades também o são. Podendo haver o subaproveitamento dos potenciais do profissional, com base na observação direta realizada, a empresa compreende que o papel do bibliotecário que lá trabalha limita-se às tarefas supramencionadas.

A desvalorização do profissional ocorre devido ao desconhecimento do perfil, habilidades e formação técnica deste profissional, aliada à visão estereotipada de que quem se forma em Biblioteconomia pode atuar apenas em bibliotecas convencionais. (OLIVEIRA; AVILA, 2010). E essa realidade foi identificada no contexto das empresas do Pólo Naval de Rio Grande/RS que foram investigadas.

Cabe aos profissionais bibliotecários atuantes nestes espaços buscarem maneiras de melhor interação com os demais membros das equipes que compõem as organizações, com intenção de divulgarem suas habilidades e competências e com isso ganharem confiança e espaço para realizarem o trabalho de gestão da informação de uma forma mais ampla. Demonstrando suas competências e habilidades para se fazerem necessários.

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

Além do que, anualmente são realizados relatórios de fechamento que são encaminhados à diretoria da empresa A, que os exige. Nesses relatórios, de aproximadamente 80 páginas, ficam registradas todas as tarefas realizadas no decorrer do ano.

A empresa contratante da empresa B disponibiliza manual padrão de procedimentos para todas as suas contratadas e empresta material sigiloso aos funcionários, através da biblioteca. Neste caso, coube à bibliotecária criar uma

tabela de controle de empréstimos dos documentos, o que não havia antes da sua chegada na empresa, para que não houvesse extravio destes, uma vez que toda a documentação gerada por esta empresa e utilizada pelos funcionários, requer sigilo.

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

De acordo com Rikard (2008, p. 1) um manual de procedimentos caracteriza-se por ser:

a formalização e o registro de todas as atividades de uma organização, as quais devem estar definidas por escrito (rotinas e procedimentos), devendo a organização operar de acordo com um conjunto de leis ou regras (estatuto, regimento, interno, normas, regulamentos, etc.), [...] com o objetivo de evitar o desperdício de tempo e de material na execução das tarefas, o que resulta em níveis de produtividade e rentabilidade muito aquém das necessidades e possibilidades.

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

O relatório de fechamento é peça obrigatória do processo de prestação de contas anual dos gestores. Ele descreve as metas estabelecidas, ações realizadas e resultados alcançados ao longo do exercício. Para Rikard (2008), a eficácia dos objetivos estabelecidos pela organização depende da elaboração de boas normas e procedimentos e de sua eficiente sistemática de divulgação e controle.

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

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

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

Segundo Dias; Pires (2004, p. 5), “conhecer o comportamento do usuário de informação é importante tanto para o planejamento como para o desenvolvimento e prestação do serviço de informação, para que o mesmo possa atender de forma precisa o consumidor da informação”. De acordo com Wilson (2000, p. 3), “os usuários de informação estão mais exigentes, já que seu comportamento informacional e necessidades de informação são influenciados por diversos fatores além da perspectiva organizacional, por isso cabe à biblioteca conhecer e tentar antecipar os desejos de seu usuário”.

Desse modo, pode-se inferir que os usuários estão adaptados a uma nova realidade na qual, as bibliotecas empresariais precisam adaptar-se também. Haja vista que não se concebe mais uma resposta negativa a uma necessidade informacional desses usuários. Isto porque, tanto a Internet quanto as bases de dados especializadas, dispõem de documentos na íntegra sobre as mais variadas áreas do conhecimento humano. Cabendo ao bibliotecário encontrar a demanda informacional de seu cliente, esteja ela onde estiver.

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

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

Apesar da bibliotecária da empresa B considerar-se Gestora da Informação, a situação é oposta à da biblioteca da empresa A porque os usuários comunicam suas demandas de informação a ela. Porém, eles mesmos realizam suas pesquisas em computadores disponibilizados para seus serviços. A bibliotecária, quando perguntada, mencionou não costumar prestar auxílio aos usuários, o que pode acarretar em falta de estímulo à pesquisa dentro do setor de documentação da empresa.

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

A identificação da falta de padronização na distribuição das informações nas empresas analisadas, no que diz respeito tanto entre colegas profissionais, quanto ao bibliotecário pode acarretar prejuízos à qualidade dos serviços prestados, uma vez que a informação mal gerida pode ficar descontextualizada sem cumprir seu papel, que é o de gerar conhecimento e, assim, demandando o retrabalho na busca e obtenção das mesmas.

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

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

Nesta abordagem pode-se citar como exemplo, a aplicação de DSI 2.0 fazendo alusão a *web 2.0* – considerada uma *web social*, cuja tônica é o compartilhamento de conteúdos. Nessa perspectiva, a utilização pela biblioteca de aplicativos como redes sociais (*Facebook, Orkut, MySpace, blogs, chats*, entre outros), podem favorecer a dinâmica da comunicação empresa-funcionário e funcionário –funcionário.

Com isso, novos produtos e serviços surgiriam e a biblioteca ao gerir estas informações passaria a ter um papel mais central na organização da empresa, oferecendo um serviço especializado de acordo com as necessidades do seu usuário.

Sobre a Disseminação Seletiva da Informação, a prática da bibliotecária da empresa A é perceber os setores onde determinadas pesquisas, por ela realizadas, poderiam ter pertinência e necessidade. Nesse sentido, ela realiza o envio dos resultados da pesquisa, via protocolo, para estes setores. Todavia, apesar das informações também serem enviadas via correio eletrônico e *intranet*, o processo de disseminação da informação nesta organização não recebe a nomenclatura normalmente utilizada, que é *Disseminação Seletiva da Informação*.

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

Pode-se observar nas empresas analisadas que o processo de DSI ainda ocorre de forma rudimentar, sem que os profissionais o reconheçam como DSI e sim, como a distribuição de informação que muitas vezes não possuem uma real demanda. Ou seja, muitas vezes os processos ocorrem sem que os envolvidos entendam a sua importância e com isso, podem não aproveitá-los da forma mais eficiente e eficaz. Devido à falta de conhecimento da teoria que aborda estes processos, conforme foi identificado com a análise.

Os sistemas de DSI nas empresas podem ser utilizados a partir de diversas ferramentas de apoio ao desenvolvimento de novos produtos informacionais disponibilizadas na *Word Wide Web (internet)*, tais como correio eletrônico, *intranets*, *sites*, redes sociais, *blogs*, dentre outros.

A diferença entre a comunicação via *site* da empresa ou *e-mail*, com relação às redes sociais é por conta de que estas podem ser consideradas como espaços sociais, onde a noção de hierarquia tende a ser relativizada. Tendendo a tornar os espaços de manifestação mais democráticos, o que pode promover maior estímulo de participação dos funcionários. E dessa forma, estes poderão contribuir com seu conhecimento de modo voluntário.

Sobre os exemplos de aplicações no uso das mídias sociais que favorecem o desenvolvimento de melhores práticas na gestão da informação e na DSI, eles são inúmeros. Um que se pode citar é o exemplo da elaboração do cardápio semanal do restaurante da empresa, para o qual se poderia montar uma enquete on-line, com

ajuda da bibliotecária, que compilaria material sobre o cardápio semanal de preferência dos funcionários e retornaria um documento com as preferências dos mesmos. Oferecendo ações que supram as demandas dos funcionários. Isso também pode ser considerada uma atividade de DSI.

Outro exemplo de aplicação do uso das mídias sociais pela biblioteca e que abarcaria atividades voltadas para a gestão da informação seria a realização de consultas on-line sobre aquisição de documentos importantes para a realização de determinadas atividades na empresa que até então não foram adquiridas por não haver um espaço onde estes funcionários pudessem reunir suas demandas documentais.

A reunião e divulgação de informações sobre os procedimentos como combate a incêndios, uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI), bem como atividades da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), podem ser compiladas e geridas a partir destes espaços midiáticos, coordenados e documentados pelo bibliotecário. Esses são exemplos básicos de como o dia-a-dia de uma empresa pode contar com a gestão da informação e da DSI por parte do profissional bibliotecário.

4 Considerações finais

Com base na análise realizada em duas empresas do Pólo Naval de Rio Grande/RS foi possível identificar que as bibliotecárias atuantes tentam realizar a gestão da informação, atendendo a demandas pontuais de informação, sem com isso colaborar efetivamente para a tomada de decisão nos níveis estratégico, tático e operacionais das empresas.

Sobre o confronto da prática do bibliotecário, que trabalha no Pólo Naval do Rio Grande/RS, com a teoria da gestão da informação pode-se identificar que a prática das profissionais entrevistadas apresenta diferenças, ao ser identificado que na empresa A, a bibliotecária tenta realizar a gestão da informação e, embora tenha conseguido conquistar um lugar de destaque e que reconhece sua importância no contexto da empresa, ainda assim, ela enfrenta muitas limitações e restrições advindas da cultura organizacional em que estão inseridas.

Sobre a empresa B considera-se que a profissional bibliotecário que lá atua, apenas reproduz a visão tradicional de uma prática biblioteconômica voltada para

atividades meramente documentais, como se não houvesse um contexto organizacional que demandasse práticas de gestão da informação e DSI.

Percebeu-se que as bibliotecárias também encontram barreiras em decorrência tanto da cultura organizacional, quanto do desconhecimento por parte dos funcionários das empresas sobre o perfil, habilidades e potencial da profissão.

Nesse contexto, torna-se necessário a realização de campanhas de divulgação das atividades das unidades de informação, de treinamentos sobre o processo informacional e de estímulo aos usuários para que sintam segurança em transmitir aos bibliotecários, não só as suas demandas informacionais, mas também suas informações pertinentes às pesquisas, para que este organize bases de dados sobre a própria produção da organização.

As bibliotecárias não abordaram termos da gestão da informação na entrevista, o que possibilita inferir, que as mesmas não conhecem a teoria da gestão da informação. Muito embora a bibliotecária da empresa A demonstre realizar práticas concernentes a GI, como incluir-se no ambiente de reuniões onde ocorre o estabelecimento de demandas informacionais, a fim de pôr-se a par das reais necessidades dos usuários.

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

Ao realizar a análise sobre como se dá a comunicação entre empresa-funcionário e funcionário-funcionário, tendo como foco a DSI, percebeu-se que as empresas analisadas poderiam criar um sistema virtual de comunicação para os funcionários e com os funcionários. Isto colaboraria para atender a demanda informacional, bem como para gerar novas demandas. Porque a implantação de sistemas de DSI possibilitaria a divulgação das áreas de interesse dos usuários e a estes ser enviadas informações atualizadas, sob demanda e pró-demanda. Superando as distâncias físicas e ofertando serviços em tempo real.

Do mesmo modo, demonstrou-se que o bibliotecário pode contribuir para a gestão da informação, através da disseminação seletiva da informação, no sentido de propiciar relacionamento interativo, colaborativo e personalizado, capaz de dirimir a dificuldade que as empresas costumam ter para encontrar e usar de forma

adequada as informações que se encontram dispersas pelos setores da empresa e, também proporcionar aos gestores a visão da importância do bibliotecário para as organizações.

Por fim, os resultados desta pesquisa podem subsidiar o desenvolvimento de futuros trabalhos sobre a atuação dos profissionais bibliotecários na gestão da informação em empresas. Assim como, contribuir para a divulgação da importância deste profissional no âmbito social e organizacional. Ao demonstrar algumas possibilidades de utilização de serviços oferecidos pelos centros de documentação das empresas, como o uso das mídias sociais.

REFERÊNCIAS

- AMSTEL, F. V. Otimizando o fluxo de informações nas empresas. **Webinsider**, [S.l.: s.n.], nov. 2004. Disponível em: <<http://migre.me/dC3aD>>. Acesso em: 15 out. 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.
- CHIAVENATO, I. **Administração**. RJ: Ed. Elsevier; SP: Anhanguera, 2010.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.
- CORREA, T. P. P.; et al. Implementação do Repositório Institucional da Universidade Federal do Rio Grande:... **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.1, p. 27-41, jan./jun., 2012. Disponível em:<<http://migre.me/dC3sX>>. Acesso em: 01 mar.2013.
- CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2008.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, c1998.
- EIRÃO, T. G. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **RDBCI**, Campinas, SP, v. 7, n. 1, p. 20-29, jul./ dez. 2009. Disponível em:<<http://migre.me/dC8xF>>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- FREITAS, F. T.; FELIPE, A. A. C. Análise da gestão da informação desenvolvida no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública-CIOSP-RN. **Biblionline**, João Pessoa, PB, v. 8, n. 2, p. 97-109, 2012. Disponível em:<<http://migre.me/dC3Nk>>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- OLIVEIRA, G. L.; AVILA, A. O. S. O profissional bibliotecário pelo olhar dos estudantes do ensino médio da cidade do Rio Grande/RS. In: Mostra da Produção

Universitária, 9, 2010, Rio Grande, Rs. **Anais...** Rio Grande, RS: Furg, 2010. 1 CD-ROM.

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

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

SILVA, D. B. da. **Arquivos empresariais**. Natal, RN: UFRN, 2011. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso – Biblioteconomia). UFRN, 2011.

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

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