

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

LUCAS SANTOS DA SILVA

Um estudo da ação biblioteconômica mediante as tecnologias da informação e comunicação
(TIC)

RIO DE JANEIRO

2022

LUCAS SANTOS DA SILVA

**Um estudo da ação biblioteconômica mediante as tecnologias da informação e
comunicação (TIC)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Danilo Pestana de Freitas

RIO DE JANEIRO

2022

Ficha catalográfica

S586 Silva, Lucas Santos da.
Um estudo da ação biblioteconômica mediante as tecnologias da informação e comunicação (TIC) / Lucas Santos da Silva. – Rio de Janeiro, 2022.
45 f.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Orientador: Prof. Dr. Danilo Pestana de Freitas

1. Biblioteconomia. 2. Tecnologia da Informação e Comunicação. 3. Gestão Eletrônica de Documentos. 4. Arquitetura da Informação. 5. Inteligência Competitiva.
I. Título.

LUCAS SANTOS DA SILVA

Um estudo da ação biblioteconômica mediante as tecnologias da informação e comunicação
(TIC)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, XX de XX de 20XX.

Prof. Dr. Danilo Pestana de Freitas
Orientador (a)

Prof^a. Dr^a. Marianna Zattar
Membro interno

Prof. Dr. Sérgio de Castro Martins
Membro interno

Dedico a todos os estudantes de Biblioteconomia e/ou bibliotecários que gostariam de ampliar sua visão sobre suas áreas de atuação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a minha mãe e minha tia Rosane, por todo o incentivo e apoio, sempre me motivando a estudar e ser alguém melhor do que fui ontem.

Aos meus amigos e colegas de curso que tanto me ajudaram ao longo dessa caminhada, em especial: Rodrigo, Beatriz e Rebecca. Obrigado por todos os momentos de companheirismo e dificuldades que passamos juntos, pelas conversas, amizade, conselhos e por todas as risadas que nós demos. O apoio de vocês foi fundamental.

A todos os professores e outros profissionais que ajudaram em minha formação, abrindo meus olhos mostrando um mundo de possibilidades e conhecimento a ser explorado.

Ao meu orientador Danilo, que acreditou em mim e no trabalho desde a primeira vez que conversamos sobre. Sem a sua ajuda eu não teria conseguido. Agradeço a disponibilidade, paciência, orientações, conversas e, principalmente, pelo incentivo.

“A coisa mais indispensável a um homem é reconhecer o uso que deve fazer do seu próprio conhecimento.” (Platão).

RESUMO

Esta pesquisa teve por objetivo analisar possíveis áreas de atuação, sobretudo em relação às Tecnologias da Informação e Comunicação para os alunos do curso de biblioteconomia e profissionais bibliotecários, a fim de explorar áreas de atuação além das tradicionais, como por exemplo: documentação, educação e pesquisa, visando um rumo moderno e tecnológico de oportunidades para este profissional da informação, através da conciliação das competências biblioteconômicas às Tecnologias da Informação e Comunicação. Pelo meio das Tecnologias da Informação e Comunicação o bibliotecário pode se atualizar e se tornar apto a resolver as novas demandas informacionais da atualidade, que consistem na busca por informações confiáveis de forma simples e rápida e a organização de grandes quantidades de informação, o profissional bibliotecário traz um ponto de vista único na resolução desses problemas de forma a contribuir com o trabalho de outros profissionais que lidam e são afetados por essas questões. A ciência da informação é uma área do conhecimento interdisciplinar, cujas dimensões humanas e sociais vão além das tecnologias, e o profissional bibliotecário fornece uma visão alternativa e mais ampla sobre a realidade baseada nos recursos tecnológicos. A Biblioteconomia com a introdução de ferramentas tecnológicas já ocasionou mudanças nas práticas dos bibliotecários que tentam responder ao desafio de desenvolverem novos produtos e serviços que atendam às necessidades dos usuários. Evidenciando a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação para o futuro da profissão como um fator de inovação e diferenciação de padrões já estabelecidos, abrem-se espaços que podem levar o bibliotecário à aquisição de novas competências e a novos postos de trabalho. Esta pesquisa refletiu sobre o papel do bibliotecário diante das Tecnologias da Informação e Comunicação, ainda investigou como as competências biblioteconômicas podem se inserir e exercer uma influência positiva em outras áreas do conhecimento, validando assim a atuação do bibliotecário nas áreas de: Tecnologias da Informação e Comunicação, Arquitetura da Informação, Gestão Eletrônica de Documentos e Inteligência Competitiva demonstradas nesse trabalho.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação e Comunicação. Biblioteconomia. Competência. Bibliotecário.

ABSTRACT

This research aimed to analyze possible areas of action, especially in relation to Information and Communication Technologies for library students and professional librarians, in order to explore areas of activity beyond the traditional ones, such as: documentation, education and research, aiming at a modern and technological path of opportunities for this information professional, through the conciliation of librarianship competences with Information and Communication Technologies. Through Information and Communication Technologies, the librarian can update and become able to solve the new informational demands of today, which consist of the search for reliable information in a simple and fast way and the organization of large amounts of information, the professional librarian brings a unique point of view in solving these problems in order to contribute to the work of other professionals who deal with and are affected by these issues. Information science is an interdisciplinary area of knowledge, whose human and social dimensions go beyond technologies, and the professional librarian provides an alternative and broader view of reality based on technological resources. Librarianship, with the introduction of technological tools, has already caused changes in the practices of librarians who try to respond to the challenge of developing new products and services that meet the needs of users. Evidencing the importance of Information and Communication Technologies for the future of the profession as a factor of innovation and differentiation of already established standards, spaces are opened that can lead the librarian to the acquisition of new skills and new jobs. This research reflected on the role of the librarian in the face of Information and Communication Technologies, it also investigated how librarianship competences can be inserted and exert a positive influence on other areas of knowledge, thus validating the librarian's performance in the areas of: Information Technologies and Communication, Information Architecture, Electronic Document Management and Competitive Intelligence demonstrated in this work.

Keywords: Information and Communication Technology. Librarianship. Skills. Librarian.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Representação do que é considerado um objeto (arquivo) em GED.....	20
Figura 2 - A ciência da Informação e a Arquitetura da Informação.....	28
Figura 3 - Etapas na geração de conhecimento e inteligência.....	29

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	PROBLEMA.....	10
1.2	JUSTIFICATIVA.....	10
1.3	OBJETIVOS.....	11
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1	PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO.....	13
2.2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).....	15
2.3	GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS.....	19
2.4	ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	24
2.5	INTELIGÊNCIA COMPETITIVA.....	29
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
3.1	CONTEXTO DA PESQUISA.....	33
3.2	TÉCNICAS DE COLETA.....	33
4	ANÁLISE DOS DADOS DE PESQUISA.....	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38

1 INTRODUÇÃO

Este projeto se propõe a explorar como o profissional bibliotecário pode se inserir em outras áreas fora da biblioteconomia, de forma a expandir os horizontes do profissional quanto às suas opções no mercado de trabalho. Focando, sobretudo, nas possibilidades oriundas das Tecnologias de Informação e Comunicação, o presente projeto se dispõe a mostrar como o profissional bibliotecário pode se utilizar de suas competências e conhecimentos para ser um agente de inovação em determinadas áreas envolvendo as TIC, visando explorar a multidisciplinaridade que o curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da UFRJ oferece, além de mostrar de forma prática como o profissional bibliotecário pode interagir e atuar em diferentes áreas, exercendo papéis que a princípio não se pensaria para esse profissional.

1.1 PROBLEMA

Evidenciar as possíveis áreas de atuação para o profissional bibliotecário de forma a auxiliar alunos do curso de biblioteconomia e áreas afins a encontrar áreas de atuação além das tradicionais, através de uma análise sobre as competências e funções inerentes ao profissional bibliotecário e outras áreas do conhecimento. Como que o profissional bibliotecário pode se destacar em um ambiente que utiliza tecnologias da informação e comunicação?

1.2 JUSTIFICATIVA

Devido à necessidade dos formandos do curso de biblioteconomia terem que escolher um rumo para suas vidas enquanto profissionais, se busca evidenciar as possíveis áreas de atuação para o profissional bibliotecário, ocasionando de se fazer uma pesquisa para tornar mais claros seus possíveis papéis, que por sua vez, se justifica através da análise das competências do profissional bibliotecário diante de outras áreas de atuação, contribuindo para a compreensão dos possíveis rumos que o estudante de biblioteconomia pode tomar enquanto futuro profissional.

1.3 OBJETIVOS

Objetivo geral

Analisar as atuações biblioteconômicas sob a perspectiva da Gestão Eletrônica de Documentos, Arquitetura da Informação e da Inteligência Competitiva a partir da literatura estudada. Além de abordar como esses profissionais podem atuar e se inserir de forma positiva em funções nessas áreas de atuação relacionadas à biblioteconomia, assim como da área de ciência da informação como um todo, através da associação das competências biblioteconômicas e das tecnologias da informação.

Objetivos específicos

- Investigar como as competências biblioteconômicas se inserem e podem exercer influência em outras áreas da ciência da informação correlatas, sobretudo envolvendo as TICs.
- Identificar as funções que o profissional bibliotecário pode exercer dentro dessas áreas do conhecimento no mercado de trabalho.
- Analisar a relação do bibliotecário com as TICs.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Neste trabalho serão abordadas as competências e funções intrínsecas ao profissional bibliotecário e como esse profissional pode utilizar das suas habilidades e conhecimentos aliados às tecnologias da informação e comunicação para expandir sua área de atuação, especificamente nas áreas de: Arquitetura da informação, Gestão eletrônica de documentos, e Inteligência competitiva, além de uma análise do perfil do bibliotecário e das tecnologias da informação e comunicação.

Para isso, serão apresentados estudos e reflexões sobre as contribuições de bibliotecários nas áreas citadas previamente, utilizando métodos e técnicas de pesquisa através da revisão de literatura sobre bibliotecários e profissionais afins que constata a importância e capacidade do bibliotecário ocupar novos espaços de atuação com o auxílio das Tecnologias da informação e comunicação, através de buscas que foram realizadas no Portal de Periódicos Capes, na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), na Scientific Electronic Library Online (Scielo) e no Google Acadêmico.

Para demonstrar essas questões, a pesquisa foi estruturada a partir do presente capítulo, a Introdução. No capítulo 2, o Referencial teórico foi dividido em 5 sessões:

Perfil do bibliotecário:

Se dá uma breve introdução sobre a história da profissão e relaciona com o profissional como conhecemos atualmente, estabelecer quais são suas competências e habilidades e indicar como esse profissional se relaciona com a informação.

Tecnologia da Informação e Comunicação:

Esta seção introduz como se deu o processo de criação das TIC, os impactos socioculturais que essas tecnologias causaram, mostrar como essas tecnologias se inserem na área de biblioteconomia e como podem auxiliar o bibliotecário nos seus serviços prestados, assim como no desenvolvimento das bibliotecas no meio digital.

Gestão Eletrônica de Documentos:

Apresenta o contexto em que se fazem necessárias as soluções em GED, estabelece as principais tecnologias utilizadas para GED, demonstra como o bibliotecário se relaciona com a área de GED e apresenta de que forma o bibliotecário pode utilizar as GED para ampliar sua área de atuação enquanto profissional.

Arquitetura da Informação:

Define a Arquitetura da Informação e suas funcionalidades, aponta a relação das TIC utilizadas nessa área com o bibliotecário, ressalta em quais etapas do processo de Arquitetura da Informação o bibliotecário pode se destacar e de que forma ele pode expandir sua área de atuação, explicitando as atividades que o bibliotecário pode exercer nessa área.

Inteligência Competitiva:

Define a atividade de Inteligência Competitiva, propõe as etapas do processo em que o bibliotecário se destaca, além das oportunidades que essa área tem para o bibliotecário e seu papel vital para IC.

No capítulo 3, é exposta a Metodologia utilizada, tendo sido feita uma pesquisa bibliográfica, no Capítulo 4 são apresentados os Dados da Pesquisa e no Capítulo 5 são apresentadas as Considerações Finais. E por fim as referências utilizadas na pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Essa seção promove toda a base teórica deste estudo dividida em cinco partes: Perfil do Bibliotecário, Gestão Eletrônica de Documentos, Arquitetura da Informação e Inteligência Competitiva.

2.1 PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO

A biblioteconomia é uma ciência instituída no século XIX, tendo suas raízes criadas na antiguidade devido à necessidade do ser humano de passar e registrar seu conhecimento para as próximas gerações, assim criando a figura do bibliotecário, que foi responsável pela manutenção, organização e desenvolvimento do conhecimento. Vistos como guardiões, disseminadores e mediadores da palavra escrita.

Ramírez (2001) afirma que estes personagens são testemunhas da evolução e metamorfose que tem sofrido o saber humano e o suporte físico da informação, assim como respondem pelo impacto que exerceram, em sua missão para com a civilização de seu tempo, por influenciar e incentivar a leitura. De forma que vale recordar os que pertencem à grande época do bibliotecário erudito, cuja função prefigura e modela o que seria hoje em dia o bibliotecário moderno, reclamado pela sociedade como tal, conhecedor das artes, da política, da religião, da literatura, ou seja, possuidor de ampla cultura geral e em pleno exercício de sua função social.

Em seu início, o Bibliotecário exercia tarefas parecidas com as de um escrivão ou apenas como um guardião da informação, realizando cópias e registrando os documentos e conhecimentos da época para que não se perdessem, organizando e conservando os materiais para que estivessem disponíveis para consultas quando fosse necessário. Os bibliotecários da antiga Suméria guardavam e registravam os documentos da época, como por exemplo: ordens do rei e certificados de propriedade. Outro grupo que exercia funções semelhantes na antiguidade eram os bibliotecários de Alexandria, que reuniram um grande acervo e ainda trabalharam na organização de materiais da biblioteca. (SANTOS; RODRIGUES, 2013)

Segundo Casazza (2004, apud AMORIM, 2010, p. 17), é possível conjecturar que o perfil dos bibliotecários da antiga Suméria, de cuja tarefa há poucos registros atualmente, era equivalente a um assistente de escrivão, da forma como compreendemos essa profissão hoje. Esta hipótese, conforme argumenta este autor, se faz presente devido a que as bibliotecas sumérias consistiam em coleções de testamentos e certificados de propriedades.

Normalmente guardavam-se registros diversos tais como os provenientes de transações comerciais, ordens do rei, observações astronômicas em tabuinhas de argila, e estes documentos deveriam ser apropriadamente organizados para constantes consultas, o que corresponde não somente à conservação de documentos, mas também outras atividades relacionadas à posterior recuperação de informações.

A biblioteconomia como se conhece atualmente começa a tomar forma no século XIX, quando se desenvolve a ciência da biblioteca. Com o surgimento dos centros de informação e bibliotecários agentes e difusores da informação, surgimento também das bibliotecas públicas, fruto de demanda popular após a popularização dos livros, que se inicia desde o advento da imprensa de Gutenberg no século XV e se populariza de vez no século XVIII com o romantismo literário e as feiras de livros em várias cidades europeias.

Com a imprensa de Gutenberg e o livro impresso, o volume de produção científica aumentou e houve a necessidade da atuação de um indivíduo frente ao caos documentário que se instalava alguém que pudesse organizar e disseminar o conhecimento de maneira em que todos tivessem acesso. Neste momento o foco passa a ser a informação e todo o trabalho está voltado para ela. (LOPES, 2014)

No século XIX, época na qual surgem as grandes classificações como as de British Museum, a de Hatwing. Começam a aparecer coleções de regras de catalogação. Cutter estabelece as regras para o catálogo dicionário, Melvin Dewey elabora a classificação Decimal e Paul Otlet junto com Henry La Fontaine, advogados na cidade de Bruxelas, criam o Instituto Internacional de Bibliografia bem como a ideia de Repertório Bibliográfico Universal (GARCIA VALENZUELA, 1998; ORERA ORERA, 1995; NAUMIS PEÑA, 2008, apud AMORIM, 2010, p. 22).

Com o advento dos sistemas de classificação e as novas regras que são seguidas até os dias de hoje, assim como as novas funções a serem exercidas por esse profissional bibliotecário, houve a necessidade de atualizar as competências e habilidades essenciais para esse profissional da informação. Portanto, o bibliotecário teve que se repaginar para atender as demandas de uma nova era de disseminação da informação.

No contexto dessa nova realidade sociocultural que vemos se desenvolver, o trabalho do profissional bibliotecário deve configurar-se, de fato, como tarefa de mediação, de interfaceamento, de filtragem, de elo no processo de apropriação de novos conhecimentos, requerendo qualificações diferenciadas e em constante evolução. (ODDONE, 1998, p. 2)

A ciência da informação tem categorias nas quais se devem ter mais atenção. Categorias essas que se relacionam com a biblioteconomia por terem princípios e competências inerentes à área, sendo elas: Recuperação da informação, representação da

informação (linguagens documentárias e linguagem natural), tecnologias de processamento de informação, serviços de informação (bibliotecas, centros de informação), comunicação da informação, tecnologias de informação e comunicação (especialmente as digitais), produção e recepção da informação, canais de comunicação (formais e informais), uso da informação, estudos da cognição, estudos de usuários, aplicações de inteligência artificial e estudos ligados à aprendizagem em meio virtual (treinamento, capacitação). (FREIRE, 2006)

Como já exposto, o objeto de trabalho do bibliotecário é a informação. Com a explosão bibliográfica e com a globalização, houve um aumento informacional além de um aumento no acesso à informação através das Tecnologias da Informação e Comunicação. O aumento informacional demanda um profissional capacitado para geri-las, assim, o bibliotecário atua como gerenciador da informação. Tais mudanças exigem do bibliotecário: flexibilidade, adaptação, busca de novas habilidades e competências com possibilidade de crescimento e absorção de novos conhecimentos. (CARVALHO; ALVES, 2006)

Portanto, o perfil do bibliotecário é projetado como um profissional que cria condições para seu usuário conhecer e pesquisar, de forma mais estruturada, informações precisas que atendem às suas necessidades, atuando como intermediário entre as informações e o usuário. Cabe ainda a esse profissional saber localizar dados e interpretar solicitações de informações, bem como, muitas vezes, agregar valores a pesquisa de seu usuário de forma a contribuir para a relevância das informações obtidas, de acordo com as solicitações de informações apresentadas e o cenário em que está inserido.

2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Com o advento da revolução das tecnologias da informação e comunicação e o surgimento e expansão do uso de computadores, puderam ser criadas tecnologias capazes de auxiliar o ser humano nessa mudança socioeconômica, sobretudo em como lidar e tratar as informações. Intensificado devido a globalização, houve um aumento na produção de dados, informação e conhecimento, com isso, se fez essencial ter uma forma de não somente acelerar o trabalho e automatizar os processos, como também facilitar o armazenamento, organização e disseminação de tudo que foi produzido.

Na sociedade do conhecimento, o real valor dos produtos está no conhecimento neles embutido, em que a economia adota uma estrutura mais diversa, alterando-se continuamente e rapidamente. Nos países mais avançados, o acúmulo de informações e a sua reunião para estruturar esquemas de conhecimento cada vez maiores e mais sofisticados permitiu mudanças qualitativas no setor econômico. Hoje, o poderio

econômico internacional de um país está diretamente relacionado ao fator conhecimento (BORGES, 1995).

A inovação das TICs tem influenciado o mercado, provocando diversas alterações que impactam em uma maior busca informacional. Essas mudanças estimulam a produção de novas tecnologias e a fomentação do mercado tecnológico, provocando ainda mudanças econômicas e culturais. E nesse meio que o Capitalismo se mostra como o grande patrocinador, excitando a procura e consumo. Assim as TICs se instalam com ênfase, desenvolvendo um império independente sem fronteiras de qualquer meio (CORDEIRO; CUNHA; PARGA, 2015).

A partir dessas tecnologias, são estabelecidas novas culturas organizacionais e novas formas de disseminar o conhecimento, ocasionando em novas relações entre os indivíduos, máquinas e interfaces que são utilizadas para disseminar o conhecimento. Assim, as TICs têm ganhado cada vez mais espaço, quebrando as barreiras informacionais e transformando a forma de se acessar informações de forma geral.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) tem feito parte de nossa realidade, em sua maioria, em redes globais de comunicação. A ideia de estar conectado tem ganhado cada vez mais força, principalmente com novas tendências sociais e políticas. Tudo e todos devem estar interligados, ou seja, o mundo globalizado. Sendo assim, todos se integram em uma sociedade em rede. (CORDEIRO; CUNHA; PARGA, 2015).

Dessas tecnologias surgem novas formas de disseminação de conhecimentos e culturas, que geram variedades de relações entre sujeitos e máquinas que trocam interfaces, e introduzem e disseminam informações valiosas assim como “lixo” informacional, que possibilitam uma harmonização do crescimento e o desenvolvimento de uma sociedade ou geram divergências que não necessariamente promovem o desenvolvimento, mas uma dependência e subdesenvolvimento. No entanto, com tais pontos, positivos e negativos, permitem melhorias, desenvolvimento e crescimento em diferentes culturas, as TIC também influenciam o homem para novos hábitos, causando diferentes necessidades que transformam a sociedade.

A área da Biblioteconomia foi uma das áreas que tem evoluído com as mudanças ocasionadas por essas tecnologias. A implantação desses novos meios tecnológicos representa um novo leque de recursos a serem dominados pelo profissional bibliotecário, implicando em diversas mudanças que proporcionam crescimento e desenvolvimento para a área.

A profissão de bibliotecário vem passando, nos últimos anos, por grandes transformações. Estas transformações estão intimamente ligadas à revolução tecnológica que vem acontecendo atualmente. Na realidade, e cada vez mais evidente que o acesso à informação, a sua difusão e a sua livre circulação são elementos essenciais em todos os aspectos da vida humana (CUNHA, 2002, p. 41, apud CORDEIRO; CUNHA; PARGA, 2015. p. 99).

Portanto, o profissional bibliotecário deve se atualizar e adequar suas competências com as TIC para desempenhar suas atividades, pois essas tecnologias alteram tanto as práticas profissionais quanto a forma de atuar do profissional. O profissional da informação precisa ter competência para filtrar e organizar os conteúdos informacionais através das Tecnologias da Informação e Comunicação devido a grande quantidade de informação sendo disseminada.

A biblioteconomia nesse contexto, onde são exigidas cada vez mais competências e habilidades do profissional destacando aqueles que estão em constante atualização e são capazes de enfrentar os mais diversos desafios impostos, também repensou suas atividades, já que a informação seu objeto de trabalho ganhou amplitude a partir dessa sociedade (COELHO, 2010, p. 4).

Desse modo, o aparecimento das TICs impactou e abriu novos caminhos para o profissional da informação. Sendo assim, surgiram também novos desafios para esse profissional, pois são exigidas do bibliotecário novas competências e conhecimentos como a utilização e domínio sobre os recursos tecnológicos para produção e compartilhamento de informação entre usuários, ou seja, os clientes. (CORDEIRO; CUNHA; PARGA, 2015).

Nossa profissão vem passando, nos últimos anos, por grandes transformações. Estas transformações estão intimamente ligadas à revolução tecnológica que vem acontecendo atualmente. Na realidade, é cada vez mais evidente que o acesso à informação, a sua difusão e a sua livre circulação são elementos essenciais em todos os aspectos da vida humana (CUNHA, 2002, p. 41).

As mudanças induzidas pelas tecnologias modificam tanto as práticas profissionais quanto seu desempenho, assim surge novas necessidades de informações e novos métodos para atendê-las, cabendo, portanto, ao profissional da informação fornecer aos usuários informações atualizadas e de qualidade.

As Tecnologias da Informação e Comunicação contribuem para a nossa sociedade em diversas áreas do conhecimento. O profissional da informação precisa ter competência para filtrar e organizar os conteúdos informativos por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação, pois a quantidade de informações é extremamente grande. Assim, as TIC

introduzem no meio social e na Biblioteconomia outras formas de desenvolvimento através da informação e da comunicação. (CORDEIRO; CUNHA; PARGA, 2015).

No conjunto destas mudanças, o profissional da informação vem se diversificando a cada dia com novas atividades acrescidas ao seu processo de trabalho, atividades estas que demandam maior envolvimento intelectual. Este profissional tem à sua frente o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional. Isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando métodos e formas de trabalho. (CUNHA, 2002)

Portanto, o profissional bibliotecário necessita de uma mudança em sua formação, para que comece a se atualizar e familiarizar com as novas tecnologias. Procurando sempre utilizá-las a seu favor e explorar as vantagens proporcionadas por estas, pois assim haverá uma aproximação maior entre usuários e bibliotecas. Através de uma nova dinâmica na relação entre o bibliotecário e os usuários.

Posto isso, Coelho (2010, p. 5-6) nos lembra do seguinte:

O crescimento do mercado de trabalho exigiu demandas cada vez maiores de profissionais capacitados para desenvolverem as mais diversas funções, trazendo espaços ainda não ocupados. Com a Sociedade da Informação surgem demandas de profissões relacionadas à informação os chamados profissionais da informação. Entre esses profissionais estão os bibliotecários que apesar de ser uma profissão antiga precisa enfrentar desafios que devem ser superados ao assumir uma nova postura construindo um novo perfil para lutar por seu reconhecimento social mostrando uma nova visão da profissão. Procurando um desempenho mais flexível ocupando espaços de trabalho ainda não reconhecidos como campo de atuação do bibliotecário. (COELHO, 2010)

Logo, vale ressaltar que as TIC podem ser utilizadas como veículo para facilitar o acesso à informação e ao conhecimento, por isso é necessário que o bibliotecário reconheça a utilidade dessas Tecnologias da Informação e Comunicação, diante das influências que causam no campo da biblioteconomia, eles devem, portanto, adaptar-se gradualmente para alcançar maior sucesso atendendo as necessidades de informação dos usuários.

É muito importante que estes profissionais tenham a inserção das TIC em sua formação acadêmica, pois isso possibilitará mudanças significativas no seu processo educativo, onde estas tecnologias farão com que o aluno participe ativamente da construção do seu conhecimento, assim como, fará também com que ele identifique suas potencialidades e dificuldades, antes de entrar no mercado de trabalho (CORDEIRO; CUNHA; PARGA, 2015).

Desta forma, pode-se testemunhar que as mudanças propiciadas pelas TIC são necessárias não somente para mudar a visão sobre as bibliotecas como apenas espaços físicos

vinculados somente a livros, mas trazer uma visão mais moderna para estes espaços diminuindo as barreiras e a distância entre o usuário e a informação buscada, e ainda criando mais possibilidades para que o bibliotecário possa agir como um agente transformador social e cultural.

2.3 GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

Gestão eletrônica de documentos (GED) é a tecnologia que provê um meio de facilmente armazenar, localizar e recuperar informações existentes em documentos e dados eletrônicos, durante todo o seu “Ciclo de vida”.

Com esta tecnologia, podemos armazenar, localizar e recuperar informações durante todo o ciclo de vida de um documento. E aqui não estamos falando apenas de documentos prontos, arquivados. O GED é composto de sistemas que, dependendo de sua necessidade, controlam o documento desde a sua criação (BALDAM; VALE; CAVALCANTI, 2002, p. 31).

No mundo moderno, se faz necessário uma nova forma de armazenar e gerenciar as toneladas de documentos que são geradas pelas organizações. Não somente armazenar, mas também organizar esses inúmeros documentos digitais que vem sendo acumulados há duas décadas e os documentos físicos que geralmente estão empilhados e engavetados em salas de arquivo, correndo o risco de se perderem. Trazer esses documentos para o meio digital facilita o trabalho de gerenciar esse amontoado de informações, diminuindo a quantidade de perda de dados e o tornando mais acessível para diversas partes da organização.

Em relatório publicado em 1999, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD, 1999) aponta que o conhecimento já é responsável por mais de 50% do PIB dos países desenvolvidos. Esse relatório destaca ainda que a crescente redução dos custos e a facilidade de obtenção da informação apontam claramente para um aumento da participação do conhecimento na geração de riqueza para organizações, regiões e países. Os fatores clássicos de produção - terra, capital e trabalho - deixam de ser, assim, os principais fatores de produção e o conhecimento passa a ser o novo motor da economia (BALDAM; VALE; CAVALCANTI, 2002, p. 24).

Dado o significativo aumento da distribuição de conhecimento como matéria de valor para organizações, o conhecimento vem tomando mais espaço na economia mundial, com isso se torna imprescindível e necessário gerenciar toda essa grande leva de informações

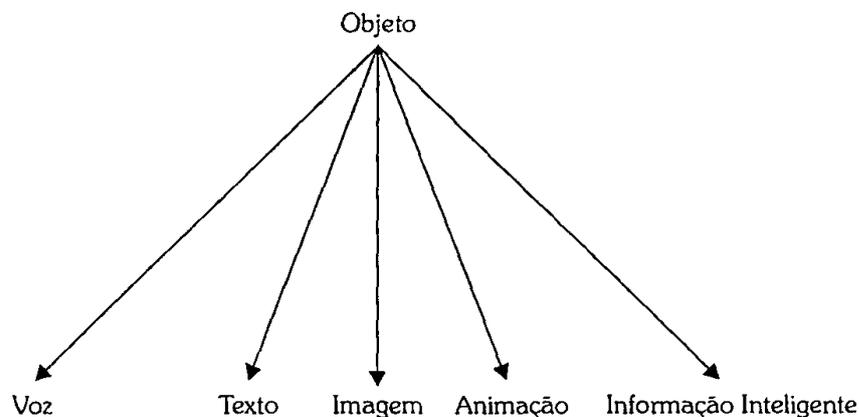
que serão comercializadas. Nesse contexto, a gestão eletrônica de documentos se mostra uma forte fonte para solucionar o inevitável problema de excesso e mau gerenciamento de informações.

Estamos vivenciando o que DRUKER (1997, apud BALDAM, 2004, p. 17) chama de "Sociedade Pós Capitalista". Os colaboradores das empresas precisam de uma quantidade de informação e conhecimento muito superior a alguns poucos anos. DAVENPORT & PRUSAIC (1998, apud BALDAM, 2004, p. 17) afirmam que o conhecimento se tornou fundamental para o sucesso das empresas e talvez até para a sobrevivência delas. TEIXEIRA FILHO (2000, apud BALDAM, 2004, p. 17) comenta que o conhecimento se tornou o fator econômico mais importante no ambiente competitivo das organizações. Não o conhecimento teórico e abstrato, mas o conhecimento aplicado do dia a dia das empresas, aquele que está presente no seu mercado, nos seus processos, nos seus clientes, na sua tecnologia.

A adoção de uma solução eletrônica para gerenciar a documentação organizacional permite aperfeiçoar os três principais pilares de todo processo: Tempo, recursos e produtividade. Ou seja, a instituição está investindo na redução de custos e na qualidade dos seus serviços, simplificando a realização de tarefas burocráticas e repetitivas que necessitam ser realizadas com rapidez e exatidão.

Quando se fala em GED, abre-se uma nova perspectiva de uso de documentos. Você não precisa somente gerenciar imagens de documentos em papel, pois agora pode gerenciar também outros formatos de informação e informação inteligente: os chamados **objetos**. A literatura de informática pode por vezes denominar esses arquivos de BLOB (*Binary Large Objects*), que indica qualquer objeto (arquivo) digital que represente uma informação (BALDAM; VALE; CAVALCANTI, 2002, p. 34).

Figura 1- Representação do que é considerado um objeto (arquivo) em GED



Fonte: BALDAM; VALE; CAVALCANTI, 2002, p. 34.

Um software GED flexível, integrado e tecnologicamente avançado contribui diretamente para tornar toda a gestão dos registros documentais da sua organização mais eficaz, pois permite: automatização e uniformização dos processos de trabalho; organização do banco de dados; controle do fluxo de informações; além de outras vantagens.

Com o surgimento de novas tecnologias, a informação rompeu as paredes das bibliotecas, chegando rapidamente aos usuários. O GED é um conjunto de métodos e tecnologias que é utilizada para acessar a informação, isso faz com que os bibliotecários também precisem conhecer esse sistema. Tal tecnologia muitas vezes é desconhecida por esse profissional, entende-se que se os bibliotecários tivessem o conhecimento de GED desempenhariam melhor suas atividades.

De acordo com Werlich (2007) a atuação do bibliotecário na área de GED dependerá exclusivamente da sua conduta profissional, que trabalhe com responsabilidade e responda à altura das cobranças do mercado, e que sua postura contribua para que as ferramentas de recuperação da informação sejam eficientes no procedimento de tomada de decisões. Quando surgir novas tecnologias, o profissional deve-se manter atualizado para que possa utilizar as novas ferramentas e suas aplicações, implantando assim, novos serviços, ofertando seu trabalho de forma eficaz e hábil.

O campo da GED está abrindo ao bibliotecário novas portas de trabalho, oferecendo ao profissional chance de atuar não apenas como empregado, mas também como consultor e assessor, exigindo desse uma postura de permanente atualização, empreendedorismo e potencial criativo. A capacidade de gerar soluções diferenciadas para demandas de clientes particulares define espaços sociais, políticos, econômicos e culturais, contribuindo para a produção e consumo compartilhado de informações. (WERLICH, 2007, p.33)

O profissional bibliotecário, bem como outros profissionais que trabalham como administradores da informação são formados para agir em vários segmentos, como: trabalhando com o ciclo de vida da informação (NEVES; LONGO, 1999-2000); administrar a quantidade imensurável de dados disponíveis a fim de transformá-los em informações relevantes para a produção de conhecimento novo (SANTOS; MANTA, 2002); analisar informação (qualidade, atualidade, precisão, relevância e valor) e prestar auxílio ao usuário na busca de informação. (SILVA, 2014)

Segundo Werlich (2007) as principais tecnologias que compõe o GED são:

- O mapeamento de *bits* (*bit-mapping*) é um método de digitação que converte em bits os pontos escuros e luminosidade do texto ou gráfico do documento
- A *Enterprise Report Management* (ERM) é uma importante ferramenta para gerenciamento do documento e de formulários, utiliza sistemas digitais para gerar documentos eletrônicos.
- O Reconhecimento de Bits (OCR/ICR), onde o documento é digitalizado e os seus caracteres são reconhecidos e convertidos em código ASCII (*American Standard Code for Information Interchange*) ou EBCDIC (*Extended Binary Coded Decimal Interchange Code*), tornando possível à edição do texto convertido.
- A técnica de Formulários Eletrônicos (*Electronic Forms*) que transforma um formulário em papel em um formulário eletrônico através da digitalização.
- A tecnologia de *Workflow* (fluxo de trabalho) é um conjunto de regras onde cada participante passa documentos, informações e tarefas para outros participantes, para que seja tomada a devida providência, visa uma melhor produtividade nos processos comerciais.
- A tecnologia de DI (*Document Imaging*) que é utilizada para automatizar o arquivo de documentos da empresa. Principalmente usado para armazenar e recuperar documentos.
- *Document Management* (Gerenciamento de Documentos) surgiu como uma exigência da certificação ISSO 9000, criada para suprir necessidades de localização, atualizações, versões e temporalidade de armazenamento dos documentos. Tem como principal função controlar as versões dos documentos, as alterações feitas e por quem foram feitas e o histórico de vida dos documentos.
- A tecnologia de EDMS (*Engineering Document Management Systems*) ou Gerenciamento Eletrônico de Documentos de Engenharia é praticamente igual à tecnologia de *Document Management*, porém possui a finalidade especial de manipular desenhos técnicos de grandes dimensões.
- A tecnologia de *Image Enable* que possibilita a visualização e manipulação dos documentos gerenciados pelo GED a partir dos sistemas

de ERP (*Enterprise Resource Planning*) ou CRM (*Customer Relationship Management*) da empresa, agregando valor a estes sistemas, aumentando a produtividade e auxiliando na tomada de decisões da organização.

- A ferramenta de FTR (*Full Text Retrieval*) tem a finalidade de recuperar documentos a partir de qualquer palavra contida no texto, para isso os documentos são digitalizados e passam por um processo de extração do seu conteúdo e criação de bases de índices.

O uso da tecnologia GED em bibliotecas acadêmicas é justificado para melhorar os processos e serviços fornecidos por esta unidade de informação, também contribui para a acessibilidade de informações e produção científica para ter maior visibilidade.

Segundo Silva; Fiorentino (2010, apud SILVA, 2014) a implantação do GED nas bibliotecas contribui na coordenação e escolha de registros por atuações dos bibliotecários, presta auxílio para o funcionamento do controle do acervo que são: aquisição, catalogação, circulação, empréstimo entre bibliotecas, controle de publicações seriadas e catálogo em linha de acesso público. O sistema GED também permite que o usuário possa fazer sua pesquisa e localize o documento que estão procurando, independentemente se este estiver disponível no acervo de outra biblioteca, para isso basta os sistemas das duas estarem interligados, ou seja, atuando de forma integrada. Percebesse que implantar um sistema de gerenciamento de documentos em uma biblioteca é de suma importância tendo em vista que ele trará benefícios tanto para bibliotecários, usuários e a própria instituição. O beneficiamento para os usuários se diz na busca e recuperação de forma prática e veloz, com conforto e regresso a instituição, por contentamento e não só pela necessidade. Um ponto positivo que o GED traz para as instituições que na atualidade buscam incessantemente por informação, é que esse sistema auxilia para uma pesquisa rápida e sem demora. (SILVA, 2014)

As bibliotecas universitárias oferecem serviços de assistência à comunidade acadêmica, ensino e aprendizagem, pesquisa e divulgação, cujos principais serviços são: assessoria, empréstimo domiciliar e interbibliotecas, pesquisa bibliográfica, acessam a bases de dados e portais de periódicos, padronização de documentos, COMUT e serviço de consulta. Com o GED a maioria desses serviços se torna acessível de qualquer lugar através da web.

Já em um âmbito de mercado de trabalho, o bibliotecário pode se inserir nesse mercado de trabalho através de serviços sob demanda ou consultoria. Principalmente na fase inicial de um projeto para que se faça a devida avaliação dos documentos (classificação e

temporalidade). Werlich (2007) acrescenta que o bibliotecário se inserir na área de GED dependerá de a capacidade do profissional avaliar as possibilidades de novos tipos de serviços e novas aplicações possíveis de serem implementadas a partir da tecnologia disponível, integrar e promover serviços em rede e atuar de forma efetiva na definição de políticas de informação.

Deste modo, conclui-se que o bibliotecário pode mapear os pontos de uso de informação, identificando as necessidades e requisitos indicados/ negociados junto a seus clientes. Seguido de um processo de coleta e avaliação de qualidade da informação solicitada, seu recebimento, possível armazenamento e as etapas de distribuição e uso. Além disso, o bibliotecário deve implementar uma estratégia de acompanhamento de resultados, como parte de sua atuação integrada às equipes de trabalho da empresa de consultoria em GED, pois estas estimularão, cada vez mais, a criação de equipes especializadas em informação relativa a GED. (WERLICH, 2007)

Logo, pode-se concluir que é uma área que abre novas portas de trabalho para o bibliotecário, cabendo ao profissional explorar as oportunidades e mostrar seu valor buscando seu espaço através de novas formas de utilizar as tecnologias de GED.

2.4 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

A Arquitetura da Informação enquanto área de atuação para o profissional bibliotecário consiste na utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação para aumentar a usabilidade de ambientes web.

A Arquitetura da Informação (AI) é um campo que envolve a investigação, análise, projeto e a implementação de sítios. Esta definição, no contexto da Web, inclui a organização, navegação, representação e mecanismos de busca. O objetivo é fazer com que os usuários encontrem e gerenciem a informação de forma efetiva (SHIPLE, 2000, apud ESPANTOSO, 2000).

A arquitetura da informação busca desenhar espaços informacionais que possibilitem o compartilhamento de informações. Segundo Cutler (1998, apud ESPANTOSO, 2000): “É a organização consciente de grandes volumes de informação, de forma que os usuários possam usufruir de uma fácil navegação em seus sítios, a arquitetura da informação permite que os visitantes saibam onde se encontram dentro do sítio e para onde podem ir.”

Os bibliotecários Morville e Rosenfeld (2006 apud LAZZARIN, 2012, p. 237) definem a Arquitetura de Informação como o projeto estrutural de ambientes informacionais

compartilhados; a combinação de sistemas de organização, navegação, rotulação e busca para *websites* e *intranets*; a arte e a ciência de moldar experiências de produtos de informação para apoiar usabilidade e encontrabilidade (*findability*); e uma disciplina emergente direcionada para princípios de projeto, *design* e arquitetura em ambientes digitais.

É preciso reconhecer as necessidades informacionais do usuário, entender como ele lida com o suporte informacional e disponibilizar a informação de maneira simples para que o mesmo a encontre e a utilize. E para isso, o arquiteto da informação promove testes que permitem a usabilidade em seus sites. Agner (2009) complementa:

A confusão entre transmitir dados e criar mensagens com significado pode ter tido sua origem na atenção demasiada dada aos computadores (máquinas) e na pouca atenção dada aos usuários (seres humanos). Isso nos aponta para problemas de usabilidade na interação humano-computador. É justamente nessa hora que entra a arquitetura de informação em defesa do usuário, lançando mão de uma de suas principais técnicas, tomada emprestada da ergonomia: os testes de usabilidade (AGNER. 2009. p. 115).

Segundo Andrade (2013), as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) tem revolucionado a atividade do bibliotecário. Desde suas origens, as unidades de informação têm utilizado as tecnologias para suas atividades do cotidiano, tanto em seus serviços aos usuários, como em sua gestão interna. À medida que se produziam avanços nas telecomunicações e na Informática, as bibliotecas foram modificando seus hábitos e adaptando-os a esta nova realidade. No momento atual a situação ainda é de mudanças. No entanto as bibliotecas, assim como a própria sociedade, têm assumido plenamente a integração da Internet em suas formas de trabalho e prestação de serviços (VEGA, 1999 apud ESPANTOSO, 2000, p. 1).

Andrade (2013) ressalta que o bibliotecário do Século XXI necessita cada vez mais de habilidades específicas. O mercado necessitará de indivíduos flexíveis, adaptáveis e proativos, que reconheçam novas oportunidades e estejam preparados para os desafios na área da Arquitetura de informação e da Usabilidade (ELKIN, 1994 apud ESPANTOSO, 2000). A partir disso, o bibliotecário terá que estar habilitado a reconhecer a definição das atribuições do arquiteto da informação. Consequentemente, ele tem que ver claramente a contribuição que pode dar para as emergentes áreas da Arquitetura de Informação e da Usabilidade (WURMAN, 1997 apud ESPANTOSO, 2000).

Este trabalho do profissional da informação como Arquiteto da Informação é de grande relevância para a comunidade de profissionais Bibliotecários e para os futuros profissionais da informação, pois o fazer bibliotecário através das práticas de organizar as

informações em ambiente digital se tornou um diferencial na formação de produtos informacionais que visam à usabilidade, acessibilidade e recuperabilidade (SANTOS; SILVA, 2013).

A biblioteconomia na gestão documental dos diferentes tipos de documentos que compõem os acervos históricos consiste na aplicação das novas tecnologias como meio mais eficaz de divulgação da informação, uma cronologia do patrimônio histórico da sociedade. Os infinitos recursos encontrados na web são otimizados pela experiência e pelas competências construídas pelo profissional bibliotecário para a organização da estrutura de sites na web e seu conteúdo através de sistemas de navegação e de busca.

No ambiente web, percebe-se a necessidade de atender e satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, que se tornam pontos-chaves nesse processo para facilitar a recuperação da informação pelos usuários para mapear as informações contidas na web. Nesse sentido, o bibliotecário é o profissional capaz de contribuir com o processo de produção, customização e gestão de serviços de informação que promovam usabilidade e acessibilidade e atendam às necessidades dos usuários do sistema.

O bibliotecário como profissional da informação deve prestar serviços de qualidade na organização de conteúdo de sites, visando à preocupação de tornar as informações mais compreensíveis e com a qualidade de encontrabilidade ou *findability*, que conforme destacado por Morville (2006), em linhas gerais, do inglês, significa a qualidade de ser encontrado na internet através de mecanismos de busca. (SANTOS; SILVA, 2013)

Segundo Agner (2009) os sistemas de informação precisam ser mais ergonômicos. Por outro lado, quando nos referimos à ergonomia não estamos direcionando apenas a preocupação com o conforto físico; mas nas melhores formas de apresentar informação de qualidade para os usuários. Pois, por sua vez, a ergonomia nos sistemas de informação preocupa-se na disponibilidade de sistemas amigáveis que atuem com mecanismos de busca, interface de fácil acesso com princípios de usabilidade e tecnologia assistiva. Ela visa à acessibilidade, disponibiliza serviços que proporcionem e ampliem as habilidades funcionais dos usuários com deficiência temporária ou efetiva. (SANTOS; SILVA, 2013)

Conforme Wurman (2001), “Os arquitetos de informação eficazes tornam o complexo claro, eles tornam a informação inteligível para os outros seres humanos”. Nesse sentido, para amenizar o problema da sobrecarga de informações, o arquiteto da informação deve ter a capacidade de desenvolver ferramentas de gestão da informação amigáveis e mais sofisticadas, as informações necessárias para atender as necessidades dos usuários. Tal tarefa

se relaciona também com o profissional bibliotecário que organiza, representa e dissemina a informação necessária para atender as necessidades dos usuários.

Rowbotham (1999 apud ESPANTOSO, 2000) faz uma análise das atividades desempenhadas pelo arquiteto da informação e faz um paralelo com o bibliotecário fornecendo quatro áreas principais.

a) Criação

A importância da criação do sítio com sólidas fundações é frequentemente colocada em segundo plano. Entende-se como criação a estrutura do sítio que não apenas fornece ao usuário uma ideia do propósito do sítio, como também com um olho no futuro que assegura uma extensibilidade ao sítio. Os bibliotecários estão acostumados ao planejamento nesta direção

b) Navegação

Uma navegação fácil é crucial ao sucesso. Essa é sempre uma questão lógica: é lógico direcionar o usuário de uma página a outra? É essa a página que o usuário espera encontrar quando seleciona um determinado endereço? A desorientação do usuário pode colocar abaixo o prestígio do sítio. Os bibliotecários estão acostumados ao planejamento nesta direção.

c) Apresentação dos dados

Outro fator importante na apreciação é a quantidade de informação disponível a ser apresentada em cada momento. Os bibliotecários compreendem melhor os conceitos de apresentação e reposição dos dados, assim fornecem ao usuário a quantidade necessária de informação para o desempenho de determinada tarefa.

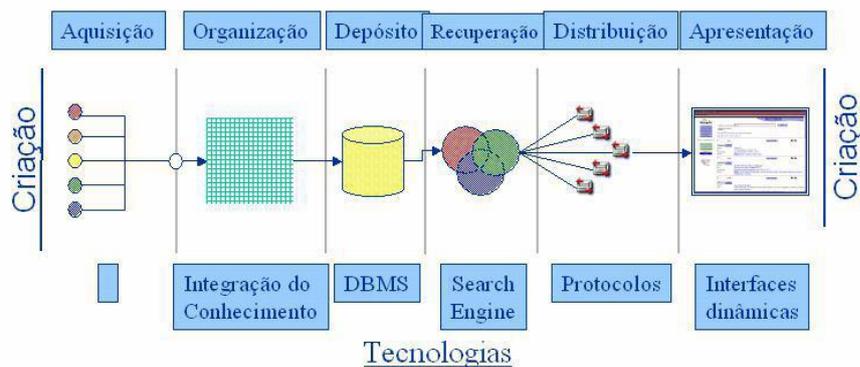
d) Pesquisa/Busca

Finalmente um território familiar que é a pesquisa, classificação e o relacionamento dos dados, que constituem também a Arquitetura da Informação. Após anos de pesquisa em bancos de dados em linha como FT Profile e LEXIS/NEXIS, os bibliotecários estão bem qualificados a assessorar um efetivo sistema de pesquisa.

Para muitos autores, o que melhor caracteriza a profissão do bibliotecário e do profissional da informação é o ciclo documentário, e as atividades que compõem a profissão dos

bibliotecários são: seleção, descrição, interpretação, disseminação e preservação. Verificamos que no contexto da Arquitetura da Informação várias dessas atividades estão presentes, como podemos identificar na figura abaixo:

Figura 2 - A ciência da Informação e a Arquitetura da Informação



Fonte: Hill, 2000 apud ESPANTOSO, 2000

Nesse sentido, o bibliotecário é o profissional capaz de contribuir com o processo de produção, customização e gestão de serviços de informação que promovam usabilidade e acessibilidade e atendam às necessidades dos usuários do sistema.

Segundo Santos e Silva (2013), “A interface é um fator relevante que contribui para a usabilidade de *websites*, pois é o instrumento em que o usuário utiliza para fazer buscas e visualizar as informações que o mesmo necessita”. Portanto o Bibliotecário como profissional da informação, deve fazer estudos sobre o acesso a sistemas de informação. A fim de facilitar a interação entre o homem e a máquina, buscando uma parceria com profissionais da área de informática para a realização de um serviço conjunto, visando a qualidade de interfaces e, conseqüentemente a usabilidade dos sistemas de informação. É de grande importância que haja uma parceria entre os profissionais da área de informática, e os

bibliotecários para a otimização das interfaces visando facilitar a vida dos usuários. (SANTOS; SILVA, 2013)

Portanto, evidenciando os papéis da biblioteconomia e da arquitetura da informação em ambiente digital, como organizar a estrutura de um website e seu conteúdo, rotular e categorizar as informações e projetar sistemas de navegação e busca. Em prol de preservar e disponibilizar informações e documentos em ambiente web para as gerações atuais e futuras.

2.5 INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

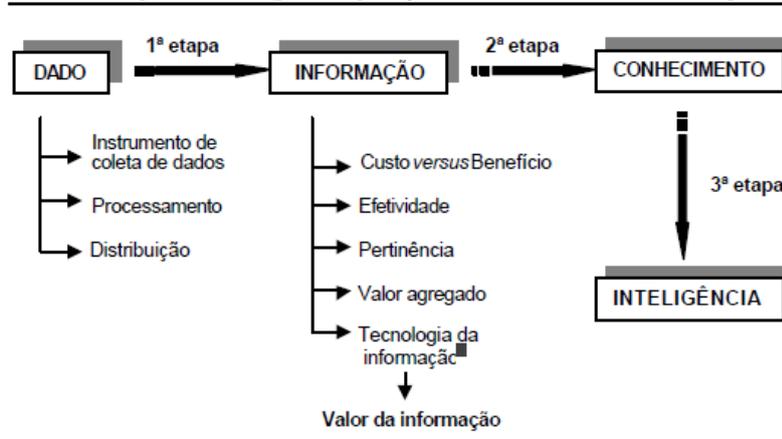
A Inteligência Competitiva mediante a atuação do bibliotecário resume a utilização das TICs para criar uma vantagem competitiva através de coletar, organizar e disseminar informações.

Pode-se definir a Inteligência Competitiva (IC) como um serviço de inteligência voltado para organizações, “uma atividade especializada, permanentemente exercida com o objetivo de produzir informação acionável (Inteligência) de interesse de um determinado ator e da salvaguarda desta informação contra ações adversas de qualquer natureza.” (MARCIAL, 2011, p. 36, apud ALMEIDA; MARICATO, 2015). Para tanto, deve investigar o ambiente onde a empresa (ou organização) está inserida, com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir os riscos, bem como diagnosticar o ambiente interno, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo (VALENTIM et al., 2003, apud ALMEIDA; MARICATO, 2015).

Assim, a IC tem como foco a identificação de vantagens competitivas, a velocidade e objetividade de sua utilização e a simplicidade de seu funcionamento, possibilitando a utilização da informação relevante como insumo fundamental para a proposição de estratégias e para a tomada de decisão (ROEDEL, 2006, p. 85, apud ALMEIDA; MARICATO, 2015).

Valentim (2006 apud LOPES, 2014) indica a inteligência competitiva como um processo dinâmico com base na gestão da informação e do conhecimento, sendo composto por elementos que apoiam o processo, tais como cultura e comunicação organizacional, monitoramento informacional, tecnologias de informação e comunicação. Com isso, de forma simplificada, percebe-se que a inteligência competitiva é o processo de transformar a informação em conhecimento com valor agregado (Figura 3).

Figura 3 - Etapas na geração de conhecimento e inteligência.



Fonte: Tjaden (1996 apud TARAPANOFF; ARAÚJO JUNIOR; CORNIER, 2000, p. 91 apud LOPES, 2014).

Os conceitos de gestão da informação e gestão do conhecimento são importantes para o entendimento do nível de aplicação da inteligência competitiva. A gestão da informação está ligada aos fluxos formais da organização, atividades como prospecção e monitoramento informacional, que funcionam como base do processo de inteligência competitiva. A gestão do conhecimento está ligada aos fluxos informais, ao conhecimento tácito, como conjunto de estratégias para construir e utilizar conhecimentos atrelados a métodos que colaborem à criação de um conjunto de estratégias. A partir daí é possível notar a relação que essas “diferentes” gestões possuem com a inteligência competitiva, uma vez que ela engloba fluxos formais e informais de informação (VALENTIM, 2006).

Vive-se um paradoxo na era da informação, pois ao mesmo tempo em que há excesso de informação, há falta de informação gerenciada. Um dos maiores problemas hoje é a falta de informação apropriada ao processo decisório. O gerenciamento da informação passa a ser, então, questão fundamental na definição de estratégias para criar planos de ação (BEM et al., 2005, apud KLEINUBING; BEM, 2007).

A utilização de Sistemas de Inteligência Competitiva em organizações, sejam elas de qualquer tipo ou porte, representa um fator diferencial para se manterem no mercado. Os produtos gerados pelo Sistema de Inteligência Competitiva têm como objetivo maior apoiar as decisões dos níveis estratégicos e táticos de uma organização (KLEINUBING; BEM, 2007).

Segundo Kleinubing e Bem (2007) O profissional bibliotecário de hoje deve possuir competências além das exigidas há alguns anos. Antes, apenas o perfil técnico era necessário para desempenhar suas atividades, hoje, com a tecnologia sendo um fator presente

na vida profissional do bibliotecário, ele deve saber utilizá-la para desempenhar suas funções com qualidade. As técnicas de administração também devem estar na rotina destes profissionais. De acordo com Canto (2005) “A instabilidade do mercado formal de trabalho obrigou o profissional bibliotecário a desenvolver um caráter empreendedor, prestando consultoria a empresas e atuando também através do ambiente virtual da Internet”.

O perfil do bibliotecário é figurado como o profissional que cria condições para que seu usuário conheça e busque de uma forma mais estruturada as informações precisas que respondam às suas necessidades informacionais, agindo como um intermediário entre a informação e o usuário. Cabendo a esse profissional saber localizar dados e interpretar os pedidos de informação, além de muitas vezes agregar valores (contribuindo com a relevância das informações utilizadas pelo cliente). Para tal utiliza-se basicamente de algumas técnicas como identificação, busca, coleta, análise e tratamento, disseminação da informação ao seu usuário e avaliação do serviço prestado. (LOPES, 2014).

Tais técnicas também fazem parte do processo de inteligência competitiva. Isto é afirmado por Rodrigues, Miranda e Crespo (2010, p. 63), “nos sistemas de Inteligência Competitiva cabem ao bibliotecário várias funções, mas sua atuação está, comumente, direcionada à coleta, organização e disseminação de informações que sirvam de subsídio à tomada de decisão nas instituições”. Neste contexto, “infere-se que onde existe a necessidade de coletar, organizar, tratar e disseminar informação, também há a necessidade do trabalho de um bibliotecário”. (PINTO; ARAÚJO, 2009, p. 119).

Na etapa de coleta e tratamento das informações segundo Canto (2005, p. 40-41) “a ênfase das atividades realizadas nesta etapa está na gestão de fontes de informação [...] que são habilidades inerentes ao profissional bibliotecário”. A seleção deve ser eficaz e para dar qualidade a todo o processo. O profissional necessita conhecer todas as fontes de informações disponíveis.

Portanto, é fundamental a participação do profissional bibliotecário em sistemas de inteligência competitiva, pois ele tem a função de localizar, tratar e disponibilizar as informações necessárias. “Percebe-se, portanto, que a atuação do profissional bibliotecário deve ocorrer ainda durante a implementação do Sistema de Inteligência Competitiva, participando diretamente no seu planejamento” (CANTO, 2005).

A partir das décadas finais do século XX foi evidenciada uma evolução da sociedade atrelada ao desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação (TICs) e ao aumento de informações geradas. Neste período a informação passa a ter grande valor para as organizações, pois auxiliam no seu planejamento e na sua gestão. Além de ser tida como

elemento diferencial no mercado, uma vez que amplia a visibilidade dos seus serviços a partir dos seus objetivos, além de acirrar a competitividade. Nesse crescente valor dado à informação. (LOPES, 2014)

Dessa forma, no século XXI a informação é tratada como um diferencial competitivo. A necessidade passa pela criação de ferramentas eficazes para garantir o processamento, análise, disseminação e recuperação, aliadas ao monitoramento constante do ambiente externo para a formulação de estratégias que melhorem a posição das organizações. Contra as influências exercidas pelo ambiente externo e pelo mercado competitivo. (LOPES, 2014)

Nesse sentido, Pinto e Araújo (2009, p.119) afirmam que: “onde existe a necessidade de coletar, organizar, tratar e disseminar informação, também há a necessidade do trabalho de um bibliotecário”.

O profissional da informação é fundamental para o êxito do processo de inteligência competitiva em organizações. Esse profissional desenvolve um trabalho voltado ao trinômio dados, informação e conhecimento, visando apoiar as atividades desenvolvidas pela organização, gerando desse modo, apoio e suporte as diversas atividades desenvolvidas pelos indivíduos que nela atuam. (VALENTIM, 2003, apud PINTO; ARAÚJO, 2009, p.124).

O processo de inteligência competitiva é realizado por profissionais multidisciplinares, e o bibliotecário pode ser inserido nesse aspecto. O trabalho do bibliotecário no processo de inteligência competitiva está ligado basicamente à prospecção e o monitoramento da informação. “Necessita de mapeamento e da prospecção de dados, informações e conhecimentos produzidos internamente e externamente à organização” (VALENTIM, 2002 apud SANTOS; SERZEDELLO, 2006, p. 213). Ele pode ser o responsável pelas matérias-primas (ou fontes de informação), pela coleta das informações e até mesmo pela agregação de valor à informação, levando vantagem competitiva para a organização. (LOPES, 2014).

Portanto, pode-se afirmar que a formação do bibliotecário permite sua incorporação no processo de Inteligência competitiva. Possibilitando benefícios ainda maiores no que diz respeito à eficiência e eficácia das etapas, tendo em vista que a formação do profissional bibliotecário o torna uma figura fundamental no processo de IC por ter o know-how da coleta de dados e fontes de informações e pelo costume de lidar com diversas áreas do conhecimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 CONTEXTO DA PESQUISA

A presente pesquisa se baseia na metodologia de pesquisa bibliográfica com caráter exploratório. A atividade básica na pesquisa bibliográfica é a investigação em material teórico sobre o assunto de interesse. Ela precede o reconhecimento do problema ou do questionamento que funcionará como delimitador do tema de estudo. Segundo Pizzani et al. (p. 54, 2012) “Entende-se por pesquisa bibliográfica a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico. Essa revisão é o que chamamos de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica, a qual pode ser realizada em livros, periódicos, artigo de jornais, sites da internet entre outras fontes.”

Isso quer dizer que, antes mesmo de delimitar o objeto de estudo, você já pode e deve ler sobre o assunto, o que pode, inclusive, ajudá-lo nessa delimitação. É utilizada como ponto de partida para todos os tipos de pesquisa, facilitando a investigação através do estudo do conhecimento armazenado tradicionalmente em livros e documentos. Devemos considerar também o avanço da tecnologia da informação por meio dos arquivos eletrônicos, e mesmo do desenvolvimento da Internet, como facilitadores para a agilidade da investigação e novas descobertas em todas as áreas do saber.

Visando a análise da literatura disponível para trazer reflexões sobre o quão amplo pode ser papel que o profissional bibliotecário aliado as TIC. Buscando, sobretudo, relacionar as tecnologias da informação e comunicação com este profissional em outras organizações que se utilizam de informação além das tradicionais bibliotecas. Não se pretende fechar à temática, mas sim, abrir caminho para novas discussões a respeito do tema proposto.

3.2 TÉCNICAS DE COLETA

A presente pesquisa tem como abordagem a pesquisa qualitativa em busca de compreender fenômenos que respondem a questões muito particulares. Segundo Richardson (2003) afirma que a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social.

A princípio no processo de busca foram utilizados os seguintes termos: Biblioteconomia, Tecnologia da Informação e Comunicação, Gestão Eletrônica de

Documentos, Inteligência Competitiva, Arquitetura da Informação. Já em uma segunda etapa, com o intuito de aprofundar e ampliar os resultados da pesquisa foram feitas combinações entre os termos já utilizados previamente, como: Biblioteconomia e Arquitetura da Informação, Biblioteconomia e Gestão Eletrônica de Documentos, Biblioteconomia e Inteligência Competitiva, Biblioteconomia e Tecnologia da Informação e Comunicação. Do resultado dessas pesquisas, durante a primeira etapa foram encontrados livros acerca dos temas de forma exclusiva, enquanto, pode-se notar a predominância da produção bibliográfica de diversas universidades e congressos durante a segunda etapa, que abordavam como o profissional bibliotecário se integra e relacionava com as determinadas áreas pesquisadas.

A partir da análise do conteúdo e das referências dos trabalhos levantados foi possível identificar estudos que relacionavam a biblioteconomia e o profissional bibliotecário as Tecnologias da Informação e Comunicação, Arquitetura da Informação, Gestão Eletrônica de Documentos e Inteligência Competitiva. Comprovando a relação entre este profissional da informação e as determinadas áreas de atuação, mostrando essas áreas como válidas para a atuação do profissional bibliotecário.

4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

O perfil do bibliotecário se configura como um profissional que cria as condições para que seu usuário possa conhecer e buscar, de forma mais estruturada, informações precisas e que atendam às suas necessidades, atuando como intermediário entre informação e usuário, identificando dados e interpretar solicitações de informações, bem como, muitas vezes, agregar valores à pesquisa do seu usuário para ajudar a tornar as informações obtidas relevantes, dependendo das solicitações de informações apresentadas e do cenário em que se cadastram.

Desse modo, o aparecimento das tecnologias impactou e abriu novos caminhos para o profissional da informação. Sendo assim, surgiram também novos desafios para esse profissional, pois são exigidas do bibliotecário novas competências e conhecimentos como a utilização e domínio sobre os recursos tecnológicos para produção e compartilhamento de informação entre usuários, ou seja, os clientes. (CORDEIRO; CUNHA; PARGA, 2015).

Portanto, o profissional bibliotecário necessita de uma mudança de perfil, para que comece a se atualizar e familiarizar com as novas tecnologias. Procurando sempre utilizá-las a seu favor e explorar as vantagens proporcionadas por estas, pois assim haverá uma aproximação maior entre usuários e bibliotecas. Através de uma nova dinâmica na relação entre o bibliotecário e os usuários.

Com o surgimento de novas tecnologias, a informação rompeu as paredes das bibliotecas, chegando rapidamente aos usuários. O GED é uma tecnologia que é utilizada para acessar a informação, isso faz com que os bibliotecários também precisem conhecer esse sistema. Tal tecnologia muitas vezes é desconhecida por esse profissional, entende-se que se os bibliotecários tivessem o conhecimento de GED desempenhariam melhor suas atividades.

De acordo com Werlich (2007) a atuação do bibliotecário na área de GED dependerá exclusivamente da sua conduta profissional, que trabalhe com responsabilidade e responda à altura das cobranças do mercado, e que sua postura contribua para que as ferramentas de recuperação da informação sejam eficientes no procedimento de tomada de decisões. Quando surgir novas tecnologias, o profissional deve-se manter atualizado para que possa utilizar as novas ferramentas e suas aplicações, implantando assim, novos serviços, ofertando seu trabalho de forma eficaz e hábil.

Deste modo, conclui-se que o bibliotecário pode mapear os pontos de uso de informação, identificando as necessidades e requisitos indicados/ negociados junto a seus clientes. Seguido de um processo de coleta e avaliação de qualidade da informação solicitada,

seu recebimento, possível armazenamento e as etapas de distribuição e uso. Além disso, o bibliotecário deve implementar uma estratégia de acompanhamento de resultados, como parte de sua atuação integrada às equipes de trabalho da empresa de consultoria em GED, pois estas estimularão, cada vez mais, a criação de equipes especializadas em informação relativa a GED. (WERLICH, 2007).

O profissional da informação como Arquiteto da Informação é de grande relevância para a comunidade de profissionais Bibliotecários e para os futuros profissionais da informação, pois o fazer bibliotecário através das práticas de organizar as informações em ambiente digital se tornou um diferencial na formação de produtos informacionais que visam à usabilidade, acessibilidade e recuperabilidade (SANTOS; SILVA, 2013).

O bibliotecário como profissional da informação deve prestar serviços de qualidade na organização de conteúdo de sites, visando à preocupação de tornar as informações mais compreensíveis e com a qualidade de encontrabilidade ou *findability*, que conforme destacado por Morville (2006), em linhas gerais, do inglês, significa a qualidade de ser encontrado na internet através de mecanismos de busca. (SANTOS; SILVA, 2013).

Nesse sentido, o bibliotecário é o profissional capaz de contribuir com o processo de produção, customização e gestão de serviços de informação que promovam usabilidade e acessibilidade e atendam às necessidades dos usuários do sistema.

Enquanto na área de Inteligência Competitiva, cabe a esse profissional saber localizar dados e interpretar os pedidos de informação, além de muitas vezes agregar valores (contribuindo com a relevância das informações utilizadas pelo cliente). Para tal utiliza-se basicamente de algumas técnicas como identificação, busca, coleta, análise e tratamento, disseminação da informação ao seu usuário e avaliação do serviço prestado. (LOPES, 2014).

Tais técnicas fazem parte do processo de inteligência competitiva. Isto é afirmado por Rodrigues, Miranda e Crespo (2010, p. 63), “nos sistemas de Inteligência Competitiva cabem ao bibliotecário várias funções, mas sua atuação está, comumente, direcionada à coleta, organização e disseminação de informações que sirvam de subsídio à tomada de decisão nas instituições”. Neste contexto, “infere-se que onde existe a necessidade de coletar, organizar, tratar e disseminar informação, também há a necessidade do trabalho de um bibliotecário”. (PINTO; ARAÚJO, 2009, p. 119).

Portanto, é fundamental a participação do profissional bibliotecário em sistemas de inteligência competitiva, pois ele tem a função de localizar, tratar e disponibilizar as informações necessárias. “Percebe-se, portanto, que a atuação do profissional bibliotecário

deve ocorrer ainda durante a implementação do Sistema de Inteligência Competitiva, participando diretamente no seu planejamento” (CANTO, 2005).

Logo, o bibliotecário se utiliza de suas diversas habilidades e competências para se adequar a esses diferentes cenários que moldam a sua forma de atuar enquanto profissional. Evidencia também, o leque de habilidades multidisciplinares adquiridas durante sua formação, que permitem a esse profissional da informação se inserir nas áreas de atuação citadas nessa pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo destaca o surgimento da Biblioteconomia e sua história de forma breve no intuito de entender a evolução da profissão. Relatamos inicialmente o bibliotecário como um cuidador de acervos, como um objeto para salvaguarda do conhecimento humano. E a partir da explosão bibliográfica e da globalização que gerou acúmulo de conhecimentos e necessidade de organização, o objeto de trabalho do bibliotecário se modificou. É apresentado como a informação se torna seu principal objeto de trabalho e o bibliotecário se configura como o profissional que cria as condições para atender as necessidades informacionais atuando como mediador ou gestor da informação independente do ambiente em que esteja inserido.

Atualmente essas atividades podem ser estendidas para o mundo virtual. Diante das novas tendências tecnológicas, os bibliotecários devem estar prontos para aprender e adotar métodos que permitam realizar seu trabalho de forma mais efetiva. Estando dispostos a desenvolver habilidades que acrescentaram ao seu serviço e assim satisfazer as necessidades e exigências dos seus usuários e clientes.

As Tecnologias da Informação e Comunicação surgem como um elemento central na evolução da ciência e da cultura. O profissional formado em biblioteconomia deve adaptar-se ao uso desses novos serviços. Precisa conhecer melhor este campo, para utilizá-las como importante ferramenta de disseminação da informação.

As tecnologias de GED trazem um avanço para a biblioteconomia no meio digital, permitindo que o profissional da informação consiga manipular informações e dados de diversas formas identificando as necessidades e requisitos indicados/ negociados junto a seus usuários. Possibilitando não somente aprimorar seu serviço como bibliotecário, mas também abrindo portas para a atuação do bibliotecário como um consultor, e ainda estimulando a criação de equipes especializadas em informação relativa à GED.

Foi verificado que a contribuição do profissional formado em biblioteconomia no campo da Arquitetura da Informação gira em torno do conhecimento dos princípios de seleção, acesso à informação, conhecimento de busca, catalogação e classificação. Tornando clara a compreensão do bibliotecário em questões que gravitam a manipulação da informação encontrada no processo de organização da informação de um espaço virtual, podendo prestar serviços como consultor ou participar de uma equipe de Arquitetura da informação.

Enquanto na Inteligência Competitiva, pode-se observar que o bibliotecário atua como mediador da informação e assim, desempenha papel um papel primordial na equipe de

IC. O Profissional bibliotecário conhece as técnicas de coleta, organização, tratamento e disseminação da informação. Esse é o diferencial em relação a outros profissionais. Já que a matéria prima para elaboração de um processo de IC.

REFERÊNCIAS

- AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação**: trabalhando com o usuário. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009.
- ALMEIDA, Arielle Lopes de; MARICATO, João de Melo. PROSPECÇÃO DE CENÁRIOS E MONITORAMENTO INFORMACIONAL COMO FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA PARA O PLANEJAMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS NO ESTADO DE GOIÁS. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 248-273, set./dez. 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19686/17647>. Acesso em: 30 mai. 2021.
- ALYRIO, Rovigati Danilo. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009.
- AMORIM, Margarete Jacques. **As contribuições de Gabriel Naudé para a sociedade no século XVII e os reflexos dessas contribuições para a Biblioteconomia no século XXI**. 2010. 94 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2010.
- ANDRADE, Felipe de Souza. **Arquitetura de Informação e Usabilidade nos eventos de Biblioteconomia do Brasil**. 2013. 29 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/1060>. Acesso em: 29 mai. 2021.
- BALDAM, R.; VALE, R.; CAVALCANTI, M. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)**. São Paulo: Érica, 2ª ed. 2002.
- BALDAM, Roquemar de Lima. **EDMS: gerenciamento eletrônico de documentos técnicos**. 1. Ed. São Paulo: Érica, 2004.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**, [s. l.], v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/584>. Acesso em: 28 mai. 2021.
- CANTO, Fábio Lorensi do. *Atuação do Profissional Bibliotecário em Sistemas de Inteligência Competitiva*. 2005. Dissertação (Bacharel em Biblioteconomia – Gestão da Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- CARVALHO, Andréa Vasconcelos; ALVES, Tatiana Dutra. O profissional da informação e as habilidades exigidas no mercado de trabalho emergente. **Encontros BIBLI: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**: UFSC, v. 22, p. 178-194, 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11n22p178>. Acesso em: 09 jan. 2022.

COELHO, Clara Duarte. O novo perfil do profissional bibliotecário diante das transformações sociais e tecnologias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33. 2010, Paraíba. **Anais...** Paraíba: UFPB, 2010. p. 1-12.

CORDEIRO, T. C.; CUNHA, B. C. S.; PARGA, M. F. A. S. As tecnologias de informação e comunicação sob a óptica da Biblioteconomia: perspectivas sobre os futuros profissionais da informação. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 14, n. 2, jul./dez. 2015. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/4941>. Acesso em: 28 mai. 2021.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 15, p. 41- 46,2013.

CUNHA, Miriam Vieira da. **Espaços de trabalho para profissionais da informação no Brasil**: resultados preliminares. Pesquisa financiada pelo CNPQ. [S.L], 2006.

DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 26. ed. — Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

ESPANTOSO, J. J. P. O arquiteto da informação e o bibliotecário do futuro. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23-24, n. 2, 2000. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/73279>. Acesso em: 29 mai. 2021.

FLOWUP. **A importância da gestão de documentos para uma empresa**. 17 jul. 2019. Disponível em: <https://www.flowup.me/blog/importancia-gestao-documentos-empresa/>. Acesso em: 5 mai. 2021.

FREIRE, Gustavo Henrique. Ciência da informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 6-19, jan./abr. 2006.

KLEINUBING, Luiza; DE BEM, Roberta. A participação do bibliotecário na criação de sistemas de inteligência competitiva: proposta para o departamento de patrimônio imobiliário e meio ambiente da Eletrosul. **Revista ACB**, [S.L.], v. 12, n. 1, p. 133-142, mar. 2007. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/447/563>. Acesso em: 30 mai. 2021.

LAZZARIN, Fabiana Aparecida. et al. Da informação à compreensão: reflexões sobre Arquitetura da Informação, Usabilidade e Acessibilidade. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. esp., p. 231-244, 2012.

LOPES, Thais Viana. **O BIBLIOTECÁRIO E O PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA**. 2014. 38 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

NEVES, E.C.; LONGO, R.M.J. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.23/24, n.2, p.161-172,1999-2000.

ODDONE, Nanci. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 1-11, 1998. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/issue/view/42>. Acesso em: 14 dez. 2021.

PINTO, Maria Carolina; ARAÚJO, Paula Carina de. Atuação do bibliotecário como profissional de inteligência competitiva: caso KNOWTEC. **Revista ACB**, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 119-131, mar. 2009. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/660>. Acesso em: 30 mai. 2021.

PIZZANI, L.; SILVA, R. C. da; BELLO, S. F.; HAYASHI, M. C. P. I. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 10, n. 2, p. 53–66, 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1896>. Acesso em: 9 fev. 2022.

PLATÃO. **República**. Rio de Janeiro: Editora Best Seller, 2002. Tradução de Enrico Corvisieri.

RAMIREZ, José Luis. Un ofício a través de los siglos: bibliotecario. **Revista de Humanidades: Tecnológico de Monterrey**, n. 11, p. 221-236, 2001. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2061157>. Acesso em: 28 mai. 2021.

RICHARDSON, Jarry Richardson et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012.

RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite; CRESPO, Isabel Merlo. Inteligência competitiva em unidades de informação: ética e gestão. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 53-71, jul./dez. 2010.

SANTOS, A. R.; MANTA, L. D. **O bibliotecário na sociedade da informação brasileira**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2002, Fortaleza. Anais... Fortaleza: 2002.

SANTOS, Ana Paula Lima dos; RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/40702>. Acesso em: 11 mai. 2021.

SANTOS, Juliana Cardoso dos; SERZEDELLO, Natan Thiago. Atuação do profissional da informação no processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. São Paulo: Fundepe Editora, 2006. p. 197-222.

SANTOS, R. F. D.; SILVA, E. F. O bibliotecário como arquiteto da informação: os desafios e as novas abordagens no hodierno contexto. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/67965>. Acesso em: 30 mai. 2021.

SILVA, Franklin da. **GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED) COMO FERRAMENTA DE AUTOMATIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**. Bacharel em Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2014.

SILVA, Daliany de Oliveira; FIORENTINO, Yamê de Sousa. Gestão Documental e Gerenciamento Eletrônico de Documentos no Âmbito da Biblioteca Pública Câmara Cascudo. **XXXIII Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Gestão, e Ciência da Informação**. 33., 2010, João Pessoa. **Anais 33º ENEBD**. João Pessoa: UFPB, 2010. Disponível em: <http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/view/106>. Acesso em: 11 jan. 2022.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. São Paulo: Fundepe Editora, 2006. p. 9-23.

WERLICH, Flávia. **O Mercado de GED e o Papel do Bibliotecário nas Empresas de GED no Brasil**. Florianópolis. UDESC, 2007. 38 p. Disponível em: <<https://sistemabu.udesc.br/pergamumweb/vinculos/000000/0000000000006/000006F2.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2022.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de Informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 2001.