

# Profissional da informação: seu espaço e atuação em empresas industriais

Maria Inês Tomaé<sup>1</sup>  
Georfravia Montoza Alvarenga<sup>2</sup>

*A informação é atualmente elemento essencial na empresa moderna e para atuar em ambiente informacional é necessário profissionais capacitados. O ambiente empresarial requer um profissional da informação que conheça as técnicas de criação, controle, disseminação e acesso à informação, com qualidade e rapidez. Para atuar nesse segmento é importante que o profissional da informação tenha características de empreendedor, seja criativo, autodidata, tenha iniciativa e flexibilidade, conheça as tecnologias e possa incorporar as inovações que surgem incessantemente.*

**Palavras Chave:** Profissional da Informação; Informação Tecnológica

81

## Introdução

Trabalhar com controle, recuperação e disseminação da informação, seja ela qual for, esteja em que suporte estiver, requer um profissional capacitado, com competência para atuar em segmentos diferenciados, tanto no campo cultural como no empresarial. A formação universitária delinea um profissional de perfil bem diversificado e, normalmente, a atuação profissional é que direciona sua linha de ação.

A tendência da formação profissional parece estar mais centrada no especialista, apesar de não desprezar a formação generalista. Isto porque a ciência e a tecnologia têm evoluído rapidamente, transformando verdades aceitas e comprovadas em meias verdades. Novas descobertas acontecem dia a dia e o profissional tem sido chamado a conviver em um mundo moderno e a participar em mercados competitivos e inovadores.

A evolução de todas as ciências e técnicas modifica os perfis profissionais, perfis estes entendidos como um *conjunto de conhecimentos*, qualidades e competências pertinentes a um indivíduo que atua com uma clientela e que tem necessidades gerais ou específicas de informação (MUELLER, 1989, p.63). Os conhecimentos e as habilidades que ontem eram suficientes, hoje já não o são mais; a exigência é bem maior e o indivíduo que está se iniciando em uma profissão, precisa ter uma formação consoante com os novos tempos e estar preparado para competir com os que já atuam e têm experiência.

Quanto aos profissionais da informação, CLAUSEN (1990, p.266) evidencia os três principais tipos: bibliotecários que implementam serviços convencionais em

<sup>1</sup> Professora do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL) – Mestre em Educação pela UEL. Rua Barão de Mesquita, 392, Jardim Presidente – 86061-290- Londrina – Paraná – Fone: (043) 328 3150 – e-mail: tomael@sercomtel.com.br Campus Universitário, Caixa Postal: 6003 - CEP 86055-900, Londrina-PR. Tel. (0xx 43) 371 4348 - Fax. (0xx 43) 371 4639 - E-mail: mitomael@uel.br

<sup>2</sup> Professora do Programa de Pós-Graduação em Educação da UEL - Doutora em Educação.



“...o conhecimento profundo e a experiência de aplicação das novas tecnologias (microinformática, telecomunicações, análise e recuperação da informação, bases de dados, inteligência artificial (sistemas especialistas), edição computadorizada, CD-ROM, serviço de valor acrescido etc.)”.

MARCHIORI (1996b, p.32-33) retrata o perfil do profissional para os tempos atuais, evidenciando que é de sua competência “... localizar e obter a informação desejada pelo cliente no tempo, formato e abrangência desejados, utilizando-se das tecnologias disponíveis...”, agregando valor à informação, selecionando-a analiticamente e compondo dossiês de informação. Precisa conhecer computadores, redes de comunicação, estratégias de venda, muito de informática, línguas estrangeiras, as necessidades de informação de seus clientes, precisa, enfim, dirigir seus esforços em proveito deles.

E ainda precisa ser habilidoso em pesquisas em banco e bases de dados e no seu desenvolvimento. “O profissional da informação deve ser mais que um filtro; deve ser um avaliador consciente de fontes de informação; um analista competente no processo de obtenção da informação; um mergulhador e surfista ou mesmo um agente de turismo nas rodovias de informação” (MARCHIORI, 1996b, p.33).

Uma outra área também em destaque na literatura é a da administração, que merece ser enfatizada na formação dos profissionais da informação e deve figurar entre os principais conteúdos a serem desenvolvidos pelo currículo. Nesse sentido, ROBREDO (1989, p.25) ressalta “... a importância básica do conhecimento das técnicas gerenciais sob todos os seus aspectos (gerência da informação, gerência de sistemas de informação, marketing, economia da informação etc.)”, pois com a diversidade de serviços, suportes e veículos de informação, é importante que o profissional tenha subsídios para adotar e implantar os serviços mais coerentes e necessários à comunidade com a qual trabalha.

Para atuar no contexto das empresas privadas é importante o profissional da informação ter um perfil que incorpore facilmente as mudanças que permeiam o ambiente empresarial e ainda trabalhar adotando novos paradigmas que, para CLAUSEN (1990, p.270), incluem: novos tipos de usuários; novos assuntos; assuntos interdisciplinares; novas categorias de informação (pinturas, mapas, hipertexto, entre outros); novos tipos de trabalho (redes, gerenciamento de bases de dados, análises estatísticas, avaliação da informação, elaboração de relatórios, disseminação da informação, economia da informação); novos tipos de gestão; novas formas de trabalho (trabalho à distância, telecomunicação); novos tipos de responsabilidade pessoal (proteção de dados, sigilo, direitos autorais, criptografia); novos problemas no ambiente de trabalho (ergonômico, estresse, alergia); novas tecnologias da informação (recuperação *on-line*, fax, OPAC, inteligência artificial, sistemas especialistas, sistemas ópticos, publicação eletrônica, hipermídia, CD-ROM, tradutor eletrônico); novos meios de comunicação (redes - ISDN, LAN, WAN -, EDI – troca de dados eletrônicos, correio eletrônico, *bulletin boards* e outros); novas possibilidades de distribuição da informação (redes, CD-ROM, disquetes); novas idéias e modos de pensar relacionando os conceitos centrais da biblioteconomia e da ciência da informação.

TAYLOR (1994, p.205) enfatiza o perfil do profissional que irá atuar com informações para negócios, afirmando “que um dos primeiros problemas é uma estrutura acadêmica adequada. Ele deve ser uma pessoa que tem uma disciplina de





## Procedimentos metodológicos

Para a determinação da empresa participante foi eleita uma empresa cadastrada na base de dados sobre indicadores empresariais de inovação tecnológica da ANPEI – Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Industriais. Foi escolhida uma empresa de porte médio da área de química por ser esta área bastante desenvolvida em processos de informação, por ter um controle bibliográfico mundial efetivo, por serem os químicos, bioquímicos e engenheiros químicos declaradamente dependentes de informação para dar continuidade a seus projetos, e ainda, por ter em sua estrutura um setor de pesquisa e desenvolvimento (P&D) atuante.

As atividades de P&D realizadas pela empresa referem-se ao desenvolvimento de novos produtos e novos processos químicos, aperfeiçoamento de produtos (normalmente para baixar os custos ou para melhorar a qualidade) e desenvolvimento de embalagens adequadas aos seus produtos.

As informações foram coletadas através de entrevista, com a participação de três pessoas da empresa. Teve como relator principal o gerente de pesquisa e desenvolvimento e foi complementada pelos gerentes de produção e pelo gerente de marketing, pessoas que conhecem todo o desenvolvimento dos projetos de inovação, projetos esses que se iniciam com a geração de uma idéia sobre um produto ou processo, passando pelo seu desenvolvimento experimental, pelo desenvolvimento do produto/processo, pela sua colocação no mercado e pelo acompanhamento de venda e de uso pelos clientes.

Para a coleta das informações solicitou-se aos entrevistados que relatassem o desenvolvimento dos projetos de inovação (cada entrevistado enfocou os aspectos pertinentes a sua gerência). Para tanto utilizou-se um roteiro de entrevista estruturada em três partes: caracterização da empresa; descrição de projetos de inovação tecnológica; e observações sobre a área de informação.

Utilizou-se as etapas da técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 1977) para analisar as informações coletadas, quais sejam: pré-análise – que consistiu na transcrição da entrevista e na sua análise pelo relator principal; descrição analítica - etapa em que as informações foram classificadas e categorizadas utilizando-se inferências a partir de deduções lógicas; e a interpretação referencial - onde foram feitas as relações.

### **Perfil profissional para atuar em empresas como a investigada: resultados do estudo**

Com as informações obtidas na pesquisa de campo junto à empresa pesquisada, foi possível delinear o perfil do profissional apto a atuar no contexto da empresa, utilizando, como base para a caracterização desse perfil, a literatura no campo do conhecimento da ciência da informação e biblioteconomia.

Para atuar em empresas como a investigada, o profissional da informação precisa dominar as técnicas de controle e recuperação da informação, bem como ter conhecimentos de administração e gerência.

A administração e a gerência são desenvolvidas através do planejamento,



controle e gerenciamento de recursos informacionais, humanos e materiais. A empresa investigada não dispõe de uma pessoa encarregada para gerenciar a informação disponível e necessária, mas alguns cuidados são tomados nesse sentido, como o cuidado em assinar bancos e bases de dados, em ter pessoal que, além de suas funções, também, busque, analise e organize a informação.

Controle da informação é outro aspecto que está em evidência dentro da empresa; os entrevistados demonstraram que procuram tratar a informação, visando a sua disponibilização, mas não dominam as técnicas e o conhecimento para isso e sentem a necessidade de um profissional para atuar na organização de documentos internos da empresa, bem como dos documentos que adquirem. Um dos entrevistados comentou que, às vezes, sabia da existência da informação na empresa, mas não a encontrava; outras vezes trazia uma informação de fora e descobria, tarde demais, que a empresa já dispunha dessa informação.

A disseminação da informação e o seu acesso é uma prática diária na empresa. Eles buscam informação e a disseminam entre seus pares. No entanto ficou claro que eles recuperam a informação com muitas falhas e que ela é destituída de qualidade. Um profissional que dominasse o conhecimento dos mecanismos de busca e transferência da informação faria o trabalho em tempo menor, recuperando maior número de informações relevantes para os seus propósitos.

Para tratar, recuperar e disseminar a informação com eficácia e em um curto espaço de tempo, é necessária a aplicação de recursos da informática. Para tanto, o profissional precisa ter conhecimentos de *softwares*, domínio do manuseio de equipamentos e predisposição para incorporar as inovações que surgem nesse segmento. Portanto, é preciso que o profissional que irá atuar nesse meio domine os conhecimentos desta área. De fato, tal necessidade é enfatizada amplamente pela literatura (ROBREDO, 1989, p.25; MARCHIORI, 1996b, p.32; CLAUSEN, 1990, p.270; MARCHIORI, 1996a, p.8; MONTALLI, 1997, p.291; CODA, 1993, p.36).

Em muitos momentos da entrevista foi citado o uso de bancos e bases de dados nacionais e internacionais para o acesso tanto ao documento patente, como à literatura da área em geral. Este é um conhecimento básico para quem pretende atuar nesse meio. Se, nas empresas, o acesso a bases de dados é um procedimento regular feito por especialistas, é importante que o profissional da informação domine esta técnica. A literatura insiste na capacitação e na habilitação em acessar as bases de dados, asseverando serem esses conhecimentos básicos para o profissional que atua em empresas (ROBREDO, 1989, p.25; MARCHIORI, 1996b, p.33; CLAUSEN, 1990, p.270; MARCHIORI, 1996a, p.8; MONTALI, 1997, p.291; CODA, 1993, p.36).

É de responsabilidade do profissional da informação reconhecer e identificar as fontes bibliográficas da área em que a empresa atua. O entrevistado principal destacou alguns manuais que trazem métodos de análise, básicos para sua área de atuação; citou o *Merk Index*, fonte muito conhecida e utilizada na área de química; citou livros-texto, e ressaltou inúmeras vezes o uso do documento patente, dentre outros. É preciso que o profissional da informação identifique o tipo de literatura utilizada diariamente no ambiente em que atua, conheça a informação que traz e saiba por que ela é importante para seu cliente/usuário. MARCHIORI (1996b, p.33) destaca esse contexto, afirmando que é tarefa deste profissional ser um analista e avaliador de fontes de informação, visando ao provimento da informação atualizada e pertinente.

As fontes de informação secundárias, que divulgam as primárias, e os canais que as distribuem foram as mais destacadas pelos entrevistados, principalmente, quando se referiam à literatura da área, bem como ao uso de bases de dados que indexam patentes. O profissional da informação precisa estar consciente da importância de conhecer as fontes de informação, identificando sua qualidade, seu custo/benefício, além de familiarizar-se com os canais e veículos que a disseminam. A literatura reporta-se a estas competências. CLAUSEN (1990, p.270), por sua vez, reporta-se à importância do conhecimento dos novos veículos de distribuição da informação e LAUNO (1993, p.164) ressalta a qualidade das fontes.

Os indivíduos e as instituições como fontes de informação para empresa também mereceram destaque na entrevista. O uso de assessorias, consultorias, fabricantes e fornecedores figuraram em vários momentos do relato, principalmente quando se evidenciava o uso da informação em produtos e processos de inovação. A importância de se distinguirem essas fontes está presente na literatura, principalmente nos textos que abordam as fontes de informação para inovação (MONTALI, 1991, p.46; ESTEIBAR, 1992, p.248; FUJINO, 1993, p.124).

Em muitos momentos foi evidenciado o uso da Internet e de seus recursos pela empresa. Constata-se assim a importância de o profissional da informação estar preparado para buscar e disponibilizar informações na *Internet*, e para utilizar seus recursos no sentido de recuperar e obter a informação necessária à clientela que atende. A literatura destaca, também, que se aplica a este profissional a necessidade do domínio do uso de redes de comunicação, o que ficou bastante explícito neste estudo.

Além da importância do conhecimento de redes de comunicação, o entrevistado principal mencionou também que, quando os recursos de que eles dispõem para o acesso à informação se esgotam e ainda não conseguiram a informação de interesse, utilizam o serviço de informação de uma associação da área. O profissional da informação tem que conhecer as redes e serviços de informação disponíveis para as empresas os quais possa utilizar como mais um recurso informacional que favoreça a sua atuação. FUJINO (1993, p.29) destaca os SIATE – Serviços de Informação e Assistência Técnica à Indústria, quando se reporta a serviços de informação para empresas.

Um outro conhecimento imprescindível para o profissional que irá atuar no contexto estudado é o conhecimento da própria empresa e de seu ambiente interno e externo. Ter ciência da área em que a empresa atua é essencial para o provimento da informação que a mesma precisa. MONTALI (1997, p.291), quando se refere ao *background* que o profissional da informação precisa possuir, salienta exatamente esta capacitação. Assim, a formação desse profissional deve alertá-lo e qualificá-lo para adquirir conhecimento de empresas onde futuramente poderá atuar. Interagir com o ambiente onde a empresa está inserida, tanto no ambiente interno quanto no externo, é de suma importância para o profissional da informação, seja para o respaldo de suas ações, seja para a oferta de serviços pertinentes aos interesses da empresa. LAUNO (1993, p.164) evidencia esta necessidade e POZZEBON, FREITAS e PETRINI (1997, p.244) caracterizam esta interação como inteligência competitiva, quando as informações do ambiente são coletadas e analisadas.

A razão de ser do profissional da informação é identificar a informação



+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
necessária aos interesses da empresa. Tal afirmação pode ser inferida a partir de alguns dados mencionados pelos entrevistados. Para conseguir que esta afirmação se torne realidade, o profissional da informação tem que antecipar a demanda, quer dizer, fornecer a informação antes que a mesma seja solicitada, e, para tanto, tem que dominar algumas técnicas de marketing. Quanto a isso, MARCHIORI (1996a, p.8) e LAUNO (1993, p.164) asseveram que o profissional da informação tem que estar sempre procurando por inovações e fornecendo informação pontual e personalizada.

+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
Analisando o relato dos entrevistados pode-se deduzir ainda que o profissional da informação precisa, em todo o desenvolvimento de seu trabalho, agregar valor à informação que provê, analisando, interpretando, sintetizando e emitindo dossiês que auxiliem no desenvolvimento dos propósitos empresariais. A literatura menciona esta função do profissional como essencial à sua atuação (MARCHIORI, 1996b, p.33; LAUNO, 1993, p.164; CLAUSEN, 1990, p.270).

+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
A literatura na área de química, a exemplo de outras áreas é basicamente escrita em inglês; a maior parte dos documentos citados pelos entrevistados era em inglês e alguns em espanhol. Isto só ressalta a necessidade do conhecimento de línguas estrangeiras pelo profissional da informação para uma atuação eficiente. A literatura, há muito, já evidencia esta necessidade (MONTALLI, 1997, p.291; MARCHIORI, 1996b, p.32; dentre outros).

88  
Em suma, para atuar em empresas como a pesquisada, o profissional da informação precisa ter conhecimentos relativos ao tratamento, recuperação e disseminação da informação que lhe permitam contribuir para os negócios da empresa; precisa, enfim, estar apto a controlar e organizar a informação para fins estratégicos. É importante que domine os recursos da informática, utilizando esta competência na elaboração de produtos documentários e na busca e disseminação da informação útil disponível em redes de comunicação e informação.

Precisa utilizar as técnicas da administração estratégica, planejar o desenvolvimento de suas atividades, adotando os princípios da gestão da informação que vão ao encontro da missão da empresa, sendo imprescindível que sua atuação esteja em consonância com a dos técnicos e pesquisadores da empresa e que trabalhe junto com os especialistas no desenvolvimento dos projetos da empresa.

Atualmente é também uma incumbência do profissional da informação gerenciar, junto aos especialistas, o capital intelectual da empresa, estruturando sua rede de conhecimento, tendo como propósito o compartilhamento de todo ativo informacional dentro da empresa (incluindo competências individuais e toda documentação).

É importante que este profissional conheça e interaja com o ambiente interno e externo da empresa, estruturando e colocando à disposição as informações. É necessário, ainda, que ele identifique e dissemine informações de interesse, antecipando a demanda. Para tanto, é preciso que implante serviços e produtos, utilizando técnicas de marketing e que trabalhe com as fontes de informação da área e com os veículos que as disseminam, agregando valor às informações que disponibiliza; isto é imprescindível na sua atuação e para o fornecimento da informação científica, tecnológica e para negócios, no ambiente empresarial.

É indispensável que o desenvolvimento de suas atividades esteja sempre em consonância com o interesse do cliente/usuário da informação, atendendo às suas



## ***The information professional: its role and performance in industry***

*Nowadays information is an essential element in modern companies. Qualified professionals are necessary to act in such informational environments as the business environment requires an information professional that knows the techniques for the creation, control, dissemination and access to high quality and timely information. This kind of work demands an information professional that has initiative, flexibility, and entrepreneur's characteristics, is creative and an independent learner, and knows the technologies in order to incorporate innovations that appear continually.*

**Keywords:** Information Professional; technological Information

## **Referências bibliográficas**

- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Persona, Edições 70, 1977.
- CLAUSEN, Helge. The future information professional: old wine in new bottles? *Libri*, Copenhagen, v.40, n.4, p.265-277, Dec. 1990.
- CODA, Teresa Regina. *Mercado de trabalho, perfis profissionais e formação profissional em biblioteconomia, documentação e ciência da informação face ao advento da sociedade da informação no contexto brasileiro*. São Paulo: USP, 1993. (Trabalho de Conclusão de Curso) - Departamento de Biblioteconomia e Documentação. Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo.
- ESTEIBAR, Belén Altuna. El valor de la informacion desde la perspectiva del usuario y el papel de las bibliotecas y unidades de informacion en la empresa. *Revista Espanola de Documentacion Cientifica*, v.15, n.3, p.243-255, jul./sep. 1992.
- FUJINO, Asa. *Serviços de informação tecnológica para empresa industrial: subsídios para planejamento a partir de estudo de usuários*. São Paulo: Escola de Comunicação e Artes da USP, 1993. (Dissertação, Mestrado).
- GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Informação e educação: o papel das universidades. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 2, Londrina, 1998. *Palestras e Trabalhos apresentados ...* Londrina: UEL, 1998a. Vídeo.
- \_\_\_\_\_. Moderno profissional da informação: a formação, o mercado e o exercício profissional no Brasil. *CFB Informa*, Brasília, v.3, n.2, p.6-7, abr. 1998b.
- LAUNO, Ritva. Perspectivas de informação tecnológica/industrial. *Ciência da Informação*, Brasília, v.22, n.2, p.162-165, maio/ago. 1993.
- MARCHIORI, Patrícia Zeni. Eram os deuses astronautas? Ou são os bibliotecários, profissionais da informação? *Ensaio APB*, São Paulo, n.34, p.1-12, set. 1996a.
- \_\_\_\_\_. Que profissional queremos formar para o século XXI: graduação. *Informação & Informação*, Londrina, v.1, n.1, p.27-34, jan./jun. 1996b.
- MONTALLI, Kátia Maria Lemos. Informação na indústria de bens de capital no Brasil. *Ciência da Informação*, Brasília, v.20, n.1, p.45-50, jan./jun. 1991.
- \_\_\_\_\_. Perfil do profissional de informação tecnológica e empresarial. *Ciência da Informação*, Brasília, v.26, n.3, p.290-295, set./dez. 1997.
- MUELLER, Suzana Machado Pinheiro Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.17, n.1, p.63-70, jan./jun. 1989.
- POZZEBON, Marlei; FREITAS, Henrique M. R. de; PETRINI, Maira. Pela integração da inteligência competitiva nos Enterprise Information Systems (EIS). *Ciência da Informação*, Brasília, v.26, n.3, p.243-254, set./dez. 1997.
- ROBREDO, Jaime. Considerações prospectivas para as próximas décadas sobre a evolução da tecnologia da informação: II. O perfil dos novos profissionais da informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.22, n.3/4, p.13-31, jul./dez. 1989.
- TAYLOR, Douglas. O processo de exportação: etapas, barreiras e o suporte informacional. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE INFORMAÇÃO PARA INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR, 1, 1993, Belo Horizonte *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 1994. p.205-211.
- VOGT, Carlos. Autonomia e avaliação institucional: a experiência da UNICAMP (1990-1994). *Avaliação*, Campinas, v.1, n.2, p.39-42, dez. 1996.

**Recebido em 05/11/1999.**