

Os profissionais da informação e a gestão de competências

Leilah S. Bufrem

Professora Titular do Departamento de Ciência e Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná - Av. Prefeito Lothário Meissner, 3400 CEP 80210-170 Campus III Jardim Botânico — Curitiba/PR
Tel. (41) 360-4422 - Fax: (41) 360-4420
bufrem@milenio.com.br

Edmeire C. Pereira

Professora Assistente II do Departamento de Ciência e Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná
tel. (41) 360-4391 - edmeirepereira@pop.com.br

Analisa o conceito de competência a partir de reflexões sobre “A evolução científica e as competências do profissional da informação”, originadas durante o XXVI ENEBD, em Curitiba, em 2003. Destaca a criação do conhecimento e apresenta a relação entre o perfil ideal e as competências requeridas para os profissionais da informação, notadamente, os gestores de informação. Alerta para a necessidade de uma formação voltada à utilização de modo inteligente e racional das tecnologias e ao exercício do domínio crítico sobre as práticas no campo da informação e do conhecimento.

Palavras-chave: Profissional da informação; Gestão de competências; Gestores de informação.

Recebido em 10.10.2004

Aceito em 03.11.2004

Introdução

Elaborado a partir de reflexões geradas no XXVI ENEBD – Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação, em Curitiba, Paraná, de 20 a 26 de Julho de 2003, este artigo reúne questões consideradas relevantes sobre o tema e sub-tema do evento, *A evolução científica e as competências do profissional da informação e O profissional da informação como transformador social, respectivamente*.

Destacou-se, no cenário temático, a noção de competência, especificamente para os gestores de informação, atores que, aliados aos sistemas e às tecnologias de informação e comunicação – TICs - representam os três pilares essenciais da área de gestão da informação - GI.

A primeira parte do texto faz uma breve revisão arqueológica do conceito de competência, privilegiando a competência para a criação do conhecimento, da parte dos profissionais da informação (em sentido lato) e dos gestores de informação, no sentido estrito do termo.

A segunda parte procura descrever sucintamente a gestão estratégica da informação, apresentando a relação entre o perfil profissional e as competências requeridas para os profissionais gestores de informação. Embora se procure estabelecer as especificidades dos campos relativos à gestão da informação e à gestão do conhecimento, entende-se a impossibilidade da segunda sem a realização da primeira (Fernando Pacheco, PUC-PR). Tampouco o conhecimento é realizado “*se a informação está disponível, principalmente, na Internet, mas não é encontrada*” (Carlos H. Marcondes, UFF). Trata-se, então, de reconhecer a gestão do conhecimento - GC - como um processo sistemático corporativo de agregar valor à informação e de distribuí-la, ou, recorrendo-se a Santos et al. (2001, p. 34):

“A Gestão do Conhecimento é um processo corporativo, focado na estratégia empresarial e que envolve a gestão das competências, a gestão do capital intelectual, a aprendizagem organizacional, a inteligência empresarial e a educação corporativa”.

Breve revisão arqueológica do conceito de competência

A formação de profissionais capazes, não somente de contribuir para organizar e transmitir os conhecimentos gerados, mas de criá-los, é uma das condições essenciais para a estruturação e o sucesso das propostas de qualquer tipo de organização, com ou sem fins lucrativos. Destaca-se, nesse processo, a ênfase na atualização das competências pessoais ou institucionais.

A reflexão sobre as competências do profissional da informação requer o repensar de sua prática concreta. Em sua trajetória, ele adquiriu aos poucos, proporcionalmente ao processo de sofisticação dos instrumentos e metodologias com que opera, um perfil cujas atividades, embora não totalmente alheias aos suportes e ao acervo, privilegiam a proximidade e o acesso direto à *informação*. Seja ele bibliotecário, gerente, gestor, analista da informação, ou dos programas e recursos informacionais, especialista ou vigilante da informação tecnológica, sua representação social difere muito daquela do bibliotecário tradicional.

Seria redundante elencar, a partir de uma chamada como “*ao profissional da informação compete...*”, todas as possibilidades inerentes a esse campo de

atuação, desde aquelas voltadas aos processos de seleção, tratamento, recuperação e organização da informação, passando pela edição, distribuição e difusão desse bem, até chegar a competências ligadas ao seu relacionamento com os usuários ou clientes, com a tecnologia, com as empresas e as instituições.

Preferimos privilegiar, portanto, uma categoria da qual decorrem e para a qual se direcionam todas as realizações do profissional da informação: a da competência para a criação do conhecimento, especialmente nas instituições que originariamente são destinadas a esse mister, as universidades. À necessidade de desenvolver competências avançadas nas áreas do conhecimento que suportam o progresso e a expansão da sociedade da informação, essas instituições respondem, tanto com seus programas de graduação e pós-graduação, como com projetos de pesquisa e desenvolvimento que visem a criação do conhecimento e a promoção de inovação num determinado campo. A problemática envolve muitos aspectos, entre os quais o dinamismo da sociedade e a percepção da sua cultura como "*um espaço de luta e distinção social*" (ORTIZ, p. 147).

A universidade tem sido procurada, na sua trajetória histórica, por três motivos principais: o desejo de saber, a busca de uma profissão ou a busca de *status* sócio-intelectual. Como instituição de uma sociedade organizada, ela pode modificar ou ratificar o *status* social, acrescentando um poder simbólico ao poder real daqueles que a ela tiverem acesso, conforme afirma Bourdieu. De todo modo, cabe-lhe assegurar a pesquisa livre e a formação profissional, pois apesar de todas as tendências que a emperram, a universidade ainda é "*o local do novo conhecimento, ou simplesmente do conhecimento*" (GIANNOTTI, p. 79)

Ora, em países onde a injustiça predomina, onde não são cumpridas as formalidades legais, a universidade sobrevive com dificuldades. Proporcionalmente à redução das verbas, à dificuldade de implementar projetos, as propostas inovadoras vão sendo abortadas. O grande desafio é, nessas circunstâncias, reencontrar o papel da universidade, pois difundir as verdades já descobertas, socializar essas verdades, socializar o novo, só é possível quando de fato a sociedade tem acesso ao saber (GRAMSCI, p. 13).

Concomitantemente à geração e transmissão dos conhecimentos que levam à diplomação, cumpre, portanto, à universidade propiciar condições para o desenvolvimento da consciência crítica dos que a procuram. Deve-se reconhecer, além disso, que a forma pela qual se conhece e se constrói conhecimento é reveladora dos projetos individuais ou coletivos, assim como das tensões ou intenções que os impulsionam. É reveladora, portanto, das motivações éticas ou políticas que envolvem os atos humanos, dos mais singelos aos mais comprometidos.

Importa inicialmente considerarmos que ao conhecimento podem-se atribuir definições alternativas, decorrentes de idéias ou pressupostos que se complementam ou se conflitam. Assim, cabe inicialmente acompanhar a evolução do conceito de conhecimento, para melhor compreendê-lo e refletir sobre seu valor e aplicações em relação às condições concretas da realidade.

Percebe-se, a partir das atuais discussões de caráter filosófico que vêm sendo realizadas com frequência em eventos científicos da área de ciência da informação, que o conhecimento tem sido definido como resultado de aprendizagem individual ou organizacional, como desenvolvimento de competências individuais ou coletivas, como processo de mapeamento conceitual ou de codificação de informações ou, ainda, como processo de formação ou interação em ações de comunicação e co-participação.

Ao considerarmos o conceito sob um enfoque diacrônico, verificamos que ele tem representado processos de formação; produtos ou corpos de construções a serem ensinados ou aprendidos; competências teóricas ou práticas; ou ainda tópicos de determinados campos teóricos, constituintes das chamadas ontologias.

O termo competência, por sua vez, em sua ampla possibilidade de expansão paradigmática, relaciona-se com outros tais como aptidão, qualidade legítima ou legitimada para realização de determinados atos, poder, atribuição ou capacidade objetiva de alguém para agir em determinado campo ou área do conhecimento ou atuação.

Portanto, quando nos voltamos à origem do termo latino *cognoscere*, que significa ter noção, informação ou saber, percebemos que ele se aproxima semanticamente do termo competência, derivado do latim *competentia*, mesmo radical do termo competir, sinônimo de disputar, rivalizar.

Chegamos então a duas reflexões, decorrentes dessa revisão arqueológica, identificadora da evolução dos conceitos.

A primeira, resultante da proximidade dos conceitos de conhecimento e informação, como a comprovar que o profissional ao qual nos referimos trabalha com o propósito de criar, organizar, transformar, completar e transferir concretamente o que representam esses conceitos, que são ao mesmo tempo matéria-prima e resultado de seu trabalho. Da mesma forma, aproximam-se os conceitos de gestão da informação e gestão do conhecimento, ampliando-se em complexidade as competências da atuação pertinente.

A segunda reflexão, também iluminada pela etimologia da palavra, reflete uma realidade cujo sentido pejorativo aparece somente com a economia capitalista, em que a competitividade, termo originado de competência, passa a ser uma forma exacerbada de rivalidade, especialmente se cotejada, por exemplo, com as sadias competições olímpicas da antiguidade ou com os torneios da Idade Média.

Pode-se constatar, efetivamente, como as formas de relação produtivas têm sido determinantes para a atuação do profissional da informação, especialmente nesta chamada sociedade globalizada. Isso porque, as transformações e impactos tecnológicos produziram também uma revolução nas relações sociais. Cria-se uma nova cultura, para a qual contribuem decisivamente a ciência e a tecnologia, cuja crescente incorporação ao processo produtivo reduz o conteúdo do trabalho, tornando-o cada vez mais abstrato (KUENZER, 2000, p. 136). Além disso, devemos reconhecer que se o sistema produtor é marcado pela internacionalização tecnológica e gerado a partir das transformações a ela inerentes, nele são adotadas naturalmente as normas do mercado, regidas por lucro e acumulação do conhecimento e da riqueza por ele gerada. Conseqüentemente, os países periféricos sofrem com mais intensidade o problema, uma vez que neles não se trata somente de consumir, mas de sobreviver, correndo-se contra a obsolescência programada e reservada pela alta rotatividade do capital.

Nessas condições, para que participe da vida produtiva, exige-se do homem comum conhecimentos e habilidades que possibilitem sua vida em sociedade e, dos profissionais esperam-se competências que os capacitem a cumprir suas missões específicas. Essa nova cultura, marcada pela evolução científica e tecnológica, também amplia as necessidades de sua participação em todos os setores da sociedade. Tornam-se evidentes a necessidade de conhecimentos para a sua própria sobrevivência e a do exercício crítico diante das contradições enfrentadas no seu cotidiano.

Conseqüentemente, o trabalho do profissional de informação adquire especial relevância enquanto mediador do processo de criação intelectual em qualquer campo do conhecimento. Distinguem-se, nessa trajetória de formação contínua, a aprendizagem, a pesquisa básica e aplicada, o incentivo ao pensamento crítico e a inovação de processos, serviços e produtos.

Embora construindo o presente com a perspectiva do futuro, destacam-se, para fortalecer essas atividades, a recorrência às lições do passado e o aproveitamento de experiências concretas para que se possam obter conhecimentos, assim como o reconhecimento das condições sócio-históricas em que se atualizam. Tal suporte enseja não apenas a tomada de decisões pragmáticas para o desenvolvimento profissional, quanto à consciência das decisões éticas e políticas delas decorrentes. Contribuir para a construção do conhecimento passa a ser uma capacidade a exigir inteligência crítica e criativa, assim como meios e métodos democráticos, enquanto estratégias para assegurar cidadania e dignidade ao homem moderno. Essa capacidade parte do entendimento do conhecimento como processo a ser estimulado e como produto para suprir as necessidades do ser humano.

A partir desses pressupostos, é possível definir como essenciais para o profissional da informação, as competências de leitura, de interpretação, crítica e discursiva.

Aqui entendemos o termo leitura tanto na sua acepção mais ampla, enquanto leitura do mundo, quanto nas diversas implicações que sugerem as chamadas cinco dimensões da leitura, enunciadas por Gilles Thérien e relacionadas aos processos neurofisiológico, cognitivo, afetivo, argumentativo e simbólico (JOUVE, 2002, p. 17-22).

A idéia da diversidade de sentidos que podem adquirir as informações, os textos, os discursos e as mensagens, assim como a pluralidade de interpretações possíveis deles decorrentes, gerou desde a Antiguidade bases para a construção de análise de texto e conseqüente entendimento do seu conteúdo e de suas relações com o contexto. Mas foi na Idade Média que se tentou desenvolver um sistema interpretativo, pelo qual se distinguem quatro níveis de sentido nos textos sagrados: *literal* (a história contada); *alegórico* (anúncio do Novo Testamento no Antigo); *tropológico* (conteúdo ético da narrativa) e *anagógico* (valor da mensagem bíblica para o derradeiro final do homem). Este método estendeu-se para os textos profanos, tais como a obra de Dante (JOUVE, 2002, p. 90) e pode ser aplicado a qualquer texto contemporâneo. Vejamos por exemplo, um texto escrito pelo lingüista e ativista político, Noam Chomsky, professor do tradicional MIT (*Massachusetts Institut of Technology*), intitulado *Nasce um pária internacional*.

Nele, a história contada (nível *literal*) refere-se ao ataque, pela força militar mais espantosa da história da humanidade a um país muito mais fraco, o Iraque. O nível *alegórico* prenunciaria as conseqüências que, ainda de forma preliminar, poderiam ser avaliadas, tais como os imensos recursos necessários para a reconstrução da sociedade iraquiana, além da ampliação da ameaça de terror produzida pela guerra. Destacam-se no nível *tropológico* (conteúdo ético da narrativa), as pretensões do governo Bush ao tentar realizar uma ambição imperial. “*A intenção declarada da atual política americana é afirmar um poderio militar que seja supremo no mundo, para além de qualquer desafio*” (CHOMSKY, 2003, p. A22). O nível *anagógico* referir-se-ia ao valor da mensagem para a interpretação mística do fenômeno da guerra.

Coadjuvante e indissociável do ato de ler, a interpretação, portanto, não se realiza isoladamente. Ler é interpretar, competência exigida para que se complete a busca do sentido da informação e do conhecimento. Partindo-se do princípio de que conhecer não é armazenar, integrar o novo ao velho, o processo de interpretação será sempre indispensável para a recuperação, a seleção, a representação e a organização da informação ou do conhecimento. Para aplicar, por exemplo, um determinado padrão na construção de um instrumento de busca, será necessária a interpretação de suas normas e de sua metodologia. Para avaliar os modos de organização do conhecimento nos portais da Internet, um pesquisador deverá interpreta-los à luz de paradigmas, padrões ou modelos consagrados.

Para que se complete tal postura profissional, exige-se a competência crítica, capacidade imprescindível aos profissionais da informação, especialmente quando se questionam sobre a significação do que estão realizando, do conhecimento que estão gerando ou simplesmente transmitindo. É o tomar consciência de que na sua trajetória laboral há duas séries de forças atuantes, as forças externas, que correspondem aos objetivos da sociedade e as forças internas, que correspondem ao desenvolvimento da profissão, que os levará a assumirem que seu trabalho está cada vez mais integrado a um processo social, econômico e político e que sua participação há de ser acompanhada da interrogação e da dúvida. E como os problemas são sempre dialéticos, as diferenças, as contradições, são colocadas como a própria essência da vida profissional.

Finalmente, a competência discursiva completa o ciclo aqui proposto enquanto qualifica o profissional a estruturar organicamente os conhecimentos criados ou recriados, como fontes, recursos, produtos ou serviços a partir de uma elaboração de seu pensamento em ação individual ou coletiva. Um processo de criação se desenha, então, como dialética entre leitura e crítica, pelo qual a produção ou o texto tanto se constrói como se destrói a cada leitura de que é objeto.

O ciclo aqui apresentado sucintamente parece muito abrangente, pelo que vai depender de um processo de aprendizagem profissional que inclua em seu desenvolvimento estudos sobre as contradições impostas pela realidade. A partir desse princípio, será possível desenvolver uma estrutura em defesa da democratização da informação, da ética na conduta do profissional e da autonomia intelectual e política, consistentes com as necessidades de países cujas estatísticas em relação ao nível de escolaridade e produção científica está longe dos paradigmas das regiões desenvolvidas.

A autonomia, portanto, se estrutura em função da formação de conceitos e valores internalizados da cultura, como produto da ação educativa entre sujeitos e entre gerações.

Gestão da informação e competências profissionais

O acesso a conhecimentos e habilidades faz parte desse processo de formação humana. Na sua busca por melhores condições para a existência no mundo da cultura, o ser humano busca e transforma informações e conhecimentos, contribuindo para a construção do acervo necessário à apropriação do mundo e das idéias. Essa busca será facilitada por atividades vinculadas ao campo da gestão da informação.

Segundo o *Manual de gestão de serviços de informação* do IBICT/TECPAR, a atividade de gestão pode ser considerada como um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço (GESTÃO, 1997). Sob esta perspectiva, a gestão da informação pode ser visualizada em três dimensões, a saber: a) como teoria: um conjunto de saberes interdisciplinares das áreas de *administração de empresas, tecnologias da informação e ciências da informação, que culminam numa formação discursiva complexa*; b) como prática: um conjunto de métodos/metodologias, técnicas e ferramentas, voltado para a coleta, o processamento, a difusão e uso das informações pelas organizações, com o intuito de transformar dados em informações de *relevância e propósito*, que sirvam à tomada de decisões de quem delas precise; c) como processo: é um recurso estratégico de intervenções governamentais não só nos universos da ciência e tecnologia, como também, no universo econômico das nações, que necessitam da informação para a transferência de conhecimentos entre indivíduos, organizações ou mesmo, países, para aumentar sua competitividade global (PEREIRA, 2001, p. 11).

Portanto, a informação, reconhecida como recurso estratégico, encontra-se nas mais diversas fontes de informação, disponíveis em formatos também diferenciados. Considerando-se o cenário em que a diversificação e o aperfeiçoamento nos processos de coleta, tratamento, organização e disseminação de informação apóiam-se no uso inteligente das tecnologias, distingue-se a atuação do profissional voltado para o estudo dos fluxos de informação e a promoção de seu uso.

Dentro dessa ótica, a UFPR, desde o ano de 1999, vem ofertando o curso de Graduação em Gestão da Informação, visando formar profissionais com habilidades, enfoques e técnicas voltadas para a resolução de problemas de informação de indivíduos e grupos (MARCHIORI, 2002, p. 83). A sistematização da proposta, enunciada abaixo, permite uma ampliação do que se pode considerar como o rol das competências profissionais e pessoais adequadas ao campo de interesse para este estudo.

Competências propostas pelo curso de gestão da informação da UFPR

Perfil profissional - explorar as interfaces de informação gerais ou especializadas, que sejam relevantes aos seus clientes; combinar um profundo entendimento das dinâmicas da informação com habilidades interpessoais e empatia, oferecendo respostas que possam auxiliar na tomada de decisões de seus clientes; oferecer consultorias, treinamentos e avaliação de sistemas, unidades, produtos, serviços e atividades de informação; dominar os processos administrativos relativos ao planejamento de atividades, produtos e serviços de informação; planejar a implantação de tecnologias para a administração de sistemas, unidades, produtos, serviços e atividades de informação; integrar equipes multidisciplinares, para encontrar nestas a parceria estratégica, visando a promoção e ampliação dos campos de trabalho e das atividades inerentes à gestão da informação; participar ativamente no processo de disseminação da informação; contribuir com seus conhecimentos para que os recursos de informação sejam mais rentáveis e eficazes na tomada de decisões; assumir o papel de administrador de informação de maneira integral, transcendendo os aspectos meramente técnicos; aprender a inovar, desenvolver suas atividades mirando projeções para o futuro; fazer uso adequado da informação

como instrumento gerador de conhecimento; estabelecer estratégias efetivas de mercado de informação como produto indispensável para o desenvolvimento institucional e nacional; estar atento ao que ocorre no mundo, no que diz respeito às questões políticas, sociais e econômicas, estando consciente de que sua responsabilidade é manejar conhecimentos; manejar a pluralidade das necessidades de informação em ambientes tradicionais, virtuais ou híbridos; internalizar que como administrador de conhecimento, precisa investir em contínua formação; ter competência no processo de tomada de decisões e na resolução de problemas.

Competências profissionais - buscar e disponibilizar a informação em qualquer formato desejado pelo cliente; identificar e explorar as fontes de informação, o que requer habilidades em: acessar e adquirir informação eletrônica/ótica/impressa; explorar/navegar e participar na construção de redes automatizadas e não automatizadas; intercambiar informações entre sistemas de informação existentes; explorar bolsões de dados não cobertos por sistemas formais de informação; avaliar a qualidade das fontes de informação, sob os seguintes parâmetros: exatidão, atualidade, abrangência, formato(s) disponível(eis) e orientação à necessidade do cliente; adicionar valor ao processo de coleta de informações; organizar e sistematizar a informação útil para o conhecimento do cliente, utilizando-se dos processos de análise, descrição e interpretação da informação; conectar informações dispersas, de modo a originar novas informações e conhecimentos; utilizar a tecnologia como um vetor para conectar pessoas, organizações e informações.

Competências pessoais - observar e atuar ativamente no ambiente em que trabalha; coordenar atividades de equipe; comunicar-se de forma efetiva; negociar e vender produtos e serviços de informação; promover liderança e visão; orientar-se para clientes; assumir o papel de consultor para problemas de informação; incitar a informação à permear as organizações; encorajar os indivíduos a encontrar sua própria informação (MARCHIORI, 2002, p. 84-85).

Numa tentativa de síntese do conjunto de idéias defendidas pelos participantes XXVI ENEBD, em Curitiba (2003), no QUAD. I, ordenam-se as competências por eles indicadas como necessárias aos profissionais da informação.

QUADRO I – Competências sugeridas por alguns dos palestrantes do XXVI ENEBD.

Professores	Competências
Bufrem (UFPR)	Leitura; interpretação; crítica; discursiva.
Gonzáles de Gomes (UFRJ)	Mediação e relacional (ações).
Gonzáles Osório (PROINTER CONSULTORIA)	De conteúdos e de atitudes.
Marcondes (UFF)	Preservar; contextualizar; concentrar e distribuir as informações.
Monteiro (FACULDADES INOVE)	Capacidade de sistematizar as informações alheias.
Pacheco (PUC-PR)	Encontrar; filtrar e organizar as informações.
Triska (UFPR)	Ação intelectual; capacidade de reconhecer e descrever conteúdos; capacidade de associar acervos aos usuários e responsabilidade social.
Valentim (UEL)	Comunicação e Expressão; técnico-científica; gerencial; social / política.

Fonte: Palestrantes do XXVI ENEBD, Curitiba, 2003.

A proximidade da gestão da informação com as tecnologias de informação é evidenciada na literatura com destaque para o que se consideram as competências de um CIO - *Chief information officer* - moderno: experiência tanto em TI quanto em *marketing*; pró-atividade nas soluções para negócios; habilidade para driblar e minimizar choques internos e entender de comunicação, *marketing* e finanças, tendo como foco o cliente (DAMANTE, 2003, p. 62).

Do exposto, pode-se deduzir que todas as competências cotejadas referem-se ao trinômio conhecimentos, habilidades e atitudes, prevalecendo o primeiro dos termos como o de presença mais efetiva nos discursos.

Essa constatação vem a coincidir com a gestão da informação baseada na *Escola da Informação*, que segundo Terra & Gordon (2002, p.63) localiza o conhecimento de uma empresa em seus sistemas de informação, e defende que o seu compartilhamento aumenta o valor do capital intelectual do empreendimento. Diferente dos bens físicos, o valor do conhecimento aumenta na medida em que seu uso aumenta. Por isso, precisa trabalhar em forte colaboração com a área de tecnologias da informação, para definir a infraestrutura de *hardware* e *software* que facilitará a implementação da gestão da informação na organização.

Percebe-se, portanto, o motivo pelo qual a gestão do conhecimento tem uma orientação muito mais voltada para os negócios das empresas, do que os projetos tradicionais de TI/GI. Segundo Terra e Gordon (2002, p. 63), a gestão do conhecimento vincula-se, portanto, à Escola do Comportamento, pela qual o processo de GC é compreendido como um processo dinâmico, social e que envolve mudanças contínuas nas habilidades e na aquisição de tecnologia. Na visão destes autores, qualquer pessoa envolvida no campo da GC deve entendê-la como uma disciplina emergente e necessariamente complexa, pois representa uma mudança do foco na informação para o foco nos indivíduos que criam e são donos de seu próprio conhecimento. Deve-se reconhecer que há muitos campos teóricos diferentes (que nem sempre se cruzaram anteriormente) contribuindo para o desenvolvimento da gestão do conhecimento e tampouco há uma definição padrão sobre gestão do conhecimento, ou um esquema universal, pelo qual se possam alinhar diferentes profissionais. Além disso, muitas iniciativas de gestão caem sob o rótulo de GC, havendo, portanto, dificuldade para desenvolver uma abordagem coerente, alinhada, compreensiva, sistêmica ou sistemática.

Seria importante, conseqüentemente, entender que embora o conceito de GC não seja um conceito novo, ele está sendo esquematizado e disponibilizado de uma forma nova pelas tecnologias emergentes, pelo poder da mídia, pelos dispositivos e técnicas relacionados a esses fatores. Para que essas novas capacidades evoluam completamente e suas oportunidades e seus efeitos sejam totalmente compreendidos, deve-se prever um período de tempo relativamente longo, razão pela qual seus resultados ainda são imprecisos e a maioria dos esforços para ligar investimentos em GC com resultados financeiros se baseie em histórias e estudos de casos sem quantificação, embora alguns casos relatados pelos autores mostrem tendências emergentes de quantificar o impacto final dos esforços de GC, como, por exemplo, (SIEMENS e TEXACO). Considerando-se a situação atual da disciplina de GC, grandes esforços podem exigir investimentos diretos para desenvolver alinhamento e compreender o seu papel e o seu valor, tanto para a organização quanto para os funcionários (p. 56-57).

A análise do quadro comparativo elaborado por Carvalho e Souza (1999, p. 35), traduzido a seguir, permite uma melhor compreensão das peculiaridades relativas aos processos de gestão do conhecimento e de gestão da informação (QUAD.2).

QUADRO 2 – Quadro comparativo gestão do conhecimento x gestão da informação.

	Gestão do conhecimento	Gestão da informação
Objetivos	Enfatiza o valor agregado pelos usuários.	Enfatiza a entrega e a acessibilidade de informações.
Função	Apóia a melhoria operacional e a inovação.	Apóia as operações existentes.
Valor Agregado	Adiciona valor ao conteúdo por meio de filtragem, síntese, interpretação e corte de conteúdo.	Entrega o conteúdo disponível com baixo valor agregado.
Forma de transferência	Usualmente requer atividades de contribuição do usuário e <i>feedback</i> .	Ênfase na transferência de informação de tipo direção única.
Tecnologia	Foco equilibrado em tecnologia e em aspectos culturais ao criar impactos.	Foco tecnológico pesado.
Processo de captura	Variações na entrada do sistema limitam e/ou impedem a automação no processo de captura.	Supõe que a captura da informação possa ser automatizada

Fonte: TRISKA (2003, p. 583)

A síntese permite, se não evidenciar claramente as vertentes mais específicas de cada uma das áreas, perceber que o grande desafio para os gestores de informação é a facilitação e a agilização do uso de bases de dados e a conversão de conhecimento tácito em conhecimento explícito. Tudo isso, aliado a uma poderosa infraestrutura de TI. Quanto aos gestores do conhecimento, procuram balizar suas atividades para o que se denomina de inteligência empresarial, cujos fatores de impacto são a tecnologia da informação e seus recursos, os sistemas de informação ou conhecimento, as pessoas e suas competências e o contexto organizacional ou infraestrutura.

Considerações Finais

Tradicionalmente, os profissionais da informação assumem funções como o gerenciamento de registros, de fontes, de produtos e serviços e a promoção e o uso da informação pelos usuários. Trabalham basicamente, formulando linguagens dos registros e na implementação de sistemas de recuperação da informação (TRISKA, 2003).

Voltados à informação como seu objeto de estudo e trabalho e procurando efetivar diálogos diretos com as pessoas (usuários-clientes), esses profissionais têm sido instados a desenvolver as denominadas competências em termos de conhecimentos, habilidades e atitudes.

Este artigo procurou refletir sobre a etimologia dos termos competência (*competentia*) e conhecimento (*cognoscere*) para esclarecer alguns elementos que poderão contribuir para o entendimento atual do conceito de gestão de competências no ambiente empresarial. Identificou que, semanticamente, tais termos são muito próximos, embora se possam observar nuances diferenciadoras relativamente aos conceitos de gestão da informação e gestão do conhecimento, o primeiro, centrado nos sistemas de informação e nas TI, e

o segundo, desdobrado em cinco estratégias: gestão das competências; gestão do capital intelectual, aprendizagem organizacional, inteligência empresarial e educação corporativa. Portanto, são dois processos distintos, porém, complementares e não-excludentes.

Como consequência, para criar e disseminar os conhecimentos individuais e institucionais, os especialistas entendem que devam ser aperfeiçoadas metodologias de aprendizagem organizacional e de educação corporativa. Entretanto, considerando-se as contradições expressas nas bases epistemológicas que suportam os discursos a elas relacionados, importa alertar para o fato de que a codificação e organização dos conhecimentos, além de exigir o desenvolvimento de metodologias e práticas de gestão de competências, deve resistir às concepções educativas impostas pelo ideário neoliberal, que reduz, na prática, o geral ao específico, o histórico ao lógico, o pensamento à ação, o sujeito ao objeto, a construção do conhecimento ao espaço de produtividade empresarial.

Cabe às escolas de ciência/gestão da informação, investindo na capacidade de criação de seu corpo docente/discente, responsabilizar-se pelo processo integral de formação, especialmente nas vertentes cuja tônica deve se fundamentar no uso inteligente e racional de tecnologias e na capacidade de exercer o domínio crítico sobre suas práticas.

Por outro lado, a formação não somente de profissionais, mas de cidadãos conscientes de sua responsabilidade na criação de novos conhecimentos e geração de inovações tecnológicas para a sociedade é um mister nos dias de hoje, sem o quê, o desenvolvimento social e econômico, principalmente, dos países emergentes, tal é o caso do Brasil, poderá ficar comprometido.

The information workers and the competences management

Analyses some relevant questions raised from reflexions on "A evolução científica e as competências do profissional da informação" (The scientific evolution and information professional's competences), expressed during the last XXVI ENEBD in Brazil (2003). It reviews the concept of competence and its implications, highlighting knowledge creation and presenting the relation between the ideal profile and the required competences for information professionals. It stresses the need of professional development programs aimed at the intelligent and rational use of technology, and to the exercise of the critical professional practice in the fields of information and knowledge.

Key- words: *Information professional; Competence management; Information workers.*

Referências

CHOMSKY. Nasce um pária internacional. *Folha de São Paulo*, A22, 26 mar. 2003. p. A22

DAMANTE, N. A evolução dos CIOs. *B2B Magazine*, p. 59-64, maio 2003.

ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTAÇÃO, CIENCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 26. 2003, Curitiba. *Anais...* Curitiba: Comissão Organizadora/Centro Acadêmico de Gestão da Informação, 2003.

GESTÃO de unidades de informação: manual/elaborado pela COLLECTA-Processo, Produto e Coleta de Dados S/C Ltda. Brasília, DF: IBICT; Curitiba:

TECPAR, 1997. 259 p.

GIANNOTTI, J. A. *A universidade em ritmo de barbárie*. São Paulo: Brasiliense, 1987. p. 79

GRAMSCI. *Concepção dialética da história*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1987. p. 13

JOUBE, V. *A leitura*. São Paulo: Ed. Unesp, 2002. p. 17-22; 90

KUENZER, A. Z. et. al. *Cultura, linguagem e subjetividade no ensinar e aprender*. Rio de Janeiro: DP&A, 2000. p. 136

MARCHIORI, P. Z. O curso de gestão da informação da Universidade Federal do Paraná. *Transinformação*, Campinas, v. 14, n. 1, p. 83-97, jan./jun. 2002.

ORTIZ, R. *A moderna tradição brasileira*. São Paulo: Brasiliense, 1988. p. 147.

PEREIRA, E. C. *Gestão da informação no agribusiness paranaense: estudo exploratório do Programa Paraná Agroindustrial*. Campinas: 2001. 351f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Ciências da Informação) — Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia, PUC-Campinas. p. 11

SANTOS, A. R. dos et al. Gestão do conhecimento como modelo empresarial. In: SANTOS, A. R. dos. et al. (Org.). *Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial*. Curitiba: Champagnat, 2001. 266 p.; p. 11-48.

TERRA, J. C. C.; GORDON, C. *Portais corporativos: a revolução na gestão do conhecimento*. São Paulo: Negócio Editora, 2002. 453p. p. 63.

TRISKA, R. El proceso de generación de una base de datos para gestión del conocimiento: características y condicionantes. In: FRIAS, J. A.; TRAVIESO, C. (Ed.). *Tendencias de investigación en organización del conocimiento/Trends in knowledge organization research*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2003. p. 583.