

CONSULTOR DE INFORMAÇÃO: SERVIÇOS PRESTADOS POR EMPRESAS DE CONSULTORIA NAS ÁREAS DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

**Manoelle Cristine Dalri Milano
Delsi Fries Davok**

Resumo: O artigo aborda um levantamento em sites de empresas de consultoria na área de Biblioteconomia, estabelecidas no mercado nacional, com vistas a identificar as lacunas existentes no rol de serviços oferecidos. O rol de serviços oferecidos pelas empresas foi analisado em relação às áreas e atividades de atuação do bibliotecário, especificadas na classificação brasileira de ocupação (CBO). Enfoca a atuação do bibliotecário como gestor da informação contratado por organizações de todos os tipos, sendo a peça fundamental para a gestão do conhecimento, bem como consultor informacional.

Palavras-chave: Bibliotecário - Gestão da Informação; Bibliotecário – Consultoria Informacional; Serviços bibliotecários.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento de novas tecnologias (internet), a informação passou a ser um bem de fácil disseminação e acesso. Com base nesse preceito, o bibliotecário entra no mercado como mediador da informação, com o objetivo de agregar valor a ela. Segundo Cunha (2000, p. 1) o bibliotecário é classificado como profissional da informação.

O papel do bibliotecário, tendo em vista as constantes mudanças sociais, tecnológicas e econômicas, está se ampliando. Atualmente, esse profissional deve estar sempre atualizado, tendo uma visão multidisciplinar. O mercado necessita de bibliotecários multidisciplinares e que gerem serviços de excelência.

O bibliotecário surge nesse segmento prestando serviços de consultoria informacional em sua área de formação e auxiliando na transformação da informação em conhecimento. Como gestor da informação, ele sabe que a informação é a matéria prima do conhecimento, podendo assim atuar de forma direta ou indireta nas organizações. Nessa direção, é importante conhecer a atuação desse profissional na área de consultoria, para que os serviços prestados possam ser completados e aperfeiçoados.

Segundo SEBRAE/CE (1996, p. 11), “[...] o consultor trabalha nesse segmento com a abstração do conhecimento, com o intelecto, com a capacidade de análise consciente do conjunto, indispensáveis ao desfecho da apreciação técnica”. Se por um lado o bibliotecário consultor visa evitar o excesso e a poluição informacional, por outro ele deve conscientizar-se de que faz parte de suas responsabilidades buscar as informações que seu cliente/usuário deseja, e que a informação seja confiável e disponibilizada oportunamente.

A atividade de consultoria é uma atividade que tem como objetivo básico responder ou atender às necessidades das empresas ou de pessoas físicas, quando assim solicitada, por meio de aconselhamento ou proposição. Para prestar serviços de consultoria em gestão da informação, não basta o bibliotecário saber onde procurar, mas também saber se a informação que está procurando pode atender a necessidade da pessoa que a solicitou, se essa informação está disponível em fonte confiável e se a autoria é verídica. Ademais, o bibliotecário precisa: saber identificar a informação correta, processá-la, tratá-la e adequá-la ao melhor formato para facilitar o seu uso e compreensão; classificar a informação para que seu uso e acesso sejam eficientes; e, disseminar a informação na forma mais atrativa e útil para quem a procura, independente do formato ou meio em que se encontra (seja em documentos físicos ou digitais). Seu objetivo é fazer com que as informações certas cheguem às pessoas que delas necessitam para tomar decisões. Nesse contexto, o mercado atual caracteriza-se pela

demanda de profissionais com formação cada vez mais multidisciplinar.

A informação oportuna é a mais valiosa força do homem da sociedade da informação, cabendo ao bibliotecário o suprimento das necessidades informacionais dessa sociedade, com vistas ao desenvolvimento socioeconômico, educacional e cultural. Nessa linha, o bibliotecário atua, tradicionalmente, em bibliotecas escolares, universitárias, públicas e especializadas, em centros culturais, arquivos, editoras e livrarias e em centros de informação/documentação de empresas públicas e privadas. Recentemente, como dono de seu próprio negócio, o bibliotecário também vem desenvolvendo serviços de assessoria e consultoria informacional para organizações de todos os tipos.

Este artigo sobre consultoria informacional como ramo de atividade profissional do bibliotecário apresenta um levantamento em sites de empresas de consultoria na área de Biblioteconomia, estabelecidas no mercado nacional, com vistas a identificar as lacunas existentes no rol de serviços oferecidos. Os endereços eletrônicos das empresas foram pesquisados no site GOOGLE a partir dos seguintes termos de busca: *consultoria informacional*, *consultoria em gestão da informação* e *consultoria em biblioteconomia*.

A pesquisa delimitou-se a oito empresas, distribuídas nas regiões Nordeste, Sul e Sudeste, nas quais atuam bibliotecários em serviços de consultoria e assessoria. São elas:

- A) ACESSO – Assessoria Documental _____ – <http://www.acesonett.com.br/>
- B) Biblion Consultoria – <http://www.biblionconsultoria.com.br/>
- C) CINFOR - Consultoria em Informação – <http://www.cinfor.com.br/>
- D) CGI - Jr- Consultoria Junior para gerência da informação – <http://www.eb.ufmg.br/cgijr/>
- E) CONTROL Informação e Documentação – <http://www.control.com.br/>

- F) DOCUMENTAR – <http://www.documentar.com.br/>
- G) GELD Consultoria Informacional – <http://www.geldconsultoria.com.br/>
- H) Thesis Organização e Metodologia – <http://www.thesis.com.br/>

Os sites, acessados em maio de 2007, foram analisados com o objetivo de identificar os serviços prestados pelas empresas, bem como as lacunas existentes em seus serviços em relação às atividades do bibliotecário como profissional da informação. Os serviços prestados pelas empresas de consultoria foram classificados em categorias, descritas na Classificação Brasileira de Ocupações, do Ministério do Trabalho e Emprego. Essas categorias são: disponibilizar informações em qualquer suporte; gerenciar unidades, redes e sistemas de informação; tratar tecnicamente recursos informacionais; desenvolver recursos informacionais; disseminar informação; desenvolver estudos e pesquisas; realizar difusão cultural, e desenvolver ações educativas (CBO) (BRASIL, 2002).

2 O BIBLIOTECÁRIO COMO CONSULTOR INFORMACIONAL

A informação é considerada o elemento básico do qual dependem os processos de decisão. As máquinas contribuem significativamente para agilizar a obtenção dela, todavia, tornam-se perigosas quando usadas de forma indevida, podendo assim dificultar o acesso à informação adequada. Cabe ao bibliotecário aproveitar as oportunidades da tecnologia dominando os riscos inerentes a ela, como a falta de segurança, a atuação de *hackers*, *crackers* e dos vírus, além de identificar as informações desordenadas e não confiáveis disponibilizadas na *World Wide Web*, para oportunizar à sociedade, informação útil, exata e oportuna.

Quando se deseja uma informação de qualidade, é preciso saber geri-la. Na grande maioria das vezes, o usuário não sabe

exatamente o que procura, e como são muitas as fontes de informação disponíveis, cabe ao gestor estruturar a informação de modo que o usuário possa vir a usá-la da melhor maneira possível.

A gestão da informação pode ser entendida como um conjunto de atividades que buscam planejar o acesso, controlar a obtenção, o tratamento e a distribuição de informações, internas e externas, relevantes para organizações e pessoas. Barreto (1997) considera a gestão como um conjunto de processos que englobam as funções da administração: planejamento, organização, direção e controle de recursos, com o objetivo de racionalizar e tornar efetivos sistemas, produtos ou serviços.

A gestão moderna exige que a tomada de decisão seja feita com o máximo de informação atualizada, exata, confiável e legível, tendo em vista que a informação e o conhecimento são a chave da produtividade e da competitividade. Assim, a gestão da informação deve focar o indivíduo (grupos ou instituições) e suas situações-problema no âmbito de diferentes fluxos de informação. Diagnosticada a demanda e suas possibilidades, deve-se definir uma estratégia metodológica para a solução dos problemas, que pode envolver a identificação e avaliação de fontes de informação, a aplicação de tecnologias adequadas, os profissionais e os fornecedores adequados, assim como os mecanismos de avaliação das atividades e seus resultados parciais e totais.

Segundo a CBO, o bibliotecário é um profissional da informação, também denominado bibliógrafo, biblioteconomista, cientista de informação, consultor de informação, especialista de informação, gerente de informação ou gestor de informação. Como bacharel em Biblioteconomia, ele pode trabalhar em bibliotecas e centros de documentação e informação na administração pública e privada, nas mais variadas atividades do governo, do comércio, da indústria e dos serviços, com predominância nas áreas de educação e pesquisa. Pode ser um trabalhador assalariado, com carteira assinada ou como autônomo, trabalhar de forma individual ou em equipe, e executar suas funções tanto de forma presencial como a distância.

A CBO ainda observa que para executar suas funções, o bibliotecário deve demonstrar competências pessoais, como: manter-se atualizado; liderar equipes; trabalhar em equipe e em rede; demonstrar capacidade de análise e síntese; demonstrar conhecimento de outros idiomas; demonstrar capacidade de comunicação; demonstrar capacidade de negociação; agir com ética; demonstrar senso de organização; demonstrar capacidade empreendedora; demonstrar raciocínio lógico; demonstrar capacidade de concentração; demonstrar pró-atividade; demonstrar criatividade.

Num momento em que a informação é insumo essencial à sobrevivência e crescimento organizacional, o bibliotecário tem a possibilidade de atuar também na área de consultoria. Nessa linha, como consultor informacional, ele pode atuar na área de prestação de serviços específicos e diretamente ligados à sua formação. Todavia, deve saber inovar e ir além das técnicas, dispondo de muita criatividade e multidisciplinaridade.

A consultoria, principalmente na área da informação e do conhecimento, é uma prestação de serviços e, portanto, um bem intangível, que será oferecido para satisfazer um desejo ou necessidade sem a posse de um bem físico, exceto relatórios parciais e finais.

O consultor informacional trabalha com o intelecto, com a capacidade de análise e síntese e com inúmeras variáveis componentes do conjunto de problemas importantes para o desfecho de uma avaliação técnica correta. Por isso, ele deve fazer com que o consumidor/usuário perceba os seus serviços como algo palpável, oferecendo-lhe um serviço de qualidade.

Ademais, o Bibliotecário que atua como consultor informacional precisa ter uma visão global das organizações, bem como estar sempre atualizado e cultivar idéias novas, para assim transformar idéias consideradas viáveis em fatos concretos e dinâmicos, que possam garantir a permanente evolução das organizações.

3 LACUNAS EXISTENTES NO ROL DE SERVIÇOS OFERECIDOS POR EMPRESAS DE CONSULTORIA NA ÁREA DE BIBLIOTECONOMIA

Vale ressaltar que com os avanços tecnológicos o Bibliotecário passou a responsabilizar-se também por atividades gerenciais e administrativas pertinentes a unidades de informação. Esse profissional passou então a ser classificado como Profissional da Informação (código 2612, da CBO-2002) (BRASIL, 2002), e também é chamado de Bibliógrafo, Biblioteconomista, Cientista de informação, Consultor de informação, Especialista de informação, Gerente de informação e Gestor de informação (código 2612-05).

Esses profissionais desenvolvem, conforme a CBO, trabalhos com as mesmas características e áreas de atividades, necessitando das mesmas competências pessoais, bem como das mesmas ferramentas de trabalho, visto que a tabela de suas atividades dispõe sobre as mesmas funções/serviços. Ressalta-se que a tabela da CBO foi desenvolvida por especialistas renomados na área da Biblioteconomia e Ciência de Informação, e por representantes de instituições e entidades de classe da área de Biblioteconomia.

Nesta seção são apresentados e analisados os dados da pesquisa. A análise realizada está organizada de acordo com categorias e subcategorias pré-estabelecidas. Ressalte-se que para a análise dos dados, as categorias foram consideradas como grandes áreas de serviço e as subcategorias de análise como os serviços efetivamente prestados pelas empresas (A, B, C, D, E, F, G, H), inerentes a cada grande área de serviço, como evidenciado no Quadro 3.1, apêndice deste artigo. Assim, a seção é composta por oito subseções: (i) Disponibilização da informação em qualquer suporte; (ii) Gerenciamento de unidades, redes e sistemas de informação; (iii) Tratamento técnico de recursos informacionais; (iv) Desenvolvimento de recursos informacionais; (v) Disseminação de

informação; (vi) Desenvolvimento de estudos e pesquisas; (vii) Realização de difusão cultural; e (viii) Desenvolvimento de ações educativas.

(i) Disponibilização da informação em qualquer suporte

Analisando o rol de serviços (subcategorias) prestados pelas empresas pesquisadas nessa categoria constatou-se que as empresas variam na disponibilização dos serviços, sendo que cada empresa disponibiliza pelo menos um dos serviços inerentes a essa categoria em sua lista de serviços prestados.

(ii) Gerenciamento de unidades, redes e sistemas de informação

Apesar do número expressivo de serviços prestados pelas empresas pesquisadas, existem inúmeros serviços, inerentes a essa categoria que não são disponibilizados por essas empresas. Destaque-se: implementar atividades cooperativas entre instituições; administrar o compartilhamento de recursos informacionais; desenvolver padrões de qualidade gerencial; controlar conservação de patrimônio físico da unidade, rede e sistema de informação; buscar patrocínios e parcerias; participar na elaboração de planos de carreira; e subsidiar informações para a tomada de decisões.

(iii) Tratamento técnico de recursos informacionais

Um detalhe importante acerca dessa categoria é que a CBO não discrimina a indexação como função do bibliotecário, todavia, esse serviço é prestado pelas empresas D, E, F e H.

Como principal lacuna encontrada nessa categoria, destaca-se a pouca importância que é dada a essa área de serviço pelas empresas de consultoria. O tratamento técnico, sendo uma das funções específicas e tradicionais do bibliotecário, não consta da cartela de serviços prestados de duas empresas, B e H, ambas situadas na região Sudeste, como mostra o Quadro 3.1.

(iv) Desenvolvimento de recursos informacionais

Os serviços referentes a essa categoria não são prestados pelas empresas da região Nordeste. Nas regiões Sul e Sudeste, por sua vez, a maioria das empresas presta os serviços. Todavia, nenhuma das empresas pesquisadas presta serviços de: seleção e aquisição de recursos informacionais; desenvolvimento de interfaces de serviços informatizados; e desenvolvimento de planos de conservação preventiva de estoques informacionais.

(v) Disseminação da informação

Como pode ser observado no Quadro 3.1, nessa área de serviços, novamente, a região Nordeste, representada pela empresa A, não presta nenhum serviço. A região Sul, dos seis serviços sugeridos pela CBO, presta apenas um, sendo que somente a empresa B representa a Região nessa área de serviços, visto que presta serviços relacionados a *clippings* de informações. Já a região Sudeste, é a região que concentra o maior número de serviços prestados pelas empresas de consultoria. Destaque-se que as empresas B, C, D, F e H prestam, respectivamente, um, três, dois, nenhum e dois serviços relacionados à essa categoria.

(vi) Desenvolvimento de estudos e pesquisas

As empresas que pertencem à região Sudeste, considerando-se as catorze funções mínimas propostas pela CBO nessa categoria, com exceção da empresa F, prestam de um a três serviços cada uma, sendo que: B presta dois serviços; C e D três; e H um serviço.

(vii) Realização de difusão cultural

Essa é a área de serviços onde se encontra a maior lacuna nos serviços prestados pelas empresas pesquisadas. Observe-se no Quadro 3.1 que a empresa A, que pertence a região Nordeste, é a única que promove serviços de fomento a leitura, através de atividades de leitura domiciliar.

(viii) Desenvolvimento de ações educativas

As empresas representantes da região Sul não prestam nenhum dos serviços relacionados a essa área. A empresa A, que representa a região Nordeste, presta dois tipos de serviços: capacita o usuário e realiza atividades de ensino. As empresas da região Sudeste são as que mais prestam serviços na área de ações educativas, apesar de as empresas B, D e F prestarem apenas um tipo de serviço, a empresa C apenas dois e a empresa H três serviços, do total de 15 que poderiam prestar, conforme mostra o Quadro 3.1.

A região Sudeste é a região com maior número de empresas, com sites na internet, que prestam serviços de Consultoria em Gestão da Informação, Consultoria em Biblioteconomia e Consultoria Informacional. Foram localizadas duas empresas em São Paulo, duas em Minas Gerais e uma empresa no Rio de Janeiro.

A análise sob as Categorias e Subcategorias revelou essas empresas da região Sudeste destacam-se na prestação de serviços de implantação de unidades, redes e sistemas de informação e que as maiores lacunas com relação aos serviços prestados são: elaborar programas e projetos de ação; implementar atividades cooperativas entre instituições; administrar o compartilhamento de recursos informacionais; desenvolver planos de divulgação e marketing; desenvolver padrões de qualidade gerencial; controlar a execução dos planos de atividades; controlar segurança patrimonial da unidade, rede e sistema de informação; controlar conservação do patrimônio físico da unidade, rede e sistema de informação; avaliar desempenho de pessoas em unidades, redes e sistemas de informação; elaborar relatórios; buscar patrocínios e parcerias; participar da elaboração de planos de carreira; administrar consórcios de unidades, redes e sistemas de informação; subsidiar informações para tomada de decisões; elaborar linguagens documentárias; elaborar resenhas e resumos; gerar fontes de informação; migrar dados; elaborar políticas de desenvolvimento de recursos informacionais; selecionar recursos informacionais; adquirir recursos informacionais; desenvolver interfaces de serviços informatizados; descartar recursos

informativos; desenvolver planos de conservação preventiva; fazer sondagens sobre demanda informacional; elaborar dossiês de informações; acessar bases de dados e outras fontes em meios eletrônicos; realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos; elaborar trabalhos técnico-científicos; analisar dados estatísticos; coletar dados estatísticos; desenvolver critérios de controle de qualidade e conteúdo de fontes de informação; analisar fluxos de informações; promover ação cultural; promover atividades de fomento à leitura; promover eventos culturais; promover atividades para usuários especiais; organizar atividades para a terceira idade; divulgar informações através de meios de comunicação formais e informais; organizar bibliotecas itinerantes; promover atividades infanto-juvenis; participar de atividades de biblioterapia; orientar estágios; elaborar serviços de apoio para educação presencial e à distância; ministrar palestras; realizar atividades de ensino; participar de bancas acadêmicas; participar de comissões de normatização; realizar perícias; elaborar laudos técnicos; assessorar a validação de cursos; preparar provas para concursos; e participar de bancas de concursos.

Na região Nordeste, representada nesta pesquisa por apenas uma empresa de consultoria, com sede em Fortaleza, Ceará, constatou-se que não são prestados os serviços de: localizar informações; prestar atendimento personalizado; elaborar estratégias de buscas avançadas; intercambiar informações e documentos; implementar atividades cooperativas entre instituições; administrar o compartilhamento de recursos informativos; desenvolver políticas de informação; desenvolver padrões de qualidade gerencial; controlar a execução dos planos de atividades; elaborar políticas de funcionamento de unidades, redes e sistemas de informação; controlar conservação do patrimônio físico da unidade, rede e sistema de informação; avaliar serviços e produtos de unidades, redes e sistemas de informação; avaliar desempenho de pessoas em unidades, redes e sistemas de informação; controlar a aplicação do plano de segurança ambiental; elaborar relatórios; buscar patrocínios

e parcerias; contratar assessorias; elaborar manuais de serviços e procedimentos; participar da elaboração de planos de carreira; administrar consórcios de unidades, redes e sistemas de informação; administrar recursos orçamentários; subsidiar informações para tomada de decisões; registrar recursos informacionais; classificar recursos informacionais; catalogar recursos informacionais; elaborar linguagens documentárias; elaborar resenhas e resumos; desenvolver bases de dados; efetuar manutenção de bases de dados; gerenciar qualidade e conteúdo de fontes de informação; gerar fontes de informação; migrar dados; desenvolver metodologias para geração de documentos digitais ou eletrônicos; elaborar políticas de desenvolvimento de recursos informacionais; selecionar recursos informacionais; adquirir recursos informacionais; armazenar recursos informacionais; avaliar acervos; inventariar acervos; desenvolver interfaces de serviços informatizados; descartar recursos informacionais; conservar acervos; preservar acervos; desenvolver bibliotecas virtuais e digitais; desenvolver planos de conservação preventiva; disseminar seletivamente a informação; compilar sumários correntes; compilar bibliografia; elaborar *clipping* de informações; elaborar alerta bibliográfico; elaborar boletim bibliográfico; fazer sondagens sob demanda informacional; coletar informações para memória institucional; elaborar dossiês de informações; elaborar levantamento bibliográfico; acessar bases de dados e outras fontes em meios eletrônicos; realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos; elaborar trabalhos técnico-científicos; analisar dados estatísticos; coletar dados estatísticos; elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade; desenvolver critérios de controle de qualidade e conteúdo de fontes de informação; analisar fluxos de informações; elaborar diagnóstico de unidades de serviço; prestar assessoria técnica a publicações; promover ação cultural; promover eventos culturais; promover atividades para usuários especiais; organizar atividades para a terceira idade; divulgar informações através de meios de comunicação formais e informais; organizar bibliotecas itinerantes; e

promover atividades infanto-juvenis; participar de atividades de biblioterapia; capacitar recursos humanos; orientar estágios; elaborar serviços de apoio para educação presencial e à distância; ministrar palestras; participar de bancas acadêmicas; participar de comissões de normatização; realizar perícias; elaborar laudos técnicos; realizar visitas técnicas; assessorar a validação de cursos; preparar provas para concursos; e participar de bancas de concursos.

Apesar do grande número de serviços que não são oferecidos, a empresa da região Nordeste destaca-se na prestação de serviços de: recuperar informações; controlar circulação de recursos informacionais; normalizar trabalhos técnico-científicos; elaborar programas e projetos de ação; projetar custos de serviços e produtos; desenvolver planos de divulgação e marketing; projetar unidades, redes e sistemas de informação; automatizar unidades de informação; controlar segurança patrimonial da unidade, rede e sistema de informação; desenvolver planos de segurança ambiental; analisar tecnologias de informação e comunicação; analisar tecnologias de informação e comunicação; reformatar suportes; elaborar pesquisas temáticas; elaborar pesquisas temáticas; promover atividades de fomento à leitura; capacitar o usuário; e realizar atividades de ensino.

A região Sul, em particular, dispõe de duas empresas, sendo uma localizada em Santa Catarina e outra no Rio Grande do Sul. Os serviços que não são oferecidos por essas duas empresas são: intercambiar informações e documentos; normalizar trabalhos técnico-científicos; implementar atividades cooperativas entre instituições; administrar o compartilhamento de recursos informacionais; desenvolver planos de divulgação e marketing; desenvolver padrões de qualidade gerencial; controlar a execução dos planos de atividades; controlar segurança patrimonial da unidade, rede e sistema de informação; controlar conservação do patrimônio físico da unidade, rede e sistema de informação; avaliar desempenho de pessoas em unidades, redes e sistemas de informação; elaborar relatórios; buscar patrocínios e parcerias; contratar assessorias; elaborar manuais de serviços e procedimentos; participar da

elaboração de planos de carreira; subsidiar informações para tomada de decisões; elaborar linguagens documentárias; elaborar resenhas e resumos; gerar fontes de informação; selecionar recursos informacionais; adquirir recursos informacionais; avaliar acervos (TT); inventariar acervos (TT); desenvolver interfaces de serviços informatizados; desenvolver planos de conservação preventiva; compilar sumários correntes; compilar bibliografia; elaborar clipping de informações; elaborar alerta bibliográfico; elaborar boletim bibliográfico; fazer sondagens sob demanda informacional; coletar informações para memória institucional; elaborar dossiês de informações; elaborar pesquisas temáticas; elaborar levantamento bibliográfico; acessar bases de dados e outras fontes em meios eletrônicos; realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos; elaborar trabalhos técnico-científicos; analisar dados estatísticos; coletar dados estatísticos; elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade; desenvolver critérios de controle de qualidade e conteúdo de fontes de informação; analisar fluxos de informações; elaborar diagnóstico de unidades de serviço; prestar assessoria técnica a publicações; assessorar no planejamento de espaço físico da unidade de informação; promover ação cultural; promover atividades de fomento à leitura; promover eventos culturais; promover atividades para usuários especiais; organizar atividades para a terceira idade; divulgar informações através de meios de comunicação formais e informais; organizar bibliotecas itinerantes; promover atividades infanto-juvenis; participar de atividades de biblioterapia; capacitar o usuário; capacitar recursos humanos; orientar estágios; elaborar serviços de apoio para educação presencial e à distância; ministrar palestras; realizar atividades de ensino; participar de bancas acadêmicas; participar de comissões de normatização; realizar perícias; elaborar laudos técnicos; realizar visitas técnicas; assessorar a validação de cursos; preparar provas para concursos; e participar de bancas de concursos.

As empresas da região Sul destacam-se pela prestação de serviços de: localizar informações; recuperar informações; prestar

atendimento personalizado; controlar circulação de recursos informacionais; desenvolver políticas de informação; projetar unidades, redes e sistemas de informação; desenvolver metodologias para geração de informacionais; desenvolver documentos digitais ou eletrônicos; conservar acervos (TT); e preservar acervos (TT).

Em âmbito Nacional, foram recuperadas oito empresas, e as lacunas encontradas nos serviços são: implementar atividades cooperativas entre instituições; administrar o compartilhamento de recursos padrões de qualidade gerencial; controlar a execução dos planos de atividades; controlar conservação do patrimônio físico da unidade, rede e sistema de informação; avaliar desempenho de pessoas em unidades, redes e sistemas de informação; buscar patrocínios e parcerias; participar da elaboração de planos de carreira; subsidiar informações para tomada de decisões; elaborar linguagens documentárias; elaborar resenhas e resumos; gerar fontes de informação; selecionar recursos informacionais; adquirir recursos informacionais; desenvolver interfaces de serviços informatizados; desenvolver planos de conservação preventiva; acessar bases de dados e outras fontes em meios eletrônicos; realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos; elaborar trabalhos técnico-científicos; analisar dados estatísticos; coletar dados estatísticos; desenvolver critérios de controle de qualidade e conteúdo de fontes de informação; analisar fluxos de informações; promover ação cultural; promover eventos culturais; promover atividades para usuários especiais; organizar atividades para a terceira idade; divulgar informações através de meios de comunicação formais e informais; organizar bibliotecas itinerantes; promover atividades infanto-juvenis; participar de atividades de biblioterapia; orientar estágios; elaborar serviços de apoio para educação presencial e à distância; ministrar palestras; participar de bancas acadêmicas; participar de comissões de normatização; participar de comissões de normatização; realizar perícias; elaborar laudos técnicos; realizar visitas técnicas; preparar provas para concursos; e, participar de bancas de concursos.

Considerando-se o rol de serviços prestados na área de Biblioteconomia, Gestão da Informação e Consultoria Informacional pelas empresas pesquisadas, no mercado nacional, constatou-se que nenhuma empresa disponibiliza todos os serviços arrolados pela CBO.

Num primeiro momento parece óbvio que seria oportuno estabelecer uma empresa de consultoria que viesse prestar os serviços não prestados por nenhuma das empresas, contudo fazem-se alguns questionamentos:

- Os serviços identificados como lacunas têm demanda no mercado?

- Por que não são oferecidos?

- Para tomar a decisão de se estabelecer uma empresa para prestar os serviços não oferecidos pelas empresas analisadas, seria necessária uma pesquisa de mercado?

- Seria viável estabelecer uma empresa que oferecesse esses serviços apenas com base nos dados levantados por esta pesquisa?

As informações reunidas por esta pesquisa não nos permitem responder com precisão as perguntas acima, tendo em vista que não se conseguiu dados suficientes para identificar se há ou haveria uma demanda verdadeira pelos serviços apontados como lacunas. Soluções para subsidiar a decisão de viabilizar a disponibilização desses serviços que poderiam ser oferecidos por empresas de consultoria na área, seria a realização de um estudo de mercado mais detalhado e, também, promover maior divulgação do papel do bibliotecário nesse segmento de mercado.

O que se percebe, contudo, é que o bibliotecário como gestor da informação, bem como consultor, vem sendo mais valorizado no mercado de trabalho. Os inúmeros concursos públicos que têm sido realizados recentemente vêm corroborar em parte essa constatação. Ademais, isso também pode ser resultado das atualizações curriculares dos cursos de biblioteconomia ocorridas nos últimos anos. Essas atualizações se fizeram necessárias para atender a novas exigências do mercado de trabalho decorrentes do desenvolvimento

das tecnologias de informação e comunicação, do volume e da globalização de informações. Esse contexto exigiu a incorporação de disciplinas de tecnologias da informação e comunicação e disciplinas de gestão aos currículos para formar bibliotecários com novas competências, que atualmente, além de desenvolverem as atividades técnicas tradicionais da área, precisam direcionar sua atenção para a gestão e o acesso à informação. Segundo Ohira e Davok (2008), o bibliotecário, além de trabalhar com o documento físico, tem suas atribuições ampliadas para a atividade de gestão da informação.

Dado o exposto, para identificar a viabilidade da implantação de uma empresa de Consultoria Informacional, sugere-se primeiramente analisar a necessidade e o valor para o mercado dos serviços de consultoria que seriam oferecidos, elaborando-se um plano de negócio. “[...] Um Plano de Negócio pode ser entendido, então, como um conjunto de respostas que define os serviços que serão oferecidos, o formato de empresa de ‘Consultoria’ mais adequado, o modelo de operação da empresa que viabilize a disponibilização destes serviços e o conhecimento, as habilidades e atitudes que os responsáveis pela empresa deverão possuir e desenvolver” (SEBRAE/SP, 2005, p. 11). Após a elaboração de um plano de negócio, sugere-se a elaboração de uma detalhada pesquisa de mercado na região onde se pretende estabelecer a empresa, identificando clientes, possíveis concorrentes nesse segmento, para então preocupar-se com os aspectos legais para a abertura de uma empresa de consultoria informacional que viesse suprir as necessidades do mercado. Possivelmente, um estudo de caso e uma pesquisa detalhada de mercado, revelariam os motivos de muitos dos serviços informacionais que poderiam ser oferecidos pelas empresas pesquisadas não serem oferecidos, bem como se os clientes/usuários em potencial desses serviços realmente necessitam desses serviços.

O bibliotecário, como gestor da informação e consultor informacional, tem como função, além das dispostas neste trabalho, difundir a sua importância profissional em todos os tipos de organizações, como em instituições de ensino e pesquisa e empresas

públicas e privadas. Cabe ao profissional da informação mostrar que o seu trabalho é fundamental para o desenvolvimento da sociedade da informação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa identificou que as maiores lacunas existentes, em âmbito nacional, no rol de serviços prestados encontram-se na *realização de difusão cultural, no desenvolvimento de recursos informacionais, na disseminação da informação e no desenvolvimento de ações educativas*. Esse aspecto revela que o Bibliotecário atualmente deve estar preparado não somente para realizar atividades técnicas relativas à profissão.

A região Nordeste é a mais desprovida no que se refere a serviços de consultoria no *desenvolvimento de recursos informacionais e na disseminação da informação*. Na primeira categoria destacam-se os serviços de *desenvolver interfaces de serviços informatizados e desenvolver bibliotecas virtuais e digitais*. Tendo em vista que esses são serviços voltados para a área de tecnologias de informação e comunicação e que o Bibliotecário como gestor tem papel fundamental na operacionalização e formação de sistemas de informação, ele pode atuar em conjunto com profissionais da informática, organizando as informações contidas nas interfaces web, para facilitar o acesso dos cliente/usuários à mesma. Na segunda categoria destaca-se a atividade de *disseminar seletivamente a informação*. O bibliotecário como consultor deve efetivamente direcionar a informação certa, na hora certa, para a pessoa certa, a fim de o cliente/usuário poder utilizá-la oportunamente, podendo assim gerar conhecimento.

Na região Sudeste, a maior lacuna de serviços está na *realização de difusão cultural*. Dentre os serviços que podem ser prestados nessa categoria, destacam-se dois: *divulgar informações através de meios de comunicação formais e informais; e participar*

de atividades de Biblioterapia. No primeiro serviço, o bibliotecário como gestor da informação tem papel fundamental na seleção e disseminação da informação correta e oportuna para a tomada de decisão. Com relação ao segundo, o bibliotecário, juntamente com profissionais de diferentes áreas, pode possibilitar a terapia através da leitura. Nessa atividade, como consultor, o Bibliotecário pode identificar a literatura mais indicada para auxiliar na recuperação clínica do cliente/usuário.

Na região Sul, em particular, a maior lacuna encontrada foi na *realização de difusão cultural* e no *desenvolvimento de ações educativas*. Nessa última destaca-se a atividade *de participar de comissões de normatização*, em que o Bibliotecário atua como regulador da profissão, bem como de bibliotecas de instituições de ensino.

Como visto, a pesquisa revelou inúmeras lacunas nos serviços prestados por empresas de consultoria informacional no Brasil. Contudo, dado as limitações da pesquisa, não é possível identificar as causas da existência dessas lacunas. O que de fato pode-se perceber é que o bibliotecário passa por uma transição e precisa tornar-se mais que um eficiente gerenciador de serviços técnicos de bibliotecas.

Mediante os serviços apontados e o que discorre a CBO, o bibliotecário passa a ter um papel mais efetivo na gestão da informação no âmbito de consultoria informacional. Nesse sentido, um maior e melhor conhecimento sobre como e onde esse profissional pode atuar, bem como um estudo de necessidades mercadológicas no que concerne à gestão da informação, podem contribuir para o estabelecimento de um negócio com o objetivo de suprir as lacunas do rol de serviços identificadas por esta pesquisa.

Fontes informais indicam que, apesar das lacunas existentes no mercado nacional, existem muitos profissionais informais oferecendo os serviços descritos neste trabalho, concorrentes desleais, não bacharéis em Biblioteconomia como exigido pela CBO (2002). Cabe, nesse ponto, ao Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e aos Conselhos Regionais disporem de pessoal e de recursos para efetivar

a fiscalização do exercício ilegal da profissão, para que os profissionais éticos e regulamentados não sejam prejudicados.

Com base nos resultados desta pesquisa, seria conveniente realizar um estudo de caso, bem como uma detalhada pesquisa de mercado, a fim de verificar se os serviços identificados como não existentes tem demanda no mercado no qual o profissional pretende atuar com Consultoria Informacional.

Tendo em vista a atual necessidade de informação das organizações, o serviço de consultoria é um bom negócio para o bibliotecário, evitando assim o aumento das lacunas existentes nos serviços prestados pelos mesmos. Além disso, a organização quando busca os serviços de um consultor, normalmente, é em virtude da elevada carga horária de seu pessoal interno e a falta de tempo e qualificação dos mesmos para exercerem funções não rotineiras. Sendo assim, o consultor é peça fundamental para o crescimento da organização, executando funções específicas por período de tempo determinado, evitando custos fixos para a mesma.

Se por um lado o bibliotecário que atua como consultor informacional deve evitar o excesso/poluição informacional, por outro ele deve ter consciência de que dentre as suas responsabilidades está buscar informações confiáveis e disponibilizá-las oportunamente para o seu cliente/usuário. Enfim, as lacunas encontradas demonstram que o mercado atual exige um profissional multidisciplinar, com uma grande variedade de competências, gerenciando serviços de informação, com suporte tecnológico, analisados e disseminados eficaz e efetivamente.

5 REFERÊNCIAS

BARRETO, A T.; et. al. Gestão de unidades de informação: manual. Curitiba: Instituto de tecnologia do Paraná; Brasília: IBICT, 1997.

BERGAMASCO, C. Os sete pecados capitais: consultoria lista os deslizes mais comuns na gestão de uma empresa. **Pequenas Empresas Grandes Negócios**, São Paulo, n.185, p.20, jun. 2004.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações: profissionais da informação. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=2612>>.

Acesso em: 15 nov. 2007.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES – CBO. 2002. Disponível em: <www.mtecbo.gov.br>. Acesso em: 14 maio 2007.

CUNHA, M. V. O profissional da informação e o mercado de trabalho. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.10, n.1, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/>>. Acesso em: 27 jun. 2007.

DAVENPORT, T. H.; ABRÃO, B. S. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6.ed. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

FERREIRA, D. T. Profissional da Informação: perfil e habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília: v.32, n.1, p.42-49, jan./abr. 2003.

OHIRA, Maria de Lourdes Blatt; DAVOK, Delsi Fries. **Ex- alunos do curso de Biblioteconomia são classificados nas primeiras colocações em concursos públicos**. 2008. Disponível em: <www.udesc.br> Acesso em: 18 out. 2008.

SEBRAE/CE. **Perfil de negócio**: escritório de consultoria e assessoria. Fortaleza: SEBRAE, 1996. (Série Oportunidades de Negócios).

SEBRAE/SC. **Escritório de consultoria**. 2004. Disponível em: <<http://www.sebrae-sc.com.br/negociocerto>> Acesso em: 25 abr. 2007.

SEBRAE/SP. **Consultoria**. 2005. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/7D7496030F38B7E10325711F006F8E56/\\$File/NT000AEBC6.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/7D7496030F38B7E10325711F006F8E56/$File/NT000AEBC6.pdf)> Acesso em: 13 nov. 2007. (Série Comece Certo).

CONSULTANT OF INFORMATION: SERVICES RENDERED BY CONSULTING BUSINESS IN AREAS OF LIBRARY SCIENCE AND INFORMATION MANAGEMENT

Abstract: *The article discusses a survey on sites of consulting firms in the area of Library Science, established in the national market, aiming to identify existing gaps in the list of services offered. The list of services offered by companies was analyzed in relation to areas and activities of action of the librarian, specified in the Brazilian classification of occupation (BOD). Focuses on the role of a librarian as information manager employed by organizations of all kinds, and the cornerstone for the management of knowledge and information consultant.*

Keywords: *Librarian - Information Management; Librarian - Consultancy Informational; Library's services.*

Manoelle Cristine Dalri Milano

Bibliotecária da SOCIESC – Campus Marquês de Olinda, Joinville/SC

Bacharel em Biblioteconomia – UDESC

Contato: manoelle.milano@sociesc.org.br

Delsi Fries Davok

Professora do Departamento de Biblioteconomia e Gestão da Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

Doutora em Engenharia de Produção (UFSC). Mestre em Administração (UFSC). Bacharel em Biblioteconomia (UFSC)

Contato: delwa@matrix.com.br

Artigo:

Recebido em: 16/09/2008

Aceito em: 10/02/2009

APÊNDICE

**Quadro 3.1 – Serviços prestados pelas empresas de consultoria:
categorias e subcategorias**

CATEGORIAS DE ANÁLISE (Áreas de Serviço)	SUBCATEGORIAS DE ANÁLISE (Serviços)	EMPRESAS DE CONSULTORIA							
		A	B	C	D	E	F	G	H
Disponibilizar informação em qualquer suporte	– Localizar informações								
	– Recuperar informações								
	– Prestar atendimento personalizado								
	– Elaborar estratégias de buscas								
	– Intercambiar informações e								
	– Controlar circulação de recursos								
	– Controlar circulação de recursos								
	– Normalizar trabalhos técnico-científicos								
Gerenciar unidades, redes e sistemas de informação	– Elaborar programas e projetos de								
	– Projetar custos de serviços e								
	– Implementar atividades cooperativas entre instituições								
	– Administrar o compartilhamento de recursos informacionais								
	– Desenvolver planos de divulgação e								
	– Desenvolver políticas de								
	– Projetar unidades, redes e sistemas de informação								
	– Automatizar unidades de								
	– Desenvolver padrões de qualidade								
	– Controlar a execução dos planos de								
	– Elaborar políticas de funcionamento de unidades, redes e sistemas de								
	– Controlar segurança patrimonial da unidade, rede e sistema de								
	– Controlar conservação do patrimônio físico da unidade, rede e								
– Avaliar serviços e produtos de unidades, redes e sistemas de									

	- Avaliar desempenho de pessoas em unidades, redes e sistemas de									
	- Desenvolver planos de segurança									
	- Controlar a aplicação do plano de segurança ambiental									
	- Elaborar relatórios									
	- Buscar patrocínios e parcerias									
	- Contratar assessorias									
	- Elaborar manuais de serviços e									
	- Participar da elaboração de planos									
	- Analisar tecnologias de informação e comunicação									
	- Administrar consórcios de unidades, redes e sistemas de informação									
	- Administrar recursos orçamentários									
	- Implantar unidades, redes e sistemas de informação									
	- Subsidiar informações para tomada de decisões									
Tratar tecnicamente recursos informacionais	- Registrar recursos informacionais									
	- Classificar recursos informacionais									
	- Catalogar recursos informacionais									
	- Elaborar linguagens documentárias									
	- Elaborar resenhas e resumos									
	- Desenvolver bases de dados									
	- Efetuar manutenção de bases de									
	- Gerenciar qualidade e conteúdo de fontes de informação									
	- Gerar fontes de informação									
	- Reformatar suportes									
- Migrar dados										
- Desenvolver metodologias para geração de documentos digitais ou eletrônicos										
Desenvolver recursos informacionais	- Elaborar políticas de desenvolvimento de recursos									
	- Selecionar recursos informacionais									
	- Adquirir recursos informacionais									

	- Assessorar no planejamento de espaço físico da unidade de informação																			
Realizar difusão cultural	- Promover ação cultural																			
	- Promover atividades de fomento à																			
	- Promover eventos culturais																			
	- Promover atividades para usuários																			
	- Organizar atividades para a terceira																			
	- Divulgar informações através de meios de comunicação formais e																			
	- Organizar bibliotecas itinerantes																			
	- Promover atividades infanto-juvenis																			
- Participar de atividades de biblioterapia																				
Desenvolver ações educativas	- Capacitar o usuário																			
	- Capacitar recursos humanos																			
	- Orientar estágios																			
	- Elaborar serviços de apoio para educação presencial e à distância																			
	- Ministrasr palestras																			
	- Realizar atividades de ensino																			
	- Participar de bancas acadêmicas																			
	- Participar de comissões de																			
	- Realizar perícias																			
	- Elaborar laudos técnicos																			
	- Realizar visitas técnicas																			
	- Assessorar a validação de cursos																			
- Preparar provas para concursos																				
- Participar de bancas de concursos																				