

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Rafael Antunes dos Santos

**A Competência Informacional do Bibliotecário em Concursos
Públicos: análise documental dos planos de ensino visando a
aprendizagem ao longo da vida**

**Porto Alegre
2007**

Rafael Antunes dos Santos

A Competência Informacional do Bibliotecário em Concursos Públicos: análise documental dos planos de ensino visando a aprendizagem ao longo da vida

Monografia elaborada como requisito parcial para a aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Dr.^a. Sônia Elisa Caregnato.

**Porto Alegre
2007**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: José Carlos Ferraz Hennemann
Vice Reitor: Pedro Cezar Dutra Fonseca

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Valdir Jose Morigi
Vice-diretor: Ricardo Schneiders da Silva

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Iara Conceição Bitencourt Neves
Vice-chefe: Jussara Pereira Santos

Ficha Catalográfica

S237c SANTOS, Rafael Antunes dos

A Competência Informacional do Bibliotecário
Públicos: análise documental dos planos de ensino visando a
aprendizagem ao longo da vida / Rafael Antunes dos Santos; orientadora
Sônia Elisa Caregnato. – Porto Alegre: UFRGS, 2007.

1. Biblioteconomia 2. Competência Informacional 3. Aprendizagem
ao Longo da Vida 4. Concursos Públicos I. Caregnato, Sônia Elisa II.
Título

CDU 026

Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705 - Bairro Santana
CEP 90035-007 Porto Alegre-RS
Fone: (51) 3308-5146
Fax: (51) 3330-6635
E-mail: fabico@vortex.ufrgs.br

Para meu pai, Lauro (*In memoriam*)

Se a vida é verdadeiramente vida, ela se lança ao desconhecido, mas não gosta de caminhar sozinha. Ela não tem necessidade de discípulos, de adeptos, de submissos, de admiradores, adutores. O que lhe é necessário, e que não lhe pode faltar, é o companheirismo, a camaradagem, a amizade, a familiaridade, a intimidade, o encorajamento de uma vida compreensiva, a possibilidade de se comunicar com alguém e de abrir o coração. Não há em tudo isso, nada de sobrenatural ou extraordinário. É simplesmente a expressão da vida autêntica, da natureza social dos homens. Ninguém gosta ou pode viver no isolamento sem se arriscar à loucura.

Wilhelm Reich (1897 - 1957)

RESUMO

Apresenta as temáticas da competência informacional e da aprendizagem ao longo da vida voltadas à identificação e análise de habilidades informacionais necessárias à preparação de candidatos a cargos de bibliotecário em concursos públicos. Define como objetivo principal do estudo, a verificação dos conteúdos presentes nas questões de concurso e se estes são trabalhados no Curso de Biblioteconomia da UFRGS. Envolve, no referencial teórico, as questões levantadas sobre competência informacional, aprendizagem ao longo da vida, bem como as relações destas com a educação e com o desenvolvimento de competências profissionais do bibliotecário. Indica a metodologia adotada e relata os processos de análise documental e comparativa entre as questões apresentadas em concursos promovidos pela Fundação Carlos Chagas (FCC) com os planos de ensino de cinco disciplinas do currículo. Conclui que os planos de ensino são a principal fonte de informação sobre o “essencial” em cada disciplina. Apresenta, como interpretação dos dados, a discussão sobre o universo da competência informacional aplicada ao contexto dos concursos públicos.

Palavras-chave: Competência Informacional, Aprendizagem ao Longo da Vida, Concursos Públicos, Curso de Biblioteconomia, Fundação Carlos Chagas.

ABSTRACT

It presents the issues of information literacy and lifelong learning focused on the identification and analysis of informational skills necessary for the preparation of candidates for positions of librarian in public open competitions. Defines as main objective of the study, verification of the content present in the issues of open competition and they are worked in the Course of Librarianship of UFRGS. It involves, in the reference book, the questions raised about information literacy, lifelong learning, and these relations with education and the development of professional skills of the librarian. Indicates the methodology adopted and reporting processes for document analysis and comparison between the issues presented in open competitions sponsored by the Fundação Carlos Chagas (FCC) with the teaching plans of five disciplines of the curriculum. It concludes that the teaching plans are the main source of information on the "essential" in each discipline. Shows such as interpretation of the data, the discussion on the universe of information literacy applied to the context of open competitions.

Keywords: Information Literacy, Lifelong Learning, Public Open Competitions, Course of Librarianship, Fundação Carlos Chagas.

LISTA DE FIGURAS

P.

Figura 1 – Estrutura das questões sobre informação jurídica.....	61
Figura 2 – Estrutura das questões sobre administração aplicada à ciência da informação.....	64
Figura 3 – Estrutura das questões sobre administração.....	65
Figura 4 – Estrutura das questões sobre ferramentas da qualidade.....	66
Figura 5 – Estrutura das questões sobre Teoria Geral da Administração.....	67
Figura 6 – Estrutura das questões sobre administração – novas tendências.....	68
Figura 7 – Estrutura das questões sobre gestão de recursos.....	68
Figura 8 – Estrutura das questões sobre organizações.....	69
Figura 9 – Estrutura das questões sobre planejamento.....	70
Figura 10 – Estrutura das questões sobre desenvolvimento de coleções.....	72
Figura 11 – Estrutura das questões sobre desenvolvimento de coleções – conceitos.....	73
Figura 12 – Estrutura das questões sobre desenvolvimento de coleções – políticas.....	73
Figura 13 – Estrutura das questões sobre aquisição.....	74
Figura 14 – Estrutura das questões sobre seleção.....	75

LISTA DE TABELAS

P.

Tabela 1 – <i>Corpus</i> de questões por prova.....	48
Tabela 2 – Lista alfabética da disciplina BIB03010 – Administração aplicada a sistemas de informação.....	53
Tabela 3 – Lista alfabética da disciplina BIB03017 – Gestão de recursos em sistemas de informação.....	54
Tabela 4 – Lista alfabética da disciplina BIB03010 – Planejamento em sistemas de informação.....	55
Tabela 5 – Lista alfabética da disciplina BIB03010 - Pesquisa e desenvolvimento de coleções.....	57
Tabela 6 – Lista alfabética da disciplina BIB03010 - Gestão de sistemas de informação jurídica.....	58

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 CONTEXTO E DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	13
2.1 JUSTIFICATIVA	13
2.2 CONTEXTO DO ESTUDO	14
2.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	17
2.4 OBJETIVOSGERAL	17
2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3 REFERENCIAL TEÓRICO	19
3.1 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	19
3.2 APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA	28
3.3 EDUCAÇÃO PARA A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	33
3.4 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS RELACIONADAS AO BIBLIOTECÁRIO	38
4 METODOLOGIA	45
4.1 TIPO DE ESTUDO	45
4.2 <i>CORPUS</i> DO ESTUDO	47
4.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	48
4.4 PROCEDIMENTOS DE PESQUISA	48
4.5 PLANO DE ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS	49
4.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	50
5 ANÁLISE DOS DADOS	51
5.1 PLANOS DE ENSINO	51
5.1.1 BIB03010 – Administração Aplicada à Ciência da Informação	52
5.1.2 BIB03017 – Gestão de Recursos em Sistemas de Informação	53
5.1.3 BIB03030 – Planejamento em Sistemas de Informação	54
5.1.4 BIB03023 – Pesquisa e Desenvolvimento de Coleções	56
5.1.5 BIB03091 – Gestão de Sistemas de Informação Jurídica	57
5.2 ENUNCIADOS DAS QUESTÕES	58
5.3 ANÁLISE COMPARATIVA DAS CATEGORIAS	59
5.3.1 Informação Jurídica	61
5.3.2 Administração Aplicada à Ciência da Informação	63
5.3.2.1 <u>Administração</u>	65
5.3.2.2 <u>Organizações</u>	69
5.3.2.3 <u>Planejamento</u>	70
5.3.3 Desenvolvimento de Coleções	72
6 INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	76
7 CONCLUSÃO	84

REFERÊNCIAS

APÊNDICES

Apêndice 1 – Planilha de Indexação

Apêndice 2 – Índice de Questões

Apêndice 3 – Índice Hierárquico de Assuntos

1 INTRODUÇÃO

Diante de um mundo demasiadamente competitivo, e muitas vezes injusto em que vivemos, na chamada “estratégia global”, surge, através dos próprios governos capitalistas, em sua expressão mais forte os Estados Unidos, uma área que se propõe a valorizar o papel que a educação representa para os indivíduos: a *information literacy*, ou competência informacional. O paradigma que sustenta o movimento da competência informacional é a abordagem diferenciada que instiga o aprendente a conduzir sua própria aprendizagem e que propõe a colaboração entre professores e bibliotecários para despertar nos estudantes formas autônomas de adquirir novos conhecimentos.

Visto que os novos bibliotecários formados recentemente têm encontrado ao final do curso, na maioria das vezes, ocupações temporárias, baixas remunerações, necessidade de deslocamento de seus locais de origem e desemprego, muitos desses antigos estudantes recorrem à prestação de concursos públicos como meta ou sonho profissional. Aprender independentemente, seja para qual for o objetivo final, é a satisfação que qualquer ser humano tem orgulho de demonstrar quando garante o sucesso ou a vitória. É o que acontece com os concursos; num cenário de dificuldades como o da sociedade brasileira, a possibilidade de garantir uma ocupação realmente vantajosa, em termos profissionais e financeiros, através de seus próprios conhecimentos, é algo muito recompensador.

Esse foi o foco que deu origem a esta monografia: estabelecer de uma maneira alternativa as concepções que envolvem a competência informacional e a aprendizagem ao longo da vida em uma estratégia de comparação entre planos de ensino e questões de concursos. Partiu-se do entendimento de que os conhecimentos adquiridos nas disciplinas do currículo são norteadores do perfil profissional que as instituições públicas buscam através dos concursos. A necessidade de informação ao preparo para as provas desperta no estudante dificuldades em adquirir materiais de estudo convenientes aos seus propósitos. A utilização dos planos de ensino nos períodos sequenciais à graduação é uma forma de diminuir ou até mesmo eliminar esse problema dos candidatos, nos momentos prévios à realização das provas.

É também, um cenário onde a competência informacional é testada, já que a busca e o uso para compreensão dos conhecimentos específicos em provas para bibliotecários estão presentes durante a preparação aos concursos. Inclusive, esse

processo caracteriza-se por ser ao longo da vida, pois os mesmos conhecimentos deverão ser colocados em prática caso a aprovação se torne positiva. Por isso, a análise pautou-se em introduzir o debate sobre a formação e a aquisição de quais competências básicas são necessárias para a aprendizagem ao longo da vida. Na tentativa de aproveitamento máximo dos recursos informacionais, esse modelo de verificação, se comprovada sua fidedignidade, poderá servir como fonte de informação para diversas metodologias que, por ora, utilizem a análise documental e comparativa.

2 CONTEXTO E DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Este capítulo apresenta o estudo proposto, trazendo a justificativa, o contexto e o problema de pesquisa, bem como estabelece os objetivos a serem alcançados.

2.1 JUSTIFICATIVA

O desenvolvimento de habilidades informacionais no âmbito do ensino universitário de Biblioteconomia é um cenário a ser descoberto nos programas curriculares da maioria dos cursos existentes pelo país. No Brasil, apesar do acúmulo de escritos percebidos na literatura sobre competência informacional (*information literacy*) a partir do ano 2000, na prática essas teorias não exerceram mudanças fundamentais na educação. Essas premissas podem ser facilmente comprovadas através de leituras específicas sobre tais temáticas (DUDZIAK, 2002; NUNES; LEVY, 2000), ou mesmo uma simples observação do ambiente da educação biblioteconômica no presente momento. O bibliotecário, nesse contexto paradigmático, é um dos profissionais em quem se credita a viabilidade da evolução da educação dos novos tempos. Diante das transformações advindas da sociedade da informação, os currículos das faculdades de Biblioteconomia precisam capacitar os estudantes para essa nova tarefa, ou seja, agir no processo de mediação da aprendizagem e construção do conhecimento.

Com base nas afirmações anteriores e no conceito de *Literacy*, proposto por Lyman, é possível identificar a competência informacional como um conjunto de “[...] habilidades que visam a compreensão de matérias ou conteúdos, a leitura crítica, o uso de materiais complexos e a aprendizagem individual” (LYMAN, 1979 *apud* DUDZIAK, 2003, p.24)¹.

Os motivos utilizados para a escolha do assunto desta monografia foram definidos pelo autor abrangendo necessidades próprias de ordens profissional e acadêmica e, talvez, vinculados a uma preocupação muito comum nesta fase da vida de estudante: o futuro.

¹ LYMAN, L. Literacy education as library community service. **Library Trends**, v.20, n.2, p.193-217, 1979. *apud* DUDZIAK, 2003.

Os assuntos principais do trabalho – competência informacional e aprendizagem ao longo da vida – se determinaram como problemas de pesquisa de uma maneira lógica e motivadora. Durante a escolha do assunto, se procurou utilizar de alguns subsídios que, por serem abrangentes, poderiam se encaixar mais fielmente na identidade e nas preferências do autor: a conversa com colegas, a avaliação da experiência no curso de Biblioteconomia e a perspectiva da formatura, além do futuro como profissional bibliotecário. Também, procurou-se trabalhar com ênfase nas Ciências Humanas com prospecto à Educação; por ora, perfeitamente aplicável em Informação, visto o caráter multidisciplinar focado no conteúdo. A avaliação de habilidades prescritas em um currículo, no âmbito da preparação a concursos públicos era a aplicação que faltava para o problema que se apresentara.

As disciplinas “Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso” e “Trabalho de Conclusão de Curso” no curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO), na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) proporcionaram ao acadêmico a elaboração deste trabalho.

2.2 CONTEXTO DO ESTUDO

Em todas as áreas de conhecimento, em particular na Biblioteconomia, vem aumentando o número de pessoas interessadas em um cargo no setor público, em detrimento da iniciativa privada e do negócio próprio. O cenário de baixos salários e excesso de trabalho tem levado os brasileiros a fugir da iniciativa privada e a tentar conquistar um emprego que alie uma perspectiva de futuro profissional com qualidade de vida, estabilidade e bons rendimentos financeiros. Não é desconhecido que, atualmente, milhares de pessoas investem grande parte de seu tempo dedicando-se ao estudo para concursos públicos. Diante de um panorama econômico instável, a opção por se tornar um servidor público e os benefícios oferecidos despertam o interesse de muitos.

O fenômeno da explosão de concursos públicos começou na segunda metade da década de 90 e foi intensificado a partir de 2003². Muitos fatores contribuíram para que

² In: COMO passar em provas. **Isto É Online**, São Paulo, 17 fev. 2007. Disponível em: <<http://www.istoe.com.br>>. Acesso em: 21 fev. 2007.

esse novo nicho de interesses fosse crescendo na sociedade brasileira visto a enorme publicidade com que os concursos aparecem no dia a dia dos habitantes de grandes e médias cidades brasileiras. Esses fatores podem ser identificados como:

- a) a priorização do Governo Federal pelas contratações em vez das terceirizações;
- b) a perspectiva, conforme estimativas governamentais, de que 55% do funcionalismo público encontra-se próximo da aposentadoria;³
- c) o interesse cada vez maior da população devido aos benefícios oferecidos para esse tipo de cargo (estabilidade é o conceito mais expressivo nesse fator);

Outras características conferem aos concursos públicos um outro fator de análise: as instituições educativas de ensino superior estão recebendo egressos atraídos justamente pelo diferencial que um diploma universitário pode causar numa disputa por um cargo. Os cursos de graduação e os cursos de especialização, conhecidos como *lato sensu*, apesar de não terem como alvo as pessoas que buscam se qualificar para concursos públicos, como fazem os cursos especializados em atender aos “concurseiros”, vêm registrando o aumento de alunos mais interessados em passar em concursos do que obter uma sólida formação teórica. Grande número de candidatos aprovados em concursos públicos em Brasília têm formação superior, mesmo os que participam de seleção para cargos de nível médio. Já nos exames para funções que exigem diploma universitário nota-se a aprovação de muitos concorrentes com títulos de pós-graduação.

Professores que participam das bancas de seleção de concursos, que por restrição contratual não podem se identificar em entrevistas à imprensa, admitem que o domínio de novas informações é mais importante que o registro de um título ou curso de pós-graduação no currículo. O que se tem observado é a evolução desses alunos na sua capacitação para enfrentar desafios, como o de um concurso público e, também, para

³ IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Coordenação de Contas Nacionais. *Despesas Públicas por Funções: 1999-2002*. Rio de Janeiro: IBGE, 2006.

buscar com a especialização em uma área profissional, conhecimentos que possibilitem maior ascensão profissional.

Segundo a Constituição Federal (1988), no artigo 37, inciso II:

A investidura em cargo ou emprego público depende da aprovação prévia em concurso público de provas, ou de provas e títulos, ressalvadas as nomeações para em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração. (BRASIL, 2006).

Esse cenário é o motivo de muitos que desistem no meio do caminho: passar em provas é uma habilidade que nem todos possuem, muitas vezes por não acreditar no seu desempenho e nas suas aptidões para aprender. Estudar para um concurso público é uma escolha de vida, dizem os mais experientes, mas não uma tarefa impossível de satisfação. O resultado vem com a dedicação e o empenho; disciplina e conhecimento de limites individuais são aspectos que podem registrar o abandono ou o prosseguimento de tal tipo de escolha.

Para os bibliotecários, a jornada torna-se peculiar por diversos motivos, dentre os quais, vale ressaltar primeiramente, que os candidatos não necessitam preocupar-se com o quesito Provas de Títulos da Constituição. A função a escolher, visando um concurso, já está definida com a formação universitária. Na esfera Federal esse concurso aparece com maior frequência, mas começa a aparecer consideravelmente, também, nas esferas Estaduais e Municipais.

Com relação à bibliografia específica, os candidatos não têm vasto material a disposição para estudo. Os conteúdos, diferentemente de outras áreas como o Direito, estão disponíveis em um número considerado pequeno de fontes do tipo livro, cabendo a procura por artigos de periódicos e documentos vistos no decorrer da formação a atitude mais providencial na fase de recolher o material de estudo. Uma tendência que vem se afirmando, desde 2004, diz respeito “[...] à falta de indicação de bibliografia específica em concursos públicos para bibliotecários, cabendo aos candidatos utilizar de meios próprios para obter o conhecimento dos conteúdos presentes nos editais” (MOREIRA, CARDIM & DIB, 2006, p.7). Buscar a informação tornou-se, para esse fim específico, uma tarefa relacionada com uma postura autodidata de aprendizagem, muito por ser um processo estritamente pessoal. Essa postura aparece desde a criação de um método de

estudo até a forma como serão fixados os conhecimentos; se é grifando o texto ou se é fazendo resumos, por exemplo.

Nesse contexto, torna-se oportuno um estudo que possa identificar conteúdos de editais de concursos públicos que estejam relacionados com o currículo de Biblioteconomia. Os concursos públicos aparecem como uma forma de fomentar a aprendizagem independente e ao longo da vida como sinalizadores da competência informacional dos bibliotecários.

A Fundação Carlos Chagas (FCC) é uma instituição que mantém parcerias com diversos tipos de organizações como Governos de Estado, Ministérios, Universidades, Prefeituras, etc. A ela, cabe organizar e prover concursos voltados a novos recursos humanos nas organizações. Nesta monografia, preferiu-se trabalhar com essa instituição, pois limitaria o estudo em um único tipo de prova, facilitando a metodologia e por esta ser de prestígio entre a opinião pública nacional.

Outro delimitador do estudo é o Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que existe desde 1955 e, atualmente, encontra-se na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO). Segundo Brambilla e Stumpf (2006, p.38), nos últimos anos, a Biblioteconomia da UFRGS vem “[...] dando ênfase para o estudo do currículo como um dos elementos que concretize as concepções defendidas”. Constata-se um esforço do quadro de docentes desse curso para acompanhar as inovações educacionais que vêm ocorrendo no Brasil e no mundo.

2.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

A questão de pesquisa desta monografia é: que tipos de habilidades ou competências informacionais podem ser desenvolvidas pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFRGS e quais delas são necessárias para a preparação de candidatos a cargos de bibliotecário em concursos públicos?

2.4 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral deste estudo é verificar quais habilidades informacionais são

desenvolvidas pelos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFRGS, e como esses conteúdos são exigidos em concursos públicos.

2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos são:

- a) apresentar as diferentes concepções de habilidades informacionais e termos correlatos;
- b) apresentar uma direção para o conceito de aprendizagem ao longo da vida;
- c) comparar os conteúdos exigidos nos concursos públicos elaborados pela Fundação Carlos Chagas com o currículo do Curso de Biblioteconomia da UFRGS;
- d) identificar as habilidades presentes no currículo e cotejá-las com as competências profissionais do bibliotecário;
- e) definir quais habilidades são pertinentes para o aprendizado individualizado, com vistas aos concursos públicos.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são apresentadas as temáticas relacionadas com os conceitos introdutórios de competência informacional e de aprendizagem ao longo da vida, além de suas relações com a área de educação e com o desenvolvimento de competências profissionais do bibliotecário.

3.1 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

A competência informacional é um dos meios pelos quais as pessoas se tornarão independentes para viver, pensar e agir num mundo baseado em novos suportes de informação e comunicação, conhecidos como TIC's – Tecnologias de Informação e Comunicação. Bibliotecários e educadores do mundo inteiro voltam suas atenções para o tema da competência informacional, sendo inclusive descrito por Silva *et alii* (2005, p.32) como um “movimento mundial de bibliotecários” que se mostram preocupados com a enorme massa informacional que caracteriza a sociedade da informação. Sobre isso, Assmann comenta:

A sociedade da informação é a sociedade que está actualmente a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo. Esta generalização da utilização da informação e dos dados é acompanhada por inovações organizacionais, comerciais, sociais que alterarão profundamente o modo de vida tanto no mundo do trabalho como na sociedade em geral. (ASSMANN, 2000, p. 8)

Talvez nesse sentido, Campello (2003, p.33) teria concluído que a “[...] sociedade da informação é o espaço mais abrangente por onde trafega o movimento da competência informacional”. Bernhard (2002, p.412) expõe que “[...] a noção de atitudes para o uso da informação surgiu de movimentos mais ou menos paralelos em diferentes partes do mundo, a partir da década de 80”.

O tema da competência informacional possui, atualmente, como escolas mais expressivas, as de países como os Estados Unidos, o Canadá, a Inglaterra e a Austrália. A primeira utilização do termo foi realizada pelo bibliotecário americano Paul

Zurkowski, em 1974. Num relatório, Zurkowski *apud* Hatschbach (2002, p.16)¹ afirma que “[...] pessoas treinadas para a utilização de fontes de informação em seu trabalho podem ser chamadas de competentes em informação”. No Brasil, assim como em outros países europeus e no restante do planeta sucessivamente, o tema adquiriu maior atenção há poucos anos, trajetória diferente dos países acima citados, em que os estudos sobre habilidades e técnicas para o melhor uso da informação já se constituíam como objetos de investigação científica sob a alcunha do termo correspondente em inglês “*information literacy*”.

Através do texto de Bernhard (2002, p.410) identificam-se oito motivos para justificar a competência informacional como ação estratégica no sistema educativo: o crescimento da informação disponível em diversos formatos, a heterogeneidade dessa informação, a economia baseada em serviços e no uso da tecnologia, a necessidade de desenvolvimento autônomo de habilidades ao longo da vida, a demanda constante de atualização, a necessidade do mercado em contratar profissionais competentes em relação à informação, a evolução dos paradigmas educacionais e o impacto da formação para a continuidade dos estudos. Devido a estes aspectos, Gràcia (2006, p. 71) acena para que a competência informacional “[...] transcenda ao mero uso da tecnologia e se preocupe em melhorar aquilo para o que precisamente ela serve, ou seja, para gestionar melhor a informação”.

Os precursores com relação ao uso do termo, no Brasil, segundo Dudziak (2003, p.28) “[...] estão entre aqueles bibliotecários que desenvolveram estudos relativos à educação de usuários.” Todavia, existe uma diversidade terminológica que provoca, à primeira vista, uma confusão teórica devido às diferentes nomeações que denotam um mesmo conceito. O termo competência, por sua vez, utilizando-se das palavras de Bufrem e Pereira:

[...] em uma ampla possibilidade de expansão paradigmática, relaciona-se com outros tais por aptidão, qualidade legítima ou legitimada para realização de determinados atos de poder, atribuição ou capacidade objetiva de alguém para agir em determinado campo ou área do conhecimento ou atuação. (BUFREM; PEREIRA, 2004, p. 173)

¹ ZURKOWSKI, P.G. **Information Services Environment Relationships and Priorities**. Washington D.C.: National Commission on Libraries, 1974. *apud* HATSCHBACH, 2002,

Sobre o debate acerca do uso correto do termo, Snavely e Cooper (1997) *apud* Bawden (2002, p.367)² “[...] encontram justificado o uso de ‘alfabetização’ com o significado de competência, ou conhecimento básico de uma área de estudo”; vinculado ao uso da informação, têm-se assim, a alfabetização informacional, ou competência informacional. Uma área de estudos e de aplicação de programas educacionais, que trata especificamente das questões relacionadas ao desenvolvimento de competências e habilidades ligadas à informação. Bawden exprime a diversidade de denominações que o conceito inclui e as identifica como cinco alfabetizações baseadas em destrezas, ao qual convencionamos chamar de habilidades: a alfabetização bibliotecária, a em mídias, a informática, a em redes e a alfabetização digital. Segundo ele, a alfabetização bibliotecária apresenta dois significados:

Um se refere a competência no uso das bibliotecas e é, sem dúvida, precursor da alfabetização informacional, com especial ênfase de tomar decisões documentadas sobre as fontes de informação. O outro se refere à participação das bibliotecas no processo de alfabetização tradicional. (BAWDEN, 2002, p. 368)

Os termos mais utilizados no cenário brasileiro são: **alfabetização informacional** (TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002), **habilidades informacionais** (CAREGNATO, 2000), **competência informacional** (CAMPELLO, 2003; CAMPELLO; ABREU, 2005; FIALHO; MOURA, 2005; MARTINS, 2006; MIRANDA, S., 2004; SILVA *et alli*, 2005), **mediação** (ESPÍRITO SANTO, 2006), sendo que alguns autores preferem a utilização do termo original *information literacy* (BELLUZZO, 2001, 2004; CRESPO; RODRIGUES; MIRANDA, 2006; DUDZIAK, 2001, 2002a, 2002b, 2003; HATSCHBACH, 2002). Uma pesquisadora utiliza as expressões *information literacy* e competência informacional como reflexos uma da outra (VARELA, 2006). Em língua espanhola, o termo que melhor traduz a expressão inglesa *information literacy* é **alfabetización informacional**, a tal aceitação que conduz e classifica a maioria dos documentos surgidos na Espanha e nos países hispânicos da América Latina sobre esse tema. Face à diversidade de expressões encontradas entre os autores brasileiros e pela necessidade de definição desse campo conceitual, preferiu-se,

² SNAVELY, L.; COOPER, N. The information literacy debate. *Journal of Academic Librarianship*, v.23, n.1, p.9-20, 1997. *apud* BAWDEN, 2002.

primeiramente, utilizar uma das definições mais aceitas no universo da competência informacional; a definição da American Library Association:

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Para produzir esse tipo de cidadania é necessário que escolas e faculdades compreendam o conceito de competência informacional e o integrem em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que os outros possam aprender com elas. (ALA, 1989, tradução nossa)³

A pesquisadora brasileira Elisabeth Dudziak é a fonte com maior evidência quando se trata do tema em âmbito nacional. Segundo essa autora, que possui diversos trabalhos na área, a competência informacional pode ser definida como um “[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica” (DUDZIAK, 2003, p.28). Essa atribuição deveria ser “[...] considerada como base indispensável e como meio de filiação intelectual para todo estudante que entra na universidade” (BERNHARD, 2002, p.411).

Pensar no conhecimento e buscar a atualização de processos cognitivos são expoentes da formação de um indivíduo que percebe e estabelece relações com o contexto da sua necessidade. Dessa maneira, ele descobre e manipula informações e significados mediante uma estratégia baseada na criatividade. Em acordo a Varela, com ênfase na mediação na construção do conhecimento:

Considerando-se que a construção do conhecimento resulta de um processo reflexivo que se inicia na busca de informações, a ênfase recai sobre os processos de busca da informação para a satisfação de necessidades e resolução de problemas. (VARELA, 2006, p. 18)

³ To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information...Ultimately, information literate person are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them. They are people prepared for lifelong learning, because they can always find the information needed for any task or decision at hand.

Belluzzo (2004, p. 21) utiliza o conceito de Assmann (2000, p.12) sobre “experiências aprendentes” para esclarecer que “[...] a geração [destas], criativamente constrói conhecimentos e habilidades para saber ‘acessar’ as fontes de informação”.

Essa interação permanente com a informação é possível através de diferentes níveis ou concepções, que permitem ao indivíduo entender que formas de alfabetização informacional são relevantes para serem aplicadas em distintas situações.

No livro *Seven Faces of Information Literacy* (1997), a australiana Christine Bruce sinaliza para sete diferentes concepções para a alfabetização informacional. Essas “categorias” são baseadas em níveis de complexidade, que segundo a autora caracterizam mais uma situação experimental promovida pelos sujeitos que o desenvolvimento real de competências. “Igualmente necessita-se refletir sobre as variações de experiências que detectam a entender que formas de alfabetização informacional são relevantes para situações diferentes” (BRUCE, 2003, p.289). As concepções embasadas por Bruce são descritas a seguir:

- a) da tecnologia da informação: utilização das TIC’s para recuperação e comunicação da informação;
- b) das fontes de informação: conhecimento das informações localizadas nas fontes, bem como sua busca e utilização;
- c) do processo de informação: aplicação de estratégias frente a uma nova situação, em que se constata a falta de conhecimento (ou informação);
- d) do controle da informação: controle através de instrumentos de armazenamento e recuperação, como catálogos, computadores ou memória cerebral;
- e) da construção do conhecimento: criação de uma base pessoal de conhecimentos (compreensão e uso da informação);
- f) da extensão do conhecimento: perspectivas pessoais e conhecimentos adotados de forma a obter novos pontos de vista;
- g) do saber ou da inteligência: a utilização da informação em benefício ao próximo.

Dudziak (2001), na sua dissertação de mestrado, também identificou concepções que caracterizam a competência informacional em três níveis de complexidade. A primeira concepção refere-se ao uso de tecnologias de informação. Envolve o uso de ferramentas e suportes tecnológicos para pesquisa, estudo e aplicação de procedimentos ligados ao processamento e distribuição de informações. A outra direciona sua ênfase nos processos cognitivos. A terceira envolve as outras, pois está baseada na aprendizagem ao longo da vida. Essas concepções pressupõem que a sociedade, as instituições, bibliotecários, docentes e estudantes, todos são aprendizes.

Um aspecto mais geral pode ser visualizado em Nordhaug (1998) *apud* Miranda, S. (2004, p.116)⁴ que relaciona uma tipologia em três níveis de competências informacionais individuais. A classificação esquemática diferencia essas competências em “técnicas, interpessoais e conceituais”. As competências técnicas são fixadas por processos, métodos e planejadas para realizar uma ação, além de incluírem as habilidades para o uso de ferramentas e operação de equipamentos. As competências interpessoais estão relacionadas ao comportamento humano e à capacidade cognitiva de se relacionar, de cooperar e de comunicar-se. Já as competências conceituais referem-se à aptidão analítica, à criatividade, à eficiência em resolver problemas e à habilidade de criar oportunidades através de problemas potenciais.

“A nossa capacidade de reter, perceber ou sentir todos esses significados e significações, inseridos na informação e no conhecimento, é finita. Assim é necessário contar com uma grande capacidade de seleção e discernimento”, segundo as prerrogativas de Belluzzo (2004, p.22) para dar conta desse cenário. Perrenoud (1999, p.19) afirma que “[...] a capacidade de agir eficazmente em determinado tipo de situação deve ser apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles.”

A competência informacional liga-se, portanto, à capacidade de criar significados a partir da informação. Para tanto, se desenvolve de acordo com os seguintes componentes (DUDZIAK, 2001 ; FIALHO E MOURA, 2005 ; VARELA, 2006):

⁴ NORDHAUG, O. Competence specificities in organizations. **International Studies of Management and Organization White Plains**, v.28, n.1, p.8-29, 1998. *apud* MIRANDA, 2004.

- a) o processo investigativo;
- b) o aprendizado ativo;
- c) o aprendizado independente;
- d) o pensamento crítico;
- e) o aprender a aprender;
- f) a aprendizagem ao longo da vida.

Campello (2003, p.34) identifica, ainda, como habilidades essenciais para sobreviver na sociedade da informação “[...] a habilidade para solucionar problemas, a de questionamento e a de pensamento lógico colocando-as na categoria de habilidades cognitivas”.

Segundo Linares (2004, p.33) o enfoque cognitivo “[...] começa pontualizando o desconhecimento do enorme significado do mundo interior do indivíduo nos processos de assimilação e uso da informação”. Um exemplo disso está na metodologia de estudos de usuários criada por Brenda Dervin: o *sense-making*, por via da distinção entre mente (ser humano) e mundo (sistemas de informação). “O *sense-making* entende a informação como um dado incompleto ao qual o indivíduo atribui sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores” (DERVIN; NILAN, 1986 *apud* LINARES, 2004, p.35)⁵. Para Belluzzo (2004, p.24), a questão cognitiva está relacionada à re-orientação educacional e à habilidade de compreensão, “[...] pois, qualquer coisa, em qualquer campo do conhecimento, só será valorizada, qualificada e utilizada criticamente, quando, de fato, for compreendida e internalizada provocando a mudança de comportamento”.

Na história da competência informacional, nem sempre os conceitos foram admitidos com naturalidade por parte de alguns teóricos, pois “[...] afirmam que são apenas um nome mais atual para as práticas biblioteconômicas consolidadas”, conforme dito por Dudziak (2002b). Na tentativa de solidificar o assunto como uma atribuição necessária para viver no mundo da informação, associações e entidades profissionais de bibliotecários passaram a elaborar relatórios e documentos normativos que especificam as diversas habilidades que compõem a competência informacional. O primeiro documento

⁵ DERVIN, B.; NILAN, M.S. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.21, p.3-33, 1986. *apud* LINARES, 2004.

governamental chama os bibliotecários a interagir mais proximamente com os professores e foi publicado pela *American Association of School Librarians* (AASL). Conhecido pelo nome de “*Information Power*”, está comprometido com a criação de programas educacionais voltados às bibliotecas do ensino médio, nos Estados Unidos. De acordo com Dudziak (2001, p.29), este documento surgiu com uma abordagem inovadora, “[...] porque destacava aspectos qualitativos, mais que quantitativos. [...] e porque foi fruto de um esforço interdisciplinar”. Além do trabalho conjunto entre bibliotecários, professores e pais, a AASL incluía como objetivo central desta proposta a “[...] instrução a fim de expandir a competência e estimular o interesse pela leitura, exame e uso da informação e de idéias” (AASL, 1988).

Um dos documentos mais importantes foi publicado pela *Association of College and Research Libraries* (ACRL), no ano 2000 sob o título de *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, que identifica e mensura as habilidades de informação voltadas para o ensino superior. Nesse sentido, considera a competência informacional como um marco intelectual na sociedade da informação, já que se constitui de

[...] atividades que podem ser conseguidas em parte pelo manuseio de tecnologias de informação, em parte pela utilização de métodos válidos de investigação, mas, sobretudo através do pensamento crítico e do raciocínio. (ACRL, 2000 *apud* BERNHARD, 2002, p. 412)⁶

O objetivo primordial do trabalho realizado pela ACRL, com a competência informacional, é o treinamento de bibliotecários e a capacitação de programas educacionais vinculados à informação (DUDZIAK, 2001, p. 48). Através dessa plataforma de ação, a ACRL determina que as competências informacionais são (CERVERÓ; GARCÍA-QUISMONDO, 2007; GRÀCIA, 2006; ACRL, 2000):

- a) Identificação das necessidades de informação;
- b) criação e organização da informação;
- c) estratégias de busca da informação;

⁶ ACRL. *Association of College and Research Libraries. Information Literacy Competency for Higher Education*. Chicago: ACRL, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>>. Versão em espanhol: <<http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf>>. *apud* BERNHARD, 2002.

- d) habilidades tecnológicas e informáticas;
- e) avaliação e tratamento da informação;
- f) utilização e comunicação da informação;
- g) aspectos éticos, sociais e cognitivos da informação;
- h) atitude ativa frente ao aprendizado.

Como entidade que reúne a AASL e a ACRL, além de outras seções específicas, a American Library Association (ALA) publicou dois documentos que se tornaram amplamente aceitos na comunidade acadêmica internacional, servindo como principais referências para a realização de trabalhos sobre a *information literacy*. O primeiro, traz recomendações que sinalizam para um novo modelo de aprendizagem, baseado numa maior integração entre sala de aula e biblioteca e enfatiza a necessidade de reformular práticas curriculares, voltando-as para o uso mais produtivo dos recursos informacionais (ALA, 1989). Em 1998, a ALA lança um relatório que é uma atualização do documento anterior e acrescenta seis recomendações relativas ao assunto. Essas recomendações são (ALA, 1998):

- a) determinar o alcance da informação necessária;
- b) acessar a informação necessária com eficiência e eficácia;
- c) avaliar a informação e as suas fontes de forma crítica;
- d) incorporar a informação selecionada à sua base de conhecimentos;
- e) utilizar a informação eficazmente para conseguir um propósito concreto;
- f) compreender as questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, além de acessá-la e utilizá-la de forma ética e legal.

Uma opinião compartilhada por uma variedade de autores é que a competência informacional está fortemente ligada à alfabetização funcional do indivíduo. Para chegar a ser competente em informação, a pessoa, pressupõe-se, deveria ser alfabetizada para a informação desde a escola, na universidade, e para a sua vida diária; em atividades profissionais, mas também, para seu desenvolvimento sócio-cultural. De forma similar expõe Behrens:

A competência informacional, longe de ser uma destreza a substituir a alfabetização propriamente dita, [...] em meio à explosão informativa, a capacidade para acessar, recuperar e avaliar a informação deveria constituir uma parte significativa da definição atual de alfabetização. (BEHRENS, 1994 *apud* BAWDEN, 2002, p.391, tradução nossa)⁷

As relações que existem entre a competência informacional e a educação serão desenvolvidas em outro ítem deste capítulo.

3.2 APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA

Desenvolver a noção do aprender ao longo da vida, nos estudantes, tem sido um dos objetivos principais de bibliotecários e professores de instituições de ensino superior, que utilizam a competência informacional como uma peça-chave para desenvolver a aprendizagem; em diversos países, em especial os europeus.

Em uma abordagem preliminar, aprender ao longo da vida pode parecer óbvio e a primeira dimensão que se apresenta é temporal, devido às pessoas, de uma forma geral, aprenderem ao longo da vida desde o dia em que nascem até o momento em que morrem. A dimensão do tempo relaciona-se com a aprendizagem de uma forma ampla. Pode designar uma medida (“aprender requer tempo”) ou apresentar uma ordem de desenvolvimento (“o que não se aprende em pequeno, não se aprende jamais”). Schüller *apud* Alheit e Dausien (2006, p.177)⁸ afirma que “[...] o ponto de vista *ao longo da vida* adota um nível de análise temporal específico, que [se] relaciona com outras dimensões temporais, e salienta uma lógica de construção que lhe é própria”.

Outra dimensão visível é a dicotomia que existe entre os conceitos de “formação” e de “aprendizagem”. Baseado em observações empíricas, a aprendizagem se refere à atividade individual e coletiva concreta, enquanto a formação se caracteriza pela apropriação progressiva de saberes e competências. Teoricamente, não é possível discutir essas duas expressões sistematicamente e delimitadas uma pela outra, visto que cada uma

⁷ BEHRENS, J.S. A conceptual analysis and historical overview of information literacy. **College and Research Libraries**, v.55, n.4, p.309-322, 1994. *apud* BAWDEN, 2002.

⁸ SCHÜLLER, A. **Bildulgerfolge**: studien zur individualisierung von arbeitertöchtern in der moderne. Weinheim: [s.l.], 1993. *apud* ALHEIT; DAUSIEN, 2006.

possui o seu campo semântico particular. Neste trabalho, quando se tratar de aprendizagem, esta não pode ser pensada somente na perspectiva do curso integral da vida e sim “[...] ao aspecto qualitativo dos processos que ocorrem durante a vida e de sua estruturação sociocultural” (ALHEIT; DAUSIEN, 2006, p.179).

A espécie humana alcançou um estágio de evolução em que os aspectos relacionais e cognitivos do convívio entre os humanos e a tecnologia se transformam com uma rapidez nunca antes experimentada. Delors (2001, p.103) diz que “[...] hoje em dia, ninguém pode pensar adquirir, na juventude, uma bagagem inicial de conhecimentos que lhe baste para toda a vida”. A não manutenção da aprendizagem de novos conhecimentos causa uma obsolescência tecnológica e profissional inevitável, como se pode perceber através das afirmações de Nunes e Levy:

O sentimento de urgência e conseqüente ansiedade não resultam do reconhecimento desta inevitabilidade por parte do indivíduo ou das organizações, mas sim da apreensão provocada pela rapidez, imprevisibilidade e natureza revolucionária que caracteriza a mudança em nossos dias. (NUNES e LEVY, 2000, p. 10)

A aprendizagem ao longo da vida acontece, então, em termos de mudanças comportamentais, portanto possibilita a renovação de conteúdos, de cursos, de materiais didáticos, de estratégias de aprender e de formas de aperfeiçoamento. Diversos autores, ao qual se recorreu a Menou *apud* Dudziak (2003, p.31)⁹, induzem que as práticas pedagógicas buscam mais do que nunca “[...] a transferência do foco de aprendizagem do *docente* para o *aprendiz* e dos *conteúdos* para os *processos* de aprendizado.” O aprendizado de toda a vida prepara os indivíduos a atingir suas metas e a aproveitar as oportunidades que surgem no ambiente global em evolução para um benefício compartilhado.

Os autores Alheit e Dausien (2006) consideram que a aprendizagem ao longo da vida se desenvolve sob um duplo ponto de vista; um vinculado à mudança das condições da sociedade do trabalho e outro de caráter essencialmente pedagógico. O objetivo último seria a educação para a participação e a cidadania democrática, para o desenvolvimento e a transformação, para o esclarecimento e a autonomia dos cidadãos. “Auxilia-os e suas

⁹ MENO, M. **A Sociedade de Aprendizagem**: uma nova abordagem do desenvolvimento e um desafio para os profissionais da informação. Florianópolis: [s.l.], 2000. (Apostila). *apud* DUDZIAK, 2003.

instituições a enfrentar os desafios tecnológicos, econômicos e sociais, para reverter a desvantagem e incrementar o bem estar de todos” (FARÓIS..., 2005). O envolvimento coletivo em prol do desenvolvimento de uma estratégia de aprendizagem passa, necessariamente, por cenários biográficos que permitem a reflexão das experiências de modo individual e pelo questionamento dos processos de aprendizagem formais. O aspecto proposto por Alheit e Dausien (2006, p.179), ao trabalharem com a idéia de “aprendizagem biográfica”, é salientar que, motivado por uma política europeia de formação, a aprendizagem ao longo da vida “[...] inscreve-se num quadro econômico e político cujos objetivos são a competitividade, a empregabilidade e a adaptabilidade das *forças de trabalho*”. Nesse caso, os pontos de vista proferidos pelos autores confirmam-se ao visualizar o aprendizado ao longo da vida como uma via para a “instrumentalização” e para a “emancipação”¹⁰.

De fato e apoiado em Delors (2001, p.103) “a noção de qualificação, no sentido tradicional, está sendo substituída pelas noções de competência evolutiva e capacidade de adaptação”. Certamente, este conceito possui um objetivo coerente com os ideais humanistas e, sendo assim, designa qualquer tipo de aprendizagem, empreendida numa base contínua com o objetivo de melhorar conhecimentos, aptidões e competências. Em conformidade com o Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida¹¹, ratificado pela Comissão das Comunidades Europeias, em março de 2000 em Lisboa para acelerar as discussões acerca desse novo cenário, a aprendizagem ao longo da vida engloba a

educação pré-escolar, os ensinos fundamental, médio e superior, a formação inicial e contínua (formal e não-formal), a educação e formação de adultos e todo um conjunto de outras atividades de formação não sistêmicas, sem caráter formal ou institucionalizado, que facilitam a permanente atualização dos saberes e competências e o desenvolvimento de um espírito crítico e empreendedor potenciadores da cidadania ativa do reforço da inserção e coesão social e de uma melhor empregabilidade. (COMISSÃO EUROPEIA, 2000)

¹⁰ Os conceitos de “instrumentalização” e “emancipação” são definidos pela Escola de Frankfurt que possuem como principais nomes os filósofos Theodor Adorno e Max Horkheimer. Para eles a educação deve, simultaneamente, evitar a barbárie e buscar a emancipação humana. Eles questionam a educação autoritária e pensam uma educação emancipatória, para o desenvolvimento de um processo chamado de “esclarecimento”.

¹¹ A dimensão das atuais mudanças econômicas e sociais na Europa, a rápida evolução da sociedade do conhecimento as pressões demográficas originadas pelo processo de envelhecimento da população exigem uma abordagem fundamentalmente nova em relação à educação e à formação. Na sequência do Conselho Europeu de Lisboa, em Março de 2000, a Comissão elaborou um Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida com o objetivo de desenvolver uma estratégia global coerente para a aprendizagem ao longo da vida na Europa. Este Memorando encontra-se disponível em: <<http://europa.eu.int/comm/education/life/index.html>>.

Este Memorando impõe-se como o documento mais importante já publicado sobre o tema e surgiu após a União Européia solicitar aos seus Estados-Membros, seguindo regras constitucionais, que estabeleçam metas e criem ações educativas que promovam o aumento da cidadania. Estas resoluções, entre outros assuntos citavam a aprendizagem ao longo da vida, como uma questão de responsabilidade dos governos desses países. O Memorando de Lisboa enviou seis mensagens-chave para a aprendizagem ao longo da vida, que sinalizavam para:

- a) novas competências básicas para todos;
- b) mais investimentos em recursos humanos;
- c) inovação no ensino e na aprendizagem;
- d) valorização da aprendizagem;
- e) repensar as ações de orientação e aconselhamento;
- f) aproximar a aprendizagem dos indivíduos.

No Brasil, a idéia de aprendizagem permanente também está se desenvolvendo e não são poucas as alternativas que se criam para quem deseja aprimorar ou obter novos conhecimentos, seja por cursos de formação continuada, pela Educação de Jovens e Adultos, ou devido às novas opções proporcionadas pela tecnologia, como a Educação à Distância. O Brasil vem demonstrando certo esforço para acompanhar as inovações que vêm das economias consolidadas do primeiro mundo. Percebe-se, que através de políticas como a do Livro Verde para a Sociedade da Informação (2000), a sociedade brasileira inicia, de forma mais racional, o pensamento da informação voltada às necessidades emergentes dos novos usuários.

Colocando o bibliotecário no centro das abordagens sobre a aprendizagem ao longo da vida descritas acima, nota-se que este profissional tem novas responsabilidades a se preocupar. Nunes e Levy (2000, p. 14), ao acrescentar outros papéis para os bibliotecários, admitem que entre suas atribuições deve estar incluído o apoio e a promoção da “[...] mudança de atitudes e hábitos de aprendizagem, leitura e procura de informação”. Segundo Martins:

Em razão da pouca oferta de cursos de educação continuada, do volume crescente de fontes e recursos informacionais e das exigências do mercado de trabalho, o profissional da informação tem sido obrigado a adotar uma **postura autodidata**, buscando se manter atualizado sobre as teorias, os produtos e as fontes de busca primordiais em sua área de atuação e aprender a conhecer os melhores caminhos para se chegar à informação relevante, e conseqüentemente ensinar. (MARTINS, 2006, p. 6, grifo nosso).

Justifica-se o fato do profissional da informação, mais especificamente o bibliotecário, encontrar-se num ambiente profissional de natureza instável. Seu futuro depende da sua permanente atualização, e é exatamente nessa capacitação constante que flui o desenvolvimento da profissão do bibliotecário. As palavras de Varela (2006, p.30) sobre a mediação na construção de conhecimentos explicitam as convergências que se estabelecem “[...] entre habilidades, conhecimentos e valores e [que] determinam o aprendizado, propiciando uma atitude próativa e responsável que privilegia o aprendizado independente, culminando no aprender a aprender”.

A tecnologia impulsiona a aprendizagem ao longo da vida e através dela são criadas novas formas de trabalho e novas aptidões para estar inserido num mercado em evolução. Ochôa admite que

de facto, as novas tecnologias e as novas formas de trabalho tanto podem proporcionar oportunidades de um maior desenvolvimento profissional, como podem representar factores de inadaptação funcional, estagnação e declínio. (OCHÔA, 1999 *apud* NUNES e LEVY, 2000, p.11)¹²

As opções de aprendizagem ao longo da vida, destacadas por Crespo, Rodrigues e Miranda (2006, p.7), sob a análise da educação continuada, orientadas para bibliotecários, são:

- a) cursos de Pós-Graduação: *Lato sensu* e *Strictu sensu*;
- b) cursos profissionalizantes de especialização;
- c) conferências;
- d) congressos;
- e) reuniões de categoria;

¹² OCHÔA, P. A obsolescência do profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. **Liberpólis**: revista das bibliotecas públicas, Lisboa, n.2, p.47-58, 1999. *apud* NUNES; LEVY, 2000.

- f) treinamentos;
- g) leituras profissionais e especializadas;
- h) trocas informais de experiência;
- i) uso da comunicação eletrônica, como troca de e-mails e fóruns de discussão.

Isto significa que deve ser o indivíduo (bibliotecário) a desempenhar o papel fundamental no processo de aprendizagem ao longo da vida, assumindo-se como agente ativo na construção de suas próprias competências e no aprendizado do próximo.

3.3 EDUCAÇÃO PARA A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Para a competência informacional poder sustentar-se perante sua teoria são necessários investimentos massivos em educação. Investimentos que são mais que simplesmente financeiros, já que também se torna necessário sustentar valores, muitas vezes, não lembrados. As questões levantadas por Silva *et alii* (2005), na construção de uma “cultura informacional” e sobre um “resgate do humanismo”, orientam o desenvolvimento tecnológico, através da inclusão digital, para a competência informacional e novas formas de aprendizagem.

Senge (1990 *apud* Belluzzo (2001, p.2)¹³ sinaliza para que o processo de aprendizagem corresponda a um ciclo contínuo, e que este é “[...] composto de três pares de elementos: aptidões e habilidades, conhecimentos e sensibilidades e, por último, atitudes e crenças”.

Com efeito, o conceito de competência informacional conferia centralidade à educação, não apenas em termos pedagógicos, mas também enquanto objeto de políticas sociais e, portanto, à sua provisão e organização enquanto direito humano básico, responsabilizando o Estado pela garantia das condições de igualdade de oportunidades.

Novamente se afirma que “[...] o aluno não deveria ser apenas um sujeito passivo, um receptor de conhecimentos, mas também alguém capaz de tomar iniciativas,

¹³ SENGE, P. **A Quinta Disciplina**. São Paulo: Best Seller, 1990. *apud* BELLUZZO, 2001.

desenvolver sua própria criatividade e percorrer um processo em busca de autonomia” (FIALHO e MOURA, 2005, p.195).

Entende-se, a partir de então, que as responsabilidades que envolvem o aprender, em educação, devem ser mensuradas entre as instituições educativas e os que se destinam a aprender, ou seja, os estudantes. Na universidade, essa dinâmica se fortifica, já que, segundo Barros e Lehfeld (2004, p.70), “[...] a aprendizagem se dá, principalmente, através do fazer, ou melhor, encaminhando-se o aluno em um processo que estimula o autodidatismo acompanhado pela orientação segura do docente”.

Muito se tem falado dessa autonomia, dessa independência do aprendiz, sendo que alguns autores identificam aspectos preocupantes, como ilustra Duarte (2001), sobre o que ele chama de “pedagogias do aprender a aprender”.

Trata-se do fato de que as pedagogias do “aprender a aprender” estabelecem uma hierarquia valorativa na qual aprender sozinho situa-se num nível mais elevado do que a aprendizagem resultante da transmissão de conhecimentos por alguém. Ao contrário desse princípio valorativo, entendo ser possível postular uma educação que fomente a autonomia intelectual e moral através justamente da transmissão das formas mais elevadas e desenvolvidas do conhecimento socialmente existente. (DUARTE, 2001, p.36)

Não se trata, conforme ilustrado por Duarte, de promover uma substituição das pedagogias tradicionais, haja visto que tantos e diferentes autores da competência informacional propõem um trabalho de colaboração com professores e diretores de escola e de universidades, dependendo dos níveis envolvidos nas pesquisas.

Um autor que aparece em diferentes trabalhos envolvendo a educação via *information literacy* é Jacques Delors. Esse autor proferiu um comentário acerca da missão da educação: “[...] fazer com que todos, sem exceção façam frutificar seus talentos e potencialidades criativas, o que implica por parte de cada um, a capacidade de responsabilizar-se pelo seu projeto pessoal” (COMISSÃO EUROPÉIA, 1995 *apud* BELLUZZO, 2004, p.19)¹⁴. Ele ainda indica que a educação deve ser sustentada por quatro pilares do conhecimento:

¹⁴ COMISSÃO EUROPÉIA. **Livro Branco sobre a Educação e a Formação**. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais da Comunidade Européia, 1995. *apud* BELLUZZO, 2004.

aprender a conhecer, isto é adquirir os instrumentos da compreensão; **aprender a fazer** para poder agir sobre o meio envolvente; **aprender a viver juntos**, a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas; e finalmente **aprender a ser**, via essencial que integra a três precedentes. (DELORS, 2006, p.80, grifo nosso)

A educação, segundo Delors (2006, p.89), “[...] deve transmitir de fato, de forma maciça e eficaz, cada vez mais, saberes e saberes-evolutivos, adaptados à civilização cognitiva, pois são as bases das competências do futuro”. A educação se compromete com a realização da pessoa, através do fortalecimento dos potenciais criativos individuais e coletivos; e não apenas para obtenção de títulos relativos à formação nos diferentes níveis (fundamental, médio e superior), ou seja, essa visão “instrumental” da educação. Ela adapta o papel de provedora para estabelecer uma ação conjunta de construção entre as entidades (professor e aluno).

Outra importante contribuição, no sentido de introduzir uma nova e criativa reflexão no contexto das discussões que estão sendo feitas sobre a educação para o século XXI, na sua ampla transdisciplinaridade, é a protagonizada por Edgar Morin. Seu debate, em não raras situações, se dá à margem daqueles realizados sobre políticas pedagógicas, porém, a cada dia, seus livros vêm despertando nos educadores e pessoas em geral, a revisão de muitos conceitos considerados fundamentais para o nosso tempo.

Educação, para Morin, é vista como uma palavra muito forte. Ensino, também não lhe bastava. Morin se propõe ao que ele chama de “ensino educativo”.

“O termo *formação*, com suas conotações de moldagem e conformação, tem o defeito de ignorar que a missão do didatismo é encorajar o autodidatismo, despertando, provocando, favorecendo a autonomia do espírito.” (MORIN, 2005, p.11)

Segundo Morin (2004), há sete saberes necessários que as sociedades deveriam incorporar, de acordo com os modelos e regras próprias a cada cultura:

- a) identificação das cegueiras do conhecimento: fazer conhecer o que é conhecer;
- b) conhecimento pertinente: saber situar em um contexto, diferenciar as partes e o todo em um mundo complexo;

- c) educação centrada na condição humana: a unidade e a diversidade em tudo que é humano;
- d) identidade terrena: aprender a estar no planeta;
- e) enfrentamento das incertezas;
- f) ensinar a compreensão: reforma das mentalidades, consciência de ser solidário com a vida e com a morte;
- g) ética: consciência da cidadania.

(Adaptado de Morin, 2004, p.13-18)

Com relação ao desenvolvimento de competências, esse autor afirma que “[...] nosso ensino privilegia a separação em detrimento da ligação, e a análise em detrimento da síntese” (MORIN, 2005, p.24). Isso significa a necessidade que a educação tem de se reformular e acompanhar as mudanças que estão acontecendo, do ensino fundamental aos mais elevados níveis de Pós-Graduação, principalmente nos campos que se relacionam com a tecnologia. Lévy (2003, p.157), afirma que a primeira constatação das mutações educacionais é a “[...] necessidade constante de renovação de saberes”. A partir desse olhar ele indica que na *Cibercultura*, “[...] pela primeira vez na história da humanidade, a maioria das competências adquiridas por uma pessoa no início de seu percurso profissional estarão obsoletas no fim de sua carreira.” Na atualidade a educação é vista como a grande geradora de progresso, de justiça social e de interação produtiva dos indivíduos entre si e consigo mesmo.

Num cenário onde as desigualdades e diversidades sociais são muito mais visíveis que na França de Morin e Delors; Paulo Freire, um autor comprometido em amenizar dificuldades através da educação, na América Latina, e especialmente no Brasil, vem sendo lembrado nos debates acerca dos novos rumos da educação. Freire condicionava suas práticas, muito antes de se comentar sobre competência informacional e aprendizagem continuada, à evolução da educação ao que se chama de “pedagogia da autonomia”. Através de Freire (2004), o conceito de educação incorpora, novos saberes necessários voltados principalmente à prática docente, que são:

- a) não existe docência sem discência;
- b) ensinar não é transferir conhecimento, e;
- c) ensinar é uma especificidade humana.

Paulo Freire não pôde perceber as mudanças que estão rapidamente ocorrendo com o universo educativo, mas seus ideais continuam propagando grandes transformações quando se situam a informação e o conhecimento nos contextos da aprendizagem. Gasque e Tescarolo (2004) direcionam suas reflexões ao entendimento do que eles definem como “sociedade da aprendizagem”:

Parece haver fortes evidências de que esse conhecimento relacional, advindo da interação sujeito-mundo, depende da história prévia de quem aprende, envolvendo suas experiências, vivências e memórias e, portanto, o significado pessoal e emocional. (GASQUE; TESCAROLO, 2004, p.36)

Para a competência informacional, a questão da educação se materializa no sentido da fluência tecnológica e científica ao desenvolvimento dos indivíduos na sociedade da informação, como se pode acompanhar através do trabalho de Regina Célia Belluzzo, autora que se tornou referência singular em pesquisas envolvendo a *information literacy* no Brasil:

Isso implica em ser a educação um processo mediador para que o ser humano possa desenvolver a capacidade de explicitar os sentidos e significações que percebe e internaliza em suas relações com a natureza onde se insere historicamente. Pensar a educação na Sociedade da Informação [...] exige a inclusão de aspectos de natureza vária, relativos às tecnologias de informação e comunicação, veículos a serviço da escola e das comunidades. (BELLUZZO, 2001, p. 1)

Numa perspectiva que envolve o volume de informação que a sociedade tem se destinado a produzir, em dimensões que crescem a cada ano, a dúvida proferida por Belluzzo (2001, p.2) direciona a “[...] como fazer para ensinar a aprender a gerenciar” a grande massa de informação disponível. “A gestão da informação – nos diferentes níveis: pessoais, organizacionais e sociais – é o grande desafio dos tempos atuais, constituindo-se no próximo estágio de alfabetização do homem.”

Dudziak (2002a) propõe, numa esfera diferente da autora acima citada, que as concepções que envolvem a *Information Literacy* sejam objetos de aproximação e de parcerias que envolvam a aprendizagem como um processo de busca, uso e internalização da informação, entre professores, bibliotecários e estudantes. A chave-mestra desse processo está na *Information Literacy Education*, que demonstra sua pertinência justamente nessa densa teia de cooperação. A autora indica que “[...] a educação voltada para a competência informacional é aquela que socializa o acesso à informação, ao conhecimento e ao aprendizado” (DUDZIAK, 2002a, p.6), além de outras atribuições mais específicas.

Portanto, todos esses atores do processo de aprendizagem devem estar envolvidos, num esforço conjunto para:

- a) estabelecer um ambiente tecnológico que propicie o aprendizado independente;
- b) pensar no currículo apropriado à nova ênfase educacional;
- c) a criação de um ambiente educacional favorável à pesquisa;
- d) fomentar o diálogo;
- e) propor um trabalho cooperativo;
- f) incentivar uma postura crítica e pró-ativa;
- g) criar condições para a transformação efetiva.

(Adaptado de Dudziak, 2002b, p. 9-11)

A mensagem mais importante que todo esse debate propicia nos direciona a pensar que as instituições que adoterem esse modelo de educação, informativa e valorativa, estarão a um passo adiante em direção à uma sociedade mais informada e portanto mais democrática. Segundo Varela (2006, p.29), para garantia de sucesso da competência informacional “[...] é preciso substituir a pedagogia das certezas e dos sabers pré-fixados por uma pedagogia da mediação, do acesso e do uso de informação de forma inteligente, trabalho que deve ser conjunto entre profissionais da informação e da educação.”

3.4 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS RELACIONADAS AO BIBLIOTECÁRIO

Cabe a este tópico discutir as ligações que podem existir entre a competência informacional e a aquisição de novas habilidades profissionais que adquire o bibliotecário com a evolução da sociedade da informação. Santos (1996, p.5) define o conceito de profissional da informação, ao qual ela inclui o bibliotecário, como “[...] todos aqueles indivíduos que, de uma forma ou de outra, fazem da informação o seu objeto de trabalho”. Em artigo publicado numa revista eletrônica, três autores consagrados na biblioteconomia brasileira, Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), indicam que existem novas funções sociais para profissionais da informação, no contexto nacional. Uma dessas funções é a alfabetização informacional, vista como um passo importante para a formação de uma cultura informacional na sociedade e, eventualmente, da inteligência coletiva. Sobre esse assunto, os autores afirmam:

Permitir a todos o acesso a informação é crucial para o desenvolvimento individual e coletivo do cidadão, e o caminho a ser percorrido para capacitar o cidadão ao uso crítico da informação é uma tarefa que as escolas, as universidades e todos os tipos de bibliotecas, públicas, universitárias e outras, devem assumir. Preparar os cidadãos para a sociedade da informação constitui tarefa prioritária para o governo, as organizações e seus profissionais. (TARAPANOFF, SUAIDEN e OLIVEIRA, 2002, p.3)

O bibliotecário é um dos profissionais atuais aptos a desenvolver suas capacidades intelectuais para agir na aprendizagem voltada para as competências. O novo desafio desse profissional está conjugado à condição de mediação do aprendizado, de si próprio e do próximo. Dias *et alii* (2004 *apud* Martins, 2006, p.5)¹⁵ concluem que a didática deve ser uma competência desenvolvida nesse profissional e que “[...] a capacidade de expressar em linguagem, simplificada e compreensível, conceitos complexos que demandam linguagens especializadas” indica o papel de agente educacional do profissional da informação. Sua trajetória profissional, de acordo com Bufrem e Pereira (2004) age sob duas forças atuantes: uma “externa” e outra “interna”.

¹⁵ DIAS, M.M.K. *et alii*. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia**, v.2, n.1, p.1-16, jul./dez. 2004. *apud* MARTINS, 2006.

as forças externas, que correspondem ao objetivo 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. (BUFREM e PEREIRA, 2004, p.175)

Diante desse debate, cabe citar uma definição para expor a idéia do que seria a competência profissional. Zuñiga *apud* González e Tejada (2004, p.97, tradução nossa)¹⁶ indica que “[...] a competência está na cabeça do indivíduo, que é parte de seu acervo e de seu capital intelectual e humano”.

As competências profissionais não surgem como algo natural aos indivíduos, são produtos de uma alfabetização, que ele adquire desde a escola, na universidade e em todos os atos da vida. Miranda (2004) classifica quatro diferentes tipos de competências que, juntas, serviram para a definição do que seria a competência informacional, para a autora. Essa diferenciação é resumida na seqüência:

- a) competências gerais: iniciativa, responsabilidade, inteligência prática, conhecimentos adquiridos, transformação, diversidade, mobilização dos atores e compartilhamento;
- b) competências profissionais: conhecimentos, habilidades e atitudes ou comportamentos que permitirão o desenvolvimento da organização no cumprimento de sua missão;
- c) competências organizacionais: se origina e se sustenta pelas competências profissionais aliadas aos processos organizacionais ou a capacidade de combinar, misturar e integrar recursos em produtos e serviços;
- d) competências essenciais ou competências-chave: um conjunto de habilidades e tecnologias cuja marca de autenticidade é a integração. Elas representam um valor percebido pelo cliente, uma diferenciação entre concorrentes, uma capacidade de expansão.

(Adaptado de Miranda, S., 2004, p.117)

¹⁶ ZUÑIGA, F.V. **Competencias en la Formación y Competencias en la Gestión del Talento Humano: convergencias y desafíos**. Montevideo: Cinterfor: OIT, 2002. Disponível em: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/conv_des/index.htm>. Acesso em: 23 mar. 2003. *apud* GONZALEZ; TEJADA, 2004.

Na sua evolução histórica, o bibliotecário já esteve associado unicamente à biblioteca na sua forma física, servindo a sociedade apenas para adquirir, organizar e preservar coleções. A preocupação com o futuro de sua profissão surgiu em meados dos anos 80, com a explosão documentária e foi intensificado nos anos 90 com o advento da rede mundial de computadores (internet). O bibliotecário também já se colocou como o único profissional capaz de lidar com o universo informacional, ao se amparar no status do nome de sua habilitação. O mercado determina que tipos de informações devem ser processadas, quais produtos e serviços serão oferecidos, que nível de atendimento deve ser estabelecido e qual profissional possui as características vitais para atingir com qualidade os “problemas” da informação. O debate acerca do Moderno Profissional da Informação (MIP) antecedeu, na década de 90, a diferenciação de competências para o exercício profissional na área de informação. Guimarães (1997, p.130) indica as características desse profissional, numa abordagem relacionada a três segmentos da área de informação ao que ele chama de “Três Marias” (Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia):

- a) orientação para o cliente;
- b) responsabilidade;
- c) adequação;
- d) desenvolvimento profissional constante (educação continuada);
- e) atividade associativa.

Para Santos (1996, p.5), a noção de modernidade inclusa no conceito “[...] passa a ser entendida como opção para melhorar uma situação existente, aproveitando os recursos e os instrumentos que estão à disposição da sociedade”. A capacitação autodidata de todos os profissionais da informação é um ponto fundamental para identificar e atribuir as novas responsabilidades e demandas para o bibliotecário, nesse caso especial. Tarapanoff (1999, p.32) afirma a “[...] necessidade de se construir a identidade profissional com uma visão de mundo que leve em conta as infinitas possibilidades de combinações entre as variáveis presentes numa situação de trabalho”.

Esse conhecimento surgiu no entendimento de que o setor de informação é uma parte substancial da economia dos países e provoca nos indivíduos, segundo González e Tejada, dois componentes básicos das competências: os conhecimentos e as atitudes. Segundo eles as

[...] competências profissionais abarcam os conhecimentos e as habilidades para usá-lo como base para proporcionar os distintos serviços; e as competências pessoais, que consistem nas habilidades, atitudes e valores que se permitem aos bibliotecários trabalhar de forma eficiente, ser bons comunicadores da informação, enfocar-se na aprendizagem contínua durante toda sua carreira, demonstrar valor agregado das suas contribuições e sobreviver no mundo novo do trabalho. (GONZALÉZ e TEJADA, 2004, p.98, tradução nossa).

Valentim (2000) também categorizou as competências em quatro pilares distintos que passam pela análise dos espaços de formação desses profissionais e das concepções que norteiam tal formação:

- a) competências de comunicação e expressão (CE);
- b) técnico-científicas (TC);
- c) gerenciais (G);
- d) sociais e políticas (SP).

Essa autora definiu a competência profissional do bibliotecário como:

[...] um conjunto de habilidades, destrezas e conhecimentos que deve possuir um profissional em qualquer disciplina, para cumprir com sua atividade especializada oferecendo um mínimo de garantia dos resultados de seu trabalho, tanto a seus clientes ou empregadores como, em última instância, à sociedade da qual faz parte. (VALENTIM, 2000, p.11)

Marchiori (2002, p.72) admite que “[...] a preocupação com os conteúdos para os públicos mais diferenciados passa pela determinação de competência profissionais que sejam responsáveis pelos processos voltados à informação e à aprendizagem”. Uma gama de autores têm oferecido seus esforços na tentativa de definir um perfil profissional para quem trabalha com a informação, inclusive o bibliotecário. Loureiro e Jannuzzi (2005, p. 125) após longa investigação teórica, chegam a conclusão de que “[...] não existe um

perfil único para o profissional da informação”. Nesse momento, torna-se prudente comentar que existem diferentes áreas para a atuação desse tipo de profissional e que cada uma, dependendo do nível de clientela e informação envolvidas, requerem habilidades e competências que são particulares para cada tipo de situação ou abordagem.

A indefinição de um perfil generalizador do profissional da informação se confirma na constatação de que a penetrabilidade das tecnologias no contexto da sociedade da informação reafirma a natureza mutável dos seus elementos estruturais. Ser um líder, possuir personalidade marcante, sólido caráter e ser um empreendedor otimista, com facilidade para transmitir idéias e descobrir novas áreas de atuação são algumas características que devem ser acrescentadas ao profissional da informação. Miranda, A. (2000, p.81) cita o gigantesco estoque informacional que vem sendo criado sobre diversos temas para justificar o fato da sociedade da informação “[...] permitir tanto o compartilhamento de conhecimentos, informações e dados, quanto promover o desenvolvimento do capital humano e os princípios da solidariedade entre os povos”.

Algumas capacidades para estar inserido num contexto profissional dessa magnitude incluem, conforme Crespo, Rodrigues e Miranda (2006, p.4):

- a) capacidade de análise;
- b) visão interdisciplinar;
- c) atuação interdisciplinar;
- d) uso da informação para vantagem competitiva e para o desenvolvimento social e humano;
- e) habilidade para solução de problemas.

Podemos atribuir ao desenvolvimento de competências informacionais o aproveitamento das sinergias educativas manifestadas pelo conceito de “saber-fazer”, proposto por Delors (2006, p.116): “[...] tudo pode ser ocasião para aprender e desenvolver os próprios talentos”. Loureiro e Jannuzzi (2005, p.148), nas considerações finais de seu artigo, direcionam o passado da “[...] profissão de bibliotecário que se formou inicialmente no conhecimento cultural e humanístico, para depois mergulhar na técnica, perdendo sua visão crítica e chegando a ser considerada reduto de pessoas

bondosas, porém incompetentes”. Essa visão estereotipada do profissional também foi aproveitada por Espírito Santo (2006, p.101) ao utilizar como metáfora de auto-reconhecimento o conto infantil, de Hans Christian Andersen, “O Patinho Feio”. O profissional da informação, incompreendido, à margem, invisível, “[...] nessa construção crítica será positivo sentir-se incomodado e ter a necessidade da transformação profissional (de patinho para cisne)”.

Para completar a discussão empreendida, referimos a citação de Gasque e Tescarolo, que diz:

[...] é preciso mobilizar certas capacidades e atitudes gerais para o acesso e o manejo da informação e a conseqüente geração de conhecimento, o que ocorre a partir do pressuposto de que há sempre um elemento pessoal essencial como elemento estrutural de qualquer tipo de conhecimento, tanto no sentido de um conhecimento totalmente subjetivado, quanto daquele totalmente objetivo. (GASQUE; TESCAROLO, 2004, p.36).

No capítulo seguinte, indica-se a metodologia adotada acerca do processo de geração de categorias através da análise documental com os planos de ensino e com os enunciados de concursos. A partir dele, é posteriormente apresentada a comparação entre os dois tipos de documentos, para em seguida incorporar esses dados com as temáticas envolvidas nessa revisão de literatura, através de um processo de leitura interpretativa.

4 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta as definições acerca do tipo de estudo, das relações sujeito/amostra, das etapas da metodologia, dos procedimentos e instrumentos utilizados, além das limitações provenientes da amplitude do tema.

4.1 TIPO DE ESTUDO

Este trabalho foi planejado como um estudo do tipo exploratório-descritivo, considerando que o tema abordado na pesquisa é pouco conhecido e/ou desenvolvido nas universidades. Tem um caráter qualitativo, utilizando como métodos a análise documental e a análise comparativa dos dados, e também, o levantamento de bibliografia. De acordo com Gil (1999) os estudos exploratórios são desenvolvidos com o objetivo de proporcionar visão geral sobre determinado fato. Esse tipo de estudo enfatiza a descoberta de idéias e conhecimentos. Barros e Lehfeld descrevem suas concepções sobre a pesquisa descritiva:

Nesse tipo de pesquisa, não há a interferência do pesquisador, isto é, ele descreve o objeto da pesquisa. Procura descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre, sua natureza, característica, causas, relações e conexões com outros fenômenos. (BARROS; LEHFELD, 2000, p.70)

Na abordagem qualitativa, optou-se pela comparação entre documentos e a pesquisa bibliográfica que é um apanhado geral sobre trabalhos já realizados, quando estes são capazes de fornecer dados atuais e relevantes sobre o tema. Barros e Lehfeld salientam que:

[. . .] mesmo trabalhos inéditos exigem do pesquisador, qualquer seja esta ou aquela tipologia de pesquisa, o levantamento e seleção de uma bibliografia concernente, sendo pré-requisito indispensável para a construção e demonstração das características de um objeto de estudo. (BARROS; LEHFELD, 2000, p.24)

O método da análise documental pode ser entendido, no âmbito deste trabalho, como a reunião das palavras-chave ou categorias de assuntos de documentos considerados essenciais para a ação investigativa. Nesse estágio, a análise documental incorpora as atividades de seleção e descrição de termos de indexação. Bardin explora

melhor essa possibilidade enquanto técnica de coleta de informações para a metodologia:

Enquanto tratamento da informação contida nos documentos acumulados, a análise documental tem por objetivo dar forma conveniente e representar de outro modo essa informação, por intermédio de procedimentos de transformação. O propósito a atingir é o armazenamento sob uma forma variável e a facilitação do acesso ao observador, de tal forma que este obtenha o máximo de informação (aspecto quantitativo), com o máximo de pertinência (aspecto qualitativo). (BARDIN, 2004, p. 40)

Moreira (2005, p.276) parte do pressuposto que a análise documental é ao mesmo tempo método e técnica e funciona “[...] como expediente eficaz para contextualizar fatos, situações, momentos. Consegue dessa maneira introduzir novas perspectivas em outros ambientes, sem deixar de respeitar a substância original dos documentos.”

Nesse sentido, a análise documental aqui proposta não pode ser confundida com análise de conteúdo, pois não estão em observação os aspectos relacionados às mensagens usadas que, de modo subliminar, são utilizadas nos enunciados e alternativas de respostas, para confundir ou fornecer pistas para os candidatos. O universo aqui proposto é a comparação de informações em um documento com outro, de naturezas distintas, mas com assuntos complementares.

Por isso, a análise de comparação dos dados inicia-se após à fase de identificação dos conteúdos dos objetos de estudo. O método comparativo, bastante utilizado nas Ciências Sociais, é usado neste trabalho conforme as especificações de Lakatos e Marconi:

Ocupando-se da explicação de fenômenos, o método comparativo permite analisar o dado concreto, deduzindo do mesmo os elementos constantes, abstratos e gerais. Constitui uma verdadeira “experimentação indireta”. Pode ser usado em todas as fases e níveis de investigação: num estudo descritivo pode averiguar a analogia entre ou analisar os elementos de uma estrutura. (LAKATOS; MARCONI, 1991, p.82)

Para os autores Glaser e Strauss *apud* Burgess (1997, p. 196)¹ a análise comparativa é base de uma teoria que eles definem como emergente, que pode ser gerada,

¹ GLASER, B.G.; STRAUSS, A.L. **The Discovery of Grounded Theory**: strategies for qualitative research. Chicago: Adine, 1967. *apud* BURGESS, 1997.

dentre outras maneiras, através desta análise comparativa entre “grupos no âmbito de uma área substantiva”. Este método de comparação está mais relacionado “[...] com a gestação e o desenvolvimento de categorias, propriedades, hipóteses do que com sua confirmação.”

4.2 *CORPUS* DO ESTUDO

O *Corpus* da pesquisa é composto pelo currículo do Curso de Biblioteconomia, sendo mais especificamente, os planos de ensino de quatro disciplinas obrigatórias e uma eletiva, todas pertencentes ao Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)²:

- a) BIB03010 – Administração Aplicada à Ciência da Informação;
- b) BIB03017 – Gestão de Recursos em Sistemas de Informação;
- c) BIB03023 – Pesquisa e Desenvolvimento de Coleções;
- d) BIB03030 – Planejamento em Sistemas de Informação;
- e) BIB03091 – Gestão de Sistemas de Informação Jurídica.

E, também, pelos enunciados das questões de concurso público com provimento de cargo para bibliotecários promovidos pela Fundação Carlos Chagas (FCC) e que se relacionam com as disciplinas acima citadas. Para efeitos de simplificação do processo, calculou-se uma amostra dos editais a serem conferidos. Verificou-se que nos últimos 5 (cinco) anos a FCC promoveu 37 concursos para a área de Biblioteconomia em âmbito federal. Assim, através de amostragem casual simples, obteve-se uma amostra de 20%, totalizando 8 (oito) editais a serem selecionados. Foram reunidas as provas mais recentes disponíveis no Portal da Fundação Carlos Chagas (Tabela 1).

² Os motivos que justificam a escolha desse grupo de disciplinas estão no fato de todas pertencerem ao campo da gestão de sistemas de informação e por estarem organizadas hierarquicamente na grade curricular do curso, através da distribuição dos pré-requisitos. Porém, a questão principal que motivou essa escolha atribui a essas disciplinas uma dinâmica mais facilitadora da construção do paralelo competência informacional – competência profissional do bibliotecário.

Amostra	Prova	Questões
1	Fundação Universidade Federal do Tocantins – UFT (2005)	3
2	Ministério Público da União – MPU (2007)	7
3	Ministério Público do Estado de Pernambuco – MPE/PE (2006)	13
4	Tribunal de Contas do Estado da Paraíba – TCE/PB (2006)	10
5	Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco – TJ/PE (2007)	10
6	Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região – TRT4 (2006)	10
7	Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região – TRT24 (2006)	13
8	Tribunal Regional Federal da 2ª Região – TRF2 (2007)	12
		Total: 78

Tabela 1 – Corpus de questões por prova

4.3 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

A coleta dos dados para investigação foi realizada através do preenchimento de uma planilha de indexação³ (Apêndice 1), após a análise temática dos documentos identificados no *Corpus*. Para validação dos termos atribuídos percebeu-se a dificuldade em encontrar um vocabulário controlado sobre Biblioteconomia, ou que demonstrasse as relações entre os assuntos da área. Todos se determinaram como sendo incompletos e superficiais para o estudo proposto. Por fim, decidiu-se atribuir a categorização dos conceitos por meio da linguagem natural, extraídas dos próprios documentos. A título de confirmação, recorreu-se à consulta de glossários de Biblioteconomia e de Ciência da Informação para que os termos fossem verificados e contextualizados segundo seus significados.

4.4 PROCEDIMENTOS DE PESQUISA

A metodologia utilizada para elaboração desta monografia dividiu-se nas seguintes etapas:

- a) revisão de literatura;
- b) coleta das informações e compreensão através da análise documental⁴;
- c) exame das relações entre os documentos através da análise comparativa

³ Indexação é o ato de identificar e descrever o conteúdo de documentos com termos representativos de seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação.” (ABNT, 2002)

⁴ Os enunciados foram categorizados levando em consideração, também, a resposta correta para a questão, já que desse modo, a garantia de certeza na identificação dos assuntos ficou melhor assegurada.

dessas informações.

A revisão da literatura teve como principais fontes: artigos de periódicos, livros e trabalhos acadêmicos publicados na área de desenvolvimento desta monografia. Também foram consultados publicações em anais, sites da *Web*, além de documentos normativos.

Além disso, procurou-se uma forma de apresentação dos dados destinados à análise comparativa que ilustrasse as relações entre os assuntos, que permitisse a recuperação rápida dos termos atribuídos e que a observação mantesse a fidelidade em relação aos documentos originais. Os descritores, visto o processo de análise proposto são de conhecimento e uso de profissionais na área, sendo os mesmos utilizados no processo de geração dos dois índices concebidos para relacionar as 78 questões com um número total de 83 descritores. Baseando-se nisso, foram construídos:

- a) um índice de questões (Apêndice 2), numerado de **001 a 078**, feito com a utilização do programa Power Point, onde cada slide da apresentação representa o acesso a cada questão referida na análise. Elas foram capturadas das provas em arquivo .pdf e convertidas para arquivos de imagem .tiff. Os slides apresentam, também, os termos atribuídos na descrição temática, aos assuntos de cada questão, e;
- b) um índice hierárquico de assuntos (Apêndice 3)⁵, onde os descritores estão subdivididos em seções que partem do assunto mais geral para o mais específico. Cada descritor remete, através dos números em conjunto, aos slides numerados no índice de questões.

4.5 PLANO DE ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Os dados qualitativos foram apreciados através do seu significado e relevância e expostos no formato de texto. Todos eles foram analisados à luz da literatura, já discutida no referencial teórico.

⁵ O índice hierárquico encontra-se no final desse documento. Durante a análise comparativa, detalhes do índice serão ilustrados, sob a forma de mapa conceitual, para que a visualização e o entendimento sobre o processo seja garantido ao leitor.

4.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Como todo trabalho de pesquisa bibliográfica e documental, este se desenvolveu a partir de um recorte da literatura, Portanto, e por tratar-se de pesquisa qualitativa, os dados não poderão ser generalizados. Representa-se o currículo de Biblioteconomia limitado às cinco disciplinas da área de gestão. Também se restringiu a esse trabalho, a possibilidade de criar algum tipo de produto partindo das informações coletadas para esse estudo. Trata-se, apenas, de um Trabalho de Conclusão de Curso, com objetivos estritamente acadêmicos.

5 ANÁLISE DOS DADOS

A abordagem documental e comparativa desenvolvida nesta monografia possibilitou a identificação dos assuntos relacionados a prestação de concursos públicos com os conteúdos programáticos de cinco disciplinas do curso de Biblioteconomia. As áreas de delimitação da análise foram antecipadamente escolhidas devido a um suposto “perfil” de competências informacionais, entendidas como a busca, a recuperação, o uso e a compreensão das informações vistas durante a graduação para o contexto da preparação do estudante aos concursos.

A análise é dividida em três etapas. A primeira etapa destina-se a apresentar e comentar as categorias geradas com a análise documental nos planos de ensino, etapa que identificou os assuntos a serem comparados com o *Corpus* de questões. A segunda etapa deteu-se em relatar a comparação entre os instrumentos de observação: as listas alfabéticas das disciplinas, o índice de questões e o índice hierárquico de assuntos. A terceira e última etapa do discurso é relacionar esses conteúdos (confirmações e ausências identificadas na comparação temática) com as competências informacionais e profissionais que remetem diretamente a aprendizagem autônoma dos concursos.

5.1 PLANOS DE ENSINO

Os planos de ensino são fontes de informação primária, oriundos da sistematização do ensino em disciplinas e que, de acordo com Brambilla e Stumpf (2005, p.38), constituem-se “[...] num documento que pode ser consultado durante todo o processo educacional e mesmo depois dele. [...] são propostas do professor para execução das suas atividades, atendendo os princípios legais e a autonomia da instituição.” Os planos de ensino presentes nesse *Corpus* possibilitaram a geração de listas alfabéticas originárias de cada disciplina. A seguir, comenta-se o contexto existente nos conteúdos programáticos e o seu uso nas provas de concursos públicos, bem como a apresentação integral das categorias geradas com a análise documental.

5.1.1 BIB03010 – Administração Aplicada a Sistemas de Informação:

No curso desta disciplina, o aluno de Biblioteconomia entra em contato com os conceitos básicos de administração, fundamentados principalmente na Teoria Geral da Administração (TGA) e através de seus principais movimentos. Percebe-se que, por meio das categorias geradas, o panorama da TGA é abordado com sete termos (Tabela 2): parte de uma perspectiva introdutória ou de fundamentação teórica, para analisar as correntes administrativas desenvolvidas desde sua origem até os dias atuais.

Uma preocupação latente observada no plano de ensino é a de introduzir nos alunos o estudo da administração como ciência e proporcionar conhecimentos básicos sobre as organizações, seus diversos tipos, funcionamento e estruturas. A disciplina direciona os conteúdos teóricos de administração para serem aplicados em sistemas de informação, bibliotecas, centros e unidades de documentação. A administração foi categorizada por intermédio de três termos (Tabela 2) que incluem seus conceitos, sua história e inclusive apresenta as novas tendências gerenciais aplicáveis na área da informação, bem como busca desenvolver no aluno um juízo crítico suficiente para permitir melhores opções futuras quanto à abordagem mais adequada ao tratamento de problemas administrativos. Um termo define a administração como área de aplicação para a ciência da informação e já o assunto organizações reúne quatro expressões sintagmáticas relacionadas aos conceitos introdutórios desse campo conceitual. As organizações são fundamentadas nessa disciplina para que o aluno conheça sua tipologia, seu funcionamento e a sua estrutura já que esse conteúdo é retomado em disciplinas sequenciais do currículo.

Para o desenvolvimento das atividades na disciplina, o aluno precisa possuir as habilidades para ler e compreender os textos sobre as escolas da administração e conhecer os seus principais autores. Também é necessário ter a capacidade de argumentar e discutir idéias e opiniões.

Nos concursos públicos, o conteúdo programático da disciplina tem presença inevitável nos editais e provas destinadas a selecionar bibliotecários para os órgãos da União. Em sequência, registra-se as categorias criadas para representar o conteúdo desta disciplina:

ADMINISTRAÇÃO – Conceitos
ADMINISTRAÇÃO – História
ADMINISTRAÇÃO – Novas Tendências
ADMINISTRAÇÃO APLICADA À CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
ORGANIZAÇÕES – Conceitos
ORGANIZAÇÕES – Estrutura
ORGANIZAÇÕES – Funcionamento
ORGANIZAÇÕES – Tipologia
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO – Administração Clássica
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO – Administração Comportamental
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO – Administração Contingencial
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO – Administração Estruturalista
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO – Administração Humanística
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO – Administração Neoclássica

Tabela 2 – Lista alfabética da disciplina BIB03010 – Administração Aplicada à Ciência da Informação

5.1.2 BIB03017 – Gestão de Recursos em Sistemas de Informação

No plano de ensino desta disciplina, nota-se que ela é a continuação dos conhecimentos adquiridos na BIB03010. Aqui, os conhecimentos básicos a serem trabalhados referem-se aos recursos existentes nas diversas organizações e ao seu gerenciamento. A administração de recursos é vista no decorrer do semestre através de suas aplicações mais utilizadas na Ciência da Informação. Na súmula da disciplina aparecem os recursos humanos, financeiro e de materiais. A administração é trabalhada sob o ponto de vista do mundo globalizado, dinâmico e competitivo. Essa visão é bastante requerida em concursos e juntamente a ela aparecem o processo de mudanças nas organizações, a cultura informacional, a comunicação e a negociação no ambiente organizacional como pontos de intersecção direta dos planos de ensino com os concursos. Frustração e conflito, satisfação e insatisfação, tomada de decisão, liderança e motivação são assuntos que são apresentados ao estudante de Biblioteconomia como conceitos a serem utilizados para a gestão de recursos, nas instituições. Nos concursos públicos, essas temáticas surgem inseridas, principalmente, em questões sobre a gestão de recursos humanos. Os outros dois recursos (financeiros e de materiais) não são continuamente cobrados em concursos como os anteriores, mas estão inseridos no plano de ensino desta disciplina como um assunto de importância equilibrada com os demais temas. A partir

das leituras teóricas solicitadas no semestre, o aluno adquire as competências para argumentar e tratar dos recursos em bibliotecas e unidades de informação.

A Tabela 3 abaixo representa o contexto temático dos conteúdos presentes no plano de ensino, em ordem alfabética:

ADMINISTRAÇÃO – Globalização
ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS
ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS – Aplicação
ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS – Funções
COMPETITIVIDADE
CONTROLE FINANCEIRO – Características
CONTROLE FINANCEIRO – Fundamentos
CONTROLE FINANCEIRO – Procedimentos
CONTROLE FINANCEIRO – Tipologia
CULTURA ORGANIZACIONAL
GESTÃO DE RECURSOS
ORGANIZAÇÕES – Comunicação
ORGANIZAÇÕES – Liderança
ORGANIZAÇÕES – Motivação
ORGANIZAÇÕES – Mudanças
ORGANIZAÇÕES – Negociação
PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS
RECURSOS FINANCEIROS
RECURSOS HUMANOS
RECURSOS HUMANOS – Avaliação
RECURSOS HUMANOS – Frustração e Conflito
RECURSOS HUMANOS – Planejamento
RECURSOS HUMANOS – Recrutamento
RECURSOS HUMANOS – Satisfação
RECURSOS HUMANOS – Seleção, Treinamento e Desenvolvimento
RECURSOS HUMANOS – Tomada de decisão
RECURSOS MATERIAIS

Tabela 3 – Lista alfabética da disciplina BIB03017 – Gestão de Recursos em Sistemas de Informação

5.1.3 BIB03030 – Planejamento de Sistemas de Informação

O planejamento caracteriza-se por ser um processo que funciona através da elaboração de planos e projetos. O objetivo geral da disciplina é capacitar o aluno a planejar e administrar serviços, sistemas e unidades de informação, numa ótica de melhoria contínua. Parte da caracterização conceitual de planejamento e de planejamento estratégico, oportunizando a reflexão e o debate sobre a reformulação e aplicação das técnicas de planejamento em unidades de informação, para preparar o aluno a elaborar

projetos, inclusive de informatização. Ao identificar as técnicas e métodos mais apropriados a serviço da informação, a disciplina busca a integração entre os conteúdos desenvolvidos em disciplinas já cursadas.

O planejamento é visto durante o curso do semestre por meio das suas características, para ser usado nas bibliotecas permeando todos os processos que executa. A disciplina incorpora o planejamento de instalações, de equipamentos e de acervos. Ensina e fundamenta teoricamente o estudante a elaborar planos e projetos ao desenvolvimento e a atingir as metas e objetivos. Também, conceitua e caracteriza o processo de automação de unidades de informação e de avaliação de software para bibliotecas.

Esse assunto é confirmado nos editais de concursos e aparece nas provas com intensidade e frequência. As questões tratam de diversas perspectivas, desde problemas conceituais até simulações de acontecimentos reais. O planejamento, nos concursos públicos, em diversas situações, induz o estudante a raciocinar e pensar rapidamente na escolha da alternativa correta. Em outras situações as perguntas são diretas e são resolvidas com a memória. Com relação à automação de bibliotecas, a Fundação Carlos Chagas tem utilizado esses conceitos envolvendo áreas como o tratamento e recuperação da informação e o desenvolvimento de serviços e produtos de informação. As categorias geradas com a análise documental deste plano de ensino estão na Tabela 4:

AUTOMAÇÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO
AVALIAÇÃO DE SOFTWARE
PLANEJAMENTO – Acervos
PLANEJAMENTO – Conceitos
PLANEJAMENTO – Equipamentos
PLANEJAMENTO – Instalações
PLANEJAMENTO – Sistemas de Informação
PLANEJAMENTO – Unidades de Informação
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – Unidades de Informação
PLANO – Conceitos
PLANO – Elaboração
PROJETO – Conceitos
PROJETO – Elaboração
PROJETOS DE AUTOMAÇÃO

Tabela 4 – Lista alfabética da disciplina BIB03030 – Planejamento de Sistemas de Informação

5.1.4 BIB03023 – Pesquisa e Desenvolvimento de Coleções

Esta disciplina destina-se a capacitar o estudante de Biblioteconomia na utilização dos conceitos de administração, gestão de recursos e planejamento com o propósito de estabelecer políticas e processos de pesquisa e desenvolvimento de coleções. A lembrança dos conteúdos vistos nas outras disciplinas torna-se fundamental para que o aluno desenvolva seu raciocínio em direção ao entendimento dos processos de desenvolvimento de coleções. O conteúdo programático da disciplina estabelece como prioridade inicial a fundamentação teórica sobre o assunto. A partir dela, o aluno acompanha os tipos de processos envolvidos; atividades que são determinadas através de rotinas de procedimentos chamadas de políticas. Ao final do semestre, cabe ao estudante, a competência para determinar e executar as atividades de seleção, aquisição e desbastamento de coleções. Além de definir procedimentos para sua avaliação.

Quanto a fundamentação relativa ao processo de seleção de documentos, a disciplina apresenta sua finalidade e seus princípios gerais, a determinação dos critérios usados para selecionar os itens baseados nas necessidades presentes dos usuários, a forma da avaliação e a seleção de fontes de informação para esta atividade. Sobre a aquisição, apresenta as principais modalidades baseadas na legislação e no uso das bibliotecas, além dos procedimentos usados para a execução desta tarefa. Inclui ainda, os conceitos relativos ao desbastamento de coleções, metodologias para avaliação de acervos e políticas, censura em serviços de informação e, inclusive, o diferencial que ocorre entre o desenvolvimento de acervos virtuais com a execução de políticas para acervos documentais.

Nos concursos públicos, o desenvolvimento de coleções, assim como os outros planos de ensino, tem aparecido frequentemente em editais e provas. A atribuição desta tarefa profissional é comprovada com o fato das provas apresentarem de 3 a 5 questões, por concurso. Essa atividade é considerada uma atividade-meio nas responsabilidades que o bibliotecário desempenha na unidade de informação e de natureza vital para a biblioteca. O desenvolvimento de coleções pode ser visto como uma atividade de mediação entre o usuário e os acervos disponíveis, já que seu fio condutor é a

necessidade de informação de sua comunidade de usuários. O plano de ensino gerou a lista alfabética de termos ilustrada na seqüência, apresentada na Tabela 5:

ACERVO DOCUMENTAL
ACERVO VIRTUAL
AQUISIÇÃO – Legislação
AQUISIÇÃO – Modalidades
AQUISIÇÃO – Procedimentos
AValiação DE COLEÇÕES – Metodologia
DESBASTAMENTO
DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Conceitos
DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Políticas
DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Processos
SELEÇÃO – Avaliação
SELEÇÃO – Critérios
SELEÇÃO – Fontes
SELEÇÃO – Princípios

Tabela 5 – Lista alfabética da disciplina BIB03023 – Pesquisa e Desenvolvimento de Coleções

5.1.5 BIB03091 – Gestão de Sistemas de Informação Jurídica

A única disciplina do currículo a estabelecer uma relação de proximidade com o universo da informação jurídica tem caráter eletivo e pode ser cursada por qualquer estudante sem a comprovação de pré-requisitos. Logicamente, o enfoque é voltado à gestão de centros de informação e bibliotecas jurídicas. A natureza do assunto previsto no plano de ensino leva o estudante de Biblioteconomia a conhecer e saber diferenciar as formas da informação jurídica apresentadas na disciplina por meio de revisão dos conceitos básicos desse assunto. O estudante sai conhecedor dos processos e fluxos da geração, publicação, controle e disseminação da informação jurídica, seja descritiva (doutrina), normativa (legislação) ou interpretativa (jurisprudência). Inclui, ainda os conceitos principais de atos administrativos e de legislação de hierarquia superior e inferior.

O estudante adquire também, sinalizadas como “noções” na súmula da disciplina, os conhecimentos relativos ao tratamento e organização de jurisprudência, ao acompanhamento de processos judiciais e de processos legislativos. Com relação às fontes de informação jurídica, a disciplina apresenta ao aluno a existência de diversas

redes internacionais e nacionais, além de repositórios oficiais e autorizados ou credenciados de jurisprudência, legislação e doutrina.

Nos concursos públicos, principalmente em provas destinadas a selecionar bibliotecários para Tribunais de Justiça, Eleitorais, de Contas ou de Ministérios; da União e nos Estados, as questões envolvem as características da informação jurídica para cada instituição. É de se lembrar que a legislação é diferente e age independentemente em cada organização. Por isso, as provas incluem, também, questões relativas às instituições a que estão vinculadas, num contexto que envolva alguma situação que se presencie o uso da informação jurídica. Se faz pertinente a utilização de perguntas diretas e outras essencialmente teóricas; se o estudante possui o conhecimento requerido pela questão, ele a resolve com suas informações registradas na memória. Na Tabela 6 apresenta-se a lista alfabética referente a este plano de ensino.

ATOS ADMINISTRATIVOS – Noções
DOCTRINA
FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Redes Internacionais
FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Redes Nacionais
FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Repositórios Autorizados
FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Repositórios Oficiais
HIERARQUIA – Legislação
INFORMAÇÃO JURÍDICA
INFORMAÇÃO JURÍDICA – Controle
INFORMAÇÃO JURÍDICA – Disseminação
INFORMAÇÃO JURÍDICA – Geração
INFORMAÇÃO JURÍDICA – Publicação
INFORMAÇÃO JURÍDICA – Tipologia
JURISPRUDÊNCIA
JURISPRUDÊNCIA – Tratamento e Organização
LEGISLAÇÃO
PORTAIS DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Recursos Jurisprudenciais (Brasil)
PROCESSO – Acompanhamento
PROCESSO LEGISLATIVO – Noções

Tabela 6 – Lista alfabética da disciplina BIB03091 – Gestão de Sistemas de Informação Jurídica

5.2 ENUNCIADOS DAS QUESTÕES

Devido ao nível de observação previsto nos objetivos, este estudo foi planejado para identificar conteúdos que são usados em exames de seleção para órgãos públicos (concursos) e verificar se estes estão presentes nas disciplinas correspondentes, no curso

de Biblioteconomia da UFRGS. Assim, é possível traçar um paralelo entre o ensino formal e as habilidades de informação que são cobradas em concursos, que além de simplesmente conteúdos, delineiam um “perfil” profissional para ocupar os cargos nessas instituições. Conforme dito na metodologia, os enunciados das questões geraram um índice hierárquico com três grandes áreas de delimitação pertinentes com as disciplinas sugeridas no *Corpus* deste estudo. Esse índice recebeu o tratamento gráfico para ser visualizado no formato de um mapa conceitual (Apêndice 3), onde as relações entre os assuntos e entre as entradas do índice de questões encontram-se definidas. Para assegurar a compreensão dos resultados, o mapa conceitual foi citado no decorrer da análise comparativa como elemento de facilitação da leitura e conseqüente entendimento dos propósitos relativos a esse trabalho.

Portanto, o próximo item deste capítulo será dividido nas seguintes subseções temáticas:

- a) informação jurídica;
- b) administração aplicada à ciência da informação;
- c) desenvolvimento de coleções.

A análise comparativa foi realizada de modo a interpretar, a partir dos assuntos mais gerais do índice hierárquico, as possibilidades de relação com as informações das listas alfabéticas. Particularidades mais imponentes puderam ser esclarecidas com a consulta ao índice de questões, instrumento que facilitou o processo interpretativo, pois evidenciou especificidades que vieram a se constituir complexas.

Como esse estudo tem um caráter qualitativo, preferiu-se relatar a fase de comparação das informações incorporando as questões comentadas na revisão de literatura; sobre competência informacional, aprendizagem e vantagens para a vida profissional.

5.3 ANÁLISE COMPARATIVA DAS CATEGORIAS

Cabe a oportunidade de mencionar um pequeno detalhe proclamado pelos participantes do Colóquio em Nível Superior sobre Competência Informacional e

Aprendizado ao Longo da Vida¹, realizado na Biblioteca de Alexandria, entre os dias 6 e 9 de novembro de 2005. Nesse espaço construído para o debate entre diversas nações, uma questão não pode passar despercebida para o universo dos interessados em concursos: a competência informacional e a aprendizagem ao longo da vida “[...] são cruciais para a vantagem competitiva entre indivíduos, empresas, regiões e nações”.

Dizer que os concursos públicos são baseados na competitividade, não caracteriza dado ou informação nova, mas dizer que uma pessoa competente em informação e consciente de que sua aprendizagem não termina com a conclusão do curso de graduação, nos direciona a pensar que esses indivíduos estão “a um passo a frente” de seus concorrentes, visto que sabem como administrar seus conhecimentos e habilidades para um propósito específico: tornar-se servidor público.

Os resultados apresentados com a análise documental nos permitiram comparar os conteúdos didáticos presentes em provas e em planos de ensino, de maneira que os estudantes possam aproveitar as informações teóricas vistas na universidade para conduzir ou facilitar a busca de materiais para o estudo destinado aos concursos. Também, a análise documental nos levou a comparar as categorias geradas nesses documentos, partindo de grandes áreas de semelhança. Portanto, como visto nas considerações do item anterior, a abordagem comparativa foi dividida em três grupos de perspectivas conceituais distintas, na tentativa de qualificar a compreensão de nossos propósitos.

A vantagem competitiva aqui discutida se autonomiza quando entendemos que um curso de graduação pode contribuir consideravelmente, não somente na obtenção do diploma e na qualificação formal apreendida, mas como um impulso para novas e diferentes oportunidades de crescimento intelectual e profissional. Desse modo, essa comparação entre conteúdos em contextos tão distintos, como os aqui referenciados, surge como uma ponte que atravessa um rio. Ao detectarmos (enquanto prestadores de concursos) os assuntos constantes num determinado conjunto de variáveis, não corremos

¹ Durante a mesma semana de realização deste evento, celebrava-se a confirmação do local dos Faróis de Alexandria. A International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), organizadora do encontro publica a Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizagem ao longo da vida e declara que estas são os faróis que iluminam os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade na Sociedade da Informação. Este documento encontra-se no endereço eletrônico <<http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>.

o risco de parar no meio desse rio e nos tornarmos uma “terceira margem”, imóveis, com uma postura conformadora e imunes à nossa capacidade de encontrar alternativas. Quando sabemos que nesse rio existe uma ponte, nosso caminho, não menos difícil, se torna, contudo, mais esclarecido quando conhecemos a via para chegarmos a um objetivo.

5.3.1 Informação Jurídica

Nos resultados apresentados no índice hierárquico de assuntos, percebe-se que o termo INFORMAÇÃO JURÍDICA tem a função de agrupar as questões relacionadas com a disciplina Gestão de Sistemas de Informação Jurídica (BIB03091). O conjunto dessas questões nos remetem a 11 termos verificados através da análise comparativa (Figura 1).

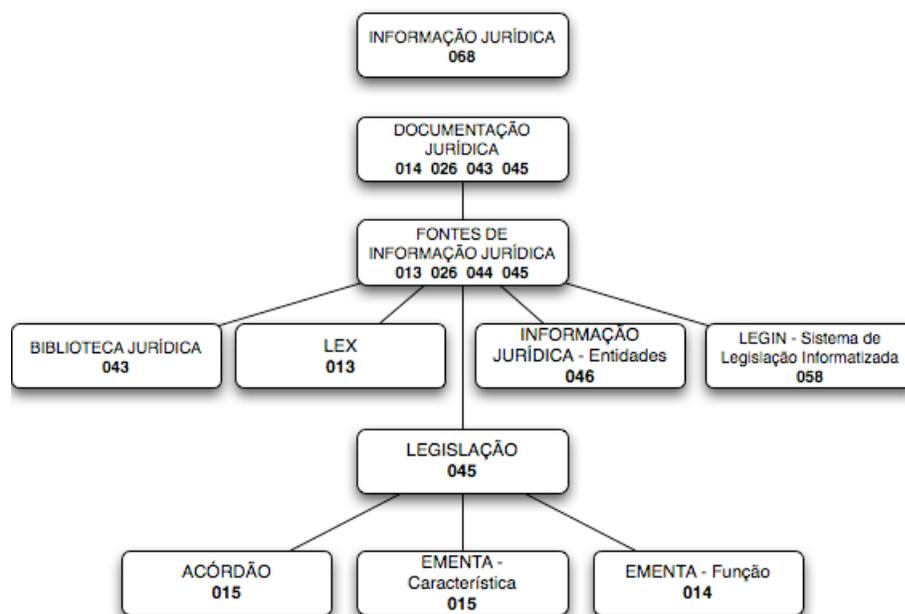


Figura 1 – Estrutura das questões sobre informação jurídica

INFORMAÇÃO JURÍDICA está representado na questão número **068** do índice de questões, a qual pergunta quais são as formas básicas da informação jurídica. Na lista alfabética referente ao plano de ensino da disciplina (Tabela 6), o termo INFORMAÇÃO JURÍDICA também aparece; e é acompanhado, inclusive, por outros cinco, que se referem a especificidades que significam o tratamento dado ao conteúdo geral na disciplina:

controle, disseminação, geração, publicação e tipologia da informação jurídica. A doutrina, a legislação e a jurisprudência, as “formas básicas” da questão **068**, aparecem nas listas alfabéticas, cada uma, com um termo correspondente. Também é possível representar a questão sob o termo INFORMAÇÃO JURÍDICA – Tipologia.

O item subsequente na hierarquia dos assuntos aparece no termo DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, com as questões de número **014**, **026**, **044** e **045**. Apesar desse termo não aparecer na listagem alfabética da disciplina, confirma-se sua pertinência com os contextos diferenciados em cada questão, pois ele aparece introduzindo a área de abrangência, por meio do enunciado. A questão **014** pergunta a função principal da ementa, assunto que também aparece na questão **015**, que relaciona as características da ementa para a redação de resumos fiéis às decisões expressas nos acórdãos. Na documentação jurídica, as ementas são fontes para a indexação e classificação dos documentos legislativos nas bibliotecas. A questão **045** apresenta os documentos característicos da legislação. A questão **026** fala da Biblioteca Jurídica Virtual do IBICT, e a **044**, de um problema terminológico comum no tratamento da informação jurídica: a polissemia.

Na lista alfabética esses contextos estão inclusos nas seguintes categorias: INFORMAÇÃO JURÍDICA – Tipologia, para as questões **014**, **015** e **045**; LEGISLAÇÃO, para **045**; FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Redes Nacionais, para **026**; e o termo INFORMAÇÃO JURÍDICA – Controle para a questão **044**.

O termo FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA, no índice hierárquico das questões, também remete a quatro questões: **013**, **043**, **058**, além da já citada **026**. Na listagem referente à disciplina, o mesmo termo forma quatro expressões sintagmáticas que diferenciam os tipos de fontes jurídicas: Redes Internacionais, Redes Nacionais, Repositórios Autorizados e Repositórios Oficiais. Portanto, esse tema é bem explicitado no conteúdo programático do plano de ensino. A questão **013** exigia que o candidato conhecesse a editora brasileira especializada em legislação Lex. A **043** fala do ato administrativo nº 278, aprovado no Superior Tribunal de Justiça e que possibilitou a organização do Consórcio Biblioteca Digital Jurídica. Já a questão **058** pergunta o que é o Sistema de Legislação Informatizada – LEGIN. Estes se relacionam com a disciplina através dos seguintes termos: INFORMAÇÃO JURÍDICA – Publicação, para o item **013**; e

para as questões **043** e **058** encontramos as categorias FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Redes Nacionais e FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA – Repositórios Oficiais.

O último termo referente aos assuntos a serem comparados com a lista alfabética da disciplina foi aquele identificado como INFORMAÇÃO JURÍDICA – Entidades e que remete ao item **046** do índice de questões. O enunciado pergunta a qual órgão a Comissão Brasileira de Informação e Documentação Jurídica é vinculada. Na lista, não existe um termo que complemente de forma adequada o conteúdo da questão. Porém, a súmula da disciplina indica que conceitos básicos de informação jurídica são trabalhados no início do semestre. O conhecimento das principais entidades relacionadas à informação jurídica no Brasil não está explicitado diretamente no plano de ensino.

5.3.2 Administração Aplicada à Ciência da Informação

Neste estudo, a grande área organizada a partir do termo indicativo da questão **069**, ADMINISTRAÇÃO APLICADA ÀS CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, reuniu o maior número de questões: 51, no total. Naquela questão, a resposta correta, “estrutura funcional”, evidência a forma organizacional mais comum encontrada em bibliotecas, que caracteriza a pergunta. A decisão que pautou a criação desta seção se confirma ao encontrarmos, também na lista alfabética de Administração, o mesmo termo que identifica a questão **069**. Devido ao excesso de enunciados acumulados e a inter-relação entre os assuntos apresentar um aspecto de intensa complementaridade, decidiu-se que a análise comparativa dos termos encabeçados por esta categoria, implica a reunião de três planos de ensino, conforme as opções disponíveis na metodologia.

As três disciplinas são: Administração Aplicada a Sistemas de Informação (BIB03010), Gestão de Recursos em Sistemas de Informação (BIB03017) e Planejamento em Sistemas de Informação (BIB03030). De fato, os conteúdos dessas disciplinas são complementares, visto que a distribuição dos pré-requisitos nos permite relacioná-las, respectivamente, com a progressão gradual do currículo, nos semestres. Além disso, as três possuem em seus títulos a expressão “sistemas de informação”.

Ao verificarmos que o número de questões e de disciplinas extrapolou os limites minuciosos da nossa compreensão, torna-se prudente dividir esta seção em subseções específicas; assim, confere-se mais pontualidade na descrição dos fenômenos. Os subcapítulos são: administração; organizações e, por último, planejamento.

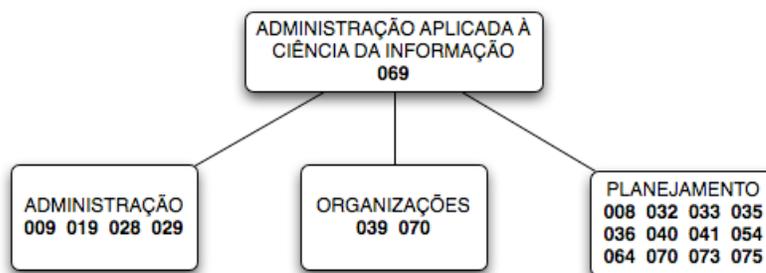


Figura 2 – Estrutura das questões sobre administração aplicada à ciência da informação

Antes de iniciar a análise comparativa nas áreas previstas acima, outros termos merecem que seja antecipada sua verificação com o índice de questões e com as listas alfabéticas. São termos que indicam uma relação do tipo associativa com aqueles referentes aos divididos nos subcapítulos: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO e PRODUTOS DA INFORMAÇÃO. Ambos direcionam o olhar do observador até as questões **001** e **049** e realizam a mesma pergunta; exigem que o candidato a bibliotecário saiba a diferença entre produtos e serviços. Decidiu-se não incorporar estas duas categorias com as outras que serão relatadas a seguir, pois seus enunciados partem de concepções generalistas sobre unidades de informação. Também, por serem áreas em que a distinção entre elas apresenta uma relação estreita com o cliente ou usuário da informação, concepções que não são objetos diretos de estudo, nas disciplinas envolvidas neste capítulo. A diferenciação que os concursos solicitam são necessárias para o desenvolvimento do aluno em diversas disciplinas do currículo, em praticamente todos os semestres. Apesar de não aparecerem em nenhum plano de ensino analisado neste trabalho, esses termos não foram descartados devido justamente ao foco voltado ao consumidor de informação.

5.3.2.1 Administração

Neste grupo temático, três termos, em associação, definem a organização conceitual: ADMINISTRAÇÃO – Conceitos, ADMINISTRAÇÃO – Novas Tendências e GESTÃO DE RECURSOS. Primeiramente, a abordagem comparativa se deteve no termo mais geral ADMINISTRAÇÃO, representante de quatro questões; sendo estas: **009**, **019**, **028** e **029**. Como elas são descritas por outros termos além deste, preferiu-se comentar apenas a questão **028** neste momento. Essa pergunta se refere às ações básicas da administração, situando-se num nível mais geral que as demais, já que estas podem ser discutidas em contextos mais específicos. Na lista do plano de ensino BIB03010, esse é o objetivo principal da disciplina: apresentar ao estudante as dinâmicas que envolvem a ação de administrar: planejar, dirigir, organizar, coordenar e controlar.

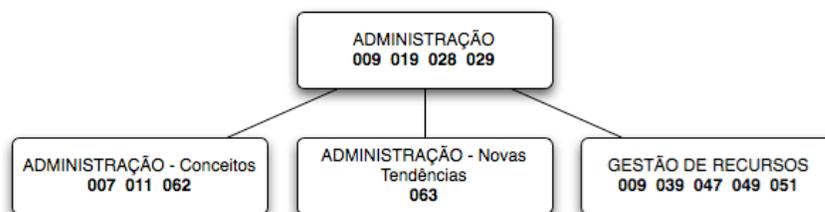


Figura 3 – Estrutura das questões sobre administração

O primeiro termo específico abaixo do termo geral ADMINISTRAÇÃO é ADMINISTRAÇÃO – Conceitos, que aglutina três questões (**007**, **011**, **062**) a serem verificadas com outros termos mais adiante. Depois, na mesma linha hierárquica vem ADMINISTRAÇÃO – Novas Tendências, com a questão de número **063**; e GESTÃO DE RECURSOS, com 5 referências, **009**, **039**, **047**, **049**, **051**. Estas questões são citadas agora a título de visualização e aproveitamento das informações organizadas hierarquicamente e estão ilustradas nos seus campos de especificidade.

Na área organizada a partir do termo ADMINISTRAÇÃO – Conceitos, percebe-se um assunto que está tornando-se rotineiro em provas de concursos públicos, o que está identificada sob o termo FERRAMENTAS DA QUALIDADE, com os ítems **002**, **021**, **025**, **027**, **037** e **048**. Cada questão enuncia ou apresenta como alternativa correta uma

ferramenta diferente: gráfico de Ishikawa (**002** e **021**); técnicas de benchmarking e de brainstorming (**025** e **027**, respectivamente); gráfico de Pareto (**037**); e carta de tendências (**048**). Esses conteúdos podem ser verificados na lista alfabética da disciplina BIB03010, inserido no conceito ADMINISTRAÇÃO – Conceitos, conferindo igualdade ao termo correspondente no índice hierárquico.

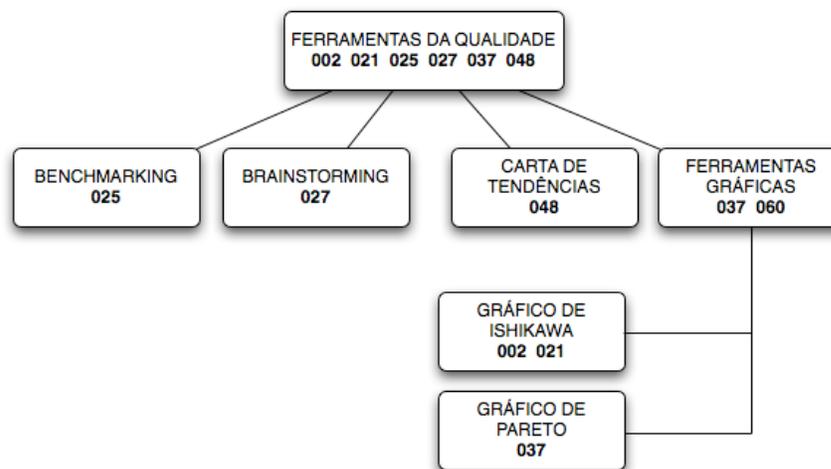


Figura 4 – Estrutura das questões sobre ferramentas da qualidade

Outra importante manifestação nessa área da administração conceitual, e com presença infalível em todas as provas analisadas é a proferida pelo termo TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO, com cinco questões: **006**, **011**, **024**, **028** e **061**, além de outras que não estão reunidas diretamente.

As questões **006** e **024** versam sobre o significado de eficiência, enquanto a eficácia é tratada pela questão **061**. A **011** aplica o princípio da unidade de comando. No mais, decidiu-se incorporar ao conteúdo geral TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO, diferentes questões, por ora, não indicadas por esse termo, mas que possuem pontos de aproximação no índice hierárquico. A questão **007** define, através do texto de Idalberto Chiavenato, o significado dos objetivos para uma organização. No item **029**, a prova pede para que o candidato interprete o organograma de uma “estrutura funcional”. As questões **020** e **038** abordam os conceitos da Administração Clássica, na primeira aparecem juntamente os termos FUNÇÃO GERENCIAL, TOMADA DE DECISÃO e EMPOWERMENT. Na segunda, discute-se o princípio de autoridade, de Henry Fayol.

Esses temas são trabalhados na disciplina BIB03010, já que na sua lista alfabética a Teoria Geral da Administração constitui um dos assuntos principais a serem vistos durante o semestre.

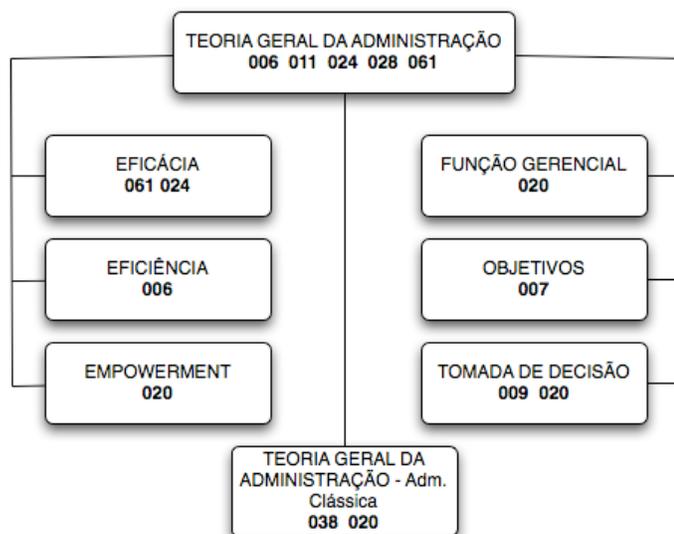


Figura 5 – Estrutura das questões sobre Teoria Geral da Administração

O segundo grupo de termos que identificamos como específicos de ADMINISTRAÇÃO é aquele organizado a partir do termo ADMINISTRAÇÃO – Novas Tendências, com cinco questões: **022**, **030**, **050**, **063** e **074** (Figura 6). As duas primeiras apresentam a gestão do conhecimento, a **063** conceitua a gestão por resultados e na **050** e **074**, o tema da gestão da qualidade total, inclusive, com um texto do teórico Gregório Bouer, na questão **050**. Já nas listas alfabéticas das disciplinas, esses temas podem ser encontrados, tanto na disciplina BIB03010 quanto na BIB03017 (Tabela 2 e Tabela 3).

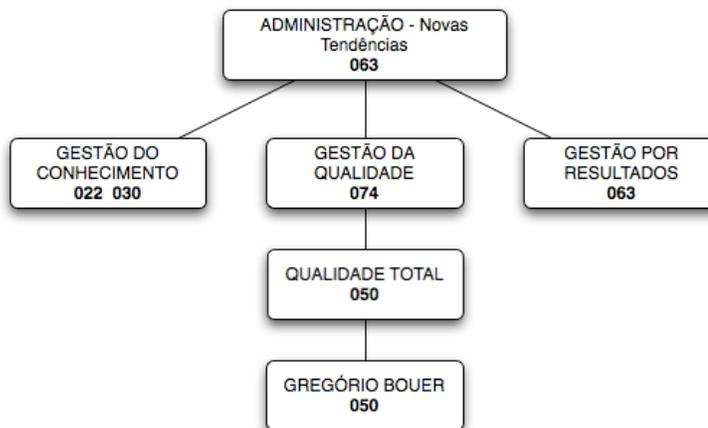


Figura 6 – Estrutura das questões sobre administração - novas tendências

O último grupo de termos referem-se, exclusivamente, ao plano de ensino da BIB03017. Esses termos aglutinam-se em GESTÃO DE RECURSOS (Figura 7), e direcionam suas perguntas aos recursos humanos, basicamente, sendo que este possui termo específico na lista alfabética da dita disciplina acima.

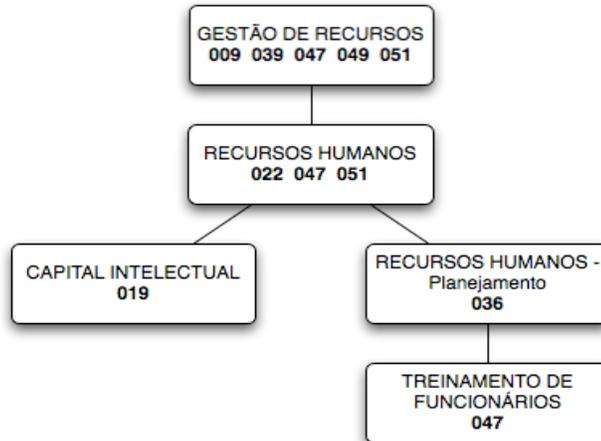


Figura 7 – Estrutura das questões sobre gestão de recursos

São as questões: 009, 019, 022, 036, 039, 047 e 051. A 009 pergunta as vantagens da descentralização; a 019, o conceito de capital intelectual; a 022, já citada, direciona uma política de recursos humanos sob a ótica da gestão do conhecimento; a 036, sobre o planejamento de recursos humanos; a 039, sobre o agrupamento de recursos, ou departamentalização e as duas últimas sobre treinamento de funcionários.

5.3.2.2 Organizações

Como mencionado em outros momentos, a característica que une as três disciplinas analisadas é o diferencial progressivo que estas possuem no currículo, por isso, alguns termos envolvidos nessa seção já foram apresentados sob outros conteúdos.

As bibliotecas, devido a sua natureza, são instituições que, geralmente, pertencem às organizações maiores, sendo sua finalidade fornecer suporte informacional às demandas de seus organismos. É o que trata a questão **039**, quando introduz o conceito de departamentalização. Já a questão **070** indica que objetivos e diretrizes devem ser formulados antes da implantação de um sistema de informação. As duas questões convergem para um mesmo tema, e preferiu-se identificá-las com o uso do termo ORGANIZAÇÕES. A partir desse termo, desenvolvem-se outros, totalizando 12 questões (Figura 8).

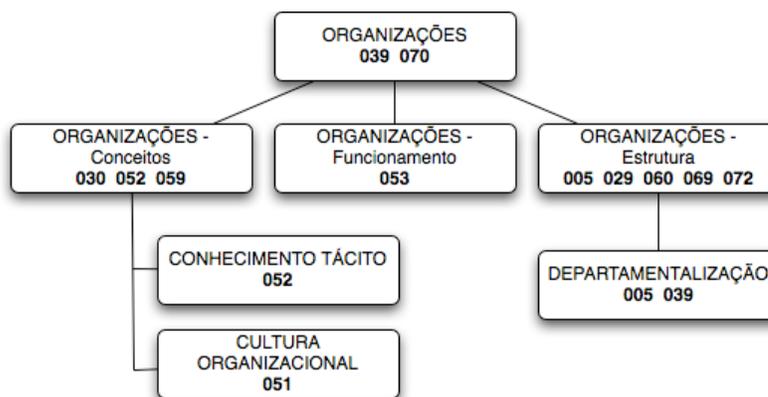


Figura 8 – Estrutura das questões sobre organizações

No índice hierárquico, através de ORGANIZAÇÕES – Conceitos percebe-se as questões **030**, **052** e **059**. Elas sinalizam para o conhecimento dentro da organização, por meio do conhecimento tácito e explícito (**030** e **052**) e para os componentes da organização: tarefas, pessoas, órgãos e relações (**059**). Nesta amplitude, a questão **051** diz que a cultura organizacional é um elemento que interfere na gestão de pessoas em unidades de informação. Esses assuntos são vistos nas listas alfabéticas dos planos de ensino BIB03010 e BIB03017 (Tabela 2 e Tabela 3).

Com relação à estrutura e ao funcionamento das organizações, o índice de assuntos nos indica sete questões, das quais ainda não foram comentadas as seguintes: **005, 053, 060 e 072**. A **005** fala da divisão das tarefas e serviços da organização em departamentos; a **053** sobre a participação de clientes no diagnóstico organizacional, a **060** identifica alguns instrumentos gráficos usados para representar a estrutura organizacional, e a **072** afirma que o primeiro passo a constituir uma nova organização é analisar o documento legal de criação ou regimento da unidade. Estas temáticas são encontradas, também, na lista da disciplina BIB03017. Nela, o termo ORGANIZAÇÕES possui cinco descritores, em sintagmas: comunicação, liderança, motivação, mudanças e negociação.

5.3.2.3 Planejamento

As questões apresentadas nesta seção tiveram o propósito de serem analisadas de acordo com a lista alfabética da disciplina BIB03030. Identifica-se, no índice hierárquico, que o termo PLANEJAMENTO representa um universo de doze questões: **008, 032, 033, 035, 036, 040, 041, 054, 064, 070, 073 e 075** (Figura 9).

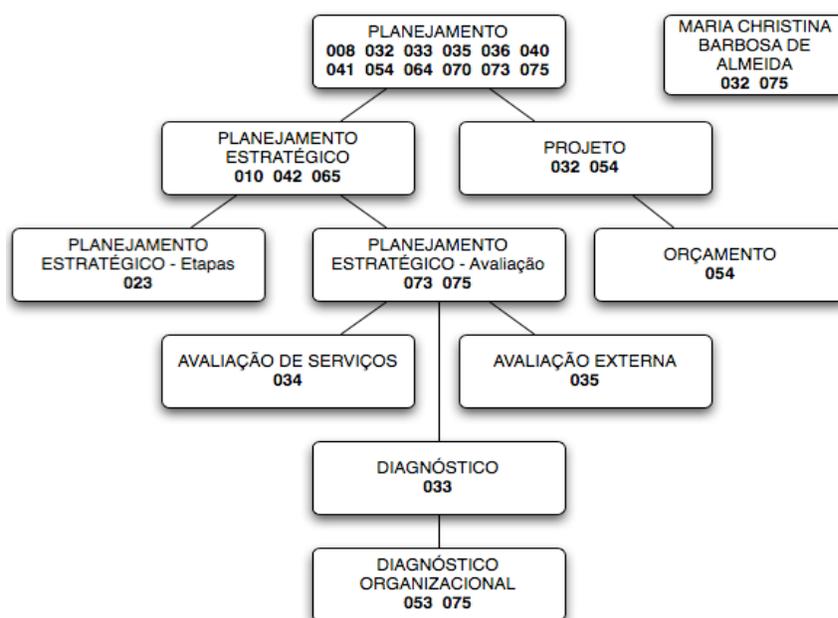


Figura 9 – Estrutura das questões sobre planejamento

Inicialmente a abordagem se deteve em cinco termos, considerados mais gerais. O item **008** pergunta o resultado imediato do planejamento (plano); a **040**, as características do processo de planejamento (alinear, dinâmico e interativo); a **041**, sobre uma vantagem do planejamento (redução de custos) e a **064** apresenta sua definição. Todos esses assuntos estão presentes no conteúdo programático da disciplina. A categoria específica mais próxima do termo principal PLANEJAMENTO é PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, com quatro itens: **010**, **023**, **042** e **065**. Em **010**, pergunta-se uma de suas características (projeção à longo prazo); na questão **023** está a etapa que identifica as forças e fraquezas da organização, ou seja, a identificação do ambiente interno. Na pergunta **042**, o candidato acertaria se soubesse que o planejamento estratégico é característico da alta administração. Já na **065** aparece uma definição para metas: “são alvos programados no tempo, derivados da estratégia”. No plano de ensino referente à disciplina esse assunto é confirmado com dois termos: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO e PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – Unidades de Informação.

Observa-se, também nesse assunto, a citação de autores no enunciado de uma questão: no caso do planejamento a autora Maria Christina Barbosa de Almeida é utilizada em duas perguntas, uma sobre o projeto (**032**) e outra sobre as etapas do “processo de avaliação de serviços em organizações, conhecida como diagnóstico organizacional” (**075**). Esses assuntos aparecem em outras questões do índice hierárquico.

Sobre PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – Avaliação, termo que organiza um conjunto de cinco outros, situamos a pergunta **073**, a mais geral desse grupo. Aqui, a avaliação visa “analisar a realidade e os fatos e direcionar ações”, nas bibliotecas. No plano de ensino, essa categoria não foi identificada como tal, pois a avaliação e o diagnóstico são etapas do planejamento estratégico e estão contemplados nesse conceito. Na questão **034** situa-se a falta de registro sistemático de dados de desempenho (estatística) como um fator de interferência na qualidade de avaliação de serviços em unidades de informação, e a **035** diz que o sucesso da avaliação externa depende da competência da equipe e da forma que essa avaliação é implementada. Sobre o diagnóstico, são 3 questões, das quais nos resta comentar uma: a **033** se refere à sua atividade básica (coleta de dados); as outras duas foram ilustradas na seção 5.3.2.2, em situações que situam o diagnóstico nas organizações.

Neste tema, já que nos resta comentar apenas o assunto PROJETO, a questão **054** versa sobre o quadro que ilustra as categorias de despesas, nos projetos, conhecido como orçamento; e a **062** sobre a etapas de elaboração deste tipo de documento (determinação de objetivos, preparação de anteprojetos, diagnóstico, estudo e programações, avaliações e redação).

5.3.3 Desenvolvimento de Coleções

Na seqüência de termos gerados a partir das questões que se identificam com a disciplina BIB03023; DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES é a categoria que organiza 16 delas, no total. Este termo identifica 4 questões iniciais: **003**, **031**, **076** e **078**. Esta área foi conceituada a partir de três termos específicos do anterior: DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Conceitos, DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – História e DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Políticas (Figura 10).

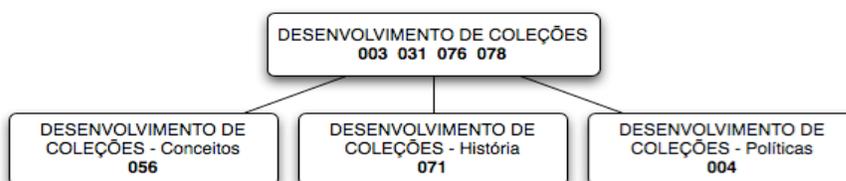


Figura 10 – Estrutura das questões sobre desenvolvimento de coleções

Em DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Conceitos, quatro questões puderam ser reconhecidas (Figura 11): a **056** pede ao candidato que ele escolha um fato considerado universal no processo de desenvolvimento de coleções (na medida em que aumenta o tamanho da comunidade, aumenta a divergência das necessidades de informação); a questão **003** apresenta o conceito da formação de acervos virtuais coletivos, através de consórcios entre bibliotecas; a **078** é indicada pelo termo DESBASTAMENTO ao supor a doação da obra de literatura “O Jurí”, de John Grisham, a uma biblioteca jurídica. Já a questão **055** parte do diferencial que existe entre os editores de livros (usados para uso individual) e os de materiais audiovisuais (uso em grupo), citando o autor G. Edward Evans.

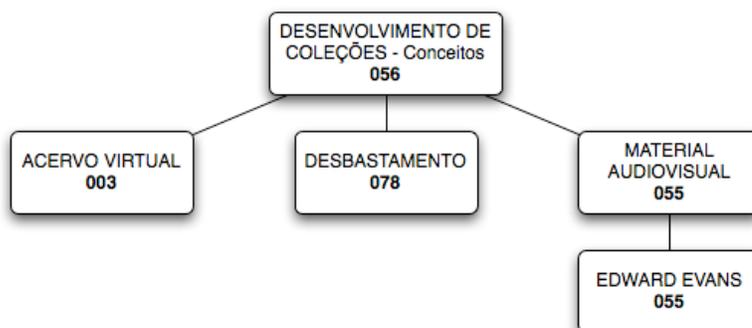


Figura 11 – Estrutura das questões sobre desenvolvimento de coleções - conceitos

Sobre DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – História, a pergunta **071** diz que a explosão bibliográfica foi o principal fator de expansão das atividades relativas ao desenvolvimento de coleções. A lista alfabética referente à disciplina representa com 3 expressões o conteúdo relativo às fundamentações teóricas do desenvolvimento de coleções; nesse caso, a visão histórica estaria conjugada ao termo DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Conceitos. As demais são: DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Políticas e DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Processos. Para contemplar as outras questões, a lista alfabética oferece os termos ACERVO DOCUMENTAL, ACERVO VIRTUAL e DESBASTAMENTO.

Já com relação ao termo DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Políticas, no índice hierárquico, a questão **004** apresenta uma definição de política que justifica fielmente sua atribuição ao termo: “declaração formal, escrita, que proporciona um guia claro e específico para a seleção, aquisição, remanejamento e descarte”.

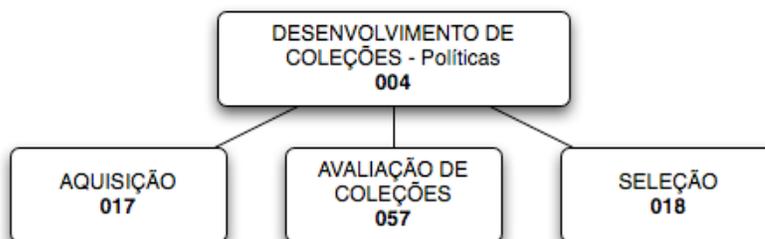


Figura 12 – Estrutura das questões sobre desenvolvimento de coleções – políticas

As questões **017**, **031** e **077** se referem especificamente à modalidade de aquisição conhecida como LICITAÇÃO. Na **017** aparece a Lei nº 10.520, que institui o “pregão” como modalidade de licitação padrão na esfera administrativa federal, em 2002; na **031** justifica-se a dispensa de licitação em bibliotecas ligadas a órgãos públicos quando “ocorrer emergência ou calamidade pública”; e a pergunta **077** diz que a compra por licitação é precedida por um edital com todas as informações dos itens a serem adquiridos, e elaborado pela biblioteca.

Outras modalidades de aquisição aparecem na já citada questão **003**, sobre os consórcios entre bibliotecas e na questão **067**, que se representa por meio do termo DOAÇÕES. Para a questão, os critérios para o recebimento de obras doadas são os mesmos que regem a seleção por compra e permuta.

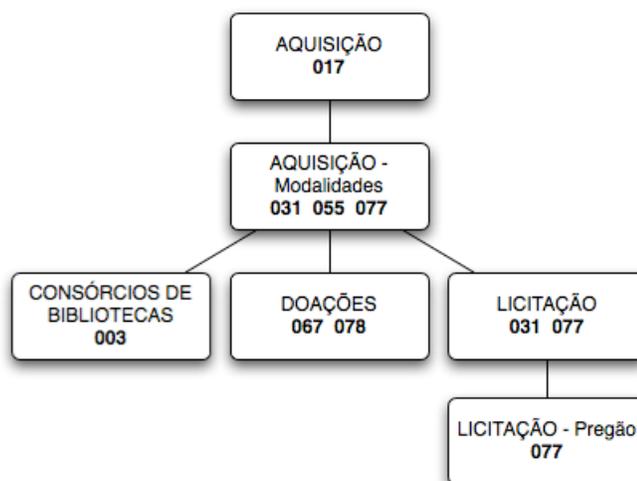


Figura 13 – Estrutura das questões sobre aquisição

Na listagem alfabética da disciplina (Tabela 5) as expressões destinadas a representar as políticas de seleção e aquisição no desenvolvimento de coleções são sete; três para aquisição (legislação, modalidades e procedimentos) e quatro para seleção (avaliação, critérios, fontes e princípios). Portanto, a disciplina contempla a totalidade dos assuntos vistos nessa análise.



Figura 14 – Estrutura das questões sobre seleção

Quanto às questões envolvidas pelo termo SELEÇÃO, desenvolve-se seis entradas no índice hierárquico (Figura 14). A **018** pergunta o principal objetivo de uma política de seleção (uniformidade e coerência nas decisões). As questões **012**, **016**, **067** e **076**, sendo que a **067** já foi comentada, se unem pelo assunto SELEÇÃO – Critérios. A **016** fala que os critérios de seleção são voltados ao usuário e/ou ao conteúdo; e essa resposta gera, na mesma prova a questão **012** que pergunta um critério relacionado ao conteúdo do documento (precisão). Na **076**, outros critérios são abordados (interesse e autoridade).

Quanto à avaliação de fontes de seleção na internet, a pergunta número **066** salienta que esse procedimento deve ser realizado com cuidado, visto a parcialidade com que as editoras promovem seus produtos. Por fim, a questão **057** menciona o tema AVALIAÇÃO DE COLEÇÕES – Metodologia, através da técnica dos estudos de uso.

Na disciplina, seus termos indicam a pertinência desses assuntos ao apresentar as categorias SELEÇÃO – Fontes, SELEÇÃO – Avaliação e AVALIAÇÃO DE COLEÇÕES – Metodologia.

5 INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A verificação dos planos de ensino e das questões de concursos públicos, através da análise documental e comparativa realizada nesta monografia, permitiu a confirmação da presença dos assuntos exigidos em provas de seleção para bibliotecários nos conteúdos programáticos das disciplinas envolvidas na análise. Em caso único identificado, a questão **046** não direcionou seu enfoque geral para o plano de ensino correspondente. Tomou-se como entendimento que o assunto INFORMAÇÃO JURÍDICA – Entidades está vinculado às disciplinas fundamentais do currículo de Biblioteconomia, cursadas nos primeiros semestres da graduação. Portanto, apesar desse conhecimento não pertencer ao universo comparativo do *Corpus*, inserido na disciplina BIB03091, as informações são repassadas aos alunos associadas à aprendizagem das entidades relacionadas aos mais diversos tipos de informação. O estudante de Biblioteconomia, ao optar por essa disciplina, no conjunto de possibilidades eletivas do currículo, pode ou não conhecer as instituições de informação jurídica brasileiras, já que não ocorre a exigência de pré-requisitos para a matrícula.

Outro caso particular, porém convergente a todos os planos de ensino em discussão, está nas questões **001** e **049**, que tratam da diferença entre produtos e serviços de informação. A relação estreita desses assuntos com as disciplinas analisadas é vista num dos propósitos da atividade biblioteconômica, e baseada em competências discursivas que “[...] qualificam o profissional a estruturar organicamente os conhecimentos criados ou recriados, como fontes, recursos, produtos ou serviços a partir de uma elaboração do seu pensamento em ação individual ou coletiva” (BUFREM; PEREIRA, 2004, p. 175). Focalizado no usuário de informação, o estabelecimento de serviços e produtos induzem nos profissionais da informação o crescimento contínuo de saberes sobre determinada comunidade para se constituir numa atividade de mediação.

No contexto dos concursos públicos, o bibliotecário tem a tarefa de “mediar” os recursos de informação adequados a esse contexto para uma ação pessoal e individualizada. Nesse sentido, esse sujeito, “meio estudante - meio profissional”, deve possuir em sua base de conhecimentos, as habilidades necessárias para estar inserido numa estratégia competitiva desse nível. Em conformidade com o debate de Almeida

Júnior e Bortolin (2007, p. 13), “[...] é emergencial essa auto-educação, ou seja, o profissional precisa adquirir conteúdos que possam não apenas “alfabetizá-lo” pra outras linguagens, mas torná-lo versátil de forma a ter segurança no momento de mediar a informação”.

Para Espírito Santo (2006, p.98), “[...] a transformação desses profissionais deu-se por intermédio do aprendizado técnico das novas mídias, da revolução tecnológica digital, de uma demanda disseminadora da informação”. Presente em todos os processos desenvolvidos pelo bibliotecário, a mediação faz parte do próprio objeto da área de informação.

Os concursos públicos são alternativas de inserção do profissional no mercado de trabalho com o objetivo de selecionar aqueles candidatos que mantiveram, de uma forma competente, a continuidade da aprendizagem dos conteúdos vistos na universidade, e expressos com o maior número de acertos. No âmbito da competência informacional, visualizada na revisão dos conceitos de Bawden (2002, p.367), os concursos públicos são “possivelmente, uma indicação da posição ideológica particular do usuário de informação, através da promoção da alfabetização.” Assim, inscrever-se num edital de provas é uma tentativa formal onde o indivíduo se alfabetiza para conseguir mais poder, por meio da busca, compreensão e uso de informações, inseridos no contexto da sociedade da informação. Os concursos também podem ser vistos, simplesmente como uma estratégia convencional para resolução de um problema baseado numa necessidade profissional.

Implicam numa necessidade de informação, visto a estratégia estar comprometida com “[...] o uso de tecnologias de informação, em parte pela utilização de métodos válidos de investigação, mas sobretudo, através do pensamento crítico e do raciocínio” (BERNHARD, 2002, p. 412). No momento de realização das provas, as únicas ferramentas que os candidatos têm a disposição são seu raciocínio, seu pensamento crítico e sua base de conhecimentos cristalizadas na memória. Henn (2005, p.9) sinaliza na apresentação de seu livro que os conteúdos relativos aos concursos concentram apenas o que há de “essencial” em cada disciplina. O problema dessa monografia poderia estar na busca de como internalizar o conhecimento essencial sobre Biblioteconomia de modo a proceder racionalmente nos limites de tempo estabelecidos

pelos organizadores de concursos. A identificação dos conteúdos “essenciais” é uma habilidade que cresce continuamente no estudante, dependendo do estágio de seu interesse. Ela atinge seu ponto máximo quando se concretiza o objetivo em vista: a aprovação que dá o direito de exercer a profissão no serviço público. Para Miranda (2000, p.81), “[...] os conteúdos são, portanto, o meio e o fim da gestão da informação, do conhecimento e do aprendizado na sociedade da informação.”

A necessidade imposta por essa monografia levou à constatação de que os planos de ensino das disciplinas são a melhor fonte de informação sobre o “essencial” em cada unidade fracional do currículo, respeitando-se os limites de cada conteúdo. Nesse momento tem-se as três primeiras regras da competência informacional, de acordo com o relatório da ALA (1998): determinar o alcance da informação necessária; acessar a informação necessária com eficiência e eficácia; e avaliar a informação e as suas fontes de forma crítica. Com os planos de ensino, o candidato em preparação verifica a organização dos conteúdos que irá precisar para então recolher os documentos e fontes de informação para começar a estudar. Com a utilização do plano de ensino, identificar e determinar o alcance da necessidade de informação voltada aos concursos se tornam atividades baseadas numa ação estratégica.

Um exemplo disso está nas categorias geradas nas questões apresentadas sobre a informação jurídica. Nos concursos para bibliotecários, a informação jurídica está atrelada ao campo da documentação para unidades de informação. Essas questões não tratam das regras de documentação em si, mas das relações conceituais e específicas que essa tipologia de informação é utilizada sob o ponto de vista da documentação jurídica. Está explícito no plano de ensino referente a esse campo de atuação, que o foco de desenvolvimento dos seus conteúdos está na conceituação básica de informação jurídica. Quando é mencionada alguma forma de tratamento, como atos administrativos ou processos legislativos, a súmula clarifica ao estudante que desenvolve apenas algumas noções sobre esses assuntos. O alcance da informação é medido num único documento, já que esse apresenta, também, a terminologia adequada inclusa no texto, que pode ser aproveitada para criar expressões para a busca de materiais. O plano de ensino, inclusive, direciona as principais leituras sobre o tema, na proposta do professor, como indicação de bibliografia.

A disciplina BIB03091 desenvolve as habilidades gerais sobre o tratamento da informação jurídica, ou como identificado por Miranda (2004, p.118), “[...] pela ‘*expertise*’ em lidar com o ciclo informacional¹, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais”. Para a autora, esse tipo de competência pode estar ligada ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada intensamente em informação. Existem diversas competências básicas relacionadas ao bibliotecário jurídico, segundo Passos (2001, p.3), das quais podemos citar “[...] o conhecimento do sistema legal e da profissão jurídica, habilidades de liderança, incluindo o pensamento crítico e a perseguição ativa do desenvolvimento profissional através da educação continuada.”

Para os concursos públicos, a habilidade para acessar a informação torna-se uma das tarefas preliminares mais importantes de planejamento da estratégia de estudo. Configurar uma estratégia de busca fomentada na eficiência e na eficácia significa, em conformidade com a ACRL (2000, p.9), que o candidato competente nesse aspecto “[...] analisa os benefícios e a possibilidade de aplicação dos diversos métodos de investigação.” A busca correta baseia-se na competência em definir adequadamente as palavras-chave, sinônimos e termos que representam fielmente a informação que necessita. Nesta monografia, ao identificarmos os assuntos constantes em questões relacionadas a um recorte pré-definido de disciplinas, foi possível criar uma base destinada a organizar os conteúdos presentes nos concursos. Uma das áreas de conhecimento que mais são testadas nas provas remete à identificação do vasto campo da administração científica e do planejamento em organizações. Essas temáticas estão intensamente inseridas nas questões, visto, no entendimento particular desse trabalho, que as informações direcionam a um perfil de profissional requisitado pelas instituições. O campo da administração possibilitou a reunião do maior grupo de questões verificadas nesse *Corpus*. Portanto, saber identificar, acessar, avaliar e compreender a amplitude de significados imersos no contexto de administração está diretamente conjugado a classificação ou categorização antecipada dos conteúdos imersos em um grande assunto.

¹ O ciclo informacional identifica todas as fases do trabalho com a informação: determinação das necessidades de informação, coleta, processamento, uso e distribuição da informação. [...] O contexto informacional é o contexto no qual se realiza o ciclo informacional e que influencia no seu fluxo e suas características: informação tecnológica, informação para negócios, informação científica etc. (MIRANDA, 2004, p. 118, nota de rodapé)

Um dos componentes da *information literacy*, vistos em Dudziak (2003, 29) refere-se ao “processo investigativo”. Em concursos, o processo investigativo incorpora os conceitos de competência informacional quando a pessoa tem clareza daquilo que vai precisar e do uso que irá proceder para então agir na resolução de seu problema. Investigar, em princípio, pressupõe o conhecimento tanto das “partes” como do “todo” que inclui as partes. Na proposta desse estudo, a análise partiu da organização das partes, simbolizadas nos enunciados das perguntas, para o entendimento do todo, representado nos planos de ensino. Assim, a metodologia conseguiu assimilar todos os assuntos apresentados nos dois tipos de documentos: questões e planos de ensino.

Para Santos (1996, p.6), o bibliotecário deve apresentar em seu perfil, habilidades para “[...] a análise de recursos e fluxos da informação, a implementação de sistemas e serviços de informação e para a gerência de recursos informacionais, a aplicação de técnicas de avaliação de projetos e para a determinação de padrões de qualidade.” Os planos de ensino relacionados à administração (BIB03010, BIB03017 e BIB03030), reunidos, apresentam teoricamente os conteúdos e fontes de informação para formar no estudante a disposição para que ele adquira as habilidades do profissional descritas acima. Concomitante, os concursos formulam seus enunciados, através de construções teóricas com o uso de informações, que julgadas sob assimilação, o profissional precisa saber. Também, em não raras situações, os textos são colocados de tal forma a induzirem o candidato ao erro, testando no bibliotecário a sua capacidade de atenção.

Segundo Tarapanoff (1999, p.32), “[...] o próprio profissional deve traçar e buscar o caminho a ser trilhado, que não está pronto nem definido, mas se gesta a partir da análise da situação e do contexto e dos interesses que motivam os profissionais.” A literatura especializada oferece a compreensão de que o desenvolvimento de competências profissionais protagonizada por bibliotecários inclui necessariamente a evolução contínua de habilidades informacionais, além de uma renovação de atitudes e valores. “O mundo, aparentemente hostil a esses profissionais, também cria oportunidades de estabelecer a sua própria identidade” (ESPÍRITO SANTO, 2006, p.101). Identifica-se, então, outras recomendações da ALA (1998) como incorporar a

informação selecionada à sua base de conhecimentos e utilizar a informação eficazmente para conseguir um propósito concreto.

Ao internalizar os conhecimentos visando um cargo público, o candidato adquire as informações para aplicá-las em um propósito (concurso) e se obtiver um resultado eficaz, ele poderá aplicar esses mesmos conhecimentos no futuro local de trabalho, demonstrando suas habilidades profissionais. Bruce (2003) utiliza a competência informacional sob diferentes concepções, das quais os concursos podem ser considerados do tipo de concepção baseada em um processo. “Se entende por processo de informação aquelas estratégias aplicadas pelas pessoas ao se defrontar com uma situação nova, na qual experimentam uma falta de conhecimento (ou de informação)” (BRUCE, 2003, p.291). Essa autora menciona a intuição como uma forma de se estender o conhecimento como uma atividade da mente. Durante as provas, contar com a intuição para a resolução de um problema se encaixa num modo de competência conhecida como cognitiva. Refletir sobre o conhecimento e acompanhar os processos cognitivos são passos que levam à formação de um receptor que percebe e forma relações com um texto maior, que descobre e infere informações e significados mediante estratégias cada vez mais flexíveis e originais. Para Varela (2006, p.17) “[...] aprender a compreender uma informação significa considerá-la como uma estrutura ou uma totalidade relativa e submetê-la a uma operação intelectual que verifique a funcionalidade de suas dependências internas ou partes constituintes.”

No terreno dos concursos, algumas questões sociais aparecem como atribuições relacionadas à cidadania e à realidade social em que o futuro profissional está inserido. De nada adianta gerir e tratar a informação se ela não está voltada para objetivos coerentes com a sua realidade. Questões como ética, confidencialidade e privacidade, responsabilidade civil e cidadania são algumas competências que norteiam, em termos práticos, as atividades do moderno profissional da informação, em concordância com as afirmações de Guimarães (1997) sobre os elementos da formação desse perfil de profissional. Não são avaliadas diretamente pelos concursos, mas são atribuídas como um fator de natureza vital para o candidato a servidor público.

Tanto a ALA quanto as suas subdivisões específicas, a AASL e a ACRL, atribuem como recomendação ao acesso e uso competente da informação, a compreensão

da problemática econômica, legal e social que rodeia o uso ético da informação. Antes de qualquer coisa um concurso é uma relação de confiança entre as esferas envolvidas. O candidato crê na autenticidade do edital enquanto o empregador utiliza de meios baseados no conhecimento do servidor, e não em indicações ou favorecimentos para contratá-lo. A Constituição Brasileira é clara na forma de seleção de recursos humanos para as instituições públicas. Em comum acordo a Gasque e Tescarolo (2004, p. 37) “[...] o sujeito humano percebeu que não só aprende como pode apropriar-se dos mecanismos envolvidos no complexo processo de aprendizagem e aperfeiçoá-los.”

Todos os planos de ensino apresentaram um alto grau de absorção de aspectos relacionados à consciência ética e social na formação do estudante, de forma que esse assunto parece mais visível na área de pesquisa e desenvolvimento de coleções. Esse tipo de atribuição ocorre como uma atividade meio do bibliotecário e nesse ponto surge a noção de interferência, já que suas ações nunca são neutras. Almeida e Bortolin (2007, p.7) afirmam que o profissional bibliotecário, em atividades de mediação dos acervos, deve se preocupar “[...] com a relação muito próxima de interferência e manipulação”. A postura de interferência destes autores nega o ideal de passividade, subserviência, daquele que apenas contribui e apóia. Santos (1996, p. 6) diz que “[...] o bibliotecário deve identificar e colocar as possibilidades de informação a serviço da solução de problemas da humanidade.” Os instrumentos de seleção, aquisição e avaliação de coleções incorporam a necessidade de compreensão das necessidades de informação da sociedade e por isso baseia-se em princípios éticos de liberdade de expressão, censura e socialização do conhecimento. Geralmente, o estabelecimento de políticas de desenvolvimento de coleções tem como foco as características culturais e de informação para o reconhecimento da comunidade. Incluem como habilidades básicas a representação daquilo que é essencial para a Biblioteconomia: seleção, descrição, interpretação, disseminação, planejamento e preservação. As habilidades para o desenvolvimento de coleções, assim como para a informação jurídica e administração, são habilidades conseguidas através da alfabetização informacional dos bibliotecários. Talvez, a formação do bibliotecário esteja inconscientemente adquirindo as concepções entendidas como competências informacionais durante o tempo, mas esse processo só

será confirmado como uma competência natural do bibliotecário com a continuidade das pesquisas acerca desse campo conceitual.

Nessa monografia mostra-se que os conteúdos programáticos das disciplinas oferecem o suporte necessário de informação a quem deseja se preparar para concursos públicos. Também relacionou algumas competências profissionais relacionadas ao acesso e ao uso de informações que são essenciais para agir em qualquer situação baseada na aprendizagem continuada do profissional. Entende-se que essas competências são as recomendadas pelas associações de bibliotecários como a ALA e a ACRL. Essas competências, gerais a todas as situações, aplicam-se perfeitamente ao contexto dos prestadores de concursos. A excelência profissional agregada a uma forte capacidade de adaptação e de atitudes pró-ativas determinam a competência informacional dos bibliotecários em concursos públicos.

5 CONCLUSÃO

Esta monografia desenvolveu uma estratégia não convencional para introduzir as concepções teóricas acerca da competência informacional e da aprendizagem ao longo da vida. A análise documental e comparativa utilizou o contexto dos concursos públicos como cenário para incluir os temas supracitados num processo de identificação de conteúdos em planos de ensino do curso de biblioteconomia.

Os resultados possibilitaram a identificação plena de todos os assuntos incluídos no índice hierárquico das questões com relação às informações categorizadas das listas alfabéticas dos planos de ensino, levando o acadêmico ao entendimento de fidedignidade complementar entre os documentos analisados. Através da construção teórica oferecida no processo de revisão de literatura, pode-se perceber que o currículo do Curso de Biblioteconomia da UFRGS dispõe das fontes de informação necessárias para capacitar o estudante a desenvolver um plano de estudos voltados aos concursos públicos. Na literatura encontrou-se os subsídios que fundamentam a competência informacional e a aprendizagem ao longo da vida como internalizações que o bibliotecário deve possuir para sobreviver na sociedade da informação.

Também, pode-se identificar algumas habilidades informacionais que são natas da comunidade bibliotecária, como a mediação entre as possibilidades informacionais de um contexto específico representadas com a diversidade de formatos de apresentação da informação. Inclusive identificou-se uma proximidade entre as competências informacionais e profissionais que adquire o bibliotecário com a evolução dos seus processos de trabalho.

Viu-se, ainda que as habilidades necessárias à prestação de concursos devem ser desenvolvidas autodidaticamente, visto que a universidade prepara seus alunos para o exercício profissional pleno. Conclui-se que a metodologia alcançou o problema e os objetivos propostos no contexto deste estudo. Também, possibilitou ao acadêmico a aprendizagem e a confiança em sua trajetória de desenvolvimento pessoal.

Como sequência desse estudo, verifica-se a necessidade de observar as mensagens inclusas nas questões de concurso, num processo de análise de conteúdo, configurando um problema mais amplo: através das mensagens, será possível entender

como o estudante de Biblioteconomia internaliza os assuntos, para serem aplicados tanto em situações de competitividade como os concursos, como para direcionar as formas de aprendizado em sala de aula. Esta monografia foi pautada apenas na identificação dos conteúdos e não no entendimento do universo interpretativo das questões. Assim, após o estudo das mensagens poderão ser construídas estratégias de ensino a serem aplicadas nos alunos, como por exemplo, a construção de objetos de aprendizagem sobre os temas recorrentes nos concursos públicos.

REFERÊNCIAS

AASL. American Association of School Librarians. **Using content from information power: building partnerships for learning**. 1988. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf>. Acesso em: 10 out. 2007.

ALA. American Library Association. **Report of the Presidential Committee on Information Literacy: final report**. [s.l.], 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: 22 set. 2007.

_____. **A progress report on information literacy: an update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: final report**. [s.l.], 1998. Disponível em: <<http://www.infolit.org/documents/progress.html>>. Acesso em: 22 set. 2007.

ALHEIT, Peter; DAUSIEN, Bettina. Processo de Formação e Aprendizagem ao Longo da Vida. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 32, n. 1, p. 177-197, jan./abr. 2006.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. **Mediação da Informação e da Leitura**. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2.; Londrina, 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/secin/viewpaper.php?id=64>>. Acesso em: 24 out. 2007.

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 10518: informação e documentação – indexação de documentos técnico-científicos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. 3ª ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia: um guia para a iniciação científica**. 2ª ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BAWDEN, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. **Anales de Documentación**, Madrid, n. 5, p. 361-408, 2002.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **A information literacy como competência necessária à fluência tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação**. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7.; Bauru, 2001. Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/ana8.html>>. Acesso em: 27 maio 2007.

_____. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da information literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 17-32, jan./abr. 2004.

BERNHARD, Paulette. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior, situación actual. **Anales de Documentación**, Madrid, n. 5, p. 409-435, 2002.

BRAMBILLA, Sônia Domingues Santos; STUMPF, Ida Regina Chitto. Planos de ensino do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: estudo bibliométrico de referências. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 1, p. 37-47, jan./abr. 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto consolidado até a Emenda Constitucional n. 53 de 19 dez. 2006. Brasília: Senado Federal, 2006. Disponível em:

BRUCE, Christine S. Las siete caras de la alfabetización en la enseñanza superior. **Anales de Documentación**, Madrid, n. 6, p. 289-294, 2003.

BUFREM, Leilah Santiago; PEREIRA, Edmeire C. Os Profissionais da informação e a gestão de competências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 170-181, jul./dez. 2004.

BURGESS, Robert G. **A Pesquisa de Terreno**: uma introdução. Oeiras: Celta, 1997.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

_____ ; ABREU, Vera Lúcia Fürst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CERVERÓ, Aurora Cuevas; GARCIA-QUISMONDO, Miguel Ángel Marzal. La competencia lectora como modelo de alfabetización en información. **Anales de Documentación**, Madrid, n. 10, p. 49-70, 2007.

COMISSÃO EUROPÉIA. **Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida**: consulta nacional. Lisboa, 2000. Disponível em: <<http://europa.eu.int/comm/education/life/index.html>>. Acesso em 27 maio 2007.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Educação continuada para bibliotecários: características e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblios**: revista electrónica de bibliotecología y ciencias de la información, Lima, año 7, n. 25-26, jul./dic. 2006. Disponível em: <http://www.bibliosperu.com/articulos/25/25_08.pdf>. Acesso em: 29 set. 2007.

DELORS, Jacques. **Educação**: um tesouro a descobrir. [Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI.] 10.ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: MEC: UNESCO, 2006.

DUARTE, Newton. As pedagogias do “aprender a aprender” e algumas ilusões da assim chamada sociedade do conhecimento. **Revista Brasileira de Educação**, Brasília, n. 8, p. 35-40, set./dez. 2001.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o Papel Educacional das Bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado) – ECA-USP. São Paulo, 2001.

_____. **Information Literacy Education**: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12.; Recife, 2002. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 1 CD ROM.

_____. **Information literacy e o papel educacional das bibliotecas e do bibliotecário na construção da competência em informação**. In: ENDOCOM, 12., CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25.; Salvador, 2002. Disponível em: <http://reposcom.portcom.intercom.org.br/bitstream/1904/19262/1/2002_ENDOCOM_DUDZIAK.pdf>. Acesso em: 11 set. 2007.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

ESPÍRITO SANTO, Sílvia Maria do. A mediação do profissional da informação nas florestas da sociedade da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 2, p. 95-102, maio/ago. 2006.

FARÓIS da Sociedade da Informação: declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizagem ao longo da vida. 2005. Disponível em: <<http://www.ifla.org>>. Acesso em: 25 out. 2007.

FIALHO, Janaína Ferreira; MOURA, Maria Aparecida. A formação do pesquisador juvenil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.194-207, jul./dez. 2005.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 30.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996. (Coleção Leitura).

GASQUE, Kelley Cristine Dias; TESCAROLLO, Ricardo. Sociedade da aprendizagem: informação, reflexão e ética. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 35-40, set./dez. 2004.

GIL, Antônio. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONZALÉZ, José Antonio Moreira; TEJADA, Carlos. Competencias profesionales en la área de la Ciencia de la Información. In: VALENTIM, Marta Lúgia (Org.). **Atuação Profissional na Área de Informação**. São Paulo: Polis, 2004. p.97-110.

GRÀCIA, Josep Vives i. La alfabetización informacional: una alfabetización pendiente en la era digital. In: MIRANDA, Antônio; SIMEÃO, Elmira (Orgs.). **Alfabetização Digital e Acesso ao Conhecimento**. Brasília: Unb, 2006. p.69-77.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 124-137, jan./abr. 1997.

_____ ; DANUELLO, Jane Coelho; MENEZES, Pedro José. Formação para a atuação profissional em organização de conteúdos informacionais: uma análise das bases teórico-pedagógicas dos cursos de Biblioteconomia do Mercosul. In: VALENTIM, Marta Lígia (Org.). **Atuação Profissional na Área de Informação**. São Paulo: Polis, 2004. p.167-187.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information literacy**: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para estudantes de nível superior. 2002. Dissertação (Mestrado) – ECO-UFRJ; MCT-IBICT. Rio de Janeiro, 2002.

HENN, Gustavo (Org.). **Biblioteconomia para Concursos**. Olinda: LivroRápido, 2005.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Coordenação de Contas Nacionais. **Despesas Públicas por Funções**: 1999-2002. Rio de Janeiro: IBGE, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. 2.ed. São Paulo: Ed. 34, 2003.

LINARES, Radamés. La presencia cognitiva en la ciencia de la información y su entorno. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 33-37, jan./abr. 2004.

LOUREIRO, Mônica de Fátima; JANNUZZI, Paulo de Martino. Profissional da informação: um conceito em construção. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 2, p. 101-109, maio/ago. 2005.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.

MARTINS, Cláudia Araújo. **Aprender a Conhecer**: o desafio do novo profissional da informação. IN: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14.; Salvador, 2006. *Anais...* Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

MIRANDA, Antonio. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 78-88, maio/ago. 2000.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

MOREIRA, Maria José; CARDIM, Neusa; DIB, Simone Faury. **Concursos Públicos em Biblioteconomia**: índice bibliográfico. Brasília: Thesaurus, 2006.

MOREIRA, Sônia Virgínia. Análise documental como método e como técnica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Orgs.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. p.269-279.

MORIN, Edgar. **A Cabeça Bem-Feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. 11.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

_____. **Os Sete Saberes Necessários à Educação do Futuro**. 9.ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2004.

NUNES, José Miguel Baptista; LEVY, Phil. Apoio à aprendizagem ao longo da vida: responsabilidades acrescidas para os bibliotecários públicos. **Liberpolis**: revista das bibliotecas públicas, Lisboa, n.3, p. 9-18, 2000.

PASSOS, Edilenice. **Bibliotecário Jurídico**: seu perfil, seu papel. In: ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 3.; Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <http://www.edijur.rio.org.br/passos/passos_2001.doc>. Acesso em: 28 set. 2007.

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan./jun. 1996.

SILVA, Helena *et alii*. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.1, p.28-36, jan./abr. 2005.

TARAPANOFF, Kira. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 27-38, jan./abr. 1999.

_____; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out2002/art_04.htm>. Acesso em: 4 maio 2007.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Profissional da Informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000.

VARELA, Aida Varela. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: MIRANDA, Antônio; SIMEÃO, Elmira (Orgs.). **Alfabetização Digital e Acesso ao Conhecimento**. Brasília: Unb, 2006. p.15-32.

APÊNDICE 1

Planilha de Indexação

Trabalho de Conclusão de Curso

A Competência Informacional do Bibliotecário em Concursos Públicos: análise documental dos planos de ensino visando a aprendizagem ao longo da vida

PLANILHA DE INDEXAÇÃO

Prova:	
Questão	Descritores

APÊNDICE 2

Índice de Questões

001

45. Na determinação da qualidade em serviços de informação, é importante distinguir a diferença entre produtos e serviços. Neste sentido, sabe-se que os serviços
- (A) são caracterizados pelo distanciamento entre produtos e clientes.
 - (B) podem ser objeto de reparação ou conserto.
 - (C) podem ser armazenados de modo a satisfazer as necessidades do cliente.
 - (D) são tangíveis.
 - (E) frequentemente exigem o envolvimento dos clientes.

002

46. Criado por Kaoru Ishikawa, o diagrama de causa-e-efeito é utilizado para identificar, explorar e ressaltar todas as causas possíveis de um problema específico. Também é conhecido como
- (A) 4S.
 - (B) 5M.
 - (C) *brainstorming*.
 - (D) espinha de peixe.
 - (E) gráfico de Pareto.

003

47. Novas oportunidades para expandir dramaticamente a atuação das bibliotecas, incrementando o uso de informação acessível por meios eletrônicos, têm sido possíveis pelo aumento do poder de compra coletivo das unidades de informação. Dessa forma, as bibliotecas conseguem fazer frente às limitações inerentes ao meio impresso, às práticas econômicas dos fornecedores de materiais de informação e à auto-imposta mentalidade de desenvolvimento localizado de coleções. Trata-se
- (A) das intranets institucionais.
 - (B) dos consórcios de bibliotecas.
 - (C) dos sistemas de aquisição cooperativa.
 - (D) dos programas de qualidade para desenvolvimento de coleções.
 - (E) do acesso eletrônico a conteúdos de publicações periódicas.

004

48. A definição
- Declaração formal, escrita, que proporciona um guia claro e específico para a seleção, aquisição, remanejamento e descarte,*
- refere-se à política
- (A) geral da biblioteca.
 - (B) de seleção e aquisição de materiais.
 - (C) de desenvolvimento de coleções.
 - (D) do programa de aquisição cooperativa.
 - (E) nacional de bibliotecas universitárias.

005

49. A divisão do trabalho em termos de diferenciação entre os diversos e diferentes tipos de tarefas executadas pelos órgãos é conhecida como
- (A) hierarquização.
 - (B) especialização vertical.
 - (C) especialização horizontal.
 - (D) departamentalização.
 - (E) estruturação.

006

50. Eficiência é a
- (A) capacidade de uma organização em satisfazer uma necessidade da sociedade pelo suprimento de bens e serviços.
 - (B) medida normativa do alcance de resultados organizacionais.
 - (C) relação entre os recursos aplicados e o produto final obtido.
 - (D) realização das atividades necessárias à empresa e ao ambiente que a circunda.
 - (E) relação entre os objetivos almejados e os recursos disponíveis.

007

51. A definição

São resultados previamente estabelecidos que devem ser atingidos dentro de um certo período de tempo. Expressam uma maneira de pensar da organização e orientam o desempenho empresarial, além de considerar a continuidade do negócio,

de autoria de Idalberto Chiavenato, refere-se a

- (A) tarefas.
- (B) objetivos.
- (C) tomada de decisões.
- (D) procedimentos.
- (E) estratégias.

008

52. O resultado imediato do planejamento é o

- (A) plano.
- (B) orçamento.
- (C) procedimento estruturado.
- (D) regulamento.
- (E) objetivo.

009

53. Entre as vantagens da descentralização administrativa, pode-se destacar que

- (A) existe a eliminação de esforços duplicados e a consequente redução de custos operacionais ocorridos na centralização.
- (B) ocorre variação de procedimentos e políticas nos diversos departamentos.
- (C) as decisões são tomadas por administradores que possuem visão ampla da empresa.
- (D) as decisões são mais consistentes com os objetivos empresariais globais.
- (E) as decisões são tomadas mais rapidamente pelos próprios executores das ações.

010

54. Entre as características do planejamento estratégico está a de que ele

- (A) é projetado a longo prazo.
- (B) refere-se ao exercício anual.
- (C) é definido por cada departamento da organização.
- (D) envolve cada tarefa ou atividade isoladamente.
- (E) preocupa-se com o alcance de metas específicas.

011

55. O princípio geral de administração que enfatiza que cada subordinado deve prestar contas "a um superior e somente um superior" é o da

- (A) delegação.
- (B) unidade de direção.
- (C) especialização.
- (D) unidade de comando.
- (E) amplitude de controle.

012

56. Entre os critérios de seleção centrados no conteúdo dos documentos está o de

- (A) pertinência.
- (B) procedência.
- (C) precisão.
- (D) disponibilidade.
- (E) condição física.

013

62. A Lex é uma fonte de informação que

- (A) compila e divulga periodicamente para assinantes a legislação brasileira.
- (B) divulga a legislação brasileira de maneira selecionada e comentada.
- (C) mantém base de dados de acesso livre com a legislação brasileira sobre mercado exterior.
- (D) publica periodicamente para assinantes a legislação mais importante dos países do Mercosul.
- (E) fornece a legislação relativa ao mercado de capitais, mediante pagamento a pesquisas realizadas.

014

30. Na documentação jurídica, a função principal da ementa é

- (A) facilitar o processo de recuperação da informação.
- (B) disseminar o julgamento proferido pelos tribunais.
- (C) constituir-se em ato decisório denominado sentença.
- (D) registrar as decisões tomadas pelos juizes.
- (E) reunir um conjunto de regras e princípios jurídicos.

015

31. Para que possa se constituir efetivamente em resumo da decisão expressa no acórdão, a ementa deve apresentar algumas características, entre as quais,

- (A) precisão, seletividade e interpretação.
- (B) afirmação, coerência e apreciação.
- (C) clareza, objetividade e concisão.
- (D) correção, juízo crítico e similaridade.
- (E) análise prévia, informação e critério.

016

35. Os critérios de seleção podem ser divididos em critérios centrados na adequação ao usuário e aqueles que enfocam

- (A) a disponibilidade de recursos financeiros.
- (B) as características da área de assunto.
- (C) aspectos extrínsecos aos documentos.
- (D) o conteúdo dos documentos.
- (E) a procedência dos materiais.

017

36. A Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, instituiu o pregão como modalidade de licitação para compra de bens e serviços da administração federal, inclusive bibliotecas e centros de documentação. A principal característica do pregão é

- (A) a participação de fornecedores internacionais.
- (B) a acreditação dos concorrentes.
- (C) o uso das novas tecnologias de informação e comunicação.
- (D) a diminuição de exigências burocráticas para participação no processo.
- (E) a necessidade de um edital com descrição circunstanciada dos itens a serem licitados.

018

37. O principal objetivo de uma política de seleção é possibilitar

- (A) seleção mais rápida dos materiais para aquisição.
- (B) suporte operacional ao Departamento de Seleção e Aquisição.
- (C) fluxo contínuo de recursos para a aquisição.
- (D) ambiente favorável para relacionamento com a comunidade.
- (E) uniformidade e coerência às decisões de seleção.

019

38. Em administração, o conceito de *capital intelectual* está ligado

- (A) aos funcionários.
- (B) aos documentos.
- (C) aos suportes eletrônicos.
- (D) aos clientes.
- (E) ao marketing.

020

39. Quando, no desempenho da função gerencial, o bibliotecário incentiva a tomada de decisões por funcionários de menor escala, principalmente aqueles que atuam diretamente no atendimento aos clientes, tem-se caracterizada a prática conhecida como

- (A) *just-in-fact*.
- (B) *empowerment*.
- (C) *just-in-case*.
- (D) *desintermediation*.
- (E) *intelligent front ends*.

021

40. A representação gráfica utilizada para identificar as causas e efeitos dos problemas administrativos é conhecida como

- (A) gráfico Pert-CPM.
- (B) fluxograma.
- (C) diagrama de blocos.
- (D) gráfico de Ishikawa.
- (E) quadro demonstrativo de problemas.

022

41. A frase

Processo sistemático de procura, seleção, organização, análise e disponibilização da informação, de modo que se possibilite aos trabalhadores de uma organização a compreensão necessária e suficiente numa área de interesse específico.

define a

- (A) administração estratégica.
- (B) arquitetura da informação.
- (C) gestão do conhecimento.
- (D) gestão da qualidade.
- (E) *marketing* da informação.

023

42. Em planejamento estratégico, a etapa que analisa as forças e fraquezas da organização é a de

- (A) identificação do ambiente interno.
- (B) identificação do ambiente externo.
- (C) avaliação estratégica.
- (D) posicionamento estratégico.
- (E) definição da visão de futuro.

024

43. A capacidade para atingir um fim determinado, empregando os melhores meios possíveis, é conhecida como

- (A) assertividade.
- (B) eficácia.
- (C) efetividade.
- (D) competência.
- (E) eficiência.

025

46. *Benchmarking* é

- (A) a comparação sistemática de boas práticas, visando o aprimoramento da qualidade.
- (B) o processo de fortalecimento da equipe, visando a prestação de melhores serviços aos clientes.
- (C) um método de elaboração de indicadores de desempenho relacionados com o ambiente de atuação organizacional.
- (D) uma técnica de marketing de relacionamento.
- (E) a busca de pontos fortes e fracos da organização, visando sua adequação ao mercado.

026

60. O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), por meio do Prossiga, disponibiliza, na área jurídica, uma biblioteca

- (A) Virtual e Digital Jurídica.
- (B) Digital Jurídica.
- (C) Virtual Jurídica.
- (D) Jurídica Digital.
- (E) Jurídica Virtual.

027

32. A técnica de *brainstorming* é muito utilizada para a melhoria de serviços. Ela é conhecida como uma das ferramentas

- (A) do marketing.
- (B) da avaliação.
- (C) do planejamento.
- (D) da análise estatística.
- (E) da qualidade.

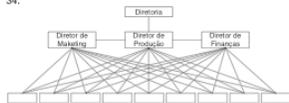
028

33. É correto afirmar que administrar envolve

- (A) programar, propor, prover, prevenir e praticar.
- (B) sistematizar, orçar, promover, gerenciar e avaliar.
- (C) prover, medir, estruturar, setorizar e testar.
- (D) planejar, dirigir, organizar, coordenar e controlar.
- (E) motivar, sustentar, financiar, ampliar e investir.

029

34.



O organograma acima representa uma estrutura funcional caracterizada

- (A) por poucos chefes para várias atividades.
- (B) pela pouca verticalização.
- (C) pela subordinação temporária.
- (D) pela adequação para pequenas organizações.
- (E) pela obediência rígida aos princípios de hierarquia e unidade de comando.

030

35. A gestão do conhecimento parte da premissa de que todo o conhecimento existente na empresa, na cabeça das pessoas, nas veias dos processos e no coração dos departamentos, pertence também à organização. Em contrapartida, todos os colaboradores que contribuem para esse sistema podem usufruir todo o conhecimento presente na organização.

A definição acima envolve a ideia de vários tipos de conhecimento na organização. São eles o

- (A) tácito e o explícito.
- (B) formal e o informal.
- (C) genérico e o específico.
- (D) factual e o referencial.
- (E) tangível e o intangível.

031

36. A dispensa de licitação para a aquisição de materiais em bibliotecas ligadas a órgãos públicos é justificada quando
- (A) as compras forem de valor entre oito e doze mil reais.
 - (B) houver fornecedor único ou distribuidor exclusivo.
 - (C) ocorrer emergência ou calamidade pública.
 - (D) se tratar da primeira compra naquela área e tipo de material.
 - (E) for a segunda licitação, sendo que os preços apresentados na licitação anterior foram muito inferiores aos do mercado.

032

38. "É a unidade elementar do processo de planejamento, constituindo-se em um conjunto de ações e recursos para a consecução de objetos concretos, perfeitamente especificados e destinados a gerar benefícios".
- O texto acima, de autoria de Maria Christina Barbosa de Almeida, refere-se
- (A) ao indicador de desempenho.
 - (B) à meta.
 - (C) à avaliação.
 - (D) ao diagnóstico.
 - (E) ao projeto.

033

39. No planejamento, a atividade básica do diagnóstico é a
- (A) formulação de objetivos.
 - (B) coleta de dados.
 - (C) identificação de hipóteses.
 - (D) avaliação.
 - (E) definição de indicadores.

034

40. Entre os fatores objetivos que interferem na qualidade da avaliação de serviços em unidades de informação destaca-se a falta de
- (A) empenho do diretor do serviço.
 - (B) harmonia da equipe de profissionais.
 - (C) apoio da alta administração.
 - (D) informações correntes sobre a comunidade.
 - (E) registro sistemático de dados de desempenho.

035

42. Em planejamento, o sucesso da avaliação externa (realizada por terceiros) depende da
- (A) experiência dos avaliadores e do tempo dedicado ao processo de avaliação.
 - (B) competência da equipe responsável e da forma como for implementada.
 - (C) exaustividade da coleta de dados e da característica da unidade de informação.
 - (D) carga de trabalho da equipe e do apoio do responsável pelo serviço.
 - (E) ocasião da avaliação e de sua importância para a instituição mantenedora.

036

43. No planejamento bibliotecário, a análise dos recursos humanos tem por finalidade
- (A) formular políticas de pessoal.
 - (B) garantir a participação de todos no processo de planejamento.
 - (C) identificar a quantidade de pessoas pertencentes ao quadro da área de informação.
 - (D) dimensionar o potencial de participação de cada área funcional no esforço de planejamento.
 - (E) identificar e categorizar os serviços internos e externos.

037

33. Desenvolvido pelo engenheiro e economista italiano Vilfredo Pareto, o gráfico que leva seu nome é muito utilizado em programas de qualidade em serviços, visando
- (A) formalizar e controlar o processo de sugestões em uma atividade de *brainstorming*.
 - (B) identificar, explorar e ressaltar todas as causas possíveis de um problema ou questão específicos.
 - (C) descrever o comportamento de uma variável específica durante um período de tempo definido.
 - (D) visualizar a possível relação entre duas variáveis.
 - (E) ajudar na visualização dos problemas e facilitar a tomada de decisão.

038

34. Classificada como um dos 14 princípios básicos de administração desenvolvidos por Henry Fayol, a *autoridade* tem como sua contrapartida
- (A) a prevalência dos interesses gerais.
 - (B) o controle.
 - (C) a responsabilidade.
 - (D) a disciplina.
 - (E) a ordem.

039

35. De acordo com um critério específico de homogeneidade, o agrupamento das atividades e correspondentes recursos (humanos, financeiros, materiais e equipamentos) em unidades organizacionais é conhecido como
- (A) hierarquização.
 - (B) centralização.
 - (C) especialização horizontal.
 - (D) departamentalização.
 - (E) estruturação.

040

37. Sendo um processo, o planejamento caracteriza-se também por ser
- (A) linear, sistemático e rígido.
 - (B) ailinear, dinâmico e interativo.
 - (C) cíclico, complexo e intuitivo.
 - (D) simples e de caráter imediatista.
 - (E) esporádico, metódico e analítico.

041

38. Entre as vantagens do planejamento está a de que ele
- (A) é baseado na experiência e na intuição.
 - (B) maximiza a confiança do administrador.
 - (C) reduz riscos.
 - (D) possibilita aumentos orçamentários.
 - (E) mantém a fragmentação.

042

39. O tipo de planejamento característico da alta administração é o
- (A) de metas.
 - (B) operacional.
 - (C) ambiental.
 - (D) estratégico.
 - (E) tático.

043

40. No âmbito das bibliotecas jurídicas brasileiras, existe a preocupação com a organização de consórcios de bibliotecas. Uma iniciativa nessa área foi aprovada pelo Presidente do Superior Tribunal de Justiça, Ministro Edson Vidigal, através do Ato nº 278, de 22/09/2004, como projeto estratégico a ser implementado pelo Tribunal no contexto do Programa de Modernização do Sistema Judiciário. Trata-se do Consórcio

- (A) Biblioteca Digital Jurídica.
- (B) PRODASEN.
- (C) Plataforma Lattes.
- (D) Nacional de Bibliotecas Jurídicas.
- (E) Portal Juris.

044

49. Na documentação jurídica, a análise terminológica é de grande complexidade, sendo um problema comum a

- (A) sinonímia.
- (B) antonímia.
- (C) polissemia.
- (D) homonímia.
- (E) antinomia.

045

50. Circulares, portarias, decretos, constituições são tipos de documentos característicos de

- (A) filosofia do direito.
- (B) doutrina.
- (C) jurisprudência.
- (D) legislação.
- (E) jurídica.

046

56. A Comissão Brasileira de Informação e Documentação Jurídica é vinculada

- (A) ao CFB.
- (B) à FEBAB.
- (C) à ANCIB.
- (D) à ABECIN.
- (E) ao CNPq.

047

31. Na gestão de unidades de informação, ao designar os membros da equipe para posições que impliquem contato direto com o cliente, os funcionários devem estar motivados e habilitados a

- (A) inculcar no cliente o respeito às regras de comportamento estabelecidas pela instituição.
- (B) atender o cliente de acordo com as necessidades da unidade de informação.
- (C) fornecer um serviço que atenda às expectativas do cliente.
- (D) cumprir as normas estabelecidas.
- (E) determinar as prioridades de atendimento, independentemente de demandas.

048

32. Unidades de informação podem obter benefícios pela utilização das chamadas ferramentas da qualidade. Dentre essas, destaca-se o gráfico que, por meio das coordenadas cartesianas, mostra o comportamento de uma variável específica, durante um período de tempo definido, e que pode também ser utilizado para acompanhar o atendimento a questões de referência ou empréstimo interbibliotecas. Essa ferramenta é conhecida como

- (A) carta de tendências.
- (B) diagrama de dispersão.
- (C) gráfico espinha-de-peixe.
- (D) diagrama de Pareto.
- (E) análise do campo de forças.

049

33. Na gestão de unidades de informação, é importante ter clara a diferença entre *produtos* e *serviços*. Nesse sentido, o profissional deve considerar que
- (A) os serviços parecem mais complexos, ou seja, o cliente sente-se mais dependente do produtor.
 - (B) a produção, a entrega e o consumo dos produtos ocorrem frequentemente ao mesmo tempo.
 - (C) serviços são facilmente reparados.
 - (D) é relativamente fácil para os clientes avaliar a qualidade de um serviço.
 - (E) os produtos permanecem com o cliente.

050

34. "Uma combinação de estratégias, sistemas de gerenciamento, métodos e ferramentas da qualidade para tornar a organização apta a competir em qualidade e através da qualidade. O principal ingrediente dessa combinação é a contínua melhoria do desempenho, é a conquista e a manutenção da vantagem competitiva".

A definição acima, de autoria de Gregório Bouer, refere-se ao conceito de

- (A) *Benchmarking*.
- (B) Gestão Estratégica da Qualidade.
- (C) Controle Estatístico de Processos.
- (D) Gestão da Qualidade Total.
- (E) Conformidade.

051

35. Entre os fatores que mais interferem na gestão de pessoas em unidades de informação, é correto mencionar
- (A) as características da equipe funcional.
 - (B) a cultura organizacional.
 - (C) o treinamento em serviço.
 - (D) as características dos clientes.
 - (E) os programas de incentivo.

052

36. "Atualmente visto como a verdadeira chave para resolver problemas das organizações, representa uma modalidade de conhecimento de natureza subjetiva, o que dificulta a possibilidade de ser capturado e bem aproveitado pelas organizações".

A afirmação acima refere-se ao conhecimento

- (A) tácito.
- (B) explícito.
- (C) organizacional.
- (D) estratégico.
- (E) digital.

053

39. A participação dos clientes da unidade de informação no diagnóstico organizacional
- (A) depende das características da unidade de informação.
 - (B) deve ser evitada.
 - (C) é desejável.
 - (D) depende das características dos clientes.
 - (E) depende das características da equipe funcional.

054

40. Na elaboração de projetos, o quadro que indica os recursos necessários para sua execução especificados por item, elemento ou categoria de despesa e por origem dos recursos é conhecido como

- (A) fluxograma.
- (B) plano de metas.
- (C) cronograma de investimentos.
- (D) orçamento.
- (E) previsão de financiamento.

055

41. Segundo G. Edward Evans, a aquisição de materiais audiovisuais em unidades de informação deve considerar a principal diferença entre os editores de livros e os de materiais audiovisuais, ou seja, é que
- (A) ambos trabalham com o mesmo tipo de produto, mas para públicos diferentes.
 - (B) os primeiros comercializam um produto destinado principalmente para uso individual, enquanto os segundos comercializam um produto destinado para uso em grupo.
 - (C) a questão da autoria individual tem menor impacto no que se refere a produtos audiovisuais.
 - (D) grande porcentagem das aquisições de materiais audiovisuais é realizada por meio de fornecedores intermediários, conhecidos como agentes.
 - (E) os segundos têm tradição de ter um mercado para a livre circulação de idéias, o que não ocorre com os editores de livros.

056

42. Três fatos no desenvolvimento de coleções podem ser considerados universais. Entre eles, destaca-se:
- (A) na medida em que cresce o tamanho da comunidade a ser servida, aumenta o grau de divergência das necessidades específicas de informação.
 - (B) quanto maior a coleção, maior sua efetividade ao atender as necessidades de informação de uma comunidade.
 - (C) o grau de convergência entre as necessidades específicas de informação e o estabelecimento de programas cooperativos é diretamente proporcional ao tamanho da comunidade a ser servida.
 - (D) é impossível atender a todas as necessidades de informação da comunidade, mas é perfeitamente possível atender a todas as necessidades de informação de uma classe de clientela específica.
 - (E) as necessidades de informação de pequenos grupos são em geral homogêneas.

057

43. Na avaliação de coleções, uma técnica muito utilizada é a dos estudos de uso. Esses estudos
- (A) contam sempre com dados prontamente disponíveis, tanto em relação ao uso externo (empréstimo) como interno (local).
 - (B) trazem poucos benefícios para a atividade de descarte.
 - (C) são de fácil realização, não exigindo grandes conhecimentos da equipe da unidade de informação.
 - (D) podem apresentar problemas na interpretação dos dados.
 - (E) sempre sinalizam para o uso real dos materiais de informação.

058

54. O Sistema de Legislação Informatizada - LEGIN é
- (A) um repositório virtual que repertoria monografias, livros, artigos de revistas especializadas e de jornais e outros materiais na área de ciência jurídica.
 - (B) uma base de dados que oferece acesso à legislação federal brasileira, como leis, decretos, decretos legislativos, decretos-leis e medidas provisórias.
 - (C) um serviço de informações jurídicas em formato digital que inclui doutrina, legislação e jurisprudência, assim como palestras, discursos e teses.
 - (D) é uma rede cooperativa digital que proporciona acesso gratuito aos acervos e bancos de dados bibliográficos do Poder Judiciário Brasileiro.
 - (E) um portal de referência na internet que disponibiliza fontes de informação sobre a literatura brasileira produzida na área de legislação.

059

31. A organização é uma atividade básica da administração. Seus quatro componentes são:
- (A) preço, pessoas, local e promoção.
 - (B) tarefas, pessoas, órgãos e relações.
 - (C) serviços, produtos, pessoas e funções.
 - (D) cargos, funções, tarefas e compensações.
 - (E) processos, produtos, clientes e ambiente.

060

32. Os instrumentos gráficos que, respectivamente, representam a estrutura organizacional da empresa, a sequência operacional do desenvolvimento de um processo e a análise das tarefas individuais são:
- (A) diagrama de relação, gráfico de estratificação e lista de verificação.
 - (B) gráfico de barras, QDT e gráfico PERT-COM.
 - (C) gráfico de Ishikawa, histograma e folha de coleta.
 - (D) diagrama de causa e efeito, diagrama de correlação e gráfico de forças.
 - (E) organograma, fluxograma e quadro de distribuição de tarefas.

061

33. "É o alcance das metas e objetivos determinados e a correta determinação destes objetivos".

A definição acima refere-se ao conceito de

- (A) eficiência operacional.
- (B) qualidade em serviços.
- (C) eficácia organizacional.
- (D) custo-benefício.
- (E) excelência empresarial.

062

34. Determinação de objetivos; preparação de anteprojetos; diagnóstico; estudo e programações e avaliações e redação são as etapas de um

- (A) projeto.
- (B) planejamento.
- (C) programa.
- (D) plano.
- (E) orçamento.

063

35. Determinar a direção estratégica da organização, implementar e administrar o processo de mudança alinhado com a direção estratégica e melhorar continuamente o desempenho das atividades em andamento são os objetivos da

- (A) gestão de pessoas.
- (B) administração funcional.
- (C) administração por projetos.
- (D) gestão por resultados.
- (E) gestão por contingência.

064

36. "Expressa uma série de propósitos a serem realizados dentro de determinado prazo, levando em consideração as limitações impostas pelos recursos disponíveis e as metas prioritárias definidas".

A definição acima refere-se

- (A) à organização.
- (B) ao planejamento.
- (C) à avaliação.
- (D) à administração.
- (E) ao programa.

065

37. "São alvos programados no tempo, derivados da estratégia".

A definição acima refere-se a

- (A) indicadores.
- (B) diretrizes.
- (C) padrões.
- (D) metas.
- (E) objetivos secundários.

066

38. Atualmente, muitas editoras possuem páginas na Internet que podem ser utilizadas como instrumentos auxiliares à seleção. No entanto, essas páginas ou sites oferecem algumas limitações ao trabalho do bibliotecário, podendo ser vista como especialmente problemática para essa atividade a

- (A) parcialidade da informação sobre os itens publicados.
- (B) indisponibilidade de informação sobre títulos esgotados.
- (C) dificuldade de aquisição diretamente com editor.
- (D) desorganização dos catálogos da maioria dos editores.
- (E) falta de uniformidade nas citações.

067

39. A seleção de doações

- (A) precisa ser sempre autorizada pela direção da biblioteca, de forma a evitar excesso de ofertas.
- (B) é desnecessária, na maioria das vezes, pela biblioteca já ter a aquisição garantida *a priori*.
- (C) sempre deve ser realizada com os materiais em mãos.
- (D) pode ser condicionada a privilégios especiais, quando a importância do doador assim o justifique.
- (E) deve ser guiada pelos mesmos critérios da seleção por compra ou permuta.

068

43. Em geral, as formas básicas da informação jurídica são classificadas em

- (A) leis, decretos e acórdãos.
- (B) doutrina, legislação e jurisprudência.
- (C) teoria do direito, leis e atos de julgamento.
- (D) normas, regulamentações e execuções.
- (E) ementa, decisões e recursos.

069

31. A forma organizacional mais encontrada em bibliotecas é conhecida por

- (A) organização técnica.
- (B) estrutura funcional.
- (C) administração centralizada.
- (D) sistema matricial.
- (E) organograma de serviços.

070

32. Ao planejarmos a implantação de um sistema de informação, é preciso analisar os diversos fatores relacionados ao ambiente em que o sistema pretende operar, o que inclui, em primeiro lugar, a determinação

- (A) do corpo de funcionários.
- (B) da estrutura administrativa.
- (C) de regras de funcionamento.
- (D) de atribuições e responsabilidades.
- (E) de objetivos e diretrizes.

071

33. A expansão das atividades relativas ao desenvolvimento de coleções ocorreu devido a vários fatores. O fator de maior influência foi

- (A) o acesso a informações via Internet.
- (B) o advento da informática.
- (C) a explosão bibliográfica.
- (D) os interesses das editoras.
- (E) a falta de espaço físico.

072

31. Para montagem da estrutura organizacional de uma unidade de informação, é viável afirmar que o primeiro passo a ser dado envolve a análise

- (A) da distribuição de cargos existente.
- (B) da divisão de trabalho e da mão-de-obra disponível.
- (C) dos cargos de responsabilidade necessários.
- (D) do documento legal de criação ou regimento da unidade.
- (E) de uma estratégia para implementação.

073

34. Em bibliotecas, a avaliação visa
- (A) definir a efetividade da proposição de novas atividades.
 - (B) obter recursos compatíveis aos objetivos almejados.
 - (C) equacionar necessidades e demandas.
 - (D) corrigir erros de processos e produtos.
 - (E) analisar a realidade e os fatos para direcionar ações.

074

35. Foco no cliente, liderança, participação da equipe de trabalho e enfoque nos processos são quatro dos oito princípios da gestão da qualidade. Os outros quatro são:
- (A) uso de indicadores, testemunho de credibilidade do serviço/produto, uso de ferramentas específicas e padronização de rotinas.
 - (B) enfoque sistêmico à gestão, melhoria contínua, enfoque factual ao processo de decisão e benefícios mútuos na relação com os fornecedores.
 - (C) conversão de necessidades em processos, motivação, enfoque sistêmico e controle estatístico de processos.
 - (D) identificação de talentos naturais e experiência individual dos membros da equipe, gestão por resultados, otimização de processos e controle da documentação.
 - (E) controle de custos e despesas, gestão do conhecimento, auditoria de processos e estabelecimento de uma política de serviços.

075

38. Segundo Maria Christina Barbosa de Almeida, o diagnóstico organizacional é "o processo sistematizado, com tempo e espaço definidos, de avaliação de serviços em organizações". Considerado por essa autora como "a linha de base para o plano de ação da organização", ele pode ser dividido nas seguintes etapas:
- (A) coleta, tabulação e análise.
 - (B) definição, proposição e operacionalização.
 - (C) conhecimento do ambiente, coleta de dados e sistematização.
 - (D) ambientação, operacionalização e flexibilização.
 - (E) preparação, elaboração e implementação.

076

41. Em uma biblioteca jurídica, o bibliotecário responsável pela seleção determinou que irá adquirir prioritariamente aqueles livros que, indicados por mais de um usuário, tenham sido publicados pela Editora Lex, editora especializada que publica apenas livros encadernados em português. Neste caso, o profissional está, respectivamente, utilizando na seleção os critérios de
- (A) uso potencial e características físicas.
 - (B) idioma e tratamento.
 - (C) demanda e contribuição potencial.
 - (D) atualidade e precisão.
 - (E) interesse e autoridade.

077

42. A compra por licitação é um processo bastante comum, em bibliotecas do setor público, para aquisição de materiais de informação. Regida pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a compra por licitação é precedida pela publicação de um edital, elaborado pela biblioteca interessada na aquisição de material.
- Este edital
- (A) é encaminhado apenas a fornecedores cadastrados.
 - (B) segue um padrão geral, definido pela legislação citada.
 - (C) precisa ser tomado público no mínimo 48 horas antes da realização da licitação.
 - (D) deve descrever minuciosamente os itens a serem adquiridos.
 - (E) não precisa detalhar os itens a serem adquiridos, que constarão do termo prescritivo.

078

43. Uma biblioteca jurídica recebeu como doação o livro "O Juri", de John Grisham. Neste caso, ela deverá
- (A) incorporá-lo normalmente ao acervo.
 - (B) encaminhá-lo a uma biblioteca pública.
 - (C) incorporá-lo em uma seção especial, dedicada a obras literárias relacionadas com elementos jurídicos.
 - (D) consultar a administração superior sobre a incorporação do livro ao acervo.
 - (E) colocá-lo em fila de espera para incorporação, priorizando outros materiais.

APÊNDICE 3
Índice Hierárquico de Assuntos

ADMINISTRAÇÃO APLICADA ÀS CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO **069**
ADMINISTRAÇÃO **009 019 028 029**
ADMINISTRAÇÃO – Conceitos **007 011 062**
FERRAMENTAS DA QUALIDADE **002 021 025 027 037 048**
BENCHMARKING **025**
BRAINSTORMING **027**
CARTA DE TENDÊNCIAS **048**
FERRAMENTAS GRÁFICAS **037 060**
FERRAMENTAS GRÁFICAS - Problemas Administrativos **021**
GRÁFICO DE ISHIKAWA **021 002**
DIAGRAMA ESPINHA DE PEIXE **002**
GRÁFICO DE PARETO **037**
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO **006 011 024 028 061**
EFICIÊNCIA **006**
FUNÇÃO GERENCIAL **020**
OBJETIVOS **007**
TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO – Administração Clássica **038 020**
TOMADA DE DECISÃO **009 020**
EMPOWERMENT **020**
ADMINISTRAÇÃO – Novas Tendências **063**
GESTÃO DA QUALIDADE **074**
QUALIDADE TOTAL **050**
GREGÓRIO BOUER **050**
GESTÃO DO CONHECIMENTO **022 030**
GESTÃO POR RESULTADOS **063**
GESTÃO DE RECURSOS **009 039 047 049 051**
RECURSOS HUMANOS **022 047 051**
CAPITAL INTELECTUAL **019**
RECURSOS HUMANOS – Planejamento **036**
TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS **047**
ORGANIZAÇÕES **039 070**
ORGANIZAÇÕES – Conceitos **030 052 059**
CONHECIMENTO TÁCITO **052**
CULTURA ORGANIZACIONAL **051**
ORGANIZAÇÕES – Estrutura **005 029 060 069 072**
DEPARTAMENTALIZAÇÃO **005 039**
ORGANIZAÇÕES – Funcionamento **053**
PLANEJAMENTO **008 032 033 035 036 040 041 054 064 070 073 075**
MARIA CHRISTINA BARBOSA DE ALMEIDA **032 075**
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO **010 042 065**
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – Etapas **023**
AVALIAÇÃO **073 075**
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS **034**
AVALIAÇÃO EXTERNA **035**
DIAGNÓSTICO **033**
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL **053 075**
PROJETO **032 054**
ORÇAMENTO **054**

DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES **003 031 076 078**
DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Conceitos **056**
ACERVO VIRTUAL **003**
DESBASTAMENTO **078**
MATERIAL AUDIOVISUAL **055**
EDWARD EVANS **055**
DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – História **071**
DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES – Políticas **004**
AQUISIÇÃO **017**
AQUISIÇÃO – Modalidades **031 055 077**
CONSÓRCIOS DE BIBLIOTECAS **003**
DOAÇÕES **067 078**
AQUISIÇÃO – Procedimentos **077**
LICITAÇÃO **031 077**
LICITAÇÃO – Pregão **017**
AVALIAÇÃO DE COLEÇÕES – Metodologia **057**
SELEÇÃO – Política **018**
SELEÇÃO – Critérios **012 016 067 076**
SELEÇÃO – Avaliação de Fontes na Internet **066**

INFORMAÇÃO JURÍDICA **068**
DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA **014 026 044 045**
FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA **013 026 043 058**
BIBLIOTECA JURÍDICA **043**
LEGIN – Sistema de Legislação Informatizada **058**
LEGISLAÇÃO **045**
ACÓRDÃO **015**
EMENTA – Característica **015**
EMENTA – Função **014**
LEX **013**
INFORMAÇÃO JURÍDICA – Entidades **046**

PRODUTOS DA INFORMAÇÃO **001 049**

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO **001 049**

TERMINOLOGIA – Polissemia **044**