

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

DÉBORA CRISTINA DAENECKE

DIAGNÓSTICO DE FLUXO DE INFORMAÇÃO:
O CASO DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA DO
RIO GRANDE DO SUL

PORTO ALEGRE
2012

DÉBORA CRISTINA DAENECKE

DIAGNÓSTICO DE FLUXO DE INFORMAÇÃO:
O CASO DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA DO
RIO GRANDE DO SUL

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal do
Rio Grande do Sul como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a Dr^a Maria do Rocio
Fontoura Teixeira

PORTO ALEGRE
2012

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof.^a Dr.^a Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof.^a Dr.^a Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe substituta: Prof.^a Dr.^a Sônia Elisa Caregnato

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof.^a Dr.^a Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora substituta: Prof.^a M.^e Glória Isabel Sattamini Ferreira

D122d Daenecke, Débora Cristina

Diagnóstico de Fluxo de Informação: o caso da Biblioteca do Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul (CIT/RS) / Débora Cristina Daenecke, 2012.

49 f.

Monografia (Graduação) – Curso de Biblioteconomia / Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de Ciências da Informação, Curso de Biblioteconomia, 2012.

Orientadora: Prof.^a. Dr.^a Maria do Rocio Fontoura Teixeira

1. Gestão do conhecimento. 2. Fluxo informacional. 3. Fontes de informação. 4. Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul. I. TEIXEIRA, M. R. F. II. Título.

CDU 02:858

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Rua: Ramiro Barcelos, 2705 - Campus Saúde

Bairro: Santana - Porto Alegre/RS

CEP: 90035-007

E-mail: fabico@ufrgs.br

DÉBORA CRISTINA DAENECKE

DIAGNÓSTICO DE FLUXO DE INFORMAÇÃO:
O CASO DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA DO
RIO GRANDE DO SUL

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal do
Rio Grande do Sul como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

Aprovado em: _____

Banca examinadora:

Prof.^a Dr.^a Maria do Rocio Fontoura Teixeira (Orientadora)

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Prof.^a M.^e Bruna Silva do Nascimento

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

AGRADECIMENTOS

Meus pais e seus esforços, os 'sim' e 'não', todo o apoio, incentivo e amor dedicados a mim, por não medirem esforços para que minha educação fosse de qualidade.

Minhas irmãs pelo apoio, compreensão e companhia dividindo apartamentos, momentos de aflições e alegrias.

Minhas amigas Lúcia e Catiele que, desde o segundo dia de faculdade, fizeram parte da minha vida, tornando esta caminhada muito mais agradável e feliz.

Amigas e amigos que me acompanham de perto ou de longe e torcem por mim.

Universidade Federal do Rio Grande do Sul por oportunizar ensino público de qualidade, um privilégio para mim.

Professores do Curso de Biblioteconomia, em especial Professora Maria do Rocio, de quem tive o prazer de ser orientada, pelo compartilhamento e aprendizado.

Professor Rodrigo Caxias, e à professora Bruna Nascimento, por aceitarem o convite para ser banca avaliadora deste trabalho.

Colegas da faculdade com quem pude compartilhar conhecimentos e dúvidas, em especial, à colega-amiga Daniela.

Ao Diretor do CIT/RS, Alberto Nicolella, pelo apoio neste trabalho e, principalmente, por acreditar e incentivar o trabalho da biblioteca.

Amigas bibliotecárias com quem tive a feliz oportunidade de estagiar e aprender na prática o dia-a-dia das bibliotecas, Aneli Lisboa, Márcia Stipulkowski, Adriana Arruda Flores, Equipes das Bibliotecas de Medicina e Economia da UFRGS.

RESUMO

Estudo de caso que tem por objetivo realizar diagnóstico do fluxo de informação na Biblioteca do Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul. A análise é feita tendo como base conceitos da Gestão do Conhecimento, Fluxo de Informação e Fontes de Informação. Apresenta modelos de fluxo de informação e faz uso do modelo proposto por Beal (2008). Modelo este, cujas etapas são: identificação das necessidades e requisitos, obtenção, tratamento, distribuição, uso, armazenamento, descarte. Utiliza como instrumento de coleta de dados uma entrevista com a bibliotecária responsável pela sistematização da informação na biblioteca, realiza a análise documental por meio das Instruções de Trabalho utilizadas na biblioteca e observação da rotina de trabalhos. Conclui que foi possível verificar e explorar todas as etapas do fluxo de informação utilizado. Sugere que seja desenvolvido trabalho da mesma natureza em Centro de Informação que não tenha biblioteca a fim de verificar como se dá o fluxo de informação, constata que seja interessante à instituição ter um repositório institucional para que a produção intelectual dos técnicos esteja reunida e acessível.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do conhecimento. Fluxo informacional. Fontes de informação. Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul.

ABSTRACT

It's a study case which has as objective to realize the diagnosis of the flux of information in the Library of the Toxicology Information Center of Rio Grande do Sul. The analysis is made based on Knowledge Management concepts, Information Flux and Information Sources. It presents models of flux of information and it makes use of the model proposed by Beal (2008). It's a model in which the following steps are: identification of necessities and requirements, obtainment, treatment, distribution, use, storage, discard. The data collection is done through an interview with the librarian who is responsible for the information systematization in the library, documental analysis by the Work Instructions used in the library and observation of the works routines. The conclusion is that it was possible to check and explore all the information flux steps used and diagnose the information flux as proposed. It suggests development work of the same nature in Information Center that there is no library to check how is done the information flux, and it is interesting for the institution to have an institutional repository so that the technician intellectual production becomes more accessible.

KEY WORDS: Knowledge management. Informational flux. Information sources. Toxicology Information Center of Rio Grande do Sul.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	JUSTIFICATIVA	9
3	OBJETIVOS	10
3.1	Objetivo geral	10
3.2	Objetivos específicos	10
4	GESTÃO DO CONHECIMENTO	11
5	FLUXO INFORMACIONAL	15
6	FONTES DE INFORMAÇÃO	21
7	METODOLOGIA	25
7.1	Estudo de caso	25
7.2	Coleta dos dados	26
7.3	Análise dos dados	27
8	CONTEXTO DO ESTUDO	29
8.1	Centro de Informação do Rio Grande do Sul (CIT/RS)	29
8.2	Biblioteca do CIT/RS	30
9	RESULTADOS	32
9.1	Entrevista	32
9.2	Observação	33
9.3	Análise Documental	36
10	DISCUSSÃO	39
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
	REFERÊNCIAS	44
	APÊNDICE A – Entrevista direcionada	46
	ANEXO A – Modelo da estrutura da Instrução de Trabalho	47
	ANEXO B – Classificação dos livros	48

1 INTRODUÇÃO

As organizações, cada vez mais, entendem que o capital humano é o diferencial que se refletirá no mercado em que atuam. Organizações segundo Gutiérrez (2006, p. 121): “[. . .] em sentido lato [significa] toda a comunidade ou conjunto de indivíduos cujos membros se estruturam e se articulam para obter determinados objetivos.”.

No contexto organizacional, a Gestão do Conhecimento (GC) é o processo de organizar e compartilhar o conhecimento interno das organizações proporcionando, através de diversas ferramentas e técnicas, subsídios para melhorar serviços atuais e desenvolver novos serviços, auxiliando assim, na tomada de decisão. As ferramentas de Gestão do Conhecimento servem de apoio ao processo e tornam-se essenciais para o desenvolvimento de empresas e instituições.

Assim, diagnosticar o fluxo de informação e como as pessoas se comportam, neste processo, é o primeiro passo a ser dado para que se possa implementar a Gestão do Conhecimento nas organizações, uma vez que esse mapeamento permitirá que se conheça sua real situação.

Neste sentido, a questão que moveu este trabalho foi diagnosticar como acontece o fluxo informacional na Biblioteca do Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul. Para isso, foram utilizados conceitos da Gestão do Conhecimento, bem como foi necessário identificar as fontes de informação e fazer considerações a respeito de bibliotecas especializadas.

2 JUSTIFICATIVA

A biblioteca do CIT/RS desempenha papel fundamental na organização e no tratamento da informação que está disponível para os técnicos e plantonistas. Deste modo, o fluxo de informação deve estar bem estruturado, garantindo o sucesso do serviço, já que a informação precisa e rápida é de suma importância para que o serviço tenha eficiência e ajude a salvar vidas.

Tendo em vista a realidade deste serviço, as teorias da Gestão do Conhecimento proporcionam técnicas e estratégias para potencializar e otimizar processos para um serviço como este, oferecido pelo CIT/RS.

A oportunidade de estagiar na biblioteca do CIT/RS e o interesse despertado na disciplina de Gestão do Conhecimento, para essa área, influenciaram na ideia e desenvolvimento deste trabalho.

O Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul (CIT/RS) é um departamento técnico da Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde (FEPPS). Constitui-se num serviço de emergência oferecido à população com o objetivo de orientar em casos de intoxicações, sejam elas por animais peçonhentos, plantas tóxicas, medicamentos, produtos químicos industriais, agrotóxicos, drogas, ou quaisquer outros produtos com potencial tóxico. O serviço é oferecido através de atendimento por telefone, número 0800 721 3000, em regime de plantão 24h/7dias por semana. Para que os atendimentos possam ser realizados com a agilidade necessária, é usada uma base de dados com monografias sobre os agentes. As monografias são produzidas pelos técnicos e plantonistas, utilizando informações disponíveis na biblioteca.

3 OBJETIVOS

A seguir são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos que serviram como norteadores deste trabalho.

3.1 Objetivo geral

Realizar diagnóstico do fluxo de informação da Biblioteca do Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul.

3.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são etapas a serem vencidas ao longo do trabalho e auxiliarão no alcance do objetivo geral:

- a) mapear o fluxo de informação da Biblioteca do Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul;
- b) analisar como o fluxo de informação ocorre;
- c) comparar a eficiência do fluxo de informação, conforme o modelo sugerido por Beal (2008).

4 GESTÃO DO CONHECIMENTO

A Gestão do Conhecimento (GC) é uma área multidisciplinar, pensada para organizações como um todo. Como é estudada por profissionais e pesquisadores de várias áreas do conhecimento, é importante que sua conceituação fique clara. Gutiérrez (2006, p. 121) afirma que:

A GC pode ser entendida como sendo a disciplina que se encarrega de projetar e implementar um sistema cujo objetivo é identificar, captar e compartilhar sistematicamente o conhecimento contido em uma organização, de modo tal que possa ser convertido em valor para a mesma.

Esse conceito de GC traz uma ideia bem geral de como pode ser entendida e qual o propósito de utilizá-la no ambiente organizacional. Rezende (2006) apresenta outro conceito, igualmente abrangente. Para a autora, a GC é:

Na prática, a gestão do conhecimento consiste na identificação e mapeamento dos ativos intelectuais da organização, divulgando e gerando novos conhecimentos para a vantagem competitiva e compartilhando as melhores práticas e tecnologias que impulsionarão estes processos. (REZENDE, 2006, p. 265).

A GC visa aumentar a capacidade, através da interação da informação com o conhecimento. Portanto, o gerenciamento da informação está intimamente ligado à Gestão do Conhecimento. Tarapanoff (2006, p. 28) afirma que:

No que tange ao conhecimento, o foco da gestão da informação é voltado para o gerenciamento do conhecimento “explícito”, enquanto a gestão do conhecimento preocupa-se com o gerenciamento do conhecimento “tácito”, objetivando o desenvolvimento da capacidade das pessoas em “explicitar” e compartilhar seu conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (1997) trabalham com a ideia do conhecimento humano como base para o desenvolvimento das organizações, visto que é o capital humano que traz o desenvolvimento e, nesta perspectiva, a GC tem muito a desenvolver nas organizações, no sentido de compartilhar o conhecimento e criar redes de conhecimento.

Para que os conceitos de GC sejam compreendidos em sua plenitude, é fundamental que haja distinção prévia do que é dado, informação e conhecimento, termos estes, que permeiam os processos de GC e que, quando não definidos, podem causar perdas nos sistemas de informação informatizados, ou mesmo resultar na má utilização de recursos, por usuários do sistema, causando prejuízos na tomada de decisão.

Dados são signos, números, códigos que analisados isoladamente não têm significado por serem descontextualizados. São quantificáveis e podem ser processados por máquinas, como ocorre nos bancos de dados. Assim, temos:

Dados descrevem apenas parte daquilo que aconteceu; não fornecem julgamento nem interpretação e nem qualquer base sustentável para a tomada de decisão. Embora a matéria-prima do processo decisório possa incluir dados, eles não podem dizer o que fazer. (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 3).

Já informação, são os dados interpretados, contextualizados. A partir da contextualização, a informação terá significado e poderá ser utilizada na tomada de decisões. Autores da área de GC referem-se à informação como uma mensagem. Davenport e Prusak (2003, p. 4) compartilham desta ideia e afirmam que: “A informação tem por finalidade mudar o modo como o destinatário vê algo, exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento.”.

Por fim, conhecimento é a contextualização da informação para a tomada de decisão. É adquirido a partir da interpretação de informações relacionadas a um assunto/objeto e vivências sobre esse assunto/objeto. Ele pode ser classificado como conhecimento tácito ou conhecimento explícito, por levar em consideração experiências pessoais que podem influenciar no processo de conhecimento social/coletivo. Davenport e Prusak (2003) afirmam não ser possível dar uma definição exata e imutável do que é conhecimento, porém no contexto organizacional, consideram que:

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas,

processos, práticas e normas organizacionais. (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 6).

O conhecimento, resultado dessa interação humana com a informação, pode estar registrado em livros e outros suportes, como também pode estar aliado à prática e interação pessoa-pessoa.

Desse modo, pode-se afirmar que a informação está ligada aos dados e o conhecimento ligado à informação. Em um processo retroalimentativo e de interdependência.

A globalização dos mercados trouxe a perspectiva da valorização da informação e do conhecimento. Hoje, empresas que investem em conhecimento organizacional estão em vantagem, pois, em muitos casos, o conhecimento que é necessário para tomada de decisão está dentro da própria empresa.

A adaptação da empresa aos novos paradigmas de um mercado globalizante, exigindo capacidade de inovação, flexibilidade, rapidez, qualidade, produtividade, dentre outros requisitos, torna cada vez mais estratégico o papel que a informação exerce. (BEUREN, 2000, p. 43).

Para que as informações disponíveis sejam relevantes e haja o compartilhamento da informação e do conhecimento na organização é preciso pensar em sistemas de informação eficientes, desenvolvidos para sanar as necessidades informacionais de acordo com determinada realidade. Além disso, é preciso profissionais qualificados que atuem na seleção, organização e disseminação da informação. Só assim um sistema de informação será eficiente.

Segundo Rezende (2002), com a GC, as unidades de informação das organizações têm de se adaptar para atender à demanda informacional e a necessidade passa a ser de informação e não de acervo. O que significa dizer que, independente das fontes, é preciso pensar no conteúdo, que deve ter significado e utilidade aos usuários finais.

Em seu artigo, Rezende (2002) chama a atenção para os diferentes tipos de atuação dos profissionais. Os Agentes do Conhecimento são os profissionais que nem sempre são da área em que a organização atua, mas trabalham com a informação, otimizando o uso da mesma. Os Agentes Criativos são os espaços de bibliotecas especializadas das organizações, ou mesmo centros de documentação,

e têm por objetivo localizar a informação. Os Agentes Intérpretes são aqueles que fazem previsões, especialistas em planejamentos. Os Agentes Intermediários são os que intermediam o acesso à informação, os bibliotecários, por exemplo. Os Agentes Gestores administram o Quociente de Inteligência (QI) empresarial.

Através desta distinção entre os tipos de atuação dos profissionais, fica claro que para que os processos de GC ocorram é fundamental uma equipe multidisciplinar, interagindo, e colocando em prática o compartilhamento das informações.

Conforme Teixeira (2010, materiais de aula da Disciplina de Gestão do Conhecimento), dentre os processos comumente aplicados à GC, a Memória Organizacional é aquele que pressupõe conhecimento a respeito da situação atual para que se possa estruturar os sistemas adequados à realidade da organização. A Memória Organizacional consiste em conteúdos que devem ser analisados, com a finalidade de produzir explicitamente práticas atuais e, a partir daí, pensar nos processos como implementação de sistemas de informação ou melhoria nos mesmos, quando estes já estão implementados. Dentre vários conteúdos que a Memória Organizacional abrange, estão os mapas de processos e fluxos de trabalho, que são objetos de estudo neste trabalho.

Ao pensar sistemas de informação informatizados, Batista (2006) afirma que:

O sistema de informações da empresa necessita ainda de independência, pois o eventual desligamento de um determinado profissional não pode representar atraso para a recepção de qualquer tipo de informação. Isso demonstra muito bem a característica de compartilhamento que uma boa rede de fluxo de informações acoplada ao sistema de informação pode definir para a empresa no chamado Digital Dashboard. (BATISTA, 2006, p. 230).

Essa afirmativa vem bem ao encontro das propostas de GC, que propõe justamente que os sistemas sejam pensados para evitar que informações se percam. Os sistemas informatizados, além de armazenar a informação, permitem que a circulação da mesma seja mais rápida, facilitando o acesso.

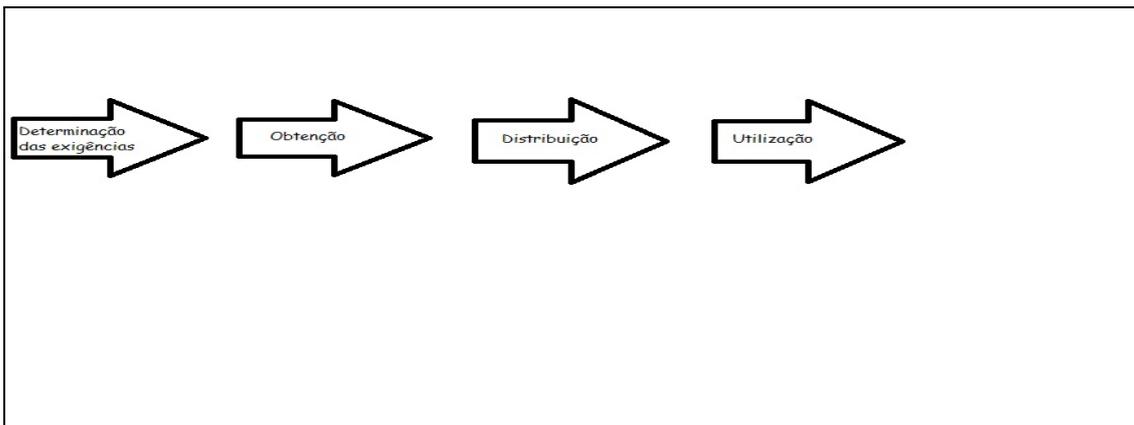
5 FLUXO INFORMACIONAL

Esquematizar e analisar mapas e fluxos de informação é de suma importância, pois a partir destes panoramas é possível analisar e verificar sua eficiência. Em ambientes corporativos é necessário que a informação flua constantemente e haja o seu compartilhamento, para que seja efetivamente utilizada, bem como gere novos conhecimentos para a organização.

Nesta perspectiva, a seguir serão apresentados alguns modelos de fluxos informacionais que foram pensados a fim de serem utilizados independente do contexto da organização.

Davenport (1998, p. 175) descreve o modelo a seguir (Figura 1), que, segundo ele, é um modelo genérico:

Figura 1 - Modelo sugerido por Davenport.



Fonte: DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

Neste modelo pode-se perceber que a primeira etapa, 'Determinação das exigências' refere-se a definição de quais informações são necessárias ao contexto em questão. Davenport (1998) afirma que é um 'problema difícil' e 'subjetivo', já que é preciso compreender o que o usuário precisa. Além de fazer estudos em grupos sobre a necessidade informacional, também é fundamental que o profissional responsável por esse processo acompanhe a rotina dos usuários. É preciso que o sistema de informação seja variado, com múltiplas informações úteis e, nesse sentido, as fontes de informação devem ser as mais variadas e atender aos diversos segmentos da organização. Segundo Davenport (1998, p. 179): "Para que um

modelo de processos de gerenciamento informacional tenha algum valor real, precisa refletir a turbulência, a volatilidade e a complexidade dos mercados, dos locais de trabalho e da mente humana.”.

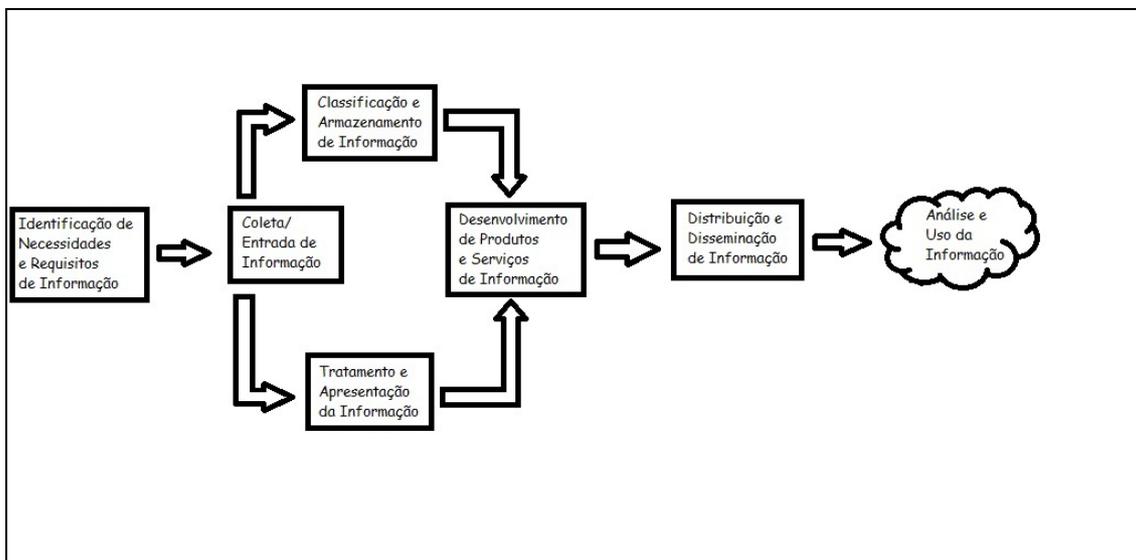
A segunda etapa, ‘Obtenção de Informações’, conforme Davenport (1998) é uma etapa que ocorre constantemente e que consiste em outras atividades, como a exploração do ambiente, classificação da informação, formação e estruturação das informações.

A terceira etapa, ‘Distribuição’, pode ser pensada de duas formas: a distribuição conforme grupos de interesse ou distribuição conforme a busca. Por vezes, ocorre das duas maneiras: além dos profissionais da informação fazerem a distribuição conforme o interesse do usuário, o usuário também faz suas buscas conforme sua necessidade. Para agilizar o processo de distribuição são utilizados sistemas informatizados, que permitem que a informação circule com mais rapidez. Neste processo, o autor atenta para a importância do bibliotecário na realização da indexação dos documentos que serão consultados pelos funcionários das organizações.

A última etapa apontada no modelo de Davenport (1998) é do ‘Uso da Informação’. Esta etapa é essencial, visto que a utilização das informações, e de quais informações, ajuda a definir os próximos passos do fluxo, que é um processo contínuo. Além disso, quando se faz estimativas de uso, já que é difícil avaliar concretamente, e os altos administradores têm acesso a esses dados, verão o quão importante é investir em informação em sistemas de informação. Para os profissionais da informação, torna-se possível avaliar por quê determinadas informações não são utilizadas e por quê outras são muito utilizadas.

Conforme McGee e Prusak (1994, p. 106): “A maneira como os indivíduos se comportam em relação à informação – como adquirem, filtram, analisam e comunicam – é tão importante para a organização quanto a própria informação.” O modelo proposto está estruturado conforme Figura 2:

Figura 2 - Modelo sugerido por McGee e Prusak.



Fonte: MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação:** aumenta a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

A primeira etapa, 'Identificação de Necessidades e Requisitos de Informação', conforme os autores, é a tarefa mais importante dentro do processo. Neste primeiro momento, eles apontam três pontos a considerar: variedade necessária (fontes variadas de informação); as pessoas não sabem o que não sabem (os usuários não sabem quais tipos de informação existem e o que podem pedir, por isso o profissional da informação, ao questionar os usuários, devem 'apresentar' estratégias de outras organizações, modelos possíveis de relatórios, entre outros); aquisição/coleta de informações (deve haver planejamento para adquirir informação ou coletá-la).

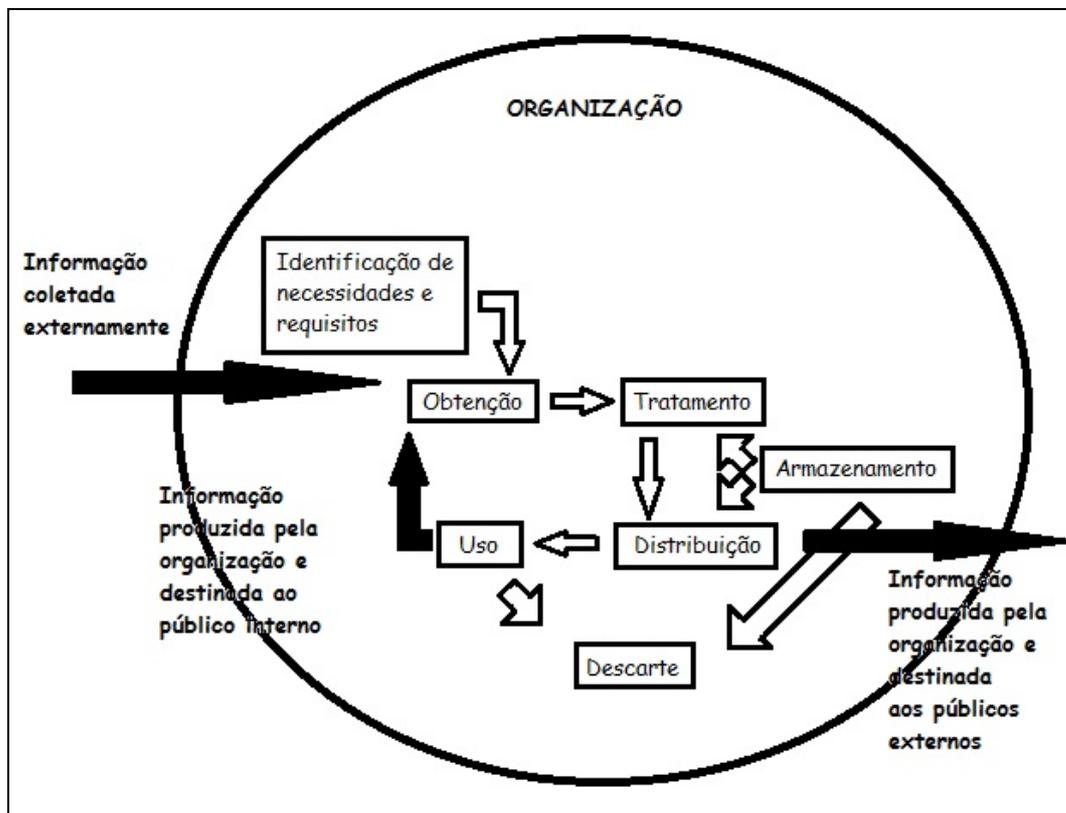
Na segunda etapa, 'Classificação e Armazenamento de Informação' e 'Tratamento e Apresentação da Informação' acontecem simultaneamente, mas precisam de planejamentos específicos. São atividades que oportunizarão o acesso à informação. Portanto, é importante atentar aos seguintes pontos levantados pelos autores: sistema adequado ao usuário que precisa da informação, com interfaces adequadas; a classificação por vários ângulos: cada tipo de material devidamente classificado; não ignorar a dimensão do projeto: não basta um banco de dados repleto de informações, é preciso que o usuário tenha instruções de como localizá-las.

A terceira etapa, 'Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação', conforme os autores, é voltada aos usuários finais. Uma importante afirmação dos autores é que: "Não existe sistema sem o elemento humano". (1994, p. 119). Por isso, o fator humano é essencial em todo processo do sistema de informação. Os serviços de informação oferecidos são desenvolvidos pensando no usuário final. Para isso é preciso que haja um 'filtrador' (termo utilizado pelos autores), que é o profissional que fará a seleção das informações podendo ser estas enviadas por clipping ou guias, por exemplo. McGee e Prusak (1994, p. 123) afirmam que: "O que produtos como esse fazem é sistematizar redes e canais informais que sempre existiram nas organizações."

A última etapa, 'Distribuição e Disseminação da Informação', para os autores, pode parecer fácil, mas fica complexa quando há a tentativa de antecipar as necessidades de informação. Por isso, o profissional deve ter uma postura pró-ativa buscando saber 'quem' procura 'qual' informação. Dentro desta perspectiva será possível avaliar a necessidade da criação de produtos especiais, qual a importância que eles teriam para os usuários e quem seria realmente beneficiado por ele. Além disso, é preciso que os serviços oferecidos na organização incentivem o uso das informações, sejam interativos e atraentes.

O modelo apresentado por Beal (2008, p. 29), além das demais atividades que constam nos outros dois modelos apresentados, traz no fluxo o descarte. Conforme pode ser observado na Figura 3.

Figura 3 - Modelo sugerido por Beal.



Fonte: BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

De acordo com a autora, neste passo a passo, a 'identificação das necessidades e requisitos' é o processo de identificar as necessidades das pessoas que atuam na organização.

A 'obtenção' consiste em adquirir as informações necessárias para suprir a primeira fase, e estas informações podem ser internas ou externas e em qualquer formato.

O 'tratamento', inclui os processos que vão permitir o acesso às informações (organização e apresentação).

Já a 'distribuição' refere-se aos meios que serão utilizados para a distribuição da informação (interna e externamente), quanto maior a rede de comunicação, maior será a utilização da informação.

O 'uso' é a etapa mais importante do processo e permite que, a partir das informações 'utilizadas', novos conhecimentos sejam gerados. O uso das informações faz com que o fluxo de informações seja constante e de qualidade.

O 'armazenamento' é a etapa que se ocupa de conservar os dados e informações para que possam ser acessadas e reutilizadas. Quanto mais variadas as fontes e mídias, maior terá de ser a preocupação com essa etapa, podendo-se fazer uso de bases de dados, por exemplo.

O 'descarte' é importante para que os sistemas não fiquem sobrecarregados com informações obsoletas ou em desuso. O descarte deve ser realizado conforme políticas internas e resulta em economia para a organização, que terá um sistema de informação mais rápido e com informações realmente necessárias.

6 FONTES DE INFORMAÇÃO

As fontes de informação são variadas, podendo ser consideradas como fontes todos os suportes que contenham qualquer tipo de informação. Podem ser registros em diferentes mídias, ou ainda pessoas que possam fornecer algum tipo de informação.

Para Martin Veja (1995), fonte de informação é todo fenômeno que forneça alguma notícia a informação. Expressão esta que, cientificamente, está ligada à origem da informação. Enquanto, nos meios de comunicação em massa, ela está ligada às pessoas que podem fornecer informações aos jornalistas. Conforme o autor, o objetivo das fontes de informação é localizar e identificar os documentos.

Sainero, Sanchez e Sãenz (1994), afirmam que fontes de informação são os materiais ou produtos que fornecem notícias pelas quais se alcance o conhecimento. Os autores apresentam algumas classificações sob algumas perspectivas: meio de transmissão, suporte, acesso ao conteúdo e nível de informação.

As fontes de informação quanto ao meio de transmissão são classificadas em duas categorias: documentais e bibliográficas. As documentais têm ligação com investigações histórica e as bibliográficas são livros, artigos e outros tipos de documentos escritos nos quais seja possível obter informações.

Os suportes das fontes são classificados como fontes impressas: suporte é o papel; fontes audiovisuais: caracterizadas por transmitir informação através de imagem e/ou som; fontes mecanizadas: aquelas que são em microformas, suporte magnético, ou suporte tóxico (CD, por exemplo). Há ainda as fontes em suporte ótico ou magnético, estes contêm informação eletrônica e para acessá-las é necessário fazer uso de equipamentos informáticos.

Sob a perspectiva do acesso, são apresentados três níveis de informação, que seria a informação imediata, pontual ou precisa; a informação mediata ou difundida e a informação largamente difundida. A informação imediata, pontual e precisa é aquela que pode ser obtida na própria fonte, não sendo necessário fazer uso de outros meios. A informação mediata ou difundida trata-se dos instrumentos que levam à informação, como os repertórios bibliográficos e catálogos de bibliotecas, por exemplo. Já a informação largamente difundida tem características da informação difundida, mas com acesso mais restrito à informação propriamente

dita, isso porque se trata de bibliografias de bibliografias, catálogos coletivos, acesso à informação por meio de empréstimo interbibliotecário.

Quanto ao nível de informação das fontes bibliográficas, estas são divididas em quatro grupos: informação ou fontes primárias, informação ou fontes secundárias, informação ou fontes terciárias, obras de referência ou consulta. As fontes primárias são as que contêm informações novas e originais. São exemplos dessas fontes, os periódicos, as patentes, normas, anais de congressos e a literatura cinzenta. As fontes de informação secundária são publicações com informações reorganizadas, referentes aos documentos primários. Suas funções são a de repertório, facilitando a busca e recuperação da informação, e a disseminação seletiva da informação (DSI), sérico no qual o usuário recebe informações referentes a questões de seu interesse. Normalmente, elaborados por bibliotecários ou especialistas em tratamento documental, são exemplos dessas fontes os catálogos de bibliotecas, bibliografias e bases de dados. As fontes de informação terciária são as provenientes do tratamento de fontes secundárias, por vezes podendo ser de fontes primárias também. O documento terciário pode ser visto também com a função de:

[. . .] reunir e extrair dados procedentes de fontes muito variadas e realizar com eles uma síntese, com a qual condensam em um só documento um bom número de informações dispersas sobre um tema ou uma questão concreta, facilitando uma visão de conjunto do mesmo. (SAINERO; SANCHEZ; SÄENZ, 1994. p. 35).

Dessa forma, um exemplo de fontes terciárias são as bibliografias de bibliografias.

Assim como Sainero, Sanchez e Sãenz (1994), a classificação quanto ao nível de informação pode ser observada de acordo com Grogan¹ *apud* Cunha (2001, p. IX), que classificam em documentos primários, secundários e terciários: os primários são aqueles que têm novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos. Os documentos secundários têm informações sobre documentos primários, servindo como um 'guia' aos documentos primários. Os documentos terciários auxiliam o leitor na pesquisa de fontes primárias e

¹ GROGAN, Denis. **Science and technology**: an introduction to the literature. London: Clive Bingley, 1970, p. 14-15.

secundárias, e normalmente não trazem conhecimento ou assunto novo, servindo apenas como indicadores.

A análise de Torres Ramírez (1998), destaca que os trabalhos a respeito das fontes de informação em seu conjunto, e apenas no campo da investigação e da biblioteconomia e documentação é que as fontes são estudadas como instrumento de trabalho, indispensáveis para que seja proporcionado ao usuário acesso à informação de que necessita.

Com intuito de conceituar ‘fontes de informação’, Torres Ramírez (1998, p.30), afirma: “Num sentido restrito, as fontes de informação são aquelas que proporcionam a informação requerida por qualquer um, seja uma instituição, um documento ou uma pessoa.”. Isso porque, conforme a autora, abrangem os recursos para acessar a informação e o conhecimento geral. Sendo assim, estão inclusas as ferramentas desenvolvidas pelos bibliotecários para sanar as demandas de seus usuários, tornando possível o acesso da informação.

A respeito da tipologia das fontes de informação, Torres Ramírez (1998), afirma que é possível estabelecer diversos critérios e apresenta alguns:

- a. procedência e origem da informação, podendo ser fonte pessoal, institucional ou documental;
- b. canal utilizado para transmitir a informação;
- c. cobertura geográfica: podendo ser de caráter internacional, nacional, autônomo, regional, local;
- d. grau de adequação da informação: total, média, insuficiente;
- e. tipo de informação que apresentam: especializada, geral.

Dentre esses critérios a autora afirma que o primeiro merece destaque – procedência e origem da informação – que é o que determina a tipologia da fonte, os demais critérios têm a finalidade de caracterizá-la.

As fontes de informação pessoais podem ser originadas de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos, as quais são, originalmente, transmitidas oralmente. Torres Ramírez (1998) destaca algumas características dessa tipologia de informação, que devem ser consideradas: a dificuldade de acesso; informalidade (não pertencem a nenhum sistema documental estruturado); não garantia da exaustividade; instantaneidade e atualidade; permitem ter conhecimento de novos trabalhos (que estão em fase de elaboração ou publicação). A obtenção de informações através de fontes de informação pessoais e individuais pode acontecer por meio de entrevistas,

contato por telefone ou e-mail. Dependendo da finalidade, a identificação das pessoas fonte pode ocorrer através de publicações científicas podendo ser identificada a linha de pesquisa da pessoa fonte. Já a obtenção de informação através de fontes de informação coletivas pode ser em encontros, congressos, reuniões. Podendo ser gerada oralmente e posteriormente transformada em documento – atas, conclusões, comunicações – que pode possuir caráter de acesso restrito às comunidades responsáveis pelas informações contidas.

A respeito do uso da informação Beuren (2000) destaca pontos importantes que se referem à informação: para que a informação tenha valor dentro da organização é preciso que ela seja, de fato, útil àquele ambiente. Para que isso ocorra com sucesso é preciso que os gestores da informação tenham conhecimento sobre a organização, seus interesses e objetivos, e também sobre as fontes de informação que são pertinentes ao contexto.

Observa-se que a informação tem sua origem na coleta de dados, os quais, por sua vez, são organizados e recebem significado de acordo com um contexto delimitado. Isso implica na necessidade da delimitação inicial do problema, o que servirá de base para identificar as informações pertinentes a serem selecionadas, dentre as já disponíveis na empresa, ou, em não existindo, buscar dados em outras fontes, fora da organização, e transformá-los em informação útil para o contexto da definição da estratégia. (BEUREN, 2000, p. 44).

Quanto à tipologia da informação, Batista (2006), classifica em dois tipos: informações operacionais (geradas na rotina da organização, e tem o objetivo de manter os serviços e acompanhar a evolução do mesmo); informações gerenciais (utilizadas na tomada de decisão – planejamento, controle, acompanhamento, interpretação de resultados – cada nível gerencial necessita de diferentes tipos de informação).

Portanto, as fontes de informação podem ser as mais diversas, como pessoas, bases de dados, livros, periódicos, dicionários, catálogos, internet. Independente da tipologia de fonte a ser utilizada é essencial que seja avaliada sua qualidade, veracidade e eficiência, no contexto em que será utilizada.

7 METODOLOGIA

A metodologia trata dos meios e técnicas utilizados para que se alcancem os objetivos. Gil (2010, p. 8) define método como: “[. . .] caminho para se chegar a determinado método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento.”.

Nesta seção serão apresentadas as técnicas e os procedimentos que auxiliaram no desenvolvimento deste trabalho, a fim de que seus objetivos fossem alcançados.

7.1 Estudo de caso

A técnica de pesquisa utilizado neste trabalho foi o estudo de caso, devido às características do tipo de análise proposta. Yin (2010, p. 32) afirma que: “O modelo de estudo de caso é preferido no exame dos eventos contemporâneos, mas quando os comportamentos relevantes não podem ser manipulados.”. Ainda sobre o estudo de caso, conforme Yin (2010) é mais comum que seja usado em situações onde as respostas sejam a respeito de questões de cunho exploratório do tipo “como” e “por que”.

Reforçando a ideia sobre quando se faz necessário utilizar o estudo de caso, Gil aponta tópicos que podem auxiliar a decisão do estudo de caso:

O estudo de caso vem sendo utilizado com frequência cada vez maior pelos pesquisadores sociais, visto a servir pesquisas com diferentes propósitos, tais como: a) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; b) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; e c) explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos. (GIL, 2010, p. 58).

Como este trabalho refere-se a um contexto específico e devido à necessidade de utilizar mais de uma técnica para compreender de maneira mais completa a organização, optou-se pela aplicação da técnica do estudo de caso.

7.2 Coleta dos dados

A coleta de dados se deu através de análise de documentação, entrevista direcionada e observação contextual. O uso de várias técnicas de coleta de dados justifica-se para que as informações coletadas representassem efetivamente a realidade.

A análise da documentação é usada em estudos de caso por permitir que o pesquisador analise documentos sobre a organização, sendo estes, preferencialmente produzidos por ela mesma. Yin (2010) afirma que: “Para os estudos de caso, o uso mais importante dos documentos é para corroborar e aumentar a evidência de outras fontes”. No caso das informações não corroborarem é preciso que o pesquisador investigue mais a fundo o problema. Além disso, a análise da documentação permite, também, que em algumas situações se estabeleçam novas redes na organização. O autor atenta ao fato dos documentos não serem levados como verdade absoluta, já que eles não foram criados com a finalidade de estudo, e por isso podem não refletir a realidade.

Para este trabalho, os documentos analisados foram as Instruções de Trabalho, que abrangem os manuais de procedimentos, e a política de seleção, aquisição e descarte da instituição.

Em estudos de caso, a entrevista é uma importante fonte de informação, por tratar-se de conversas guiadas que podem vir a esclarecer fatos, ou mesmo trazer fatos novos ao trabalho. Yin (2010) apresenta diferentes tipos de entrevista: entrevista em profundidade, entrevista focada e entrevista em levantamento. A modalidade que mais contempla a necessidade neste caso é a entrevista em profundidade. A entrevista em profundidade não precisa ocorrer em apenas um momento, mas sim ao longo de um período. Se realizada como uma interação por parte do pesquisador e entrevistado, o entrevistado pode, quando for o caso, inclusive indicar outras pessoas que possam ser fonte de informações. Nessas situações pode-se dizer que o entrevistado passa a ser um informante (termo utilizado pelo autor).

A entrevista foi direcionada (APÊNDICE A), procurando contemplar todas as etapas do fluxo utilizado. A vantagem deste tipo de entrevista, conforme Yin (2010, p. 129) é que elas “[. . .] focam diretamente os tópicos do estudo de caso.”.

Enquanto o ponto fraco é poder haver “[. . .] parcialidade devido às questões mal articuladas; parcialidade da resposta.”

A observação é fundamental em estudos de caso, pois permite um conhecimento mais aprofundado da realidade estudada. A técnica de observação que foi utilizada neste trabalho é a observação direta. Yin (2010) aponta que essas observações podem ser vistas como formais (reuniões, por exemplo) ou informais (visita de campo, por exemplo). Para o estudo em questão foram realizadas as duas formas, já que o ambiente interfere no desempenho das atividades, é a observação das atividades é de extrema importância para o diagnóstico. Ainda sobre a importância da observação Yin (2010, p. 136) destaca que é: “[. . .] frequentemente útil para proporcionar informação adicional sobre o tópico sendo estudado [. . .] auxiliares valiosos para o entendimento dos seus verdadeiros usos ou de qualquer problema potencial encontrado.”

A observação direta contextual foi realizada a fim de poder contemplar e acompanhar na prática como se dá o fluxo de informação na biblioteca do CIT/RS. Como ponto forte, apontado por Yin (2010), está o fato de cobrir o contexto do caso. Os pontos fracos apontados pelo autor são o tempo destinado a observar e a reflexividade, quando as atividades podem prosseguir diferente do normal porque se está sendo observado. Os pontos a serem observados foram a rotina de trabalho, como é compartilhada a informação, quais as funções e quem as executa.

7.3 Análise dos dados

A análise dos dados foi de acordo com a estratégia “Contando com proposições teóricas”, sugerido por Yin (2010). Essa estratégia consiste em analisar os dados seguindo as proposições teóricas que originaram o estudo. Esta estratégia, portanto, só pode ser utilizada em casos como este, onde há um projeto com objetivos claros que nortearão todo estudo.

A análise dos dados foi realizada analisando-se as etapas do fluxo e como os tipos de materiais são tratados em cada etapa. Utilizou-se o esquema baseado nos estudos de Beal (2008), já apresentado anteriormente. A escolha deve-se por ser um modelo que tem abrangência maior que os demais apresentados, e por prever o descarte. Dessa forma, as etapas analisadas são: identificação das necessidades e

requisitos, obtenção, tratamento, distribuição, uso, armazenamento, descarte. O descarte é uma importante atividade por evitar que se acumulem informações que não tem mais interesse para a organização.

8 CONTEXTO DO ESTUDO

Esta seção visa contextualizar o estudo, trazendo características e aspectos particulares do local objeto do estudo.

8.1 Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul (CIT/RS)

Criado em 1976, o Centro de Informação Toxicológica (CIT/RS) tem por objetivo prestar orientação em casos de emergências toxicológicas. Os atendimentos são feitos pelo telefone (0800 721 3000) e funciona em regime de plantão 24h, sete dias por semana. Anualmente são realizados, cerca de, 21.000 atendimentos.

O CIT/RS tem por Missão, confiabilidade e presteza nas solicitações toxicológicas. Os Valores são: ética, equidade, universalidade, credibilidade, foco no usuário, comprometimento e responsabilidade. A Visão é ter reconhecimento nacional pela excelência em toxicologia.

O serviço é oferecido à comunidade leiga e também aos hospitais, e demais unidades de saúde que precisem de assessoria em casos de acidentes tóxicos, caracterizados principalmente por acidentes com medicamentos, saneantes, agrotóxicos, animais peçonhentos, plantas tóxicas, drogas lícitas e ilícitas ou outros produtos potencialmente tóxicos.

Conta ainda com um Laboratório de Análises Toxicológicas, referência no Estado na área de Toxicologia Clínica, que atua junto às instituições de saúde que tratam de pessoas com dependência química.

A estrutura interna do serviço é organizada através de Coordenações e Núcleos. A biblioteca encontra-se subordinada à Coordenação de Informação, e atende pelo nome de 'Núcleo de Documentação'. Tal denominação deve-se ao fato da biblioteca, além de tratar a informação contida no acervo de livros, trata também de informações de fabricantes de produtos industriais que sejam de interesse para os atendimentos no plantão, bem como pela autorização de uso do '0800' institucional em embalagens de produtos químicos industriais e medicamentos.

8.2 Biblioteca do CIT/RS

A biblioteca do CIT/RS iniciou suas atividades oficialmente em 1980. Desde o início das atividades na Instituição, houve a preocupação com a organização da informação, que é essencial para o funcionamento do serviço, porém a estrutura da biblioteca foi estabelecida a partir daquele ano.

O acervo é composto prioritariamente da temática da toxicologia e assuntos correlatos. Inicialmente, os livros eram a única fonte das informações necessárias aos atendimentos. Por essa razão, a fim de agilizar o processo de busca à informação, foi criado um sistema de classificação próprio para a biblioteca. Trata-se de um sistema alfanumérico, cujas subdivisões são temáticas dentro da toxicologia. O sistema de classificação é avaliado periodicamente, e quando necessário são criadas novas subdivisões.

Além dos livros, há periódicos, coleções de órgãos da World Health Organization (WHO), DVDs, folhetos, legislação, informações de fabricantes. Os periódicos são da área da toxicologia, da saúde pública e saúde do trabalhador. As coleções da WHO são de órgãos como Food and Agriculture Organization (FAO), International Agency for Research on Câncer (IARC), entre outros. Os folhetos consistem em artigos de periódicos que foram usados para as monografias produzidas para o CITONLINE (base de dados interna usada para realizar os atendimentos desde 2005). A legislação é composta de leis e resoluções que são de interesse para a Instituição, por tratar de produtos e substâncias de interesse toxicológico. A Informação de Fabricante são catálogos das empresas que comercializam produtos químicos industriais, tais como catálogos e possuem a apresentação do produto (forma do produto – líquido, gasoso, sólido), concentração (quantidade), composição (o que contém) e acondicionamento (modelo da embalagem).

Os serviços realizados pela biblioteca são de distribuição de materiais produzidos pela instituição, cujo objetivo é a prevenção de acidentes tóxicos, junto à população; pesquisas para usuários internos e externos, empréstimo a usuários internos.

Além disso, a seleção de materiais, o processamento técnico, o tratamento da informação e alimentação do catálogo são feitos pela biblioteca. Atualmente, o software utilizado é o ABCD (Administração de Biblioteca e Centros de

Documentação). A biblioteca possui um *blog*, onde são disponibilizados manuais que possam ser de interesse do público externo, em especial, bem como o *clipping* de revistas da área toxicológica, o acesso a sites de Instituições que atuam na área toxicológica. É também responsável pela atualização do site institucional (www.cit.rs.gov.br)².

² Informação disponível em: <www.cit.rs.gov.br>, acesso em: 06 out. 2012.

9 RESULTADOS

A seguir são apresentados os resultados do trabalho.

9.1 Entrevista

A entrevista foi realizada com a bibliotecária responsável pela sistematização do trabalho desenvolvido na biblioteca. O roteiro utilizado para a entrevista se encontra no APÊNDICE A. A entrevista foi realizada no mês de agosto e teve a duração aproximada de 1h. Devido às demais coletas realizadas não foi necessário realizar outras entrevistas.

A seleção do acervo está baseada em bibliografias preconizadas no mundo para Centros de Informação Toxicológica, que tem a característica de fácil acesso à informação, normalmente já com estrutura organizada de maneira acessível. O acervo é composto desses determinados livros e suas edições mais atualizadas. Como a área da toxicologia é relativamente recente ainda se tem pouca bibliografia confiável, e como o que se faz é tratar das pessoas através dessa bibliografia ela tem que ser altamente confiável. O registro se dá na forma de Instruções de Trabalho (ITs), onde estão descritos os critérios de seleção, aquisição. (ver ANEXO A.)

A aquisição dos materiais ocorre, para aqueles comprados, através de levantamento de preços, licitação. Obedecendo a prioridade por autores consagrados. Como nem sempre terá alguma atualização em todas as áreas, o acervo vai sendo atualizado de acordo com as sub-áreas da toxicologia. Áreas como pesticidas e produtos químicos são áreas que tem menos atualizações, porque os conhecimentos são gerados com menor 'rapidez' que medicamentos (novos princípios ativos e pesquisas recentes), por exemplo. Os materiais provenientes de doação são selecionados, e no caso de passarem a integrar o acervo, receberão tratamento técnico.

O tratamento da informação é realizado dentro de uma classificação própria, criada especificamente pro CIT/RS, considerando a questão da emergência. Desde o início, o foco foi o atendimento por telefone, não podendo correr o risco de alguém não achar o livro na estante. Como quem atende são os plantonistas (estudantes) e como há muita rotatividade entre os plantonistas, o treinamento seria mais difícil.

Considerando-se isso e o fato da toxicologia ter assuntos finitos, foram criadas áreas temáticas. E, dentro desta classificação é usado sistema numérico e cromático. O sistema mostrou-se eficiente e segue sendo utilizado.

Há diferença no tratamento da informação, já que a Informação de Fabricante não é destinada ao público externo. Encontram-se no catálogo da biblioteca, porém com nota de acesso restrito. O material é destinado apenas para o atendimento de emergência do plantão, quando há casos de intoxicação por algum desses produtos, sendo de acesso para os plantonistas e técnicos.

Os profissionais responsáveis pelas etapas, desde a seleção até o compartilhamento, sempre foram bibliotecários ou estudantes de Biblioteconomia.

A informação é compartilhada internamente no expositor, e o catálogo da biblioteca pode ser acessado, interna e externamente, através do Portal de Bibliotecas da Saúde do Rio Grande do Sul (em fase de construção).

A informação disponível no CIT/RS deve gerar informação que alimenta o plantão de emergência, através de monografias (de produtos e substâncias), e estas são disponibilizadas na base CITONLINE. No entanto, por questões de falta de pessoal, neste momento não está sendo possível manter totalmente atualizado o sistema, fazendo com que o uso dos livros seja mais frequente.

O descarte de informações é realizado tanto pela questão de atualização da informação como de espaço físico. Dessa forma, o primeiro critério a ser seguido é de pertinência, depois a citação em monografias (documentos citados em monografias não são descartados em hipótese alguma), e atualidade, no caso da informação de fabricante, quando a empresa envia novo catálogo, o antigo é descartado, por exemplo.

9.2 Observação

A observação foi realizada com o intuito de acompanhar a rotina de trabalho da biblioteca, o compartilhamento da informação, quais as funções e quem as executa. A observação iniciou depois da entrevista e teve duração de, aproximadamente, um mês.

Foi possível verificar que a identificação das necessidades e requisitos é atividade que ocorre continuamente, pois quando algum técnico tem uma sugestão

de aquisição entra em contato com a biblioteca e a sugestão é registrada. Assim como na época de fazer as listagens para compra, é feita a revisão das obras mais usadas e voltadas ao atendimento de emergência a fim de saber se há edições mais atualizadas. Informação de Fabricante é um tipo de informação que depende dos fabricantes enviarem seus catálogos e solicitarem autorização para uso do 0800 institucional. Os Recortes variam de acordo com as informações veiculadas nos canais de comunicação, principalmente jornais locais. Os CDs e DVDs são uma coleção que tem como conteúdo principal informações providas de órgãos governamentais. Com o advento da internet, grande parte dessas informações – documentários de assuntos relacionados à toxicologia e bases de dados com suas atualizações – estão disponíveis nos sites dos Ministérios e Agências Federais, como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). A coleção da Legislação possui Leis, Decretos e Resoluções que tenham alguma relação com a área toxicológica. Os Folhetos são artigos e capítulos de livros que foram utilizados pelos técnicos para produzir algum material ou atualizar a base CITONLINE. As Coleções WHO são recebidas, sem periodicidade exata, e todos os números são incluídos no acervo. Os periódicos são selecionados de acordo com a pertinência do assunto. Alguns títulos abrangem saúde pública, e por essa razão, há o controle do kardex, mas são catalogados apenas os artigos de interesse toxicológico. O único periódico que é assinado e, não recebido por doação, é a Revista Proteção, que trata da saúde do trabalhador, exposições, equipamentos de segurança e normas regulamentadoras para a realização do trabalho.

A Obtenção das informações se dá através de seleção de fontes confiáveis e oficiais, dando-se preferência a sites governamentais e a autores renomados na área. Administrativamente, a aquisição dos materiais se dá através de abertura de processo de compra.

O tratamento da informação, processamento técnico, consiste em preparar o material fisicamente (carimbar, colocar lombada e etiquetas de registro), classificar, indexar e inserir no catálogo. A classificação é feita com o sistema de classificação próprio (ANEXO B). A indexação, de acordo com a lista de descritores da biblioteca que consiste numa mescla de termos dos descritores da Bireme – DECS – com termos específicos da toxicologia e que não são contemplados pelo DECS. A inserção no catálogo virtual ABCD, segue o padrão Lilacs, utilizado em bibliotecas especializadas na área da saúde.

O compartilhamento da informação se dá através do catálogo virtual, expositor com novas aquisições, site institucional e o *blog* da biblioteca.

Quanto ao descarte, por se tratar de uma atividade que ocorre somente quando há necessidade de descartar maior quantidade de materiais por questões físicas, essa etapa não pode ser observada.

O acervo fica dividido, os livros de emergência ficam em uma estante dentro da sala do plantão, enquanto o restante do acervo fica ao lado da sala do plantão. O acesso ao acervo (tanto do plantão quanto da biblioteca) é aberto aos plantonistas e técnicos do CIT/RS. Os folhetos, Informação de Fabricante, Recortes e Histórico ficam armazenados em arquivos. O controle de empréstimo é feito manualmente, mas em hipótese alguma o material pode sair do CIT/RS, independente de qual seja, pois é essencial que a informação esteja disponível o tempo todo, pois pode ocorrer de ser necessário confirmar alguma informação da base então o original deverá ser consultado.

Usuários externos podem realizar consultas, mas as mesmas devem ser solicitadas na biblioteca, já que os mesmos não tem acesso às estantes. As Informações de Fabricante não são disponibilizadas a esse público em hipótese alguma, por se tratar de informações confiadas ao CIT/RS apenas para a realização de atendimentos em caso de emergências.

Outra demanda de usuários externos ocorre através de solicitações de informação por *e-mail*. Como a biblioteca não oferece o serviço de digitalização de documentos, os atendimentos a essas questões são realizados a partir de buscas em fontes confiáveis e disponíveis na internet e posteriormente enviadas ao solicitante. A seleção das fontes é procurando fontes confiáveis, de instituições que atuem nesta mesma área e órgãos governamentais.

A biblioteca possui um *blog*, que passou por alterações recentemente e passará a ser canal mais ativo de divulgação de informações pertinentes à área, como notícias, bases de consulta, acesso direto a revistas da área toxicológica (*clipping*), entre outros. A seleção das informações disponibilizadas no *blog* é criteriosa a fim de garantir que o conteúdo seja confiável, por isso são disponibilizadas informações de outras agências atuantes na área, materiais produzidos por órgãos governamentais. A média de acessos por mês é de 80 a 90 acessos.

Além disso, a biblioteca é responsável pela administração do site institucional. O conteúdo é desenvolvido dos outros núcleos atuantes no CIT/RS, dentro da proposta do site. Além das seções de Prevenção, Principais Agentes, Serviços, Dados e Publicações, são publicadas notícias sobre atividades que o CIT/RS participou e eventos da área toxicológica.

9.3 Análise Documental

A análise documental foi realizada a partir da leitura das Instruções de Trabalho (IT) da biblioteca, que são instruções de como as atividades da biblioteca devem ser realizadas, deste modo, são pensadas para a operacionalização dos serviços. Estão previstas as atividades realizadas pela biblioteca e como devem ser executadas. Cada atividade tem uma IT diferente e elas possuem o mesmo padrão, este pode ser observado no ANEXO A.

Os critérios de seleção dos livros adquiridos são definidos pela autoridade do autor, editor (autor conhecido e especialista na área); edições atualizadas de livros já existentes no acervo; novos aspectos da toxicologia sobre a qual não há material no acervo, dando preferência aos livros cujo conteúdo é apropriado para atender às questões de emergência. Além disso, são consideradas as sugestões dos técnicos para aquisição de livros. Há livros que são adquiridos anualmente devido à sua importância no Plantão e no Setor de Produção da Informação.

Os periódicos: a revista Proteção, única assinada, aborda saúde do trabalhador, segurança no trabalho, são indexados os artigos que dizem respeito à exposição ocupacional a produtos químicos; os demais são doação e são indexados artigos que tenham relação a estudos que envolvam a temática da toxicologia.

Os Folhetos consistem em monografias de princípios e substâncias, capítulos de livros que não fazem parte do acervo e artigos utilizados para produção de monografias da base CITONLINE. As coleções são doações da Organização Mundial da Saúde. Os recortes são recortes de jornais e revistas que tenham notícias relacionadas ao CIT/RS, novas drogas, liberação e proibição de uso de substâncias de interesse toxicológico. A Legislação atualmente compõe, fisicamente, apenas o que não foi possível encontrar em formato digital, tratam-se de Leis, Decretos e Resoluções que tenham alguma relação com a área toxicológica.

No Histórico estão os documentos que dizem respeito à história do CIT, desde sua criação até os dias atuais.

A obtenção é através de processos de compra, no caso dos livros. Os recortes são tirados de jornal assinado pela instituição. Os periódicos, à exceção da revista Proteção, são doação. Demais materiais são doações.

O Tratamento da informação, em especial a classificação dos livros, tem critérios estabelecidos pela própria instituição, pensados para facilitar nos casos de atendimentos de emergência. Alguns procedimentos são padrão para todos os tipos de materiais: todos os documentos devem ser carimbados com o carimbo da divisão. Além do carimbo de identificação, os livros, folhetos, informação de fabricante, história e recortes também recebem o carimbo de registro. Os livros devem ser registrados no caderno de 'Controle de registro de livros'. Em seguida são classificados, indexados e inseridos no catálogo virtual ABCD. Folhetos (F), Informação de Fabricante (IF), Recortes (R), Legislação (L) e Histórico (H) recebem um número de registro e de localização que é sequencial, dentro de cada coleção.

Os periódicos são registrados no kardex, manualmente. Só são registrados os títulos que são recebidos com periodicidade regular e somente os artigos que sejam de interesse toxicológico, são indexados e inseridos no ABCD. Na IT há observações para controle dos periódicos pagos a fim de não haver falhas na coleção. Bem como manter os dados dos periódicos sempre em dia. Os periódicos, independente de serem indexados ou não, vão para o expositor.

A Distribuição, conforme as ITs, os periódicos são colocados no expositor, os livros novos vão para o plantão. Os demais materiais não tem prevista distribuição, além da inserção no catálogo da biblioteca. Caso haja mais de um exemplar (duplicata), apenas um deve ir para o expositor, o outro deve ir diretamente para o acervo, os materiais devem permanecer no expositor até que cheguem materiais novos, tendo o cuidado para que os que estão há mais tempo no expositor sejam os que sairão primeiro, para dar lugar aos novos.

Na etapa do armazenamento, os livros devem ser guardados de acordo com a sua classificação, que estiver na lombada do livro e afixada na prateleira correspondente ao assunto. Os periódicos devem ser guardados nas suas caixas correspondentes, as caixas estão em ordem alfabética, identificadas por título dos periódicos e dentro das caixas estão em ordem cronológica (do mais antigo para o mais recente). Os demais materiais, folhetos, recortes, legislação e histórico devem

seguir numeração das pastas dos arquivos. Quanto aos documentos em formato digital, ficam hospedados no servidor da instituição e o catálogo da biblioteca fica hospedado no servidor da Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (PROCERGS).

O Uso não previsto nas ITs, uma vez que não é realizado nenhum tipo de estatística por tipo de material.

O Descarte é realizado considerando-se o que não é mais pertinente (devido à abordagem ou atualidade) ao acervo, e o que não foi citado nas monografias do CITONLINE. Os materiais a serem descartados ficam, primeiramente, disponíveis aos técnicos, para o caso de ser de seus interesses. Posteriormente são levados à reciclagem de papel. Com a coleção de Informação de Fabricante, os catálogos são cortados antes de irem para o lixo.

10 DISCUSSÃO

Todas as etapas do fluxo proposto por Beal (2008) puderam ser observadas e contempladas dentro da dinâmica do trabalho desenvolvido na Biblioteca do CIT/RS. Desse modo, será realizada análise por etapas do fluxo.

A primeira etapa “Identificação de necessidades e requisitos” é uma etapa fundamental, pois ela proporcionará que as necessidades informacionais dos setores sejam devidamente atendidas. O que foi possível constatar na entrevista e na análise documental, é que a biblioteca do CIT/RS tem essa preocupação, uma vez que os técnicos podem fazer suas sugestões de acordo com suas necessidades em seus trabalhos diários nos Núcleos. Outro aspecto a ser considerado é que, além das indicações dos técnicos, a biblioteca tem o cuidado de manter atualizados os livros de emergência, diretamente de uso do plantão estão atualizados, dentro de suas temáticas.

A segunda etapa “Obtenção”, de acordo com Beal (2008), inicia com a definição das fontes informacionais, que, no contexto do CIT/RS, trata-se de fontes formais confiáveis, fazendo-se uso de orientações de agências e órgãos governamentais, bem como renomadas instituições de pesquisa. Tais fontes podem ser de agências e órgãos governamentais tanto nacionais, quanto internacionais, desde que possuam credibilidade e autoridade na área. Para o acervo no geral, são adquiridas obras de autores que tenham autoridade na área toxicológica, garantindo que as informações sejam muito confiáveis.

Por se tratar de instituição pública, há de se considerar que o processo de aquisição se dá por meio de processo, sendo assim, não é imediatamente que os materiais são adquiridos. Outra parte dos materiais, como pode ser verificado na seção 5 deste trabalho, é composto por meio de doações, portanto não depende diretamente da biblioteca a periodicidade dessa informação.

A etapa do “Tratamento” diz respeito a como a informação será organizada, desse modo, Beal (2008) destaca duas atividades: adaptação da informação aos requisitos do usuário e classificação, subdividindo-se esta em classificação temática e classificação quanto aos requisitos de segurança. A adaptação da informação aos requisitos dos usuários é nitidamente percebida já que a biblioteca planeja o acervo e trata os usuários de acordo com suas necessidades. Desse modo, há

preocupação para que os livros de emergência estejam na sala do plantão, os demais ficam no acervo geral, os atendimentos ao público externo por e-mail requerem fontes de informação em formato digital.

Quanto à classificação temática, esta foi pensada de acordo com a necessidade dos usuários da instituição. Desta forma, a classificação utilizada é própria, de acordo com a temática dentro da toxicologia (conforme o ANEXO B) e a descrição dos documentos é feita de acordo com lista de termos pré-definidos. Esta lista de termos, assim como a classificação utilizada na biblioteca, foi planejada de acordo com a temática da informação, adaptando o DECS com descritores específicos da área toxicológica. A classificação da informação quanto aos requisitos de segurança, conforme BEAL (2008, p. 41): “[. . .] cada organização precisa adotar um esquema de classificação da informação sob o ponto de vista de seus requisitos de segurança: sigilo, autenticidade, integridade, disponibilidade.”. Os requisitos de segurança podem ser observados na Informação de Fabricante que tem tratamento diferenciado das outras coleções pertencentes ao acervo da biblioteca, também no acesso ao acervo, que é restrito, ainda que a disponibilização seja possível pelo público externo através da mediação da equipe da biblioteca.

A etapa seguinte, da “Distribuição”, Beal (2008, p. 43) afirma: “Para distribuir a informação, a organização pode optar pelo método de divulgação ou de busca pelo usuário.”. Pode-se constatar neste trabalho que os canais de comunicação da biblioteca com seus usuários ocorrem de diversas formas, a fim de atender não só os usuários internos, que são o público alvo, como também o público externo, proporcionando acesso às informações, informando e divulgando o trabalho desenvolvido na instituição. Os canais de comunicação interna observados são eficientes, considerando-se a cultura da instituição, através de e-mails e em contato direto entre técnicos e biblioteca. Os canais de comunicação externa são através da divulgação de informações no site institucional, *blog* da biblioteca e *e-mail* da biblioteca. Bem como são atingidas pessoas com a distribuição dos materiais de divulgação, estes, com informações à população e também divulgação do número 0800 institucional para casos de emergência toxicológica.

Quanto à etapa do ‘Uso’ da informação, pode-se afirmar que um dos resultados do uso da informação é a base de dados CITONLINE, utilizada nos atendimentos do plantão, cujas monografias são feitas com base nas informações da biblioteca. Outro resultado do uso da informação são os conteúdos

disponibilizados no site institucional, que são de autoria dos técnicos do CIT/RS. A estatística de acessos ao blog da biblioteca também é uma maneira de poder verificar o uso da informação que é disponibilizada através desse canal. O uso dos materiais, diretamente, não tem nenhum método de contagem por consulta.

A maior parte do acervo é em papel, dessa forma, o armazenamento consiste em cuidados de guarda a fim de preservar os materiais, não é utilizada nenhuma medida de conservação preventiva. Os documentos em meio digital, planilhas e demais documentos utilizados pela biblioteca, estão salvos no servidor da instituição. Desse modo, caso algum computador apresente problemas técnicos, as informações não são perdidas. O catálogo da biblioteca fica hospedado no servidor da PROCERGS.

Beal (2008) destaca que é preciso fazer uso de cópias-reserva (*backup*), acompanhar as mudanças de suporte evitando a obsolescência tecnológica, e utilizar tabelas de temporalidade. Grande parte dos DVDs são conteúdos que antes estavam disponíveis em VHS, assim como a coleção de Legislação que pode ser acessada em formato pdf, afirmar que a equipe está atenta aos cuidados necessários a fim de garantir o acesso às informações. Os arquivos digitais estão bem preservados, podendo-se fazer backup sempre que necessário.

A última etapa do fluxo é o Descarte, Beal (2008, p. 51) afirma que: “No caso de informações que ainda não perderam o caráter de sigilo, a etapa do descarte de documentos e mídias tem que ser realizada com observância de critérios rígidos de destruição segura [. . .].”. O descarte na biblioteca segue critérios bem específicos e claros para definir o que será descartado, na maneira como são descartados, é levado em consideração o tipo de material. As Informações de Fabricante são cortadas antes de irem para o lixo. Os demais materiais são disponibilizados aos técnicos, caso algum tenha interesse, e posteriormente são destinados à reciclagem. Desse modo, são respeitados os critérios de segurança de cada tipo de material.

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estabelecer formalmente o fluxo de informação permite entendimento das etapas que são seguidas no dia-a-dia. O fato da biblioteca ter sempre um profissional da área responsável pela unidade, traz benefícios que podem ser notados já num primeiro momento, prova disto é que fica claro que as atividades desenvolvidas na biblioteca são lógicas e padronizadas.

Merece destaque também o sistema de classificação com características próprias com a finalidade da informação ser acessada com agilidade por qualquer funcionário da instituição.

Como a biblioteca é responsável pela organização das informações que ajudam a salvar vidas, há preocupação clara com a qualidade das fontes de informação que são disponibilizadas aos técnicos e plantonistas, por isso a seleção das fontes é criteriosa, garantindo credibilidade.

O estabelecimento de padrão na realização das atividades formalizado na forma de Instruções de Trabalho é uma ferramenta importante que garante além do padrão, a qualidade do serviço realizado.

O uso de ferramentas e plataformas institucionais para compartilhamento da informação e gerenciamento da informação num todo, facilitaria a comunicação e o acesso às informações por parte dos técnicos e plantonistas. Assim, seria possível centralizar os pedidos de materiais – de distribuição e de pesquisa -, sugestões para compra, colaborações para o site e *blog*. Bem como estatisticamente para a biblioteca, seria de grande valia a fim de poder quantificar não só o trabalho técnico realizado pela biblioteca, mas também a interação da biblioteca com os usuários internos. Os ganhos de uma ferramenta de compartilhamento da informação se estendem também quando, na ausência de algum profissional, é garantido o acesso às informações. Assim, decisões não precisam ser adiadas, e o atendimento não fica prejudicado por falta de acesso à informação. Esse tipo de ferramenta proporciona também que não seja perdido nenhum tipo de informação e/ou projeto desenvolvido, evitando prejuízos e retrabalho aos profissionais.

Além disso, poderia ser criado um repositório institucional para a produção intelectual dos técnicos, deixando disponíveis os trabalhos apresentados em eventos, artigos e demais trabalhos elaborados.

A respeito dos usuários, tratando-se de públicos distintos – usuários internos e externos – pode-se afirmar que recebem tratamento diferenciado de acordo com o tipo de demanda. É proporcionado ao usuário que não pode ir até a biblioteca fazer sua pesquisa, resposta através de materiais em meio digital, ainda que a biblioteca não ofereça serviço de digitalização do próprio acervo, são feitas pesquisas em bases de dados para que essa demanda possa ser atendida.

O fluxo de informação da biblioteca pôde ser diagnosticado de acordo com o modelo proposto por Beal (2008), todas as etapas puderam ser descritas dando um panorama de como a informação transita desde a seleção até o descarte. É possível afirmar que o fluxo ocorre com sucesso, ainda que algumas melhorias, sejam necessárias como as sugeridas anteriormente, possam ser feitas com a finalidade de melhorar e acelerar os processos de comunicação e compartilhamento da informação.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2006.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GUTIÉRREZ, Mario Pérez-Montoro. O conhecimento e sua gestão em organizações. In: TARAPANOFF, Kira. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MARTIN VEJA, Arturo. **Fuentes de información general**. Gijón: Ediciones TREA, 1995. (Biblioteconomia y Administración Cultural, 7). 320p.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

REZENDE, Denis Alcides. Sistemas de conhecimento e as relações com a gestão do conhecimento e com a inteligência organizacional nas empresas privadas e nas organizações públicas. In: TARAPANOFF, Kira. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

REZENDE, Yara. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, 2002.

SAINERO, Gloria Carrizo; SANCHEZ, Pilar Irureta-Goyena; SÄENZ, Eugenio Lopes de Quintana. **Manual de fuentes de Información**. Madrid: Confederación Española de Grêmios y Asociaciones de Libreros, 1994.

TEIXEIRA, Maria do Rocio Fontoura. **Processos e dimensões da Gestão do Conhecimento**. 2010. [material de aula].

TORRES RAMÍREZ, Isabel de. **Lãs fuentes de información**: estúdios teórico-prácticos. Madrid: Ed. Síntesis, 1998. 430p. (Biblioteconomia y Documentación).

Yin, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A – Entrevista direcionada

- 1) Como é realizada a seleção do acervo? Está registrado de alguma forma?
- 2) Como é realizada a aquisição dos materiais?
- 3) Como é realizado o tratamento da informação?
- 4) Quem são os profissionais responsáveis por todas as etapas, desde a seleção, até compartilhamento da informação?
- 5) Existe diferença no tratamento da informação que é destinada ao público interno e ao público externo?
- 6) Como a informação é compartilhada?
- 7) Como é tratada a informação nova obtida através da geração de novos conhecimentos com base em informações anteriores?
- 8) É realizado o descarte de informações? Quais os critérios de descarte?

ANEXO A – Modelo da estrutura da Instrução de Trabalho



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE
FUNDAÇÃO ESTADUAL DE PRODUÇÃO E PESQUISA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA

REVISÃO
00

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ORIGEM: CIT / CDP/ Núcleo de Documentação e Informação

TÍTULO: Seleção e Aquisição de materiais para a Biblioteca - IT nº 001 / NDI

SUMÁRIO

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Generalidades
4. Procedimento
5. Responsabilidades
6. Registro da qualidade

Anexos

ANEXO B – Classificação dos livros

AL	Alimentos
AP	Animais Peçonhentos
AT	Análise Toxicológica
CI	Ciências
DA	Drogas de Abuso
EP	Epidemiologia
FA	Farmacologia
MISC	Miscelânea
PE	Pesticidas
PI	Produtos Industriais
PL	Plantas
PT	Plantas Tóxicas
SP	Saúde Pública
TO	Toxicologia
TV	Toxicologia Veterinária