

SERVIÇOS E ATIVIDADES NÃO-CONVENCIONAIS DESENVOLVIDOS POR PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO NO DISTRITO FEDERAL: ESTUDO EXPLORATÓRIO*

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO
Diretoria de Recursos Humanos - DIREC
Coordenação de Desenvolvimento de Pessoal - CDPE
Área de Informação e Documentação Bibliográfica
70830 Brasília, DF

Identificam-se profissionais envolvidos com serviços de informação não convencionais no D.F. e, através de entrevistas, são levantadas suas áreas de atuação, serviços e atividades. Abordam-se métodos e instrumentos utilizados e as perspectivas do mercado de trabalho. São também mencionados os fatores determinantes de motivação para que os profissionais se lancem em trabalhos alternativos de informação. Conclui-se que a postura individual e a criatividade são pré-requisitos para adoção de novas propostas profissionais e de comportamento.

1. INTRODUÇÃO

Partindo do pressuposto de que o objeto da profissão de um bibliotecário é a informação, e que o principal objetivo da profissão é a transferência de informação, é cabível e necessária a uma reflexão sobre a informação em si sobre as limitações do universo profissional a que os bibliotecários e outros profissionais ligados à informação estão sujeitos.

A informação interfere em todos os níveis da percepção humana, pois ela é a base da educação, do treinamento e da formação ideológico-cultural das pessoas. A informação é um recurso fundamental que afeta todas as atividades da sociedade e, no mundo atual, ela é um instrumento capaz de alterar um estado estático do conhecimento, permitindo a identificação de problemas, a busca de alternativas e soluções, a tomada de decisão e, finalmente, a avaliação de resultados. Portanto, aqueles que lidam com a informação exercem um papel delicado na sociedade. Um

* Trabalho apresentado na disciplina **Seminário**, do curso de Biblioteconomia da Universidade de Brasília, no 2º semestre de 1985.

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

papel muitas vezes subestimado, mas de uma enorme importância sócio-político cultural em qualquer sociedade. É pois, o momento para que esses profissionais tomem conhecimento do seu papel e espaço, do seu campo de trabalho e de suas limitações profissionais.

É inegável e bastante perceptível que muitos profissionais da área de informação já estão refletindo sobre esse aspecto. Desta forma, criam-se condições facilitadoras para a procura de novas áreas de atuação, e liga-se-as ao fato de que a informação, de uma maneira geral, só tende a diversificar-se e ramificar-se. Conseqüentemente, é natural que as atividades e serviços de informação tendam a acompanhar essa metamorfose. Para se adaptarem às mudanças, os profissionais buscam utilizar novos métodos e tecnologias disponíveis e adequadas.

Propõe-se este trabalho a identificar alguns profissionais envolvidos com serviços de informação não-convencionais, no Distrito Federal - bibliotecários ou graduados em outras áreas, bem como identificar as áreas alternativas de atuação, serviços e atividades: os métodos e instrumentos de trabalho utilizados, além da intenção de alertar sobre as perspectivas de mercado de trabalho de uma forma geral. Propõe-se também a apontar o fator determinante de motivação para um profissional se lançar em trabalhos não-convencionais de informação. Enfim, objetiva identificar profissionais que perceberam que o trabalho de quem lida com a informação vai muito além dos limites da biblioteca.

2. REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura é seletiva e segue uma estrutura lógica para facilitar a compreensão dos objetivos do trabalho. Em primeiro lugar foram escolhidos tópicos relacionados ao trabalho como um todo. Em seguida esses tópicos foram selecionados e separados por blocos, obedecendo a uma classificação por assunto.

2.1 Papel do bibliotecário

A primeira parte trata do papel do bibliotecário e sua importância político social. Destaca a transferência da informação como sendo uma atividade que envolve áreas diferentes do conhecimento humano e, desta forma, influencia a pesquisa e todo o processo da produção intelectual. Figueiredo argumenta que o sistema de transferência de informação é cíclico, do ponto de vista de que os usuários podem ser as mesmas pessoas que os produtores da informação. Isto é importante, pois implica em afirmar que o conhecimento só se torna um item de informação quando é posto em movimento. Seguindo essa linha de pensamento, a autora diz que "a transferência da informação envolve todos os meios relevantes de comunicação, isto é, comunicação oral e contatos pessoais, ambos formais e informais" (1979: 121).

Quanto ao fato de o bibliotecário ser um dos responsáveis pela transferência da informação, é Vieira que destaca a crescente "conscientização do bibliotecário em relação ao seu papel social, bem como seu esforço em busca de identidade pró-

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

pria dentro do universo profissional" (1983: 84). Ele continua defendendo o ponto de vista de que o bibliotecário "tem um papel de catalizador/difusor do conhecimento dentro da sociedade, advindo daí seu grande potencial político como agente de transformação social" (1983:82).

2.2 Formação profissional

Cabe aí a reflexão sobre as características do ensino acadêmico brasileiro, além do problema específico da formação profissional do bibliotecário, para que este atue com eficiência e criatividade na área da informação.

De acordo com Reis (1962), a instrução e o ensino ministrado no Brasil não aparelham as novas gerações para a vida e para a luta, mas sim para a burocracia e parasitismo reinantes. Vieira acrescenta a falha das escolas de Biblioteconomia quando se fecham dentro dos estreitos limites de uma técnica desvinculada do contexto social, além do que "o bibliotecário, ao se conscientizar de seu despreparo teórico face ao universo do conhecimento e de sua miopia social, no exercício da atividade bibliotecária, não elabora seu projeto de reeducação pessoal e profissional" (1983:82).

Holt (1984) vai mais longe, pois aborda a questão do profissional da informação autônomo que oferece serviços de consultoria e não encontra na escola, em nenhum momento da formação acadêmica, qualquer orientação prática e teórica para esse tipo de atividade.

Já no que se diz respeito à tarefa de lidar com usuários, no momento de servir como intermediário na transferência da informação, Shields (1984) defende os bibliotecários por serem, na sua visão, os profissionais mais bem preparados para tal. Ele faz um paralelo com profissionais de processamento de dados e mais especificamente com analistas de sistemas.

2.3 Novos serviços e atividades

A última etapa a seguir abrange o surgimento de novos serviços e atividades de informação, assim como o surgimento de novas tecnologias e a necessidade de os profissionais da informação se lançarem no mercado com trabalhos não-convencionais. Em suma, ligam-se os fatos da proliferação de instrumentos, de serviços e áreas de atuação alternativas para os profissionais da informação, vislumbrando as prováveis perspectivas de mercado de trabalho.

Anderla afirma que, apesar de não existirem estudos sobre taxas de crescimento, é sabido que a quantidade de modernos serviços de informação científica aumenta rapidamente, pois "é notável a proliferação de diversos centros de documentação, de dados e de análise da informação" (1979: 07).

Becker (1984) aponta como fato a tecnologia abrir vastas oportunidades para a ciência da informação, gerando novos e variados produtos e serviços informacionais. Enfocando o desenvolvimento de tecnologias na área de telecomunicações, Slamecka (1985) defende a idéia de que esse desenvolvimento abre oportu-

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

nidades para novos tipos de acesso à informação e prestação de serviços. Isto se deve principalmente ao fato de que - como argumenta Leach (1984) - as tecnologias tendem a fazer com que os profissionais da informação explorem, de melhor forma, seus conhecimentos e habilidades, tornando-se mediadores efetivos entre a informação e o usuário. E Vieira (1983) volta a comentar que devem ser procuradas novas alternativas quanto a conteúdo e fontes informacionais, bem como tecnologias e meios de comunicação.

Panovich-Sachs (1984) percebe toda essa malha que envolve a transferência da informação e alerta sobre o crescimento das oportunidades para profissionais de *on-line*, que têm consciência sobre a interligação que existe entre a Biblioteconomia e a Informática.

Finalmente chega-se à conclusão de que deve haver uma mudança de atitude, pois, como Vieira alerta, "a Biblioteconomia vive um momento decisivo: adaptar-se às atividades reduzidas do mercado ou agressivamente abrir novas áreas de trabalho" (1983:177). Não é possível ignorar no trabalho de Leach (1984) a argumentação de que, no futuro, os especialistas em informação serão cada vez mais importantes em todos os tipos de negócios, seja eles pequenos ou grandes.

Fica, portanto, mais evidente que a formação acadêmica, os serviços e atividades informacionais, as áreas de atuação, os instrumentos utilizados e as perspectivas de trabalho dos profissionais de informação estão intimamente relacionados. De uma forma superficial, cada etapa leva a outra, pois quando se toma consciência da importância e comprometimento da transferência da informação, a tendência é questionar o processo convencional de prestação de serviços, e daí partir para a busca de novos horizontes.

3. O PROBLEMA:

A informação permeia todos os níveis de uma organização e está enraizada em todas as atividades individuais do ser humano. Daí, é possível afirmar que prestar serviços não-convencionais de informação independe de uma formação acadêmica em Biblioteconomia. Seguindo este mesmo raciocínio, é natural que, sendo a demanda por informação grande e contínua, ela - a demanda - influencia o surgimento de novos métodos de trabalho e/ou novas tecnologias para a racionalização dos serviços informacionais. Conseqüentemente, essa tentativa de otimizar e diversificar os serviços de informação com atividades e instrumentos alternativos acaba por abrir e criar novas perspectivas no mercado de trabalho da informação. Todo esse processo leva a crer que existe motivação da parte dos profissionais da informação em se lançarem na direção de trabalhos não-convencionais.

Este raciocínio deve considerar as variáveis internas e externas que o influenciam e até o modificam. Por isso, a seguir serão enumerados os fatores levados em consideração e cabíveis de explicação para que não se criem dúvidas quanto ao sentido anteriormente dado.

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

Supôs-se que:

1. exercer atividades e prestar serviços não-convencionais de informação in depende de uma formação acadêmica bibliotecária, no sentido de que os conhecimentos adquiridos no ambiente universitário não são fundamentais e imprescindíveis para a execução de serviços de informação alternativos;
2. a demanda por serviços não-convencionais de informação e o surgimento de novos métodos de trabalho e tecnologias devem ser entendidos como uma relação na qual a demanda pode ser latente ou potencial, e o surgimento de novas tecnologias dependerá da própria iniciativa dos profissionais e/ou da instituição (quando couber);
3. prestar serviços de informação não-convencionais cria novas perspectivas de trabalho, à medida que as áreas de atuação do profissional se ampliam, à medida que a gama de serviços aumenta e se diversifica;
4. a motivação para seguir um caminho alternativo no mundo informacional tem de ser entendida como um sentimento que deve ser levado em conta, principalmente os seguintes fatores:
 - postura individual;
 - recompensa salarial;
 - reconhecimento profissional;
 - facilidades oferecidas.

4. METODOLOGIA

Identificar os profissionais ligados a serviços não-convencionais de informação foi o primeiro passo tomado. Através de entrevistas abertas foi possível levantar opiniões individuais, alguns serviços e atividades, instrumentos utilizados e outras informações pertinentes à pesquisa. A entrevista teve que ser limitada, devido a problemas de tempo e falta de disponibilidade dos profissionais identificados. No entanto, por se tratar de pesquisa exploratória e trabalho de curso, feitas as ressalvas de caráter de abrangência, divulgam-se aqui os resultados, embora não de todo representativos.

Não houve seleção intencional de pessoas e instituições para determinar o universo de entrevistas. No entanto, limitações naturais acabaram por delinear um grupo de nove profissionais. Chamo de limitação natural o fato de, por se tratar, na maioria, de profissionais cuja característica é o dinamismo e a mobilidade, estavam viajando, participando de seminários e mesmo com sobrecarga de trabalho, o que impossibilitava o encontro.

Seguindo a ordem dos objetivos e, principalmente, das hipóteses, foi relativamente simples a elaboração de um roteiro de entrevista:

- identificar nome e local de trabalho;
- levantar os principais serviços e atividades desenvolvidos;
- formação acadêmica - a que ponto influi na execução dos trabalhos;

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

- indagar as características dos usuários;
- indagar métodos alternativos de trabalho e tecnologias utilizadas;
- indagar sobre a tendência de expansão ou extinção de serviços alternativos de informação na nossa sociedade;
- indagar sobre grau e explicação da motivação em exercer atividades e prestar serviços não-convencionais de informação.

A primeira preocupação foi a de analisar o resultado das entrevistas de uma forma geral, isto é, quando todas já haviam sido feitas, procurando-se identificar características comuns com relação ao tipo de serviço que prestavam. Desta forma foi possível agrupar, de uma forma generalizada, os entrevistados em 3 grandes blocos de atividades, sendo eles:

atividades administrativas e de pesquisa;
atividades administrativas de gerenciamento e planejamento de políticas e sistemas de informação;
outros.

No bloco A se encaixam:

- 1) Maria Júlia Rabelo de Moura
Secretária da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados;
- 2) Maria Laura Coutinho
Secretária da Comissão de Economia da Câmara dos Deputados;

No bloco B se encaixam:

- 1) Maria Estela Alvarenga Rodrigues
Carlos Augusto Moura
Carlos Alberto Pittaluga
Técnicos responsáveis pelo gerenciamento do Sistema em Linha de Acompanhamento de Projetos (SELAP), do CNPq;
- 2) Rosa Araújo
Analista de administração atuando na área de informação e documentação do SERPRO/SEDE;
- 3) M. das Graças C. de Oliveira
Coordenadora da área de informação e documentação do SERPRO/SEDE;
- 4) José Rincon Ferreira
Coordenador das informações tecnológicas da Secretaria de Tecnologia Industrial - STI;
- 5) Vânia Araújo
Vice-Diretora do IBICT.

No bloco C se encaixam:

- 1) Fausto Alvim
Autônomo

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

- 2) Afrânio Carvalho de Aguiar
Autônomo.

Essa divisão por blocos de atividades facilitou a tarefa de identificar peculiaridades e dados relacionados às hipóteses propostas. A seguir, a coleta de dados e posterior análise que permitirão chegar a conclusões sobre os objetivos propostos no início do trabalho.

5. COLETA DE DADOS

BLOCO A:

1) Maria Júlia

Dentre muitas atividades, estão relacionadas abaixo aquelas mais ligadas à transferência de informação:

- administração e organização do arquivo de projetos que tramitam na comissão (com entradas por assunto, relator e redator);
- administração e organização do arquivo de recortes de jornais relacionados à defesa do consumidor;
- responsável por toda a parte administrativa da comissão, isto é, por contatos, organização dos debates, atas;
- responsável pelo encaminhamento de denúncias do consumidor aos órgãos competentes;
- participante da elaboração da **cartilha de defesa do consumidor** para escolas junto ao MEC;
- responsável pela organização e operacionalização de debates e seminários;
- indexação dos atos de regulamentação da comissão;
- elaboração de pesquisas para deputados diretamente relacionados à comissão, principalmente sobre entidades, política de governo e política de preços.

Maria Júlia é bibliotecária formada pela UFMG. Considera a formação acadêmica em Biblioteconomia como sendo importante para a execução de seus serviços. Noções de classificação e organização e sua experiência como bibliotecária de referência foram, afirma ela, de enorme valia. No entanto, Maria Júlia admite que ter uma visão sobre trabalhos legislativos e conhecer as características das pessoas com quem lida são fatores essenciais e determinantes para desenvolver seus trabalhos. Suas atividades e tarefas existem em função da necessidade do cargo. Não são utilizados métodos inovadores nem novas tecnologias em suas rotinas.

A entrevistada diz perceber que profissionais que lidam com a informação estão sendo, cada vez mais, solicitados para trabalhos fora de bibliotecas. As comissões da Câmara, por exemplo, dependem de secretárias como ela e de serviços de informação a todo o momento.

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

Para Maria Júlia, sua maior motivação é a vontade própria de servir. Existe a dificuldade de falta de recursos humanos e as recompensas salariais não são satisfatórias, mas o reconhecimento pelos seus serviços é sempre um incentivo. Ela se diz bastante conhecida na Câmara e se sente meio deslocada da classe bibliotecária, por um afastamento natural, justamente pelos tipos de atividades que exerce e o meio que frequenta.

2) Maria Laura

Suas principais atividades são:

- assessoramento junto a parlamentares e outros, com relação a assuntos legislativos, regimentais e institucionais;
- sistematização da informação na Comissão de Economia;
- elaboração dos anais de discursos parlamentares da Comissão;
- estudos e levantamentos legislativos;
- organização do arquivo de jornais relativos à Comissão;
- organização e publicação das reuniões das comissões parlamentares de inquérito (as CPIs), classificadas por:
 - ato que criou a CPI;
 - autor;
 - quem requereu;
 - resultado;
- controle dos documentos produzidos pela Comissão, como, por exemplo, elaboração de um projeto de lei;
- programação de reuniões, audiências, estabelecimentos dos tópicos a serem discutidos, participação na elaboração de atas e posterior indexação; programação de eventos;
- divulgação dos trabalhos da Comissão;
- sistematização das pautas dos trabalhos da Comissão, obedecendo a uma hierarquia dos atos. Os atos seguem uma organização cronológica, remetendo à página;
- elaboração da metodologia para a indexação do Diário do Congresso Nacional;
- participação na elaboração da série **Perfis Parlamentares**, com levantamento de pronunciamentos, organização e elaboração de índices.

Maria Laura é formada em Biblioteconomia e considera o bibliotecário o profissional mais qualificado para exercer as funções de seu cargo, pois antes de sua chegada as informações eram dispersas, e as perguntas dos membros da Comissão não tinham respostas rápidas e satisfatórias. Agora o quadro é outro. Pela capacidade de organização que o bibliotecário tem, argumenta Maria Laura, ele é capaz de sistematizar e organizar informações, otimizando os serviços e atividades de informação.

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

Assim como Maria Júlia, a Comissão de Economia não dispõe de nenhum equipamento específico para a racionalização do trabalho, e as técnicas utilizadas não diferem das utilizadas por outras comissões.

Ela acredita que a necessidade de profissionais ligados à transferência da informação só tende a crescer; é um mercado promissor. No entanto, sente que a classe bibliotecária não tem consciência da dimensão dos trabalhos que podem ser realizados fora das bibliotecas.

A postura profissional, isto é, a própria iniciativa, a vontade de fazer e de propor são os fatores motivadores para planejar e prestar serviços de informação considerados não-convencionais, confirma Maria Laura. Ela não vê incentivo salarial, mas sua versatilidade e criatividade recebem, naturalmente, o reconhecimento das pessoas que utilizam seus serviços.

BLOCO B:

1) Maria Estela Carlos Moura Carlos Pittaluga

São 3 dos 5 responsáveis pela gerência do Sistema em Linha de Acompanhamento de Projetos (SELAP). Esse sistema visa o acompanhamento de programas, projetos e atividades prioritárias dos Planos Básicos de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PBDCT). Portanto, tem total comprometimento com o CNPq no desenvolvimento e avaliação das atividades científico-tecnológicas, no processo de planejamento e coordenação de ciência e tecnologia no Brasil.

O SELAP cadastra entidades, pesquisadores e projetos com alto nível de especificidade, e registra informações nas seguintes áreas:

Energia/Agropecuária/Educação e Cultura/Saúde e Nutrição/Assistência Social/Habitação e Saneamento/Indústria/Mineração/Transportes/Comunicações/Desenvolvimento Regional/Desenvolvimento Urbano/Meteorologia e Climatologia/ Recursos do Mar/Meio Ambiente e Recursos Naturais/Atividades Espaciais/Desenvolvimento Científico.

O Sistema oferece recuperações *on-line* de dados a nível de:

- relação de projetos, instituições e pesquisadores;
- relatórios setoriais;
- cadastro de fontes de recursos para financiamento, sob forma de cruzamentos, permitindo a elaboração (também automática) de quadros analíticos e sintéticos.

As publicações do SELAP são referentes a projetos e recursos humanos:

- cadastro geral de pesquisa - projetos/atividades - publicação nas áreas já mencionadas;
- publicações setoriais - edição das informações sobre projetos referentes aos setores prioritários dos PBDCTs;

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

- cadastro de recursos humanos - dados sobre os pesquisadores registrados no SELAP.

O Sistema atende basicamente ao público composto por:

- empresas de um modo geral;
- técnicos em planejamento;
- administradores de pesquisa;
- instituições de ensino e pesquisa.

Esse sistema objetiva a informação gerencial (informação de suporte ao processo decisório), e está muito ligado à elaboração da política científica e tecnológica do País. É um sistema flexível, que serve a usuários muito especializados e criativos. Basicamente ele oferece informações sobre pesquisas do tipo: QUEM/O QUÊ/ONDE.

Dos entrevistados, Estela é a única bibliotecária. Moura é formado em Estatística, e Pittaluga é engenheiro mecânico. Para Estela, sua formação acadêmica em Biblioteconomia facilitou em muito sua atuação no SELAP, pois ela trabalha mais com seus produtos, com a disseminação seletiva e tem uma visão ampla da utilização da informação. Seus companheiros admitem que ela é a técnica mais preocupada com o usuário, e isso os incentiva a uma constante avaliação no que diz respeito à satisfação dos usuários em relação ao Sistema. Ao mesmo tempo, Estela tem a certeza de que o SELAP só pode cumprir seus objetivos com uma equipe multidisciplinar. O Sistema abarca informações de diversas áreas do conhecimento com uma especificidade muito grande, e sem a ajuda de especialistas seria impossível lidar com tamanho número e diversidade de dados, além do que a influência de profissionais de outras áreas no gerenciamento do SELAP só tem contribuído para o enriquecimento de sua qualidade.

¹ Moura e Pittaluga se envolveram no Sistema desde que eram estagiários do CNPq. Hoje fazem parte da equipe técnico-administrativa do SELAP e têm completa intimidade com os serviços, produtos e toda a metodologia necessária à sua implantação. A visão que eles têm do Sistema é, talvez, mais completa que a da bibliotecária, pois eles atuam a nível de planejamento, decisão, operacionalização e, avaliação de resultados. São responsáveis pelo *marketing*, contatos internos e externos e debates e seminários sobre sistemas de informação automatizados.

Estela afirma que a necessidade determinou a implantação de tecnologias para o funcionamento do SELAP. Hoje o CNPq conta com minicomputadores e terminais servindo ao Sistema, e, funcionando como uma rede nacional, só tende a crescer. Os técnicos são unânimes ao afirmar que houve aprimoramento da entrada de dados e produtos oferecidos pelo SELAP após a instalação dessas máquinas, e também concordam que a informação e sua utilização criam perspectivas de mercado para as mais diversas áreas de atuação para os que têm dinâmica, boa noção e experiência de planejamento e, é claro, visão do que seja informação como instrumento.

2) Rosa Araújo

Rosa começou a trabalhar como adjunto administrativo na Biblioteca do SERPRO do Rio de Janeiro enquanto terminava seu curso de Direito. Lidava com o arquivo técnico, atualização de manuais e fazia empréstimos. Afirma que apenas com a orientação que recebia não sentia qualquer dificuldade na execução de suas tarefas.

Com a transferência para Brasília, junto à sede do SERPRO, Rosa, já formada em Direito, optou por ser uma das responsáveis pela estruturação de uma coordenação centralizada de serviços de informação e implantação de uma rede de bibliotecas distribuídas pelo Brasil. Além das tarefas comuns da biblioteca de Brasília, ela se via envolvida com as atividades relativas à estruturação da rede, formação de um acervo básico e alocação de recursos financeiros e humanos. Com a desvinculação da biblioteca da sede, ela passou a atuar mais a nível de planejamento, administração e *marketing* da informação e serviços prestados pela área. Rosa divide em 3 grandes momentos as atividades da área de coordenação de informação e documentação:

- estruturação da rede de bibliotecas;
- automação da rede de bibliotecas através do Sistema de Informações Seletivas Especializadas - INFO-SEL&s -;
- projeto de um tesouro de informática, em português.

A entrevistada afirma que, em dado momento, decidiu frequentar o curso de Biblioteconomia da UnB por três grandes motivos:

- a) conhecer mais academicamente a área de informação, pois já tinha muita intimidade com a área, na prática;
- b) queria ter uma macrovisão da profissão de bibliotecário;
- c) sofria pressão da rede de bibliotecas por trabalhar na área e não ser formada em Biblioteconomia.

Depois de dois anos, Rosa percebeu que a técnica dada em sala de aula em nada se relacionava com suas necessidades profissionais. Na sua opinião, o curso é limitado e não tem maiores preocupações com uma orientação criativa da profissão. Suas atividades de coordenação lhe ensinaram muito mais do que as disciplinas convencionais de administração e planejamento, que são oferecidas na Universidade.

O que mais a atrai nos serviços alternativos de informação é o desafio. Sua motivação é o risco, o inesperado, a dinâmica de transferir a informação e conhecimentos utilizando os mais diversos meios, ter a necessidade de aprender para repassar dados e informações. A implantação do INFO-SEL&s na fase de automação foi uma grande experiência para Rosa, pois foi necessária toda uma reciclagem profissional e interação com áreas do conhecimento completamente diferentes do seu universo.

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

Não existe motivação salarial para seu engajamento em atividades e serviços de informação. O que existe é o reconhecimento profissional por parte de seus companheiros e usuários dos serviços que presta, além da própria satisfação por ter participado na estruturação de uma área, a seu ver tão importante na empresa. Ela sente que está aumentando o interesse de outros setores da instituição em se envolver com a área, e vê como promissor o mercado de trabalho na informação e na informática.

3) Maria das Graças

Graça é bibliotecária com especialização em administração de sistemas de informação. Veio para Brasília em 1980, com a transferência da sede do SERPRO, e passou a trabalhar na biblioteca paralelamente aos planos de estruturação da rede de bibliotecas.

Em 1982 a biblioteca desvinculou-se da sede e Graça assumiu a coordenação da área de informação e documentação da empresa. As primeiras atividades foram com relação à normalização e padronização dos serviços das bibliotecas, implantação de projetos e elaboração de um catálogo coletivo. A partir da estruturação da rede, destacam-se as atividades relacionadas à implantação de um sistema para automação das 12 bibliotecas do SERPRO, com a compra de um pacote de programas - o Sistema INFO-SEL&s -. Graça participou de todo o processo de negociação de compra desse pacote e dos equipamentos, além dos treinamentos necessários, a nível nacional, dos contatos, negociações e comercialização do Sistema. Atualmente está envolvida com o INFO-SEL&s a nível de avaliação, manutenção, alterações e identificação de novas necessidades para elaboração de módulos complementares, ao mesmo tempo que centraliza algumas entradas de dados e participa na alimentação das 5 bases de dados já existentes.

Para Graça, a formação universitária muito contribuiu na sua função de orientação e padronização dos serviços da rede. Contudo, ela afirma que o aprendido nas escolas pouco se aplica em se tratando de serviços de informação não-convencionais. São a criatividade, o bom senso e a iniciativa própria os fatores determinantes na prestação de serviços de informação alternativos.

Ela se orgulha dos projetos de vanguarda implantados nas bibliotecas e das tecnologias disponíveis aos usuários. Graça acredita que a demanda identificada é que gerou a implantação dos serviços automatizados e todos os produtos do Sistema. A seguir estão relacionados alguns deles:

- emissão automática de fichas catalográficas;
- emissão automática de etiquetas;
- emissão automática de boletins bibliográficos;
- busca *on-line* retrospectiva *conversacional*;
- cadastramento automático de usuários;
- controle automático de empréstimo e reserva;

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

- emissão de mensagens de cobrança e de reserva de material;
- emissão de estatística de empréstimos por documento e por usuário; serviço de DSI;
- tesouro (o Sistema prevê até 20 tesouros).

Na opinião da entrevistada, gerenciar a área de informação e documentação requer muito da habilidade de negociar, de saber quando pedir, quando fazer, quando mostrar, de saber lidar com os recursos humanos e de ter consciência de que uma constante reciclagem profissional é fundamental.

Graça acredita que as perspectivas do mercado de trabalho no mundo da informação são boas para indivíduos que estão dispostos a servir ao usuário, adaptando-se às suas características próprias e às novas tecnologias que estão surgindo. Ela afirma que o bibliotecário que não assumir a postura de se lançar e procurar novos rumos para o tratamento e a recuperação da informação está condenado a ser um técnico desprestigiado e subjugado por outros que assim se comportem.

O que impulsiona Graça no seu trabalho é o prazer que tem em lidar com uma área tão dinâmica. É sentir os resultados positivos do seu esforço no planejamento, administração, apoio e execução de tarefas informacionais. A remuneração não é fator de motivação, mas sim o gosto pela sua função.

4) José Rincon

Formado em Biblioteconomia na UnB e com mestrado na Universidade de Porto Rico, Rincon é o atual coordenador de informações tecnológicas da Secretaria de Tecnologia Industrial, a STI.

Ele foi o responsável pela implantação de um serviço de informação na STI, voltado para a área industrial. Participou da elaboração de um projeto nacional de implantação de núcleos setoriais, básicos e regionais de informação. Esses núcleos foram fruto da constatação de uma grande demanda por informações por parte de empresas que se manifestavam por todo o País. Eram solicitações de esclarecimentos de todos os níveis e das mais diversas áreas, como por exemplo: o que fazer com o pêlo do porco?

Atualmente Rincon participa do trabalho de planejamento e pesquisa de características e necessidades para instalação de um núcleo, a determinação dos serviços a serem prestados e o acompanhamento dos resultados. A avaliação do desempenho e o suporte financeiro são também de responsabilidade da STI, assim como toda a assistência técnica.

Uma das principais atividades da coordenadoria de informações tecnológicas é a elaboração de publicações relacionadas a instituições, empresas, patentes e produtos da área industrial brasileira.

Rincon admite que sua formação acadêmica lhe proporcionou o conhecimento da instrumentação documentária para lidar com fontes e técnicas convencionais de informação. Por outro lado, considera o curso de Biblioteconomia atra-

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

sado em relação às necessidades do mercado. Seu trabalho depende de uma equipe multidisciplinar que supra a demanda de informação na área industrial, e só dessa maneira ele acredita poder gerar produtos de informação de confiabilidade.

Ele considera os serviços da Secretaria de Tecnologia Industrial criativos. Os núcleos são uma experiência inovadora e os modelos de trabalho adotados são inéditos e adaptados às necessidades particulares da comunidade a que servem. Ao contrário do que se pensa, Rincon não é favorável à utilização prioritária de bases de dados. Para ele, a informação tem de ser entendida num sentido mais amplo do que o normalmente difundido, isto é, perceber que o conhecimento está contido nas pessoas, nos equipamentos, nos produtos dos trabalhos e nas fontes de informação documentária, e não apenas nas máquinas ou nas bibliotecas. Todas essas fontes acima mencionadas dão suporte simultâneo para a otimização de serviços informacionais.

A motivação para Rincon exercer esses tipos de atividades é, justamente, o fato de gostar do que faz - um trabalho dinâmico, que combina com seu modo de ser e de atuar. O reconhecimento profissional é apenas uma consequência da vontade de cumprir, da melhor maneira possível, o seu papel.

5) Vânia Araújo

Formada em Química, a atual Vice-Diretora do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) sempre gostou de lidar com pesquisa e informação. Ainda quando trabalhava no Instituto Nacional de Tecnologia, ela fornecia informação ao pequeno e médio empresário, através de canais formais e informais sobre a utilização de manufaturas. Com a instalação do Centro de Informações Tecnológicas no INT, Vânia engajou-se na área e decidiu fazer mestrado em Ciência da Informação no IBICT.

No atual cargo, suas atividades estão mais voltadas para a área administrativa de planejamento e estruturação de uma política para o IBICT.

Vânia se preocupa com o fato de a Biblioteconomia dar muita ênfase à organização e geração da informação, enquanto renega seu uso. O curso falha nesse sentido, pois prepara profissionais para responder apenas às demandas explicitadas, numa posição de pouco atrevimento e projeção. Ela continua seu raciocínio argumentando com o fato de que, na profissão de transferência da informação, as características pessoais e os traços da personalidade são fundamentais e determinantes, e que o conhecimento de técnica facilita no que se refere à otimização do desempenho. Quando começou a se envolver com as tarefas e atividades não-convencionais de informação, ela se viu surpreendida com o potencial de trabalho que existe. Percebeu que novos métodos, novos caminhos e tecnologias devem ser explorados para satisfazer a enorme demanda de informação da sociedade, ao mesmo tempo que os profissionais devem ver o usuário como um denso sistema político social, para não se desvincular da realidade e dos objetivos concretos a serem atingidos

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

Vânia Araújo classifica em 3 grupos a comunidade científica:

1. técnicos da informação;
2. especialistas em áreas diversas;
3. técnicos de informática.

Ela acredita que deva haver uma união dos grupos 1 e 3, para dar suporte informacional ao grupo 2, isto é, ligar os técnicos da análise do conteúdo com os técnicos do processamento automático dos dados, para desenvolver a capacidade produtiva dos técnicos de outras áreas. No entanto, a tendência real é a soma dos conhecimentos especializados com a informática. O bibliotecário não está se preparando ou se lançando na busca de uma forma a ocupar esse vácuo. É preciso tomar consciência de que a Biblioteconomia é uma profissão intermediária, de servir, de transmitir. É mais um instrumento para se chegar à informação. Daí que, a seu ver, a comunicação é um instrumento imprescindível para a transferência da informação. É a comunicação que permite o uso da informação na sociedade, e os computadores servem como excelente ferramenta de comunicação e difusão da informação.

Para Vânia, seu desempenho profissional tem de estar sempre vinculado às necessidades sociais, e toma a informação como instrumento capaz de melhorar a sociedade. Lidando com a transferência da informação ela se sente útil, capaz de agilizar o processo de utilização dos conhecimentos para o setor produtivo em geral.

BLOCO C:

1) Fausto Alvim

Não tendo concluído o curso de Sociologia e Antropologia na UnB, Fausto partiu para a área de informática com cursos de programação e familiarização com diversos tipos de linguagens de computador.

Ele se considera um *free-lancer* desde que começou a atuar como assistente de pesquisa, organizando e classificando textos de economia e desenvolvimento tecnológico. Percebeu então a necessidade de desenvolver um sistema de classificação e recuperação de textos realizando pesquisas com referências cruzadas. A idéia cresceu e ele passou a elaborar um sistema de gerenciamento de banco de dados *relacional* (são dados reunidos e organizados com suas relações representadas sob forma de tabelas). Foi contratado para prestar serviços na área de microcomputadores do SERPRO, na Diretoria de Recursos Humanos, com o objetivo de automatizar o setor para que os técnicos recuperassem as informações e fizessem consultas nos micros sem o auxílio de programadores, isto é, utilizassem os programas individualmente, de uma forma simples, obtendo relatórios os mais completos possíveis.

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

Paralelamente, Fausto dá consultoria no Ministério da Ciência e Tecnologia, orientando as atividades técnicas de aquisição de computadores, utilização, treinamento e otimização de serviços através de sistemas de informação.

Ele destaca o fato de, por ter conhecimentos e experiência nas áreas de ciências humanas e ter se dedicado e aprofundado na área de informática, lidando com sistemas de informação, ter conseguido formular uma idéia clara de informação como meio, e não como fim. Assim também a informática, a utilização de máquinas e programas, é mais uma maneira de absorver conhecimentos, é mais uma maneira de assimilar e analisar dados. Daí sua consciência da profunda ligação que existe entre o bibliotecário e o analista de sistemas, pois os dois trabalham na transferência da informação.

Fausto confirma a tendência da automação da informação e destaca o desenvolvimento de tecnologias nesse setor. A inteligência artificial (simulação do raciocínio humano a partir de uma gama enorme de dados, tirando conclusões e inferências, prevendo soluções e sugerindo novos caminhos para pesquisa) está em voga na área de banco de dados e sistemas de informação em geral justamente por lidar com a busca e recuperação da informação.

Com o aumento de profissionais envolvidos com as técnicas, equipamentos e sistemas de organização e recuperação da informação, ele prevê a desmistificação do técnico da informação, reforçando a idéia da multidisciplinaridade. Conseqüentemente, aumenta a participação do usuário no processo de transferência da informação, diminuindo o tecnicismo reinante. Ao mesmo tempo essa tendência é ilusória, pois à medida que indivíduos passam a gerenciar, eles mesmos, as informações, a descentralização do poder é um processo natural, e isso não é desejado em nenhuma estrutura organizacional capitalista ou em qualquer burocracia socialista.

2) Afrânio Carvalho de Aguiar

É engenheiro civil eletricitista, com mestrado em Ciência da Informação nos EUA. Envolveu-se com trabalhos de informação quando trabalhava no Centro de Informações Tecnológicas, e participou da estruturação de um centro de informação multidisciplinar. Passou então a coordenar atividades e programas de informação científico-tecnológica a nível de Estado, e a seguir foi chamado a discutir questões de informação a nível nacional. Foi membro do grupo responsável pela estruturação do IBICT e assumiu sua direção no período de 1980 a 1982. Atualmente presta serviços de consultoria, por exemplo, à Secretaria de Tecnologia Industrial, executando tarefas de planejamento, implantação, avaliação e assistência técnica aos núcleos do sistema de informação tecnológica. Paralelamente, elabora projetos e executa estudos de demanda de informação na área de Biotecnologia, além de lecionar engenharia elétrica no curso de graduação da UFMG e no de pós-graduação de Biblioteconomia. Tem como plano futuro elaborar uma metodologia para levantamento de demanda de informação para fins de planejamento de sistemas.

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

Afrânio aborda a necessidade de mudar a ênfase dada à informação pelas escolas de Biblioteconomia, pois esta já está ultrapassada, já que ainda visa o documento como suporte praticamente único para a informação. Ele enfoca o mecanismo de transferência da informação dividindo o processo em:

- a - documento (suporte);
- b - informação (objeto);
- c - comunicação (dinâmica de codificação e decodificação dos dados).

Se o profissional tem noção dessas 3 categorias, seu potencial de atuação na área da informação é ilimitado. O mercado de trabalho se amplia e ele passa a utilizar e a desenvolver métodos de trabalho não-convencionais.

Ele compara a biblioteca com o hospital e a informação com a saúde. Portanto, a biblioteca é um dos meios para sanar problemas e carências de informação, e o bibliotecário tem de cuidar da saúde antes de "se internar no hospital". Para tanto, o bibliotecário necessita de pré-requisitos como:

- ter uma formação multidisciplinar; interagir com outros profissionais;
- desenvolver-se na área de Linguística, Análise de sistemas, Psicologia e Comunicação/Jornalismo;
- dedicar-se à área objeto; por exemplo, se for lidar com a área médica, ter noções de Farmácia, Biologia, etc.

Na sua opinião, o mercado de trabalho é grande, e a tecnologia um instrumental necessário à área de informação. Tanto o crescimento do mercado como o surgimento de novas tecnologias são muito mais rápido do que a adaptação e a modificação da mentalidade do bibliotecário.

Afrânio se considera um pesquisador, e sua motivação está relacionada à fragilidade da área de informação e ao muito que ainda precisa ser feito. Ele sente que pode contribuir nesse processo de avanço e conscientização da classe de profissionais que se dedicam à informação.

6. ANÁLISE DE DADOS

É transparente o fato de não ter limites a diversidade de tarefas e assuntos envolvidos nas atividades informacionais. Todos os bibliotecários entrevistados, que lidam com serviços não-convencionais, abordam a necessidade de captar conhecimentos alheios aos da Biblioteconomia. Admitem que as técnicas ensinadas nas escolas facilitam certas atividades, mas não são fundamentais. Para alguns deles, a formação acadêmica chega a atrapalhar, pois bloqueia a criatividade e vicia os métodos convencionais de prestação de serviços adquirindo modelos prontos para execução das tarefas.

O que determina a qualidade dos produtos de serviços de informação é a habilidade individual do profissional, as características de personalidade, o perfil o indivíduo e a visão de mundo e conhecimentos que tem. A formação universitária

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

pode até contribuir, mas não implica necessariamente na prestação de serviços não-convencionais de informação.

A demanda por informação é uma constante. Muitas vezes, no entanto, não é explicitada e o profissional da informação tem que perceber o que ele pode fazer para suprir demandas que existem, mas que não se manifestam. Neste trabalho foi possível conhecer algumas atividades que, utilizando métodos de trabalho alternativos e tecnologias, conseguiram suprir demandas e necessidades antes carentes. As máquinas estão aí para servir. As tecnologias, cada vez mais sofisticadas, criam melhores condições de trabalho (se bem utilizadas). Os responsáveis pela transferência da informação estão se conscientizando dos benefícios que a nova tecnologia da informação pode trazer, além do prazer de permitir e facilitar um maior acesso ao conhecimento humano.

A classe bibliotecária está condenada a exercer serviços burocráticos e mecânicos se não abrir os olhos para a amplidão de mercado e, dessa forma, adaptar-se às tecnologias e às mudanças irreversíveis do processo de transferência da informação. Existe hoje, no mundo da informação, todo um padrão diferente de trabalho, de estrutura de pessoal, de controle, de responsabilidade e de pressões. As perspectivas de mercado de trabalho não se limitam mais à biblioteca. Já é reconhecida a necessidade de um novo tipo de especialista da informação, um elemento de ligação, um elemento mediador entre os dados, as informações, os computadores e sistemas de informação e os usuários; um elemento gerenciador com características, atividades e atuações muito diferentes das do bibliotecário tradicional.

Quanto à motivação, ela depende, mais uma vez, dos traços da personalidade de cada um. Todos os entrevistados são pessoas que gostam de servir e de atuar na transferência da informação de uma maneira original. São pessoas dinâmicas, que não se acomodam e se preocupam com a democratização da informação. Elas têm consciência da importância de seu trabalho, que é reconhecido pelos que se beneficiam dos seus serviços. A satisfação e os desafios impulsionam profissionais do ramo a se lançarem em trabalhos não-convencionais de informação.

7. CONCLUSÃO

Durante o trabalho muito se falou na importância da conscientização do profissional da informação, sua frágil formação acadêmica, suas atividades e serviços não-convencionais, instrumentos utilizados e mercado de trabalho. Nenhuma das hipóteses foi refutada e ficou claro que a motivação e a postura criativa são fatores imprescindíveis para a execução de serviços alternativos de informação.

Abordar, na conclusão, sugestões para o desenvolvimento de novos serviços e tendências, ou mesmo comentários sobre o currículo de Biblioteconomia e mudanças necessárias, seria o caminho mais óbvio. No entanto, a intenção do trabalho não foi essa. Lançar-se no mercado de serviços de informação não-convencionais implica numa postura de vida não-convencional, implica em dizer que as no-

CRISTIANE DE ALMEIDA MAIA

vas propostas para a humanidade surgem de grupos que negam os modelos impostos e criam ações alternativas. Esse processo é irreversível uma vez iniciado. No entanto, ele é passível de dominação, pois todos os movimentos de libertação da criação sofrem dois tipos de pressão: ou serão drasticamente eliminados ou serão cooptados pelos interessados em perpetuar a condição já estabelecida de poder.

O impasse está criado, isto é, o "impasse social (genético-cérebro-sócio-cultural) só poderá encontrar solução com o dimensionamento do impasse pessoal (percepção-decisão-ação)" (1984:193).

Comunicação recebida em 20.03.86

Abstract:

Non-conventional services and activities developed by professionals of information in the Federal District

The article identifies individuals involved with non-conventional information services in the Federal District (Brasília) and, through interviews, their areas of work, services and activities are researched. The methods and instruments used in their work are covered, as well as the perspectives of employment in the field. The determining factors motivating these professionals to accept alternative tasks in the information are also mentioned. The conclusion points out that attitudes and creativity are pre-requisites towards the adoption of new professional proposal and behaviour.

REFERENCIAS

1. ANDERLA, G. Informação em 1985; estudo prospectivo de necessidades e recursos de informação. Rio de Janeiro, CNPq. 1979. 210p.
2. BECKER, J. An information scientist's view on involving information technology. **Journal of the American Society for Information Science**, 3(3): 164-169, may 1984.
3. EYRE, J. J. O impacto da informação nas bibliotecas: uma revisão. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, 8(1): 51-7, 1979.
4. FIGUEIREDO, N. M. O processo da transferência da informação. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, 8(2): 119-38, 1979.
5. GRECO, M. **A aventura humana entre o real e o imaginário**. São Paulo, Ed. Klaxon, 1984. 231p.
6. HOLT, R. M. Library consultant: career or dead-end job? **Library Trends**, Champaign, Illinois, 32(3) : 261 - 277, inv. 1984.
7. LEACH, J. A. & LEACH, L. N. Establishing a business: fundamental aspects for information practitioners. **Library Trends**, Champaign, Illinois, 32(3): 327-336, inv. 1984.
8. PANOVICH-SACHS, L. Employment in the on-line industry: personal reflections on a non-traditional library career. **Library Trends**, Champaign, Illinois, 32(3): 315-325, inv. 1984.
9. REIS, F. **Homens e problemas do Brasil**. Rio de Janeiro, José Olímpio, 1962. 223p.
10. SHIELDS, G. R. Librarianship: the new alternatives and the old bundle of tricks. **Library Trends**, Champaign, Illinois, 32(3): 349-356. inv. 1984.

Serviços e atividades não-convencionais desenvolvidos...

11. SLAMECKA, V. Information technology and the third world. **Journal of the American Society for Information Science**, **36(3)**: 178-200, may 1985.
12. VIEIRA, A. da S. Mercado de informação: do tradicional ao inexplorado. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, 11 (2): 177-192, jul./dez. 1983.
13. _____. Repensando a biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, **12(2)**: 81-5, jul./dez. 1983.