

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Igor Rezende Quintal

**BIBLIOTECAS, DE ACERVO ESCOLAR À INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL:  
UM ESTUDO DE CASO SOBRE O SISTEMA BATISTA MINEIRO DE EDUCAÇÃO**

Belo Horizonte

2012

IGOR REZENDE QUINTAL

**BIBLIOTECAS, DE ACERVO ESCOLAR À INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL:  
UM ESTUDO DE CASO SOBRE O SISTEMA BATISTA MINEIRO DE EDUCAÇÃO.**

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Orientador: Adriana Bogliolo Sirihal Duarte  
Coorientador: Cláudio Paixão Anastácio de Paula



**Universidade Federal de Minas Gerais**  
**Escola de Ciência da Informação**  
**Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

*Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação intitulado Bibliotecas, de acervo escolar à inteligência empresarial: um estudo de caso sobre o Sistema Batista Mineiro de Educação, de autoria de Igor Rezende Quintal, aprovadopela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:*

*Bibliotecas, de acervo escolar à inteligência empresarial: um estudo de caso sobre o Sistema Batista Mineiro de Educação*

---

Prof. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte  
Universidade Federal de Minas Gerais

---

Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula  
Universidade Federal de Minas Gerais

---

Prof. Dra. Cíntia de Azevedo Lourenço.  
Universidade Federal de Minas Gerais

---

Prof. Dr. Marcello Peixoto Bax  
Coordenador do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG ECI/UFMG

Data de aprovação: Belo Horizonte, 28 de junho de 2012.  
Av. Antônio Carlos, 6627 - Belo Horizonte, MG - 31270-901 - Brasil - Tel.: (31) 3409-5112 - Fax: (31) 3409-5490

## **DEDICATÓRIA**

À toda comunidade Biblioteconômica, Arquivística e Museóloga que por muitas vezes tem seu ambiente de trabalho estigmatizado como “custo sem retorno” dentro das instituições, sendo que muitas vezes são apenas subutilizadas.

À minha esposa Juliana Alice Grub Quintal, mulher virtuosa e cheia de encantos que sempre me motiva e apoia.

## **AGRADECIMENTOS**

A alguns dos que amo: Deus que me propiciou as ferramentas e capacitações necessárias para manuseá-las para chegar até aqui, minha esposa Juliana Alice Grub Quintal que sempre foi uma ajudadora, companheira e amiga, meus pais, Laerthe e Adeir Quintal, e meu irmão, William R. Quintal, que nunca duvidaram da minha capacidade, mesmo quando eu duvidei.

“Metade do valor da informação está em  
conseguir encontrá-la.”

*Denis Grogan*

## RESUMO

Este trabalho tem como universo de estudo a Biblioteca Central (BC) do Sistema Batista Mineiro de Educação (SBME) e visa demonstrar como as bibliotecas de Instituições de Ensino Privado possuem condições suficientes para agregar novas funções em seu espaço, bem como compartilhá-lo com outras áreas da Ciência da Informação, tais como a Arquivologia e Museologia e assim amplificar seus potenciais de atuação, sem perder suas características Legais. Oferecendo serviços mais completos para seus usuários do corpo administrativo, líderes, gerentes e diretores, fomentando com informações que auxiliem a tomada de decisão. Também serão apresentadas algumas teorias balizadoras da Ciência da Informação que apoiam o convívio das áreas da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia em um ambiente comum, aproveitando a expertise técnica necessária para identificar, selecionar, coletar, tratar, classificar e disseminar estas informações, em atividades como Gestão de Informação, Gestão de Conhecimentos e Inteligência Competitiva dentro da Instituição de Ensino, impactando positivamente e agregando mais valor às suas práticas e à instituição mantenedora.

**Palavras-chave:** Biblioteca, Arquivo, Museu, Gestão de Informação, Gestão de Conhecimento, Inteligência Competitiva.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - PLANO DE EXPANSÃO DE ATIVIDADES DA BC DO SBME .....	19
FIGURA 2 - REPRESENTAÇÃO DAS ÁREAS DENTRO DO ESPAÇO DA BC DO SBME.....	20
FIGURA 3 - O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO .....	31
FIGURA 4 - TAXONOMIA DE CLASSIFICAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIOS .....	36
FIGURA 5 - A ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO .....	43
FIGURA 6 - PROCESSOS DE CRIAÇÃO DE SIGNIFICADO.....	45
FIGURA 7 - OS PROCESSOS DE CONVERSÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL.....	46
FIGURA 8 - CICLO DE INFORMAÇÃO NA INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL .....	48

## **LISTA DE QUADROS**

QUADRO 1 - VANTAGENS E DESVANTAGENS DO USO DE DVD .....	59
---	----

## LISTA DE ABREVIATURAS

BC	–	Biblioteca Central
BIEP	–	Bibliotecas de Instituição de Ensino Privado
CBM	–	Colégio Batista Mineiro
CI	–	Centro de Informação
CMS	–	<i>Content Management System</i>
FBMG	–	Faculdade Batista de Minas Gerais
FI	–	Fontes de Informação
GC	–	Gestão de Conhecimento
GED	–	Gestão Eletrônica de Documentos
GI	–	Gestão de Informação
IC	–	Inteligência Competitiva
IE	–	Instituição de Ensino
MEC	–	Ministério da Educação
NHM	–	Núcleo de História e Memória
SBME	–	Sistema Batista Mineiro de Educação

## Sumário

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
1.1	Problema .....	12
1.2	Objetivos.....	13
1.2.1	Objetivo geral .....	13
1.2.2	Objetivos específicos.....	13
1.3	Justificativa .....	14
1.4	O Sistema Batista Mineiro de Educação.....	17
1.4.1	A Biblioteca Central do SBME .....	18
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>22</b>
2.1	Arquivos, Bibliotecas, Museus e a Ciência da Informação .....	22
2.1.1	Arquivos: a gestão de documentos arquivísticos .....	22
2.1.2	Bibliotecas.....	25
2.1.3	Museus.....	27
2.1.4	A Ciência da Informação .....	28
2.2	Atividades, Produtos e Serviços .....	30
2.2.1	Gestão de informação .....	30
2.2.2	Gestão de conhecimento.....	41
2.2.3	Inteligência Competitiva .....	47
2.3	A integração entre áreas e serviços .....	49
2.3.1	Arquivos, Bibliotecas e Museus .....	49
2.3.2	Fusões .....	50
2.3.1	Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva.....	51
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>54</b>
3.1	A coleta de dados .....	54
<b>4</b>	<b>O CASO DO SBME:.....</b>	<b>56</b>
4.1	A Gestão de Arquivos.....	56
4.2	A Gestão de Bibliotecas.....	60
4.3	A Gestão de Museu .....	61
4.4	A Gestão de Informação .....	61
4.5	A Gestão de Conhecimento.....	62
4.6	A Inteligência Competitiva .....	62
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>64</b>
	Referências .....	66
	Anexo A – Modelo de formulário de Procedimento Operacional Padrão .....	69
	APÊNDICE A – Fontes de informação Estatísticas.....	70
	APÊNDICE B – Fontes de informação Biográficas .....	72
	APÊNDICE C – Fontes de informação Setoriais .....	74
	APÊNDICE D – Fontes de informação Empresariais .....	76
	APÊNDICE E – Fontes de informação de Produtos e Serviços .....	78
	APÊNDICE F – Fontes de informação Mercadológicas .....	80
	APÊNDICE G – Fontes de informação Jurídicas .....	82
	APÊNDICE H – Fontes de informação Financeiras .....	84
	APÊNDICE I – Fontes de informação Gerais.....	86

# 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho pretende apresentar como a Biblioteca Central do Sistema Batista Mineiro de Educação (SBME) tem direcionado seus esforços para se tornar um Centro de Informação, capaz de unir em um só espaço as áreas de Bibliotecas, Arquivos e Museu, agregando valores estratégicos que apoiem a tomada de decisão de sua direção-geral por meio de Gestão de Informação, Gestão de Conhecimento e Inteligência Competitiva.

A Biblioteca Central do SBME coordena o acervo bibliográfico de seis unidades, arquivo central da instituição, responsável pela preservação e guarda dos documentos e o Núcleo de Preservação e Memória, que gerencia os registros históricos do SBME. Todos estes setores são de grande importância para a Instituição, por questões legais, probatórias e pela preservação de sua história. Juntos, estes setores formam o Centro de Informação do SBME, que desenvolve projetos relacionados à gestão de informação, documentos, conteúdos, processos, museus, inteligência, entre outros que serão apresentados neste trabalho.

Por meio de ferramentas estudadas pela Ciência da Informação serão apresentadas neste trabalho soluções para os problemas encontrados diariamente dentro do SBME e que são comuns a qualquer tipo de instituição de ensino e até mesmo empresas de outros setores.

## 1.1 Problema

De modo geral as Bibliotecas de Instituições de Ensino, públicas ou privadas, no Brasil sempre sofreram com algum tipo de descaso pelas suas Instituições Mantenedoras, sendo consideradas como um setor de pouco retorno do ponto de vista administrativo. Muitas vezes tal fato se dá porque as próprias Instituições de Ensino desconhecem todo o potencial de atuação que uma biblioteca pode alcançar com o investimento e gerenciamento correto. E, neste contexto, a biblioteca acaba por ter seu potencial restringido a, unicamente, suporte às práticas pedagógicas, com o agravante de estarem sujeitas a várias coordenações de turma, série e

unidades, impedindo que ela tenha autonomia para desempenhar seus próprios projetos, atividades e até mesmo definir as diretrizes de como tais atividades poderão, ou não, serem desenvolvidas em seu espaço.

As Bibliotecas de Instituições de Ensino Privado (BIEP) são em sua maioria subutilizadas e poderiam agregar mais valor às suas práticas, produtos e serviços caso sua expertise fosse mais bem apresentada dentro de sua Instituição Mantenedora. Isso possivelmente abriria o leque de responsabilidades da biblioteca garantindo com que ela tenha maior reconhecimento em sua instituição, e, por conseguinte maiores investimentos.

Acreditando que as BIEP são setores ou organizações administrativas de suporte às práticas pedagógicas e também às atividades administrativas, surge naturalmente uma questão que motiva este trabalho de pesquisa: quais as responsabilidades que uma BIEP poderia assumir sem descaracterizá-la do ponto de vista legal e que consiga agregar valor ao seu setor e Instituição Mantenedora?

## 1.2 Objetivos

O objetivo geral e os objetivos específicos deste trabalho serão descritos a seguir.

### 1.2.1 Objetivo geral

Demonstrar como o espaço das Bibliotecas de Instituições de Ensino Privado podem agregar as áreas de Arquivo e Museu em seu espaço sem se descaracterizar do ponto de vista legal, desempenhando novas atividades, produtos e serviços, respeitando os profissionais de cada uma destas áreas atribuindo mais valor ao setor e à sua instituição mantenedora.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Apresentar o vínculo que Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia possuem com a Ciência da Informação.

- Descrever Atividades, Produtos e Serviços comuns à Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia.
- Relatar fusões dos espaços de Arquivos, Bibliotecas e Museus.
- Descrever as vantagens de se fundir as atividades de Arquivo, Biblioteca e Museu em um só espaço.

Tais objetivos específicos serão alcançados através da descrição de um estudo de caso, realizado na Biblioteca Central do Sistema Batista Mineiro de Educação, Instituição de Ensino situada em Belo Horizonte, MG.

### 1.3 Justificativa

Segundo Oliveira *et al.* (2005, p. 37), existem nove tipos de Bibliotecas com diferentes focos de atuação:

- a) Nacionais – têm como principal finalidade a preservação da memória nacional, isto é, da produção bibliográfica e documental de uma nação.
- b) Públicas – surgiram com a missão de atender às necessidades de estudo, consulta e recreação de determinada comunidade, independentemente de classe social, etnia, religião ou profissão. Seus objetivos principais são:
  - estimular nas comunidades o hábito de leitura;
  - preservar o acervo cultural.
- c) Universitárias – a finalidade desse tipo de biblioteca é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários.
- d) Especializadas – são aquelas dedicadas à reunião de organização de conhecimentos sobre um só tema ou de grupos temáticos em um campo específico do conhecimento humano.
- e) Escolares – são destinadas a fornecer material bibliográfico necessário às atividades de professores e alunos de uma escola.
- f) Infantis – devem estar mais voltadas para a recreação e proporcionar outras atividades como: escolinhas de arte, exposição, dramatização, etc. necessitam de um acervo bem selecionado para seus usuários.
- g) Especiais – são aquelas que se destinam a atender a um tipo especial de leitor e, por isso, detêm um acervo especial, como, por exemplo, as bibliotecas para deficientes visuais, presidiários e pacientes de hospitais.
- h) Biblioteca ambulante ou Carro-biblioteca ou Bibliobus – são bibliotecas volantes, que objetivam a extensão dos serviços bibliotecários às áreas suburbanas e rurais, quando estes são deficientes ou inexistentes. São serviços de extensão de bibliotecas já existentes, como bibliotecas públicas ou universitárias.
- i) Popular ou comunitária – é um tipo de biblioteca criada e mantida pela comunidade. Tem os mesmos objetivos da biblioteca pública, mas não se vincula ao poder público. É mantida por órgãos, como associação de moradores, sindicatos e grupos estudantis (Oliveira *et al.*, 2005, p. 37).

Ao ver desta pesquisa, dependendo do contexto da instituição mantenedora onde a biblioteca está inserida, pode-se ampliar seu campo de atuação, agregando novas funções, sem perder sua característica inicial. Uma vez definido que Bibliotecas de Instituição de Ensino Privado englobam atividades de Bibliotecas Universitárias, Escolares e Infantis, nada impede que sejam agregadas características das Bibliotecas Comunitárias, Ambulantes, Especiais, etc. em seu espaço, porque a Biblioteca é uma organização social, responsável por “ser o fio condutor entre indivíduos e o conhecimento de que eles necessitam” (OLIVEIRA *et al.*, 2005, p. 23). Ainda segundo estes autores, as origens sociais das Bibliotecas descritas em trabalhos de pesquisadores da Escola de Biblioteconomia de Chicago, durante os anos de 1920 e 1930, apresentam a biblioteca como:

...uma instituição social e, mais especificamente, como uma organização social bem definida e única. Como toda organização social, a biblioteca tem material organizacional e características intelectuais que servem como significado para expressar suas funções em uma estrutura social (Oliveira *et al.*, 2005, p. 22).

Dentro das funções da biblioteca, estes autores identificam três propriedades descritas como materiais, profissionais e organizacionais:

Propriedades materiais: incluem coleções de objetos representando o conhecimento (documentos) e equipamentos especializados.  
 Propriedades organizacionais: referem-se ao conjunto de estruturas administrativas e de pessoal.  
 Propriedades intelectuais: englobam a ideia de sistema, como, por exemplo, sistema de classificação, estrutura de catalogação, política de seleção.  
 Dentre as funções da biblioteca, no entanto, a mais importante é a de dar acesso à sua coleção de documentos (Oliveira *et al.*, 2005, p.22).

Neste ponto conseguimos entender por meio destes autores que o principal objetivo da biblioteca não está em arquivar informações em diversos suportes, mas está em promover o acesso às informações organizadas em seu ambiente para melhor atendimento de seus usuários.

Isso demonstra que não é desejável engessar as atividades de uma biblioteca unicamente pela sua tipologia, porque uma Biblioteca de Instituição de Ensino Privado pode assumir características que vão além do formalismo de sua tipologia, que serve para definir o cerne e suas práticas frente às legislações, mas que não a priva de extrapolar tais funções, uma vez que o público que se serve de seus

produtos e serviços não é obrigatoriamente restringido pela sua tipologia. A exemplo disso, há bibliotecas universitárias que atendem sua comunidade sem perder o caráter universitário.

Outra questão sobre as bibliotecas que vale ressaltar é seu viés administrativo, uma vez que, mesmo em Instituições de Ensino, elas podem agregar em seu espaço fazeres que auxiliem as práticas corporativas de sua instituição mantenedora, visto que como organizações as bibliotecas pressupõem três grandes funções:

- 1) Função gerencial – Administração e organização.
- 2) Função organizadora – Seleção, aquisição, catalogação, classificação, indexação.
- 3) Função divulgação – referência, empréstimo, orientação, reprografia, serviços de disseminação, extensão (OLIVEIRA *et al.*, 2005, p.38).

Assim, as BIEPs possuem em seu espaço características para o desenvolvimento de atividades como gestão de informação, documentos, conteúdos, processos, museus, projetos sociais, captação de recursos, inteligência, etc., enfim, todas as práticas que são relacionadas à Ciência da Informação podem ser agregadas ao espaço da Biblioteca, sem ferir sua tipologia inicial.

A Ciência da Informação, por ser uma área relativamente nova e em processo de definição, com o objetivo de investigar e discutir problemas oriundos da pós-modernidade, possui conceitos em processo de consolidação, por isso, esta pesquisa se balizará em uma definição mais geral, que demonstra claramente sua afinidade com a Biblioteconomia.

Uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo e os meios de processamento para otimizar sua acessibilidade e utilização. Relaciona-se com o corpo de conhecimento relativo à produção, coleta, organização, armazenagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação (BORKO 1968, *apud* OLIVEIRA *et al.*, 2005, p. 16).

Contudo, temos o relato dos primeiros “cientistas da informação” de estarem mais preocupados em atender as demandas informacionais dos demais cientistas que gerenciar uma organização como biblioteca, arquivo ou museu:

Os “cientistas da informação” definiram que trabalhavam com todos os tipos de serviços e sistemas de informação, pois estavam mais preocupados em

satisfazer as necessidades de informação dos demais cientistas do que em conduzir algum tipo de instituição (uma biblioteca, por exemplo) ou guardar, preservar ou organizar documentos (ARAÚJO, 2011, p. 111).

Partindo do pressuposto de que o espaço das bibliotecas garante o ambiente propício às atividades de recuperação de informações, estudo, pesquisa, bem como o controle e organização patrimonial (material bibliográfico, documentos, etc.), podemos justificar que a prática de fomento à pesquisa pode ser vista como um serviço prestado por Bibliotecas.

Ainda acreditando que através da Ciência da Informação temos subsídio teórico para agregar em um só espaço e com a atuação de uma equipe multidisciplinar, áreas como biblioteca, arquivo e museu, para garantir um melhor e mais completo conteúdo informacional aos seus usuários temos em caráter epistemológico, a aproximação da CI com estes espaços.

Em termos epistemológicos, porque a ideia de ser uma ciência da informação científica desde cedo direcionou a CI para o estudo dos diferentes processos (de busca de informação, de transferência de informação, entre outros), envolvendo as mais diferentes instituições (universidades, centros de pesquisa, bibliotecas, arquivos, museus) e relacionados com os mais diversos tipos de informação (partindo dos mais formais, como os livros, tratados, enciclopédias, passando pelos mais provisórios, como os trabalhos apresentados em congressos, chegando até mesmo às dinâmicas de comunicação informal entre os cientistas, aos colégios invisíveis) (ARAÚJO, 2011, p. 114).

Uma vez justificado que as bibliotecas podem comportar em seu espaço fazeres além dos comumente definidos a elas, temos um caminho aberto para estudar novas possibilidades, produtos e serviços prestados e ofertados por estas organizações dentro das Instituições de Ensino, levando em consideração que os usuários podem ser alunos, pesquisadores, colaboradores, enfim, qualquer um que necessite de informações para suas demandas pessoais e/ou profissionais, para pesquisa e/ou lazer.

#### 1.4 O Sistema Batista Mineiro de Educação

O SBME é uma instituição fundada, em 1918 no Bairro Floresta da cidade de Belo Horizonte no estado de Minas Gerais, por missionários batistas dos Estados Unidos,

que originalmente busca suprir a necessidade do ensino integral <sup>1</sup> de confessionalidade evangélica na região, onde consolidou-se como referência no Ensino Fundamental e Médio.

Com o passar dos anos, o SBME agregou novos serviços, como Escola de Esportes, Educação de Jovens e Adultos, Escola de Idiomas, Faculdade, Berçário, além de novas unidades, nas cidades de Ouro Branco, Betim, Uberlândia, uma unidade filantrópica em Nova Contagem e uma unidade inaugurada em 2012 no bairro Burity em Belo Horizonte. Todas estas unidades juntas formam o Sistema Batista Mineiro de Educação, Instituição mantida pela Junta de Educação da Convenção Batista Mineira, órgão máximo na gestão do SBME.

#### 1.4.1 A Biblioteca Central do SBME

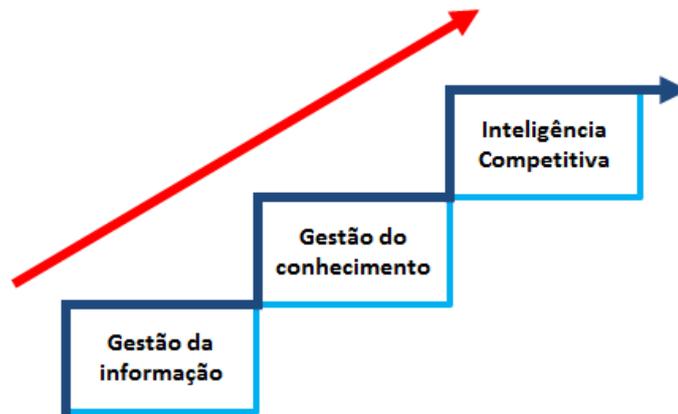
A Biblioteca iniciou suas atividades juntamente com a própria instituição, em 1918, mesmo de forma incipiente, com poucos itens compondo seu acervo, ela sempre conseguiu atender as demandas de suas turmas. Acompanhando a expansão do SBME a Biblioteca ampliou seu espaço e práticas para suprir seus usuários. Com a inauguração da Faculdade Batista de Minas Gerais, em 2001, a Biblioteca da unidade de Belo Horizonte recebeu o título de Biblioteca Central, por gerenciar o acervo escolar e universitário em um único edifício. Desde então a BC começou a ser informatizada e receber novos aportes tecnológicos e pessoais para melhor prática de suas rotinas.

Em 2010, após toda informatização das práticas do acervo universitário, o grande facilitador <sup>2</sup> das práticas biblioteconômicas, a Biblioteca Central começou a assumir novas responsabilidades e apresentou seu plano de expansão para os anos subsequentes.

---

<sup>1</sup> Ensino Integral busca suprir as necessidades cognitivas, sociais e filosóficos dos alunos.

<sup>2</sup> Por garantir a extinção das fichas catalográficas do acervo universitário, que eram feitas manualmente.



**Figura 1 - Plano de expansão de atividades da BC do SBME**

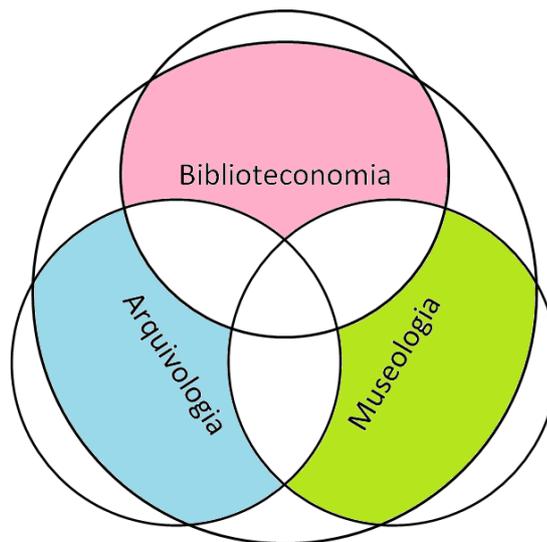
**Fonte: Organizado pelo autor**

A figura 1 apresenta a proposta de expansão das funções de gestão da BC/SBME, em uma escala sequencial de atividades que não determinam o grau de importância de cada uma, mas o seu nível de impacto dentro da Instituição. Outra informação importante sobre este plano de expansão é que cada uma das etapas pode ser executada sem a necessidade de conclusão da etapa anterior, possibilitando que o SBME invista no “degrau” que achar mais importante e/ou estratégico.

Em 2011 a BC apresentou um projeto para mapeamento e controle documental para o SBME, que envolve identificação, organização e controle da massa documental existente em sua Instituição, incluindo a disseminação digital por meio da Gestão Eletrônica de Documentos, GED, o que possibilitou agregar à Biblioteca Central o Arquivo Central do SBME.

Em 2010 a BC apresentou o interesse em desenvolver o Museu Digital do SBME, mas somente em 2012 que o Núcleo de Preservação em Memória (museu) passou a ser coordenado pela Biblioteca Central, e então, iniciou-se o projeto para virtualização do seu acervo museológico em uma plataforma denominada CMS - *Content Management System* que nada mais é que um Sistema de Gerenciamento de Conteúdos como imagens, vídeos, áudios, enfim, arquivos digitais de diversas extensões.

Para melhor visualização do espaço da BC do SBME foi desenvolvido um esquema (Figura 2), que demonstra como estes espaços coabitam na Biblioteca Central. Eles possuem atividades afins, que são compartilhadas, como o Processamento Técnico e os Profissionais da Informação. Também possuem características próprias e atividades que extrapolam o espaço da Biblioteca Central. Mais adiante neste trabalho será mais detalhado esse convívio.



**Figura 2 - Representação das áreas dentro do espaço da BC do SBME.**

**Fonte: Organizado pelo autor**

A intenção de expandir as atividades da BC foi aceita pelo Diretor-Geral do SBME em 2010, contudo a velocidade de implantação dependerá dos resultados apresentados em projetos preliminares. Assim, durante este trabalho serão descritos alguns resultados conquistados pela BC, através de soluções oriundas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

A equipe que atua em todas as bibliotecas do SBME é de 18 colaboradores, este trabalho focará em atividades voltadas para a Biblioteca Central, onde se tem uma equipe de 11 colaboradores, sendo dois bibliotecários, duas estagiárias de biblioteconomia, seis auxiliares de biblioteca e uma assistente administrativa.

A coordenação da Biblioteca Central abrange o Arquivo e o Museu (denominado Núcleo de Preservação e Memória) e é feita por um bibliotecário, que atua

diretamente nos acervos bibliográficos, fundos arquivísticos e acervo museológico. Com o desenvolvimento das atividades do Arquivo Central surgiu a necessidade de um gerente, também bibliotecário, para desempenhar e responder pelas novas práticas. O Museu ainda não possui um profissional da informação exclusivo para desempenhar os papéis de classificação, catalogação, etc., enfim, responder pelo setor de forma técnica no setor de Processamento Técnico da BC. Atualmente o Coordenador e a Gerente do Arquivo Central atuam diretamente neste espaço definindo algumas de suas atividades em conjunto com a assistente administrativa responsável pela preservação e controle do acervo.

Como será descrito durante este trabalho, as novas práticas assumidas pela BC não foram delegadas pela sua Instituição mantenedora. O interesse em assumir mais responsabilidades surgiu por parte da Coordenação da BC na tentativa de aumentar a justificativa de maiores investimentos em seu setor com mais atividades, produtos e serviços, em um ambiente de meritocracia, no qual o bom desempenho medido pela satisfação de seus usuários permitiu que o SBME acreditasse no potencial da BC para assumir novas responsabilidades.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A primeira parte desta revisão de literatura consistirá na apresentação dos espaços Arquivo, Biblioteca e Museu como áreas inseridas na Ciência da Informação, bem como um breve apanhado histórico e balizamento teórico.

Na segunda parte serão apresentadas algumas atividades, produtos e serviços que podem ser agregados a espaços de Arquivos, Bibliotecas e Museus sem descaracterizar suas atividades principais.

Finalmente, em um capítulo a parte será desenvolvido o estudo de caso, exemplificando como o espaço da Biblioteca pode agregar fazeres de Arquivologia e Museologia sem perder sua característica legal, respeitando o espaço de atuação dos profissionais envolvidos nestas duas áreas, buscando um espaço de mutualidade profissional e agregando valores novos ao ambiente das Bibliotecas Escolares de Instituições de Ensino Privado e suas instituições mantenedoras.

### 2.1 Arquivos, Bibliotecas, Museus e a Ciência da Informação

Nesta parte serão apresentadas atividades de Arquivos, Bibliotecas e Museus desenvolvidas no âmbito de instituições de ensino e que encontram em comum, o tratamento dado à informação, podendo, portanto, ser estudada a partir de teorias da Ciência da Informação.

#### 2.1.1 Arquivos: a gestão de documentos arquivísticos

A Gestão de Arquivos ou Gestão de Documentos originou-se, entre outros fatores, da necessidade de se recuperar documentos e informações arquivísticas inseridos em um volume cada vez maior de arquivos em diferentes suportes, o que propiciou o desenvolvimento de técnicas específicas para lidar com estes conteúdos. O processo de Gestão Arquivística foi originalmente desenhado pelas organizações públicas dos Estados Unidos e Canadá no final da década de 1940. Naquele

momento foi identificado o ciclo de produção documental bem como suas etapas. (FONSECA 1998, p.38 *apud* CALDERON *et al.* 2004, p. 101).

Embora a relação da Arquivologia com a Ciência da Informação seja demasiado óbvia para alguns grupos, Fonseca (2005) descreve sua percepção sobre esta questão, uma vez que nem todos reconheciam esta relação.

A falta de percepção das relações interdisciplinares entre essas duas áreas do conhecimento é instigante, na medida em que tais relações parecem bastante óbvias, se identifica a informação como elemento central do conjunto de objetos de que ambas se ocupam (FONSECA, 2005, p.10 *apud* RODRIGUES, 2006, p. 115).

A Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991 descreve sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados.

o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991).

Toda Empresa, seja pública ou privada independente do ramo de atuação, produz documentos, que independente do suporte físico ou digital, precisam ser gerenciados por um profissional da informação devidamente capacitado e que possa, além de organizar e recuperar estes conteúdos, agregar valor a estas informações, promovendo serviços diferenciados às práticas de arquivamento e recuperação de documentos.

A Gestão de Arquivos é uma atividade valiosa para as instituições, contudo não vemos muitas IEs contratarem profissionais da informação para assumirem seus fundos arquivísticos. Isso se dá muitas vezes pela falta de conhecimento das próprias empresas sobre a potencialidade que uma gestão de arquivos eficiente pode impactar em suas rotinas diárias. Contudo, antes de entrar nas atividades que uma Gestão de Arquivos pode desempenhar, precisamos entender algumas características das Informações Arquivísticas.

1. a natureza das informações arquivísticas é específica; trata-se de informações registradas em suporte definido, acumuladas por um indivíduo ou por um organismo que é, ao mesmo tempo, produtor e receptor;

2. a primeira característica da informação arquivística é a sua natureza orgânica, isto é, sua relação umbilical com o produtor;
3. a segunda característica é a sua originalidade, logo, a sua unicidade;
4. a terceira característica é a sua capacidade de ser avaliada em termos de idade e de utilização;
5. a primeira particularidade da informação arquivística é a natureza limitada dos seus suportes – convencionais ou eletrônicos;
6. a segunda particularidade refere-se à noção de acumulação das informações – produzidas ou recebidas – por um indivíduo ou um organismo, desde que sejam informações capazes de ter significação;
7. a terceira particularidade refere-se às atividades geradoras que podem ser administrativas, técnicas ou científicas;
8. a quarta particularidade refere-se ao fato de a informação arquivística ser a primeira forma tomada por uma informação registrada, quando da sua criação (REVISTA ARCHIVES, 1988 *apud* LOPES, 2000, p.103).

Conhecendo mais sobre o surgimento da Arquivologia, bem como as atividades básicas desempenhadas pelo profissional de arquivos, temos conteúdo suficiente para iniciar a discussão sobre as familiaridades com práticas de outras áreas da Ciência da Informação que estudaremos neste trabalho.

Segundo Calderon *et al.* (2004), uma empresa que possui um setor responsável por desenvolver a Gestão de Documentos pode se servir de várias atividades além da organização e recuperação de seus documentos em suporte físico. Estas atividades, quando bem desempenhadas são muito úteis para compor a Gestão de Informação, assunto que discutiremos mais a frente:

- ✓ Estudo da tipologia documental, seu valor, vigência, classe e qualidade de sua informação.
- ✓ Normalização de documentos para simplificação de etapas administrativas, inclusive as repetitivas, e de formulários para remessa e estatísticas (investigação, empréstimos).
- ✓ Informatização de processos de tramitação documental.
- ✓ Coordenação e colaboração entre organismos produtores e arquivo.
- ✓ Regulamentação das transferências que possibilitam a reclamação dos produtores em caso de não se fazerem as remessas nos prazos estabelecidos.
- ✓ Estudo da classificação em cada caso, materializada na adoção de um quadro, resultado de um organograma estabelecido.
- ✓ Eleição da ordenação mais adequada, segundo as séries, nas organizações e em áreas de uma informação mais efetiva e rápida.
- ✓ Estudo dos descartes e suas listas, com o conseqüente estabelecimento de acordos para evitar a remessa de séries descartáveis aos arquivos centrais.
- ✓ Incorporação de fundos e manutenção de informação atualizada.
- ✓ Preparação de informações mediante a solicitação para o estudo de qualquer tema ou para preparar qualquer projeto.
- ✓ Elaboração de índices e de tesouros.
- ✓ Planejamento para informatização. (HEREDIA HERRERA, 1993, p.177 *apud* CALDERON *et al.* 2004 *apud*)

### 2.1.2 Bibliotecas

Uma visão tácita ainda comumente encontrada para definir o espaço das bibliotecas é a de ser um local estático, onde as práticas desenvolvidas nesse ambiente não possuem valor agregado, resumidas a trabalhos operacionais repetitivos de armazenamento e recuperação dos conteúdos depositados em seu acervo.

Afinal, no escopo da CI, a biblioteca era apenas um dos lugares por onde circulava a informação, um dos serviços a ser consultado, um dos locais a armazenar e disponibilizar informação (ARAÚJO, 2011, p. 115).

Mesmo com esta visão da CI, a Biblioteconomia, ou as práticas de Bibliotecas, já possuíam reconhecimentos e se tratava de uma área científica bem consolidada. A Biblioteconomia, segundo Araújo (2011, p.115) “...em termos institucionais: contava com centros de formação (universidades), periódicos científicos e associações.”.

A proximidade entre as práticas desenvolvidas em bibliotecas com a Ciência da Informação gerou alguns embates em que a CI era vista como a possível substituta da Biblioteconomia, ou uma evolução desta. Segundo Araújo (2011, p.116) vemos que “nos países anglo-saxões e nórdicos, prevaleceu a ideia de uma grande área chamada “Biblioteconomia e Ciência da informação” (*Library and Information Science*), visão que ainda guarda considerável importância nestes contextos.”, mas essa tendência não prevaleceu no Brasil.

Contudo, todas estas situações de embates, diferenças, etc. fizeram parte do processo de entrosamento e reconhecimento mútuo entre a Biblioteconomia e CI:

A aproximação entre a CI e a Biblioteconomia, que foi ocorrendo ao longo dos anos, não foi aleatória ou arbitrária. Ela se realizou de uma maneira consistente ao longo dos anos, porque afinal, existia realmente um campo comum de preocupações e atuações. Um campo comum, não um campo coincidente, porém (ARAÚJO, 2011, p. 115).

A Gestão de Acervos é a prática primária de qualquer biblioteca, seja ela escolar, universitária, infantil, ou qualquer outro tipo. Seguindo esta linha, Behr *et al.* (2008) descrevem que:

Nas diretrizes da biblioteca no sistema educacional em nível internacional, nacional e regional, a gestão em serviço de bibliotecas escolares deve priorizar a aprendizagem em todo o processo de desenvolvimento humano, além do acesso e uso da informação (BEHR *et al.*, 2008).

Mesmo sendo uma característica relacionada diretamente ao fazer de acervos escolares, este argumento pode ser aplicado a qualquer unidade de informação denominada como Biblioteca, pelo seu caráter social de atender as demandas de seus usuários, como apresentado anteriormente neste trabalho.

No ambiente universitário temos a definição encontrada por Vergueiro e Carvalho (2000) de que:

as bibliotecas universitárias precisam criar, definir e/ou reestruturar as práticas de trabalhos e métodos gerenciais que passem a responder de maneira rápida e eficiente às demandas da sociedade na qual estão inseridas, bem como às características e necessidades específicas de seus usuários (VERGUEIRO e CARVALHO, 2000 *apud* COSTA SANTOS *et al.*, 2003).

Assim, podemos ver que a Biblioteca tem como prioridade o atendimento a seus usuários, tendo como limitação a abrangência e características de seu acervo.

Outro ponto que não se pode deixar de relatar trata-se da obrigatoriedade sobre as IE que as obrigam a possuir bibliotecas para atendimento de seus alunos.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:  
Art. 1º As instituições de ensino públicas e privadas de todos os sistemas de ensino do País contarão com bibliotecas, nos termos desta Lei (BRASIL, 2010)<sup>3</sup>.

Continuando nesta lei temos disposto a definição de biblioteca e o seu fim dentro da instituição.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se biblioteca escolar a coleção de livros, materiais videográficos e documentos registrados em qualquer suporte destinados a consulta, pesquisa, estudo ou leitura (BRASIL, 2010).

Com relação ao profissional responsável por gerenciar estes espaços nas IE de nosso país, a mesma Lei dispõe e reitera a Lei de 1962, quando a profissão de bibliotecário foi regulamentada:

---

<sup>3</sup> Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010.

Art. 3º Os sistemas de ensino do País deverão desenvolver esforços progressivos para que a universalização das bibliotecas escolares, nos termos previstos nesta Lei, seja efetivada num prazo máximo de dez anos, respeitada a profissão de Bibliotecário, disciplinada pelas Leis nos 4.084, de 30 de junho de 1962, e 9.674, de 25 de junho de 1998 (BRASIL, 2010).

Assim temos descrito o campo de atuação, parte das atividades desenvolvidas relacionadas com a Ciência da Informação, obrigatoriedade da existência do espaço biblioteca, definição deste espaço, bem como a que se destina dentro da IE e o profissional regulamentado para desempenhar tais atividades.

### 2.1.3 Museus

Segundo Mensch (1992, *apud* MOURA 2008, p. 26) os Museus possuem três funções básicas "...preservação (que inclui a coleção, conservação, restauração e documentação), a investigação [*correspondendo à pesquisa*] e a comunicação (abrangendo a exposição e a educação)". Também temos a caracterização dos museus pelas suas principais funções:

O museu caracteriza-se em suas funções principais por seu trabalho com a preservação da memória social, com a pesquisa dos processos culturais relacionados e a comunicação dos sentidos e identidades culturais envolvidos e tem como principais missões a educação, o lazer, a produção e a divulgação de conhecimento (MOURA, 2008, p. 26).

Diferentemente da Arquivologia e a Biblioteconomia, a Museologia vem se aproximando de forma mais lenta à Ciência da Informação, contudo segundo Araújo (2011):

"A Museologia partilha, com a Biblioteconomia e a Arquivologia, algumas características: Tradição milenar, preocupação inicial com a preservação passando para a organização e chegando à acessibilidade, produção de conhecimentos essencialmente manualística e procedimental." ... "Mas há outra característica partilhada que, no caso da Museologia, é muito mais forte: sua vinculação a outras áreas de conhecimento, para as quais a Museologia "presta serviços". São muito constantes, na produção de conhecimentos museológicos, discussões específicas sobre Arte, sobre História, sobre Antropologia/Arqueologia" (ARAÚJO, 2011, p. 119).

O movimento por maiores discussões sobre as práticas museológicas se faz necessário, por ser muito comum nesses ambientes a discussão sobre o caráter artístico, histórico, antropológico dos conteúdos envolvidos em seus espaços, sendo deixada de lado a prática museológica.

“Assim, se há uma produção sobre museus de arte, quase toda a discussão centra-se na questão da arte e a problemática propriamente museológica é mínima”... “Um dos resultados disso é o esvaziamento da Museologia como campo de conhecimento específico: por detrás dos conhecimentos produzidos está sempre um “outro”: um historiador, um artista, um antropólogo. O pouco que resta de uma discussão especificamente museológica reduz-se, usualmente, a manuais que descrevem práticas e técnicas a serem adotadas, que analisam experiências e estudos de caso bem ou mal sucedidos” (ARAUJO, 2011, p. 119).

Trazendo as práticas museológicas para um ambiente multidisciplinar propício à discussão de suas atividades dentro da Ciência da Informação, como em uma biblioteca de IE, conseguiremos agregar mais valor não só a este ambiente comum de discussão, mas a sua instituição mantenedora e também conseguiremos ampliar o potencial para fomento de novas teorias que desenvolvam a Museologia dentro da Ciência da Informação.

É importante relatar que a museologia também é uma área de estudo devidamente regulamentada<sup>4</sup> e para seu exercício é necessário que o profissional esteja dentro dos critérios de capacitação dispostos por Lei:

Art. 2º - O exercício da profissão de Museólogo é privativo:  
I - dos diplomados em Bacharelado ou Licenciatura Plena em Museologia, por cursos ou escolas reconhecidos pelo Ministério da Educação e Cultura;  
II - dos diplomados em Mestrado e Doutorado em Museologia, por cursos ou escolas devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação e Cultura (BRASIL, 1984).

Assim conseguimos demonstrar que as questões trabalhistas que envolvem o profissional da informação denominado museólogo estão resguardadas por lei. E por isso os argumentos museológicos devem ser defendidos pelo profissional devidamente capacitado.

#### 2.1.4 A Ciência da Informação

O surgimento da Ciência da Informação teve sua motivação inicial no dilema da necessidade de se recuperar as informações arquivadas pelos locais, descritos hoje como “centros de informação” ou Arquivos, Bibliotecas e Museus, que possuíam grandes quantidades de documentos, descritos por Paul Otlet como:

<sup>4</sup> Lei Nº 7.287, de 18 de dezembro de 1984.

o livro, a revista, o jornal, a peça de arquivo, a estampa, a fotografia, a medalha, a música, o disco, o filme e toda a parte documentária que precede ou sucede a emissão radiofônica. São amostras, espécimes, modelos fac-símiles e, de maneira geral, o que tenha caráter representativo, com três dimensões e, eventualmente, em movimento (PAUL OTLET *apud* OLIVEIRA, 2005, p. 11).

Este trabalho utilizará essa definição de documentos descrita por Paul Otlet e apresentada por Oliveira (2005) para suas futuras descrições, por ser a definição que abarca os itens trabalhados na Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia em um único conceito, corroborando com a ideia de um espaço comum para a discussão de um mesmo “objeto”, por assim dizer.

A Ciência da Informação possui o caráter interdisciplinar capaz de abarcar diferentes contribuições teóricas. Mesmo existindo algumas discussões sobre como esse caráter é determinado, conseguimos perceber a propensão da Ciência da Informação para o diálogo com áreas distintas e contribuições oriundas de diferentes fontes:

Seria justamente essa propensão da CI para o diálogo, para abarcar as diferentes contribuições, que potencializaria sua capacidade para acomodar áreas de conhecimentos com tão longa tradição (às vezes próxima, às vezes distante uma das outras) como a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia. A CI não seria um campo formado com conhecimentos prontos, consolidados, a serem impostos “de cima para baixo” sobre estas áreas. Seria, antes, espaço para uma fertilização mútua, para uma constante interrogação sobre os conhecimentos até então produzidos, para um enriquecimento a partir da incorporação de elementos de diferentes áreas. Enfim, a interdisciplinaridade seria, sim, uma característica crucial da CI, principalmente em sua intenção de acomodar e ao mesmo permitir se desenvolverem as três áreas, Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia (ARAÚJO, 2011, p. 122).

O desenvolvimento da Ciência da Informação pode ser usado como justificativa para unir as áreas da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia em um espaço onde a prática e a teoria estejam mais próximas, como em uma biblioteca de IE, onde não só as teorias de cada área seriam confrontadas com a prática, mas também estas áreas vinculadas à CI seriam obrigadas e desenvolver teorias e práticas de coexistência, possibilitando um melhor desenvolvimento de cada uma, garantir sua união em um grupo maior e mais coeso, além do enriquecimento das teorias da CI.

## 2.2 Atividades, Produtos e Serviços

Serão apresentadas algumas soluções que as BIEP podem desempenhar para agregar mais valor às suas atividades.

### 2.2.1 Gestão de Informação

O Gerenciamento de Informações dentro de uma empresa possibilita melhor aproveitamento de seus documentos normalmente vistos como estáticos. No caso dos arquivos, bibliotecas e museus que possuem conteúdos físicos, é necessário desenvolver atividades que possam ligar as informações existentes nestes espaços aos usuários da instituição.

Contudo, vale ressaltar que não é a quantidade de informação que irá ajudar os usuários, e sim a garantia de que as informações corretas cheguem aos usuários que as necessitam:

Nossos depósitos de conhecimento e informações corporativos, vastos e sem aplicação, têm pouco poder quando entopem relatórios, arquivos e banco de dados. Hoje em dia, informações não faltam. Faltam ferramentas para entregar a informação certa às pessoas certas no tempo certo (ELECTRIC POWER RESEARCH INSTITUTE *apud* DAVENPORT, 1998, p. 173).

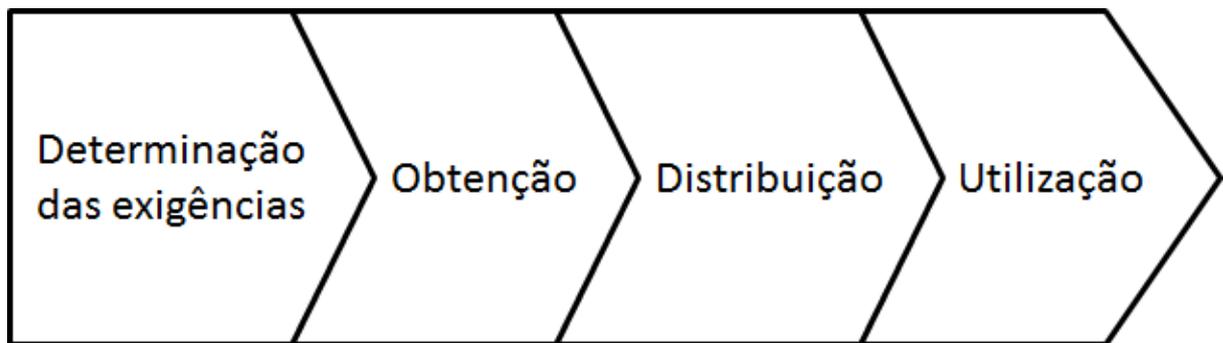
Achar que a Gestão de Informação é uma tarefa simples e rápida a ser desempenhada e implantada é uma opinião precipitada; Davenport descreve algumas necessidades que a Gestão de Informação deve contemplar, contudo são situações minuciosas que devem ser planejadas com bastante atenção:

“Trata-se de um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”... “Mais importante, identificar todos os passos de um processo informacional – todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem – pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem a diferença” (DAVENPORT, 1998, p. 173).

Um dos objetivos dentro da Gestão da Informação tem o seu foco voltado para as necessidades e satisfação dos clientes, no caso, os usuários da biblioteca. Davenport, (1998, p. 174) define que “concentrar o enfoque nas necessidades e na

satisfação dos clientes”, os usuários, “tornará mais efetiva a administração informacional”.

Podemos visualizar, por meio do processo genérico de Gestão da Informação, descrito por Davenport (1998), várias semelhanças com as práticas desempenhadas por bibliotecas, contudo normalmente esses espaços não amplificam seus processos para que os usuários encontrem as informações que precisam no tempo necessário.



**Figura 3 - O processo de gerenciamento da informação**

**Fonte: DAVENPORT, 1998, p.175**

Davenport (1998) cita sete etapas ou passos apresentados pela IBM que definem seus critérios de orientação para não perder o foco nas suas práticas de Gestão de Informação. O primeiro deles consiste em conhecer melhor tanto os fornecedores, como os usuários, traçando um perfil de suas reais necessidades, para identificar que conteúdos informacionais eles precisam para obtê-los junto aos fornecedores:

1. Administração de exigências. Combinar as necessidades de informação dos usuários e as dos canais fornecedores, conhecer as exigências das pessoas que necessitam da informação e conquistar a confiança de fornecedores e usuários (DAVENPORT, 1998, p. 175).

Também é necessário fazer um controle de critérios informacionais para cada destino que as informações serão enviadas. Essa prática é muito vista dentro da biblioteconomia como a “Classificação” e a “Disseminação”, contudo Davenport apresenta da seguinte forma:

2. Plano de ativos informacionais. Classificar a informação, assim que é obtida, de acordo com sua confidencialidade, com o tempo pelo qual ela deve ser mantida, com a maneira como deve ser protegida (DAVENPORT, 1998, p. 175).

Tanto as bibliotecas quanto os arquivos contam com várias possibilidades de ferramentas para recuperação de seus documentos, por isso é fundamental a participação do profissional da informação durante a escolha de qual sistema será definido para recuperação das informações. Este profissional está envolvido diretamente com os processos de seleção, classificação e disseminação das informações em meio físico, o que facilita a descrição de requisitos para escolha da ferramenta mais apropriada para suas necessidades, garantindo que o sistema escolhido tenha o mínimo de adaptação por parte dos operadores do sistema e dos usuários envolvidos, além de estar dentro das necessidades do setor.

Os demais passos são assim apresentados pelo autor:

3. Plano de sistemas informacionais (opcional). Planejar o armazenamento e a distribuição dos dados (em meios eletrônicos ou em papel).
4. Aquisição. Obter a informação.
5. Análise. Analisar o conteúdo da informação para estabelecer os níveis de confiabilidade, segurança e qualidade.
6. Disseminação. Distribuir a informação aos que necessitam dela.
7. *Feedback*. Perguntar aos receptores, por meio de entrevistas, se a informação adequada foi recebida e distribuída de maneira correta, e se foi dado treinamento suficiente quanto ao uso dela (DAVENPORT, 1998, p. 175).

Cada empresa envolvida com Gestão de Informação deve definir suas etapas de “obtenção de informações de mercado”, contudo não há como fugir das etapas de Gerenciamento de Informação apresentadas (Figura 3) por Davenport (1998). Essa customização do processo de “obtenção de informações de mercado” pode ser apresentada também como a empresa de seguros *Standard Life Assurance* fez, mas diferente das sete etapas apresentadas pela IBM, foram descritos oito passos no processo de Gestão de Informação. Davenport (1998, p. 175) nos lembra de que “elaborar um modelo de processo genérico para o gerenciamento da informação depende dos interesses, dos problemas e do setor de cada organização”. No caso da *Standard Life Assurance*, os oito passos que compõem a gestão da informação são:

- formular o problema;
- identificar as necessidades de informação;
- localizar/capturar informações adequadas;
- analisá-las/interpretá-las;
- manipulá-las/personalizá-las;
- distribuí-las;

- armazená-las e ordená-las;
- utilizá-las (DAVENPORT, 1998, p. 61).

As Instituições de Ensino sofrem das mesmas dificuldades que as demais Instituições no que diz respeito à definição das necessidades informacionais de suas empresas. É possível dizer que os esforços existem, mas falta conhecimento dos processos envolvidos antes de se partir para a aquisição de uma solução do mercado. É muito comum ver empresas contratarem uma solução tecnológica, achando que será a solução para todos os seus problemas. Até mesmo quando esta tecnologia vem com a indicação de a “melhor do mercado”, não significa que resolverá o problema da empresa, se não for analisada as reais necessidades e processos envolvidos na Gestão da Informação.

Determinar as exigências da informação é um problema difícil, porque envolve identificar como os gerentes e os funcionários percebem seus ambientes informacionais. Entender bem o assunto requer várias perspectivas – política, psicológica, cultural, estratégica – e as ferramentas correspondentes, como avaliação individual e organizacional. Contudo, esse passo foi definido estreita e racionalmente no passado. Muitos admitiram que o gerenciamento é um processo direto que define um problema e encontra a informação que possa resolvê-lo; que os gerentes entendem suas exigências; que reúnem apenas os dados necessários para tomar decisões; que comprar os computadores certos resolverá todas as dificuldades de uma organização (DAVENPORT, 1998, p. 176).

Davenport (1998, p. 177) ainda descreve que existem várias formas de tentar identificar as necessidades informacionais dos gerentes de uma organização, formas subjetivas, diretas, entrevistas, etc. Contudo, o mesmo autor ressalta que “...décadas de pesquisas gerenciais mostraram que determinar as exigências informacionais é muito mais ambíguo e complexo” (Davenport 1998, p. 177) do que se acredita ser.

As empresas ocidentais possuem uma característica imediatista relacionada a resultados e respostas rápidas, nos quais não é analisada a real necessidade, ou se a pergunta e/ou problema estão bem definidos e identificados pelos seus gerentes. Esse perfil, muitas vezes é acompanhado por uma fé no produto adquirido e não, pela análise do quanto à escolha do produto é a melhor opção.

Todos temos ouvido falar das empresas japonesas que usam grande parte do tempo de desenvolvimento de produtos e sistemas determinando as exigências informacionais. Em muitos casos, aparentemente isso proporciona uma compensação real, uma vez que essas empresas acabam gastando menos tempo com alterações no projeto (DAVENPORT, 1998, p. 178).

O profissional da Informação possui a expertise adequada para identificar os suportes de informação em caráter estruturado e não estruturado, bem como os produtores de informação, fluxos percorridos pelos documentos até seu estágio final de descarte ou guarda permanente, questões fundamentais para o levantamento de requisitos prévios necessários para o desenvolvimento de um projeto de Gestão da Informação.

É importante reiterar que os sistemas tecnológicos de informação garantem estatísticas dos conteúdos inseridos neles, que são as informações estruturadas ou quantitativas do tipo “estatísticas financeiras”, “dados de desempenho operacional”, etc. Mas Mintzberg, segundo Davempport, aponta algumas características das informações estruturadas que devem ser bem entendidas:

1. A informação estruturada tem um campo de ação limitado, e quase sempre fracassa quando deve abranger fatores importantes que não sejam econômicos ou quantitativos.
2. Grande parte da informação estruturada é muito pouco específica para ter uma utilidade definida na elaboração de estratégias.
3. Grande parte da informação estruturada chega tarde demais para ter uma utilização real na elaboração de estratégias.
4. Finalmente, uma quantidade impressionante de informação estruturada não é confiável (MINTZBERG *apud* DAVENPORT, 1998, p. 179).

Assim, vemos que não basta tabular informações estruturadas para fazer uma boa gestão de informação, é necessário ir além, buscar informações fora das tabelas e planilhas formais, nas quais encontramos informações não padronizadas em caráter subjetivo e/ou bruto; estas informações são denominadas “não estruturadas”. A informação não estrutura pode ser obtida em diferentes suportes e contextos, que variam de “notícias e ideias a fofocas e rumores, passando pelos exemplos das melhores práticas – fornece o contexto e a riqueza que tornam mais valiosos os dados concretos” (DAVENPORT, 1998, p. 179.).

Dentro desse contexto de informações estruturadas e não estruturadas temos uma questão fundamental sobre o setor responsável pela exploração e coleta dessas informações. Fugindo um pouco do ambiente educacional, temos o exemplo da Toshiba descrito por Davenport (1998):

Em muitas outras empresas, os bibliotecários são os exploradores da informação, auxiliados pelo uso eficiente da tecnologia da informação. As bibliotecas da Toshiba, por exemplo, primam pelas funções de coleta e distribuição. Em 1984, a companhia eletrônica japonesa fundiu três bibliotecas de P&D, concentrando suas atividades na obtenção e na distribuição de informações. A ênfase na “exploração ambiental” agora identifica informações valiosas aos gerentes seniores. O trabalho é desempenhado por uma equipe de 14 profissionais da informação – profissionais de desenvolvimento de sistemas, bibliotecários, especialistas em redes e gerentes – que juntos sintetizam as informações em um único e conciso relatório (DAVENPORT, 1998, p. 179.).

Continuando com o exemplo da Toshiba, temos o reconhecimento da alta administração em relação à equipe de Gestão de Informação, o que serve de reafirmação para as bibliotecas assumirem novas responsabilidades:

“(...) equipe que atua em um rodízio de 24 horas por dia na coleta de todas as notícias veiculadas nas maiores redes de difusão, bem como nas publicações mais importantes do setor de negócios” (DAVENPORT, 1998, p. 182)... “A seleção eletrônica agrega pouco valor à informação se não houver filtragem de dados. Analistas humanos, como os bibliotecários e gerentes da Toshiba, são a chave da exploração-coleta.”... “A alta administração da Toshiba, bem como sua equipe de apoio inovadora, sabe que pinçar e escolher as mais eficientes matérias de negócios é uma tarefa que exige tempo, experiência e julgamento editorial” (DAVENPORT, 1998, p.183).

As fontes de informação a serem pesquisadas e monitoradas pela Gestão de Informação devem seguir um critério de classificação para que se possam direcionar suas buscas, bem como definir as etapas do processo e áreas dentro da empresa que precisam ser supridas com informações estratégicas. Brandão (2004) apresenta um modelo de classificação baseado no modelo categorizado por Cendón (2002) que pode servir como ponto de partida para definição dos campos de monitoramento de informação para instituições de ensino.

As sugestões de Fontes de Informação para área de Negócios dentro do modelo descrito por Brandão (figura 4) e detalhado por Cendón podem ser aplicados sem grandes dificuldades em Instituições de Ensino, bastando o profissional adequado para identificação e monitoramento, bem como um sistema para criar o fluxo destas informações dentro da empresa, que pode ser um portal ou intranet com acesso restrito, para que somente os gestores e profissionais envolvidos diretamente com essa prática possam ter acesso.



**Figura 4 - Taxonomia de Classificação de Fontes de Informação para Negócios**

**Fonte: BRANDÃO, 2004, p. 93**

A título de ilustração este trabalho fez um levantamento preliminar de algumas Fontes de Informação – FI dentro dos critérios sugeridos por Brandão e Cendón para área da educação que poderiam servir de exemplo para o monitoramento feito por bibliotecas de instituições de ensino, esses exemplos serão apresentados ao final deste trabalho.

Antes de iniciar o monitoramento das fontes de informação é necessário que elas sejam bem identificadas como sugerido no modelo descrito por Cendón, e organizadas em uma taxonomia, como o apresentado por Brandão. Essa prática tornará as fontes mais organizadas para recuperação futuras e garantirá a padronização necessária dos processos de monitoramento para definição de requisitos prévios para escolha do sistema tecnológico que arquivará e disseminará essas informações.

Como sugestão para escolha do software para gestão de informação, este trabalho destaca que os critérios para escolha não devem ser linearmente definidos e/ou

avaliados, colocando em mesmo grau de importância questões de segurança da informação e usabilidade, customização do design gráfico e ampliações futuras do sistema. Para a escolha mais precisa é necessário que se dê pesos aos quesitos analisados e que a soma desses pesos seja igual a 1 e que as pontuações sejam multiplicadas pelos seus respectivos pesos e somadas, para que se tenha uma melhor avaliação e comparação entre os softwares.

Voltando às fontes de informação, a equipe responsável pela Gestão da Informação deve definir quais os critérios informacionais são mais relevantes para registro, bem como as informações complementares que vão garantir uma maior compreensão da fonte pesquisada. Assim, o monitoramento de fontes para a Gestão de Informação necessita ser padronizado pela equipe responsável. Um exemplo de padronização é apresentado por CEDÓN (2003):

1. Nome da base de dados.
2. Conteúdo: breve descrição do conteúdo da base de dados incluindo seu escopo e cobertura
3. Produtor: nome e endereço completo para contato.
4. Caracterização do produtor: este campo usou um vocabulário controlado para refletir o tipo do produtor (público ou privado) e o objetivo da atividade (lucrativo ou não lucrativo).
5. Aquisição: nome e endereço da instituição que disponibiliza a base de dados.
6. Início da produção: data do início da produção da base de dados em forma eletrônica.
7. Forma de disponibilização: meio de disponibilização da base de dados, por exemplo, CD-ROM, Internet.
8. Número de registros: quantidade de registros na base de dados (por exemplo: números de registros bibliográficos, número de empresas ou produtos cadastrados).
9. Tipo da base de dados: tipo de informação contida na base de dados, por exemplo: bibliográfica, estatística, etc.
10. Cobertura tópica: indica os assuntos que caracterizam o conteúdo, forma ou uso potencial da informação contida na base de dados, no nível de detalhe fornecido pelo produtor da base de dados.
11. Cobertura geográfica: indica a área geográfica para a qual a informação se aplica ou da qual foi derivada... Internacional, nacional, regional, estadual e municipal. Algumas bases de dados podem ter indicação de mais de uma área de cobertura geográfica.
12. Tempo de cobertura: período coberto pelos dados na base. Os tipos possíveis são:
  - Data de início – Data de término:  
– Indica que a base de dados contém documentos datados no intervalo.
  - Variada:  
– Indica que o CD-ROM contém um conjunto de bases de dados com tempo de cobertura variado.
13. Frequência de atualização: frequência com que os dados da base são atualizados.

14. Serviços relacionados: serviços fornecidos pela organização produtora a partir da base de dados, como, por exemplo, relatórios ou outros tipos de publicação.
15. Observações: dados complementares sobre a base de dados fornecidos pelo produtor ou obtidos na Internet.
16. Fontes das informações sobre a base de dados: de onde emanam as informações obtidas sobre a base de dados:
- Internet/site do produtor – Não confirmada:
    - Indica que as informações foram coletadas e/ou inferidas do site do produtor. O produtor não respondeu ao e-mail de confirmação dos dados.
  - Internet/site do produtor – Confirmada pelo produtor:
    - Indica que as informações foram submetidas ao produtor por e-mail, sendo verificadas e confirmadas por ele.
17. Data de coleta de dados: data em que as informações sobre a base de dados foram obtidas. (CENDÓN, 2003, p. 19).

Assim, definindo-se a taxonomia dos tipos de fontes a serem pesquisadas e os critérios de coleta de informações, podemos começar a identificação e alimentação das planilhas de registro de fontes para monitoramento posterior.

Serão apresentadas algumas FI voltadas para suprir as necessidades informacionais de uma instituição de ensino genérica; lembrando que nem todos os campos definidos por Cendón são obrigatoriamente dispostos ou apresentados pelas fontes, o que acarreta no não preenchimento total das planilhas.

As FI Estatísticas ou Censo são muito úteis para completar ou reafirmar consultas em fontes Financeiras, Jurídicas, Mercadológicas, etc. (APÊNDICE A).

#### Informações estatísticas

Também denominadas informações de censo, incluem estatísticas econômicas (dados sobre o PIB, a renda, as taxas de juros e de inflação), indústrias (nível de atividade industrial, nível de emprego e volume de produção e de vendas) e demográficas de uma determinada região ou nação. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

As FI Biográficas destinam-se a monitoramento voltado para pessoas e profissionais, muito úteis para atividades de setores de Desenvolvimento Humano e Recrutamento e Seleção (APÊNDICE B).

#### Informações biográficas

Consistem em informações sobre personalidades, profissionais de diversos níveis e ramos de atividade e especialistas em uma determinada área de conhecimento. As grandes empresas de recursos humanos, e *headhunting* organizam, mantêm e disponibilizam esse tipo de informação para seus clientes. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

As FI Setoriais são úteis para identificação de tendências ou movimentos de setores específicos no mercado (APÊNDICE C).

Informações setoriais

Constituem o conjunto de informações sobre um determinado setor de atividades industrial. São disponibilizadas através de publicações especializadas, como jornais dedicados a negócio e publicações técnicas de um ramo industrial específico. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

As FI Empresariais são usadas para conhecimento das empresas relacionadas à área de atuação, concorrentes, novos entrantes, etc. fundamental para definição de estratégias empresariais (APÊNDICE D).

Informações empresariais

Incluem os diretórios empresariais que contêm nomes de empresas, endereços, nomes de executivos, ramo de atuação, porte, linhas de negócio, faturamento e número de empregados. Arrolam também dados financeiros sobre o desempenho da empresa como balanços e demonstrativos financeiros, relatórios de créditos e indicadores de desempenho como índices de liquidez, lucratividade e eficiência. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

As FI de Produtos e Serviços são úteis para análise de novas práticas por parte da instituição, e assim ter informações do seu nicho de mercado, bem como quais produtos e serviços poderiam ser ofertados a eles (APÊNDICE E).

Informações de produtos e serviços

Consistem em informações específicas sobre produtos e serviços existentes no mercado. Focalizam itens tais como nome comercial de produtos, marcas e patentes, produtores e distribuidores e mercado consumidor. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

As FI Mercadológicas incluem informações sobre mercado consumidor, cenários tecnológicos, novos entrantes, etc. fundamentais para melhor compreensão do mercado em que está inserido (APÊNDICE F).

Informações mercadológicas

Incluem informações sobre empresas e concorrência, mercado consumidor, tendências e cenários tecnológicos, políticos, econômicos, sociais e demográficos e levantamentos comportamentais de consumidores. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

As FI Jurídicas são fundamentais para suprir o setor jurídico com informações relacionadas especificamente às suas práticas no contexto institucional que está inserido (APÊNDICE G).

Informações jurídicas

São informações específicas de legislação empresarial e de direito comercial. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

Temos as FI de Mercado Financeiro, que visam à análise de atividades de captação de recursos, taxas de juros, etc (APÊNDICE H).

Informações sobre o mercado financeiro

Consiste em informações sobre o mercado de capitais, taxas de câmbio, indicadores econômicos, cotações de ações em bolsas de valores, cotação de fundos de investimentos e análises financeiras de especialistas. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

Por fim, temos as FI Gerais, de caráter diversificado, normalmente encontrado em revistas comerciais de periodicidade semanal, jornais, etc (APÊNDICE I).

Informações Gerais

São informações de caráter diversificado, porém superficiais, são distribuídas através dos meios de comunicação de massa como os jornais, revistas, periódicos e canais de televisão. (BRANDÃO, 2004, p. 94)

Uma vez definidas as fontes de informação que precisarão ser monitoradas e os critérios de coleta de informações para identificação dos documentos, é necessário fazer a distribuição dessas informações de forma a garantir que os usuários certos recebam a informação precisa para suas atividades. Davenport (1998, p. 189) afirma que “toda empresa possui dados inestimáveis aos gerentes, mas poucas (ou nenhuma) pessoas que precisam delas sabem onde se encontram ou como consegui-las”. Nesse ponto conseguimos entender um pouco mais sobre a importância de se saber o que precisa antes de achar que a tecnologia, por si só, é capaz de resolver os problemas da empresa.

Os profissionais da informação descrevem a distribuição via computador como a mais conveniente. Uma vez armazenados, os dados podem ser movimentados pelas redes com rapidez, e as máquinas distribuem bem certos tipos de dados. Incluindo os altamente estruturados, os atualizados com frequência, os que precisam ser enviados a múltiplas localizações de uma só vez e a locais geograficamente distantes e os que precisam ficar armazenados para serem acessados pelos usuários. (Davenport, 1998, p. 191).

Após o documento passar por todas essas etapas do *Workflow* da Gestão de Informação, tem-se a informação devidamente manufaturada com valor agregado para a tomada de decisão dos seus líderes e gerentes. Por isso a informação disseminada deve ter pelo menos duas características: a primeira com relação à clareza, uma informação obscura traz mais dúvidas que precisão para a tomada de

decisão. E por fim elas não podem ser unilaterais, ou seja, Gestão de Informação que só apresenta boas notícias é sinal de que algo não está certo. Expor as fraquezas da instituição, para os setores que têm poder para mudar esse quadro, é tão importante, ou mais, que as informações que enaltecem as atividades realizadas pela empresa, por servirem de aviso sobre o caminho errado que a empresa pode estar traçando. Tempestivamente, esse tipo de informação pode salvar a empresa.

### 2.2.2 Gestão de conhecimento

Existe uma ideia de sobreposição das atividades desempenhadas na Gestão de Informação e na Gestão de Conhecimento, contudo tentaremos apresentar que não se tratam da mesma atividade, e sim, de fazeres diferentes sobre a mesma matéria prima, a informação. Em alguns momentos a GI e a GC são complementares uma à outra, sendo que não é possível fazer uma boa Gestão de Conhecimento sem um bom projeto de Gestão de Informação funcionando. Da mesma forma, ter a Gestão de Informação para simples arquivamento das informações coletadas não tem utilidade estratégica. Para se tornar estrategicamente útil, a GI precisa funcionar em conjunto com a GC.

A informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação. (CHOO, 2006, p. 27).

Na Gestão do Conhecimento busca-se a formalização de processos, atividades, conhecimentos, informações e, porque não, a história da própria empresa, que pairam no universo tácito da organização. Este conhecimento muitas vezes é perdido por falta de uma prática da GC, que é descrita por Choo (2006) em três arenas.

“Primeiro, a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo.”... “A organização que desenvolve desde cedo a percepção da influência do ambiente tem uma vantagem competitiva. Infelizmente, as mensagens e sinais de ocorrências e tendências no ambiente são invariavelmente ambíguos e sujeitos a múltiplas interpretações. Em consequência disso, uma tarefa crucial da administração é distinguir as mudanças mais significativas, interpretá-las e criar respostas adequadas para elas.” (CHOO, 2006, p. 27)

Nesse sentido a Gestão de Conhecimento busca identificar os parâmetros de atuação da empresa, no sentido de detalhar e explicitar argumentos simples, mas fundamentais para o direcionamento da empresa no mercado que ela está inserida, tais como o que a empresa faz, e o que ela pretende fazer, etc.

Seguindo esse processo de “autoconhecimento” institucional, a empresa que já conhece o que faz e sabe o que pretende fazer, precisa selecionar novas informações para gerar novos conhecimentos e inovar em seus produtos e serviços. O grande perigo intrínseco nessa atividade está na pressa por resultados, momento em que as empresas começam a buscar conhecimento fora delas antes de procurar internamente, causando gastos astronômicos de dinheiro, que poderiam ser evitados tendo a metodologia apropriada para localização do conhecimento, bastando que elas comessem “a aprender a aprender”, ou seja, utilizar o método da aprendizagem criativa e adaptativa.

A segunda arena do uso estratégico da informação é aquela em que a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado. Novos conhecimentos permitem à organização desenvolver novas capacidades, criar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e melhorar os processos organizacionais. (CHOO, 2006, p. 28)

Conhecimentos e experiências se encontram dispersos pela organização e se concentram em geral em determinados indivíduos ou unidades de trabalho. Existem numerosos relatos de empresas que tiveram que reinventar a roda desnecessariamente, por não serem capazes de localizar o conhecimento especializado que existia em algum lugar dentro da organização. (DRUCKER, 1993, p. 45. *Apud* CHOO, 2006, p. 28)

Muitas empresas não conseguem funcionar plenamente como organizações de conhecimento porque são incapazes de aprender. Para vencer essa incapacidade, a organização deve desenvolver a capacidade de aprendizagem criativa e adaptativa.

Uma vez que a organização já sabe a que veio e consegue aprender por conta própria, gerando novos conhecimentos para subsidiar suas práticas, ela está pronta para começar a tomar suas próprias decisões baseadas em informações criadas pelo conhecimento adquirido por ela mesma.

“A terceira arena do uso estratégico da informação é aquela em que as organizações buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes. Na teoria toda decisão deve ser tomada racionalmente, com base em informações completas sobre os objetivos da empresa, alternativas plausíveis, prováveis resultados dessas alternativas e importância desses resultados para a organização.” (...) “Embora a tomada de decisões seja um

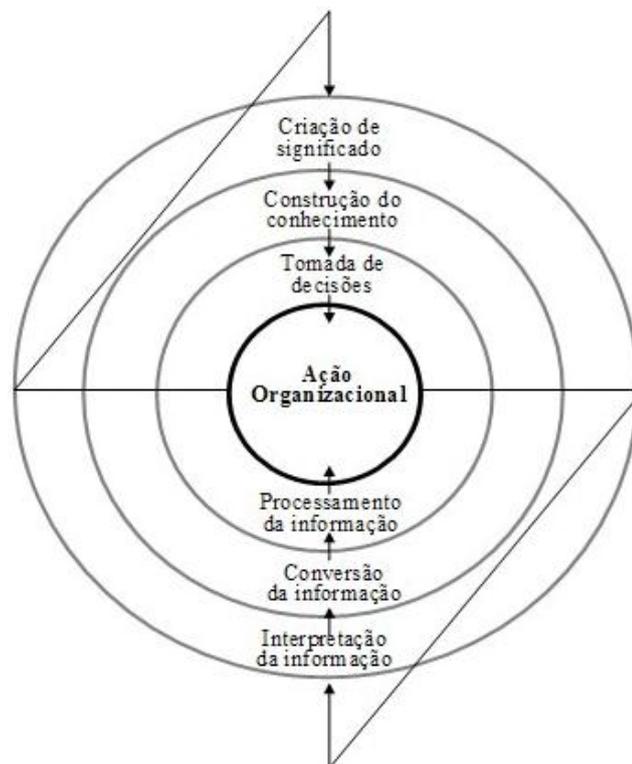
processo completo, não há dúvida de que ela é uma parte essencial da vida da organização: toda ação da empresa é provocada por uma decisão, e toda decisão é um compromisso para uma ação.” (CHOO, 2006, p. 29)

Choo resume a Gestão do Conhecimento em um processo de realimentação de conhecimentos produzidos por informações para a tomada de decisão a partir do conhecimento próprio.

Primeiro, é percebida a informação sobre o ambiente da organização; então, seu significado é construído socialmente. Isso fornece o contexto para toda a atividade da empresa e, em particular, orienta os processos de construção do conhecimento. (CHOO, 2006, p. 30)

A representação de Choo para esse processo descreve que as empresas que adotam essa prática pertencem à denominação de “Organizações do Conhecimento”.

A definição gráfica dessa prática é determinada por:



**Figura 5 - A organização do conhecimento**

Fonte: CHOO, 2006, p. 31

A prática de Gestão do Conhecimento pode promover vantagens competitivas para a empresa que as pratica, podendo desempenhar atividades similares à Inteligência

Competitiva, assunto que será abordado no próximo tópico. Contudo, a prática de GC é capaz de:

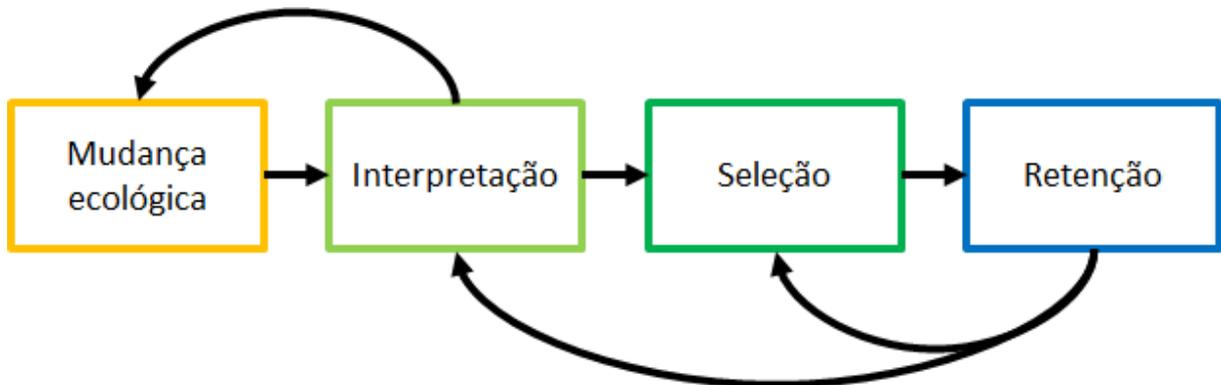
- adaptar-se às mudanças do ambiente no momento adequado e de maneira eficaz;
- empenhar-se na aprendizagem constante, o que inclui desaprender pressupostos, normas e crenças que perderam validade;
- mobilizar o conhecimento e a experiência de seus membros para gerar inovação e criatividade;
- focalizar seu conhecimento em ações racionais e decisivas. (CHOO, 2006, p. 32)

Os três processos de utilização da informação fazem com que a organização chegue ao status de Organização do Conhecimento. O primeiro deles consiste na Criação de Significado, que se resume a dar sentido ao ambiente em que a instituição está inserida. Neste contexto uma empresa que busca implantar a Gestão de Conhecimento deve buscar as respostas para as seguintes perguntas, “O que está acontecendo lá fora? Por que isso está ocorrendo? O que isso significa?” (CHOO, 2006, p. 32), contudo essa criação de sentido é uma ação retrospectiva, pois se baseia em fatos, e não em suposições, projeções, etc.

O objetivo das organizações, vistas como sistemas de criação de significado, é criar e identificar fatos recorrentes, de modo a estabilizar o ambiente e torná-lo mais previsível. Um fato perceptível é aquele que lembra algo que já aconteceu antes. (WEICK, 1995, p. 170 *apud* CHOO, 2006, p. 32).

Ainda segundo Choo (2006, p.33), “uma organização dá sentido a seu ambiente por meio de quatro processos interligados: mudança ecológica, interpretação, seleção e retenção” (figura 6).

Quando um executivo interpreta o ambiente, ele “constrói, reorganiza, destaca e destrói muitos aspectos objetivos do ambiente. [...] Mistura variáveis, insere vestígios de ordem e literalmente cria suas próprias limitações” o objetivo dessa interpretação é produzir dados ambíguos sobre as mudanças ambientais, que em seguida serão transformados em significado e ação. (WEICK, 1979, p. 164 *apud* CHOO, 2006, p. 33)



**Figura 6 - Processos de criação de significado**  
**Fonte: WEICK, 1995, p. 170 *apud* CHOO, 2006, p. 33**

Por meio do processo de seleção, buscam-se informações com o objetivo de reduzir o caráter ambíguo da informação. Isso garante um maior conhecimento e a possibilidade de formar um mapa casual, que apresenta situações anteriores para criar um conhecimento novo frente à situação atual. Assim, tem-se um direcionamento de como proceder e do que foi executado da última vez. Tal conhecimento poderá ser analisado para a organização tirar o maior proveito dela posteriormente em situações similares (CHOO, 2006, p. 34).

A partir do momento em que a seleção consegue informações suficientes para reter o novo conhecimento, passa-se para a etapa de interpretação, onde será analisado e definido se o novo conhecimento vai provocar mudanças ecológicas ou precisa de mais informações, encaminhando de volta a etapa de seleção.

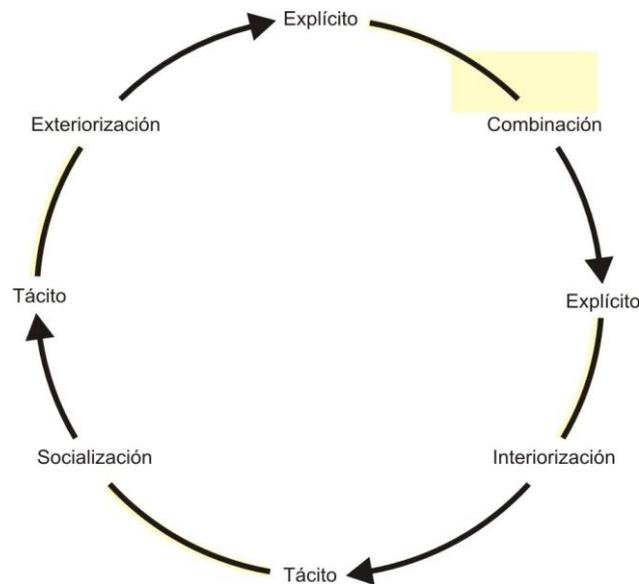
Uma vez que a organização possui essas etapas bem definidas, ela passa a funcionar como um grande sistema interpretativo, a partir do qual ela consegue entender o que se passa a sua volta, assimilando, interpretando e promovendo mudanças para se adaptar aos novos paradigmas.

A Construção do Conhecimento advém do reconhecimento dos movimentos entre o conhecimento tácito e explícito dentro da própria organização (CHOO, 2006, p. 37).

Existem quatro movimentos de construção do conhecimento de acordo com Choo (2006, p. 37) como:

socialização que converte conhecimento tácito em conhecimento tácito; por meio da exteriorização, que converte conhecimento tácito em conhecimento explícito; por meio da combinação, que converte conhecimento explícito em conhecimento explícito; e por meio da internalização, que converte conhecimento explícito em conhecimento tácito. (NONAKA & TAKEUCHI, 1995, *apud* CHOO, 2006, p. 37).

Uma forma de visualização desse processo de criação de conhecimento pelas organizações foi desenvolvida por Nonak e Takeuchi em 1995.



**Figura 7 - Os processos de conversão do conhecimento organizacional**

**Fonte: NONAKA & TAKEUCHI, 1995 *apud* CHOO, 2006, p. 38**

Para a tomada de decisão racional seria necessária a análise de todas as possibilidades existentes, bem como todas as informações sobre os desdobramentos de cada uma das decisões, contudo isso é humanamente impossível, pois a capacidade humana de solucionar problemas complexos é demasiada pequena (CHOO, 2006, p. 41).

Assim, para um Centro de Informação, Arquivo, Biblioteca ou Museu, computar e relacionar todas as possibilidades de uma decisão a ser tomada pela sua organização é deveras impossível. Mas através da “Racionalidade Limitada” que visa desenvolver critérios que minimizem as expectativas, restringindo os requisitos ao aceitável e não ao ideal, é possível desenvolver opções dentro do satisfatório

para a tomada de decisão. Contudo as possíveis falhas na tomada de decisão podem ser atribuídas pelo menos a dois fatores: má interpretação, ou seja, os significados encontrados foram inconsistentes; ou alguma variável que não foi bem analisada ou identificada.

### 2.2.3 Inteligência Competitiva

A IC – Inteligência Competitiva mudou pouco suas características conceituais ao sair do ambiente militar e político para o empresarial. Na visão empresarial, a Inteligência Competitiva é:

Um processo sistemático de coleta, tratamento, análise e disseminação da informação sobre atividades dos concorrentes, fornecedores, clientes, tecnologias e tendências gerais dos negócios, visando subsidiar a tomada de decisão e atingir as metas estratégicas da empresa. Ela é conduzida, a partir de uma orientação estratégica, para a obtenção de vantagem competitiva. (STAREC 2005)

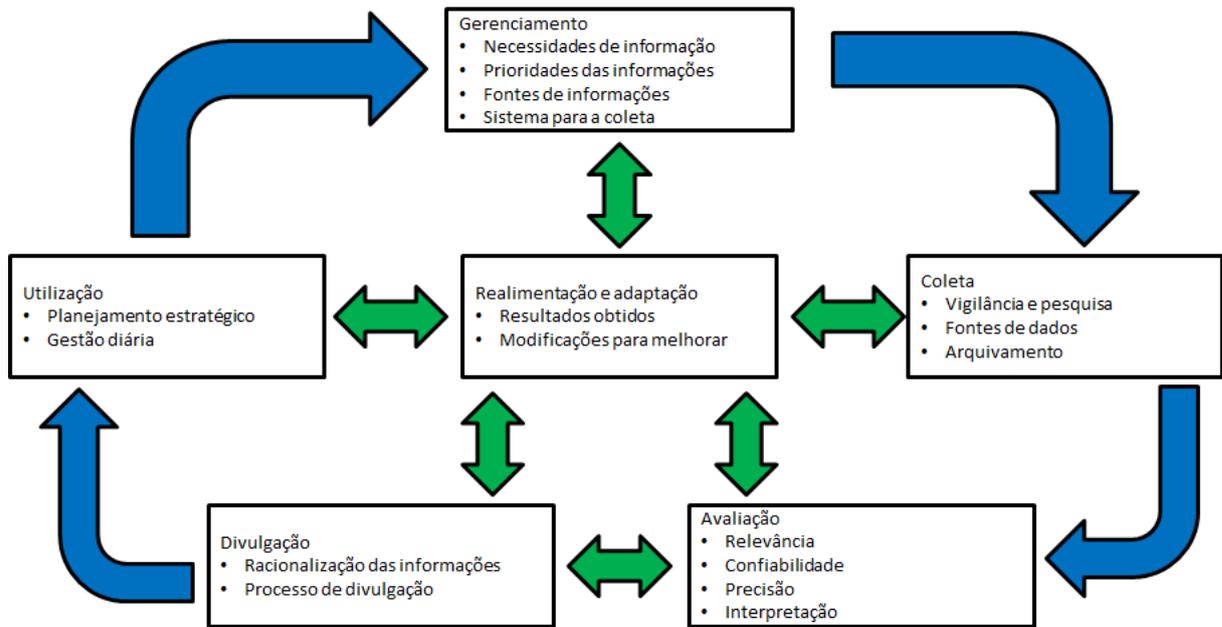
Quando se pretende implantar a Inteligência Competitiva é necessário que se defina a sua concepção, para evitar um sistema de coleta muito restrito deixando de lado informações relevantes, ou que um sistema que capite informações desnecessárias para o ambiente a que se destina:

Inteligência defensiva – orientada para a obtenção de informações destinadas a evitar surpresas. Todas as empresas planejam e operam sob certo número de premissas básicas. Quando, por alguma razão inesperada, uma dessas premissas deixa de ser verdadeira, e a empresa não prevê a mudança a tempo, temos um desastre. O serviço de inteligência empresarial deve continuamente verificar a validade das premissas e alertar os executivos para qualquer mudança.

Inteligência passiva – orientada para a obtenção de parâmetros para avaliar o desempenho da empresa. Estes parâmetros são de fundamental importância para o planejamento e controle, servindo de base para a definição e o acompanhamento dos objetivos e metas da empresa.

Inteligência ofensiva – orientada para a identificação de oportunidade de negócios. A vitalidade da empresa e seu sucesso futuro dependem da sua capacidade de identificar novas oportunidades de negócios. (DEGENT, 1986, p. 78)

Vale ressaltar que independente de qual modalidade de inteligência foi escolhida para a empresa, o serviço deve focalizar seus monitoramentos no ambiente externo à empresa, particularmente: competidores, clientes, tecnológica, políticas governamentais, situações geopolítica e fatores socioeconômicos, (Figura 8).



**Figura 8 - Ciclo de informação na Inteligência Empresarial**

Fonte: DEGENT, 1986, p. 78

Neste ponto do trabalho, no qual já apresentamos o processo de Gestão de Informação e Gestão de Conhecimento, é possível traçar pontos em comum entre essas duas atividades e a Inteligência Competitiva, visto que a definição de fontes de informação para negócios, estratégia e conhecimento é fundamental para o sucesso das práticas descritas.

A Inteligência Competitiva não é diferente dos outros serviços apresentados, pois também precisa ser feita ciclicamente, necessitando ser retroalimentada para desenvolvimento constante. O Ciclo de Inteligência Competitiva possui seis etapas principais:

1. Gerenciamento – consiste na definição das necessidades de informação, das prioridades para a obtenção destas informações, das fontes a serem consultadas e do processo de coleta.
2. Coleta – consiste nas atividades de obtenção de dados junto às fontes de informação, de acordo com as necessidades e processo definidos.
3. Avaliação – consiste na análise dos dados obtidos para verificar a sua relevância, confiabilidade e precisão, bem como interpretar e transformar estes dados em informações gerenciais.
4. Divulgação – consiste na sistemática de distribuição das informações, de acordo com o perfil de interesse e necessidade de cada executivo.
5. Utilização – consiste no processo de incorporação das informações no planejamento estratégico e gestão das empresas.
6. Realimentação – consiste na constante adaptação do serviço, de acordo com os resultados obtidos, para atender cada vez melhor às necessidades de informação dos executivos. (DEGENT, 1986, p. 78)

Em meio aos discursos de áreas como a Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia pela capacitação adequada para se responsabilizar pelo desenvolvimento da IC, este trabalho propõe que todas estas áreas contribuam em um mesmo ambiente para o desenvolvimento dessa prática. Os processos sobre os documentos pesquisados, selecionados, classificados, organizados e disseminados poderiam, em uma IE, se valer do espaço e expertise preexistente em suas bibliotecas para iniciar o processo de IC, visto que é uma prática já desenvolvida por eles, e em um segundo momento por meio da meritocracia agregar as funções de arquivo e museu em seu ambiente para ofertar produtos e serviços mais completos.

### 2.3 A integração entre áreas e serviços

Nesta etapa do trabalho são apresentadas teorias e descrições que justificam a convivência de áreas em um mesmo espaço, visto que possuem pontos em comum e poderiam ampliar o potencial de atuação se essas atividades fossem executas em conjunto.

#### 2.3.1 Arquivos, Bibliotecas e Museus

Como poderemos ver na descrição de Fonseca (1998, p.38) algumas práticas da recuperação de informações arquivísticas são semelhantes às práticas desenvolvidas em bibliotecas, obviamente por serem ambas inseridas na Ciência da Informação:

**Produção:** Concepção e gestão de formulários, preparação e gestão de correspondências, gestão de informes e diretrizes, fomento de sistemas de gestão da informação e aplicação de tecnologias modernas a esses processos.

**Utilização e conservação:** Criação e melhoramento dos sistemas de arquivos e de recuperação de dados, gestão de correio e telecomunicações, seleção e uso de equipamento reprográfico, análise de sistemas, produção e manutenção de programas de documentos vitais e uso de automação e reprografia nestes processos.

**Destinação:** a identificação e descrição das séries documentais, estabelecimento de programas de avaliação e destinação de documentos, arquivamento intermediário, eliminação e recolhimento dos documentos de valor permanente às instituições arquivísticas. (Fonseca, 1998, p.38)

Podemos acrescentar que não se trata de atividades exclusivas de Bibliotecas e Arquivos e que a Museologia possui dilemas e documentos que precisam de tratamento similar a estes, o que constatamos ao visualizar sua presença dentro da Ciência da Informação. Assim, os documentos dessas três áreas necessitam de processamento e tratamento técnico similar. Esta atividade pode ser comum a elas em um espaço que permita sua caracterização ou customização para os diversos fins para os vários tipos de documentos e suportes documentais.

### 2.3.2 Fusões

A integração dos três espaços Arquivo, Biblioteca e Museu não seria mero capricho de uma das áreas, mas é a possibilidade de se fazer uma integração entre os espaços para que sejam mutuamente apoiados e possam desenvolver produtos e serviços mais completos e complexos. Segundo Araújo (2011, p. 105), temos exemplos de fusões desses espaços:

Existem diversos exemplos de integração em várias partes do mundo. Em alguns casos, tem-se a integração destas áreas no escopo da conformação disciplinar, como nos casos da França, onde existe a área das *Sciences de l'Information et de la Communication*, integrado não apenas as três áreas como também os campos profissionais da Comunicação (LE COADIC, 2008); e da Espanha, onde a integração ocorre no âmbito das *Ciencias de la Documentación*, com impactos positivos inclusive no campo das associações profissionais. (LÓPEZ YÉPES, 2006). No plano institucional, destacam-se o caso do Canadá, onde a Biblioteca Nacional fundiu-se ao Arquivo Nacional (SALAÜN; ARSENAULT, 2010); e da União Europeia, que criou a Europeia, um portal com milhares de recursos de acervos de arquivos, bibliotecas e museus (BANAT-BERGER; DUPLOUY; HUC, 2009) (ARAÚJO *et al.* 2011, p.105).

Com objetivo ilustrativo, este trabalho buscou uma forma visual para demonstrar como o Arquivo, Biblioteca e Museu podem conviver em um ambiente único sem se descaracterizar, resguardando suas idiossincrasias e ampliando o potencial de suas atividades afins. Garantindo um maior aproveitamento das justificativas da Ciência da Informação para desenvolvimento de pesquisas e projetos.

A representação de um único setor onde as três áreas possam coabitar resguardando suas características próprias, características mútuas e atividades que extrapolam o espaço físico delimitado, onde seria representado pelos projetos externos de cada setor e características externas à Ciência da Informação como

questões literárias na Biblioteconomia, questões diplomáticas da arquivologia e questões artísticas e históricas da museologia, por exemplo (Figura 2, p. 20).

Existem também espaços em que nenhuma dessas áreas será capaz de cobrir e necessitará que uma ou mais áreas do conhecimento (Administração, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Comunicação Social, Gestão de Projetos, Sistemas de Informação, entre outras), façam parte deste esforço para chegar à completude de seus objetivos informacionais, mas essa discussão não está prevista neste trabalho.

### 2.3.1 Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva

A adaptação do Arquivo, Biblioteca e Museu em um só espaço não é tarefa fácil, pelos desdobramentos teóricos e implicações práticas de cada uma sobre atividades, produtos ou serviços específicos como a Gestão de Informação, Gestão de Conhecimento ou Inteligência Competitiva. Essa tarefa tem sua dificuldade agravada quando não só as áreas precisam trabalhar em conjunto, mas tanto a GI, GC e IC precisam estar interligadas em um único sistema de informação.

Nesse contexto, associar a Gestão de Informação e Gestão de Conhecimento com a Inteligência Competitiva constitui, segundo Tarapanoff (2001), uma nova metodologia.

Uma nova abordagem e síntese teórica para o planejamento e administração estratégica das organizações e para a sua tomada de decisão. Tarapanoff, Araújo Junior e Cormier (2000) e Jamil (2001) discutem a atuação da unidade de informação no contexto da sociedade da informação, propondo a abordagem da inteligência competitiva para o monitoramento ambiental de informações e adequação organizacional, enquanto ressaltam algumas técnicas para o tratamento das informações – como a utilização de redes neurais, *DataWarehousing* e *Datamining*. Da mesma forma, Valentim e Molina (2004) apresentam alguns métodos e técnicas de prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva, salientando a importância das tecnologias da informação e comunicação para a prospecção e monitoramento informacional, onde também citam *DataMart*, *DataWarehouse*, *DataMining* e os Sistemas de Informações Executivas (E.I.S.) em geral. Os autores enfatizam que a tecnologia da informação é uma ferramenta de apoio à prospecção e ao monitoramento – mas o homem é componente essencial

porque responsável pelo conhecimento a ser agregado nas várias etapas que compõem essas atividades (MUNHOZ *et al*, 2008).

A fusão dessas áreas, bem como suas atividades, produtos e serviços necessitam do esforço em conjunto de toda a Instituição Mantenedora, uma vez que questões como hardware e software podem ser solicitadas pela BIEP. Mas sua instalação, manutenção, ou mesmo a viabilidade de ser fazer a hospedagem dos dados em um servidor local ou na nuvem, deve passar pela análise técnica dos analistas de sistema e demais profissionais envolvidos com a tecnologia.

As chamadas Organizações do Conhecimento são instituições que usam as informações produzidas por ela mesma e coletadas externamente de forma estratégica, produzindo novos conhecimentos, para fomentar a tomada de decisão de seus líderes. Segundo Choo (2006):

A concepção atual de administração e teoria organizacional destaca três áreas distintas onde a criação e uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação da empresa (CHOO, 2006, p. 27).

Ainda segundo o autor, a primeira necessidade do uso de informação em caráter estratégico está na criação de sentido por parte da instituição para compreender seu ambiente externo. Nesse contexto é definido o que a organização faz e o que ela pretende fazer no mercado; essa identificação é crucial para o entendimento do contexto mercadológico no qual a organização está inserida.

O segundo uso estratégico de informação pelas Organizações do Conhecimento se dá quando ela própria “cria, organiza e processa a informação” (CHOO, 2006) com o objetivo de gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado. Através da seleção de novas informações aplicadas a fazeres pré-existentes, a organização consegue gerar novos conhecimentos e assim pode inovar. Este tipo de atividade evita que a empresa perca tempo criando produtos e serviços já existentes ou mesmo, obsoletos, garantindo maior eficiência por parte da empresa.

O terceiro uso estratégico da informação visa à tomada de decisões importantes baseadas em informações e conhecimentos criados dentro da própria Organização.

Choo (2006) descreve que “Toda ação da empresa é provocada por uma decisão, e toda decisão é um compromisso para uma ação”, contudo esta tomada de decisão, na prática, envolve interesses entre sócios, barganhas entre grupos internos da instituição, entre outras variáveis características de cada empresa. Assim, a informação estratégica para a tomada de decisão está submetida a estes “jogos” internos dentro de cada instituição, mas esta deve presar pela “aparência de racionalidade, para manter a confiança interna e, ao mesmo tempo, preservar a legitimidade externa” (CHOO, 2006, p. 27).

A Organização do Conhecimento necessita balizar suas decisões em um sistema de retroalimentação para que o processo se alimente com informações que deem significado, possibilitando a construção de conhecimento para fomentar uma nova tomada de decisão.

### 3 METODOLOGIA

Este trabalho será desenvolvido baseado em um estudo de caso, por se tratar de uma pesquisa que busca observar as aplicações das teorias da Ciência da Informação em Bibliotecas de Instituição de Ensino visando à premissa descrita por Castro (1977, p.88), que “mesmo no estudo de caso, o interesse primeiro não é pelo caso em si, mas pelo que ele sugere a respeito do todo”.

Ainda na linha do estudo de caso, temos Merriam (*apud* NOVELLI *et al.*, 2011, p. 217) que enumera quatro características essenciais deste método, que serão seguidas durante o desenvolvimento deste trabalho:

1. Particularismo: o estudo se centra em uma situação, acontecimento, programa ou fenômeno particular, proporcionando assim uma excelente via de análise prática de problemas da vida real.
2. Descrição: o resultado final consiste na descrição detalhada de um assunto submetido à indagação.
3. Explicação: o estudo de caso ajuda a compreender aquilo que submete à análise, formando parte de seus objetivos a obtenção de novas interpretações e perspectivas, assim como o descobrimento de novos significados e visões antes despercebidas.
4. Indução: a maioria dos estudos de caso utiliza o raciocínio indutivo, segundo o qual os princípios e generalizações emergem a partir da análise dos dados particulares. Em muitas ocasiões, mais que verificar hipóteses formuladas, o estudo de caso pretende descobrir novas relações entre elementos (MERRIAM *apud* NOVELLI *et al.*, 2011, p. 217).

Dentro dos tipos de estudo de caso, será utilizado o tipo descrito por Yin (2001, p. 61) como “Projetos de caso único holístico – unidade única de análise” por tratar as atividades e interações de um setor de forma holística, no caso a Biblioteca Central, e suas relações com outros setores e usuários dentro da Instituição de Ensino escolhida para pesquisa, o Sistema Batista Mineiro de Educação.

#### 3.1 A coleta de dados

A coleta de evidências do estudo de caso se dará por meio de documentos administrativos, estudos formais, recortes de jornais, artigos publicados na mídia, entre outros. Também será baseada em relato de colaboradores da Instituição pesquisada, observação direta e participante.

A metodologia de coleta de dados será a pesquisa participante, por ser a mais adequada em uma pesquisa cujo pesquisador encontra-se inserido no ambiente natural da ocorrência do fenômeno e de sua interação com a situação investigada (NOVELLI, *et al.* 2011, p.125). A realidade do pesquisador e sua inserção dentro da Instituição pesquisada apresentam características que se adequam perfeitamente à metodologia de pesquisa participante, que prevê:

- a) a presença constante do observador no ambiente investigado, para que ele possa “ver as coisas de dentro”;
- b) o compartilhamento, pelo investigador, das atividades do grupo ou do contexto que está sendo estudado, de modo consistente e sistematizado – ou seja, ele se envolve nas atividades, além de co-vivenciar “interesses e fatos”;
- c) a necessidade, segundo autores como Mead e Kluckhohn, de o pesquisador “assumir o papel do outro” para poder atingir “o sentido de suas ações” (NOVELLI *et al.*, 2011, p. 126. *apud* HANGUETE, 1990, p.63).

## **4 O CASO DO SBME:**

Hoje a Biblioteca Central do Sistema Batista Mineiro de Educação é responsável pelo gerenciamento de seis bibliotecas educacionais com acervos universitários, técnicos, escolares e infantis.

A administração da BC visa unificar o seu espaço para culminar em um espaço multidisciplinar que faça uso de um setor de processamento técnico único para suprir as demandas informacionais do Arquivo, Biblioteca e Museu, sem descaracterizar as características de cada área.

### **4.1 A Gestão de Arquivos.**

A Gestão de Arquivos do SBME foi iniciada em 2011, quando a BC teve seu projeto de Gestão de Documentos aprovado pela Direção-Geral. O projeto inicial visava analisar, relacionar, pesar e registrar os fundos arquivísticos do SBME para garantir que todos tivessem o mesmo tratamento e cuidados por meio da padronização de processos de seleção, preservação, guarda, criação de tabelas de temporalidade de documentos, agendamento de descarte, criação de atas de descarte de documentos com temporalidade vencida, bem como a digitalização e futura microfilmagem de parte de seus fundos arquivísticos permanentes e/ou de longa guarda.

A gestão de documentos arquivísticos se fazia extremamente necessária, visto que a Instituição já passava de seus 90 anos e nunca houve um setor responsável pelos seus fundos arquivísticos, o que implicava em arquivos tratados pelos próprios setores que os criavam com as limitações de profissionais que não possuíam capacitação em gestão de documentos, mesmo assim, o faziam da melhor forma possível.

Para fazer a análise preliminar dos arquivos do SBME a BC contou com uma equipe de dois bibliotecários e uma estagiária de biblioteconomia, responsáveis pelo denominado “Primeiro Passo” da Gestão de Documentos, que consistia em fazer o levantamento dos locais onde existiam arquivos permanentes e temporários em

todas as unidades do SBME. Esse levantamento consistia na pesagem das caixas onde os documentos eram alocados, medição dos espaços onde as caixas eram depositadas para eventuais mudanças de *layout*, caso necessário. Análise de risco de inundação pelo rompimento de tubulações de água, incêndio proveniente de curto-circuito ou contato com materiais inflamáveis, risco de infestação de insetos como cupins, formigas, que poderiam comprometer a integridade física dos documentos, bem como mofo e infiltrações.

Ao final do “Primeiro Passo” foi apresentado um relatório à Direção-Geral do SBME com todas as informações suscitadas pelo levantamento situacional o qual descrevia, além de outras características, a quantificação da massa documental atual, que perfazia em 2010, 36 toneladas de documentos fragmentados em todas as unidades e setores.

Dentro da estrutura de meritocracia do SBME foi dada à BC a responsabilidade pelo Arquivo Central do SBME, setor com o objetivo de gerenciar e desenvolver soluções para os documentos de guarda permanente e temporária de todos os setores do SBME. Quando se pode passar para o “Segundo Passo” da Gestão de Documentos, que consistia em uma análise minuciosa dos documentos de cada setor para a criação da Tabela de Temporalidade de cada espécie de documento, em reuniões intersetoriais comumente feitas entre o responsável pelo Arquivo Central, chefe do setor a ser analisado e o Jurídico do SBME. Após a análise da validade probatória dos documentos e a viabilidade de digitalização de todos era estudada a data de descarte e a preparação da ata de destruição, a qual sempre deverá ser assinada pelo Arquivo Central, setor responsável pelos documentos e Diretor Geral.

Hoje a BC tem conhecimento de todos os fundos arquivísticos do SBME, conhece a média de produção documental anual de cada setor e tem o controle de documentos existentes na Instituição, perfazendo na última pesagem, de 2012, aproximadamente 40 toneladas de documentos dos mais diversos tipos que uma instituição de ensino privado possa ter.

Como exemplo do que a BC realiza por meio do Arquivo Central, tivemos o primeiro lote de documentos do setor de Serviço Social liberado para descarte em 2012. Foram feitas análises dos tipos de documentos produzidos e recebidos, criou-se uma tabela de temporalidade desses documentos, quando foi analisada a necessidade de guarda em suporte físico e possibilidades de armazenamento em meio digital.

O lote de documentos liberados para descarte foi de aproximadamente duas toneladas, visto que por se tratar em sua maioria de fotocópia de documentos, a sua digitalização permitiria o descarte das cópias não autenticadas. Mesmo assim, a guarda desses documentos digitalizados é de aproximadamente cinco anos, segundo as análises do Arquivo Central juntamente com o setor Jurídico do SBME.

Baseado na temporalidade desses documentos, que não ultrapassa cinco anos, começou-se o estudo de suporte tecnológico digital para receber especificamente esses arquivos digitalizados.

O estudo consistia em saber qual seria o custo de três servidores para receber os arquivos digitalizados. Uma vez encontrado o valor total dos equipamentos, dividiu-se o valor pelo número de *megabytes* que seriam adquiridos na compra. Definido o valor de um *megabyte* de memória foi possível procurar alternativas no mercado. Levando em conta que o custo da memória em servidores era alto, porque tinha embutido o custo de manutenção dos servidores, *backups*, *nobreak*, processadores, preparação do ambiente onde eles estariam, etc. Assim, começou-se a procurar soluções alternativas, que reduzissem o custo sem perder a capacidade de recuperação dessas informações.

O estudo sobre o custo/benefício para suporte digital era feito através do fracionamento da capacidade de memória de servidores até o valor do *megabyte*, assim tem-se o valor para se comparar com outras soluções, como DVDs, CDs, etc. Dessa forma, foi possível comparar vantagens entre as tecnologias, mesmo elas sendo totalmente distintas, com um servidor e um DVD, por exemplo.

<b>Vantagens do uso de DVD</b>	<b>Desvantagens do uso de DVD</b>
<b>Custo do <i>megabyte</i> é cerca de 20 vezes mais barato que o <i>megabyte</i> de um servidor.</b>	Necessita <i>drive</i> de DVD
<b>Fácil manuseio e guarda.</b>	Necessita de tabela de localização dos arquivos gravados.
<b>Vida útil de 5 anos.</b>	Obsolescência da tecnologia pode forçar a migração para outra mídia.
<b>A depreciação acompanha o tempo de vida útil da mídia.</b>	Para garantir a organização, faz-se necessário a aquisição de estojos específicos.
<b>Facilidade de fazer cópias em mídia inviolável.</b>	
<b>Condicionamento das mídias não exige climatização.</b>	

Quadro 1 - Vantagens e desvantagens do uso de DVD

Fonte: Organizado pelo autor

A constatação de que a vida útil da mídia DVD equivalia à temporalidade do documento a que ela se destinava foi um dos pontos de maior peso na avaliação, por não haver necessidade de atualização de tecnologia após o período probatório.

A Política de Segurança para documentos digitalizados é ponto fundamental para resguardar a Instituição de ações judiciais, uma vez que o documento digitalizado não garante a integridade das informações, sendo necessária uma análise “documento a documento” durante a digitalização, que resgatarde que cada informação será resgatada quando houver necessidade de recuperação das informações. Outra questão imprescindível na segurança dos documentos digitalizados é a necessidade de três cópias de segurança localizadas em locais distintos<sup>5</sup>.

Através da definição dos critérios de segurança para as informações eletrônicas é possível minimizar os riscos de perda provenientes de situações adversas.

<sup>5</sup> O recomendado é em prédios distintos, para não haver perda das cópias em caso de incêndio.

A participação da equipe da BC na definição dos requisitos necessários para o CMS a ser utilizado para o Gerenciamento Eletrônico de Documentos é fundamental para evitar retrabalho futuro, e tornar a tomada de decisão mais balizada e consciente.

#### 4.2 A Gestão de Bibliotecas

A Biblioteca Central do SBME possui um sistema de gerenciamento de acervos chamado InfISIS. Tal sistema foi instalado no ano de 2001, quando a Faculdade Batista de Minas Gerais foi fundada, e por exigências do MEC – Ministério da Educação era necessário que as atividades da biblioteca universitária fossem informatizadas, garantindo que todo o acervo da FBMG fosse informatizado e tombado junto à BC. Hoje a Biblioteca Central possui mais de 40.000 itens em seu acervo, divididos em acervo universitário e escolar.

O processamento técnico da BC foi informatizado para atender às práticas e às exigências do MEC para a FBMG. Com o objetivo de melhor aproveitamento dos gastos com o acervo da FBMG e constatando que o sistema adquirido para a Faculdade não sofreria perdas com a informatização do acervo escolar, iniciou-se o processo de informatização dos acervos escolares e infantil, garantindo que todos os acervos sejam acessados e pesquisados em uma mesma base digital.

A BC também é responsável pelo gerenciamento da biblioteca infantil, que em breve será totalmente informatizada para controle do acervo e de empréstimos. Por questões de ordem técnica, ainda não conseguimos integrar as seis bibliotecas em um único sistema, mas faz parte do desenvolvimento do acervo a informatização e integração dos acervos.

Como política de aquisição dos acervos, todas as obras adquiridas para o acervo escolar da BC é também adquirido para as bibliotecas das demais unidades, garantindo que todas tenham um acervo base, não havendo impedimento de adquirir itens diferenciados devido às demandas regionais de cada biblioteca.

A BC também é responsável pela gestão de conteúdos do portal de periódicos científicos da FBMG, que engloba três revistas científicas de periodicidade semestral, garantindo que o processo de inserção de conteúdos e padronização das informações seja preservado, bem como o *workflow* de publicação.

#### 4.3 A Gestão de Museu

Em 2012 a BC assumiu a coordenação do Museu do SBME, denominado Núcleo de Preservação e Memória. Desde então, com a ampliação da equipe tem-se traçado as políticas de preservação de seus conteúdos tridimensionais, fotográficos, microfilmados, documentais e cinemáticos.

Outra atividade que tem sido elaborada pela Coordenação da BC juntamente com o Museu é a política de deslocamento patrimonial, visto que o acervo é composto por peças únicas, não se pode emprestar ou deslocar seus materiais sem os devidos cuidados, resguardando o desgaste dos itens do acervo museológico.

Um dos projetos em desenvolvimento é a criação do Museu Digital do SBME, que terá seus conteúdos totalmente gerenciados pela equipe da Biblioteca Central do SBME na atividade de Núcleo de Preservação e Memória. Neste contexto, a BC tem definido as diretrizes tecnológicas para escolha do Sistema de Gestão de Conteúdos CMS – *Content Management System*, questões legais do direito de uso de imagens, mapeamento dos acervos permanentes e temporários, definição da identidade juntamente com a equipe de Programação Visual da Instituição, e a parceria com o Instituto Batista de Idiomas para garantir a versão em outras línguas do Museu Digital.

#### 4.4 A Gestão de Informação

Visando um melhor aproveitamento das práticas desempenhadas pelo arquivo, biblioteca e museu, a BC tem desenvolvido atividades e mapeamento de necessidades informacionais dos setores existentes no SBME e assim desenvolvido o processo de Gestão de Informação.

A atividade é incipiente, mas busca fidelizar os setores que recebem informações publicadas pelos mais de 120 periódicos assinados pela BC por meio de seus e-mails corporativos. Os artigos são selecionados de acordo com as atividades de cada área, como setor Financeiro, setor de Comunicação e Marketing, setor de Tecnologia da Informação, setores Pedagógicos, setor de Desenvolvimento Humano, setor de Nutrição, Diretores, etc. nos quais são selecionados artigos em periódicos especializados em cada uma destas áreas; depois, são encaminhados para o Processamento Técnico da BC que é integrado em Processamento Técnico do Arquivo, Biblioteca e Museu, para digitalização e em seguida é encaminhado para o envio por e-mail aos usuários em potencial dessas informações.

#### 4.5 A Gestão de Conhecimento

Em 2011 a BC foi procurada pela Assessoria de Processos do SBME para auxiliar no mapeamento dos processos realizados pela Instituição. Estes processos fazem parte da atividade de profissionalização das atividades da organização, nos quais os responsáveis pelas atividades explicitam em um documento chamado “Procedimento Operacional Padrão”, ou simplesmente “POP”, os itens necessários para a execução da atividade bem como a forma que a atividade deve ser realizada e o que fazer em casos não previstos pelo próprio POP (ANEXO A).

Todos estes POPs são enviados para a BC a fim de serem organizados, analisados preliminarmente e classificados de acordo com cada setor para depois serem disponibilizados através do Sistema de Gerenciamento de Conteúdos – CMS *Content Management System* escolhido pela BC para recuperação desses documentos.

#### 4.6 A Inteligência Competitiva

Ainda não tem sido realizada nenhuma atividade de monitoramento de concorrentes pela BC, mas consta em seu plano de expansão agregar este serviço em seu espaço para trazer mais valor ao setor, por meio de identificação e monitoramento

constante de concorrentes e mercados. Contudo a BC está desenvolvendo o modelo de Inteligência Defensiva.

Prevendo mudanças no mercado, esta atividade de Inteligência Defensiva foi autorizada pela Direção-Geral do SBME com o objetivo de iniciar um estudo sobre TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação em sala de aula e Tecnologias para redução de custos com fotocópias. Desde então a BC tem monitorado todas as informações publicadas que ela tem conhecimento sobre TICs a fim de reduzir sua ambiguidade relacionada ao tema, gerar conhecimento próprio para então sabermos como nos portar frente a possíveis mudanças no mercado de educação escolar. Este estudo encontra-se ainda em caráter confidencial há aproximadamente um ano, e garantiu que tivéssemos condições de captar quantidades maciças de informação sobre o assunto, a partir de publicações em periódicos, conversa com fornecedores da China, Rússia, EUA e Inglaterra, participado de conferências e congressos para tirar dúvidas e analisar tendências.

É importante relatar que periodicamente são prestados relatórios sobre os projetos de monitoramento e em junho de 2012 será realizado o primeiro *WorkShop* promovido pela BC do SBME para apresentar algumas soluções existentes no mercado afim de corroborar para a tomada de decisão da Direção-Geral.

#### 4.7 Relatos e entrevistas

Nesta etapa da monografia serão apresentados alguns relatos e trechos de entrevistas realizadas por alguns funcionários do SBME.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas são espaços pouco valorizados em nosso país e isso se agrava à medida que restringimos o campo de atuação e/ou público alvo, como por exemplo, as bibliotecas escolares ou bibliotecas comunitárias. Uma questão que podemos levantar seria que os Arquivos e Museus também estão em situação parecida e em alguns casos até pior. Nesse contexto é possível ver que os Arquivos, Bibliotecas e Museus formam pequenos grupos, se vistos como setores independentes, mas que podem ganhar mais representatividade se souberem conviver com as diferenças para amplificar o potencial de seus pontos comuns, transformando-se em um grupo único que sabe conviver e respeitar suas características e que também é capaz de desenvolver projetos interdisciplinares como a GI, GC e IC.

Este trabalho buscou demonstrar a existência de alternativas que permitam que as instituições de ensino possam trazer reconhecimento para o espaço da biblioteca. Isso não garante a facilidade no desempenho dessas atividades que se somam ao grande volume de processos existentes em bibliotecas. As ações empreendidas a essa Instituição e seus resultados acenam para a possibilidade dos profissionais se motivarem a tentar buscar um novo patamar organizacional de suas bibliotecas frente às questões pedagógicas como habitualmente é feito, mas ofertando a mesma qualidade de atividades, produtos e serviços que supram os interesses dos seus usuários que compõem o quadro administrativo de sua organização mantenedora e demais usuários externo, se houver.

Muito ainda tem que ser realizado para que bibliotecas de instituição de ensino sejam vistas como espaços que possuem serviços de Gestão de Informação, Gestão de Conhecimento e Inteligência Competitiva, que possuam um profissional responsável pela Gestão de Arquivos e um para Gestão do Museu da instituição, mas incluir estes espaços em IE sem força de Lei torna a abertura desse campo de trabalho uma atividade lenta sem previsão de solução. Uma vez que todas IE possuem a obrigatoriedade legal para possuir biblioteca, o bibliotecário tem a possibilidade de agregar novas funções ao seu setor para aumentar o seu valor

perante seus usuários e possibilitar a entrada de arquivistas e museólogos neste promissor campo de atuação.

Contudo, em empresas de outros segmentos, como a Toshiba (Choo, 2006) observa-se o reconhecimento da capacidade dos profissionais da informação desempenharem de maneira plena a atividade de GI, GC e IC. O sucesso dessas iniciativas pode incentivar IEs, como o SBME, a permitirem e apoiarem bibliotecas na acolhida de novas responsabilidades. Isso permitiria um melhor aproveitamento de espaços que muitas vezes respondem apenas aos setores pedagógicos, quando poderiam ofertar serviços e produtos também aos setores administrativos.

Haja vista que não existe impedimento teórico e/ou histórico para que arquivos, bibliotecas e museus convivam em um mesmo espaço, e acreditando que os espaços das Bibliotecas em Instituição de Ensino Privado são espaços abertos para assumirem novas responsabilidades e desempenharem novas capacitações e assim tentar garantir novos investimentos pelas instituições mantenedoras. Nesse contexto, justifica-se a contratação de profissionais adequados para desempenhar as atividades arquivísticas e museológicas.

O argumento da entrada de Arquivos e Museus em instituições de ensino pela porta da Biblioteca se faz mais forte quando nos deparamos com a obrigatoriedade legal de haver Bibliotecas nas instituições de ensino, obrigatoriedade inexistente para Museus e Arquivos, bastando um movimento de aceitação mútua dos profissionais atuantes nestes espaços para efetivação da biblioteca escolar como um espaço comum para essas práticas.

Mesmo assim, as práticas de Gestão de Informação, Gestão de Conhecimento e Inteligência Competitiva são atividades da Ciência da Informação e devem ser desempenhadas por profissionais da informação devidamente capacitados. O ambiente de biblioteca possibilita esse tipo de prática, mas depende de apoio da direção da instituição mantenedora e principalmente da motivação do profissional bibliotecário para sair, em alguns casos, de sua zona de conforto laboral.

## Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia: relações institucionais e teóricas**. Enc. Bibli. Florianópolis, v. 16, n. 31, p.110-130. 2011.

\_\_\_\_\_. **Condições teóricas para a integração epistemológica da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia na Ciência da Informação**. InCID: R. Ci. Inf. e Doc. Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 19-41, jul./dez. 2011.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; MARQUES, Angélica Alves da; VANZ, Samile Andréa Souza. **Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia integradas na Ciência da Informação: as experiências da UFMG, da UNB e da UFRGS**.

BRANDÃO, Wladimir Cardoso. **A internet como fonte de informação para negócio: um ensaio sobre a realidade da internet brasileira**. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 88-99, jan/jun. 2004. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/352/161>>. Acesso em: 25 nov. 2011.

BRASIL. Lei nº 7.287, de 18 de dezembro de 1984. Planalto.gov.br, Brasília, DF, 18 dez. 1984. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7287.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7287.htm)>. Acesso em: 30 abr. 2012.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 9 jan.1999. Seção 1, p. 455.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.224, de 24 de maio de 2010. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 25 maio 2010. Seção 1. Disponível em: <<http://www.crb6.org.br>>. Acesso em: 29 abr. 2012.

CALDERON, Wilmara Rodrigues; CORNELSEN, Julce Mary; PAVEZI, Neiva and LOPES, Maria Aparecida. **O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário**. Ci. Inf. [online]. 2004, vol.33, n.3, pp. 97-104. ISSN 0100- 1965. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652004000300011>>. Acesso em: 21 jun. 2012.

CASTRO, Cláudio de Moura. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977.

CENDÓN, Beatriz Valadares. **Bases de dados de informação para negócios**. Ciência da Informação, Brasília, v. 31, n. 2, p. 30-43, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/310202/3120204.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2011.

CHOO, Chun Wei.; ROCHA, Eliana. **A organização do conhecimento: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

COSTA SANTOS, Luciano; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. **Gerenciando processos de serviços em bibliotecas**. Ci. Inf. [online]. 2003, vol. 32, n. 2, pp. 85-94. ISSN 0100-1965. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652003000200010>>. Acesso em: 21 jun. 2012.

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

DEGENT, R. J. **A importância estratégica e o funcionamento do serviço de inteligência empresarial**. Revista de Administração de Empresas. Rio de Janeiro, v. 26, n. 1, p.77-83, 1986.

FERREIRA, Gisele de Fátima; FERREIRA, Marta Araújo Tavares UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Gestão da Informação em ambiente escolar: ensinamentos de um estudo de caso**. 2009. 42 f.

LOPES, Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. Rio de Janeiro: [s. n.], 2000. 369 p.

MOURA, Rafael Muniz. **O gerenciamento de projetos aplicados a exposições museológicas**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, 2008. Disponível em: <[http://www.unirio.br/jovemmuseologia/5/rafaelmuniz\\_artigo.pdf](http://www.unirio.br/jovemmuseologia/5/rafaelmuniz_artigo.pdf)>. Acesso em: 21 jun. 2012.

MUNHOZ, Carlos Eduardo Machado; CINCOTTO DOS SANTOS, Cláudia; GONÇALVES, Luiz Carlos. **Inteligência Competitiva: estudo de casos múltiplos retratando o panorama brasileiro**. Administradores.com, João Pessoa, jan. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/inteligencia-competitiva-estudo-de-casos-multiplos-retratando-o-panorama-brasileiro/471/download/>>. Acesso em: 25 jun. 2012.

NASCIMENTO, João Paulo Campos; NASSIF, Mônica Erichsen UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Inteligência competitiva nas organizações proposta de uso da inteligência competitiva pela empresa Localiza Rent a Car**. 2010. 31 f.

NOVELLI, Ana Lucia Romero; *et al.* **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008. xxiv, 380p.

OLIVEIRA, Marlene de; CENDÓN, Beatriz Valadares; ARAUJO, Eliany Alvarenga de; MOTA, Francisca Rosaline; DIAS, Guilherme Atayde; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2005. 143 p.

PAIM, Isis; BARBOSA, Ricardo Rodrigues; BAX, Marcello Peixoto; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr; FERREIRA, Marta Araújo Tavares; NEVES, Jorge Tadeu de Ramos; CENDÓN, Beatriz Valadares; NASSIF, Mônica Eric. **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação/UFMG, 2003.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. **A teoria dos arquivos e a gestão de documentos**. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 11, n. 1. jan/abr 2006. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362006000100009>>. Acesso em: 23 jun. 2012.

SISTEMA BATISTA MINEIRO DE EDUCAÇÃO. Desenvolvido pela Junta de Educação da Convenção Batista Mineira. Apresenta informações históricas sobre sua fundação e atividades. Disponível em: <<http://www.sistemabatista.edu.br>>. Acesso em 19 nov. 2011.

STAREC, Claudio; GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge. **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005. 351 p.

## Anexo A – Modelo de formulário de Procedimento Operacional Padrão

SISTEMA BATISTA MINEIRO DE EDUCAÇÃO	
	
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	
<b>Nome da Tarefa:</b>	<b>Nº. do Procedimento:</b>
	<b>Data de criação:</b> / /
<b>Setor Responsável:</b>	<b>Revisado em:</b> <b>Nº da Revisão:</b> / /
<b>Responsável pela execução do POP:</b>	
<b>Pré-requisitos necessários para execução do POP:</b>	
1. Cliente no balcão de atendimento ou no telefone.	7. <input type="checkbox"/>
2. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>
3. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>
4. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>
5. <input type="checkbox"/>	11. <input type="checkbox"/>
6. <input type="checkbox"/>	12. <input type="checkbox"/>
	13. <input type="checkbox"/>
<b>Etapas para Execução da tarefa</b>	
1. <input type="checkbox"/>	
2. <input type="checkbox"/>	
3. <input type="checkbox"/>	
4. <input type="checkbox"/>	
5. <input type="checkbox"/>	
6. <input type="checkbox"/>	
7. <input type="checkbox"/>	
8. <input type="checkbox"/>	
9. <input type="checkbox"/>	
10. <input type="checkbox"/>	
11. <input type="checkbox"/>	
12. <input type="checkbox"/>	
13. <input type="checkbox"/>	
<b>Recomendações e prazo de execução da tarefa</b>	
<b>Resultados Esperados</b>	
<b>Casos não previstos na execução do POP e recomendações</b>	
<b>Homologação do POP</b>	
Chefe do Setor	Assessor Organizacional DG

## APÊNDICE A – Fontes de informação Estatísticas

Fonte 01	Nome	Dados amostrais e estimativas populacionais das medianas de altura e peso por situação do domicílio e sexo, segundo a idade e os grupos de idade Região Sudeste - período 2008-2009
	Produtor	IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
	Fornecedor	<a href="http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/pof/2008_2009_encaa/tabelas_pdf/tab2_3.pdf">HTTP://WWW.IBGE.GOV.BR/HOME/ESTATISTICA/POPULACAO/CONDICAODEVIDA/POF/2008_2009_ENCAA/TABELAS_PDF/TAB2_3.PDF</a>
	Início de Produção	2008
	Formato	PDF
	Volume (Tamanho)	40kb
	Categoria	Estatísticas (Censo)
	Cobertura Tópica	*altura e peso
	Cobertura Geográfica	Brasil
	Tempo de Cobertura	2008-2009
	Frequência de atualização	Bianual
Fonte 02	Nome	Taxa de juros de operações de crédito
	Produtor	Banco Central do Brasil
	Fornecedor	<a href="http://www.bcb.gov.br/fis/taxas/htms/tx011020.asp">HTTP://WWW.BCB.GOV.BR/FIS/TAXAS/HTMS/TX011020.ASP</a>
	Início de Produção	20/5/2011
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Uma página
	Categoria	Estatísticas (Censo)
	Cobertura Tópica	Desconto de Duplicatas
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Mensal
	Frequência de atualização	Mensal
Fonte 03	Nome	Taxa de juros de operações de crédito
	Produtor	Banco Central do Brasil
	Fornecedor	<a href="http://www.bcb.gov.br/fis/taxas/htms/tx011020.asp">HTTP://WWW.BCB.GOV.BR/FIS/TAXAS/HTMS/TX011020.ASP</a>
	Início de Produção	20/5/2011
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Uma página
	Categoria	Estatísticas (Censo)
	Cobertura Tópica	Capital de giro prefixado
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Mensal
	Frequência de atualização	Mensal
Fonte 04	Nome	Taxa de juros de operações de crédito
	Produtor	Banco Central do Brasil
	Fornecedor	<a href="http://www.bcb.gov.br/fis/taxas/htms/tx011020.asp">HTTP://WWW.BCB.GOV.BR/FIS/TAXAS/HTMS/TX011020.ASP</a>
	Início de Produção	20/5/2011
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Uma página
	Categoria	Estatísticas (Censo)

	Cobertura Tópica	Aquisição de bens
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Mensal
	Frequência de atualização	Mensal
Fonte 05	Nome	Perfil econômico de Minas Gerais
	Produtor	FIEMG
	Fornecedor	<a href="http://www.fiemg.org.br/admin/BibliotecaDeArquivos/Image.aspx?ImgId=19199&amp;TabId=5609">http://www.fiemg.org.br/admin/BibliotecaDeArquivos/Image.aspx?ImgId=19199&amp;TabId=5609</a>
	Início de Produção	setembro de 2009
	Formato	PDF
	Volume (Tamanho)	10 páginas
	Categoria	Estatísticas (Censo)
	Cobertura Tópica	*Informações econômicas de Minas Gerais, Municípios de Minas Gerais mais populosos, Evolução da receita arrecadada.
	Cobertura Geográfica	Estado de Minas Gerais
	Tempo de Cobertura	2002 a 2008
	Frequência de atualização	Anual

## APÊNDICE B – Fontes de informação Biográficas

Fonte 01	Nome	Perfil econômico de Minas Gerais
	Produtor	FIEMG
	Fornecedor	<a href="http://www.fiemg.org.br/admin/BibliotecaDeArquivos/Image.aspx?imgId=19199&amp;TabId=5609">http://www.fiemg.org.br/admin/BibliotecaDeArquivos/Image.aspx?imgId=19199&amp;TabId=5609</a>
	Início de Produção	setembro de 2009
	Formato	PDF
	Volume (Tamanho)	10 páginas
	Categoria	Estatísticas (Censo)
	Cobertura Tópica	*Informações econômicas de Minas Gerais, Municípios de Minas Gerais mais populosos, Evolução da receita arrecadada.
	Cobertura Geográfica	Estado de Minas Gerais
	Tempo de Cobertura	2002 a 2008
	Frequência de atualização	Anual
Fonte 02	Nome	Linkedin
	Produtor	Linkedin
	Fornecedor	Linkedin
	Início de Produção	Não definido
	Formato	<a href="http://br.linkedin.com/">http://br.linkedin.com/</a>
	Volume (Tamanho)	paginas
	Categoria	ensino
	Cobertura Tópica	Profissionais da área da educação
	Cobertura Geográfica	Mundial
	Tempo de Cobertura	Indefinido
	Frequência de atualização	Não definido
Fonte 03	Nome	Catho
	Produtor	Catho
	Fornecedor	Catho
	Início de Produção	1980
	Formato	<a href="http://www.catho.com.br/">http://www.catho.com.br/</a>
	Volume (Tamanho)	Paginas
	Categoria	Todos os especialistas
	Cobertura Tópica	Profissionais da área da educação
	Cobertura Geográfica	Internacional
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	
Fonte 04	Nome	Opus
	Produtor	Professores
	Fornecedor	Opus
	Início de Produção	2004
	Formato	<a href="http://opus.grude.ufmg.br/">http://opus.grude.ufmg.br/</a>
	Volume (Tamanho)	páginas
	Categoria	
	Cobertura Tópica	Profissionais da área da educação

	Cobertura Geográfica	Interna
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	Diário
Fonte 05	Nome	ESAGS
	Produtor	Bibliotecas conveniadas
	Fornecedor	Centro de Informação Prof. Dr. Jorge Oscar de Mello Flores
	Início de Produção	
	Formato	<a href="http://www.esags.edu.br/biblioteca/apresentacao.html">http://www.esags.edu.br/biblioteca/apresentacao.html</a>
	Volume (Tamanho)	páginas
	Categoria	
	Cobertura Tópica	Teses, dissertações, artigos
	Cobertura Geográfica	nacional
	Tempo de Cobertura	indefinida
	Frequência de atualização	

## APÊNDICE C – Fontes de informação Setoriais

Fonte 01	Nome	UNIDAVI
	Produtor	Autores diversos
	Fornecedor	UNIDAVI
	Início de Produção	
	Formato	<a href="http://www.unidavi.edu.br/?pagina=INDEX">http://www.unidavi.edu.br/?pagina=INDEX</a>
	Volume (Tamanho)	Páginas
	Categoria	Ensino e pesquisa
	Cobertura Tópica	Cobre vários assuntos
	Cobertura Geográfica	Regional
	Tempo de Cobertura	Indefinido
	Frequência de atualização	Depende do produtor
Fonte 02	Nome	Revista Educar para Crescer
	Produtor	Editora Abril
	Fornecedor	Escritores, jornalistas e consultores em Educação
	Início de Produção	
	Formato	<a href="http://educarparacrescer.abril.com.br/index.shtml">http://educarparacrescer.abril.com.br/index.shtml</a>
	Volume (Tamanho)	Artigos, entrevistas
	Categoria	Escola ,educação
	Cobertura Tópica	Cobre vários assuntos
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Depende do editor da revista
	Frequência de atualização	Diariamente
Fonte 03	Nome	Revista Educação
	Produtor	Editora Segmento
	Fornecedor	Escritores, jornalistas e consultores em educação
	Início de Produção	maio de 1977
	Formato	<a href="http://revistaeducacao.uol.com.br">http://revistaeducacao.uol.com.br</a>
	Volume (Tamanho)	Artigos,entrevistas
	Categoria	Escola, profissionais da área da educação de ensino público e privado
	Cobertura Tópica	Questões relacionadas a políticas públicas, inovações no setor, economia, literatura, pedagogia e cultura.
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Mensal
	Frequência de atualização	Mensal
Fonte 04	Nome	ALÍPIO RAMOS VEIGA NETO
	Produtor	ALÍPIO RAMOS VEIGA NETO
	Fornecedor	ALÍPIO RAMOS VEIGA NETO
	Início de Produção	
	Formato	<a href="http://www.veiga.net/">http://www.veiga.net/</a>
	Volume (Tamanho)	Consultor de Marketing Educacional e Pesquisa Científica
	Categoria	Instituições de ensino privado, governamental.
	Cobertura Tópica	Consultor especialista em marketing educacional

	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Diária
	Frequência de atualização	Diária
Fonte 05	Nome	PROMEC
	Produtor	PROMEC
	Fornecedor	PROMEC
	Início de Produção	
	Formato	<a href="http://www.promecvirtual.com.br/">http://www.promecvirtual.com.br/</a>
	Volume (Tamanho)	Consultor e assessoria educacional
	Categoria	Instituições de ensino privado, pública e profissionais de educação
	Cobertura Tópica	Consultor educacional
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Diária
	Frequência de atualização	Diária

## APÊNDICE D – Fontes de informação Empresariais

Fonte 01	Nome	Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
	Produtor	HTTP://WWW.JUCEMG.MG.GOV.BR/BR/
	Fornecedor	JUCEMG - Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
	Início de Produção	
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Informações Empresariais
	Cobertura Tópica	
	Cobertura Geográfica	Cobertura na região de MG
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	Não definido no site
Fonte 02	Nome	Humus Consultoria Educacional
	Produtor	HTTP://WWW.HUMUS.COM.BR/INDEX.HTM
	Fornecedor	Humus Consultoria Educacional
	Início de Produção	Não definido no site
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Consultoria Educacional
	Cobertura Tópica	Especializada nas áreas de Educação e de Saúde, a Humus é uma empresa de consultoria e assessoria que, por meio de seus produtos e serviços, auxilia no aprimoramento dos processos organizacionais e desenvolvimento humano.
	Cobertura Geográfica	Cobertura Nacional
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	Não definido no site
Fonte 03	Nome	Via 6
	Produtor	HTTP://WWW.VIA6.COM
	Fornecedor	Via 6
	Início de Produção	Não definido no site
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Consultoria
	Cobertura Tópica	Grupo criado para profissionais na área de gestão financeira para instituições de ensino e similares.
	Cobertura Geográfica	Cobertura Nacional
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	Não definido no site
Fonte 04	Nome	Gestori Consultoria Empresarial
	Produtor	HTTP://WWW.GESTORI.COM.BR/WEBSITE/INDEX.PHP?ITEMID=131&ID=89&OPTION=COM_CONTENT&TASK=VIEW
	Fornecedor	Gestori Consultoria Empresarial
	Início de Produção	Não definido no site
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)

	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Governança Corporativa e Análise de Resultados
	Cobertura Tópica	Focada no Planejamento de Negócio, logística de suprimentos, desenvolvimento organizacional, política comercial.
	Cobertura Geográfica	Cobertura Nacional
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	Não definido no site
Fonte 05	Nome	Clarity Business Consult
	Produtor	<a href="http://www.clarityconsulting.com.br/index.php">HTTP://WWW.CLARITYCONSULTING.COM.BR/INDEX.PHP</a>
	Fornecedor	Clarity Business Consult
	Início de Produção	Não definido no site
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Consultoria
	Cobertura Tópica	A CLARITY Consultoria é uma empresa de serviços profissionais que atua nas áreas de Consultoria em Controladoria, Finanças Corporativas, Gestão de Custos, Gestão Tributária, Gestão Trabalhista e Previdenciária, Treinamento Empresarial e Reestruturação Empresarial. Foi criada a partir da experiência de mais de 20 anos de seus sócios-diretores atuando em renomadas instituições de ensino superior e empresas de consultoria empresarial, com trabalhos realizados o Brasil e no Exterior.
	Cobertura Geográfica	Cobertura Mundial
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	Não definido no site

## APÊNDICE E – Fontes de informação de Produtos e Serviços

Fonte 01	Nome	Catálogo de Cursos
	Produtor	HTTP://WWW.IBIDIOMAS.COM.BR/CURSOS
	Fornecedor	IBI - Instituto Batista de Idiomas <a href="http://www.ibidiomas.com.br/">http://www.ibidiomas.com.br/</a>
	Início de Produção	
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Produtos e Serviços
	Cobertura Tópica	O Instituto Batista de Idiomas é especializado no ensino de Inglês e Espanhol; é uma escola que reflete a filosofia educacional do Colégio Batista Mineiro.
	Cobertura Geográfica	Cobertura na área Regional (SUDESTE)
	Tempo de Cobertura	Atual
	Frequência de atualização	Não definido no site
Fonte 02	Nome	Catálogo Eletrônico de Cursos
	Produtor	HTTP://WWW.CCAA.COM.BR/CURSOS-DE-INGLES/
	Fornecedor	CCAA
	Início de Produção	
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Produtos e Serviços
	Cobertura Tópica	O CCAA atua no segmento de ensino de idiomas, oferecendo sempre um alto padrão de qualidade. Nosso compromisso é contribuir para o fortalecimento intelectual dos nossos alunos, tornando simples a comunicação com pessoas de todas as partes do mundo.
	Cobertura Geográfica	Cobertura na área Regional (SUDESTE)
	Tempo de Cobertura	Atual
Frequência de atualização	Não definido no site	
Fonte 03	Nome	Curso de Capacitação
	Produtor	<a href="http://www.mg.senac.br/internet/cursos/capacitacao/DetailCurso.htm?TipoCurso=1&amp;AreaFormacao=14&amp;Grade=1315&amp;Cidade=2722&amp;Edif=Centro">http://www.mg.senac.br/internet/cursos/capacitacao/DetailCurso.htm?TipoCurso=1&amp;AreaFormacao=14&amp;Grade=1315&amp;Cidade=2722&amp;Edif=Centro</a>
	Fornecedor	Senac MG
	Início de Produção	01/06/2011
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Serviços
	Cobertura Tópica	Aperfeiçoar profissionais com as competências necessárias para implementar uma rede local sem fio, com segurança, definindo tipos de equipamentos adequados de acordo com as limitações e aplicações da área física de trabalho.
	Cobertura Geográfica	Local (Belo Horizonte)
	Tempo de Cobertura	Atual
Frequência de atualização	Trimestral	

Fonte 04	Nome	Portaria nº: 113 do MEC
	Produtor	HTTP://WWW.UTFPR.EDU.BR/PONTAGROSSA/ESTRUTURA-UNIVERSITARIA/ASSESSORIAS/ASSESSORIA-DE-AVALIACAO-INSTITUCIONAL/CPA-NO-CAMPUS/PORTARIA/VIEW
	Fornecedor	Comissão Interna de Avaliação - Universidade Tecnológica Federal do Paraná
	Início de Produção	22 de Outubro de 2009
	Formato	Informação disponibilizada em arquivo eletrônico .doc
	Volume (Tamanho)	40 KB
	Categoria	Produto & Serviços
	Cobertura Tópica	Designar os servidores relacionados da comissão, sob a Presidência da primeira, comporem a Comissão de Avaliação Interna do Campus Ponta Grossa da UTFPR
	Cobertura Geográfica	Cobertura no Estado do Paraná
	Tempo de Cobertura	Permanente
	Frequência de atualização	Não definido
Fonte 05	Nome	Graduação a Distancia em Bacharelado em Administração
	Produtor	HTTPS://WWW2.CEAD.UFV.BR/CEAD/SCRIPTS/VERCURSO.PHP
	Fornecedor	CEAD - Universidade Federal de Viçosa
	Início de Produção	Não há previsão (definido no site)
	Formato	Informação coletada em meio eletrônico (internet)
	Volume (Tamanho)	Não definido no site
	Categoria	Serviços
	Cobertura Tópica	O curso de Bacharelado em Administração, na modalidade a distância, faz parte do projeto da Universidade Aberta do Brasil (UAB), CAPES-MEC, com o apoio da Associação Nacional dos Dirigentes de Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes) e do Fórum das Estatais pela Educação. Foi dirigido para a qualificação profissional de funcionários do Banco do Brasil e de instituições públicas, municipais, estaduais e federais, do país. Na UFV, teve início em setembro de 2006 e conclusão prevista em dezembro de 2010. Fazem parte do projeto 39 universidades públicas.
	Cobertura Geográfica	Cobertura Nacional
	Tempo de Cobertura	Atual
Frequência de atualização	Não definido	

## APÊNDICE F – Fontes de informação Mercadológicas

Fonte 01	Nome	Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados
	Produtor	Ministério da Educação e Cultura
	Fornecedor	<a href="http://emec.mec.gov.br/">http://emec.mec.gov.br/</a>
	Início de Produção	-
	Formato	Documento Eletrônico
	Volume (Tamanho)	434 páginas
	Categoria	Informações Mercadológicas
	Cobertura Tópica	Instituições de Ensino Superior Autorizados a funcionar pelo MEC.
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Indeterminado
	Frequência de atualização	Diária
Fonte 02	Nome	Catálogo Nacional de Cursos Técnicos
	Produtor	Ministério da Educação e Cultura
	Fornecedor	<a href="http://catalogonct.mec.gov.br/eixos_tecnologicos.php">http://catalogonct.mec.gov.br/eixos_tecnologicos.php</a>
	Início de Produção	-
	Formato	Documento Eletrônico
	Volume (Tamanho)	12 páginas
	Categoria	Informações Mercadológicas
	Cobertura Tópica	Catálogo de Cursos Técnicos
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Indeterminado
	Frequência de atualização	Diária
Fonte 03	Nome	Sistema de Bibliotecas da UFMG
	Produtor	UFMG
	Fornecedor	<a href="http://www.bu.ufmg.br/">http://www.bu.ufmg.br/</a>
	Início de Produção	-
	Formato	Documento Eletrônico
	Volume (Tamanho)	27 páginas
	Categoria	Informações Mercadológicas
	Cobertura Tópica	Relação de Bibliotecas ligadas ao Sistema UFMG
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Indeterminado
	Frequência de atualização	Diário
Fonte 04	Nome	Unidades PUC-Minas
	Produtor	PUC - MINAS
	Fornecedor	<a href="http://www.pucminas.br/portal/index_padrao.php?pagina=3204">http://www.pucminas.br/portal/index_padrao.php?pagina=3204</a>
	Início de Produção	1922
	Formato	Documento Eletrônico
	Volume (Tamanho)	9 unidades
	Categoria	Informações Mercadológicas
	Cobertura Tópica	Relação das Unidades da PUC-Minas
	Cobertura Geográfica	Estadual

	Tempo de Cobertura	Indeterminado
	Frequência de atualização	Diário
Fonte 05	Nome	Portal Periódico CAPES
	Produtor	Ministério da Educação
	Fornecedor	<a href="http://www.periodicos.capes.gov.br.ez27.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_phome">http://www.periodicos.capes.gov.br.ez27.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_phome</a>
	Início de Produção	Indeterminado
	Formato	PDF
	Volume (Tamanho)	01 página
	Categoria	Informações Mercadológicas
	Cobertura Tópica	Bases de dados contendo artigos / periódicos das áreas de conhecimento.
	Cobertura Geográfica	Nacional e Internacional
	Tempo de Cobertura	Diária
	Frequência de atualização	Indeterminado

## APÊNDICE G – Fontes de informação Jurídicas

Fonte 01	Nome	Lei de Diretrizes e Bases Lei nº. 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996.
	Produtor	Casa Civil Subchefia para assuntos jurídicos
	Fornecedor	Presidência da República <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L9394.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L9394.htm</a>
	Início de Produção	20 de dezembro de 1996
	Formato	digital
	Volume (Tamanho)	143017 bytes
	Categoria	jurídica
	Cobertura Tópica	Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Indeterminado até revogação
	Frequência de atualização	-
Fonte 02	Nome	Classificação Brasileira de Ocupações
	Produtor	Ministério do Trabalho
	Fornecedor	Ministério do Trabalho
	Início de Produção	1982
	Formato	digital
	Volume (Tamanho)	não disponível
	Categoria	jurídica
	Cobertura Tópica	A CBO é o documento que reconhece, nomeia e codifica os títulos e descreve as características das ocupações do mercado de trabalho brasileiro. Sua atualização e modernização se devem às profundas mudanças ocorridas no cenário cultural, econômico e social do País nos últimos anos, implicando alterações estruturais no mercado de trabalho.
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	não disponível
Frequência de atualização	não disponível	
Fonte 03	Nome	Instituições Credenciadas
	Produtor	Ministério da Educação
	Fornecedor	Ministério da Educação - <a href="http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=12467&amp;Itemid=783">http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=12467&amp;Itemid=783</a>
	Início de Produção	2009
	Formato	Digital
	Volume (Tamanho)	47753 bytes
	Categoria	Jurídica
	Cobertura Tópica	Informações sobre instituições credenciadas, requisitos necessários para credenciamento e autorização
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	não disponível
Frequência de atualização	não disponível	
Fonte 04	Nome	LEI No 10.861, DE 14 DE ABRIL DE 2004.

	Produtor	Casa Civil - Subchefia para Assuntos Jurídicos
	Fornecedor	Presidência da República - <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm</a>
	Início de Produção	14/4/2004
	Formato	Digital
	Volume (Tamanho)	24992 bytes
	Categoria	Jurídica
	Cobertura Tópica	Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Indeterminado até revogação
	Frequência de atualização	Indeterminado até revogação
	Nome	Constituição da República Federativa do Brasil CAPÍTULO III DA EDUCAÇÃO, DA CULTURA E DO DESPORTO Seção I DA EDUCAÇÃO
	Produtor	República Federativa do Brasil
	Fornecedor	Casa Civil - Subchefia para Assuntos Jurídicos <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm</a>
	Início de Produção	05 de outubro de 1988
	Formato	Digital
Fonte 05	Volume (Tamanho)	737707
	Categoria	Jurídica
	Cobertura Tópica	A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Indeterminado até revogação
	Frequência de atualização	Indeterminado até revogação

## APÊNDICE H – Fontes de informação Financeiras

Fonte 01	Nome	Economia em Dia
	Produtor	Banco Bradesco
	Fornecedor	<a href="http://www.economiaemdia.com.br/">http://www.economiaemdia.com.br/</a>
	Início de Produção	Boletim Diário
	Formato	PDF
	Volume (Tamanho)	100 kb
	Categoria	Mercado Financeiro
	Cobertura Tópica	Resumo das principais notícias que afetam os Mercados Financeiros
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	01 dia
	Frequência de atualização	Diária
Fonte 2	Nome	Glossário
	Produtor	Banco Bradesco
	Fornecedor	<a href="http://www.economiaemdia.com.br/">http://www.economiaemdia.com.br/</a>
	Início de Produção	-
	Formato	Documento Eletrônico
	Volume (Tamanho)	26 páginas
	Categoria	Mercado Financeiro
	Cobertura Tópica	Glossário do Mercado Financeiro
	Cobertura Geográfica	Nacional e Internacional
	Tempo de Cobertura	Indeterminado
	Frequência de atualização	Diária
Fonte 03	Nome	Principais Índices do Brasil
	Produtor	Yahoo Finance
	Fornecedor	<a href="http://br.finance.yahoo.com/indices?e=bovespa">http://br.finance.yahoo.com/indices?e=bovespa</a>
	Início de Produção	Diário
	Formato	Gráfico
	Volume (Tamanho)	01 página
	Categoria	Mercado Financeiro
	Cobertura Tópica	Principais Índices da BOVESPA
	Cobertura Geográfica	Nacional e Internacional
	Tempo de Cobertura	Semestral
	Frequência de atualização	Diário
Fonte 04	Nome	Atas do COPOM
	Produtor	Banco Central
	Fornecedor	<a href="http://www.bacen.gov.br/?ATACOPOM">http://www.bacen.gov.br/?ATACOPOM</a>
	Início de Produção	1998
	Formato	Documento Eletrônico
	Volume (Tamanho)	104 páginas
	Categoria	Mercado Financeiro
	Cobertura Tópica	Atas das reuniões do COPOM - Comitê de Política Monetária
	Cobertura Geográfica	Nacional e Internacional

	Tempo de Cobertura	Indeterminado
	Frequência de atualização	Bimestral
Fonte 05	Nome	Tarifa Fornecimento de 2ª via de cartão com função de débito
	Produtor	FEBRABAN
	Fornecedor	HTTP://WWW.FEBRABAN-STAR.ORG.BR/COMPARARTARIFAPASSO3.ASP?ID_GRUPO T=7&ID_SUBGRUPOT=8&ID_TARIFA=3&ID_BANCOS0=103984, 103922
	Início de Produção	Indeterminado
	Formato	Documento Eletrônico
	Volume (Tamanho)	01 página
	Categoria	Mercado Financeiro
	Cobertura Tópica	Tarifas para entrega da 2ª via de cartão com função de débito
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Diária
	Frequência de atualização	Indeterminado

## APÊNDICE I – Fontes de informação Gerais

Fonte 01	Nome	Resultados: Terra
	Produtor	Terra
	Fornecedor	HTTP://WWW.TERRA.COM.BR/PORTAL/
	Início de Produção	Indeterminado
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Indeterminado
	Categoria	Fonte de Informações Gerais
	Cobertura Tópica	Política, econômica, *notícias
	Cobertura Geográfica	Mundial
	Tempo de Cobertura	Diário
	Frequência de atualização	Diário
Fonte 02	Nome	Resultado: Globo.com
	Produtor	Globo
	Fornecedor	http://busca.globo.com/Busca/?query=educa%C3%A7%C3%A3o
	Início de Produção	Indeterminado
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Indeterminado
	Categoria	Fonte de Informações Gerais
	Cobertura Tópica	Política, econômica, *notícias
	Cobertura Geográfica	Mundial
	Tempo de Cobertura	Diária
	Frequência de atualização	Diária
Fonte 03	Nome	Resultado: Portal Uai
	Produtor	Uai
	Fornecedor	HTTP://WWW.UAI.COM.BR/PORTAL/PAGE/CAPA_BUSCA/?C OF=FORID%3A9&CX=017601035859718093098%3AOZILMGW AKLA&QUERY=&RESP=ON&Q=EDUCA%E7%E3O#904
	Início de Produção	Indeterminada
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Indeterminada
	Categoria	Fonte de Informações Gerais
	Cobertura Tópica	Política, econômica, *notícias
	Cobertura Geográfica	Mundial
	Tempo de Cobertura	Diário
	Frequência de atualização	Diário
Fonte 04	Nome	Resultado: CBN
	Produtor	CBN
	Fornecedor	HTTP://BUSCA.GLOBO.COM/BUSCA/ CBN/?QUERY=EDUCA%E7%E3O
	Início de Produção	Indeterminado
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Indeterminado
Categoria	Fonte de Informações Gerais	

	Cobertura Tópica	Notícias
	Cobertura Geográfica	Mundial
	Tempo de Cobertura	Diário
	Frequência de atualização	Diário
Fonte 05	Nome	Portal do Professor
	Produtor	Ministério da Educação
	Fornecedor	<a href="http://portaldoprofessor.mec.gov.br/index.html">http://portaldoprofessor.mec.gov.br/index.html</a>
	Início de Produção	Indeterminado
	Formato	HTML
	Volume (Tamanho)	Indeterminado
	Categoria	Fonte de Informações Gerais
	Cobertura Tópica	Espaço de Aula, *Jornal do Professor, Conteúdos multimídia, Cursos e Materiais, Interação e colaboração, Links, Plataforma Freire
	Cobertura Geográfica	Nacional
	Tempo de Cobertura	Diário
	Frequência de atualização	Diário