

Consultoria em gestão de informação: desafios e oportunidades

CONSULTANTS MANAGEMENT INFORMATION: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

Elisângela Cristina Aganette (ECI/UFMG)

elisangelaaganette@hotmail.com

Resumo: O presente estudo é um relato de experiência sobre a atuação da autora no mercado de trabalho na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, por meio da atuação consultiva em Projetos de Gestão de Informação, desenvolvidos em várias organizações brasileiras. Projetos esses cujo escopo consiste no desenvolvimento de serviços e produtos informacionais, tais como: diagnósticos, políticas, procedimentos operacionais, taxonomias, ontologias, planos de classificação, mapeamento de processos, tabelas de temporalidade, organização física e eletrônica de documentos, apoio na modelagem e implantação de sistemas, entre outros. A gestão documental significa a manutenção e a competitividade de uma organização, conduz a transparência dos processos e atividades. A ausência de uma Gestão Documental causa prejuízos e problemas de toda de ordem: administrativa, financeira e jurídica. Independente do setor, percebe-se que há um cenário de muitas oportunidades de atuação para o “profissional de informação”, uma vez que onde há problemas informacionais há necessidade de solução, e após resolvidos e solucionados tais problemas, as oportunidades continuam a existirem, uma vez que a gestão documental necessita de manutenção. Há oportunidades, mas não significa ser fácil, trata-se de um mercado cada vez mais exigente que demanda profissionais de alto nível e qualificados. A qualificação deve-se ser contínua para atendermos com excelência as exigências do almejado mercado. O relato desta experiência visa colaborar com a motivação e o desenvolvimento profissional relatando cenários, práticas e oportunidades de atuação, fora do contexto de biblioteca.

Palavras-chave: Gestão de Informação. Consultoria. Projeto de Gestão de Informação.

Abstract: This study is an experience report on the work of the author in the labor market in the field of Library and Information Science, through advisory role in Project Management Information developed in several Brazilian organizations. These projects whose purpose is the development of services and information products, such as diagnoses, policies, operating procedures, taxonomies, ontologies, classification schemes, process mapping, temporality tables, physical organization and electronic documents, support in modeling and implementation of systems, among others. The document management means maintaining and competitiveness of an organization leads to transparency of processes and activities. The absence of a document management causes losses and problems of all order: administrative, financial and legal. Regardless of industry, it is clear that there is a scene of many opportunities for action for the "professional information", since where there are information problems is needed solution, and after solved and solved such problems, opportunities still exist, once the document management needs maintenance. There are opportunities, but by no means be easy, it is an increasingly demanding market that a high level of professional and qualified demand. The qualification must be continuous in order to comply with the requirements of excellence-targeted market. The account of this experiment aims to collaborate with the motivation and professional development reporting scenarios, practices and opportunities for action outside the library context.

Keywords: *Information Management. Consulting. Information Management Project.*

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo é um relato de experiência sobre a atuação da autora no mercado de trabalho na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Utilizando-se o dialeto do mercado corporativo, a gestão da informação se faz cada vez mais necessária e urgente. As empresas se vêm, cada vez mais, em meio a um crescente volume de informação, informações essas, necessárias à continuidade dos seus processos de negócio. Dessa forma, gerir, administrar e organizar são ações que se destacam como fundamentais, para o sucesso operacional e estratégico das organizações. Trata-se da necessidade de se:

Implementar um conjunto de medidas que visam a racionalização e a eficácia no uso e circulação de dados e informação e a aplicação das teorias e técnicas da ciência da informação nos sistemas de informação (ALVES, 1993, p. 52).

O objetivo deste relato de experiência consiste em colaborar com a formação acadêmica e o desenvolvimento profissional, por meio da discussão de algumas possibilidades, oportunidades e exigências do referido mercado de trabalho. Além disso, evidenciar a importância da atuação do profissional, por meio de atitudes inovadoras, uma postura criativa e diferenciada; e finalmente, possibilitar discussão sobre a necessária interação entre a academia e o mercado de trabalho, e a consequente troca de conhecimento.

As experiências e rotinas profissionais vivenciadas pela autora e relacionadas ao contexto auxiliam na interpretação dos fenômenos observados. Saracevic (1996) lembra que:

Um campo é definido pelos problemas que são propostos e a Ciência da Informação (CI) é definida como um campo englobando, tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos que escolheu, ao longo do tempo para solucioná-los (SARACEVIC, 1996, p. 41).

A Escola de Ciência da Informação, tem se preocupado com as diferentes possibilidades de atuação nos procedimentos de ensino e de aprendizagem em suas áreas de conhecimento. Trata-se de questões, em que não se é possível ausentar-se ou não se posicionar. Dessa forma, a Escola de Ciência da Informação, tem se posicionado favorável a esse ambiente de teoria e prática, por meio de eventos, projetos de pesquisa e desenvolvimento, grupos de estudos, seminários e encontros com profissionais da área. Busca-se com isso, discussões que extrapolam a teoria e convergem para um ambiente real de aprendizagem. Faz-se necessário que os envolvidos nestes temas relacionados à escola estejam em alerta e utilizem na prática, as diferentes experiências mostradas em palestras, *workshops* e grupos de trabalho.

2 PERCURSO PROFISSIONAL

2.1 Atividades consultivas

Os desafios e dificuldades são muitos na atividade consultiva, mas o aprendizado e o retorno financeiro vêm na medida que se desenvolve um trabalho de qualidade. Como “recordes”, tive períodos na vida profissional que atuei em 4 (quatro) projetos em paralelo, em estados diferentes. Felizmente, todas estas atuações foram no contexto da Ciência da Informação.

Por falar em desafio, este tem início, na relação com o personagem mais importante desse contexto: o Cliente. Cliente esse que, na maioria das vezes, desconhece na sua totalidade, as características do serviço contratado. Contratam as consultorias, motivados por problemas que vivenciaram, ou que estejam vivenciando em relação ao contexto informacional da organização, e que de alguma forma impactam em questões de ordem financeira. Dessa forma, buscam por soluções, que de fato garantam e auxiliem no processo de mapeamento, padronização, organização e recuperação de informação. Soluções essas, que só conhecem por algum meio de divulgação, ou simplesmente por terem “ouvido” os benefícios de algum fornecedor, parceiro ou mesmo concorrente.

Mas os desafios não param na fase de fechamento do negócio. A execução do projeto de informação, demanda uma atividade contínua que busca o envolvimento e comprometimento dos colaboradores da organização. Culturalmente, há uma resistência a mudanças, e ainda, infelizmente, a máxima que “informação é poder”, ainda persiste. Diante disso, durante todas as etapas de execução do projeto, que incluem: levantamento, elaboração, validação dos serviços e ou produtos informacionais e capacitação, faz-se necessário adotar técnicas de conscientização das pessoas envolvidas, assim como esclarecimento de dúvidas, discussão e alinhamento quanto aos benefícios do projeto, detalhamento de etapas etc.

A cada projeto realizado, a cada consultoria prestada, faz-se necessário adequar a forma de atuação nos mesmos. O desenvolvimento dos serviços e produtos informacionais, tais como: diagnósticos, políticas, procedimentos operacionais, taxonomias, ontologias, planos de classificação, mapeamento de processos, tabelas de temporalidade, organização física e ou eletrônica de documentos, apoio na modelagem e implantação de sistemas, entre outros, sempre se dão de forma diferenciada. As especificidades e mudanças, vão desde a forma de elaboração (método de levantamento de insumos, complexidade dos processos, técnicas de validação) até a fase de validação e implantação dos serviços. Isso se dá, uma vez que, cada cliente é único, seus processos de negócio possuem especificidades únicas, e por isso, devem ser tratados e analisados de forma a desenvolver serviços e produtos informacionais de acordo com suas necessidades.

As especificidades de cada projeto de gestão de informação, conforme mencionado, variam de acordo com cada cliente. No entanto, algumas situações referentes ao desenvolvimento e a manutenção dos serviços e produtos informacionais merecem destaque:

- **Metodologia de construção e manutenção:** i) na maioria dos casos não existem padrões e métodos a serem seguidos; ii) apesar de orientado às boas práticas e de estar alinhado aos processos de negócio da organização, ainda demandam reestruturação da forma de operacionalização e implementação dos mesmos; iii) quanto à manutenção, quase sempre não se prevê os princípios básicos de auditoria e retroalimentação.
- **Desenvolvimento dos serviços e produtos informacionais:** essa etapa é de crucial importância para a eficiência e eficácia dos mesmos no momento de implementação e uso. Na maioria dos casos, essa etapa é feita de forma aleatória, por profissionais não qualificados para a atividade; sem orientação metodológica e desvinculado da tecnologia de gestão de conteúdos adotada.
- **Manutenção dos serviços e produtos informacionais:** essa etapa prevê o acompanhamento das mudanças, das necessidades do negócio e da evolução do uso da solução. As ações de manutenção devem prever todos os acontecimentos que possam gerar modificações nos serviços e produtos informacionais, tais como: surgimento de novos processos de negócio; ineficiência na recuperação de informações; tratamento de exceções; fusões ou separações na organização. Na maioria dos casos, as ações de manutenção ou não existem ou não são periódicas e focadas em auditar a rotina de gestão documental e em avaliar a consistência do conteúdo e os resultados efetivos de sua utilização.

Tais desafios e situações, proporcionaram-me experiências, que totalizam 12 (doze) anos de prestação de serviços especializados em gestão de informação. Mas também, trouxeram-me várias inquietações teóricas e acadêmicas, dentre as quais se destacam a ausência de padrões metodológicos para a sua construção, implementação e manutenção da maioria dos serviços e produtos informacionais desenvolvidos e implementados.

2.2 Atividades acadêmicas

Paralelamente às atividades consultivas, atuei como professora acadêmica na rede privada de educação, por três anos. Como professora, tive oportunidade de ministrar conteúdos na área de Tecnologia da Informação; Segurança da Informação; Empreendedorismo e Inovação e Ciência da Informação.

Conforme mencionei, os trabalhos consultivos continuaram em paralelo, o que me proporcionou a oportunidade de ministrar aulas com abordagens teórica e prática. Aulas baseadas na realidade de mercado, sem, no entanto, prejudicar o ensino fundamentado em uma base teórica necessária para a aprendizagem e formação acadêmica.

Em algum momento dessa corrida e prazerosa vida profissional, dividida entre mercado e academia, deparei-me com uma situação: incompatibilidade de agendas: doutorado, consultoria e docência. Planejei-me a curto, médio e longo prazo. Dessa forma, deixei de atuar provisoriamente como consultora e como docente, e dediquei-me ao doutorado. A oportunidade de lecionar novamente, veio do setor público federal, por meio de um concurso, na área de Ciência da Informação.

3 OPORTUNIDADES DE ATUAÇÃO

Não é novidade o fato de que o dilema das organizações, continua a ser o grande e crescente volume documental, além de um legado informacional acumulado, seja em meio físico e ou eletrônico. Além disso, as organizações continuam com problemas informacionais e por isso continuam sendo penalizadas administrativamente e financeiramente. A gestão de informação é essencial e significa a manutenção e a competitividade de uma organização; conduz e facilita a transparência dos processos e atividades, por meio da governança das informações e do registro e documentação dos processos de negócio, que assegura de forma eficiente, a geração, controle, manutenção e destinação dos documentos.

A ausência da gestão informacional, de forma corporativa, causa prejuízos e problemas para as organizações, problemas de ordem administrativa, financeira e jurídica; dificulta que a mesma possa contar sua história e apresentar sua identidade. Essa ausência da gestão de informação, atualmente é comum na maioria das organizações, afetando diretamente o dia a dia e a memória corporativa da organização.

Há vários outros problemas advindos da referida ausência de uma gestão de informação, comum nas organizações, tais como: documentos armazenados sem as mínimas condições de segurança; ausência de uma política corporativa e de procedimentos definidos para gestão documental, independente do formato; indefinição de um fluxo de informação e de protocolos para segurança do trâmite documental; inexistência de padrões preestabelecidos para organização dos documentos; ausência de pessoal especializado para o desenvolvimento de produtos e serviços de informação, ou ainda, utilização de recursos humanos sem devida qualificação para desenvolvimento das atividades; ausência de softwares adequados para apoio e implementação da

gestão documental; espaço físico inadequado para guarda dos documentos; inexistência de planos de contingência, entre outros.

De forma sucinta, independente da organização, se advinda do setor público ou privado, percebe-se que há um cenário de muito problemas informacionais, e conseqüentemente, muitas oportunidades de atuação para o “profissional de informação”, uma vez que onde há problemas, há necessidade de solução dos mesmos. E as oportunidades não findam após solução e resolução dos problemas, uma vez que a gestão informacional necessita de manutenção contínua.

5 CONCLUSÕES

Essa foi uma tentativa de abordar algumas experiências profissionais vivenciadas por mim, com intuito de relatar as experiências adquiridas, os desafios e medos enfrentados, diante de um mercado desprovido de soluções de gestão de informação, cheio de oportunidades, carente de profissionais inovadores, pró ativos e desbravadores.

Há oportunidades, é fato, mas isso não significa facilidade de atuação, trata-se de um mercado exigente, que demanda profissionais de alto nível. Demanda essa que serviria de justificativa para meu retorno à academia em busca do mestrado e do doutorado, uma vez que a qualificação deve ser contínua, para que se atenda com excelência as exigências do almejado e concorrido mercado.

É importante ressaltar, que a universidade capacita, qualifica e “abre portas”, no entanto, cabe a cada profissional, se desenvolver profissionalmente, e buscar qualificações extras, que julgue necessárias, de acordo com sua atuação e necessidade de aprendizado. O desafio é grande.

Conforme já mencionado, para cada projeto, há um escopo novo a ser devolvido, com suas especificidades e necessidades de acordo com o Cliente e com seus processos de negócio, o que demanda constante atualização técnica e capacidade de adaptação. Ao se iniciar um projeto de gestão informacional, é de fundamental importância conhecer bem o Cliente e entender exaustivamente o escopo do mesmo. Deve-se ainda definir três principais atores do projeto: pessoas, processos e tecnologia.

Envolver os colaboradores, essa atividade é imprescindível, pois poderá comprometer a fidelidade do projeto à perspectiva a que ela serve, além de dificultar o consenso e aplicação do mesmo. É desafiante e motivador desenvolver um projeto de gestão de informação, seja qual for seu escopo, de forma que atenda aos objetivos dos principais gestores e usuários.

REFERÊNCIAS

ALVES, I. et al. **Dicionário de terminologia arquivística**. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro/Organismo de Normalização Setorial para a Informação e Documentação, 1993, p. 52-53.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jul. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 11 nov. 2015.