

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO)
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA (EB)

CLAUDIA SÁ DOS SANTOS SOUZA

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO *E-COMMERCE*: UM OLHAR PARA O
BIBLIOTECÁRIO E A SIEVE

Rio de Janeiro

2016

CLAUDIA SÁ DOS SANTOS SOUZA

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO *E-COMMERCE*: UM OLHAR PARA O
BIBLIOTECÁRIO E A SIEVE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Prof. Dr. Eduardo Alentejo

Co-Orientador (a): Profa. M.e Marianna Zattar

Rio de Janeiro

2016

Catlogação na fonte

S729d Souza, Claudia Sá dos Santos.

Competência em
informação no *e-*
commerce: um olhar para o
bibliotecário e a Sieve, /
Claudia Sá dos Santos
Souza. – Rio de Janeiro,
2015

CLAUDIA SÁ DOS SANTOS SOUZA

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO *E-COMMERCE*: UM OLHAR PARA O
BIBLIOTECÁRIO E A SIEVE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Escola de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Estado do Rio de Janeiro, como
requisito parcial à obtenção do título de bacharel
em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2016.

Prof. Dr. Eduardo Alentejo (Orientador)
Escola de Biblioteconomia
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Profa. M.e Marianna Zattar (Coorientadora)
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação
Universidade Federal do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Carlos Alberto Ferreira
Escola de Biblioteconomia
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Bibliotecária M.e Erica Resende
Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Filosofia e Ciências Humanas

Aos meus avós, Maria da Glória, Amílcar,
Brás Antônio e Alice por todo amor a mim
dedicado e pelo sonho compartilhado em
formar suas netas.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela minha vida, por me conhecer tão bem e me aceitar do jeito que eu sou.

Aos meus pais, Olga Sá e Carlos Claudio Souza e minha irmã, Livia Sá por todo amor e apoio para conquistar meus sonhos.

Aos meus avós pelo carinho, sonhos compartilhados e incentivos nos estudos e na vida. Amo muito vocês.

À menina Janaína de Jesus que gentilmente me apresentou à Biblioteconomia com suas doces palavras motivando minha formação biblioteconômica.

Aos meus tios, Solange Oliveira e Paulo Roberto Rosa. Pela presença em momentos tão importantes, pelo incentivo a sempre buscar a próxima conquista. Vocês foram superimportantes nessa trajetória.

Ao sol da minha clave, Wellington Reis. Pelo apoio, cuidado, incentivo, broncas, dificuldades compartilhadas em todos os momentos desses cinco anos de universidade e cumplicidade. Obrigada, amo você!

Aos meus amigos, meus anjos desses vinte e seis anos de vida. Por sonharem junto comigo, me aturarem nas minhas de loucuras, nos períodos de provas, de surtos (risos), principalmente nos momentos decisórios e no fechamento deste ciclo. Em especial, as minhas lindas, Erika Gonzaga e Heloísa Felix. Amo vocês!

As pessoas incríveis que conheci nesses anos de formação, em especial Carlos Farias por sua amizade, loucuras, conselhos e dedicação nos estudos e sonhos inesquecíveis. Estarão no meu coração para sempre.

Aos professores maravilhosos, em especial ao meu querido orientador Eduardo Alentejo, a excelentíssima Marianna Zattar, coorientadora, cuja maestria em ensinar enriqueceu meus conhecimentos e promoveu ainda mais meu orgulho por escolher a Biblioteconomia e outros mestres não menos importantes, o meu sincero obrigada.

À minha super equipe de operações da Sieve. Cada membro presente e que já passou por ela. O meu carinho e especial agradecimento a vocês.

Pelo amor e a conquista, eis a minha marca. (A
autora.)

RESUMO

Este trabalho trata sobre a competência em informação pertinente ao profissional bibliotecário no ambiente empresarial voltado para o comércio eletrônico brasileiro. Analisa a competência em informação como vetor da gestão estratégica da informação. Para tanto, avalia o que está na literatura em relação a uma empresa que desenvolve atividades para o monitoramento informacional realizado na própria organização e uma pesquisa de caráter exploratório com abordagem quali-quantitativa para as habilidades presentes no monitoramento informacional e as pertencentes ao bibliotecário desta empresa. As habilidades imprescindíveis identificadas na pesquisa são de busca, com aplicação de análise e senso crítico para tratamento da informação, e de gestão da informação e de pessoas. Finaliza indicando que a competência em informação, no campo de pesquisa, contempla as ações para identificar, traduzir os dados necessários agregando valor à informação; gerindo pessoas e processos para a disseminação da informação estratégica até a tomada de decisão empresarial e esta competência é característica e qualidade do bibliotecário.

Palavras-chave: Competência em informação. Bibliotecário. *E-commerce*.

ABSTRACT

This paper it analyses the information literacy for the professional librarian in the business environment facing the Brazilian e-commerce. This study evaluates information literacy and librarian skills concerned to e-commerce enterprise that develops activities of informational monitoring carried out in the organization and exploratory research with a qualitative-quantitative approach to the required skills to the librarian. The essential skills identified in the research are search, analysis and critical thinking to information processing, as well as information management and people. The conclusion que indicates the information literacy, in the applied research, is about identify, translate the data required adding value to information; managing people and processes for the dissemination of strategic information to business decision making and this competence is present in quality of the Librarians.

Keywords: Information literacy. Librarian. E-commerce.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1 -	Fluxo de demanda para o monitoramento informacional na Sieve.....	29
Gráfico 1 -	Cargo em atuação na empresa.....	34
Gráfico 2 -	Atribuição do Cargo.....	35
Gráfico 3 -	Auto reconhecimento de Competência em Informação.....	35
Gráfico 4 -	Reconhecimento de Habilidades Funcionais.....	36
Gráfico 5 -	Habilidades adicionais.....	37

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	OBJETIVO GERAL.....	11
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
1.4	JUSTIFICATIVA.....	13
2	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	14
2.1	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO.....	19
3	GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	22
3.1	GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO.....	23
3.2	O BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO.....	24
4	SIEVE PRICE INTELLIGENCE.....	26
5	MONITORAMENTO INFORMACIONAL.....	28
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	31
6.1	CAMPO DE PESQUISA, POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	31
6.2	TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	31
7	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO: O OLHAR PARA A SIEVE.....	34
8	CONCLUSÃO.....	39
	REFERÊNCIAS.....	41
	APENDICE A – ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO.....	45
	APENDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	47
	ANEXO A – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SIEVE DE 2015.....	49

1 INTRODUÇÃO

A atuação do bibliotecário na gestão estratégica da informação em empresas de *e-commerce* desperta certa curiosidade apesar de também o conhecermos como um “especialista da informação” que em conformidade a Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) pode-se trabalhar em qualquer empresa que lide com informação.

Para Azevedo e Santana (2014), o destaque da Tecnologia da Informação e Comunicação, na década de 1990, e a Internet fornecendo um volume de informações praticamente inesgotável, estimularam a evolução e o crescimento do uso de técnicas para a gestão estratégica da informação.

Neste novo cenário, conhecer as tecnologias de ponta, sistemas integrados, identificar as vantagens competitivas, monitorar informações, filtrar o que é relevante para o posicionamento no mercado face às tomadas de decisão e empreendimentos, dentre outras habilidades, permeiam as competências em informação essenciais ao bibliotecário.

No presente trabalho, estas habilidades e competências vão ao encontro do comércio eletrônico onde a elasticidade, “tamanho do impacto que a alteração em uma variável (ex.: preço) exerce sobre outra variável (ex.: demanda)”¹, do preço de um produto vendido *online* é uma característica imprescindível para o sucesso no *e-commerce*. As mudanças de valores no preço praticado nas lojas virtuais podem acontecer mais de quatro vezes por dia. Para que a estratégia de precificação funcione para um produto, este precisa ser monitorado em todo o mercado que o comercializa.

O monitoramento compreende saber as atualizações aplicadas ao preço de um site comparado aos seus concorrentes. Fazer esse monitoramento diário é o ideal para qualquer empresa que precisa se manter num cenário competitivo, porém a realização do trabalho requer recursos, técnicas e disponibilidade difíceis de serem estruturadas em pouco tempo.²

Uma possível solução para este impasse está nas empresas prestadoras de serviços direcionados e especializados para o comércio eletrônico. Atualmente, seis instituições brasileiras aparecem como realizadoras no seguimento, as quais Sieve, Web Global, eCompete, Precifica, Sonde e Promop. Destaca-se como objeto e contexto de análise, neste

¹ ELASTICIDADE (economia). In: **WIKIPEDIA**: a enciclopédia livre. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Elasticidade_\(economia\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Elasticidade_(economia))>. Acesso em 30 agosto 2016.)

²Observações da autora com base nos conhecimentos adquiridos no trabalho realizado na empresa do ramo do *e-commerce*.

trabalho, a Sieve, que tem como missão ser líder para o *e-commerce* brasileiro em inteligência de preços e sortimentos, monitoramento de dados e precificação dinâmica.³

O profissional que lida com a informação e a tem como objeto principal possui importante contribuição no processo de tomada de decisão e nas estratégias de mercado para uma empresa de comércio eletrônico. Acresce que a Competência em Informação, no contexto dos estudos biblioteconômicos, promove a capacitação do indivíduo a integrar o desenvolvimento social, cultural e econômico da sociedade (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2015, p. 14). Sob essa perspectiva, emerge a seguinte pergunta: quais as competências do bibliotecário seriam relevantes no *e-commerce* brasileiro? De forma a responder tal questionamento aponta-se como objetivo de trabalho analisar as competências do bibliotecário na gestão da informação para ações estratégicas no *e-commerce* brasileiro.

Dessa forma, e com o intuito de analisar o tema na atuação profissional do bibliotecário no cenário de monitoramento e gestão da informação, este trabalho parte de uma perspectiva do papel do bibliotecário na atividade estratégica de gestão e monitoramento da informação no *e-commerce* brasileiro e da sua contribuição em uma empresa deste segmento.

Para isso, os objetivos foram atingidos mediante pesquisa exploratória em duas etapas: revisão de literatura e aplicação de questionário (APÊNDICE A) com base no que reporta Gil (2008) que é obter informações sobre os conhecimentos, valores, interesses e expectativas referentes ao assunto abordado atingindo um grande número de pessoas.

1.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar a competência em informação do profissional bibliotecário no contexto do *e-commerce* brasileiro.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos são:

a) avaliar a competência em informação como vetor da gestão estratégica da informação no contexto empresarial;

³Observações da autora com base nos conhecimentos adquiridos durante o trabalho realizado na empresa do ramo do *e-commerce* e na busca realizada das empresas prestadoras de serviço para o *e-commerce*.

b) avaliar o que está na literatura em relação à competência em informação em relação as atividades para o monitoramento informacional realizado na própria organização.

1.3 REFERENCIAL TEÓRICO

A busca por autores que tratassem da gestão estratégica da informação, da competência em informação, do *e-commerce* e de como essas disciplinas interagem foi uma tarefa sistemática que buscava contemplar as especificidades desejadas em meio ao elevado número de publicações sobre cada um desses temas.

O termo *e-commerce*, em especial, em pesquisa na Base Referencial de Artigos e periódicos em Ciência da Informação, a BRAPCI, não resultou dados que pudessem ser apreciados e comentados neste estudo⁴.

Para contextualizar a gestão da informação e a gestão estratégica da informação, encontrou-se na literatura textos de autores como Degent (1986), Davenport (1994), Rayward (1994), Buckland (1997), Wilson (1997), Nonaka e Nishiguchi (2001), Tarapanoff (2001, 2006), Milanese (2002), Pérez-Montoro (2006), Santos (2007), Pizarro e Davok (2008), Barbosa (2008), Pacheco e Valentim (2010), Hoffmann (2011), Starck, Rados e Silva (2013), Spencer (2013), Jordão (2015). Estes, precisamente indicados, foram escolhidos porque estão de encontro às aspirações deste estudo.

A competência em informação além da gestão estratégica da informação se apresenta como característica principal do bibliotecário donde as habilidades para sua aplicação são desenvolvidas. Para contextualizá-la buscou-se referência em autores como Zurkowski (1974), Hamelink e Owens (1976), Taylor (1979), Garfield (1979), Breivik (1985), Breivik e Gee (1989), Le Coadic (1996), Doyle (1994), Behrens (1994), Caregnato (2000), Dudziak (2001, 2003, 2010), Rezende (2002), Miranda (2004), Mueller (2004), Vitorino (2007, 2013), Lecardelli e Prado (2006), Pizarro e Davok (2008), Mata e Casarin (2010), Orelo e Cunha (2013), Souza Santos (2014), comentam o termo e suas definições de forma a serem imprescindíveis na construção deste estudo.

De posse da literatura selecionada, este trabalho traz o entendimento sobre o cenário do *e-commerce* em que o bibliotecário está em crescente aparição, por ser um segmento em que a informação é fundamental na criação de valor e vantagem competitiva para a empresa.

⁴ Pesquisa realizada na Base Referencial de Artigos e periódicos em Ciência da Informação – BRAPCI, com o termo *e-commerce*, foram recuperados oito resultados considerando o termo em todos os campos e um resultado considerando o termo como palavra-chave.

1.4 JUSTIFICATIVA

A proposta do presente estudo surgiu do campo abordado na disciplina de Gestão Estratégica da Informação e do Conhecimento, passando pela Inteligência Competitiva, trazendo as possíveis áreas de atuação para os discentes do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Espera-se com a apresentação deste estudo que os graduandos, cujo eixo escolhido fora o de Biblioteconomia em Ciência e Tecnologia ou para Gestão da Informação em Organizações, conheçam um dos crescentes cenários de valor à informação junto à Tecnologia e Ciência da Informação o qual sua atuação tem papel importante.

O encontro da teoria com a realização do trabalho, que envolve os conhecimentos construídos em sala de aula e os adquiridos no processo de aprendizagem, é o principal motivo para a escolha do tema e a elaboração deste estudo. Orientado para a perspectiva do ser fundamental no que tange o profissional da informação para o *e-commerce* permitiu o olhar de um formando para as expectativas e reflexões da profissão em uma das possíveis áreas de atuação como a Sieve.

Em uma área como o comércio eletrônico na qual, que a informação é o início, meio e o fim e a população conhecida é formada por profissionais da tecnologia de informação e comunicação, a presença do bibliotecário precisa tornar-se evidente na medida em que permite o tratamento. De tal modo que este estudo tem por intuito trazer à luz a competência em informação do profissional bibliotecário no contexto do *e-commerce* brasileiro, em especial, na empresa Sieve.

Espera-se também que o desenvolvimento da competência em informação seja fomentado, assim como o desenvolvimento do bibliotecário para atuar em qualquer ambiente informacional destacando-se as habilidades praticadas no monitoramento e na gestão da informação como apresentado neste estudo.

2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

O termo Competência em Informação, de acordo com revisão de literatura, origina-se do termo *Information Literacy*, usado pela primeira vez no relatório de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski, em 1974, Presidente da *Information Industry Association* (IIA) e integrante da equipe da *National Commission on Libraries and Information Science* (DUDZIAK, 2001). O relatório: *The Information Environment Relationships and Priorities* indica que a Competência em Informação está: “com aqueles que se dedicam a antecipar interesses de informação, filtrando a abundância de informações e direcionando ideias e conceitos para campos específicos de percepção em meios de comunicação rentável e útil” (ZURKOWSKI, 1974, p. 4-5, tradução nossa). Indica também que a:

Informação são concepções ou ideias que invadem o campo de percepção pessoal sendo avaliadas e assimiladas reforçando ou alterando o conceito individual da realidade ou habilidade de agir, como a beleza está no olhar do observador assim que a informação está na mente do usuário (ZURKOWSKI, 1974, p.4, tradução nossa).

Diferentes significados foram atribuídos ao termo *Information Literacy* ao longo de sua criação. Hamelink e Owens, por exemplo, em 1976 indicaram a *Information Literacy* como instrumento de emancipação política (DUDZIAK, 2003, p. 24). Garfield (1979) a indica com intuito de possuir o domínio de habilidades e técnicas das ferramentas informacionais para solução de problemas. (DUDZIAK, 2001). Taylor (1979) sugere a solução de problemas por meio do uso da informação, conhecimento de recursos, processo informativo e da aquisição da informação que são elementos da competência em informação (DUDZIAK, 2001). Nesse âmbito, Dudziak (2001) indica certa ênfase em Taylor (1979) e Garfield (1979) ao relacionar a tecnologia da informação com a importância das técnicas e habilidades destacando o valor dos sistemas de informação para uma organização. A autora comenta que a década de 1970 se caracterizou pela colocação da informação como essencial à sociedade. Projetaram-se as mudanças para os sistemas de informação e do papel do bibliotecário com a necessidade de novas habilidades para uso eficiente e eficaz da informação (DUDZIAK, 2003).

Nos anos de 1980, de acordo com Dudziak (2003), dois documentos fundamentais marcam a *Information Literacy* abordando a importância de programas educacionais e o papel das bibliotecas acadêmicas na educação. Breivik e Gee (1989 apud DUDZIAK, 2003), em seu

livro intitulado “*Information literacy: Revolution in the Library*”, baseiam-se na educação em recursos na construção do conhecimento por meio da busca e uso da informação com integração curricular visando à biblioteca como elemento chave na educação. A segunda publicação tem a definição mais citada na literatura da *Information Literacy*. (DUDZIAK, 2003). Chamada *Presential Committe on information literacy: Final Report* e elaborada por um grupo de educadores e bibliotecários da *American Library Association (ALA)* descreve que:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender; pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION PRESIDENTAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY, 1989, p. 1 apud DUDZIAK, 2003, p. 26).

Também na década de 1980, segundo Dudziak (2003), Breivik (1985) apresentou o termo *information literacy* como conjunto integrado de habilidades, conhecimentos de ferramentas e recursos, desenvolvidos a partir de determinadas atitudes. Após seu estudo de usuários, conexões entre bibliotecas e educação chamou a atenção de bibliotecários à *information literacy* e o aprender ao longo da vida. Seu trabalho constituiu um dos primeiros passos em relação à aproximação e integração do trabalho desenvolvido por bibliotecários, docentes e educadores em geral na implementação de programas educacionais voltados para a *information literacy*.

Nos anos de 1990 o conceito de busca, avaliação, uso da informação para conhecimento da necessidade de informação da *American Library Association (ALA)* teve uma aceitação significativa. Programas educacionais, estudos de caso para a *information literacy* começaram a aparecer principalmente a partir de bibliotecas universitárias (DUDZIAK, 2003). Doyle (1994), a partir das experiências conduzidas junto ao grupo intitulado *National Forum on Information Literacy*, criado em resposta às recomendações da *American Library Association*, buscou uma definição para a *Information Literacy* considerando-a um conjunto de habilidades integradas, conhecimentos e valores ligados na resolução de problemas pela busca, acesso, organização, uso e da apresentação da informação. O conceito *Information Literacy* de uso e utilização da informação expandiu-se para que a busca da informação seja para tomada de decisões e resoluções de problemas (DUDZIAK, 2003).

Behrens (1994) em seu arquivo intitulado *A Conceptual Analysis and Historical Overview of Information Literacy*, explica que o conceito de *Information Literacy* está ligado às habilidades funcionais. Estas compreendem a leitura e uso da informação essencial para todo o dia, reconhecer a informação necessária para tomada de decisão, gerenciar volume de informação de massa e aprender que as mudanças técnicas e sociais demandam novas habilidades e conhecimentos.

Nos anos 2000, nota-se a inserção no contexto nacional do termo *Information Literacy* com diversas traduções. Dentre as quais se indica o termo alfabetização informacional introduzido pela autora Sônia Elisa Caregnato no texto “O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede”. O artigo parte da perspectiva das bibliotecas universitárias (CAREGNATO, 2000), e destaca as habilidades para acesso, avaliação e síntese da informação como também de localização, processamento e uso da informação junto aos recursos tecnológicos, sistemas informacionais disponíveis para o usuário.

A visibilidade da Competência em Informação desencadeou um movimento em prol do desenvolvimento no Brasil, registrado em três publicações oficiais de destaque. A primeira, “Declaração de Maceió”, o grupo de Trabalho do Seminário Competência em Informação: cenários e tendências, realizado no XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, realizado em 2011, transmitem à sociedade reflexões como:

[...] fomentar a melhoria dos níveis educacionais de toda a população, mediante formação para o desenvolvimento humano e profissional, atividades de promoção da leitura, para o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida”, “estabelecer parcerias para ações estratégicas e políticas públicas envolvendo o sistema de educação obrigatória” destacando “a base inicial para a capacitação no uso da informação, o papel social da biblioteca escolar como centro de recursos para a aprendizagem e o desenvolvimento de Competência em Informação” e “escolas de formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação deverão integrar conteúdos relativos à Competência em Informação nos seus projetos político-pedagógicos”, as “bibliotecas, instituições, organismos e profissionais interessados no fomento e promoção da Competência em Informação deverão estabelecer relações locais, regionais, nacionais e internacionais, para a coordenação e desenvolvimento de ações conjuntas. (DECLARAÇÃO..., 2011).

Dentre outros argumentos, os participantes do Seminário sobre Competência em Informação se comprometeram a conquistar o apoio necessário para reconhecer a declaração. A segunda publicação foi “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e

as populações vulneráveis e minorias”, elaborado no II Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências realizado no XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação do ano 2013. No documento os bibliotecários e profissionais de áreas afins declaram que a “Competência em Informação deve ser compreendida como um direito fundamental da pessoa humana, intrínseco ao seu próprio ser, sendo essencial à sua sobrevivência” reiterando a estreita relação com as necessidades de grupos discriminados e frágeis que estariam em desigualdade e desvantagem na sociedade. Com intuito de conseguirem os direitos no que tange à informação e conhecimento ressaltaram responsabilidades e as ações definidas como:

Sensibilização e conscientização (local e pública) dos pares para a importância da Competência em Informação” e “Executar ações sociais e assumir papel de educador, criando demandas para a esfera pública” para os profissionais, “Desenvolvimento da competência profissional”, “Formação de lideranças com foco na Competência em Informação” e “Criar legislação específica envolvendo a área da informação e que possa atender às demandas locais, regionais e, em especial as populações vulneráveis e minorias” para instituições público-governamentais, “Contribuir para os ajustes necessários à legislação e às políticas públicas” e “Apoiar ações e projetos de unidades de informação que envolvam o desenvolvimento da Competência em Informação, em especial, no que diz respeito às populações vulneráveis e minorias” para as instituições privadas. (MANIFESTO..., 2013).

A terceira publicação, “Carta de Marília”, foi elaborada no ano 2014 pelos participantes do III Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências. O documento pretende subsidiar as instâncias de educação, ciência e tecnologia, trabalho, do Estado e da sociedade civil organizada e discutiu diretrizes e implementação de estratégias envolvendo a Competência em Informação no Brasil e as apresentou:

Os centros formadores em diferentes áreas, níveis e contextos educacionais devem realizar esforços de articulação que facilitem a inserção da filosofia da CoInfo nas diretrizes curriculares e nos projetos pedagógicos institucionais, de modo transversal e interdisciplinar, apoiando-se em modelos específicos para atender aos diferentes tipos de usuários de redes, sistemas, unidades e serviços de informação e conhecimento. [...] Os mediadores da informação, tais como: bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação/informação e outros tipos de organizações similares, devem atuar conjuntamente com os governos, instituições e comunidades, a fim de organizar, estruturar e compreender a informação e o conhecimento como elementos importantes para o desenvolvimento humano e social no contexto nacional. (CARTA..., 2014, p. 1-2).

As instituições e participantes do III Seminário sobre Competência em Informação reafirmaram a adoção da Competência em Informação como estratégia no desenvolvimento social e humano garantindo a todos o acesso, compreensão, utilização e compartilhamento de informações úteis na construção do conhecimento e o alcance de novos cenários por ações instituídas por instituições governamentais e da sociedade civil, projetadas para o período de 2016 a 2030.

Dudziak (2001) comenta que a informação é elemento-chave para todos os segmentos da sociedade com crescimento exponencial e apresenta a Internet e o mundo *online* como fontes de conhecimento. Assim, ter acesso à informação equivale ao atestado válido de “aptidão para o futuro, de competência profissional, de eficiência e qualidade”. Se por um lado, diferentes significados acerca de *Information Literacy* decorrem de sua evolução, o ponto central em toda a polifonia consagra a informação e as habilidades de seu manuseio e uso. Contudo, diante de inúmeras informações e fontes informacionais disponíveis existe o paradoxo da falta de acesso à informação aliado ao não conhecimento de recursos e habilidades informacionais. Estes revelam a necessidade de capacitar o indivíduo para dominar a informação, seus recursos e sistemas da informação. A autora comenta o interesse dos bibliotecários no conceito da *Information Literacy*, cada vez mais presente na Biblioteconomia, em:

- a) compreender a necessidade de informação;
- b) acessar a informação física e intelectualmente;
- c) selecionar, organizar e usar a informação na gestão do conhecimento e aprendizado.

Presente também na aprendizagem acadêmica e social, em janeiro deste ano, o termo *Information Literacy* é apresentado pela *American Library Association* (ALA) em uma nova definição atendendo o dinamismo e a flexibilidade do conceito como:

[...] o conjunto de habilidades integradas que englobam a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e participação ética nas comunidades de aprendizagem. (ALA – ACRL, 2016, p. 3, tradução nossa.)

Assim, a competência em informação surge como fomento de uma revolução que atinge escolas, bibliotecas e bibliotecários. Na literatura pesquisada pode-se identificar muitas ações a serem concretizadas e, com elas, a confirmação de que os bibliotecários precisam se capacitar em atividades e ações relacionadas à Competência em Informação e suas mudanças

na sociedade, em especial, a sua atuação no processo de aprendizagem e no desenvolvimento tecnológico.

2.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO

A competência em informação está compreendida na capacidade do indivíduo em mobilizar, articular e gerenciar conhecimentos, habilidades, atitudes e valores importantes para o desempenho de atividades eficientes e eficazes para o desenvolvimento tecnológico (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2002).

A atuação do profissional bibliotecário está integrada ao desenvolvimento social, econômico e cultural do país e a informação é o insumo das atividades da sua gestão, organização, armazenamento, e do tratamento da informação nos diversos suportes, digital, eletrônico e analógico. Esta afirmação está descrita no livro em comemoração aos 50 anos da regulamentação da profissão Bibliotecária no Brasil pelo Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB). Acrescenta que o bibliotecário na realização do seu trabalho pode oferecer assessoria e consultoria a profissionais e a instituições em quaisquer áreas do conhecimento (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2015, p. 14).

De acordo com Miranda (2004), a competência em informação, voltada para o mercado de trabalho:

pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividade. É uma competência que perpassa processos de negócio, processos gerenciais e processos técnicos diversos, bem como diferentes partes de uma mesma organização ou atividade. (MIRANDA, 2004, p. 118).

A expressão “profissional da informação” começou a ser usada na década de 1980, nos Estados Unidos, abrangendo as atividades relacionadas à informação para designar ao bibliotecário, documentalista, cientista da informação, etc. cujo trabalho é fundamentado na teoria e na prática da criação, acesso, validação, organização, transmissão, pesquisa e difusão da informação relativa à gestão dos recursos de informação utilizando tecnologias específicas da Ciência da Informação ou da Gestão da Informação (ORELO; CUNHA, 2013, p. 26).

Para Mueller (2004) “os profissionais da informação detêm hoje o domínio do que se convencionou chamar, de maneira ampla e imprecisa, ‘jurisdição da informação’”. Entendem-se como profissionais de informação aqueles que de acordo com Le Coadic (1996) “adquirem informação registrada em qualquer suporte, organizam, descrevem, indexam, armazenam,

recuperam e distribuem essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela” (LE COADIC, 1996, p. 106).

O profissional da informação, no desenvolvimento de suas habilidades deve estar atento aos recursos para a localização, seleção, acesso e utilização da informação vigorando por quatro dimensões da competência em informação. São elas:

- a) ter a técnica no domínio dos recursos;
- b) ter a estética na sensibilidade e criatividade para as demandas informacionais;
- c) ter a ética no zelo com o dever e o fazer bibliotecário e respeito ao conteúdo informacional;
- d) ter a política no trabalho compartilhado com outros profissionais da área (VITORINO et al., 2013, p. 8).

Para Orelo e Cunha (2013) a dimensão estética é a que possui maior aproximação humanista do profissional.

A competência em informação é parte do processo educacional, auxiliando no alcance de metas na formação do indivíduo e no desenvolvimento profissional. (MATA; CASARIN, 2010, p. 302). Seu acesso, inerente a todos, deve ser divulgado e incentivado (LECARDELLI; PRADO, 2006, p. 40). Para Mata e Casarin (2010) o bibliotecário pode ser um dos principais propagadores do conceito da competência em informação e como profissional sua atuação deve resultar em benefícios para a sociedade. Ser competente em informação requer competências cognitivas de processamento da informação compreendidas em interpretativa, argumentativa e propositiva, a saber:

- Interpretativa, visa desenvolver conhecimentos e habilidades.
- Argumentativa, aumenta a capacidade de raciocínio de qualquer abordagem e inclui [...] apresentação de argumentos [...] utilizando conceitos básicos.
- Propositiva, está voltada para a formulação de propostas para resolver problemas. (TEJADA ARTIGAS; TOBÓN TOBÓN, 2006, p. 7, tradução nossa).

De acordo com Mata e Casarin (2010), o profissional bibliotecário é considerado o ideal para trabalhar na formação de habilidades relacionadas à competência em informação. Suas competências abrangem o tratamento e a organização da informação as quais o uso das fontes informacionais disponíveis em formatos e meios diversos para a seleção, aquisição, tratamento e disseminação da informação. Para as autoras, a competência em informação relaciona-se a habilidades adquiridas no decorrer do curso de Biblioteconomia. Acrescentam

que o bibliotecário precisa ser competente informacionalmente para atingir suas metas como profissional e como indivíduo. Para tal, a formação acadêmica do bibliotecário volta-se para a competência em informação tornando-se aptos para atuar nos ambientes de constantes transformações (MATA; CASARIN, 2010, p. 312).

O bibliotecário é um dos profissionais da informação juntamente com o documentalista e o analista de informação. Estes que tratam a informação na Sociedade da Informação necessitam de competências que desenvolvam o profissional e também o pessoal, tais como:

[...] manter-se atualizado, liderar equipes, trabalhar em equipe e em rede, demonstrar capacidade de análise e síntese, demonstrar conhecimento de outros idiomas, demonstrar capacidade de comunicação, demonstrar capacidade de negociação, agir com ética, demonstrar senso de organização, demonstrar capacidade empreendedora, demonstrar raciocínio lógico, demonstrar capacidade de concentração, demonstrar pró-atividade, demonstrar criatividade. (CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES, 2008).

Para Vitorino (2007), essas competências precisam ser tratadas de forma específica a fim de identificar as Competências em Informação. Comenta também que a informação quando associada à competência em informação tende a ser um importante processo de internalização de conhecimentos.

Rezende (2002 apud PIZARRO; DAVOK, 2008, p. 37) comenta que a informação é “criada” de acordo com as características e necessidades dos usuários nas organizações assim como a “adaptação do perfil da formação acadêmica e da situação dos profissionais da informação, em especial dos bibliotecários” para atendê-los. Dessa forma o Bibliotecário, quando profissional da informação, “tende a aprimorar o seu perfil profissional, de forma a atender as necessidades de organizações de todos os tipos, que têm e necessitam da informação como insumo para seus processos” (PIZARRO; DAVOK, 2008, p. 38).

Orelo e Cunha (2013) acreditam que o bibliotecário deve ter um perfil dinâmico, além de conhecer procedimentos técnicos e de mediação da informação, preocupando-se com a educação continuada, dominando tecnologias e habilidades de gestão da informação que remetem ao domínio da Competência em Informação.

O profissional, de acordo com Souza Santos (2014), deve possuir as ferramentas adequadas para trabalhar e utilizar seu conhecimento como um diferencial em seu trabalho.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Em conformidade com Starck, Rados e Silva (2013), a origem da gestão da informação está associada ao desenvolvimento da documentação surgido na Europa ao final do século XIX e início do século XX “com o objetivo de desenvolver novas técnicas para gerenciar o crescente número de documentos produzidos no período - especialmente publicações científicas e técnicas”. Como marco, estão os trabalhos desenvolvidos por Paul Otlet, em especial, o *Traité de documentation* (1934) que trata dos problemas de representação e organização da informação (BUCKLAND, 1992, p. 284-294).

Na obra, Paul Otlet descreve o corpo teórico da documentação definindo o documento como seu objeto de estudo, suas relações com as demais ciências, propondo metodologias e técnicas para estudá-lo. Com base no princípio monográfico como conceito de representação bibliográfica, utilizando uma Classificação Decimal Universal - CDU, criação sua e de Henri La Fontaine, propôs uma rede universal de informação e documentação, que por meio de um dispositivo chamado *telescópio elétrico*, permitindo fazer buscas e navegar por milhões de documentos interligados, compartilhar arquivos e até se reunir em redes sociais (RAYWARD, 1994). Por este dispositivo, autores como os precursores da World Wide Web, criada nos anos 90 por Tim Berners-Lee, reconhecem os manuscritos de Paul Otlet.

Starck, Rados e Silva (2013) comentam que Paul Otlet lutou para “resolver os problemas técnicos, sociais e organizacionais referente à disponibilização democrática da informação e do conhecimento” a fim de conscientizar e organizar a sociedade civil “em prol de uma organização mundial da informação” (STARCK; RADOS; SILVA, 2013, p. 61). E acrescentam que Vanevar Bush também foi precursor da moderna gestão da informação por publicar premissas da navegação hipertextual e conceber um mecanismo para automatizar as ações de guardar, indexar e recuperar informação, chamado *Memex* (BUCKLAND, 1992) que armazena todos os livros de um indivíduo, registros e comunicações podendo ser consultado com grande velocidade e flexibilidade, considerando-o como extensão da memória (STARK; RADOS; SILVA, 2013).

A gestão da informação revela-se como “o gerenciamento de todo o ambiente informacional de uma organização” (DAVENPORT, 1994, p. 84) nos princípios administrativos de aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação para os processos operacionais de qualquer instituição. O valor, qualidade, uso, posse e a segurança da informação são fatores importantes no desempenho organizacional segundo Wilson (1997 apud TARAPANOFF, 2006).

Decorrente da Biblioteconomia especializada e da Ciência da Informação, Tarapanoff (2006, p. 22) analisa que o “principal objetivo da gestão da informação é identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais”.

A autora também comenta que a gestão da informação evolui do tratamento de dados e documentos para o gerenciamento de recursos informacionais. Este enfatiza a análise das informações dos ambientes internos (produtos e serviços da organização) e ambientes externos (como a Internet) gerando valor estratégico, inteligência (estratégia) para a tomada de decisão nas organizações (TARAPANOFF, 2006).

A informação tem valor estratégico para as organizações porque tem influencia na apresentação dos seus produtos e de serviços. Porém sua utilização depende da organização e disseminação para com as necessidades, objetivos e competitividade da organização. “A competitividade empresarial é um fator fortemente ligado à informação. Ela depende do conhecimento empresarial, da informação para negócios e, principalmente, da gestão da informação e do conhecimento.” (PIZARRO; DAVOK, 2008, p. 40).

Milanesi (2002, p. 81) destaca que a informação pode ser recuperada em diversas fontes e passa a ter valor mensurável por “não se tratar da informação para o amanhã, mas sim, para o imediato”. Acrescenta que para os bibliotecários o desafio é decifrar o valor estratégico para o uso oportuno e não só o do acesso à informação. (PIZARRO; DAVOK, 2008). Essa prática é a inteligência gerada da gestão da informação.

3.1 GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO

A inteligência resultante da gestão da informação é a própria estratégia. A partir dela as organizações podem traçar seus planos de ações para as mudanças relacionadas aos negócios. Para Degent (1986, p. 79) a estratégia também é inteligência e o seu gerenciamento define as políticas operacionais para o serviço nas empresas como “[...] as necessidades de informação, as prioridades para obtenção destas informações, as fontes e os indicadores que devem ser consultados”.

A Associação Brasileira dos Analistas de Inteligência Competitiva (ABRAIC) definiu a inteligência competitiva como o:

[...] processo informacional proativo que conduz à melhor tomada de decisão, seja ela estratégica ou operacional e como um processo sistemático

que visa descobrir as forças que regem os negócios, reduzir o risco e conduzir o tomador de decisão a agir antecipadamente, bem como proteger o conhecimento gerado. (HOFFMANN, 2011, p. 137).

Autores como Tarapanoff (2001) colocam a inteligência competitiva como um processo transformando pedaços avulsos de dados em conhecimento estratégico. Segundo Pizarro e Davok (2008, p. 43) “as informações devem receber tratamento e análise para serem repassadas aos usuários e transformadas em conhecimento estratégico”.

O conhecimento pode converter-se em valor para uma organização e isso significa, segundo Pérez-Montoro (2006), sua contribuição evidente para os objetivos desta organização. Se um dos objetivos de uma organização varejista *online* é possuir o melhor preço para seus produtos, então a conversão em valor (conhecimento estratégico) nesta organização significa possuir o conhecimento (os preços aplicados aos seus produtos no mercado) que contribua para a precificação dos produtos na organização.

No exemplo usado acima a ação da precificação dos produtos da organização foi resultado de uma gestão estratégica do conhecimento. Neste contexto, segundo Jordão (2015) de relação interorganizacionais, a gestão do conhecimento é um recurso estratégico valioso.

3.2 O BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO

Pacheco e Valentim (2010) definem dados como simples descrição de um acontecimento sem julgamento e/ou interpretação para tomada de ação. Complementam que:

Embora a matéria-prima do processo decisório possa incluir dados, eles não podem dizer o que fazer. Dados nada dizem sobre a importância ou irrelevância. Porém, os dados são importantes para as organizações – em grande medida, certamente, porque é matéria-prima essencial para a criação da informação. (PACHECO; VALENTIM, 2010, p. 3).

Pizarro e Davok (2008) destacam o bibliotecário gestor da informação como agregador do valor à informação a fim de torná-la uma ferramenta estratégica, útil, exata e oportuna. A informação é condição básica para as ações organizacionais uma vez que esta é essencial para a garantia de vantagem competitiva às empresas.

O Bibliotecário quando gestor da informação e do conhecimento ocupa-se de coletar, tratar, organizar recuperar, disseminar seletivamente as informações visando atender as necessidades informacionais e evitando que a informação disseminada esteja debandada e seja localizada tardiamente para uma tomada de decisão (PIZARRO; DAVOK, 2008).

O profissional como gestor analisa a informação desde a necessidade, acompanhando sua busca, recuperação e tradução da fonte para o ambiente que irá “consumir” esta informação. O conhecimento dos recursos e sistemas informacionais, processos tecnológicos para tratamento e disseminação da informação são essenciais principalmente quando o valor desta informação é para mudanças no planejamento estratégico da organização e no posicionamento de mercado.

O bibliotecário quando gestor da informação tem por responsabilidade que todas as atividades desenvolvidas na área estejam correlacionadas a missão e aos objetivos da organização. Na Sieve espera-se que o profissional atenda assertivamente as necessidades do cliente em suas estratégias no *e-commerce* brasileiro. Como na avaliação dos dados coletados que para Degent (1986, p. 81) consiste em “verificar a sua relevância, confiabilidade e precisão, bem como, interpretar e transformar estes dados em informações gerenciais”.

4 SIEVE PRICE INTELLIGENCE

A Sieve (2016), fundada oficialmente em 2010, nasceu do desenvolvimento de um Web Crawler, o Robô Sieve, a partir do trabalho de conclusão de curso do Felipe Salvini, seu fundador, em Sistemas de Informação na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Pioneira, iniciou o segmento de inteligência de preços e monitoramento de dados para o *e-commerce* brasileiro e sua história na incubadora do Instituto Gênesis.

Com investimento da Arpex Capital, lançou seu primeiro produto em busca do primeiro cliente pagante. A plataforma Sieve Brand, primeira plataforma de inteligência, foi lançada em 2011 com foco em marcas e fabricantes. No mesmo ano, a empresa tinha 100 clientes⁵. Em 2012, com o maior faturamento da história da incubadora partiram para maiores desafios fora do instituto. Abriram o escritório em São Paulo, desenvolveram a primeira plataforma de precificação dinâmica do país e foi convidada para o projeto *E-commerce* Brasil como mantenedores (SIEVE, 2016).

Em 2013 a empresa foi reconhecida no *E-commerce* Brasil, na categoria Inovação, pela criação do segmento de Inteligência de Preços no país. Visando expandir seu negócio oferecendo inteligência em Omnichannel a Sieve investiu na empresa especialista em inteligência de preços para o varejo físico, a InfoPrice. No mesmo ano foi aprovada no painel internacional da maior rede de fomento ao empreendedorismo do mundo, a Endeavor (SIEVE, 2016).

Com os prêmios de Empreendedor de Sucesso em 2014, na categoria Negócios de Alto Impacto – Serviços, e 2º lugar, na categoria Empresas Graduas, do 18º Prêmio Nacional de Empreendedorismo Inovador realizado pela Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores (ANPROTEC), em 2014 a empresa lançou seu novo Portal com foco total em otimização, retorno sobre investimento e inteligência (SIEVE, 2016).

A inteligência competitiva é reconhecida como um processo de realçar a competitividade do mercado por meio de um maior entendimento dos concorrentes e do ambiente competitivo. Especificamente, é a coleta e análise de informações, de forma legal, quanto às capacidades, vulnerabilidades e intenções dos concorrentes, conduzida pelo uso de banco

⁵ A Sieve tem clientes como a Johnson & Johnson, Sony, Microsoft, Whirlpool, dentre outros, com o serviço dedicado as grandes indústrias/marcas e a Americanas.com, Submarino, Sépha Perfumaria, Efácil, Ricardo Eletro, dentre outros, com os serviços dedicados aos grandes varejistas. Atualmente a empresa também oferece serviços para Marketplace e os Sellers, incluindo a precificação.

de dados e de outras fontes abertas e por meio de investigações éticas (AVEZEDO; SANTANA, 2014, p. 16).

A Sieve diz oferecer o melhor atendimento e a melhor plataforma de inteligência de dados no contexto brasileiro. A plataforma de inteligência reflete o monitoramento de informações em fontes de informações e mídias variadas realizado na empresa Sieve pela subárea Monitoramento Informacional. Esta realiza atividades diretamente ligadas à alimentação da base de dados utilizada na prestação dos seus serviços.

5 MONITORAMENTO INFORMACIONAL

O monitoramento informacional, também nome do setor na Sieve, é realizado e composto por estagiários do curso de Biblioteconomia supervisionados por bibliotecários e profissionais da informação que atuam diretamente na qualidade e no valor das informações. No setor, as mudanças do mercado são acompanhadas e atualizadas gerando informações e análises relevantes para o planejamento estratégico da Sieve e de seus clientes.

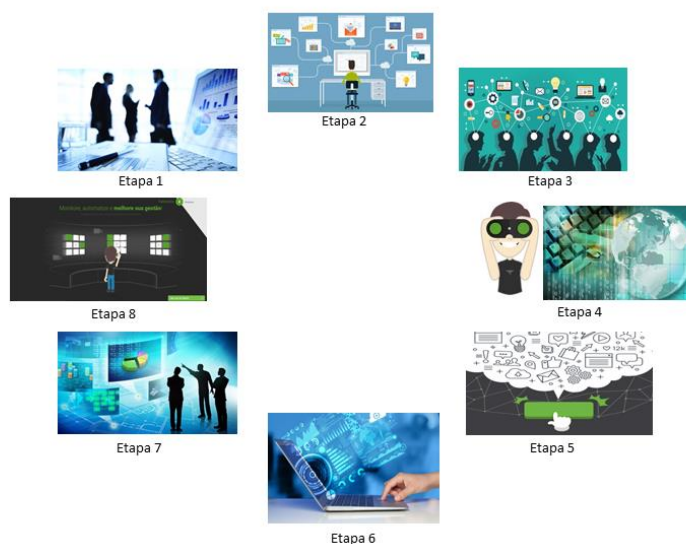
A dificuldade que varejistas e fabricantes tinham de monitorar a concorrência traduzia-se em uma média de 12,5 dias para acompanhar manualmente 1.000 produtos online. A Sieve focou neste desafio do mercado e conquistou reconhecimento pela inovação e capacidade de capturar dados em alta precisão, criando análises em interfaces ágeis, personalizáveis, seguras e acessíveis de qualquer lugar, a qualquer momento, permitindo a tomada de decisão em segundos. Ela ajuda varejistas a aumentarem suas vendas, margens e lucro, e fabricantes a otimizarem sua gestão de portfólio e controlarem furos de preço e ruptura, sempre com tecnologia de ponta e um time apaixonado pelo que faz. (ENDEAVOR, 2016, p. 1).

O monitoramento informacional, segundo Hoffmann (2011), analisa e acompanha trajetórias, rotas estratégicas, o desempenho e posicionamento competitivo dos concorrentes de uma organização. Degent (1986) alerta para as fontes consultadas e usadas no monitoramento e disseminação das informações. Algumas aplicações são delicadas e requerem cuidados como nas

[...] fontes de dados, porque, apesar de ser relativamente fácil adquirir experiência com determinada fonte (por exemplo, o excessivo otimismo dos vendedores nas suas previsões de vendas), a confiabilidade ou não destas fontes varia ao longo do tempo, em função de fatores ambientais. (DEGENT, 1986, p. 82).

A qualidade dos dados coletados e recuperados, junto a sua análise e acompanhamento, compõem um dos processos realizados na área de Operações da Sieve (ANEXO A). É neste processo que o monitoramento informacional atua como time e é executado como tarefa.

Figura 1 - Fluxo de demanda para o monitoramento informacional na Sieve



Fonte: A autora.

Etapa 1: O cliente contrata o serviço para o monitoramento de seus produtos vendidos online.

Etapa 2: O time de Implantação entra em contato com o cliente para receber dados básicos sobre os produtos a serem monitorados e os imputa no sistema da empresa.

Etapa 3: Os dados recebidos e cadastrados são compartilhados com o time de Monitoramento Informacional.

Etapa 4: A busca dos produtos é feita inicialmente pelo robô na base de dados da empresa e o que não trouxe resultado é pesquisado pelo time de monitoramento informacional.

Etapa 5: Todos os dados coletados na busca do robô e na pesquisa do time de monitoramento é verificado.

Etapa 6: Os dados encontrados são associados a uma conta, onde são capturados gerando informações relevantes para cada produto. Nesta etapa o monitoramento informacional é iniciado.

Etapa 7: As informações são analisadas, validadas, tratadas, organizadas para serem entregues ao cliente.

Etapa 8: O monitoramento da concorrência para os produtos solicitados é apresentado pelo portal da empresa com informações atualizadas gerando valor a cada consulta. Desde o histórico de preço praticado no mercado à disponibilidade do item em cada site que o comercializa.

Este processo trata e confirma a fidelidade, exatidão, qualidade aos dados recuperados assim como o valor das informações evitando que esta venha se tornar inútil, defasada no momento do compartilhamento e disseminação interna e externa.

Hoffmann (2011, p. 14) comenta que buscar “a informação que possa ser útil, que possa reduzir a incerteza sobre os problemas e sobre as melhores maneiras de resolvê-los e as melhores decisões a tomar” ocorre na maior parte do tempo nas organizações públicas e privadas.

Por estes e outros conceitos examinados na literatura, as atividades de monitoramento da informação realizadas pela Sieve são fundamentais na contextualização do mercado *online*. Pois as estratégias aplicadas no *e-commerce* tem como base informações com valor agregado pelo tratamento no monitoramento informacional da empresa e analisadas pelas organizações clientes.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa deste trabalho é quali-quantitativa à medida que o questionário possui perguntas abertas e fechadas de modo que os dados coletados possam ser avaliados à luz do que a literatura acerca do tema. Trata-se, portanto, de uma pesquisa exploratória que, de acordo com Gil (2008), proporciona uma visão geral, de tipo aproximativo, sobre um determinado fato. A abordagem qualitativa, também de acordo com o autor, “procura resgatar os significados atribuídos pelos sujeitos ao objeto que está sendo estudado” (GIL, 2008, p. 15) e que segundo Godoy (1995) o foco de interesse é avaliado dentro de um contexto.

6.1 CAMPO DE PESQUISA, POPULAÇÃO E AMOSTRA

O campo de pesquisa usado é a área de Operações da empresa Sieve Price Intelligence cuja população é composta de 50 colaboradores (dentre eles estagiários e funcionários). A amostra foi formada por 2 bibliotecários que atuam com os dados e as informações estratégicas nos setores de Implantação e/ou Monitoramento Informacional. A escolha por bibliotecários se deve ao fato de serem estes os profissionais abordados no estudo no contexto da competência em informação no *e-commerce*. Cabe esclarecer que os participantes desta pesquisa não sofreram qualquer tipo de imposição e responderam o questionário após a apresentação da proposta do trabalho e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido.

6.2 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

O objetivo desta pesquisa quali-quantitativa é, à luz da revisão de literatura, analisar a competência em informação pertinente ao Bibliotecário no contexto do *e-commerce*. Dessa forma, a coleta dos dados utilizada foi o questionário. Segundo Gil (2008) esta técnica visa obter informações sobre os conhecimentos, valores, interesses e expectativas referentes ao assunto abordado atingindo um grande número de pessoas. Abaixo seguem as perguntas que compõem o questionário elaborado para a coleta de dados. Cada uma das perguntas teve um objetivo específico, conforme segue.

1. Você é bibliotecário na Sieve?

Sim

Não

O objetivo desta pergunta é confirmar que o sujeito da pesquisa é de fato um Bibliotecário em atuação na empresa.

2. Você se considera um gestor da informação?

Sim

Não

O objetivo desta pergunta é confirmar se o profissional respondente identifica em suas atividades a postura de gestor da informação aliado à sua formação.

3. Ser competente em informação é “ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY, 1989, p. 1 apud DUDZIAK, 2003, p. 26). Você se considera competente em informação?

Sim

Não

O objetivo desta pergunta é ponderar diante da definição citada na pergunta se o respondente quando profissional bibliotecário se identifica competente.

4. Das habilidades indicadas abaixo - (CAREGNATO, 2000; ORELO; CUNHA, 2013; TARAPANOFF, 2006) -, para você quais são imprescindíveis para atuar na gestão da informação?

Localização e processamento para o uso da informação.

Acesso, validação, organização, transmissão, pesquisa e difusão da informação.

- () Localização, seleção, acesso e utilização da informação.
- () Aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação.

O objetivo desta pergunta é se dentre as habilidades descritas pelos autores indicados quais atendem em completude as ações realizadas na gestão da informação na Sieve.

5. Existem outras habilidades que você deve ter para desenvolver a atividade de gestão da informação?

- () Sim
- () Não

Se sim, quais são?

O objetivo desta pergunta é identificar se os respondentes possuem alguma habilidade e/ou competência a ser desenvolvida. Segundo Mata e Casarin (2010) o bibliotecário precisa ser competente informacional para atingir suas metas como profissional e como indivíduo.

A coleta dos dados foi realizada no período entre os dias 2 e 6 do mês de setembro do ano de 2016. Os dados foram analisados estatisticamente e via análise de conteúdo de acordo com Gil (2008). O conteúdo gerado no questionário aplicado foi explorado junto aos conceitos e definições presentes na literatura selecionada e apresentado na seção a seguir.

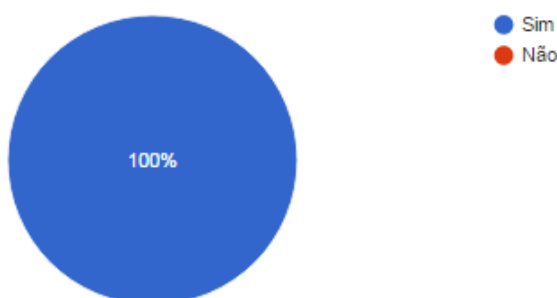
7 COMPETENCIA EM INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO: O OLHAR PARA A SIEVE

A Sieve, empresa de inteligência de dados para o *e-commerce* brasileiro, tem seu nome traduzido para o português como “peneira”. O nome representa uma das atividades presentes na gestão da informação realizada na empresa. A Gestão da Informação, assim como a competência em informação e o monitoramento informacional, estão presentes e são realizados pelas áreas de Monitoramento Informacional e Implantação. Na estrutura organizacional da empresa em 2015, apontam-se quatro grandes pilares onde o de Operações se encontra as duas áreas citadas (SIEVE, 2015).

Como apresentado no estudo, para Mata e Casarin (2010) o profissional bibliotecário é exemplar para trabalhar na formação de habilidades relacionadas à competência em informação, pois suas competências abrangem o tratamento e a organização da informação as quais o uso das fontes informacionais disponíveis em formatos e meios diversos para a seleção, aquisição, tratamento e disseminação da informação. Para a realização das atividades citadas pelas autoras a Sieve apresenta seus Bibliotecários.

Gráfico 1 – Cargo em atuação na empresa

Você é Bibliotecário na Sieve? (2 respostas)



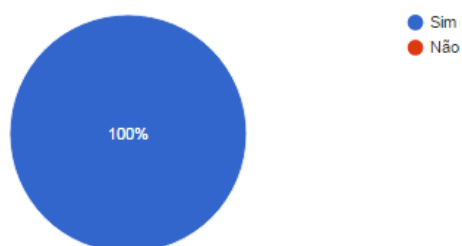
Fonte: A autora.

Nos princípios administrativos de aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação para os processos operacionais de qualquer instituição se encontra a gestão da informação, indicada no estudo por Davenport (1994, p. 84 apud TARAPANOFF, 2006)

como “o gerenciamento de todo o ambiente informacional de uma organização”. Atividade esta que se realiza com base na expertise dos bibliotecários.

Gráfico 2 – Atribuição do Cargo

Você se considera um gestor da informação? (2 respostas)



Fonte: A autora.

Com o desenvolvimento das atividades citadas acima e com a pergunta aplicada aos Bibliotecários da Sieve tem-se o posicionamento do profissional como gestor da informação.

A informação como insumo das atividades para gestão, organização, armazenamento, e do tratamento da informação (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2015, p. 14) está associada às competências em informação do bibliotecário.

Gráfico 3 – Reconhecimento de Competência em Informação

Ser competente em informação é "ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação" (ALA - PRESIDENTAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY, 1989, p. 1 apud DUDZIAK, 2003, p.26). Você se considera competente em informação?

(2 respostas)



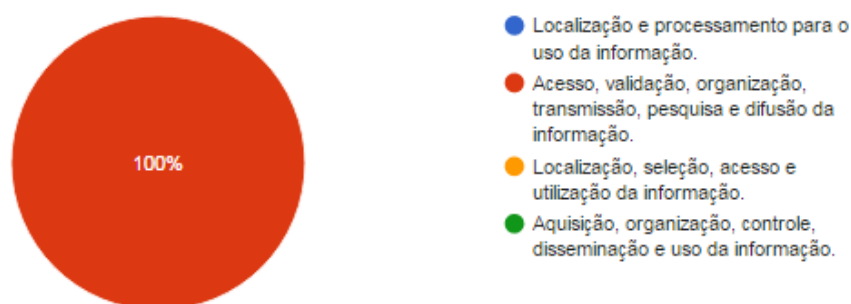
Fonte: A autora.

A informação presente no processo citado anteriormente será utilizada para a tomada de decisão dos clientes da Sieve e para mapeamento do cenário do *e-commerce* brasileiro também realizado pela Sieve. Para isto, o profissional responsável por este processo e pela informação deve ser e possuir competências necessárias para o desenvolvimento das atividades e ações envolvidas às informações. Para tal confirmação se propôs a pergunta indicada no gráfico acima e no gráfico abaixo.

Gráfico 4 – Reconhecimento de Habilidades Funcionais

Das habilidades indicadas abaixo (CAREGNATO, 2000; ORELO;CUNHA, 2013; TARAPANOFF, 2006), Para você quais são imprescindíveis para atuar na gestão da informação?

(2 respostas)



Fonte: A autora.

Ainda que todas as respostas relacionadas no gráfico acima descrevam as habilidades requeridas para a gestão da informação, nota-se que a única escolha dentre as opções “acesso, validação, organização, transmissão, pesquisa e difusão da informação” corresponda intrinsecamente às atividades e habilidades desenvolvidas no monitoramento e gestão da informação.

No estudo comentou-se o valor de uma informação gerando estratégica, inteligência para empresas na sua tomada de decisão. Tarapanoff (2001) chama de inteligência competitiva o trabalho realizado pelo Monitoramento Informacional da Sieve em que pedaços de dados recuperados na Internet são tratados e validados para tornar-se conhecimento estratégico. Este que é entregue aos clientes que a contratam para uso na sua tomada de decisão.

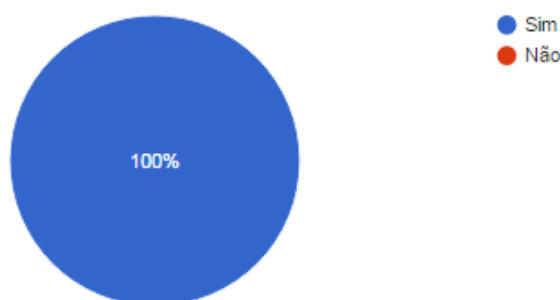
Autores como Pizarro e Davok (2008) também traduzem as atividades de gestão da informação realizadas na Sieve. Como a análise e tratamento das informações gerando inteligência repassada aos clientes para ações estratégicas no mercado.

Neste contexto, se propôs a última pergunta feita na pesquisa exploratória por meio do questionário, a qual se contesta, mediante as habilidades e competências, o perfil profissional do respondido que os autores Pizarro e Davok (2008) indicam ser preciso o aprimoramento de forma a atender as necessidades das organizações, e na Sieve dos seus clientes, que têm a necessidade e usam a informação como insumo dos planejamentos internos.

Gráfico 5 – Habilidades Adicionais

Existem outras habilidades que você deve ter para desenvolver a atividade de gestão da informação?

(2 respostas)



Se sim, quais são? (2 respostas)

Ética

Algumas habilidades como conhecimento de domínio das tecnologias e da informática, visão empreendedora e conhecimentos gerenciais, são fundamentais para a qualidade na prestação de serviços na Sieve.

Fonte: A autora.

Além das habilidades e competências essenciais para o desenvolvimento da gestão e monitoramento da informação na Sieve, a percepção na resposta da última pergunta dos pesquisados é de que o perfil profissional é tão importante quanto àquelas. Assim como comentado no estudo pela autora Caregnato (2000) que a competência em informação é fortalecida por quatro dimensões ligadas ao perfil profissional do Bibliotecário, três são

descritas pelos Bibliotecários da Sieve. São elas: a) ter a técnica no domínio dos recursos; b) ter a estética na sensibilidade e criatividade para as demandas informacionais e c) ter a ética no zelo com o dever e o fazer bibliotecário e respeito ao conteúdo informacional. A quarta dimensão comentada por Caregnato (2000) e não menos importante: d) ter a política no trabalho compartilhado com outros profissionais da área, também se faz presente no trabalho dos bibliotecários da Sieve quando se apresenta um time composto de estagiários e profissionais da informação que atuam diretamente na qualidade das informações, inteligências e do conhecimento estratégico confiado pelos seus clientes.

No cenário do *e-commerce* brasileiro o estudo apresentou a empresa Sieve que tem em seu quadro de funcionários bibliotecários que atuam no monitoramento e gestão da informação da empresa. Gestão esta que está diretamente ligada aos serviços prestados aos clientes da organização. O bibliotecário na Sieve também foi apresentado como gestor da informação. Identificou-se que a responsabilidade dos processos informacionais desde a busca à entrega de conhecimento estratégico aos clientes para tomada de decisão também é do profissional bibliotecário.

O profissional da empresa de serviços de tecnologia para o *e-commerce*, a Sieve, se apresentou ainda como competente informacional, capacitado a desenvolver habilidades e competências informacionais junto à gestão da informação e dos estagiários no aprendizado prático dos conhecimentos adquiridos no curso de Biblioteconomia.

As habilidades que cerne o Bibliotecário, citadas neste trabalho, são importantes para todas as áreas e organizações em que a informação seja o fator de mudança. Dessa forma o Bibliotecário revela-se emergente para empresas *e-commerce*, como apresentado neste trabalho e destacado por autores que de acordo com Pizarro e Davok (2008) indicam o bibliotecário agregador do valor à informação tornando-a instrumento útil, exato e oportuno para as estratégias organizacionais. Assim sendo, a condição básica para as ações organizacionais garantindo vantagem competitiva às empresas.

8 CONCLUSÃO

Percebe-se, no cenário atual do *e-commerce* brasileiro, que as empresas buscam cada vez mais obter informações atualizadas e destinadas ao seu negócio. As inteligências, informações estratégicas geradas pela Sieve e empresas prestadores de serviços para o *e-commerce* estão invadindo o planejamento das organizações. Pode-se dizer que nenhuma ação é realizada nas organizações *e-commerce* sem que tenham em seu poder informações de valor que contribuam para sua tomada de decisão.

Competências em informação, habilidades nos recursos e sistemas de informação apresentados na revisão da literatura descrevem essencialmente o perfil e o profissional que podem e devem atender as necessidades organizacionais no *e-commerce* brasileiro. Para autores como Mata e Casarin (2010) este profissional é o bibliotecário, pois suas competências compreendem o tratamento da informação desde o acesso, validação, organização, transmissão, pesquisa e difusão no uso de fontes informacionais em formatos e meios diversos. Destacaram-se, assim, as competências do bibliotecário (o profissional da informação) que em toda e qualquer atuação no mercado eletrônico brasileiro demanda a informação que atenda os procedimentos decisórios e estratégicos do seu usuário/cliente.

Observou-se que para a Sieve também será o profissional bibliotecário o ator nos processos de busca, localização análise e tratamento da informação para o *e-commerce* quando competente e gestor da informação. Sendo o bibliotecário competente para identificar, traduzir as informações aos ambientes da organização agregando valor à informação, sendo gestor para disseminar a inteligência, informação estratégica, conduzindo os processos informacionais internos da empresa até a entrega do conhecimento estratégico que é o insumo para a tomada de decisão das organizações clientes.

A constatação da empresa Sieve, em ser o bibliotecário o perfil do profissional para os processos de gestão e monitoramento da informação da empresa, baseia-se nos conhecimentos, habilidades e competências no que tange a informação, desenvolvidos pelo e no curso de Biblioteconomia.⁶ Formação do desenvolvimento pessoal e profissional do bibliotecário independentemente da área escolhida para sua atuação.

⁶ Observação feita pela autora tendo como base sua contratação e experiência profissional na empresa onde aplica seus conhecimentos e competências adquiridos em sua graduação biblioteconômica na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Assim como os atuais bibliotecários foram estagiários da empresa e desenvolveram seus conhecimentos para hoje serem os profissionais responsáveis por um dos processos importantes da companhia.

Na revisão de literatura deste estudo as autoras Mata e Casarin (2010) indicam que a competência em informação se relaciona às habilidades adquiridas no decorrer do curso de Biblioteconomia. O bibliotecário precisa ser competente em informação para atingir suas metas como profissional e como indivíduo. A formação acadêmica do bibliotecário se volta para a competência em informação tornando-os aptos para atuar nos ambientes de constantes transformações. Da mesma maneira que o Conselho Federal de Biblioteconomia (2015) diz que o bibliotecário na realização do seu trabalho pode oferecer assessoria e consultoria a profissionais e a instituições em quaisquer áreas do conhecimento.

O profissional bibliotecário tem potencial atuante em diversas áreas exercendo com excelência sua profissão já se apresenta, e pode fortalecer ainda mais sua presença, nos serviços prestados para o *e-commerce* brasileiro. Este segmento crescente em nosso país cuja missão é atender de forma justa as pretensões do mercado necessita de informações valoradas geradas pelo bibliotecário em atuação. Espera-se cada vez mais a presença deste profissional nas atividades realizadas pelo e para o comércio eletrônico brasileiro.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **ACRL Board takes action on Information Literacy Standards**. 25 June 2016. Association of College & Research Libraries. Disponível em: <<http://www.acrl.ala.org/acrlinsider/archives/12126>>. Acesso em: 5 out. 2016.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Framework for information literacy for higher education**. 11 Jan. 2016. Association of College & Research Libraries. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>>. Acesso em: 14 nov. 2016.
- AZEVEDO, A. W.; SANTANA, J. A. Inteligência competitiva no cenário da web 2.0: um estudo do monitoramento da informação no contexto organizacional. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 4, n. 2, p. 105-114, jul./dez, 2014.
- BEHRENS, Shirley J. A Conceptual Analysis and Historical Overview of Information Literacy. **College & Research Libraries**, South Africa, v. 55, n. 4, p. 309-322, jul. 1994.
- CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Bibliotecário: 50 anos de regulamentação da profissão no Brasil - 1965-2015 / Adelaide Ramos e Côrte et al.**, Brasília, DF, 2015.
- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional da Educação. Resolução CNE/Cp n. 3 de 18 de dezembro de 2002. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, DF, 23 dez. 2002. Seção 1, p. 162. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CP032002.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2016.
- BURCKLAND, M. K. Emanuel Goldberg, Electronic Document Retrieval, And Vannevar Bush's Memex In: **Journal of the American Society for Information Science** v. 43, n. 4, p. 284-294, maio. 1992. Disponível em: <<http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/goldebush.html>>. Acesso em: 21 jun. 2016
- CAMPELLO, B. O movimento da competência em informação: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32 n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.
- CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v.8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000118&pid=S1413-9936201200030001100004&lng=es>. Acesso em: 21 jun. 2016.
- CARTA de Marília. In: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: cenários e tendências. 3., 2014, Marília, SP. **Anais...** Marília, SP: UNESP, 2014. Não paginado.
- CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES – CBO. 2612-05, competências pessoais, 2007. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaDescricao.jsf>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DECLARAÇÃO de Maceió sobre a competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: Sistema de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social. 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Não paginado.

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, jan./mar. 1986.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência em informação: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/in%20formacao/article/view/7045/6994>>. Acesso em: 22 jul. 2016.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652003000100003&lng=en&nrm=iso Acesso em: 22 jul. 2016.

E-COMMERCE BRASIL. Missão In: E-COMMERCE BRASIL: excelência em *e-commerce*. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/tag/missao/>>. Acesso em: 13 set. 2016.

ELASTICIDADE (economia). In: **WIKIPEDIA**: a enciclopédia livre. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Elasticidade_\(economia\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Elasticidade_(economia))>. Acesso em: 30 ago. 2016.

ENDEAVOR. Empreendedores Endeavor. In: ENDEAVOR. Disponível em: <<https://endeavor.org.br/empreendedores-endeavor/felipe-salvini>>. Acesso em: 29 ago. 2016.

HOFFMANN, Wanda A. M. Monitoramento da informação e inteligência competitiva: realidade organizacional. **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 125-144, jul./dez. 2011.

JORDÃO, R. V. D. Práticas de gestão da informação e do conhecimento em pequenas e médias organizações em rede: um estudo multicase na indústria brasileira. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 178-199, jul./set. 2015.

MANIFESTO de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 25., **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Não paginado.

MATA, M. L.; CASARIN, H. de C. S. A formação do bibliotecário e a competência em informação: um olhar através das competências. In: VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação** [online]. São Paulo: Ed. UNESP, 2010. p. 301-318.
MILANESI, L. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago., 2004. Disponível em: <
<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>> Acesso em: 30 ago. 2016.

PACHECO, C. G.; VALENTIM, M. L. P. Informação e Conhecimento como alicerces para a gestão estratégica empresarial: um enfoque nos fluxos e fontes de informação. In VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 319-341, 2010.

PÉREZ-MONTORO, MARIO. O conhecimento e sua gestão em organizações. In: TARANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**, Brasília, DF: IBICT, UNESCO, p. 117-138, 2006.

PIZARRO, D. C.; DAVOK, D. F. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em períodos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 37-58, jan./jun., 2008.

SIEVE. Sobre nós. Rio de Janeiro, [2016]. Disponível em: <<https://sieve.com.br/sobre>>. Acesso em: 21 jun. 2016.

SIEVE. Estrutura Organizacional [documento interno]. Rio de Janeiro, 2015.

SOUZA SANTOS, M. R. Competência em informação no ambiente de trabalho: Uma visão sobre o uso de competências do bibliotecário. In: **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**. Londrina, v. 1, n. 2, p. 89-112, jul./dez., 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/13437>>. Acesso em: 14 nov. 2016.

STARCK, K. O.; RADOS, G. J. V.; SILVA, E.L. Os estilos e os modelos da gestão da informação: alternativas para tomada de decisão. **Biblios: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação** [online], Campinas, n. 52, p. 60-73, set., 2013.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E.; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **Datagramazero - Revista de Ciência da Informação**, [?], v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <
http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/884/1/ARTIGO_FuncoesSociaisOportunidadesProfissionais.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2016.

TEJADA ARTIGAS, C.M.; TÓBON TÓBON, S. (Coord.). **El diseño del plan docente en Información y Documentación acorde con el Espacio Europeo de Educación Superior: un enfoque por competencias**. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación,

Universidad Complutense de Madrid, 2006. Disponível em: <
<http://eprints.rclis.org/8718/1/MANUAL.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

VITORINO, Elizete Vieira. Competência em informação do profissional da informação bibliotecário: construção social da realidade. **Enciclopédia Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 24, p. 59-71, jul./dez. 2007.

VITORINO, E. V. et.al. Núcleo de Estudos e Pesquisas em Competência em informação (GPCIn): A Competência em informação na década de 2000: Carenato e outros olhares (ensaio 1). Florianópolis, p.1-10, dez. 2013. Este é um periódico? Rever norma NBR 6023.

ZURKOWSKI, Paul G. The information service environment relationships and priorities. Washington, D.C. : National Commission on Libraries and Information Science, 1974. Related Paper n. 5.

APÊNDICE A – ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO APLICADO

Este questionário é o instrumento de pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso da discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Claudia Sá dos Santos Souza. A pesquisa tem como objetivo apresentar as opiniões dos Bibliotecários da empresa Sieve Price Intelligence que atuam com o monitoramento informacional e/ou gestão estratégica da informação sobre a competência em informação.

1. Você é bibliotecário na Sieve?

Sim

Não

2. Você se considera um gestor da informação?

Sim

Não

3. Ser competente em informação é “ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY, 1989, p. 1 apud DUDZIAK, 2003, p. 26). Você se considera competente em informação?

Sim

Não

4. Das habilidades indicadas abaixo - (CAREGNATO, 2000; ORELO; CUNHA, 2013; TARAPANOFF, 2006) -, para você quais são imprescindíveis para atuar na gestão da informação?

Localização e processamento para o uso da informação.

Acesso, validação, organização, transmissão, pesquisa e difusão da informação.

- () Localização, seleção, acesso e utilização da informação.
- () Aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação.

5. Existem outras habilidades que você deve ter para desenvolver a atividade de gestão da informação?

- () Sim
- () Não

Se sim, quais são?

APENDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO)
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA (EB)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO:**SUJEITO DA PESQUISA**

Grupo a ser pesquisado: Bibliotecários da área de Operações da empresa Sieve.

Você está sendo convidado (a) a participar como colaborador (a) da pesquisa “COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO *E-COMMERCE*: UM OLHAR PARA O BIBLIOTECÁRIO E A SIEVE”

Instituição: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro/ Centro de Ciências Humanas e Sociais/ Escola de Biblioteconomia

E-mail de contato:

Orientador: Eduardo da Silva Alentejo

E-mail de contato: alentejo@oi.com.br

Coorientadora: Marianna Zattar Barra Ribeiro

E-mail de contato: mzattar@facc.ufrj.br

Orientanda: Claudia Sá dos Santos Souza

E-mail de contato: claudia.sa.souza@gmail.com

1 OBJETIVO DA PESQUISA

Apresentar o que está na literatura sobre à competência em informação em relação as atividades para o monitoramento informacional realizado na empresa Sieve.

2 EXPLICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

A coleta de dados utilizada nesta pesquisa será o questionário, enviado aos colaboradores por e-mail após a devida confirmação de autorização da Gestora de Operações da Sieve e esclarecimento aos potenciais respondentes.

3 POSSÍVEIS RISCOS E DESCONFORTOS

Os procedimentos envolvidos neste estudo não devem proporcionar desconfortos ou riscos ao sujeito da pesquisa. Tampouco, proporcionará exposição de ideias e fatos não desejados.

4 DIREITO DE DESISTÊNCIA

O sujeito (a) da pesquisa poderá desistir, a qualquer momento, de participar do estudo, não havendo qualquer consequência decorrente dessa decisão.

5 SIGILO

Todas as informações obtidas no presente estudo poderão ser publicadas exclusivamente para fins acadêmicos. E a identidade do respondente será preservada uma vez que nenhum nome foi registrado no envio de resposta ao material em questão.

6 TERMO DE CONSENTIMENTO COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____,
CPF _____.____.____-____, declaro ciência das informações acima com os devidos esclarecimentos das minhas dúvidas. Sendo assim, por este instrumento, tomo parte, voluntariamente, do presente estudo.

Rio de Janeiro, 05 de setembro de 2016.

Assinatura do (a) participante ou responsável.

ANEXO A – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SIEVE DE 2015



Fonte: SIEVE (2015).