

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO (CBG)

THAYLANE CRISTINA LOPES DA COSTA

A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NAS EMPRESAS DE
COMUNICAÇÃO: UMA ANÁLISE DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA GLOBOSAT

Rio de Janeiro
2019

THAYLANE CRISTINA LOPES DA COSTA

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NAS EMPRESAS DE
COMUNICAÇÃO: UMA ANÁLISE DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA
GLOBOSAT**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Patrícia Mallmann S. P.

Rio de Janeiro
2019

Ficha catalográfica

C837c Costa, Thaylane Cristina Lopes.

A competência em informação do bibliotecário nas empresas de comunicação: uma análise do profissional da informação na Globosat/ Thaylane Cristina Lopes da Costa. – Rio de Janeiro, 2019. 92 f. il.:

Orientadora: Patrícia Mallman S. P.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2019.

1. Competência em Informação. 2. Bibliotecário. 3. Empresa de Comunicação. 4. Globosat. 5. Audiovisual. I. Mallman, Patrícia. II. Título.

CDD: 025

THAYLANE CRISTINA LOPES DA COSTA

**A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NAS EMPRESAS DE
COMUNICAÇÃO: UMA ANÁLISE DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA GLOBOSAT**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de
Informação da Universidade Federal do Rio de
Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título
de bacharel em Biblioteconomia e Gestão de
Unidades de Informação.

Rio de Janeiro, 4 de julho de 2019.

Profa. Dra. Patrícia Mallmann S. P.
Orientadora

Profa. Me. Carla Beatriz Marques Felipe
Membro interno

Prof. Dr. Danilo Pestana de Freitas
Membro interno

Dedico a todos que acreditaram em mim, na minha competência e dedicação para fazer esse sonho se tornar realidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por todas as vezes em que ele cuidou de mim, me fortaleceu e me incentivou a seguir em frente nos momentos em que nem eu acreditava que seria possível. Nada acontece por acaso, e sei hoje que tudo isso já fazia parte de seu plano.

A minha mãe Dirce, que foi meu alicerce, me dando apoio nessa longa jornada desde o começo, quando fomos ao campus da Praia Vermelha fazer minha pré-matrícula. Chegamos até aqui! Obrigada por ter me aconselhado e me apoiado.

Ao meu pai Paulo, que sempre foi muito amoroso, companheiro, protetor e generoso. Por ser uma pessoa maravilhosa, gentil e compreensível, me dando todo suporte quando foi necessário. Pela compreensão quando precisei abrir mão de algumas coisas para realizar esse sonho. Pai e mãe, vocês são sensacionais!

A minha irmã Vanessa Cristina, por ter vibrado comigo quando soube que tinha sido aprovada no Sisu, sendo a primeira pessoa a receber a notícia. Por toda amizade e compreensão nessa louca e longa jornada da nossa vida acadêmica. Somente o nobre fica feliz com a nossa felicidade.

A minha orientadora, professora. dra. Patrícia Mallmann Souto Pereira, por ter aceitado me orientar e acreditado na minha capacidade de realizar esse trabalho diante de todos os obstáculos. Vou ter sempre um carinho especial por ter sido acolhedora comigo.

Ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, por ter realizado meu sonho - que tinha desde o ensino médio - de estudar na UFRJ, e concedido a oportunidade de entender a importância do bibliotecário na sociedade. Também pelas lutas e resistência dos membros do colegiado, que garantiram espaço do curso dentro da universidade.

A professora dra. Marianna Zattar Barra Ribeiro, por ter ministrado as aulas que inspirou o tema do meu trabalho de conclusão de curso. Definitivamente, a Competência em Informação é o que destaca o bibliotecário em qualquer ambiente.

Ao professor dr. Danilo Pestana de Freitas, por ser um docente incrível, por ter aceitado participar da minha banca com muita alegria, e por ter me ajudado quando mais precisei. É raro encontrarmos profissionais como você. Não é a toa que o escolhemos para ser nosso paraninfo na formatura! Fico lisonjeada por ter sido sua aluna nessa empreitada.

A professora me. Carla Beatriz Marques Felipe, por ter aceitado o convite para participar da minha banca antes mesmo de eu confirmar qual era o meu tema. Você entrou pro time de professores da UFRJ no ano de 2018, e mesmo em tão pouco tempo conquistou nossa turma! Fico feliz por ter conhecido você nessa trajetória.

Aos funcionários da Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde da UFRJ, que durante minha atuação como estagiária de Biblioteconomia, foram super acolhedores e atenciosos. Um exemplo de competência, amor ao que faz e trabalho em equipe. Em especial, à bibliotecária e chefe da Seção de Teses, Cíntia Venâncio Afonso de Souza Lima, por ser uma das melhores pessoas da Biblioteca, por ter me recebido tão bem em sua seção, por ter me ensinado tudo com muita paciência, e por ser um grande exemplo de profissional da área.

Ao Projeto BibEaD da UFRJ, fundado pela saudosa professora e doutora Mariza Russo. Pela eficiência e dedicação de todos os envolvidos, e por ter me acolhido durante o estágio em Gestão de Unidades de Informação.

A equipe de profissionais da informação da Globosat, em especial às bibliotecárias Patrícia Morgado, Letícia Garcia e Fernanda Oliveira. A entrevista foi essencial para a construção desse trabalho, assim como todo suporte que vocês me deram. Todas abdicaram de seus preciosos tempos e não mediram esforços para me auxiliar nessa pesquisa. Acho que estava escrito nas estrelas o destino do meu TCC... Desde a minha visita técnica despreziosa à empresa na “V Semana de Biblioteconomia”, em novembro de 2018, até o fato de ter me despertado um grande interesse em falar sobre o mágico universo do audiovisual, em que os bibliotecários podem estar inseridos. E como Fernanda sabe, os astros não falham! Aos profissionais da comunicação, meu agradecimento pela disposição de contribuírem para esse estudo respondendo ao questionário.

Aos meus grandes amigos da graduação, Danilo Reis Feitoza e Dacia Ramos da Rocha. Pelo amor, carinho e apoio. Por terem compartilhado inúmeros momentos, como nossas performances nos corredores da Faculdade de Letras cantando clássicos de RBD e High School Musical, por terem vivido juntos comigo os choros, crises dos quase 30, risadas, alívio pós fim de período, festas da faculdade, tour pelo campus do Fundão e voltas para casa nos circulares. O que teria sido da minha vida acadêmica se não fossem vocês? Esse é só o começo de uma longa história de amizade. Ainda vamos relembrar nossa fase de calouros, contando nossas histórias mais loucas como universitários. Pela lealdade e companheirismo. “[...] O tempo vai passar, os anos vão confirmar as três palavras que eu proferi: amigo estou aqui”. Que assim seja! Ao infinito e além.

As minhas colegas de profissão, Marcelle Costal de Castro e Aneli Beloni S. Leite, por terem encontrado um espacinho em seus preciosos tempos, me ajudando nesta fase final com dicas, sendo muito atenciosas. Desde o começo do curso notei o quão incrível vocês são e as admiro muitíssimo! Acredito que ainda nos encontraremos muitas vezes por aí, nesse universo profissional em comum, especialmente para falarmos sobre o tema que nos despertou grande paixão: a Competência em Informação.

A todos que entenderam quando precisei abrir mão de alguns compromissos, assim como compreenderam meus medos, ansiedade, dúvidas e dedicação (em especial, meu namorado e meus amigos). A todos aqueles que de alguma forma fizeram parte da minha formação.

A prazerosa sensação de dever cumprido e de anseio por trabalhar com aquilo que mais me motivou: a informação. A todos aqueles que corroboraram para que essa formação acadêmica fosse motivo de minha grande felicidade: minha infinita gratidão. “A gratidão desbloqueia a abundância da vida. Ela torna o que temos em suficiente, e mais. Ela torna a negação em aceitação, caos em ordem, confusão em clareza. Ela pode transformar uma refeição em um banquete, uma casa em um lar, um estranho em um amigo. A gratidão dá sentido ao nosso passado, traz paz para o hoje, e cria uma visão para o amanhã” (Melody Beattie).

“Saber muito não lhe torna inteligente. A inteligência se traduz na forma que você recolhe, julga, maneja e, sobretudo, onde e como aplica esta informação.” (Carl Sagan)

RESUMO

Milhões de informações são consumidas e compartilhadas ao redor do mundo, em diferentes plataformas, tanto físicas quanto digitais. Diante da acelerada disseminação informacional, é essencial possuir competência em informação para lidar com esse fluxo desafiador. Insere-se nesse contexto o bibliotecário, profissional da informação que, através de conhecimentos, habilidades e atitudes é plenamente capaz de mediar a informação. A prática da Competência em Informação é voltada para a capacitação do indivíduo, habilitando-o a usufruir a informação tendo total conhecimento dos suportes no qual ela está inserida e disponibilizada. O presente trabalho aborda a importância da atuação do bibliotecário nas empresas de comunicação, utilizando como referência organizacional a empresa brasileira de canais de TV Globosat. Ressalta-se então, a relevância do exercício das atividades do bibliotecário nos ambientes organizacionais midiáticos, tendo como princípio o diferencial desse profissional, que através da competência em informação, realiza de modo eficaz e eficiente a gestão da informação.

Palavras-chave: Competência em Informação. Bibliotecário. Empresa de comunicação. Globosat.

ABSTRACT

Millions of information are consumed and shared around the world, on different platforms, both physical and digital. In view of the accelerated dissemination of information, it is essential to have information literacy to deal with this challenging flow. It is in this context that the librarian, an information professional who, through knowledge, skills and attitudes, is fully capable of mediating information. The practice of Information Literacy is geared to the training of the individual, enabling him to enjoy the information having full knowledge of the supports in which it is inserted and made available. The present work addresses the importance of the librarian's role in communication companies, using the Brazilian TV channels company Globosat as an organizational reference. Therefore, the relevance of the librarian's activities in the media organizational environments is emphasized, having as a principle the differential of this professional, who, through information literacy, performs information management effectively and efficiently.

Keywords: Information Literacy. Librarian. Communication company. Globosat.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - 15 Ações de literacia da informação - Declaração de Havana.....	28
Figura 1 - Premissas básicas de CoInfo.....	32
Quadro 2 - Classificação das competências básicas, genéricas e específicas	36
Figura 2 - Perfil do bibliotecário protagonista.....	45
Figura 3 - Perfil do bibliotecário audiovisual.....	47
Figura 4 - Entrada da Globosat.....	48
Figura 5 - Globosat - Átrio	49
Figura 6 - Sala 1 - Controle de transmissão de conteúdo	50
Figura 7 - Sala 2 - Controle de transmissão de conteúdo	50
Figura 8 - Arquivo de conteúdo audiovisual	51
Figura 9 - Organograma dos canais Globosat	52
Figura 10 - Etapas do acervo de conteúdo da Globosat	56
Quadro 3 - Seção 1 - Atuação na empresa	63
Figura 11 - Áreas e/ou setores de possível atuação de bibliotecários	65
Quadro 4 - Seção 2 - Gerenciamento da informação	65
Quadro 5 - Seção 3 - Formação acadêmica.....	66
Quadro 6 - Seção 4 - Habilidades e conhecimentos.....	67
Figura 12 - Competências na gestão da informação.....	68
Quadro 7 - Seção 5 - Competência em Informação	69
Quadro 8 - Seção 6 - Diferencial da profissional da informação - bibliotecária.....	70
Quadro 9 - Seção 7 - Perspectiva sobre abertura e valorização do bibliotecário/biblioteconomia na sociedade	71
Figura 13 - Visão dos profissionais da comunicação sobre os bibliotecários	73

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACRL	Association of College and Research Libraries
ALA	American Library Association
CI	Ciência da Informação
CoInfo	Competência em Informação
IA	Arquitetura da Informação
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IL	Information Literacy
GI	Gestão da Informação
SEO	Search Engine Optimization
SLA	Special Libraries Association
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
U-MATIC	Formato de equipamento de gravação e edição analógica em fitas VHS
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UX	User Experience
WEB	Termo utilizado para designar a rede mundial de computadores

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	Problema	19
1.2	JUSTIFICATIVA	19
1.3	OBJETIVOS	21
1.3.1	Objetivo geral	21
1.3.2	Objetivos específicos	21
2	REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1	FONTES DE INFORMAÇÃO	22
2.1.1	Estratégia de busca: qualidade nas fontes de informação na internet	23
3	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	25
3.1	COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO NA ATUALIDADE	33
3.1.1	<i>Media Literacy</i>	37
3.1.2	<i>Digital Literacy</i>	37
3.1.3	<i>Virtual Literacy</i>	38
4	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NAS EMPRESAS DE COMUNICAÇÃO	40
4.1	POSSÍVEIS ATIVIDADES DE ATUAÇÃO NUMA ORGANIZAÇÃO MUDIÁTICA	42
4.1.1	Bibliotecário protagonista no ambiente audiovisual	44
5	A EMPRESA DE COMUNICAÇÃO GLOBOSAT	48
5.1	O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA GLOBOSAT	55
6	METODOLOGIA	58
6.1	ABORDAGEM E NÍVEL DE PESQUISA	58
6.2	POPULAÇÃO, AMOSTRA E CAMPO EMPÍRICO	59
6.3	TÉCNICA DE ANÁLISE E COLETA DE DADOS	60
7	RESULTADOS	63

7.1	A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA GLOBOSAT.....	63
7.1.1	Visão do profissional de comunicação da empresa sobre a importância da atuação dos bibliotecários.....	72
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
	REFERÊNCIAS	77
	APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	86
	APÊNDICE B - ENTREVISTA	89
	APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO.....	91

1 INTRODUÇÃO

As mudanças tecnológicas causaram uma revolução nos meios de comunicação. Assim, essas alterações provocaram mudanças definitivas nas ações realizadas pelos seres humanos, estabelecendo o modo como lidamos com a informação, os meios de comunicação e suas relações. Segundo Jenkins (2008, p. 27), esse processo aponta um acontecimento tecnológico e social difundido de convergência midiática, responsável por influenciar os campos econômico, cultural, social e educacional. A informação está armazenada em diferentes suportes: áudio, vídeo, texto, imagem, etc. A organização da informação insere-se nesse contexto no tratamento descritivo e temático da informação, a fim de torná-la acessível ao usuário. O bibliotecário é essencial nesse processo, pois realiza o tratamento temático do conteúdo, através da indexação.

A indexação corresponde ao processo de análise de conteúdo e tradução da informação (representação temática). As linguagens documentárias fazem recorte da organização dentro de um domínio do conhecimento ou área de atividade. Por exemplo: tesauros¹, ontologias, taxonomias, listas de cabeçalho de assunto, etc. Essa habilidade permite que o bibliotecário busque, selecione, identifique, avalie e dissemine com maior precisão uma informação, englobando a capacidade de pensamento crítico em suas análises.

Numa organização, o profissional da informação atua de forma indispensável nesse processo, compreendendo a natureza dos dados que usa, identificando o regime de proteção cabível e arquitetando com originalidade soluções de tratamento da informação, pois dependerá desta habilidade a aplicação, viabilidade e redução de riscos. O campo de estudos denominado Competência em Informação – abreviada como CoInfo - surge nessa conjuntura, visando compreender os fenômenos em torno do indivíduo no uso da informação, sendo caracterizada, de acordo com Dudziak (2003, p. 29), como:

[...] um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.(DUDZIAK,2003,p. 29).

¹“Tesauro é uma lista estruturada de termos associada empregada por analistas de informação e indexadores, para descrever um documento com a desejada especificidade, em nível de entrada, e para permitir aos pesquisadores a recuperação da informação que procura” (CAVALCANTI, 1978, p. 27).

Em virtude do cenário do atual mercado de trabalho, segundo Moreira (2017), a competitividade nesses ambientes é alta, evidenciando que a informação e o conhecimento tornaram-se principais ativos de uma organização. É importante saber lidar com as fontes de informação que auxiliam nas tomadas de decisão, comunicação e previsão de possíveis riscos, pois a pessoa habilitada sabe selecionar, organizar e filtrar a informação. Os desafios que sobrevirem aos profissionais que possuem competência em informação são vencidos, pois estes profissionais sabem utilizar a informação de maneira precisa, otimizando sua aplicabilidade. Diante das transformações que causaram diversos impactos, conforme Belluzzo (2006), faz-se necessárias novas práticas sociais que orientem a produção e disseminação do conhecimento individual e coletivo, para atender às necessidades de mediação das atuais ferramentas tecnológicas de comunicação que dominam o cenário atual, bem como sua ágil inserção no dia a dia da sociedade

Os ambientes de informação audiovisual consistem em uma organização midiática formada por acervo físico, digital ou híbrido (RODRÍGUEZ BRAVO, 2002), cujos documentos contêm imagens em movimento, som e texto sincronizados, tais como: videotecas, cinematecas, agências de publicidade, produtoras independentes, assessorias de imprensa, portais de notícias, acervos pessoais ou institucionais, bibliotecas especializadas em audiovisual, empresas jornalísticas, emissoras de rádio e televisão. Para os profissionais da informação, dentre eles o bibliotecário, o objeto de trabalho é a informação, devendo ele estar envolvido em todo o ciclo documental ou informacional (GONÇALVES, 2009). “A informação em cada um desses ambientes é produzida com base na criatividade de uma equipe multidisciplinar, da qual o bibliotecário também faz parte, ou pelo menos deveria fazer” (CALDERA-SERRANO, 2014, p. 148, apud SANTOS et al., 2017). No intuito de possibilitar a oferta de serviços de informação de qualidade, é necessário que o bibliotecário possua competência e perfil profissional condizentes com a missão de gerenciar e mediar o uso dos acervos audiovisuais (SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017).

A dinamicidade é uma das características principais dos ambientes de informação audiovisual. Isso significa que o bibliotecário deverá se adaptar a essa dinâmica e estar atento à velocidade com que ocorrem o ciclo informacional e, conseqüentemente, a crescente produção documental. Segundo Costa (2010) e Jenkins (2009 apud SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017), são imagens em movimento, textos em linguagem coloquial, digitalização de documentos, dentre outros aspectos, no qual todo o conteúdo deve ser arquivado. Nesse contexto, o bibliotecário precisará atuar como gestor de informação, objetivando dar conta dessa gama de possibilidades. Para isso, é necessário fazer conexões entre as informações que

são veiculadas nas mídias, tanto físicas quanto digitais, com a finalidade de estabelecer relações que venham ao encontro da gestão da informação na era transmídia.

Sobre as competências do bibliotecário, segundo Belluzzo (2012), sintetizam-se: entender qual a necessidade de informação; identificar e definir a informação precisa; encontrabilidade da informação; buscar, selecionar, avaliar, interpretar a informação; uso eficaz e eficiente da informação; comunicar e apresentar a informação produzida; preservar a informação para sua futura recuperação. Nesse cenário, percebe-se que o bibliotecário, como profissional da informação, mostra-se plenamente capaz de atuar em ambientes de informação midiáticos. Adendo a essa questão, entende-se que o profissional da atualidade deve compreender não apenas sua área do conhecimento, como deve buscar, através da educação continuada, formas de aprendizado sobre outras áreas, que podem complementar ou até ampliar sua formação profissional. Especificamente sobre um órgão de comunicação, o bibliotecário pode buscar seu aperfeiçoamento através de noções de marketing de conteúdo, tecnologia da informação, gestão ágil, métricas de conteúdo, experiência do usuário, uso estratégico de mídias sociais, entre outros.

Sobre as competências técnicas, espera-se, conforme Leme (2005), que o bibliotecário: saiba consultar as fontes de informação disponíveis, em qualquer suporte – jornais impressos, revistas, livros, redes sociais ou portais de notícias – no qual esta consulta pode servir de auxílio em suas atividades e desempenho profissional. A gestão dessa informação deve ser trabalhada conforme a pluralidade dos veículos e da linguagem da comunicação, e aí se aplicam a competência, perfil profissional e mediação bibliotecária.

O campo empírico escolhido para a realização da pesquisa foi a empresa de comunicação brasileira de canais Globosat. O grupo pertence à Rede Globo de Televisão, maior rede de TV aberta do país e a segunda maior do mundo. A relevância das Organizações Globo no país é incontestável. O grupo é dirigido pela família Marinho e tem como atual diretor Roberto Irineu Marinho, neto do jornalista Irineu Marinho, fundador da empresa². A Globosat atua como programadora de televisão e um *hub*³ de marcas de mídia, e seus canais oferecem diversos tipos de conteúdo: jornalismo, cultura, entretenimento, educação, esporte, música, cinema e diversas produções audiovisuais brasileiras e mundiais.

²Fonte: PINHEIRO, L. F. V. O Jornalismo na Era Digital: Mutações e possibilidades na Web. 74 f.,:il. Monografia do curso de Comunicação Social/Jornalismo - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

³*Hub*: refere-se a diferentes coisas que integram, conectam, distribuem (VIDOTTI, 2017).

Para observar como ocorre a competência informacional do bibliotecário num centro de imagens, baseado no delineamento da pesquisa feita a partir da coleta de dados (entrevista e questionário) serão apresentados o contexto da atuação das bibliotecárias na empresa Globosat, bem como, os atributos necessários para serem feitas a mediação da informação nos órgãos de comunicação audiovisual de forma eficaz e eficiente, sendo descritos os principais setores e atividades que podem ser realizadas neste ambiente. Será apresentado como são exercidas as atividades de tratamento da informação que auxiliam as bibliotecárias na descrição de conteúdo. Segundo Valentim (2010, p. 312), o bibliotecário entra como aquele que fornece uma informação qualitativa através de sua estratégia de busca e competência em informação.

1.1 Problema

A questão que se pretende responder com o presente trabalho é: qual a importância das habilidades de competência em informação do bibliotecário para atuar numa empresa de comunicação?

1.2 JUSTIFICATIVA

A proposta é apresentar o bibliotecário como profissional que possui conhecimentos, habilidades e atitudes para mediar a informação nos ambientes midiáticos através da Competência em Informação. O trabalho em questão, também contribui para os estudos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, apresentando uma visão ainda pouco explorada na bibliografia dessas e outras áreas do conhecimento sobre a importância deste profissional nas organizações comunicacionais. Baseado em observações no funcionamento da gestão do centro de imagens Globosat, com o intuito de atrair atenção para o tema: a competência em informação do bibliotecário nas empresas de comunicação, buscou-se apresentar como as competências do profissional da informação o torna relevante para uma organização midiática, com enfoque no audiovisual.

Devido ao grande volume informacional disponível na atualidade, os gestores informacionais devem ser capazes de reconhecer a necessidade de olhar constantemente para as informações como um bem social, selecioná-las, organizá-las e usufruí-las no ambiente organizacional em que atuam. Belluzzo (2005 apud ROCHA, 2008, p. 31-32) expõe que [...] a diferença do profissional neste século é a 'competência em informação' e para isso, todos os profissionais qualificados precisam se capacitar e contribuir como agentes incentivadores da

busca por informações mais eficazes e pertinentes, que tenham subsídios para o desenvolvimento de competências e habilidades de acesso e uso da informação para a produção do conhecimento e desenvolvimento social.

São os setores de documentação das emissoras de TV que detém a guarda, organização e a recuperação de parte daquilo que é considerado significativo e de interesse da coletividade, segundo Afonso Junior (2008, p. 23), em material exibido ou inédito. “Em meio a diagnósticos, interesses e prognósticos sobre o lugar que ocupa na sociedade, a televisão captura e opera, por obra e fazeres dos bibliotecários, jornalistas e técnicos de TV, fragmentos da memória social, pinçados do tempo presente e de outros tempos, processados e arquivados por intermédio de, e em colaboração com, suportes tecnológicos cambiantes e ferramentas de indexação e de informática” (AFONSO JUNIOR, 2008, p. 24).

Realizar uma pesquisa sobre o funcionamento da gestão da informação em ambientes midiáticos, com ênfase na importância da atuação do bibliotecário e suas relações com outros profissionais da informação torna-se objetivo principal deste trabalho de conclusão de curso. Procura-se também entender através dessa pesquisa, quais as relações entrecruzadas de bibliotecários e demais profissionais que atuam na Globosat quais são trocas ocorrem em torno das rotinas produtivas nos setores de organização da informação.

O bibliotecário é aquele que traz a informação confiável, através de seu minucioso processo de pesquisa, utilizando suas habilidades de estratégia de busca e competências. Vale ressaltar que dentre as competências profissionais e pessoais necessárias para que um profissional da informação atue com eficiência na atualidade, a criatividade é um dos atributos indispensáveis. Especialmente diante dos desafios impostos pela tecnologia, se reinventar e trazer originalidade, criatividade, flexibilidade e sensibilidade para buscar novas soluções para enfrentar problemas é essencial, aliados a capacidade de lidar com as fontes de informação.

Pessoalmente, desde o primeiro contato que tive com a disciplina ‘Competência em Informação’ na graduação de Biblioteconomia, despertou em mim o interesse em falar sobre como o bibliotecário é essencial nos ambientes de informação midiáticos e me aprofundar sobre o tema. A CoInfo entrou em minha vida ao longo dos estudos, transformando minha visão sobre a grandeza da atuação do bibliotecário, me deixando extremamente encantada com a possibilidade de *linkar* esse tema à comunicação.

1.3 OBJETIVOS

Aqui serão expostos os objetivos, tanto geral quanto específicos. O primeiro é o norte, aquele que guiará o caminho a ser percorrido para solucionar o problema da pesquisa. Os seguintes são os pontos necessários para alcançar o objetivo principal, eles serão examinados e respondidos ao longo dos capítulos.

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar a importância das habilidades de competência em informação do bibliotecário em sua atuação profissional numa empresa de comunicação, tendo como principal referência a Globosat.

1.3.2 Objetivos específicos:

São os objetivos específicos que orientam esse trabalho:

- a) descrever a atuação das bibliotecárias no ambiente organizacional de comunicação Globosat;
- b) analisar o processo de checagem e tratamento de informações pelas bibliotecárias na empresa;
- c) identificar a visão dos profissionais da comunicação da empresa sobre a importância da atuação das bibliotecárias na gestão da informação;
- d) compreender como as habilidades de competência em informação do(a) profissional bibliotecário(a) podem ser aproveitadas nas empresas de comunicação.

2 REFERENCIALTEÓRICO

O referencial teórico a seguir explora as referências como meio para fundamentar essa pesquisa. Definindo conceitos e relacionando-os com a temática e objeto. Ele é composto por quatro seções secundárias, na qual cada uma contém número próprio de seções terciárias. Intenciona-se com essa ordem chegar aos objetivos pré-estabelecidos.

2.1 FONTES DE INFORMAÇÃO

A relação do indivíduo com a informação é vital, na medida em que capta informação por intermédio dos seus cinco sentidos ou a rejeita por não considerar relevante para atingir seu objetivo (MCGARY, 1999). Segundo Wurman (1991, p. 65), a informação pode ser organizada apenas de 5 maneiras possíveis:

- a) localização: Quando a informação vem de diferentes fontes ou locais (ex: vinho francês, carne argentina, etc.);
- b) alfabética: Quando a informação existe em um grande volume de dados (ex: lista telefônica, lista de websites, etc.);
- c) tempo: Quando existe informação onde uma duração fixa é prevalente (ex: reunião de 2h, estadias de 2 dias, etc.);
- d) categoria: Quando a informação pode ser agrupada de forma óbvia (ex: formato, tópicos, etc.);
- e) hierarquia (ou magnitude): Quando podemos agrupar informação de forma ilustrativa (ex: preço, tamanho, etc).

As fontes de informação são os suportes utilizados para transmitir uma mensagem, como instrumentos, materiais, recursos, produtos, originais ou não, de forma a acessar ou gerar o conhecimento (RODRIGUEZ; GARCIA, 1998).

Segundo Blattman (2010), “existem fontes e recursos informacionais orais, impressos, digitais e multimídia. Cada qual apresenta sua função, diferencia-se pelo seu conteúdo e principalmente pelo público-alvo a qual é direcionado”. Para um bom desenvolvimento da atuação do bibliotecário, utilizar a fonte de informação documental como base é de extrema relevância. Segundo Dias; Pires (2005, p. 22), o material documental é usualmente classificado

como fontes primárias, secundárias ou terciárias, de acordo com o conteúdo e proximidade com a fonte descrita (DIAS; PIRES, 2005, p. 22, grifo do autor):

Fontes primárias são novas, originais como: Teses, Dissertações, Patentes, Relatórios de Pesquisas, Artigos de periódicos, Blogs...

Fontes Secundárias servem para facilitar e nos guiar como ponto de base para então analisar as fontes primárias: enciclopédias, dicionários, manuais, bibliografias...

Fontes terciárias tem como sua principal característica o auxílio ao usuário nos dois primeiros tipos de fontes: Bibliografias de Bibliografias, Guias de obras de referência (DIAS; PIRES, 2005, p. 22, grifo do autor).

Os meios de comunicação, como jornais, revistas, rádio e televisão foram os primeiros no qual pode-se nomear “fontes de informação”. Entretanto, com as rápidas mudanças e evoluções das tecnologias, passou-se a ter acesso à informação a partir de diversos dispositivos, bantando ele estar conectado à internet. Guimarães (2008, p. 173) aponta que: “Além de reunir em uma única mídia os vários formatos que a precederam, a internet contém as ferramentas necessárias para encontrar as informações disponíveis em si mesma”.

A “a natureza volátil” da informação em meio eletrônico, conforme Mostafa e Terra (1998), transformou e reinventou o papel do bibliotecário ganhando novas atribuições, trabalhando com bases de dados e repositórios digitais. Os autores falam sobre os ambientes “controlados” associados às fontes e critérios de avaliação, porém, ao nos referirmos sobre a internet, a produção não segue os mesmos padrões, dificultando a ocupação do bibliotecário em seu ambiente de trabalho. Com isso, o bibliotecário tem que assumir outros papéis para conseguir atender as demandas que a sociedade exige: o papel de gerenciador, o de publicar nos meios eletrônicos e principalmente o de educador (DIAS; PIRES, 2005).

2.1.1 Estratégia de busca: qualidade nas fontes de informação na internet

A apresentação das fontes de informação deve ser organizada a fim de acessibilizar o uso eficiente de seus recursos, e subsequentemente, ser aprazível aos olhos do usuário. O hipertexto - um dos principais recursos da internet - proporciona que os conteúdos abordados por uma fonte sejam completos, além de ser um elemento vital para a navegação na *web* (VALENTIM, 2010, p. 157).

Apesar dos sites de busca disponíveis na internet, a recuperação da informação é vagarosa, sem qualidade, podendo ser enganosa, e em muitos casos, inviável. Se tratando das fontes de informação, esta realidade se repete, e de certa forma, a quantidade de informações

presentes na internet dificulta a localização de uma fonte específica (NIELSEN, 1996). Dessa forma, o custo para a busca e obtenção de informações de interesse do usuário é muito alto. Entende-se como custo qualquer elemento necessário para o acesso à informação: tempo, energia, custos de acesso, custos de uso, custos de serviços diferenciados, entre outros. Nessa conjuntura, o bibliotecário tem o papel de verificar a informação consultada, para posteriormente, usufruí-la de forma eficiente quando solicitado. Na *web*, ele deve buscar as informações que devem ser coletadas em bases de dados confiáveis, além de saber filtrar e organizar essas informações para disponibilizá-las no processo de descrição de conteúdo da organização.

Existem os serviços de busca que os bibliotecários utilizam na internet, conforme Lopes (2001), e essas ferramentas, chamadas de buscadores ou busca, oferecem dois métodos de pesquisa: a busca simples e a busca avançada. A diferença entre os dois está no aperfeiçoamento da busca. Entretanto, para uma busca avançada, o usuário deve ter um maior conhecimento dos recursos disponibilizados em todas as ferramentas de busca. Os operadores booleanos são comumente utilizados no processo de busca inteligente, assim como as pesquisas estruturadas através da seleção de campos de busca específicos. Os campos mais usados são: Autor, Assunto, Título ou/e Título da Revista.

O bibliotecário utiliza estratégias de busca nas bases de dados, a fim de mediar a informação de modo prático e eficaz ao usuário. Conforme Belluzzo (2012) e Lopes (2002), a estratégia de busca consiste em: evitar o uso de preposições, artigos, verbos e palavras não significativas para a pesquisa; ignorar as letras maiúsculas, minúsculas e acentos; usar o cifrão para truncamento incluindo variações de um mesmo termo; e por fim, estar atento ao idioma utilizado na pesquisa, já que influencia no resultado. As fontes de informação disponibilizadas na *web* devem ser utilizadas com cautela. As selecionadas devem ser filtradas por critérios de avaliação que analisem o conteúdo e a apresentação dessa informação.

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

O termo “*information literacy*” (IL) surgiu na literatura no ano de 1974, pelo bibliotecário norte-americano Paul Zurkowski, a partir de um relatório que descrevia produtos e serviços por instituições privadas e suas relações com as unidades de informação (bibliotecas). Nesse período, Paul sugeriu um movimento de mudança, direcionado à *information literacy*, e desde então, nos Estados Unidos, o bibliotecário é visto como um profissional da informação (DUDZIAK, 2003). Esse perfil está associado ao profissional que não apenas executa trabalhos técnicos e administrativos, como está relacionado àquele que atua como uma “ponte”, promovendo a disseminação e a mediação da informação. Nos países de idioma espanhol o termo é chamado de *Alfabetización Informacional* (BELLUZZO, 2012).

A Competência em Informação, abreviada como CoInfo, é originária do termo “*literacy*”, que traduzindo a palavra ao pé da letra significa alfabetização. No entanto, o termo é descrito de formas diferentes, como as retratadas a seguir. Segundo Trindade (2002 apud BARROS, 2005, p. 66), a *literacy* é uma designação mais recente que corresponde a um novo conceito da fase inicial do desenvolvimento da leitura e da escrita, vendo-o de forma múltipla.

A *literacy* compõe-se de três domínios: a literacia em prosa (texto seguido) - conhecimento e destrezas necessárias para compreender e utilizar a informação de textos incluídos em artigos, narrações, relatos, folhetos e manuais; a literacia em documentos (texto esquemático) - conhecimento e destrezas requeridas para localizar e utilizar informação contida em vários formatos, como horários de transportes, mapas, diagramas, quadros e esquemas; a literacia quantitativa (texto quantitativo) - conhecimento e destrezas requeridas para aplicar operações aritméticas em materiais escritos que contêm cifras (BARROS, 2005, p. 66).

Não existe uma tradução exata para o termo “*Information Literacy*” no idioma português - apesar de modo geral significar alfabetização. Entretanto, vêm sendo utilizadas diferentes terminologias no cenário brasileiro para designar essa competência, obtendo na literatura especializada as seguintes denominações: competência informacional, letramento informacional, alfabetização em informação, alfabetização informacional e competência em informação. No entanto, Belluzzo (2012) aponta que, o termo “Competência em Informação” foi eleito pelo neologismo, além de ser uma adjetivação que remete à tecnologia da informação.

A competência em informação tem como objetivo formar indivíduos que saibam determinar a natureza e extensão de sua necessidade de informação como suporte e definição de critérios no processo de tomada de decisão, ao passo que dialogam com profissionais e educadores, definindo e articulando suas necessidades de informação; identificam potenciais

fontes de informação nos seus diferentes formatos e níveis de especificidade; consideram custos e benefícios em relação à natureza e extensão de seus propósitos (DUDZIAK, 2003).

A mesma autora realizou um estudo que transpassa do histórico da informação à posição do bibliotecário na *Information Literacy*. Segundo Zattar (2018), a CoInfo está voltada para o aprendizado ao longo da vida, termo utilizado anteriormente, com o usuário da informação tendo a capacidade de avaliar criticamente, ter consciência de suas necessidades, localização de informações, e utilizar a informação de modo a gerar o conhecimento.

No decorrer de 1980, o conceito da competência em informação passou a ter o foco na Tecnologia da Informação, devido à difusão de novas tecnologias que reestruturaram os sistemas de informação e as bibliotecas norte-americanas, aumentando os estudos de competência em informação pela perspectiva tecnológica (*information technology literacy*). Esta perspectiva foi difundida principalmente no ambiente profissional (DUDZIAK, 2003, p. 25), onde os bibliotecários começavam a prestar atenção às conexões existentes entre bibliotecas e educação, a *Information Literacy* e o aprendizado ao longo da vida.

A competência em informação deve ser desenvolvida nos programas de formação de professores pois as mudanças sociais requerem conhecimento e ensino além do letramento, o qual inclui as literacias da leitura, escrita e do raciocínio matemático, para que de fato possa existir o aprendizado ao longo da vida, envolvendo-se e ensinando os seus alunos a “aprender a aprender” (BELLUZZO, 2012). Desse modo, precisam aproximar-se mais do ensinar baseado na solução de problemas e também na realização de projetos investigativos, estimulando ao aprendizado independente.

Na década de 1980, foi publicado pela American Library Association (ALA) o *Presential Committee on information literacy: Final Report*, um documento bastante utilizado nos dias atuais, a fim de fundamentar a teoria da CoInfo - uma das definições mais citadas na área quando relacionado a “pessoa competente em informação”, conforme retratado na seguinte afirmação:

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 e sabe 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, 1989, p. 1 apud DUDZIAK, 2003, p. 26).

Os conceitos e iniciativas para o desenvolvimento da competência em mídia (*media literacy*) evoluíram separadamente da competência em informação. A educação em mídia foi

mencionada pela primeira vez em 1960 (enquanto a CoInfo, em 1954). Porém, apenas na última década houve a união das expressões, consolidando um conceito composto (DUDZIAK; FERREIRA; FERRARI, 2017, p. 217). Observa-se, segundo Dudziak; Ferreira; Ferrari (2017, p. 219), que à época, a mídia já estava presente bem antes do surgimento da internet. Sua relevância como cultura e hábitos da sociedade demandava desenvolvimento da competência midiática crítica.

Conforme Belluzzo (2017, p. 59), um marco considerado histórico para a CoInfo é intitulada “Os Faróis da Sociedade de Informação” - *The Alexandria Proclamation ‘Beacons of the Information Society’* (FARÓIS, 2005). Esse documento apresentou a relevância da inclusão social, desenvolvimento socioeconômico e promoção do bem-estar pessoal pelo desenvolvimento de políticas, programas e projetos de competência em informação a aprendizado ao longo da vida.

Nos Estados Unidos, a Association of College and Research Libraries (ACRL) elaborou um padrão específico para os bibliotecários, um documento com o título *Standards for proficiencies for instructions librarians and coordinators*, refere-se às proficiências que devem possuir para atuarem como instrutores e coordenadores de programas de competência informacional, auxiliando-os possuir as habilidades requisitadas para atingir a excelência, são descritas organizadamente em doze categorias, que direcionam para 41 proficiências relevantes para esses profissionais instrutores, e 28 proficiências adicionais para bibliotecários coordenadores. As doze categorias são: habilidades administrativas; habilidades de análise e avaliação; habilidades de comunicação; conhecimento da estrutura curricular; habilidades de integração de competência informacional; habilidades de planejamentos instrucionais; habilidades de liderança; habilidades de planejamento; habilidades de apresentação; habilidades de promoção; especialista no assunto e habilidades de ensino.

Portanto, o bibliotecário tem um papel muito importante na disseminação e implementação dos programas de competência informacional. Desse modo, evidencia-se a necessidade desse profissional estar habilitado para exercer essas competências em seu ambiente de atuação, e para isso, discutem-se as questões sobre o desenvolvimento de tais competências ainda durante sua instrução nas universidades, tema que vem sendo abordado na literatura da área, com princípios que norteiam para uma formação completa do bibliotecário.

A competência em informação está contida no âmago do aprendizado ao longo da vida, estabelecendo o direito humano básico em um mundo digital, que gera a liberdade e o desenvolvimento, produzindo a inclusão social e cultural nesses meios. Os outros termos, Alfabetização Informacional e Letramento Informacional, são neologismos e adjetivações, e não

tem sido bem aceitos pelos professores e educadores que não aceitam que o bibliotecário possa ser um alfabetizador, pois eles consideram que essas características pertencem à área da educação (BELLUZZO, 2012).

Em outubro de 2009, o ex-presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, assinou um documento (proclamação) com o título “*National Information Literacy Awareness Month, 2009*”, em que destacava a importância dos cidadãos norte-americanos serem aptos nas habilidades necessárias para usufruir efetivamente da “Era da Informação”. Na publicação, o ex-presidente alega que as instituições e os educadores de todo o país devem se adaptar à nova realidade da produção e disponibilização da informação que cresce exponencialmente, pois assim como as habilidades básicas como ler e escrever, é de suma relevância que os estudantes recebam as ferramentas cabíveis para tirar proveito das informações disponíveis. Este princípio é delineado na compreensão de que “[...] a habilidade de buscar, encontrar e decifrar a informação pode ser aplicada a muitas decisões da vida, sendo elas financeiras, médicas, educacionais ou técnicas [...]” (OBAMA, 2009, [1] apud ALBA, 2016, p. 19, tradução nossa).

Portanto, o mês de outubro foi indicado como o mês nacional da Competência em Informação, pois de acordo com ex-presidente, nessa época há uma dedicação para ampliar a consciência desta competência, a fim de que todos entendam que ela tem uma importância indispensável. “Uma cidadania informada e educada é essencial para o funcionamento da nossa sociedade democrática moderna, e eu encorajo as instituições educacionais e comunidades em todo o país a ajudar os americanos a achar e avaliar a informação que eles buscam em todas as suas formas [...]” (OBAMA, 2009, p. [1], tradução nossa).

Em 2012 a International Federation of Library Associations (IFLA) apresentou a Declaração de Havana, um documento com 15 ações para o crescimento das competências em informação no contexto dos países ibero-americanos⁴, descritos a seguir no Quadro 1:

Quadro 1 - 15 Ações de literacia da informação - Declaração de Havana.

1. Formar em todas as subcompetências processos informacionais	2. Considerar tanto o geral como o específico	3. Tender para uma formação o mais efetiva possível	4. Procurar que a formação nestas competências seja para todos	5. Trabalhar por reconhecimento como uma formação transversal e fundamental em todos os contextos
--	---	---	--	---

⁴Países da América Latina, Portugal e Espanha.

6. Gerar espaço para o intercâmbio contínuo das aprendizagens adquiridas no desenvolvimento dos programas de formação em diferentes contextos	7. Apoiar e apoiarmo-nos mutuamente no crescimento e desenvolvimento dos programas de formação	8. Facilitar e manter o intercâmbio e o apoio para utilização de diversos recursos <i>web</i>	9. Possibilitar espaços e momentos de formação/ atualização colaborativa e Interdisciplinar	10. Afirmar a importância da formação nestas competências em diferentes instâncias, locais, com base no reconhecimento que recebeu de organizações de prestígio mundial
11. Procurar que a formação nestas competências responda às necessidades de informação, segundo as necessidades sociais de cada contexto	12. Desenvolver temáticas de investigação pertinentes e que fomentem o trabalho colaborativo interdisciplinar e transdisciplinar	13. Fazer e criar trabalhos conjuntos para conseguir diagnósticos atualizados sobre o desenvolvimento desta formação em cada contexto	14. Facilitar a formação e a atualização dos profissionais da informação na aquisição das competências necessárias para atuar como líderes de formação	15. Considerar a multi-literacia promovendo o trabalho conjunto e integrado de distintas instâncias

Fonte: IFLA (2012)

Um documento intitulado *Overview of Information Literacy Resources Worldwide* foi publicado pela UNESCO em 2013, e foi elaborado por Horton Junior em parceria com os pesquisadores em competência em informação de cada país a fim de sistematizar os termos oficiais em cada idioma assim como as principais fontes de informação sobre a temática. A responsável pela elaboração da lista brasileira foi a pesquisadora Elizabeth Adriana Dudziak. Nesse documento também foi apresentado o logo internacional oficial da competência em informação. Ainda segundo a UNESCO (2018), a principal forma de evitar a desinformação é através da competência em informação (BELLUZZO, 2017, p. 57).

Segundo as premissas básicas de competência em informação da IFLA, os padrões estão agrupados sob três componentes básicos de DHI (BYERLY; BRODIE, 1999; KUHLETHAU apud STRIPLING, 1999):

- a) acesso: definição e articulação da necessidade e localização da informação;
- b) avaliação: avaliação, organização da informação;
- c) uso: uso pelo usuário, comunicação e uso ético da informação.

Dentro do contexto de competências, nos ambientes organizacionais audiovisual, especificamente sobre as competências gerenciais, entende-se que é preciso estar ciente da diferença do tratamento dado aos documentos conhecidos como não convencionais, que estão

incorporados em demasia aos acervos físicos e digitais, passando ao status de convencionais. Muitas vezes, é um trabalho realizado por uma equipe multidisciplinar, composta não apenas por bibliotecários, mas também por técnicos de informática, auxiliares de biblioteca, historiadores, administradores, publicitários, jornalistas, dentre outros profissionais. O bibliotecário responsável pelo centro de documentação ou banco de dados deverá administrar coerentemente essa equipe, além de inovar nos processos de indexação⁵, catalogação e classificação dos acervos, adaptando-os à realidade do ambiente e valorizando a sua profissão, ocupando seu espaço na gestão da informação. Daí a importância, principalmente, das competências comportamentais, que permeiam a criatividade, inovação e o trabalho em equipe (LEME, 2005 apud SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017).

Foi elaborado de acordo com Belluzzo (2004), padrões e indicadores de Competência em Informação que podem ser utilizados no contexto informacional e também educacional. Visando atender as necessidades dos bibliotecários e profissionais da educação diante dos desafios encontrados na atual Sociedade da Informação, assim como tendo um olhar para as questões relacionadas aos âmbitos: escolar, profissional e social do indivíduo.

São apresentados aspectos sobre informação precisa e qualitativa nos Padrões de CoInfo (BELLUZZO; KERBAUY, 2004, grifo do autor) a seguir:

- a) **padrão 1** - O professor/aluno competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação: identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária; formula questões apropriadas baseado na informação necessária ou tópico de pesquisa; usa fontes de informação gerais ou específicas para aumentar o seu conhecimento sobre o tópico; modifica a informação necessária ou o tópico de pesquisa para concluir o foco sob controle; identifica conceitos e palavras-chave que representam a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão; identifica o valor e as diferenças de potencialidades de fontes em uma variedade de formatos; identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes; diferencia fontes primárias de secundárias, reconhecendo o seu uso e a sua importância para cada área específica; determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões

⁵A indexação corresponde ao processo de análise de conteúdo e tradução da informação (representação temática). As linguagens documentárias fazem recorte da organização dentro de um domínio do conhecimento ou área de atividade. São exemplos: tesauros, ontologias, taxonomias, listas de cabeçalho de assunto, etc. Essa habilidade permite que o bibliotecário busque, selecione, identifique, avalie e dissemine com maior precisão uma informação, englobando a capacidade de pensamento crítico em suas análises.

sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens, vídeos, textos ou registros sonoros, etc.); determina um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária;

- b) **padrão 2** - Indicadores de desempenho: avalia a quantidade, qualidade e relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de recuperação da informação ou métodos de pesquisa que ainda precisam ser usados e identifica lacunas na informação necessária face aos resultados da pesquisa;
- c) **padrão 3** - Indicadores de desempenho: examina e compara a informação de várias fontes para avaliar sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências; analisa a lógica da argumentação da informação obtida; demonstra a compreensão da necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fontes; determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação; avalia se as fontes de informação são contraditórias e seleciona a informação que traz evidências para o problema/tópico de pesquisa ou outra informação necessária;
- d) **padrão 4** - Indicadores de desempenho: capacidade de sintetizar a informação, organizando-as através de esquemas; compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as idéias e /ou argumentos, a fim de desenvolver ou completar um projeto; e informar os resultados com efetividade;
- e) **padrão 5** - Indicadores de desempenho: compreender questões econômicas, legais e sociais do ambiente do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente, identificando e discutindo questões concernentes ao livre acesso em comparação ao acesso restrito e o pagamento de serviços de informação; entendimento das questões ligadas ao direito nacional e internacional de propriedade intelectual, identificação de plágio; conhecimento das políticas institucionais sobre o plágio e os direitos autorais; cumprimento de leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação; utiliza palavras-chave para acessar às fontes de informação preservando a integridade das fontes e equipamentos sistemas e instrumentos disponibilizados para o acesso e uso da informação; obtém permissão para copiar textos, imagens ou sons incluídos em seu produto final; indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados, utilizando estilo e forma de redação apropriados, com a indicação correta e consistente das fontes

consultadas, identifica elementos de citação para as fontes de informação consultadas em diferentes formatos, e por fim, tem conhecimento das normas de documentação.

Figura 1: Premissas básicas de CoInfo



Fonte: Labirinto do Saber; Adaptado de: Byerly e Brodie (1999); Kuhlthau apud Stripling (1999).

Para tornar-se competente em informação, deve-se compreender o que ela significa, quais os seus propósitos para quem a adquire e para quem a recebe a informação, bem como, utilizar os indicadores necessários para serem utilizados de forma benéfica e correta. Os componentes que sustentam o conceito de competência em informação são: o processo investigativo; o aprendizado ativo; o aprendizado independente; o pensamento crítico; o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida. Para adquirir competência, há 5 habilidades, segundo Kuhlthau (1996, grifo nosso), no qual destacam-se três delas:

- a) **identificar**: saber quais são os três tipos de fontes de informação: informação científica (pesquisa passa pela avaliação de pares da área e publicada por meio de artigos periódicos científicos e disponíveis em bases de dados); informação especializada (informação produzida por alguém que entende da área, mas não foi avaliada pelos pares. Ex: Revista Comunicação & Informação, da UFG, especializada em comunicação e ciência da informação); e informação de atualidade (são as que consomem jornais, sites e revistas de atualidades. Devem ser evitadas em trabalhos acadêmicos e na escrita do referencial teórico, mas pode ser usado na pesquisa como leitura e justificativa de introdução);
- b) **buscar**: Saber buscar através de estratégias de busca nas bases de dados, periódicos ou bibliotecas digitais. A partir da definição do tema da pesquisa, a estratégia de busca consiste em listar palavras ou palavras-chave e combiná-las a partir de operadores booleanos. Estes têm o objetivo de definir para o sistema de busca, como deve ser feita a combinação entre os termos. Ex: AND, OR e NOT;
- c) **organizar**: saber organizar a revisão de literatura. Abrange artigos com resultados de pesquisa, pontos de vistas diversificados de autores, livros técnicos, teses, etc. O levantamento deve cobrir o assunto a ser pesquisado. Ex: levantas os conceitos chave da pesquisa, depois tratar cada conceito aprofundando nos aspectos etimológicos (origem da palavra, históricos, evolução, significado atual), e mostrar resultados de pesquisas sobre o conceito.

3.1 COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO NA ATUALIDADE

Conforme Dudziak; Ferreira; Ferrari (2017, p. 213), as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) de produção, armazenamento, promoção e uso da informação evidenciam os desafios atuais, impactando a formação das organizações, considerando-se que recintos de comunicação e informação favorecem a transferência e circulação de grandes fluxos de informação na *web*, possibilitando uma ampliação da quantidade de informações a serem geridas. Paralelamente, ter uma equipe de profissionais preparados para executar tais atividades do ramo torna-se um novo desafio. É necessário que o profissional tenha conhecimento sobre o uso inteligente da informação, a fim de captá-las na descrição de conteúdo proposto. Portanto, ter as

competências nesse processo, torna-se fundamental para concluir as atividades no ambiente de trabalho. Segundo Arduini (2013), ocorre uma transição de foco, que antes era da valorização do conhecimento acumulado, para posteriormente ser da valorização da capacidade e qualidade de aprendizagem.

Conforme Costa et al (1994, p. 336), estes novos meios de acesso à informação através da TIC tornam possíveis uma informação instantânea, portanto, surgem aqui neste aspecto, a inovação da leitura no ambiente digital, desenvolvendo e consolidando cada vez mais novos aprendizados. A sociedade da informação exige espaços de aprendizagem cada vez mais abertos, seja na escola, universidade, ou em ambientes informacionais de educação (CAVALCANTE, 2006, p. 60).

Um dos estudos realizados por bibliotecários na atualidade é sobre a Arquitetura da Informação. Segundo Rosenfeld; Morville; Arango (1998), “Arquitetura de Informação é a arte e ciência de organizar, estruturar e categorizar a informação para torná-la mais fácil de encontrar e de controlar”. Ou seja, a Biblioteconomia - área interdisciplinar - abrange diversos conceitos e campos de estudo. Conforme o surgimento da tecnologia de informação, a área foi adaptando-se aos desafios, como o desenvolvimento de novas tecnologias e ampliação do fluxo de dados na internet. Logo, torna-se essencial que o profissional cumpra sua missão de organizar, hierarquizar e categorizar dados e informação.

O profissional de informação deverá estar atento aos detalhes intrínsecos no que tange ao processamento da informação, com o gerenciamento das unidades de informação utilizando as TICs, já que o uso da internet e *softwares* específicos propiciam uma comunicação melhor entre essas unidades. Destaca-se dessa forma que o bibliotecário precisa ter pensamento estratégico, visando formas de reduzir gastos e aumentar a eficácia e eficiência. Isto se torna possível através da qualidade dos serviços prestados por estes profissionais em suas unidades, levando em consideração a competitividade que ocorre nos ambientes, e por sua vez, não podem mais se desprender das tecnologias de informação (NASCIMENTO, 2006, p. 28).

A tecnologia manifestou-se para facilitar o acesso a diversos tipos de informação, no entanto, conforme Targino (2000), o profissional da informação deve utilizá-lo para tornar o processo de busca mais rápido, em suas bases de dados, catálogos virtuais, páginas de bibliotecas, índices, *homepages*, entre outros. Essa busca pela informação qualitativa para seu usuário é o que faz com que o bibliotecário seja essencial nesse processo (ibidem, p. 25). Ressalta-se, conforme Ohira; Oliveira (1997), que as TICs afetaram diretamente o cotidiano do bibliotecário em sua ocupação, assim sendo, é importante que se realizem as mudanças nos currículos, que

visam o estudo e compreensão dos recursos tecnológicos, para que o aluno consiga exercer sua profissão.

A informação está armazenada em diferentes suportes: áudio, vídeo, texto, imagem, etc. Insere-se nesse contexto a organização da informação, realizada no tratamento descritivo e temático, a fim de torná-la acessível ao usuário. Na organização, o profissional da informação atua de forma indispensável nesse processo, compreendendo a natureza dos dados que manuseia, identificando o regime de proteção cabível e arquitetando com originalidade e em conformidade soluções de tratamento da informação, visto que, dependerá desta habilidade - inerente à área - a aplicação, viabilidade e redução de riscos.

De acordo com Rabelo (2019), o domínio das técnicas de pesquisa na internet é uma competência muito valorizada nas empresas. "Cada vez mais os profissionais saem dos livros e do papel e conquistam importantes cargos na carreira digital, como UX e até no combate às *fake news*" (REBELO, 2019). Portanto, os profissionais da informação necessitam estar atentos ao desenvolvimento de suas competências, para que sejam capazes de situar-se no centro da organização, sendo elementos fundamentais para a transformação e adequação desses ambientes às novas tendências e expectativas da sociedade (BELLUZZO, 2011, p. 59).

Tal afirmação vai de encontro com a reportagem exibida em 2019, no Globo Repórter, sobre as profissões do futuro. Com a acelerada produção e disseminação de informações na internet, faz-se necessário que o profissional da informação saiba identificar essas informações de origem duvidosa. Uma das destrezas do bibliotecário é identificar as notícias falsas (*fake news*). A bibliotecária Andressa Reis aponta: "Você deve ensinar o usuário como pesquisar na internet, quais sites ele pode usar e se informar... mesmo assim, criando suas visões, dentro do seu campo, mas usar as fontes confiáveis. Então trabalhamos a competência em informação também. Treinar o usuário nesse mar de informações que temos [...]". Essa profissão que antes era apenas considerada uma das mais antigas do mundo, se reinventou, e atualmente está entre as profissões do futuro (GLOBO REPÓRTER, 2019).

Voltando ao âmbito das competências, conforme Mata e Casarin (2010, p. 301), há também as competências básicas, competências genéricas, competências específicas, competências comunicativas, competências no ciclo de gestão, competências na aplicação das tecnologias e as competências gerais. A primeira trata-se das competências inerentes a qualquer ser humano. As competências genéricas estão inseridas em várias profissões, que representam as atividades comuns a diferentes áreas. Permitem que os alunos se adaptem com mais facilidade às mudanças constantes do mercado de trabalho, e estão incluídas atividades como, o trabalho em equipe, gestão da informação, compreensão sistêmica, resolução de problemas e organização

do trabalho. As competências específicas são aquelas próprias de uma determinada profissão. Além das competências e habilidades técnicas obrigatórias, requisitos para todos os profissionais, o bibliotecário necessita desenvolver competências e habilidades relacionadas aos usuários, interpessoais para o relacionamento humano dentro da instituição e, paralelamente, as competências informacionais relacionadas ao uso do conhecimento e a aprendizagem contínua (TEJADA ARTIGAS & TOBÓNTOBÓN, 2006, p. 36).

As competências comunicativas estão relacionadas aos usuários através dos canais de comunicação. Competências no ciclo de gestão envolvem responsabilidades intrínsecas às unidades de informação, como por exemplo, as tomadas de decisão e processos administrativos de uma unidade de informação, estando conectadas ao desenvolvimento de coleções e à gestão de unidades de informação. As competências na aplicação das tecnologias abordam sobre o uso das tecnologias nas unidades de informação, em que os profissionais que atuam nelas tenham um vínculo com essas tecnologias (*softwares* que auxiliam no armazenamento e difusão das informações eletrônicas).

Competências gerais são aquelas concentradas na natureza mediadora da função informativa, como o bibliotecário realizando a mediação entre os usuários das bibliotecas e a informação, como também, a capacidade de dar respostas adequadas em um contexto específico, e aplicar conhecimentos variáveis em uma determinada situação (ibidem).

A seguir serão apresentadas no Quadro 2 as competências básicas, genéricas e específicas:

Quadro 2 - Classificação das competências básicas, genéricas e específicas

BÁSICAS	GENÉRICAS	ESPECÍFICAS
Essenciais para viver em sociedade	Comuns a várias profissões	Próprias de uma determinada profissão
Interpretativa Argumentativa Propositiva	Gestão de recursos Trabalho em equipe Gestão da informação Compreensão sistêmica Resolução de problemas Organização do trabalho	Possuem um alto grau de especialização Podem ser obrigatórias, optativas e adicionais

Fonte: Tejada Artigas & TobónTobón (2006, p. 36)

Para a divulgação do conhecimento, a competência em informação é essencial, sendo através dela, possível transformar os textos científicos em informação e dados acessíveis aos

usuários. Essa capacidade de síntese está além de apenas saber resumir. É necessário saber tirar do conjunto informacional, palavras-chave e informações alicerce para que as pessoas entendam seu contexto geral, após isso, aprimorar-se na leitura do texto na íntegra. Através dela, é possível compreender como a imagem pode ajudar de forma explicativa o conteúdo a ser detalhado. Para isso, tem um papel fundamental a chamada “*medialiteracy*” (BELLUZZO, 2017, p. 67).

3.1.1 *Media Literacy*

Segundo Siqueira (2005), ela é definida como a leitura do conteúdo simultaneamente à leitura da linguagem em si. A partir desse princípio, conseguimos aprender e ser competentes em ler a imagem em seu significado explicativo, e não apenas ilustrativo, como é apresentado. Aprender a avaliar criticamente as combinações escolhidas para um dado sintagma televisivo é essencial para que o estudante aprimore sua própria capacidade de combinar os elementos, o que significa a competência em mídia, ou seja, ser capaz de analisar criticamente todo o conjunto apresentado pela mídia a fim de poder transformá-lo em conhecimentos (BARROS, 2005, p. 67).

A mídia se utiliza de diversas formas para conseguir seus objetivos. Essas formas passam por estudos de inteligência e assimilação mediante o uso visual. Para tanto, é possível utilizar essas teorias na mídia para o processo educativo, como o acadêmico e científico (ibidem). Num texto científico, é necessário que as imagens utilizadas sejam explicativas desse conteúdo, muito mais facilmente do que subjetivações que exigem pré-requisitos nos quais nem sempre seu leitor possui sobre determinado assunto (SIQUEIRA, 2005). Observando esses aspectos, percebe-se que a usabilidade e interatividade do leitor com os materiais digitais possibilitam a compreensão de como facilitar sua visão do leitor, através da teoria da usabilidade, ou seja, da “*digital literacy*” (BARROS, 2005, p. 67).

3.1.2 *Digital Literacy*

Os princípios da Arquitetura da Informação (IA) aumentam a chance de compreendermos, como usuários, onde estamos e onde está localizada a informação que queremos (em relação à nossa posição). A arquitetura da informação ajuda na criação de hierarquias, taxonomia, categorizações, navegação e metadados. O arquiteto da informação é responsável por diversas atividades, como parte de uma equipe de UX (*User Experience*) - Experiência do Usuário, criando estruturas de conteúdo utilizáveis a partir de conjuntos complexos de informações, através de metodologias de design centradas no usuário, como testes

de usabilidade, pesquisa e criação de personas e diagramas de fluxo, entre outros (DIAS, [2018?]).

Segundo Barros (2005, p. 68), o conceito de usabilidade na área digital deve ser entendido como a interface web, com o objetivo de tornar os sites mais práticos e fáceis de serem utilizados. Desenvolver e projetar produtos focados no usuário, em seu contexto de uso, é o que podemos chamar de usabilidade. Esse conceito é relacionado ao de letramento digital, denominado o conjunto de conhecimentos que permite às pessoas participarem de práticas letradas, estabelecendo contatos sócio-culturais intermediados por computadores e por outros dispositivos eletrônicos.

O letramento digital possuído por um indivíduo precisa de habilidade para construir sentidos a partir de textos que combinam palavras conectadas a outros textos, através de hipertextos, *links* e *hiperlinks*. A competência digital consiste em saber utilizar esses recursos e aplicativos da tecnologia, a fim de tornar acessível ao usuário um acesso facilitado, independente do nível de ambiência tecnológica adquiridos por esses usuários (ibidem).

Portanto, dentre todas as competências aqui descritas, é importante a aplicabilidade nos softwares dos computadores. Para isso, ressalta-se a seguir a “*virtual literacy*”, que se aplicará às formas de uso e recursos para a informação, imagem e usabilidade (SIQUEIRA, 2005 apud BARROS, 2005, p. 68).

3.1.3 *Virtual Literacy*

Para explicar a maneira de uso da virtualidade de forma didático-pedagógica, a *virtual literacy* (competência na virtualidade) é definida como o uso de aplicativos das tecnologias a fim de transfigurar o conhecimento em informações, dados e imagem. Essa transformação do processo de construção do conhecimento para o ensino e aprendizagem é estabelecida pelos elementos que subsidiam a virtualidade (BARROS, 2005, p. 68).

A “*virtual literacy*” é um processo de comunicação que trabalha com a linguagem visual e suas novas propriedades dos códigos virtuais. Essa linguagem está inserida no desenvolvimento da competência em informação e no pensamento em rede. A partir de ambos, a aplicação da tecnologia se transforma em competência pedagógica virtual com os recursos da plataforma *Windows*, no processo de uso como ferramenta e mediação da construção do conhecimento (SIQUEIRA, 2005 apud BARROS, 2005, p. 69).

A representação do conteúdo constituído nos aplicativos do computador é organizada como forma de representação da realidade, que deve ser caracterizada para o público alvo a quem

se direciona. Imagem, letras e interatividade, elementos que constituem essa representação são abrangentes e relevantes para a interpretação do indivíduo, como as sensações, emoções e racionalidade sobre o que é observado (BARROS, 2005, p. 69).

4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NAS EMPRESAS DE COMUNICAÇÃO

Muitos pesquisadores afirmam que a competência é a porta de acesso para o uso eficiente da informação. Belluzzo (2005 apud ROCHA, 2008, p. 31-32) expõe que:

[...] a diferença do profissional neste século é a ‘competência em informação’ e para isso, todos os profissionais qualificados precisam se capacitar e contribuir como agentes incentivadores da busca por informações mais eficazes e pertinentes, que tenham subsídios para o desenvolvimento de competências e habilidades de acesso e uso da informação para a produção do conhecimento e desenvolvimento social (BELLUZZO 2005 apud ROCHA, 2008, p. 31-32).

Miranda (2004 apud ROCHA, 2008, p. 31) enfatiza que o profissional que faz bom uso das próprias competências, se constitui em um diferencial dentro de uma organização. Sobre a competência em informação direcionada ao ambiente de trabalho, Miranda (2004, p. 118) considera que: “A competência informacional mobilizada em situações de trabalho pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional 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).

Segundo Belluzzo (2017, p. 66), “devido ao grande volume informacional disponível, os gestores devem ser capazes de reconhecer a necessidade de olhar constantemente para as informações como um bem social, selecioná-las, organizá-las e usufruí-las no ambiente organizacional, obtendo desse modo a vantagem competitiva. Ressalta-se que, apenas um profissional que usa a informação como principal fonte possui essa aptidão. Dessa forma, ele é capaz de utilizar a informação de forma precisa e inteligente, otimizando-a. Assim, ele consegue suprir às necessidades da empresa, transformando a informação em conhecimento - conhecimento tácito⁶ - através de suas habilidades e competências”.

Estima-se que o bibliotecário desenvolva competências técnicas no ambiente midiático, conforme Leme (2005 apud SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017, p. 151), os quais citam-se: saber consultar as fontes de informação disponíveis, como por exemplo, jornais, revistas ou sites

⁶Conhecimento tácito: é aquele que a pessoa adquiriu ao longo da vida, na experiência, através da intuição, prática e observação, e que não pode ser verbalizado ou colocado em regras sendo utilizadas por pessoas inexperientes (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019).

de notícias. As competências gerenciais referem-se aos documentos, onde é bastante diferenciado o tratamento dado aos documentos não convencionais, que estão incorporados em demasia aos acervos físicos e digitais, passando ao status de convencionais. Sobre as competências comportamentais, permeiam a criatividade, inovação e o trabalho em equipe. Logo, o bibliotecário que atuar como responsável pelo centro de documentação ou banco de dados da empresa deverá administrar corretamente essa equipe, inovando nos processos de catalogação, indexação e classificação dos acervos, adaptando-os à realidade do ambiente. Essa gestão evidenciaria a valorização do profissional.

Como parte das competências gerenciais, estão as competências comportamentais e o perfil de líder. Para coordenar toda a equipe na execução das atividades técnicas, segundo Gomes (2017), Pepe e Quadros (2008), o bibliotecário deve assumir uma postura de liderança, inserindo também as competências interpessoais. Será preciso ter firmeza nas principais tomadas de decisão; trabalhar a sua inteligência emocional; saber elaborar um planejamento estratégico para a execução de todas as atividades da empresa; ter bom relacionamento interpessoal; promover ações de integração e saber conduzir a sua equipe de trabalho a se sentir motivada; ser um incentivador da educação continuada; ser criativo e inovador; observar e explorar os talentos e as habilidades de seus colaboradores, dentre outras características (CHIAVENATO, 2010 apud SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017, p. 153).

Na gestão de uma organização de comunicação a equipe geralmente é composta por profissionais multidisciplinares, como bibliotecários, profissionais da tecnologia, historiadores, administradores, profissionais da comunicação (publicitários, jornalistas, etc), dentre outros. Logo, entende-se que o bibliotecário deverá se especializar na área em que escolheu para atuar e conhecer a linguagem dessa área, o comportamento, as necessidades informacionais e demandas dos usuários, a rotina de trabalho da instituição, dentre outros fatores.

Um centro de informação audiovisual, de acordo com Santos, Farias e Feitosa (2017, p. 151), possui como uma de suas principais características a dinamicidade, e o bibliotecário deverá estar apto a lidar com a rapidez com que ocorre o ciclo informacional e a crescente produção documental desses ambientes. São imagens em movimento, textos em linguagem coloquial, campanhas publicitárias, cartazes de divulgação, digitalização de documentos, mídias com conteúdos diversos a serem arquivados, entre outras atividades que o bibliotecário, para lidar com esse volume informacional precisará atuar enquanto gestor de informação. Para isso, é necessário fazer conexões entre as informações que são veiculadas na TV, no rádio, nos jornais, nas revistas e na internet, para estabelecer relações que venham ao encontro da gestão da

informação na era transmídia. (COSTA, 2010; JENKINS, 2009 apud SANTOS; FARIAS, FEITOSA et al., 2017, p. 151).

O bibliotecário que atuar na área da comunicação precisa conhecer e saber utilizar todos os serviços de informação prestados por esses veículos, mantendo-as para além da convergência entre as mídias, conforme afirmação dos autores Costa (2010) e Jenkins (2009). Inclui-se também uma rede de contatos que possibilite o aperfeiçoamento de seu trabalho e o mapeamento da concorrência para contribuir com que a empresa alcance uma vantagem competitiva no mercado em que atua. Buscar aperfeiçoamento, seminários motivacionais, aproximar-se de seus colaboradores, participar da política organizacional, dentre outros aspectos, são posturas imprescindíveis para que a equipe do centro de documentação seja reconhecida e valorizada.

4.1 POSSÍVEIS ATIVIDADES DE ATUAÇÃO NUMA ORGANIZAÇÃO MUDIÁTICA

A mediação do bibliotecário em emissoras de televisão perpassa os diversos setores e departamentos que constituem o organograma de uma empresa televisiva. O diferencial será a postura proativa do bibliotecário, que poderá torná-lo protagonista em ações de gestão da informação nos centros de imagens. Entender como funciona uma emissora de TV é crucial para satisfazer as necessidades informacionais da comunidade usuária e, além disso, estabelecer relações de parceria com outros veículos de comunicação. O conhecimento das características dos ambientes de informação audiovisual e o desenvolvimento de competências específicas para lidar com a realidade desses ambientes favorecem as ações de mediação, e para uma empresa televisiva é indispensável para a valorização do bibliotecário.

O bibliotecário pode, inclusive, de acordo com Santos, Farias e Feitosa (2017), realizar um pequeno trabalho de edição, inserindo a logomarca da emissora ou mesmo chamadas de alguns dos programas, por exemplo, com exceção dos casos em que as cópias terão a finalidade de prestação de contas junto aos clientes que já mantêm contrato com a casa. “Em algumas TVs independentes e agências de notícias, já existem bancos de imagens e até de notícias e documentários temáticos que foram elaborados fazendo uso das imagens já arquivadas ou trabalhadas para esses fins” (SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017).

Outro exemplo de foco na necessidade é o bibliotecário, enquanto mediador da informação, consultar o sistema online que registra as pautas de jornalistas, no caso do ambiente de TV, ou uma prévia do roteiro de produção audiovisual, e após realizada a consulta, disponibilizar as imagens relacionadas ao que estiver sendo produzido para os usuários. Dessa forma, a mediação do bibliotecário se dá no serviço de disseminação seletiva de informação, no

qual ele será o profissional responsável por analisar e disponibilizar as imagens, mapear o perfil da comunidade usuária do centro de documentação, enviar as notificações de material recém-incorporado ao acervo, gerenciar a rede onde os arquivos digitais estejam disponibilizados, dentre outras atribuições (SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017). Conforme Azevedo (2013), o bibliotecário pode também exercer atividades de indexação, descrição, pesquisa, digitalização, arquivamento, taxonomia e uso de vocabulário controlado (tesauro).

No que se refere aos novos caminhos de atuação do profissional da informação, o bibliotecário adaptou-se às necessidades atuais. Segundo a professora do curso de biblioteconomia da FESP de São Paulo, Valéria Valls, uma área que está avançando na busca de bibliotecários é a de Experiência do Usuário. Para atender à demanda da sociedade moderna, o bibliotecário teve que adquirir, ao longo dos anos, competências relacionadas à tecnologia. Por exemplo: gestão de banco de dados, noções de informatização, arquitetura da informação, noções de administração, gestão de repositórios institucionais, etc.

O bibliotecário é o Sherlock Holmes da internet, ou seja, ele consegue localizar informações em fontes seguras. Ele desenvolve essa competência na faculdade, tanto em fontes de informação quanto em recuperação da informação com lógica avançada de pesquisa SEO (otimização de mecanismos de pesquisa) e está habilitado a apoiar as organizações na identificação de notícias falsas, as *fake news*, e inclusive plágios. É um mercado muito promissor para a profissão (VALLS, 2019).

Acompanhar os processos de edição, arte e finalização contribui com a qualidade da produção televisiva, na medida em que o bibliotecário conhece a composição do acervo da organização, fazendo com que sua atuação seja um diferencial na produção de conteúdo.

Ayres, Silva e Santos (2011) elaboraram um modelo de *workflow* de uma emissora de TV, o que nos possibilita compreender quais atividades o bibliotecário poderia exercer nos ambientes informacionais audiovisuais. Nos setores midiáticos ocorrem várias etapas, como gravação de programas, apresentação de noticiários, transmissão de eventos, entre outros. Como exemplo, os autores citam uma gravação de um programa em estúdio, no qual ocorre a junção da fala do apresentador com as imagens que passaram por edição ou que entram ao vivo durante a transmissão compondo o documento que será arquivado: “[...] a partir do momento em que a mídia ou o arquivo digital chega da externa, ou seja, quando a equipe de reportagem retorna da captura das imagens brutas, é realizado em seguida o trabalho de edição, arte e finalização. Nesse contexto, o bibliotecário pode ser um agente mediador direcionando à redação outras sugestões de imagens para cobrir uma reportagem ou entrar em contato com a equipe de edição a fim de

selecionar material bruto para compor o acervo da emissora” (AYRES; SILVA; SANTOS, 2011).

Ainda segundo os autores: "nas empresas televisivas onde o suporte físico ainda se faz necessário, a atuação do bibliotecário ocorre na produção documental, disponibilizando a mídia para gravação e inferindo qual a melhor estratégia de gestão e representação para a informação que está sendo produzida naquele momento. Nas emissoras onde as imagens são compartilhadas em rede, o bibliotecário pode mediar a disponibilização do material ao acessar os vídeos recém-editados que serão utilizados na gravação do programa, gerenciando o conteúdo de acordo com a pauta dos produtores e com o texto do apresentador” (SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017, p. 161).

Outra responsabilidade que o bibliotecário pode ter é o gerenciamento das gravações de cópias dos programas, incluindo chamadas e comerciais na íntegra. Em síntese, o bibliotecário pode selecionar as imagens de cadeia nacional relevantes para o arquivamento e gerenciar o fluxo das cópias dos programas com destino aos patrocinadores (ibidem). Podemos então compreender através do modelo elaborado por Ayres, Silva e Santos (2011), que o profissional da informação - bibliotecário - tem plena capacidade de atuar em ambientes distintos, realizando atividades variadas de acordo com a demanda do setor em que atua. É importante salientar que cada ambiente informacional possui demandas, acervos e usuários específicos, influenciando na postura mediativa do bibliotecário. Também é relevante destacar que este profissional deve assumir uma postura protagonista, de modo que suas habilidades, conhecimentos e atitudes sejam reconhecidos e postos em prática em espaços que não sejam restritos apenas a bibliotecas e arquivos da organização.

4.1.1 Bibliotecário protagonista no ambiente audiovisual

Numa empresa de canais de TV, o bibliotecário pode atuar descrevendo o conteúdo da marca no sistema interno da organização, atribuindo-lhes marcações (palavras-chave). Essas palavras-chave servem para o buscador encontrar uma informação com maior facilidade. Além da indexação, o bibliotecário é responsável pelo tratamento da informação, já que só são inseridos no sistema termos adequados e confiáveis.

Ele também pode realizar pesquisas, fornecendo dados gerados nas estatísticas gerais e específicas, além da mensuração de desempenho (métricas). Esses dados são coletados em *sites*

que realizam essa medida, e o bibliotecário pode então criar uma espécie de persona⁷, onde define o comportamento das pessoas (assinantes), identificando como utilizam os produtos e serviços estudados. Esse processo provavelmente ocorre dentro da empresa Netflix, já que, ao assistir um determinado conteúdo (ex: filme de comédia romântica), a marca oferece conteúdos relacionados, baseado nos assistidos recentemente. O bibliotecário é fundamental para entregar a informação necessária para cada tipo de necessidade.

Figura 2: Perfil do bibliotecário protagonista

PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO PROTAGONISTA



Fonte: Farias (2015, p. 120).

O esquema apresentado por Farias (2015, p. 120) se aplica às exigências do mercado audiovisual na atualidade, referente às demandas do perfil do bibliotecário, as possibilidades de exercício profissional, integração com outros profissionais e áreas de atuação. Além disso, o bibliotecário que trabalha em ambientes de informação audiovisual precisa se adaptar às mudanças e enxergar novas possibilidades em seu ambiente. Sobre as exigências do mercado audiovisual, segundo a autora, é importante que o bibliotecário esteja apto a criar políticas

⁷Persona é um personagem fictício que representa o cliente ideal de uma empresa, baseado em dados de clientes reais. Ex: comportamento, dados demográficos, problemas e objetivos. Fonte: Rock Content.

organizacionais; desenvolver novos serviços de informação; ser capaz de elaborar projetos ousados; estar atento à dinâmica dos veículos de comunicação; mediar a informação desde a sua produção até à reutilização; estar disposto a pesquisar novos produtos, novas ferramentas e *softwares*.

Para traçar um perfil de bibliotecário audiovisual no Brasil, de acordo com os estudos de Bailac e Català (2003, p. 486), discorre-se sobre três subespecialidades que, numa denominação anglo-saxã, caracterizam o documentalista audiovisual como: *archivist*, *video librarian* e *researcher*. Essa terminologia surgiu para “designar profissionais que desenvolvem diferentes tarefas em diferentes ambientes de informação audiovisual”. Cada uma das subespecialidades se relaciona com a diversidade de centros de imagens e reflete atribuições próprias nesses ambientes. Especificamente o bibliotecário (*video librarian*) é o responsável pela gestão audiovisual em bibliotecas e centros de documentação com acervos híbridos, não necessariamente em veículos de comunicação (BAILAC; CATALÀ, 2003, p. 488, apud SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017, p. 154-155).

As competências técnicas, no intuito de representar descritiva e tematicamente as imagens em movimento, a partir de uma visão holística sobre os ambientes de informação audiovisual, assim como as habilidades de busca, visando entregar a resposta exata ao usuário, são exigidas para o perfil do bibliotecário enquanto um documentalista audiovisual (SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017).

Sob uma nova perspectiva de discussão do perfil profissional de documentalista audiovisual, Caldera-Serrano (2015) apresenta o “*production research*”. Em seu texto, o autor defende que as funções desse profissional se estendam a bibliotecários e documentalistas, no qual “[...] o perfil requer conhecimentos, competências, habilidades e destrezas dos graduados tanto em Ciências da Informação como em Ciências da Comunicação, pois alguns de seus trabalhos são transversais e exigem habilidades próprias de uma pessoa ágil e inteligente, independentemente de sua preparação prévia. (CALDERA-SERRANO, 2015, p. 83 apud SANTOS; FARIAS; FEITOSA, 2017, p. 156).

Os conhecimentos, habilidades e atitudes demandadas pelo *production research*, segundo o autor, mencionado por Santos, Farias e Feitosa (2017), são: conhecer as características físicas, estruturais e de produção, geração e formas de acesso e uso às fontes de informação audiovisual; identificar ferramentas que dinamizam o trabalho da comunidade usuária - por exemplo, os *softwares* de edição de imagem; determinar as melhores estratégias de busca da informação, seja de caráter audiovisual, sonoro, fotográfico ou textual, sendo capaz de selecionar a informação comprovadamente verídica, ponderando o que é útil e relevante; ser usuário de outros centros de

imagens e instituições que sejam distintas da que atua, já que monitorar a produção audiovisual em cadeia é um diferencial em sua atuação.

Toda essa abordagem concernente ao perfil profissional do bibliotecário embasa a discussão sobre as competências, habilidades e atitudes requeridas nos ambientes de informação audiovisual, dentre eles, as empresas televisivas. No Brasil, tanto as três subespecialidades apresentadas por Bailac e Català (2003) quanto o *production research* trazido por Caldera-Serrano (2015), citadas por Santos, Farias e Feitosa (2017) devem ser perfis trabalhados por bibliotecários que atuam, ou que desejam atuar, em ambientes de informação audiovisual.

Figura 3: Perfil do bibliotecário audiovisual

COMPETÊNCIAS			HABILIDADES	ATITUDES
TÉCNICAS	GERENCIAIS	COMPORTEMENTAIS		
Saber consultar as fontes de informação	Conhecer a rotina de trabalho da instituição	Criatividade e inovação	Dinamicidade	Promover ação de integração entre equipe
Lidar com convergência entre mídias	Elaborar projetos e desenvolver políticas	Proatividade	Memória visual	Incentivar educação continuada
Perfil researcher	Perfil videolibrarian	Bom relacionamento interpessoal	Solucionar conflitos interpessoais	Aproximar de colaboradores
Perfil archivist	Firmeza nas tomadas de decisão	Trabalho em equipe	Lidar com equipe multidisciplinar	Participar de seminários motivacionais
Conhecer a linguagem dos usuários	Liderança	Inteligência emocional		Manter uma rede de contatos
Perfil production research	Perfil production research	Perfil production research	Perfil production research	Perfil production research

Fonte: Santos, Farias e Feitosa (2017).

Uma organização de comunicação possui como matéria-prima a informação. As notícias são difundidas nas diversas plataformas existentes, pois os veículos de comunicação integram a sua linha editorial e as pautas do dia simultaneamente às suas emissoras de rádio e TV, aos jornais, às revistas e aos portais na *web*. Dessa forma, uma mesma informação é difundida ao

mesmo tempo em cada uma dessas plataformas, fazendo com que aquilo que é noticiado no jornal também o seja na TV. Portanto, a gestão dessa informação deve ser trabalhada conforme a pluralidade dos veículos e da linguagem da comunicação, e aí se aplicam a competência, perfil profissional e mediação bibliotecária.

5 A EMPRESA DE COMUNICAÇÃO GLOBOSAT

Desde a chegada da televisão ao Brasil na década de 1950, o veículo tornou-se quase indispensável nos lares brasileiros. Com o desenvolvimento da TV no país, foram incorporadas características e formatos que se adaptaram a evolução tecnológica dos meios de comunicação. A televisão mostrou novas opções de entretenimento, utilizando inclusive o novo modelo de formas de transmissão audiovisual, como o serviço de *streaming*, utilizada inicialmente pelas programadoras de TV a cabo. “Essas diferentes formas de construir a comunicação têm, assim como a própria televisão, a premissa de entreter o público, tradicionalmente como fazem os programas de auditório, que cativaram telespectadores por décadas na história da televisão no país e continuam atraindo espectadores” (EVARISTO, 2017, p. 14).

Figura 4: Entrada da Globosat



Fonte: A autora (2018).

Em 19 de outubro de 1991 surgiu uma das maiores operadoras e programadoras da TV brasileira, a Globosat, do Grupo Globo. A empresa tem por objetivo fazer e compartilhar o melhor conteúdo em qualquer tela, e lida diretamente com empresas que fazem acordos e parcerias, a fim de promover maior visualização e compartilhamento de seus conteúdos, disponibilizando ao maior número de usuários.

A empresa tem por objetivo fazer e compartilhar o melhor conteúdo em qualquer tela. "Sempre inspirados pelas pessoas, investimos em qualidade e inovação para conectar os brasileiros pela emoção. Oferecemos informação, jornalismo, cultura, educação, entretenimento, música, esporte, cinema e as grandes produções do audiovisual brasileiro e mundial, disponíveis em diferentes plataformas" (CANAIS GLOBOSAT).

No contexto da transformação e adaptação às novas tecnologias, os serviços de TV por assinatura e *streaming*⁸ passaram a fazer parte da vida de muitas pessoas, aumentando progressivamente, conforme matéria publicada no site Techtudo (2014). Uma pesquisa⁹ fez um comparativo com a quantidade de residências que possuem TV fechada e que assistem à seus conteúdos, assim como os que possuem a TV aberta e assistem à seus canais. No Brasil, muitas famílias estão deixando de assistir aos canais abertos e substituindo pelos canais pagos.

Figura 5: Globosat - Átrio

⁸*Streaming*: transmissão instantânea de áudio e vídeo através de redes. Por meio do serviço, é possível assistir a filmes ou escutar música sem a necessidade de fazer download, tornando seu acesso mais rápido (TECHTUDO, 2014).

⁹Dados disponibilizados de acordo com o site Propmark, em 2016.



Fonte: A autora (2018).

Figura 6: Sala 1 - Controle de transmissão de conteúdo



Fonte: A autora (2018).

Figura 7: Sala 2 - Controle de transmissão de conteúdo



Fonte: A autora (2018).

O arquivo é a memória da instituição, e para isso, precisa estar estruturado para receber informações específicas e repassá-las para os usuários de forma rápida e simples. “Os arquivos também contribuem para a construção da identidade de uma nação, pois elas selecionam, guardam e disponibilizam partes do passado, ajudando as pessoas a entenderem o presente, e consequentemente, produzirem o futuro” (GRANJA, 2009, p. 27).

Figura 8: Arquivo de conteúdo audiovisual



Fonte: a autora (2018).

No arquivo de conteúdo da Globosat, todo item guardado no acervo passa pela digitalização, sendo indexado de acordo com suas atribuições pela equipe responsável. Na descrição dos materiais audiovisuais, os funcionários trabalham em etapas. Todo conteúdo tratado pelo Acervo tem a finalidade de garantir a qualidade, tanto na guarda como na descrição, através de um padrão metodológico, garantindo que o mesmo seja encontrado de forma clara e rápida a todos que tiverem necessidade de acesso. No processo de indexação, a equipe de Gestão da Informação realiza a descrição do conteúdo atribuindo palavras-chave e termos específicos. Essas palavras-chave atribuídas servem para facilitar a encontrabilidade do item numa pesquisa. O bibliotecário nesse processo é fundamental para tornar o objeto acessível a todos os outros funcionários que necessitem recuperá-lo.

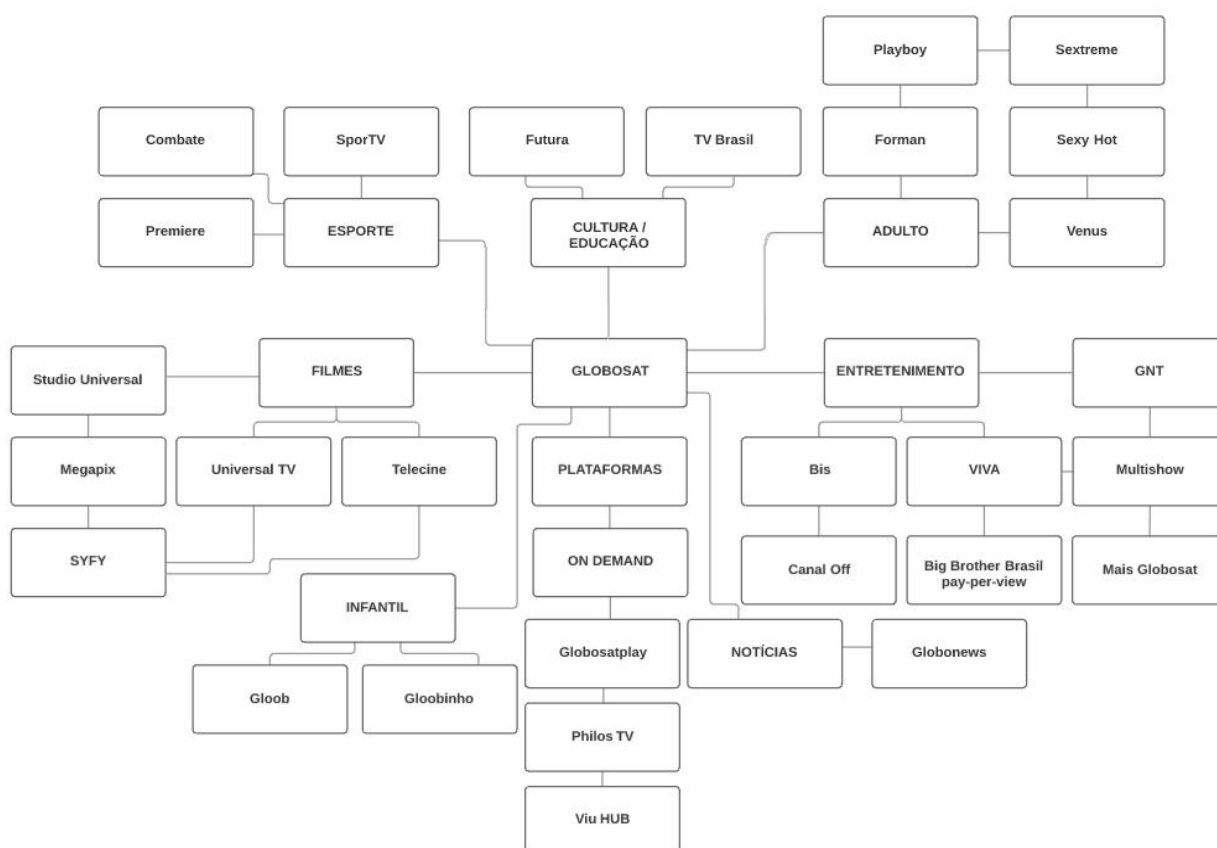
São ao todo 27 canais oferecidos pela empresa disponíveis na TV fechada, e alguns canais possuem a modalidade *On Demand*¹⁰, exclusivo para os assinantes. Com as inovações tecnológicas, esse novo modelo de assistir a conteúdos na hora que o consumidor quiser foi bem aceito pelas pessoas, e rapidamente, mudou a forma dos clientes consumirem esses serviços disponibilizados. Nota-se que a facilidade de acesso ao conteúdo é benevolente para ambas as partes, tanto para quem fornece - garantindo um maior número de usuários -, tanto para quem

¹⁰*On Demand* (vídeos sob demanda): refere-se à um serviço que disponibiliza aos clientes assistir aos conteúdos de uma empresa/marca na hora que o cliente preferir - similar ao serviço da empresa Netflix. É realizado através da tecnologia a cabo e um super servidor local, que faz o streaming (transmite os programas sem precisar baixá-los ou armazená-los) das imagens (EXPLICA TELECOM, 2019).

consome. Um outro ponto alto da marca foi o lançamento de canais em alta definição (*high definition*) e imagem em 4k¹¹.

A Figura 9 mostra o organograma dos Canais Globosat:

Figura 9: Organograma dos canais Globosat



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

A seguir, a descrição dos canais de TV por assinatura da Globosat (GLOBOSAT, 2019, grifo nosso):

- GNT:** voltado para o universo feminino, com programas sobre autoestima, culinária, cuidados do lar, viagens, bate papo e conteúdo familiar.
- Multishow:** transmite conteúdos de entretenimento, como programas de música e humor. De acordo com a Globosat (2019), está entre os 10 canais mais assistidos do horário nobre da TV por assinatura.

¹¹4k é a tecnologia que garante telas com resolução de 3840 x 2160 pixels. A TV 4K tem quatro vezes mais pixels do que uma TV Full HD, tornando-se ainda mais difícil perceber os pontos que formam a imagem (pixels) na tela.

- c) **VIVA**: tem um conteúdo voltado para o entretenimento e variedades. Reprisa séries, programas, novelas, seriados, entre outros. “Ele resgata personagens queridos e conteúdos recordistas de audiência, que fazem parte da memória afetiva do brasileiro, além de atrações internacionais e produções próprias” (GLOBOSAT, 2019).
- d) **SporTV**: disponibiliza conteúdos sobre esporte, de modo geral: jogos de futebol, basquete, vôlei, futsal, tênis, natação, etc. Também transmite competições esportivas nacionais e internacionais, como olimpíadas, panamericanos, copas, torneios e mundiais.
- e) **Combate**: possui conteúdos voltados para esportes, contudo, suas atrações ao vivo são sobre o universo das Artes Marciais Mistas (MMA) e *Ultimate Fighting Championship* (UFC), além de produções próprias, como os programas *Passando a Guarda*, *Revista Combate* e *Combate News*.
- f) **Premiere**: também tem programação esportiva, realizando cobertura de jogos do Campeonato Brasileiro séries A e B, assim como clássicos dos principais Estaduais.
- g) **Canal OFF**: mostra viagens emocionantes em diversos cenários pelo mundo, como surfe em ondas gigantes, salto de paraquedas em lugares bem perigosos, mergulho em águas desafiadoras, escalada radical ou travessia de um país por meio de bicicleta. Ele é voltado para quem gosta de adrenalina e aventura.
- h) **Mais Globosat**: exibe séries de ficção de diversas nacionalidades e produções locais que viajam o Brasil e o mundo mostrando curiosidades de cultura, gastronomia e turismo.
- i) **Bis**: apresenta programas com diferentes conteúdos musicais, reunindo atrações nacionais e internacionais.
- j) **Gloob e Gloobinho**: são canais com produções nacionais e internacionais de conteúdo infantil, porém com algumas diferenças. O Gloob oferece programação para TV, VOD, site, redes sociais, games, aplicativos, eventos e produtos licenciados para crianças. O Gloobinho tem como público-alvo crianças em idade pré-escolar, com conteúdos que estimulem a imaginação, a criatividade e o desenvolvimento.
- k) **Futura**: tem atrações sobre educação, saúde, juventude, trabalho, meio ambiente e cidadania. Através de parcerias entre a iniciativa privada, o terceiro setor e

outros segmentos sociais, como ONGs e instituições educacionais, o canal tem a missão de contribuir para o desenvolvimento educacional e social.

- l) **Megapix**: tem conteúdos cinematográficos nacional e internacional, de diversos gêneros. Com um diferencial de comerciais curtos (*breaks*) e menor índice de repetição de filmes, o canal é um dos mais assistidos no horário nobre da TV por assinatura¹².
- m) **Telecine**: o assinante tem à disposição grandes sucessos de bilheteria, que contam com um total de mais de 1.000 filmes e 100 estreias mensais¹³. As produções cinematográficas são brasileiras, internacionais e do cinema independente. Possui canal na modalidade *On Demand* (Telecine Play) e seis canais lineares segmentados por gênero: Telecine Premium, Telecine Action, Telecine Touch, Telecine Fun, Telecine Pipoca e Telecine Cult.
- n) **Universal TV**: possui uma identidade moderna e ousada em todas as plataformas lineares, digitais e sociais. A parceria entre a NBC Universal e a Globosat fez com que fossem oferecidos aos assinantes filmes e séries de grande repercussão e público assíduo, além do canal estar presente também na plataforma Play com transmissão simultânea do sinal e vídeo por demanda.
- o) **SYFY**: voltado para o público fã de ficção científica, disponibilizando todas as nuances do gênero, como: filmes originais, conteúdos de fantasia, fenômenos paranormais, super-heróis e cobertura de eventos exclusivos em redes sociais.
- p) **Studio Universal**: canal de filmes que oferece selecionadas produções do cinema, através de uma variedade de filmes de diversos gêneros, que vai desde os populares atuais aos grandes clássicos.
- q) **Globonews**: canal de informações. Aborda sobre as notícias do Brasil e do mundo em tempo real, em jornais como No Estúdio i, Jornal das Dez, Em Pauta e O Jornal GloboNews.
- r) **TV Brasil**: tem uma programação que conta com entrevistas, séries, atrações musicais e do cinema brasileiro (Curta ou longa, lançamento ou clássico, ficção ou documentário).

¹²Dados de acordo com o site Globosat, 2019.

¹³Dados de acordo com o site Globosat, 2019.

- s) **BBB *pay-per-view***: dedicado ao programa Big Brother Brasil, no qual os assinantes pagam para ter acesso 24h ao cotidiano dos participantes do mais popular *reality show* do Brasil.
- t) **Forman (*On Demand*); Venus; SexyHot; Playboy; Sextreme**: Canais de conteúdo adulto.
- u) **Philos: (*On Demand*)** traz uma seleção de documentários de arte, ciência, história e atualidades para o assinante em diferentes plataformas: TV, computador e *App* disponível para *tablets* e *smartphones*.
- v) **Viu HUB**: voltada para trazer facilidade a vida dos anunciantes, dos talentos e do consumidor, contando histórias de forma colaborativa, inovadora e livre. Conta com soluções comerciais 360 em diferentes plataformas e formatos. Através de números e métricas, a VIU conecta marcas a conteúdos ao consumidor na hora pertinente.
- w) **Globosat Play**: é o produto de TV *everywhere*¹⁴ da Globosat que reúne a programação do Telecine, Combate, Premiere, GNT, Multishow, SporTV, Gloob, OFF, Mais Globosat, Canal Brasil, GloboNews, VIVA, Universal Channel, Syfy, Bis e Megapix para ser assistida de acordo com o que o cliente deseja.

5.1 O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA GLOBOSAT

A Globosat tem como princípios básicos em seu acervo a integridade, encontrabilidade e acessibilidade. De acordo com as bibliotecárias entrevistadas, a estrutura do acervo de conteúdo possui as seguintes etapas:

- a) **Arquivamento Digital**: digitalização e arquivamento de todos os conteúdos produzidos pela Globosat. Área especificamente técnica, onde conta com profissionais de formação em arquivo, engenharia e técnico.
- b) **Pesquisa e Descrição**: indexação, pesquisa e descrição de conteúdo. Atualmente com profissionais formados em comunicação social e afins.
- c) **Gestão da Informação**: gerenciamento de políticas e padrões de indexação, controle de termos através do vocabulário controlado/taxonomia e indexação. Equipe voltada para o

¹⁴*Everywhere*: na tradução, qualquer lugar.

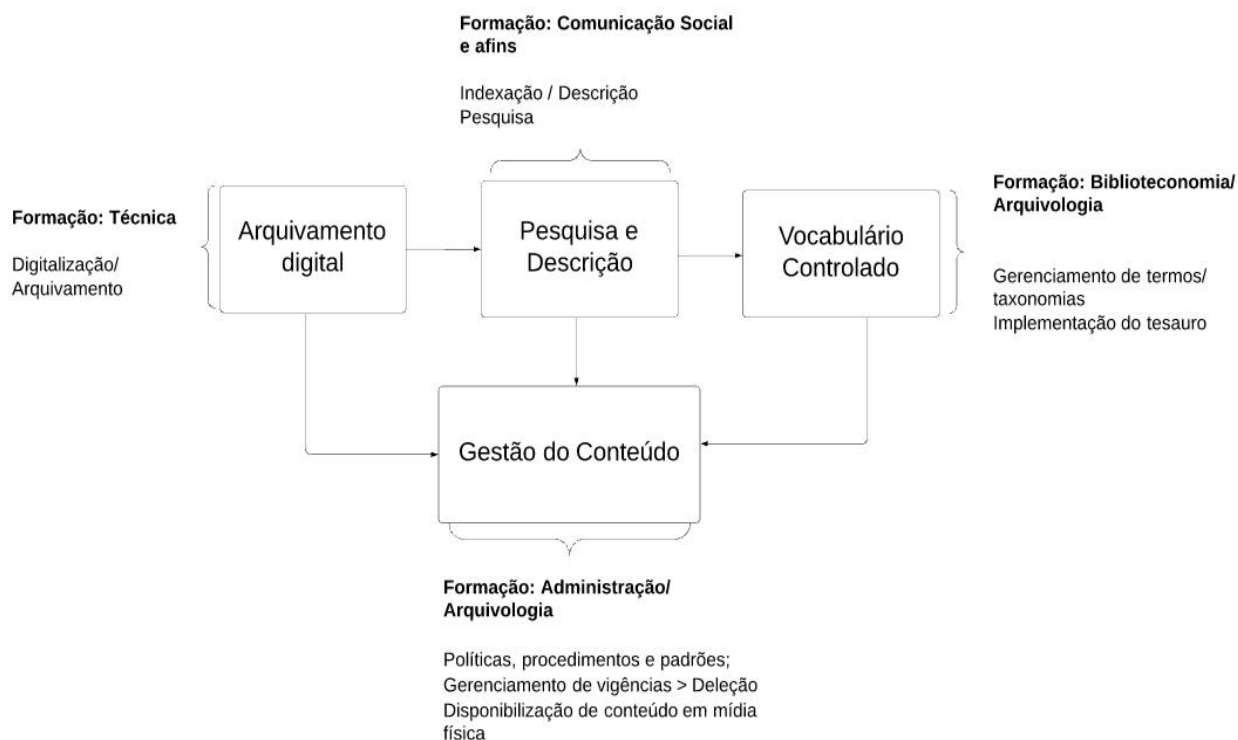
desenvolvimento e implementação do Tesauro. Área de profissionais com formação em biblioteconomia e arquivologia.

- d) **Gestão de Conteúdo:** políticas, procedimentos e padrões; gerenciamento de vivências, que são a deleção/descarte de conteúdos; e disponibilização de conteúdo em mídia física. Área com formação de administradores e arquivistas. A Gestão de Conteúdo é a área de licitação relacionada à todas as etapas do acervo de conteúdo da empresa.
- e) **Atendimento:** responsável pelas questões administrativas de controle de mídias, empréstimos por malote e atendimento ao cliente.

Na gestão da informação, o objeto a ser gerido é a própria informação, sendo o suporte necessário para que a organização cumpra sua missão. “Se o objetivo de uma empresa for melhorar a sua produtividade, a gestão da informação será estratégica para obter esse resultado” (COSTA, 2012, p. 20).

Na Figura 10, a seguir, é mostrado um diagrama com as etapas do acervo de conteúdo da Globosat:

Figura 10: Etapas do acervo de Conteúdo da Globosat



Fonte: Globosat (2018).

A descrição do conteúdo gerado pela Globosat divide-se em duas partes: a decupagem e a indexação de item. Ambos têm como objetivo possibilitar a pesquisa por parte dos pesquisadores e dos canais, e aumentar a encontrabilidade dos conteúdos. A decupagem é a descrição e o “recorte” do conteúdo em “pedaços”. Por exemplo, a decupagem de um jogo de futebol é feita parte a parte, sendo cada lance e cada jogada descritos detalhadamente. A descrição do conteúdo, que ocorre na decupagem, está relacionado ao processo de indexação do item audiovisual, no qual são descritos através de palavras-chaves e resumos. São preenchidos metadados com as informações básicas de eventos. Utilizando novamente um jogo de futebol como exemplo, na catalogação deste conteúdo são colocados o local, data, *line-up*, entre outras informações pertinentes.

Na engrenagem estão as etapas desse processo: arquivamento, seleção de vocabulário controlado, entre outros aspectos. É um ciclo: a solicitação chega para a equipe de Pesquisa e Descrição, onde eles fazem a busca, recuperam e selecionam o conteúdo mais adequado, de acordo com o que foi exigido pelo "cliente". Quando ocorre a decupagem/descrição, que é o subsistema de entrada, onde o termo é marcado/indexado com o uso do vocabulário controlado e algum termo não existente, essa solicitação é feita para a equipe de Gestão da Informação. Alguns termos envolvem uma análise maior, então, essa atividade é feita cautelosamente, pensando em como esse termo vai ser buscado e qual conteúdo ele representa da melhor forma.

Ao ter a perspectiva de como o usuário procuraria pelo item, de acordo com o conteúdo, é feito um debate interno com a equipe da Pesquisa e Descrição e Gestão da Informação, já que ambas compreendem a demanda dos canais - até mesmo pela forma como eles solicitam a pesquisa - dessa forma, chega-se a um consenso quanto à marcação/indexação dos materiais. Todo conteúdo tratado pelo acervo tem a finalidade de garantir a qualidade tanto na guarda como na descrição, através de um padrão metodológico que garante que todo conteúdo seja encontrado de forma clara e rápida a todos que tiverem necessidade de acesso.

6 METODOLOGIA

Nesse tópico são apresentados os procedimentos metodológicos que possibilitaram a pesquisa, o desenvolvimento do problema e o alcance dos objetivos. Para isso, foi necessário definir a natureza da pesquisa, as técnicas de coleta e análise de dados e a amostra, a fim de compreender como se chegou aos resultados.

6.1 ABORDAGEM E NÍVEL DE PESQUISA

O trabalho foi direcionado para uma abordagem qualitativa e de caráter descritivo. A análise de conteúdo, de acordo com Bardin (2011), inicia-se por meio da pré-análise, que é a fase do trabalho onde é feita a organização e são expostas as ideias. Portanto, há três missões básicas a serem seguidas: a escolha da bibliografia a ser analisada, os objetivos e as justificativas que levaram à escolha do tema, e a fundamentação da interpretação final.

Para Bardin (2011, p. 47), o termo análise de conteúdo designa: “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (BARDIN, 2011, p. 47). Trata-se de um estudo sobre um tema específico com suficiente valor representativo.

A etapa em que são levantadas afirmações sobre o tema em questão é denominada “formulação das hipóteses e dos objetivos”. Então, inicia-se a fase de produção de conteúdo. A análise é a essência do trabalho de pesquisa. Por fim, a “preparação do material” ocorre antes da análise do conteúdo, em que é reunido tudo o que foi pesquisado para uma padronização. Após o cumprimento dessas etapas, é então iniciada a fase de exploração do material pesquisado e escolhido. Posteriormente, é realizada a aplicação dos procedimentos demarcados inicialmente, sobre o conteúdo escolhido para ser analisado.

De acordo com os dados coletados foi possível analisar como ocorre a atuação das bibliotecárias dentro da empresa de comunicação Globosat. Foi escolhida a análise qualitativa por entender que, através dela, seria possível observar e identificar a importância do profissional da informação bibliotecário nesse contexto, especificamente, lidando diretamente com a informação em formato de conteúdo audiovisual. Para a organização dessa informação, é extremamente importante contar com a participação dessas profissionais, baseado não apenas numa perspectiva pessoal da autora, como também, na observação de outros profissionais da

informação que atuam no mesmo ambiente organizacional, conforme exposto nos resultados dessa pesquisa. Por se tratar de um tema pouco explorado na Biblioteconomia e Ciência da Informação, esta pesquisa assume também um caráter exploratório.

Conforme o problema estipulado, o rumo descritivo se deu para atender as demandas propostas. Mediante isto, buscou compreender e interpretar o objeto de pesquisa, através do levantamento bibliográfico, com a finalidade de explorar o assunto e obter resultados. De acordo com Lüdke e André (1986), a pesquisa qualitativa é rica em dados descritivos, tem um plano flexível e apresenta a realidade de forma mais contextualizada.

6.2 POPULAÇÃO, AMOSTRA E CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico e a amostra deste trabalho abrange a empresa brasileira de canais de TV Globosat, localizada na cidade do Rio de Janeiro. A população compreende profissionais da informação: bibliotecárias, jornalistas, publicitários, radialistas, mas também, de outra área (formação em história). Foi utilizado como instrumento de coleta de dados uma entrevista e um questionário, ambos contendo 11 perguntas, sendo todas abertas quanto à entrevista, e alternadas entre abertas e fechadas quanto ao questionário.

A pesquisa de campo ocorreu como aplicação de uma entrevista, de forma presencial, em 23 de maio de 2019 na sede da empresa, na Barra da Tijuca, Rio de Janeiro. As entrevistadas foram selecionadas para falarem sobre suas rotinas de atuação na empresa. A entrevista, composta por perguntas exploratórias, foi aplicada para três bibliotecárias que, além de terem contribuído para uma parte do referencial teórico, auxiliaram também na construção da metodologia e dos resultados.

Os conceitos analisados foi a partir da leitura dos artigos “O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise” e “Information literacy: princípios, filosofia e prática”, das respectivas autoras Regina Célia Baptista Belluzzo e Elisabeth Adriana Dudziak, principais nomes que contribuiram para o desenvolvimento desta pesquisa e inspiração para falar sobre o tema ‘competência em informação’ na atualidade.

Na elaboração das perguntas, procuramos compreender as atividades de atuação das bibliotecárias dentro da empresa e de que forma elas se mostram tão importantes para que essas atividades ocorram de modo eficaz e eficiente. O questionário foi aplicado de forma *online*, através de um formulário (Google *Forms*) a 20 profissionais da equipe de Pesquisa e Descrição

da Globosat, sendo 17 funcionários efetivos e 3 estagiários. Obtivemos o retorno de 10 pessoas no período de 17 a 24 de maio de 2019.

Foi apresentado um panorama da atuação das bibliotecárias numa empresa de comunicação, onde através da competência na habilidade de buscar, selecionar, filtrar e disponibilizar a informação, contribui na eficácia do processo de descrição de conteúdo audiovisual. Durante a pré-análise do *corpus* - de 12 de julho de 2018 a 21 de maio de 2019 - observamos, através de pesquisas no *site* buscador Google, que bibliotecários não estão tão presentes na maior parte das organizações de comunicação. Houve dificuldades em encontrar informações a respeito desse assunto em portais na internet, trabalhos acadêmicos e artigos. Assim sendo, nota-se a relevância de abordar sobre esse tema no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

6.3 TÉCNICA DE ANÁLISE E COLETA DE DADOS

A seleção das fontes foi realizada com base na área de atuação de cada grupo de profissionais. Essa etapa levou em consideração a experiência e o conhecimento dos mesmos em relação à pesquisa e descrição de conteúdo, tendo em vista sua posição dentro da empresa Globosat. Com o objetivo de abranger os pontos cruciais para o trabalho, foi decidido que seria adotada uma entrevista por pautas e com auxílio de um gravador de voz, tendo em vista que esta “[...] apresenta certo grau de estruturação, já que se guia por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso.” (GIL, 2008, p. 112).

Portanto, a etapa de coleta de dados foi realizada com as três bibliotecárias de forma coletiva, com o intuito de tornar esse processo mais fluido e natural. Esta etapa foi feita objetivando reiterar a relevância da atuação do bibliotecário nos ambientes informacionais midiáticos. Todas as entrevistadas assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A). Como a entrevista foi estruturada em pautas, foi elaborado um roteiro com as questões-chave para esse processo (Apêndice B). Com esse objetivo definido, inicialmente foi feito um contato via e-mail, e pelas redes sociais Instagram e Facebook (Messenger), com duas das três entrevistadas. Foi perguntado se as bibliotecárias estariam dispostas a conceder uma entrevista. O contato realizado com a terceira entrevistada foi através de uma das próprias bibliotecárias. Todas concordaram e gentilmente propuseram-se à auxiliar nesse processo.

A coleta de dados em forma de entrevista se deu por meio de sete seções (grifo nosso):

Seção 1: Atuação na empresa

Esta seção discorreu sobre qual a atuação das bibliotecárias dentro da Globosat, entendendo quais são as funções desempenhadas pela equipe de Gestão da Informação. Qual o destaque do bibliotecário dentro de uma empresa de comunicação na perspectiva das participantes, e quais as outras atividades elas poderiam exercer dentro da empresa.

Seção 2: Gerenciamento da informação

Acerca do gerenciamento da informação, objetivou-se identificar como ocorre o controle de acesso à informação na organização.

Seção 3: Formação acadêmica

Nesta seção, buscou-se identificar se a formação acadêmica no curso de Biblioteconomia e Gestão/Ciência da informação foi essencial para que as bibliotecárias tenham os conhecimentos e habilidades necessários para desempenhar as atividades que realizam dentro da empresa.

Seção 4: Habilidades e conhecimentos

Objetivou compreender as habilidades e conhecimentos equanto profissional da informação, e em quais meios são executadas as buscas informacionais.

Seção 5: Competência em Informação

Referente à Competência em Informação, a seção buscou identificar qual a importância do tema para as bibliotecárias e se elas acreditam que a disciplina Competência em Informação é essencial na grade curricular do curso de Biblioteconomia.

Seção 6: Diferencial da profissional da informação - bibliotecária

Esta seção objetivou captar qual o diferencial que as participantes buscaram durante a trajetória profissional no qual utilizam dentro do ambiente de trabalho.

Seção 7: Perspectiva sobre abertura e valorização do bibliotecário/biblioteconomia na sociedade

A última seção contemplou a respeito do ponto de vista sobre o bibliotecário. Primeiramente, a opinião das entrevistadas sobre existir uma abertura para elas, e valorização debibliotecários(as), para atuar na área de comunicação. Por fim, como elas descrevem a biblioteconomia na atual sociedade.

O segundo instrumento de coleta de dados, o questionário, foi um importante complemento para levantar as informações e ter um panorama dos profissionais que atuam no setor de Pesquisa e Descrição - responsáveis pela decupagem de conteúdos - da empresa (Apêndice C). Foi então disponibilizado este questionário elaborado no Google *Forms* - ferramenta que permite a elaboração e aplicação de formulários *online* - contendo 11 perguntas, sendo 5 abertas e 6 fechadas. Uma das bibliotecárias entrevistadas se prontificou em auxiliar nessa etapa, e enviou o questionário *online* através do e-mail interno da organização para 20 funcionários do setor mencionado anteriormente.

A coleta contou com a participação de 10 funcionários, que responderam cordialmente de forma clara e objetiva. As 11 perguntas do questionário foram divididas em quatro seções, sendo elas (grifo nosso):

- a) **formação acadêmica:** seção que objetivou identificar o nível de formação e especialização dos profissionais;
- b) **atuação na empresa:** seção que discorre sobre as atividades e funções do profissional na empresa e qual o maior desafio de trabalhar na Globosat;
- c) **habilidades como profissional da comunicação:** seção sobre as habilidades como profissional, com quatro perguntas que visou compreender como eles realizam suas pesquisas;
- d) **visão sobre a importância do bibliotecário:** a última seção buscou saber sobre a participação das bibliotecárias no setor e sua relevância dentro da empresa, de acordo com suas observações.

7 RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados os resultados obtidos na etapa de coleta de dados junto à amostra, subdividida em dois subgrupos; o primeiro, composto pelas bibliotecárias e o segundo, formado pelos profissionais de comunicação social. Dessa forma, os resultados estão dispostos em torno dos subtemas que dão contorno ao objeto do estudo e demonstram a inter-relação entre as informações e percepções manifestadas pelos participantes das duas amostras.

7.1 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA GLOBOSAT

A partir da análise dos dados coletados sobre a atuação das bibliotecárias na empresa Globosat relacionado a competência em informação, observa-se que as bibliotecárias possuem conhecimentos, habilidades e atitudes orientadas à CoInfo na prática profissional.

A respeito da Seção 1, sobre a atuação das bibliotecárias na empresa, obtêm-se os resultados distribuídos no Quadro 3.

Quadro 3: Seção 1 - Atuação na empresa

Seção 1	Questões	Respostas
Atuação na empresa	Quais as atividades que você desempenha dentro da Globosat?	Bibliotecária 1: Alimentar a planilha (indexação). São conferidos as informações inseridas no sistema da empresa. Bibliotecária 3: Inserção de termos e descrição - indexação de item (ficha catalográfica).
	Qual o destaque você descreveria do(a) bibliotecário(a) dentro de uma empresa de comunicação?	Bibliotecária 1: Ser sempre bem informado e possuir conhecimento da língua. Bibliotecária 2: Saber receber a informação, filtrar e tratar para que outras pessoas possam ter acesso. Bibliotecária 3: Empatia - entender o que o usuário quer, e se colocar no lugar dele - e transparência - linguagem, abertura, comunicação, entre outros.
	Você vê outras atividades que poderia desenvolver enquanto	Bibliotecária 1: Muitas!O nicho é grande, porém quando falamos que somos bibliotecárias, nota-se que esse nicho é afunilado. Bibliotecária 2: Envolvendo métricas, pois dentro da Globosat há um setor responsável por isso e os bibliotecários poderiam também atuar lá.

	bibliotecária dentro da Globosat? Qual(is)?	Bibliotecária 3: Em quase todos os espaços! Poderiam realizar a decupagem, pesquisa, trabalhar com UX (User Experience - Experiência de Usuário), interfaces de aplicativos, usabilidade, setor de inteligência artificial, etc.
--	---	--

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Basicamente todas as bibliotecárias da organização realizam as mesmas atividades. O principal é indexar o conteúdo, alimentando as planilhas após conferir as informações e inserí-las no sistema. O profissional da informação deve estar sempre bem informado, e em seu ambiente de trabalho deve conhecer a política da organização, saber receber, filtrar e tratar a informação tornando-a acessível. Na Globosat, quando um representante de um determinado canal precisa fazer uma matéria, a indexação realizada pelas bibliotecárias possibilita o acesso a esse conteúdo de modo prático.

Destaca-se que a Globosat tem um projeto que auxiliaria especialmente a equipe de Gestão da Informação na inserção de termos. Esse projeto, que tem como objetivo implantar um tesauro, iniciou-se em 2010, e em 2014 deu o primeiro passo para se tornar real. Ao ser concretizado, serão inseridos todos os termos que foram indexados, organizado, categorizado e padronizado em uma planilha de Excel realizado pelas bibliotecárias. Quando esse sistema for entregue com o mínimo de premissas que será enviado à equipe responsável, será necessário apenas pegar todas as informações que as bibliotecárias já organizaram e dar um “*input*” no sistema, para que o tesauro funcione. Atualmente está em fase de teste.

Referente às outras atividades que poderiam ser exercidas dentro da empresa pelos bibliotecários, foram mencionados pelas entrevistadas diferentes ambientes e atividades. Essa informação reafirma uma colocação de Oliveira (1996), no qual cita que na década de 1990, a área da biblioteconomia se deparou com um novo compromisso: “deslocar o foco do paradigma centrado no acervo, para o paradigma centrado na informação. Sob as lentes deste paradigma, o bibliotecário volta-se mais expressivamente para as necessidades do usuário do que para a preocupação excessiva em organizar acervos” (OLIVEIRA, 1996). Ou seja, o foco na atualidade é a competência da gestão informacional, além de conhecimentos tecnológicos. Essas habilidades ampliam a participação do bibliotecário em diferentes atividades e ambientes organizacionais.

Figura 11: Áreas e/ou setores de possível atuação de bibliotecários



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Quadro 4: Seção 2 - Gerenciamento da informação

Seção 2	Questões	Respostas
Gerenciamento da informação	Existe algum controle de acesso à informação na organização?	Bibliotecária 1: Os conteúdos requeridos pelo canal são tratados de acordo com o que o canal quer, ou seja, é feito pelo próprio canal requerente, no processo de decupagem pelos Pesquisadores. É enviado um <i>briefing</i> com o nível de especificidade.
		Bibliotecária 2: O controle ocorre no <i>login</i> , onde apenas autorizados conseguem ter acesso e tem permissão para fazer alterações quando solicitado.
		Bibliotecária 3: Todas as bibliotecárias têm acesso aos conteúdos, podendo ver todos os canais.

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Sobre o gerenciamento da informação na Globosat: é feito uma solicitação de um serviço por um canal específico, e ao solicitar o serviço o canal envia um *briefing*¹⁵ de tudo o que ele

¹⁵*Briefing*: conjunto de informações ou uma coleta de dados passados em uma reunião para o desenvolvimento de um trabalho ou documento.

precisa e qual o nível de especificidade. O controle neste caso é realizado de acordo com o que é solicitado pelo próprio canal. Para ter acesso ao conteúdo da empresa, deve ser solicitado ao departamento específico que realize o processo de autorização, tendo compreensão dos direitos autorais e respeito ao tempo de licença de exibição de conteúdo (política de acesso da organização).

Para a inserção de termos no vocabulário controlado: ocorre um debate dentro da equipe de Gestão da Informação, a fim de encontrar qual o melhor termo para ser usado na indexação. As competências apontadas pelas participantes da pesquisa incluem “[...] a formulação de questões, avaliação da informação de acordo com sua pertinência e exatidão, organização da informação e a aplicação da informação para responder às questões originais” (DOYLE, 1994, p. 6). Desta forma, a CoInfo causa efeito transformador na conduta de um indivíduo, pois o faz refletir sobre suas ações ao questionar o *status quo* tornando-se mais crítico (pensamento crítico) para exercer sua função como protagonista (autonomia e saber relacionar-se) no ambiente de trabalho. Representam uma sistematização integrada de competências efetivas para a ação.

Considera-se também que a percepção sobre a informação pelas entrevistadas condiz com o mencionado por Bruce (2008), no qual define as competências, e afirma que o ensino da CoInfo deve ter como princípio a compreensão da função prática da informação e de seu impacto nas práticas de trabalho. Dentro desse contexto, o gerenciamento da informação realizado na empresa mostra a preocupação em manter a qualidade das informações inseridas no sistema interno e dos serviços prestados.

Quadro 5: Seção 3 - Formação acadêmica

Seção 3	Questões	Respostas
Formação acadêmica	A sua formação em Biblioteconomia foi essencial para que <u>você tenha as</u>	Bibliotecária 1: A faculdade deu base para realizar as atividades. Poderiam ser mais participativas em outras atividades dentro da empresa.
	<u>habilidades e conhecimentos necessários para desenvolver as</u>	Bibliotecária 2: Atualmente, o processo que ocorre na decupagem também conta com a participação das bibliotecárias, a fim de cooperar no trabalho das equipes.
	<u>atividades que realiza na empresa?</u>	Bibliotecária 3: A formação, nos detalhes, se torna de grande importância.

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Nota-se o diferencial na atuação das profissionais bibliotecárias dentro da Globosat, no qual graças às competências adquiridas durante suas formações, desempenham funções importantes na gestão da informação audiovisual. Entretanto, é necessário buscar através de estudos contínuos, especificações até mesma na área de comunicação, a fim de adquirir maiores aprendizados, e dessa forma, lidar ainda melhor com o desafio da gestão da informação audiovisual. As entrevistadas disseram buscar novos conhecimentos através de cursos de capacitação profissional, o que reitera a afirmação anterior.

Quadro 6: Seção 4 - Habilidades e conhecimentos

Seção 4	Questões	Respostas
Habilidades e conhecimentos	Quais são os meios em que você geralmente busca informações (bases de dados específicas; sites básicos de pesquisa - Google/Yahoo/E-bing; e-mail para fontes confiáveis)? Por quê?	Bibliotecária 1: Google é o primeiro site ao realizar uma pesquisa. Depois, de acordo com o que procuram, retornando ao exemplo do futebol, verifica-se em sites específicos as informações necessárias. Exemplo: O Gol, Soccerway, CBF, etc.
		Bibliotecária 2: Na base deve-se ter o cuidado com relação ao nome. Por exemplo, um jogador de futebol com um nome e outras pessoas com o mesmo nome. Ou, quando o nome mais conhecido da pessoa é diferente. Deve-se fazer uma análise detalhada desses dados.
		Bibliotecária 3: Dependendo do esporte e do conteúdo, faz-se a busca em fontes específicas. Em qualquer solicitação, primeiramente, é pesquisado se aquele termo tem informações na base interna.

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

A Figura 12 apresenta a análise das competências na gestão da informação das bibliotecárias que atuam na organização audiovisual Globosat:

Figura 12: Competências na gestão da informação



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Referente ao uso de fontes de informação, as participantes mostraram ter um domínio de fontes de informação através dos critérios utilizados para a busca da informação disponível na *web*. Neste sentido, conforme destaca Vergueiro (1995), os critérios de seleção das fontes devem estar associados à autoridade, cobertura, relevância e tratamento das informações. Relatou-se que o sistema interno da empresa é a primeira fonte informacional em que é realizada uma consulta, e caso não sejam encontradas as informações necessárias, a pesquisa é então feita no *site* buscador Google, com todas as atribuições necessárias (uso de caracteres e operadores). Portanto, é feita uma busca de forma estratégica e competente pelas bibliotecárias da empresa.

No âmbito da Competência em Informação, cita-se sobre a reflexão das habilidades e conhecimentos do bibliotecário no processo de identificação das fontes de informação verídicas, os níveis de profundidade informacional, compartilhamento da informação de modo responsável, e capacidade de reconhecimento do uso correto da informação pelo indivíduo. Então, conforme mencionado por uma das bibliotecárias na entrevista, o bibliotecário assume um papel social ao olhar essas informações de forma consciente, refletindo sobre o que está sendo compartilhado, dentro e fora da organização.

Quadro 7: Seção 5 - Competência em Informação

Seção 5	Questões	Respostas
Competência em Informação		Bibliotecária 1: Muito importante. O bibliotecário tem que saber lidar com a informação, pois é o que transforma a informação em conhecimento.
	Como você classifica a importância da competência em informação para o desenvolvimento de um profissional da informação?	Bibliotecária 2: O bibliotecário tem grande responsabilidade com a informação na qual ele dissemina para alguém, pois ele pode transformar a vida de uma pessoa.
		Bibliotecária 3: Fundamental! A principal competência considerada é a crítica, pois hoje em dia lidamos com a informação em tempo real, em diferentes suportes tecnológicos.
	Você acredita que a disciplina “Competência em Informação” é essencial na grade curricular do curso de biblioteconomia? Por quê?	Bibliotecária 2: Recorda a disciplina como aquela que trouxe grandes reflexões acerca das habilidades no ato da mediação, fazendo a busca, avaliação, organização e acesso da informação e conhecimento. Além das dimensões político-sociais, e as implicações no desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem, como o estabelecimento da extensão de necessidade informacional como apoio e definição de critérios na escolha inteligente de decisões, através do diálogo com educadores e colegas de profissão; e identificação de fontes de informação e seus níveis. As Bibliotecárias 1 e 3 não tiveram a disciplina em sua grade curricular. Relacionadas às habilidades do profissional da informação, fizeram um panorama da profissão resumindo a importância do controle da informação e refletindo sobre como ela será disseminada, dentro ou fora da instituição.

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Expõe-se a seguir, os resultados conforme os padrões da *Association of College and Research Libraries* (2000). Relacionado ao Padrão 1, que trata da necessidade informacional, observou-se que as bibliotecárias possuem plena competência em suas atividades de gestão da informação. Na etapa inicial - busca - identificam os principais conceitos para inserção de itens no sistema da empresa. Referente ao Padrão 3, avaliação da informação, as bibliotecárias possuem domínio para avaliar a informação e incorporá-la ao sistema. Sobre o Padrão 4, através da análise crítica da informação, as bibliotecárias garantem que o conteúdo seja descrito de forma correta pela equipe de Pesquisa e Descrição. Ou seja, essas atividades auxiliam não só sua equipe, como as outras incluídas nesse processo. Em relação ao Padrão 5, as bibliotecárias

mostraram ter competência para compreender as questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação no contexto organizacional em que atuam, acessando e utilizando a informação de forma ética e legal.

Quadro 8: Seção 6 - Diferencial da profissional da informação – bibliotecária

Seção 6	Questões	Respostas
Diferencial do profissional bibliotecário	Qual o diferencial você buscou durante	Bibliotecária 1: Aprofundamento em indexação e conhecimento de idiomas - inglês e espanhol - que auxiliou na indexação e vocabulário controlado.
	sua trajetória profissional, no qual a utiliza em sua atuação dentro da	Bibliotecária 2: Identificação maior com o universo do audiovisual, tentando adentrar mais no ramo através de cursos e estágio.
	organização?	Bibliotecária 3: Estudos de disciplinas voltadas para a gestão: psicologia, administração, lógica, tesouro, etc.

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

No tocante ao tema “diferencial do(a) bibliotecário(a)” dentro de uma empresa de comunicação, acredita-se que essas habilidades profissionais são desenvolvidas ainda dentro da universidade durante a formação acadêmica, ao passo que são adquiridos outros aprendizados através da educação continuada.

Segundo as entrevistadas, adquirir tais aprendizados foi fundamental para suas atuações dentro da Globosat, pois em momentos de conflitos, por exemplo, ter competências de gerenciamento da informação é importante. Para realizar a checagem informacional, são feitas pesquisas em fontes seguras, onde ocorre um levantamento das fontes de informação oficiais, como órgãos públicos e órgãos internos da empresa. Sendo voltado para algo específico, como por exemplo o esporte, as pesquisas são feitas em portais bastante conhecidos e utilizados pela empresa. Para se proteger das *fake news*, é realizada uma avaliação da informação recebida pela equipe de Gestão da Informação.

A participação das bibliotecárias na empresa é muito importante, conforme observaremos na perspectiva dos profissionais da área de comunicação. Sem a participação das bibliotecárias, a encontrabilidade da informação se tornaria inviável para o trabalho da equipe de Pesquisa e Descrição. Apesar dos aprendizados adquiridos ao longo da educação continuada, o diferencial dos bibliotecários consiste em assumir um papel de protagonista nas ações de gestão da informação na organização. E esse papel se dá através da competência em informação.

Quadro 9: Seção 7 - Perspectiva sobre abertura e valorização do bibliotecário/biblioteconomia na sociedade

Seção 8	Questões	Respostas
Ponto de vista dos profissionais da informação de comunicação e da biblioteconomia	Na sua opinião, a área de comunicação está aberta para receber profissionais bibliotecários? Há uma relação de troca de experiências entre as profissões dessa área com vocês?	Bibliotecária 1: Em muitos casos, ainda há uma limitação, um desconhecimento sobre a profissão, fora os estereótipos. Bibliotecária 2: Ocorre limitações sobre a área, visto que não há um conhecimento tão profundo sobre a nossa profissão. Bibliotecária 3: Há muito preconceito ainda sobre a profissão. Dentro da empresa, compreendem sobre as habilidades das bibliotecárias enquanto gestoras da informação.
	Como você descreveria a biblioteconomia na sociedade atual? De que forma ela vem garantindo seu espaço no mercado de trabalho?	Bibliotecária 1: Muito importante, pois a área está em expansão e crescimento desde sempre. A profissão se reinventou! A informação sempre existirá, e a necessidade de tratamento dessa informação também. Independente de seu suporte - pergaminho, papel, ou digital. Bibliotecária 2: No nosso país, o âmbito da cultura e educação estão desacreditados. Então, é importante desenvolver esse papel social em todos os lugares.
		Bibliotecária 3: Um dos pilares fundamentais de acesso à informação, entretanto há desvalorização da cultura, leitura, memória e preservação na sociedade.

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O *boom* após a segunda guerra mundial trouxe expansão à área de biblioteconomia assim como a revolução tecnológica, que mostra até os dias atuais que este profissional não é anacrônico. O profissional bibliotecário acompanhou essas mudanças e se adaptou à essas tecnologias. Com o maçante fluxo informacional, ele se torna necessário para filtrar esses dados e mediar a informação de forma responsável, consciente e eficaz, já que os *sites* de busca de livre acessonão entregam o conteúdo pesquisado com tanta precisão. O que se encontra na internet é um caos informacional que nem todo indivíduo sabe como estruturar.

Por fim, a coleta de dados possibilitou fazer a análise da atuação das bibliotecárias na Globosat, a fim de identificar como as profissionais realizam o tratamentoda informação. Relacionando-os com os objetivos propostos e fundamentação teórica desta pesquisa, considera-se que o desenvolvimento da competência em informação dosbibliotecários no

contexto de uma empresa de comunicação ocorre através da junção de uma aprendizagem contínua e técnicas de gestão da informação midiática.

7.1.1 Visão do profissional de comunicação da empresa sobre a importância da atuação dos bibliotecários

Buscando ter um entendimento sobre a visão de outros profissionais da informação a respeito do bibliotecário dentro da organização Globosat, consideramos a ideia de elaborar um questionário contendo 11 perguntas - 5 abertas e 6 fechadas - para identificarmos suas perspectivas. A seguir, serão detalhadas as informações que contribuíram para essa análise e como ocorreu esse processo que auxiliou na construção desta pesquisa.

Foi enviado o questionário para 20 profissionais, e obtivemos retorno de 10. As profissões dos profissionais de comunicação: publicitário, jornalista, historiadora e radialista. Todos os sujeitos trabalham no setor de Pesquisa e Decupagem fazendo a descrição do conteúdo de acordo com a demanda dos canais. Alguns com especializações em áreas correlatas, como o marketing digital e gestão de pessoas, outros da própria área, como jornalismo esportivo, e até mesmo de área externa, como história.

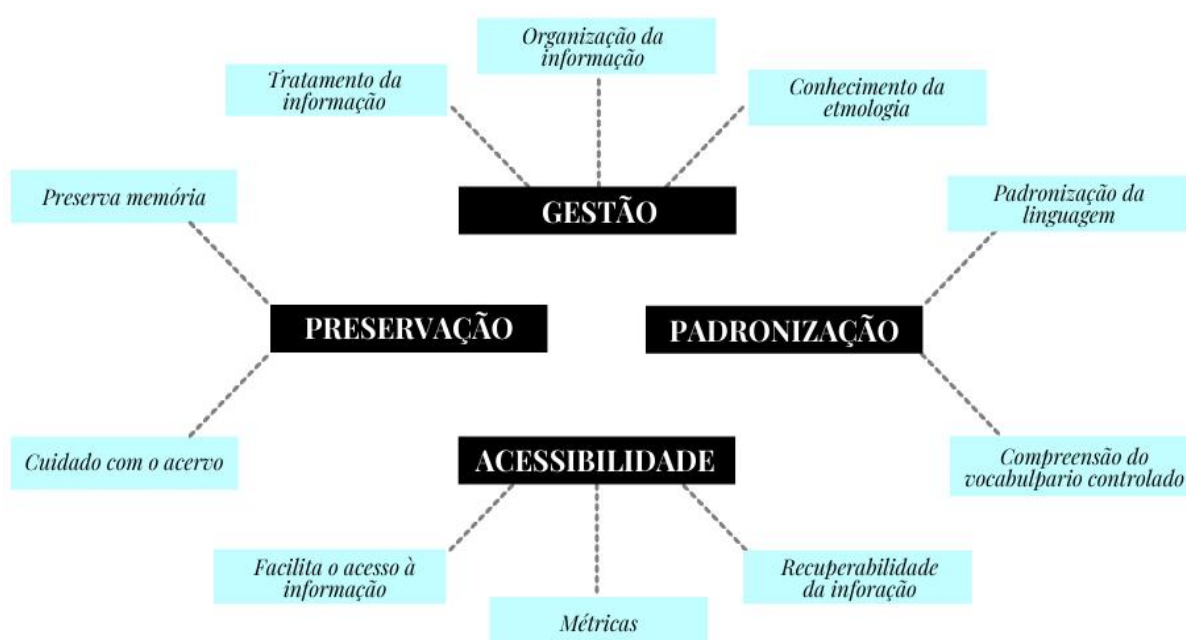
Seguindo ainda na mesma seção, foi perguntado se algum profissional sentiu ausência de algum campo específico de estudos que poderia ter auxiliado em suas atuações na empresa. Um dos respondentes relatou sobre a importância de ter um conhecimento sobre o legado do acervo, onde resgata-se as imagens veiculadas em matérias e reportagens. Ou seja, ter um entendimento mais aprofundado sobre a preservação e manutenção do acervo audiovisual. Um outro respondente citou que um dos grandes desafios é conseguir se manter atualizado com as novas tecnologias e formas de armazenamento. Inovação, diante das transformações sofridas pela tecnologia da informação e comunicação, que faz com que todas as outras profissões mantenham-se atualizadas com as novas formas de armazenamento da informação. Bem como produzir conteúdo de fato, visto que essa função demanda qualidade, precisão e rotatividade nas informações elaboradas.

Com relação a visão sobre o bibliotecário, os respondentes afirmaram que as bibliotecárias também participam desse processo de descrição de conteúdo, realizando suas atividades de indexação de termos cabíveis no sistema. Um dos participantes reiterou sobre a relevância do bibliotecário ter um papel mais atuante para a decupagem ser mais assertiva e recuperável. Outros respondentes disseram que os bibliotecários possuem melhor entendimento

de etimologia, signo e significado de palavras, além de terem uma visão mais analítica à função de indexação e pesquisa.

As outras características mencionadas foram: compreensão do vocabulário controlado; relevância da organização da informação, onde ausência desse profissional faz com que a informação tenha maior dificuldade de ser encontrada; tratamento da informação, produzindo conteúdo mais refinado; auxílio na preservação da memória e estabelecimento de uso correto da linguagem para gestão da informação. Pode-se dizer de forma concisa que o profissional da informação detém conhecimentos específicos e técnicas que são essenciais para que o ciclo informacional ocorra de forma íntegra e precisa.

Figura 13: Visão dos profissionais da comunicação sobre os bibliotecários



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Reforçando o entendimento sobre como ocorre a decupagem pela equipe de Pesquisa e Descrição, obtendo como exemplo a Copa do Mundo de Futebol Feminino¹⁶, que ocorrerá em junho de 2019 e será transmitida pelos canais da Globosat, vemos que: são feitas pesquisas e inserção de palavras-chave de uma cena no sistema: quem são os atores, quais foram os principais acontecimentos, a data em que ocorreu, os árbitros, quais os times, quem são as jogadoras (tanto do jogo do Brasil quanto de quem disputou a partida com o time), qual foi o placar, quem são as pessoas envolvidas - narrador ou comentarista - dentre outros aspectos. Alguns esportes virão com todos os jogadores que estiveram em campo, o estágio, o local

¹⁶Copa do mundo de futebol feminino: CBF, 2019.

envolvido e a competição. Portanto, a decupagem conduz em inserir cada detalhe importante para a descrição da cena.

A participação do bibliotecário em empresas de comunicação é de grande relevância, conforme observamos na perspectiva dos profissionais da área de comunicação. Sem a participação das bibliotecárias na gestão informacional da organização a encontrabilidade das informações seria muito mais difícil e exaustiva para o trabalho da equipe de Pesquisa e Descrição.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a elaboração desse trabalho foi possível observar que a competência em informação é estabelecida como uma habilidade que precisa ser desenvolvida não apenas por bibliotecários(as), mas por todos os profissionais que trabalham diretamente com a informação numa organização. Ter a noção do momento informacional que a sociedade contemporânea vive faz com que profissionais competentes estejam preparados para lidar com essa vultuosidade da informação, bem como, suprir essas necessidades.

Este trabalho de conclusão de curso objetivou analisar a competência em informação do bibliotecário que atua em empresas de comunicação, tendo como principal modelo de organização midiática a Globosat. A empresa possui compreensão acerca das funções e importância do bibliotecário. Entretanto, sugere-se uma maior participação desses profissionais, pois conforme mostrado nesta pesquisa, o bibliotecário possui competências, habilidades e atitudes que indubitavelmente se destacam em diferentes ambientes de uma organização.

A mediação da informação pelo bibliotecário pode ocorrer em diversos setores e departamentos de uma empresa de comunicação. Diante dos desafios ocasionados pelas transformações tecnológicas e consequente aumento da desinformação, a pesquisa leva a reflexão sobre a importância da atuação de bibliotecários nesses ambientes. O diferencial deste profissional será a postura proativa ao assumir o papel de protagonista em ações de gestão da informação nas organizações comunicacionais. Entender como funciona a empresa Globosat foi importante para a elaboração deste trabalho acadêmico, e diante disso, compreender como as bibliotecárias da equipe de Gestão da Informação procura satisfazer as necessidades informacionais da comunidade usuária.

O conhecimento das características dos ambientes de informação audiovisual e o desenvolvimento de competências específicas para lidar com a realidade desses espaços favorecem as ações de mediação. Acredita-se na relevância da abertura para novas reflexões e discussão do teor desta contribuição, com intuito de auxiliar na divulgação de conhecimentos, habilidades e atitudes dos bibliotecários para atuar numa empresa de comunicação. Em síntese, de promover a consolidação efetiva do tema “competência em informação” e mostrar como o bibliotecário é o profissional da informação capacitado e competente para lidar com a informação em seus diferentes tipos, formatos e suportes em qualquer organização.

Enfatiza-se a importância de desenvolvimento de pesquisas relacionadas à competência em informação dos bibliotecários, pois diante dos desafios impostos pela tecnologia e acelerada produção e disseminação da informação, o profissional deve adaptar-se e trazer inovação. As

competências profissionais do bibliotecário adquiridas ao longo de sua formação visam a melhoria no ambiente organizacional, impactando até mesmo no progresso social. Portanto, considera-se que a competência em informação possui uma importante função, extrapolando os limites da biblioteca (VALENTIM; JORGE; CERETTA-SORIA, 2014, p. 215). É importante salientar que a CoInfo deve ser aplicada a outros estudos para uma avaliação *in continuum*¹⁷, especialmente no contexto da comunicação, a fim de trazerem toda a abordagem necessária para excelentes resultados.

Após tudo que foi conceituado, desenvolvido e exposto, respondemos ao problema de pesquisa inicialmente pontuado, definindo a relevância das habilidades de competência em informação do profissional da informação, bibliotecário, para atuar numa empresa de comunicação. A partir do caminho conduzido ao longo desta pesquisa, houve a compreensão de que falar sobre a Competência em Informação não é apenas uma forma de contribuir com os estudos das áreas da Biblioteconomia, Ciência da Informação e Ciência da Comunicação. É também sobre nossa posição enquanto profissionais da informação, nossa atitude diante da pouca visibilidade que o bibliotecário ainda possui no mercado de trabalho.

¹⁷*In continuum*: expressão em latim que significa continuidade, sequência.

REFERÊNCIAS

AFONSO JUNIOR, Delfim. **Imagens de arquivo, cenas desconhecidas**: Um estudo sobre bibliotecários, jornalistas, rede de relações e práticas informacionais em arquivos de telejornalismo. 2008. 308 f. Tese de doutorado - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. RESEARCHGATE.NET

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy**: Final Report. Washington, DC: Jan. 1989. Disponível em: AMERICAN LIBRARY. Acesso em: 15 set. 2018.

ASSOCIATION (ALA). **A Progress Report on Information Literacy**: An Update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Washington, DC, 1998. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/progressreport>. Acesso em: 12 out. 2018.

ARDUINI, S. S. A. **Competência em informação no local de trabalho**: mapeando caminhos por meio da literatura. 2013. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, 2013. Disponível em: <https://www.google.com.br/#q=ARDUINI+Compet%C3%A2ncia+em+informa%C3%A7%C3%A3o+disserta%C3%A7%C3%A3o+ECA-USP>. Acesso em: 14 abr. 2018.

Association of College and Research Libraries. **Information literacy competency for higher education**. Chicago: ALA, 2000. Available from: . Cited: Nov. 26, 2012.

ASPIN TECNOLOGIA. **Os impactos da transformação digital para as empresas de comunicação e mídia**. Disponível em: <http://aspintecnologia.com.br/os-impactos-da-transformacao-digital-para-as-empresas-de-comunicacao-e-midia/>. Acesso em: 01 maio 2019.

AYRES, Maria Teresa Lima; SILVA, Ana Kelly Pereira da; SANTOS, Francisco Edvander Pires. **Política de Indexação do Banco de Dados do Jornal e da TV O POVO**. Fortaleza, 2011.

AZEVEDO, M. F. S. **Organização do conhecimento**: um estudo bibliométrico, 2013. Trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia - Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande. p. 9-46. Disponível em: repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/5914/Organiza%C3%A7%C3%A3o%20do%20conhecimento%20um%20estudo%20bibliom%C3%A9trico.pdf?sequence=1. Acesso em: 28 jun. 2019.

BAILAC, Montserrat; CATALÀ, Montserrat. **El documentalista audiovisual**. El Profesional de la Información, v. 12, n. 6, p. 486-488, nov./dez. 2003.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.

BARROS, Daniela Melaré Vieira. Competência virtual para a mediação da informação e do conhecimento (virtual literacy). **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 64 - 76, jun. 2005. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/774/789>. Acesso em: 01 out. 2018.

BELLUZZO; R. C. B.; KERBAUY, M. T. M. **Em busca de parâmetros de avaliação da formação contínua de professores do ensino fundamental para o desenvolvimento da information literacy**. 2003. Relatório final do Projeto de Pesquisa - Programa de Pós-Graduação em Educação Escolar, Universidade Estadual Paulista, Araraquara, 2003. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/766/781>. Acesso em: 06 jun. 2019.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. Proposta de padrões e indicadores de performance construídos para o desenvolvimento de competência em informação ou information literacy aplicáveis aos programas de formação de professores em contexto brasileiro. **Educação Temática**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 129-139, 2004.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 78-89, dez. 2006. Disponível em: <http://www.febab.org.br/rbbd/ojs2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/19/7>. Acesso em: 14 abr. 2019.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2 ed. Bauru: Cá entre nós, 2007.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47 - 76, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648/570>. Acesso em: 12 abr. 2019.

BLATTMANN, Ursula. **O que são fontes e recursos informacionais?** BVABCI. Florianópolis, 2010. Disponível em: <http://bib-ci.wikidot.com/o-que-sao-fontes-e-recursos-informacionais>. Acesso em: 23 mar. 2018.

BRAGA, Juliana. **Segundo meio de comunicação mais usado é internet, aponta pesquisa**. G1. Disponível em: g1.globo.com/economia/midia-e-marketing/noticia/2014/03/segundo-meio-de-comunicacao-mais-usado-e-internet-aponta-pesquisa.html. Acesso em: 28 jun. 2019.

BYERLY, G.; BRODIE, C. S. Information literacy skills models: defining the choices. In: STRIPLING, B. K. **Learning and libraries in an information age: principles and practice**. Englewood: LibrariesUnlimited, 1999.

BRUCE, Christine Susan. **Informed learning**. Chicago: ALA/ACRL, 2008.

CALDERA-SERRANO, Jorge. **Resumiendo documentos audiovisuales televisivos: propuesta metodológica**. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 19, n. 2, p. 147-158, abr./jun. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v19n2/11.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2018.

CALDERA-SERRANO, Jorge. **Production Research**: el nuevo rol profesional para nuevos tiempos en la gestión de la información audiovisual. *Investigación Bibliotecológica*, v. 29, n. 66, p. 79-89, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.org.mx/.../v29.../0187-358X-ib-29-66-00079.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2019.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfil e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S.l.], v. 10, n. 1, p. 1-13, 2000. Disponível em: . Acesso em: 10 maio 2019.

CAVALCANTE, Lídia Eugenia. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006. Disponível em: <http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/17/>. Acesso em: 26 abr. 2019.

CAVALCANTI, C. R. **Indexação e tesouro**: metodologia e técnica, Brasília, ABDF, 1978. 89 p.

COELHO, Marlene Morbeck. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 170-196, 2011.

COSTA, Marília M. Damiani, HEEMANN, Vivian. Automação em bibliotecas: o uso de novas tecnologias. Seminário nacional de bibliotecas universitárias, 8, Campinas, 1994. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 1994 p. 325-337.

COSTA, Rafael Rodrigues. **A TV na web**: percursos da reelaboração de gêneros audiovisuais na era da transmídia. 2010. 173 f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/8852>. Acesso em: 02 mar. 2019.

COSTA, T. S. P. **O Bibliotecário utilizando a arquitetura da informação e a usabilidade na informação esportiva**. 2012, 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso - Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/222/1/ilovepdf.com.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2019.

CBF. **Copa do mundo futebol feminino 2019**. Disponível em: <https://www.cbf.com.br/pelo-mundo/internacional/copa-do-mundo-feminina/copa-do-mundo-futebol-feminino-2019>. Acesso em: 11 jun. 2019.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Fontes de informação**: um manual para cursos de graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. São Carlos: Edufscar, 2005. 105 p.

DIAS, Pedro. **O que é Arquitetura da Informação?** Disponível em: <https://www.pedrodias.net/biblioteca/o-que-e-arquitetura-da-informacao>. Acesso em: 27 jun. 2019.

DIAS, Pedro. **O que é usabilidade?** Pedro Dias. Disponível em: <https://www.pedrodias.net/biblioteca/o-que-e-usabilidade>. Acesso em: 21 maio 2019.

DOYLE, Christina. **Information literacy in an information society**: a concept for the information age. Nova York: ERIC Clearinghouse on Information & Technology Syracuse University, 1994. Disponível em: . Acesso em: 01 jun. 2019.

DUDZIAK, E. A. 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/pdf/ci/v32n1/15970.pdf>. Acesso em: 11 maio 2019.

DUDZIAK, E. A.; FERREIRA, S. M. S. P.; FERRARI, A. C. Competência Informacional e Midiática: uma revisão dos principais marcos políticos expressos por declarações e documentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 213-253, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/675/577>. Acesso em: 28 jun. 2019.

EXPLICA TELECOM. **O que é on demand?** Entenda como funciona e conheça as principais plataformas. Disponível em: <https://www.explicatelecom.com.br/o-que-e-on-demand/>. Acesso em: 28 jun. 2019.

EVARISTO, Hugo Coelho. **TCC show**: o programa de auditório está no ar. 2017. 52 f. Trabalho de Conclusão de Curso - Curso de Comunicação Social, Universidade de Brasília, Distrito Federal. Disponível em: http://bdm.unb.br/.../19705/1/2017_HugoCoelhoEvaristo.pdf. Acesso em: 29 jun. 2019.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/101368>. Acesso em: 14 abr. 2019.

FEITOSA, Luiz Tadeu. Complexas mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 98-117, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempau.../article/.../3064>. Acesso em: 12 mar. 2019.

GARCÍA, José Antonio. Sobre la Información, su necesidad y los modos de acceder a ella. In: TORRES RAMÍREZ, Isabel de (Ed.). **Las fuentes de información**: estudios teórico-prácticos. Madrid: Síntesis, 1998. Cap. 1, p. 17-27.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-etc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 28 maio 2019.

GLOBO.COM. **Globosat** - Linha do tempo. Disponível em: www.robertomarinho.com.br/obra/globosat.htm. Acesso em: 17 dez. 2018.

GLOBOSAT. **A criação da TV por assinatura no Brasil**. Disponível em: <http://canaisglobosat.globo.com/>. Acesso em: 10 mar. 2019.

GLOBOSAT. **Marcas**. Disponível em: <http://canaisglobosat.globo.com/>. Acesso em: 05 jun. 2019.

G2C. **Sobre a G2C**. Disponível em: <http://g2c.tv.br/sobre-a-g2c.html#:~:text=A%20G2C%20%2D%20Globosat%20Comercializa%C3%A7%C3%A3o%20de,l%C3%ADder%20de%20mercado%20no%20Brasil>. Acesso em: 02 jul. 2019.

GLOBO REPÓRTER. **Veja a íntegra do Globo Repórter sobre o futuro do trabalho no Brasil**. G1. Disponível em: <https://g1.globo.com/globo-reporter/noticia/2019/06/28/veja-a-integra-do-globo-reporter-sobre-o-futuro-do-trabalho-no-brasil.ghtml>. Acesso em: 28 jun. 2019.

GOMES, Adriana Maria Gurgel. Liderança e personalidade: reflexões sobre o sofrimento psíquico no trabalho. **Revista de Psicologia**, Fortaleza, v. 8, n. 2, p. 83-91, jul./dez. 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/psicologiau.../article/view/19295>. Acesso em: 24 mar. 2019.

GONÇALVES, P. E. C. **Bibliotecário empreendedor**, 2009. Trabalho de Conclusão de Curso - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, 57 p. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/.../123456789/120203/284419.pdf>.... Acesso em: 25 abr. 2019.

GRANJA, M. G. C. T. **Mídia, arquivo e memória: o centro de documentação da TV Globo**, 2009. Monografia Comunicação Social - habilitação em Jornalismo - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 59 p. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/2295/4/MGCTGranja.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2019.

GUIMARÃES, Angelo de Moura. Internet. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). **Introdução às Fontes de Informação**. 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.

HAVANA Declaration – 15 Information Literacy Actions, for collaborative work on generation of networks for development of information literacy in Ibero-American countries 2012, Havana, Cuba, 2012. IFLA. Disponível em: <http://www.ifla.org/publications/havana-declaration?og=81> Versão em português disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/informationliteracy/publications/Declaration/Compet.Declara-de-Havana.2012.Portu-Brasil.pdf>.

HORTON JUNIOR, F. W. **Overview of information literacy resources worldwide**. Paris: UNESCO, 2013. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219667>. Acesso em: 13 mai. 2019.

INFORMATION LITERACY STANDARDS. Disponível em: <http://www.caul.edu.au/cauldoc/InfoLitStandards2001.doc>. Acesso em: 27 jun. 2019.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). Declaração de Alexandria sobre competência Informacional e aprendizado ao longo da vida. In: NATIONAL FÓRUM ON INFORMATION LITERACY,

2005. **Anais eletrônico...** Disponível em: <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>. Acesso em: 29 jun. 2019.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-71, 1991.

KUHLTHAU, C. Literacy and learning for the information age. In: STRIPLING, B.K. **Learning and libraries in an information age: principles and practice**. Englewood: Libraries Unlimited, 1999.

LABIRINTO DO SABER. **Competência em Informação**. Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/competencia-em-informacao>. Acesso em: 29 jun. 2019.

LEME, Rogerio. **Mas o que são competências?** In: _____. Aplicação prática de gestão de pessoas por competências: mapeamento, treinamento, seleção, avaliação e mensuração de resultados de treinamento. Qualitymark, 2005. p. 13-19.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/961>. Acesso em: 01 out. 2018.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986. 106 p.

MATA, M. L.; CASARIN, H. C. S. A formação do bibliotecário e a competência informacional: um olhar através das competências. In: VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação** [online]. São Paulo: Ed. Unesp, 2010. P. 301-318. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/j4gkh/15>. Acesso em: 11 out. 2018.

MATHIAS, Lucas. **O que é briefing?** Definição, importância e como fazer em 8 passos. Mind Miners. Disponível em: <https://mindminers.com/blog/o-que-e-briefing/>. Acesso em: 01 jun. 2019.

MELO, A. V. C. de; ARAÚJO, E. A. de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 185-201, maio/ago. 2007.

MESQUITA, Renato. **O que é SEO: o guia completo para você entender o conceito e executar sua estratégia**. Rockcontent. Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/o-que-e-seo/>. Acesso em: 06 jun. 2019.

MIRANDA, S., V. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004501&dd1=54f03>. Acesso em: 13 maio 2019.

- MOREIRA, José. **Competitividade**. Administradores. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/competitividade>. Acesso em: 26 jun. 2019.
- MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information architecture for the world wide web**. Sebastopol: O'Reilly, 1998.
- MOSTAFÁ, Solange P.; TERRA, Marisa. As Fontes Eletrônicas de Informação: Novas Formas de Comunicação e de Produção do Conhecimento. **S. Paulo em Perspectiva**, Fundação SEADE, São Paulo, v. 12, n. 4, out./dez. 1998.
- NASCIMENTO, Denise Morado. A abordagem sócio-cultural da informação. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.16, n.2, p.25-35, jul./dez. 2006. Disponível em: www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_fc196bfb47_0012820.pdf. Acesso em: 29 jun. 2019.
- NIELSEN, J. Top ten mistakes in web design. **Alertbox**, May 1996. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/top-10-mistakes-web-design/>. Acesso em: 14 maio 2019.
- OBAMA, B. **National Information Literacy Awareness Month, 2009**: a proclamation. Washington, DC: White House, 2009. Não paginado. Disponível em: <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/presidential-proclamation-national-information-literacy-awareness-month>. Acesso em: 13 maio 2019.
- OHIRA, Maria L. B.; OLIVEIRA, Sueli F. J. Utilização de tecnologias de informação pelas bibliotecas da área jurídica de Florianópolis – sc. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 2, n. 2, p. 77-97, 1997. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/367/436>. Acesso em: 30 jun. 2019.
- OLIVEIRA, M. Os paradigmas da Ciência da Informação. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 1996, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL/Departamento de Biblioteconomia, 1996.
- PEPE, Cassiano Ricardo; QUADROS, Laura Rinaldi de. Liderança: evidenciando a importância de um líder dentro da organização (estudo de caso). **Revista Eletrônica Lato Sensu**, ano 3, n. 1, mar. 2008. Acesso em: 18 mar. 2019.
- REBELO, Tainara. **Longe de livros, biblioteconomista é profissional disputado na era digital**. UOL Notícias. Disponível em: <https://www.bol.uol.com.br/noticias/2019/05/16/shlerlock-holmes-da-web-biblioteconomista-virou-profissional-disputado.htm?next=0001H48562U48N>. Acesso em: 16 maio 2019.
- ROCHA, M. M. V. **Competência informacional**: gestão da informação no contexto dos docentes do curso de Medicina da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba (PB). 2008. 104f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008. Disponível em: http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/.../1/dissertacao_maria_rocha.pdf. Acesso em: 12 abr 2018.

RODRIGUEZ, I. V. Los instrumentos para la recuperación de la Información: las fuentes. In: TORRES RAMIREZ, I. **Las fuentes de Información**: estudios teórico-prácticos. Madrid: Síntesis, 1998. Disponível em: <http://dges.cucea.udg.mx/wordpress/wpcontent/uploads/file/MAS%20SOBRE%20FUENTE%20DE%20INFORMACION.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2018.

RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca. **El documento**: entre la tradición y la renovación. Gijón, Espanha: Ediciones Trea, 2002.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P.; ARANGO, J. **Architecture**: for the Web to beyond. Sebastopol: O'Reilly Media, 4. ed., 2015, 486 p.

SANTOS, Francisco Edvander Pires; FARIAS, Maria Giovanna Guedes; FEITOSA, Tuiz Tadeu. Perfil profissional do bibliotecário em ambientes de informação audiovisual. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 31, n. 2, p. 147-165, jun./dez. 2017.

SANTOS, Mara Roxanne de Souza. **Competência em informação no ambiente de trabalho**: uma visão sobre o uso de competências do bibliotecário. Faculdade de Tecnologia Evolução Brasil. REBECIN. v.1, n.2, p.89-112, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://abecin.org.br/portalderevistas/index.php/rebecin/article/view/17/pdf>. Acesso em: 15 out. 2018.

SANTOS, R. F. Slides de aula da disciplina ética na administração do curso de biblioteconomia e gestão de unidades de informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2019.

SIQUEIRA, A. B. de. **Programa de TV didáticos para alunos do ensino fundamental**: um exame dos pressupostos teórico-educacionais. Tese (doutorado), UNESP Araraquara, 2005.

TARGINO, Maria das Graças. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, Campinas. v. 12, n. 2, p. 61-69, jul./dez. 2000.

TOMAÉL et al. **Avaliação de fontes de informação na internet**: critérios de qualidade. BRAPCI - Base de Dados em Ciência da Informação. Disponível em: www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_df000a67c_0013475.pdf. Acesso em: 14 maio 2019.

TRINDADE, M de N. **Literacia**: teoria e prática orientações metodológicas. São Paulo: Cortez, 2002.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Grünwald Declaration on Media Education**. In International Symposium on Media Education, Grünwald, Federal Republic of Germany, 1982. Disponível em: http://www.unesco.org/education/pdf/MEDIA_E.PDF. Acesso em 28 jun. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Gestão do conhecimento tácito**. [Belo Horizonte], 2019. Disponível em: pesquisas.dep.ufmg.br/gestaodotacito/index.php5. Acesso em: 26 jun. 2019.

VALENTIM, M. org. **Gestão, mediação e uso da informação [online]**. São Paulo: Editora UNESP, 2010. 390 p. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171-15.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2019.

VALENTIM, M.L.P.; JORGE, C.F.B.; CERETTA-SORIA, M.G. Contribuição da competência em informação para os processos de gestão da informação e do conhecimento. **Em Questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 20, n.2 , p. 208-230, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/48642/32122> Acesso em: 26 jun. 2019.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998>. Acesso em: 22 abr. 2019.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 110 p.

VIDOTTI, Julio. **O que é hub**. LinkedIn. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/o-que-é-hub-julio-vidotti/>. Acesso em: 01 maio 2019.

WERNECK, Pedro. Como funciona uma busca no Google: o processo por trás de cada pesquisa. Rockcontent. Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/busca-no-google/>. Acesso em: 09 dez 2018.

ZATTAR, Marianna. **Porque a competência em informação promove prática e não status**. Biblio. Disponível em: biblio.info/competencia-em-informacao-promove-pratica/. Acesso em: 24 maio 2019.

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO: SUJEITO (A) DA PESQUISA

Grupo a ser pesquisado: Profissionais bibliotecárias que atuam na empresa de comunicação Globosat.

Você está sendo convidada a participar como colaboradora da pesquisa “**A competência em informação do bibliotecário nas empresas de comunicação: uma análise do profissional da informação na Globosat**”.

Instituição: Universidade Federal do Rio de Janeiro/ Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas/ Faculdade de Administração e Ciências Contábeis/ Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação

E-mail de contato: comissaotcc.cbg@gmail.com

Orientadora: Patrícia Mallmann Souto Pereira

SIAPE: 1856221

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

Orientanda: Thaylane Cristina Lopes da Costa

DRE: 115174776

E-mail de contato: contatothaylanelopes@gmail.com

1 OBJETIVO DA PESQUISA

Este trabalho tem como objetivo geral: Analisar a importância das habilidades de competência em informação do(a) bibliotecário(a) na atuação profissional na empresa de comunicação Globosat.

2 EXPLICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

O estudo está sendo feito a partir de entrevistas, previamente agendadas, com bibliotecárias que atuam na empresa de comunicação Globosat. Durante as entrevistas será utilizado gravador de áudio, a menos que a entrevistada não deseje.

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 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 estudo poderão ser publicadas com finalidade exclusivamente acadêmica. E será preservada a identidade do respondente (nenhum nome será identificado em qualquer material divulgado sobre o estudo).

Para casos específicos, em que seja previamente combinado com o pesquisado, a publicação da identidade do (s) sujeito (s) deverá ser explicitamente autorizada no verso deste documento.

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, _____ de _____ de _____.

Assinatura do (a) participante ou responsável.

APÊNDICE B - ENTREVISTA

Coleta de dados sobre a atuação das bibliotecárias na empresa Globosat

1. Quais as atividades que você desempenha dentro da Globosat?
2. A sua formação em Biblioteconomia foi essencial para que você tenha as habilidades e conhecimentos necessários para desenvolver as atividades que você realiza na empresa?
3. Qual o diferencial você buscou durante sua trajetória profissional no qual a utiliza em sua atuação dentro da organização?
4. Como você classifica a importância da Competência em Informação para o desenvolvimento de um profissional?
5. Qual o destaque você descreveria do(a) bibliotecário(a) dentro de uma empresa de comunicação?
6. Você vê outras atividades que poderia desenvolver como bibliotecária dentro da Globosat? Qual(is)?
7. Existe um controle de acesso à informação na organização?
De que forma é realizado esse controle?
8. Quais são os meios em que você geralmente busca as informações (bases de dados específicas; sites básicos de pesquisa - Google/Yahoo/E-bing; e-mail para fontes confiáveis)? Por quê?
9. Você acredita que a disciplina “Competência em Informação” é essencial na grade curricular do curso de biblioteconomia? Por quê?
10. Na sua opinião, a área de comunicação está aberta para receber profissionais bibliotecários?

11. Como você descreveria a biblioteconomia na sociedade atual?

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO

Pesquisa de análise da perspectiva dos profissionais da comunicação sobre a atuação das bibliotecárias na empresa Globosat

1. Profissão:

2. Indique seu maior nível de formação acadêmica:

- graduação
- especialização em andamento
- especialização concluída
- mestrado em andamento
- mestrado concluído
- doutorado em andamento
- doutorado concluído

3. Se você realizou algum curso de especialização, mestrado e/ou doutorado, indique em qual área do conhecimento:

4. Tempo de atuação profissional na empresa Globosat:

- menos de 3 anos
- entre 3 e 6 anos
- entre 7 e 10 anos
- entre 11 e 14 anos
- 15 anos ou mais

5. Quais atividades você desenvolve na empresa? Essas atividades são pertinentes à sua profissão (área de conhecimento)?

6. Você acha que faltou alguma coisa em sua formação que traria um diferencial ou destaque para sua atuação na área em que trabalha?

7. Qual o maior desafio do profissional da área de comunicação dentro da Globosat?

8. Indique qual(is) o(s) meio(s) em que você realiza as pesquisas ou faz uma busca de informações (você pode selecionar mais de uma opção):

- sites básicos de pesquisa – Google
- sites básicos de pesquisa – Yahoo
- sites básicos de pesquisa - E-bing
- sites de busca para jornalista – Helioid
- sites de busca para jornalistas – Qwiki
- sistema interno da empresa
- e-mail para fontes confiáveis
- base de dados específica: especificar qual a base no campo “outros”

outros: _____

10. A pesquisa e indexação (classificação da informação) realizada por você e outros funcionários do campo contam com a participação de algum bibliotecário? Em caso negativo, descreva como você supõe que o(a) bibliotecário(a) poderia auxiliar nesse processo no campo “outros”.

- sim, sempre
- às vezes
- não, nunca

outros: _____

11. Você acredita que é importante a participação do bibliotecário em empresas de comunicação e mídia? Se sim, descreva por quê.