

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA

LARA DE JESUS LIMA

**O PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO DEMANDADO PELO  
MERCADO DE TRABALHO NAS REGIÕES SUL E SUDESTE DO BRASIL**

Goiânia

2007

LARA DE JESUS LIMA

**O PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO DEMANDADO PELO  
MERCADO DE TRABALHO NAS REGIÕES SUL E SUDESTE DO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.  
**Orientação:** Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Suely Henrique Aquino Gomes.

Goiânia  
2007

L732p

Lima, Lara de Jesus.

O perfil do profissional da informação demandado pelo mercado de trabalho nas regiões Sul e Sudeste do Brasil / Lara de Jesus Lima – 2007.

43 f. : il. ; enc.

Referências.

Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, 2007.

1. Profissional da informação. 2. Profissional da informação – Conceito. 3. Habilidades e Competências. 4. Mercado de trabalho. 5. Sociedade da Informação. I. Título.

CDU 023.08

LARA DE JESUS LIMA

**O PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO DEMANDADO PELO  
MERCADO DE TRABALHO NAS REGIÕES SUL E SUDESTE DO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso defendido no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção de grau de Bacharel, aprovado em \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores.

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Suely Henrique Aquino Gomes

---

Prof. Arnaldo Alves Ferreira Júnior

Goiânia

2007

À minha querida avó Ilma, que me incentivou a trilhar o caminho da Biblioteconomia, e que me incentiva até hoje a alcançar meus objetivos. Seu exemplo, seus valores e sua garra de vencer na vida me motivam cada dia.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, autor da minha vida, a quem devo tudo o que tenho e o que sou. Agradeço pelas oportunidades e pelas vitórias que tive durante os quatro anos de curso.

À minha família que sempre me deu respaldo nos estudos e sempre me incentivou a buscar o caminho do sucesso.

Aos professores do Curso de Biblioteconomia da UFG, que me mostraram perspectivas e ensinaram-me a ser uma profissional da informação com competência para atuar na Sociedade da Informação.

Aos amigos, que sempre foram presença constante e que me animaram a chegar até aqui.

*“Como todo gerente sabe, sem um quadro técnico bem informado, comunicativo, entrosado e paciente, os melhores planos de tecnologia da informação poderão fracassar. A estrutura de apoio para qualquer ambiente informacional deve focalizar pessoas que agregam valor à informação.”*

***Thomas H. Davenport***

## RESUMO

Profissionais da informação são cada vez mais indispensáveis em meio à atual dinâmica das organizações, em que a informação, o seu tratamento e sua gestão são fundamentais para possibilitar estratégias que resultem em competitividade. Atuar na Sociedade da Informação desenvolvendo atividades ligadas à gestão, disseminação, processamento, conservação, proteção e organização da informação, implicou na denominação dos profissionais da informação, que neste trabalho são os profissionais das áreas de Administração, Ciência da Informação, Informática e Comunicação considerados como tais. O mercado de trabalho cada vez mais tem exigido destes profissionais distintas habilidades, desde as habilidades técnicas às habilidades humanas. Com isto, o objetivo geral do trabalho é identificar o perfil dos profissionais da informação demandados pelo mercado de trabalho das regiões Sul e Sudeste do Brasil. Os objetivos específicos são: identificar qual dentre as habilidades exigidas pelo mercado é a mais requisitada para preenchimento das vagas de emprego dos profissionais da informação; identificar, dentre as regiões pesquisadas, o estado que oferece mais ofertas de emprego aos profissionais da informação; e identificar qual área específica do profissional da informação oferece o maior número de vagas de emprego. A metodologia utilizada compreende a observação e análise de anúncios de emprego veiculados nos jornais impressos de cada cidade das regiões Sul e Sudeste, bem como anúncios veiculados no site Catho Online. Pôde-se constatar que o mercado de trabalho para os profissionais da informação é bastante amplo nas regiões analisadas. No entanto, as áreas da Administração e Informática são mais privilegiadas que a Ciência da Informação e a Comunicação, que contaram com um número muito inferior de anúncios se comparados à quantidade de anúncios da Administração e da Informática. As habilidades mais exigidas dos profissionais são as habilidades técnicas, aquelas que compreendem o uso de métodos, de tecnologias de informação e de processos específicos de trabalho, sendo que o estado cuja demanda é maior para profissionais da informação é o estado de São Paulo. Conclui-se com isto, que o mercado de trabalho não vê o profissional da informação como um profissional multidisciplinar, mas apenas como um profissional dotado de mais habilidades técnicas, que habilidades estratégicas e humanas, com formação em Administração.



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Ranking das habilidades demandadas pelo mercado nacional	24
Tabela 2	Habilidades e competências desenvolvidas pelas universidades nas regiões Sul e Sudeste	27
Tabela 3	Demanda de anúncios por estado	33
Tabela 4	Área de formação profissional	33
Tabela 5	Habilidades técnicas	35
Tabela 6	Habilidades estratégicas e gerenciais	36
Tabela 7	Habilidades humanas	37

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
1.1	CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	11
1.2	JUSTIFICATIVA	12
1.3	OBJETIVOS	13
<b>1.3.1</b>	<b>Objetivo Geral</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>14</b>
2.1	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	14
2.2	PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO	16
2.3	ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO	19
<b>2.3.1</b>	<b>Habilidades e Competências</b>	<b>21</b>
2.4	FORMAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	26
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>29</b>
3.1	AMBIENTE DE PESQUISA	29
3.2	TIPO DE PESQUISA	30
3.3	POPULAÇÃO	30
3.4	COLETA DE DADOS	31
3.5	ANÁLISE DOS DADOS	32
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>33</b>
4.1	DEMANDA DE ANÚNCIOS POR ESTADO	33
4.2	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	33
4.3	HABILIDADES E EXIGÊNCIAS	34
<b>4.3.1</b>	<b>Habilidades Técnicas</b>	<b>34</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Habilidades Estratégicas e Gerenciais</b>	<b>36</b>
<b>4.3.3</b>	<b>Habilidades Humanas</b>	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>39</b>
	REFERÊNCIAS	41

## 1 INTRODUÇÃO

Para atuar no mercado de trabalho atual, os profissionais de todas as áreas do conhecimento necessitam de competências e habilidades específicas a cada profissão, bem como habilidades humanas e estratégicas. Ao identificar as suas habilidades, compete a cada profissional desenvolvê-las a fim de exercer de forma eficaz e eficiente sua profissão.

Os profissionais da informação têm diversas habilidades e competências, sendo que estas variam de acordo com o perfil institucional a que ele está inserido, bem como ao tipo de informação que o profissional lida em seu dia-a-dia.

Visando manter-se no mercado, o profissional da informação deve ser flexível e buscar atualizações constantes almejando adquirir conhecimento e capacitação compatíveis com as novas demandas. A atuação dos profissionais da informação é de extrema importância na participação do processo de alinhamento das empresas frente a um mercado em transformação, onde a informação e o conhecimento são considerados elementos vitais para o seu crescimento e a sua sobrevivência.

Sendo profissionais da informação todos aqueles profissionais que lidam com a informação, como os profissionais da Administração, Ciência da Informação, Informática e Jornalismo, pretende-se nesta pesquisa identificar e analisar os requisitos que o mercado de trabalho nas regiões Sul e Sudeste do Brasil demandam destes profissionais.

### 1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

Contextualizado pela globalização e pela sociedade da informação o mercado de trabalho demanda a cada dia profissionais extremamente qualificados e aptos para atuar em meio à competitividade.

Mediante a competitividade e a atuação dos profissionais da informação no mercado emergente, a questão-problema desta pesquisa está relacionada com o perfil do profissional nas regiões Sul e Sudeste do Brasil. Qual perfil o mercado de trabalho nas regiões Sul e Sudeste demanda do profissional da informação?

## 1.2 JUSTIFICATIVA

O sucesso de uma organização está fortemente relacionado com a maneira como esta lida com as informações internas e externas, com o capital intelectual, principalmente de como o profissional da informação trata e filtra estas informações.

O profissional da informação estrutura os serviços de informação, que são a combinação de processos do ciclo informacional nos setores científico e produtivo com a tecnologia e organizados para o alcance de objetivos voltados à inovação, desenvolvimento, produtividade e competitividade. Segundo Ferreira (2003), a informação agrega valor quando permite à empresa perceber oportunidades e ameaças à sua operação, detectando tendências ou problemas. E ainda, talvez na sua função mais nobre, a informação agrega valor ao negócio quando, a partir da sua análise chega-se a novas maneiras de fazer negócio, novos serviços e novos produtos. Mediante isto, é indispensável que as organizações atuais contextualizadas pela Sociedade da Informação não tenham profissionais capazes de auxiliá-las neste processo de tratamento das informações.

Damasio (2001), em seu estudo sobre as habilidades demandadas pelas indústrias da cidade de Maringá-PR, afirma que o profissional da informação tende a ser um profissional com diferencial competitivo na área de gerência de informação. Complementa ainda dizendo que com os estudos e com resultados de necessidades de habilidades e competências diagnosticadas, fica muito mais simples para o profissional adequar-se às exigências e desafios do mercado. Cunha (2000) considera que o profissional da informação tem um mercado emergente à sua disposição. Para tanto as habilidades do profissional devem ser harmônicas com as habilidades e competências exigidas pelo mercado.

É necessário então que os profissionais da informação sejam dotados de habilidades e competências que propiciem diferencial estratégico, a criação de novos serviços e novas maneiras de se fazer negócio. O trato com a informação requer a atuação de profissionais com grande variedade de competências, podendo-se dizer que a comunicação, informática, ciência da informação e gestão da informação caminham juntas no atual momento. As habilidades do profissional da informação devem ser interdisciplinares, uma vez que este lidará com a constante mudança e com a sociedade e o mercado globalizado.

O papel do profissional da informação segundo Ferreira (2003) é o de assistir, intermediar e apoiar outras pessoas na busca de informações, por meio da gestão do conhecimento. Teixeira Filho (1998) vai mais além ao dizer que devemos observar que o

perfil necessário para o profissional é variado. Os conhecimentos específicos sobre métodos, técnicas e ferramentas de gestão da informação e do conhecimento são a base para a boa gestão. No entanto, o mercado requer e está ansioso por encontrar profissionais com características fundamentais como capacidade de gerenciamento combinada com conhecimento técnico, expertise na área de atuação combinado com uma visão ampla de negócio, competência abrangente na especialidade aliada a uma cultura geral ampla, além naturalmente de confiabilidade, criatividade, ética e honestidade de propósitos.

Pesquisar o perfil do profissional da informação me impulsionou pelo fato de permitir que profissionais da informação se adéquem às habilidades exigidas pelo mercado.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo Geral

Identificar o perfil dos profissionais da informação demandados pelo mercado de trabalho das regiões Sul e Sudeste do Brasil, especificamente as habilidades e competências exigidas.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar qual dentre as habilidades exigidas pelo mercado é a mais requisitada para preenchimento das vagas de emprego dos profissionais da informação;
- Identificar, dentre as regiões pesquisadas, o estado que oferece mais ofertas de emprego aos profissionais da informação;
- Identificar qual área específica do profissional da informação oferece o maior número de vagas de emprego.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

A Sociedade da Informação é mais um capítulo da história da civilização. Com o passar do tempo e à medida que os primeiros obstáculos, físicos e geográficos foram eliminados, a informação começou a ganhar valor. Atualmente a sua disseminação independe de tempo ou espaço, já que a Sociedade da Informação se caracteriza pela utilização da tecnologia no que diz respeito à comunicação e repasse de informação.

O termo Sociedade da Informação remete a um modo de desenvolvimento social e econômico, em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação desempenham um papel central na atividade econômica, na geração de novos conhecimentos, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida e satisfação das necessidades dos cidadãos e das suas práticas culturais. Esta sociedade se caracteriza pelas crescentes técnicas de disseminação da informação, acompanhada pelas inovações organizacionais.

Desde o pós Segunda Guerra Mundial, a sociedade contemporânea passa constantemente por transformações políticas, sociais, tecnológicas e econômicas. Estas transformações estão relacionadas às novas tecnologias que surgiram e avançam a cada dia e ao processo de globalização e valorização da informação e do conhecimento. A informação se tornou uma fonte de poder, quem a tem, conseqüentemente possui valores ímpares. Manipular dados em redes de comunicação se tornou uma atividade acirrada em todo o cenário da sociedade da informação.

A literatura evidencia a necessidade das empresas estarem atentas ao seu ambiente externo como forma de se prepararem para enfrentar as ameaças e aproveitarem as oportunidades. As informações que compõem as estratégias de cada organização são compostas de diversas fontes, sendo que o conjunto de estratégias fundamentadas em informações de diversas naturezas constitui o processo denominado como Inteligência Competitiva, que funciona como ferramenta para orientar as mudanças necessárias para a permanência das organizações no contexto competitivo da Sociedade da Informação.

No contexto da competição, muito se tem discutido sobre as características da nova realidade econômica, principalmente no aspecto da dinâmica e da complexidade. A competição é tão intensa e os mercados tão dinâmicos e voláteis que a necessidade de

evolução tem se tornado a força dominante na estratégia das empresas (RUHLI, 1997). A dinâmica da competitividade não só acelera a competição, mas também leva a um alto grau de complexidade (BETTIS & HITT, 1995). A afirmativa de que uma empresa atua como um competidor isolado, confrontada com um grupo de concorrentes, claramente identificados, com produtos similares, num segmento específico de mercado, não é mais verdadeira. As organizações passam por desafios como:

- ✓ Desenvolver habilidade e agilidade para fazer frente às mudanças no mercado;
- ✓ Aprender a lidar com novas tecnologias, mudando, inclusive, os procedimentos de trabalho;
- ✓ Converter conhecimento e informação em produtos lucrativos.

Marco (1999) afirma que para superar estes desafios a estratégia competitiva requer informações sobre eventos externos, bem como informações a respeito do ambiente interno. Segundo a autora, as fontes de informação internas podem ser identificadas por meio de:

- Vendedores: estão em contato com os clientes no dia-a-dia e podem identificar o que os concorrentes estão desenvolvendo;
- Pesquisa e Desenvolvimento (P&D): permitem identificar novas patentes e mudanças na tecnologia;
- Área de compras: podem encontrar um fornecedor que atenda um concorrente.

As fontes de informações externas, também denominadas de informações para negócios, são:

- Informações jornalísticas;
- Informações de empresa;
- Informações de indústrias ou de mercados;
- Dados de importação e exportação;
- Produtores e preços;
- Informações macroeconômicas;
- Informações de países;
- Legislação;

- Informações de patentes.

Com o monitoramento destas informações, as organizações têm condição de projetar as mudanças prováveis de acontecerem no mercado, evitando que estas prejudiquem o seu negócio.

É fundamental que a formulação de uma estratégia competitiva para os trabalhos de inteligência procure integrar tanto os profissionais especialistas em garantir o acesso à informação – como bibliotecários, administradores, analistas de sistemas – quanto àqueles que trabalham a imagem da empresa – jornalistas, radialistas, publicitários, marketing, relações públicas. (AZEVEDO; GOMES, 2006). No contexto de competitividade e com o caráter multidisciplinar da Inteligência Competitiva, a necessidade de integração de competências e habilidades por parte dos profissionais na gestão da informação é o fito para gerar diferencial competitivo.

## 2.2 PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO: CONCEITOS E SUBDIVISÕES

O contexto atual caracterizado pela necessidade de gerir informação e conhecimento processados pelas tecnologias de informação e pela comunicação impulsionou novas atuações no mercado globalizado, conseqüentemente criando novas habilidades e novos perfis profissionais<sup>1</sup>.

Atuar na Sociedade da Informação desenvolvendo atividades ligadas à gestão, disseminação, processamento, conservação, proteção e organização da informação, implicou na denominação dos profissionais da informação. Poder-se-ia restringir o conceito de profissional da informação apenas às profissões ligadas à Ciência da Informação, no entanto, os bibliotecários, documentalistas e arquivistas não são os únicos profissionais a ter a informação como instrumento de trabalho. É objetivo desses profissionais atender os usuários e beneficiá-los com o acesso facilitado à informação, tendo respaldo de serviços de informação capazes atender as demandas de informação diferenciadas, de acordo com a abordagem específica de cada área do conhecimento.

Targino (2000), de forma genérica, conceitua o profissional da informação como sendo aquele cuja ocupação especializada seja lidar com a informação, aquele que se dedica à informação, à sua atualização, capacidade de pesquisa e manuseio em seus diversos suportes,

---

<sup>1</sup> Dutra e Carvalho (2006)



tendo em vista sempre as demandas informacionais do público. É baseado neste conceito que agregam-se ao bibliotecário profissionais como administradores, contadores, analistas de sistemas, comunicólogos, jornalistas, publicitários, estatísticos, engenheiros de sistemas e sociólogos.

Miranda (2004) pondera que muitas são as denominações utilizadas para se referir aos profissionais que lidam com a informação: profissional da informação, agente de informação, profissional do conhecimento, trabalhador do conhecimento, entre outras. Com tantos profissionais lidando dia-a-dia com a informação, Valentin (2002 *apud* Carvalho, 2002) afirma que no Brasil estes totalizam cerca de 22 mil pessoas atuando com a informação nos setores público, privado, associativo e autônomo.

Reafirmando a gama de profissionais da informação existentes, Targino (2000), assim como Davenport (1998), afirma que devem ser considerados como tais todos os profissionais que oferecem assistência em tecnologia da informação, incluindo neste leque de profissionais os programadores, analistas de sistemas, administradores de bancos de dados, gerentes de recursos de informação, administradores de redes e de sistemas de informação.

Considerando outras profissões que não somente aquelas restringidas à Ciência da Informação, assim como consideram Azevedo e Gomes (2006) e outros autores, e de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), identifico como profissionais da informação presentes no mercado aqueles ligados à área de:

a) Administração:

O Administrador de empresas planeja, organiza, controla e assessora as organizações nas áreas de recursos humanos, patrimônio, materiais, informações, financeira, tecnológica, entre outras; implementam programas e projetos; elaboram planejamento organizacional; promovem estudos de racionalização e controlam o desempenho organizacional. Prestam consultoria administrativa a organizações e pessoas.

b) Ciência da informação:

É composta pelos profissionais de arquivologia, biblioteconomia, documentação e museologia. Os arquivistas e museólogos organizam documentação de arquivos institucionais e pessoais, criam projetos de museus e exposições, organizam acervos museológicos públicos e privados. Dão acesso à informação e conservam acervos, além de participar da política de

criação e implantação de museus e instituições arquivísticas. Os demais profissionais da Ciência da informação - bibliotecários e documentalistas - disponibilizam informação em qualquer suporte, gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação.

Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais visando a disseminação da informação com o objetivo de facilitar o acesso e a geração do conhecimento. Também prestam serviços de assessoria e consultoria para unidades de informação e empresas, monitorando o ambiente externo e interno, bem como as informações de mercado e informações para negócios.

#### c) Comunicação:

Abrange jornalistas, radialistas, publicitários e relações públicas. Os jornalistas e radialistas recolhem, redigem, registram através de imagens e de sons, interpretam e organizam informações e notícias a serem difundidas, expondo, analisando e comentando os acontecimentos. Para a divulgação, selecionam, revisam e preparam as matérias jornalísticas a serem divulgadas em jornais, revistas, televisão, rádio, internet, assessorias de imprensa e quaisquer outros meios de comunicação com o público.

Já os relações públicas e publicitários, estruturam estratégias de projeto com a finalidade de promover determinada instituição. Para que haja promoção, os profissionais pesquisam o quadro econômico, político, social e cultural. Analisam o mercado, desenvolvem propaganda, implantam ações de relações públicas e assessoria de imprensa, vendem produtos, serviços e conceitos, sendo que no desenvolvimento destas atividades é mobilizado um conjunto de capacidades comunicativas.

#### d) Informática:

Compreende administradores de bases de dados, administradores de redes e administradores de sistemas operacionais. Estes profissionais administram ambientes computacionais, definindo parâmetros de utilização de sistemas, implantando e documentando rotinas e projetos e controlando os níveis de serviço de sistemas operacionais, banco de dados e redes. Fornecem suporte técnico no uso de equipamentos e programas computacionais e no desenvolvimento de ferramentas e aplicativos de apoio para usuários, orientam na criação de

banco de dados de sistemas de informações geográficas, configuram e instalam recursos e sistemas computacionais, gerenciam a segurança do ambiente computacional.

Conquanto, de acordo com Dutra e Carvalho (2006) os profissionais da informação caracterizam-se como profissionais capazes de fornecer a informação certa, no momento certo, para o fim a que se destina, independente de seu suporte físico. De modo objetivo, pode-se afirmar que o profissional da informação atua na coleta, tratamento, recuperação e disseminação da informação e executa atividades técnicas especializadas e administrativas relacionadas à informação.

### 2.3 ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

O advento das tecnologias de informação e comunicação introduziu mudanças significativas em todo o mundo e, principalmente, na forma de trabalho na área informacional, por oferecerem novas e eficientes possibilidades de armazenar, processar, recuperar e disseminar informações. Mattos (1999) abordar que com as transformações causadas pela tecnologia tornaram-se necessárias novas habilidades demandados aos profissionais da informação. Esse cenário exigiu profissionais cada vez mais qualificados, com um perfil profissional diferenciado, inovador, empreendedor, crítico, reflexivo, criativo, apto a realizar a organização e disseminação eficiente da informação. Lidar com a informação em outros tempos demandava determinadas competências e habilidades, que com o tempo evoluíram e aprimoraram-se às formas de agir dos profissionais e às formas de trabalhar a informação.

Com a emergência da sociedade da informação, as profissões e o mercado de trabalho se transformaram, surgindo tanto oportunidades como ameaças. Quanto à sociedade da informação, Takahashi (2000) destaca que

*“A nova economia revolucionou as estruturas produtivas, e o mercado de trabalho se transformou radicalmente. Os empregos e atividades tradicionais foram transformados, substituídos e até eliminados. É essencial, portanto, ampliar a empregabilidade dos trabalhadores, por meio de aprendizado contínuo e do desenvolvimento de novas habilidades e competências, sobretudo quanto ao conhecimento das tecnologias de informação e comunicação.”*

Com esta afirmação, pode-se considerar que para uma melhor atuação o profissional da informação deve ser flexível e buscar atualizações constantes almejando adquirir habilidades e competências compatíveis com as novas demandas, de forma a fixar-se

no mercado de trabalho. A atuação dos profissionais da informação é de extrema importância na participação do processo de alinhamento das empresas frente a um mercado em transformação, onde a informação e o conhecimento são considerados elementos vitais para o seu crescimento e a sua sobrevivência.

Fujita (2004) argumenta que o profissional da informação deve acompanhar essas mudanças, porém, sem quebrar princípios importantes da formação profissional. A postura, as condutas e práticas profissionais devem estar apoiadas numa sólida formação científica para um acompanhamento equilibrado das mudanças cada vez mais vertiginosas. Entende-se que o profissional com uma formação científica é capaz de assimilar as mudanças necessárias ao seu ambiente de trabalho de forma estratégica e condizente com os seus próprios objetivos, ou seja, um profissional mais permeável a mudanças, mas ao mesmo tempo essencialmente analítico e consciente de seus objetivos profissionais. Vale destacar ainda a atitude e o comportamento ético desse profissional, que na sociedade contemporânea tem sido objeto de atenção e discussão de diferentes áreas do conhecimento por lidar e conhecer informações de extrema importância que não podem ser divulgadas. Valentim (2004), ressalta que

*“[...] o fazer do profissional da área está muito ligado a atitudes e comportamentos éticos, tanto em relação ao usuário, quanto em relação ao próprio fazer informacional, ou seja, desde a prospecção e filtragem de dados e informações, até a disseminação e transferência desses mesmos dados e informações ao público interessado.”*

A gestão estratégica da informação e do conhecimento para alcançar patamares elevados de competitividade é conceituada por Tarapanoff (2001) como Inteligência Competitiva. A inteligência competitiva está inserida em instituições privadas e públicas, uma vez que está relacionada com o planejamento e a administração das organizações. Seu objetivo é prever e antecipar os movimentos dos concorrentes, conhecer novas tecnologias, novas formas de produzir, novos produtos e processos que influenciam na sua atuação junto ao mercado, bem como compreender e observar as mudanças sociais, econômicas e políticas que possam de alguma forma afetar o bom andamento dos negócios.

É pela necessidade da inteligência competitiva nas organizações e pelo seu caráter multidisciplinar que o profissional da informação precisa integrar suas habilidades e competências diversas na gestão da informação, visando gerar diferencial competitivo. A função principal dos profissionais da informação ao atuar no mercado é tratar as informações produzidas e demandadas pelos diversos setores organizacionais, tendo que desenvolver

competências que supram a complexidade do mundo informacional (AZEVEDO; GOMES, 2006).

Miranda (2004) conceitua como competência informacional a *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais. Considera ainda que

*“A competência informacional mobilizada em situações de trabalho pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividade. É uma competência que perpassa processos de negócio, processos gerenciais e processos técnicos diversos, bem como diferentes partes de uma mesma organização ou atividade.” (grifo nosso)*

O profissional da informação deve dominar diferentes áreas do conhecimento, assim como qualquer bom profissional deste novo século. Cada vez mais, ele deve conhecer extremamente bem o setor em que atua, sem esquecer as tendências econômicas e mercadológicas de seu país e sua região.

Atuar de forma profissional, antes de mais nada, é agir com responsabilidade no uso dos diferentes recursos e instrumentos da profissão que atenda os diferentes públicos existentes. Buscar a melhoria contínua na execução das atividades profissionais, visando resultados com mais qualidade, é requisito fundamental do profissionalismo. O profissional deve ter consciência de suas limitações, e buscar os conhecimentos ainda não adquiridos, visando a inovação qualitativa contínua de seus serviços e dos produtos criados.

### 2.3.1 Habilidades e Competências

Para Chiavenato (1999), habilidade é a capacidade de transformar conhecimento em ação e que resulta em um desempenho desejado. As habilidades profissionais estão ligadas à capacidade intelectual geral, aptidão específica, pensamento criativo ou produtivo, capacidade de liderança, talento especial para artes, e capacidade psicomotora ao desenvolver qualquer atividade. Com a globalização, o mercado exigiu e condicionou os profissionais de praticamente todas as áreas a desenvolverem em sua formação e posteriormente em sua atuação no mercado habilidades multidisciplinares, ao contrário das habilidades técnicas propostas anteriormente, como na era industrial.

Carrillo Fierro (Programa, 2000) conceitua como competência a capacidade adquirida ao término de um processo de formação que se expressa em habilidades

intelectuais, sociais, psicológicas e afetivas, inclusive atitudes, conhecimentos e condutas implícitas do desenvolvimento humano.

A competência informacional deve ser o requisito básico que o profissional da informação deve ter para atuar bem em suas atividades, dessa forma ele vai agregar valor ao seu conhecimento e fazer diferencial competitivo tanto na sua atuação como na organização em que está inserido. Segundo Miranda (2004), o profissional deve levar em consideração que a competência informacional está ligada também as habilidades de lidar com as tecnologias da informação e suas ferramentas específicas, assim como conhecimentos gerais, leitura diária de jornais, conhecimento de psicologia e comunicação para relacionar-se com clientes, fornecedores e até concorrentes.

As habilidades desenvolvidas pelas academias para os profissionais da informação são:

a) Administração:

A Lei nº 9.394 de Diretrizes e Bases (LDB) da Educação Nacional, de 20/12/96 em seu art. 4º prevê que o curso de Administração deve traduzir as competências e habilidades que demonstram um conjunto de saberes e conhecimentos provenientes de várias instâncias, tais como da formação geral da formação profissional e das qualificações tácitas. A área de formação deve contemplar um mínimo de especificidade, ainda que genericamente, definindo as habilidades desejadas na formação do discente. As habilidades definidas devem propiciar a consolidação de competências específicas que permitam a formação do discente conforme o projeto pedagógico do curso, de forma que este domine conhecimentos dos departamentos de uma empresa, como departamento pessoal, recursos humanos, produção, etc.

b) Ciência da Informação:

Através da Comissão de Especialistas do MEC, para a área da Ciência da Informação, foram definidas algumas competências e habilidades necessárias para o profissional da informação, como utilizar metalinguagens pertinentes, demarcar campos específicos e integrar conteúdos de áreas correlatas em uma perspectiva multidisciplinar, produzir e divulgar conhecimentos, gerar produtos resultantes dos conhecimentos adquiridos, processar documentos em quaisquer suportes, gerenciar instituições, serviços e sistemas de

documentação e informação, bem como responder às demandas sociais determinadas pelas transformações tecnológicas. (VALENTIM, 2002)

c) Comunicação:

As competências e habilidades da Comunicação Social comportam dois níveis, um geral para todas as profissões e formações do campo da Comunicação e um especializado por habilitação. As habilidades e competências gerais são as seguintes:

1. Assimilar criticamente conceitos que permitam a apreensão de teorias;
2. Usar tais conceitos e teorias em análises críticas da realidade;
3. Posicionar-se de modo ético-político;
4. Dominar as linguagens habitualmente usadas nos processos de comunicação, nas dimensões de criação, de produção, de interpretação e da técnica;
5. Experimentar e inovar no uso destas linguagens;
6. Refletir criticamente sobre as práticas profissionais no campo da Comunicação;
7. Ter competência no uso da língua nacional para escrita e interpretação de textos gerais e especializados na área.

Além das competências e habilidades gerais acima referidas, os profissionais da área devem promover o desenvolvimento de competências específicas de cada área da Comunicação.

d) Informática:

O curso de Informática, diferentemente das demais áreas citadas anteriormente, procura inserir nos profissionais da área competências técnicas com profundo conhecimento dos aspectos teóricos, científicos e tecnológicos relacionados à área de computação; eficiência na operação de equipamentos computacionais e sistemas de software; capacidade de, com base nos conceitos adquiridos, iniciar, projetar, desenvolver, implementar, validar e gerenciar qualquer projeto de software; capacidade para projetar e desenvolver sistemas que integrem hardware e software; capacidade para avaliar prazos e custos em projetos de software; capacidade para desenvolvimento de pesquisa científica e tecnológica; conhecimento de

aspectos relacionados à evolução da área de computação, de forma a poder compreender a situação presente e projetar a evolução futura; conhecimento de aspectos relacionados às tecnologias de mídias digitais. Requer ainda que estes profissionais tenham habilidades gerais que incluam o saber liderar e ser liderado; a comunicação oral e escrita, com destaque para o uso correto da língua portuguesa e para um grau de fluência na língua inglesa suficiente para a leitura e escrita de documentos técnicos na área; bem como trabalho em grupo e com equipes multidisciplinares.

Ferreira (2003) identificou algumas das habilidades demandadas pelo mercado ao pesquisar a respeito das habilidades e competências demandadas pelo mercado de trabalho do profissional da informação. As habilidades demonstram que o mercado não absorve mais os profissionais técnicos, preferindo lidar com profissionais dotados de habilidades humanas, que sejam multidisciplinares e flexíveis às mudanças.

Conclui-se com isto que as habilidades do profissional da informação são o conjunto de diversas habilidades encontradas nas áreas de administração, ciência da informação, comunicação social e informática.

**Tabela 1 - Ranking das habilidades demandadas pelo mercado nacional**

HABILIDADES
1a. Conhecimento do ambiente de negócios da informação.
2a. Capacidade de trabalhar em grupo.
3a. Distinção e localização de informações relevantes e relevância nas informações.
4a. O domínio na utilização de equipamentos eletrônicos e na operação de sistemas ou <i>softwares</i> específicos.
5a. Conhecimento de bases de dados....
6a. Familiaridade na administração de <i>info-business</i> .
7a. Embasamento teórico e prático sobre o funcionamento das organizações virtuais de informação.
8a. Domínio da lógica dos sistemas de indexação e <i>webfinders</i> .
9a. Excelência na comunicação oral e escrita.
10a. Conhecimento da infra-estrutura e serviços de informação.,
11a. Ter flexibilidade e polivalência.
12a. Atualização profissional constante....
13a. Capacidade de entender e gerenciar episódios de diferentes naturezas e aplicações.
14a. Habilidade na identificação de clientes e fornecedores..
15a. Habilidade na identificação de parceiros.

Fonte: Ferreira (2003)



As habilidades identificadas por Ferreira (2003) podem ser reorganizadas de acordo com a proposta de Vargas e Souza (2001) *apud* Azevedo e Gomes (2006), da seguinte forma:

- ❖ **Habilidades estratégicas e gerenciais:** abrangem especialmente o conhecimento dos negócios, as ações de análise dos concorrentes, de estudo de mercados e de determinação de novos nichos. As ações solicitadas dos profissionais estão relacionadas com a direção, a tomada de decisões, a supervisão e o controle de tarefas de IC, marketing ou orientação empresarial particularmente voltada para o mercado.
- ❖ **Habilidades técnicas:** o conjunto de ações que inclui o uso de métodos, de tecnologias de informação e de processos específicos de trabalho a serem desenvolvidos pelo profissional a ser contratado, o trabalho com aplicativos, com a internet e com a implantação de projetos.
- ❖ **Habilidades humanas:** ações que envolvem o trato com pessoas na função de IC, a motivação, a comunicação eficaz com as pessoas participantes de uma equipe, o compartilhamento de informações, o suporte à aprendizagem do grupo como um conjunto de atividades humanas.

Independente de habilidades e competências, a regra básica de atuação dos novos profissionais é a consideração de que o benefício da informação deve ser maior que seu custo. Qualquer que seja o ambiente de trabalho, eles devem manejar informações que nem sempre estão registradas, como, por exemplo, quem faz o que dentro da organização. Mas terão de ser capazes de localizar, organizar e disponibilizar, pelos meios próprios, no tempo certo, a informação desejada. A competência está em saber o que cada um necessita, como e quando, e também o que é relevante, de acordo com as missões e objetivos da organização em que trabalhem é sua principal missão para transformar informação em conhecimento e em ação (JAMBEIRO; SILVA, 2004).

Cabe ao profissional da informação buscar continuamente a atualização e o aperfeiçoamento, desenvolver as competências necessárias que o mercado e a sociedade

exigem, ter consciência do seu papel como profissional e como cidadão, visando uma maior participação na denominada Sociedade da Informação.

## 2.4 FORMAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO

Com as mudanças da Sociedade da Informação, os empregos e atividades tradicionais também são transformados, substituídos, aprimorados e até eliminados. No Brasil, o governo tem se preocupado em cada vez mais se aproveitar dos avanços tecnológicos para gerar mais e melhores alternativas de trabalho, bem como contribuir para fixar no País os profissionais com maior qualificação. (TAKAHASHI, 2000). É necessário, portanto, ampliar a empregabilidade por meio de aprendizado continuado e do desenvolvimento de novas habilidades e competências, sobretudo quanto ao conhecimento das tecnologias de informação e comunicação.

Marcado por momentos de grandes transformações, o mercado de trabalho não consegue prever como as profissões e o espaço de trabalho do profissional da informação vão evoluir (FERREIRA, 2003). É notório que a profissão não será substituída e eliminada, uma vez que a Sociedade da Informação requer constantemente profissionais capazes de lidar com sua matéria-prima, o questionamento está relacionado com a forma do mercado de trabalho absorver os profissionais da informação.

Cunha (2000) identificou a existência do mercado de trabalho tradicional e do mercado de trabalho emergente do profissional da informação. Tendo em vista que as profissões da informação têm se caracterizado pela variedade e pela multiplicidade de suas funções, pode-se afirmar que um mesmo profissional é capaz de atuar ao mesmo tempo em ambos mercados identificados por Cunha.

O domínio econômico mundial será das organizações baseadas em informação e conhecimento, obrigando que estas e os profissionais mudem para se adaptar a essa nova ordem. Na era da informação, os profissionais da informação são essenciais ao efetivo funcionamento das organizações do conhecimento, pois possibilitam que a informação atue como uma vantagem competitiva para as organizações.

São as mudanças organizacionais que cada vez mais exigem dos trabalhadores contínua atualização e desenvolvimento de habilidades e competências, de modo a atender aos novos requisitos técnico-econômicos e a aumentar sua empregabilidade. A atividade empresarial diretamente influenciada pelos negócios eletrônicos demanda novas

competências, adaptadas à realidade tecnológica. Pensando nisto, diante destas transformações, faz-se necessário que os profissionais sejam flexíveis para se adaptar e até mesmo inserir-se no mercado. Buscar atualizações constantes, com vistas a adquirir habilidades e competências compatíveis com as novas demandas, é o modo mais adequado para assegurar a permanência no mercado atual.

Desta forma, é interessante comparar com a literatura a formação que as universidades das regiões Sul e Sudeste do Brasil têm oferecido aos profissionais da informação a fim de disponibilizá-los para o mercado de trabalho. Por método de amostragem, foram escolhidas na região Sul a Universidade Estadual de Londrina (UEL) e a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); e na região Sudeste as informações sobre o mercado resultaram da amostragem composta pela a Universidade Estadual de São Paulo (Unesp)<sup>2</sup> e a Universidade Federal Fluminense (UFF)<sup>3</sup>.

**Tabela 2 – Habilidades e competências desenvolvidas pelas universidades das regiões Sul e Sudeste**

Formação Profissional	Região Sudeste	Região Sul
Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerência de atividades;</li> <li>• Tomada de decisão;</li> <li>• Pesquisa de mercado;</li> <li>• Análise de mercado;</li> <li>• Conhecimento em departamentos da organização;</li> <li>• Visão estratégica;</li> <li>• Identificação de mudanças;</li> <li>• Iniciativa;</li> <li>• Trabalho em equipe;</li> <li>• Competitividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensar estrategicamente;</li> <li>• Introduzir modificações no processo produtivo;</li> <li>• Transferência de conhecimentos;</li> <li>• Tomada de decisão;</li> <li>• Conhecimento em finanças, departamento pessoal e marketing;</li> <li>• Criatividade;</li> <li>• Determinação;</li> <li>• Iniciativa;</li> <li>• Trabalho em equipe</li> <li>• Flexibilidade.</li> </ul>
Ciência da Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciar acesso ao conhecimento;</li> <li>• Formação de leitores;</li> <li>• Disseminar informação;</li> <li>• Mapear fluxos de informação;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência técnico-científica;</li> <li>• Pró-atividade;</li> <li>• Curiosidade;</li> <li>• Criatividade;</li> <li>• Espírito crítico;</li> <li>• Receptividade para com os usuários;</li> </ul>

<sup>2</sup> SÃO PAULO. Universidade Estadual de São Paulo. *Guia de profissões 2007*. Disponível em: <<http://www.unesp.br/guia/cursos.php>>. Acesso em: 01 jun. 2007.

<sup>3</sup> RIO DE JANEIRO. Universidade Federal Fluminense. *Cursos de graduação presencial*. Disponível em: [http://www.proac.uff.br/index.php?option=com\\_content&task=section&id=7&Itemid=57](http://www.proac.uff.br/index.php?option=com_content&task=section&id=7&Itemid=57). Acesso em: 01 jun. 2007.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtrar e obter dados, informações para negócios;</li> <li>• Processar e armazenar informações;</li> <li>• Socialização do conhecimento;</li> <li>• Pró-atividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domínio de ferramentas de busca e disseminação da informação;</li> <li>• Domínio das técnicas de catalogação, classificação e indexação.</li> </ul>
Computação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de ferramentas, métodos e sistemas computacionais;</li> <li>• Soluções em hardware e software;</li> <li>• Criação de software e redes de computadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluções em hardware e software;</li> <li>• Domínio de sistemas operacionais;</li> <li>• Conhecimento em lógica de programação;</li> <li>• Desenvolvimento de novas tecnologias.</li> </ul>
Comunicação Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boa comunicação;</li> <li>• Domínio da escrita;</li> <li>• Curiosidade;</li> <li>• Espírito crítico;</li> <li>• Criatividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criatividade;</li> <li>• Espírito crítico;</li> <li>• Técnica de produção de mensagens jornalísticas;</li> <li>• Boa comunicação verbal e escrita;</li> <li>• Domínio das formas de linguagem.</li> </ul>

Fonte: A autora

Comparando o que a literatura propõe quanto às habilidades, competências, atuação e mercado de trabalho para os profissionais da informação é conveniente afirmar que as universidades têm estado em harmonia na formação dos profissionais. Para identificar se as universidades têm formado profissionais que o mercado de trabalho requer, adotar-se-á metodologias para a resolução da questão-problema deste trabalho monográfico.

### 3. METODOLOGIA

A estrutura metodológica deste trabalho monográfico visa responder às questões e objetivos desta pesquisa.

#### 3.1 AMBIENTE DE PESQUISA

A pesquisa focará as regiões Sul e Sudeste do Brasil, sendo que de cada região serão escolhidos dois estados como respaldo representativo para observação da demanda do mercado de trabalho para os profissionais da informação.

A região Sul é a menor região do Brasil, com uma área de 577.723 km<sup>2</sup>, o que corresponde a 6,8% do território brasileiro. É formada pelos estados do Paraná (PR), Santa Catarina (SC) e Rio Grande do Sul (RS). A região Sul é a segunda região do Brasil em importância econômica e apresenta características naturais e humanas diferentes do restante do país. A região de florestas foi colonizada por imigrantes alemães, italianos e eslavos, assumindo um aspecto européu, com pequenas e médias fazendas voltadas para a policultura. A região de campos, ao contrário, ocupada desde a época colonial por latifundiários escravocratas, foi utilizada inicialmente para a pecuária extensiva e, mais tarde, também para o cultivo de trigo e soja. Atualmente, com o êxodo rural e inovações da agricultura, aumentou-se muito a concentração fundiária na região.

Há também as áreas industriais e urbanizadas, com destaque para as regiões metropolitanas de Curitiba, no Paraná e de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Embora distintas, essas paisagens geoeconômicas estão integradas, o que facilita caracterizar a região como a mais uniforme do Brasil quanto ao índice de desenvolvimento humano. (CAVANA; PRESOTTO; OLIVEIRA, 2000).

O segundo ambiente de pesquisa é a região Sudeste, que tem uma área de 924.935 km<sup>2</sup>, representando 11% do território brasileiro. É formada pelos estados de São Paulo (SP), Minas Gerais (MG), Rio de Janeiro (RJ) e Espírito Santo (ES). A região Sudeste é o centro da economia nacional, com agricultura bastante diversificada, distintas áreas de criação de animais e também com excelentes reservas minerais. A região apresenta os três estados mais populosos (São Paulo, com 40 milhões de habitantes; Minas Gerais, com 19 milhões de habitantes e Rio de Janeiro, com 15 milhões) e as três maiores regiões metropolitanas do

Brasil (São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte). A maior concentração populacional encontra-se no eixo Rio-São Paulo, onde estão localizadas as regiões metropolitanas da grande São Paulo, grande Rio de Janeiro e Vale do Paraíba, que equivalem a 23% da população brasileira.

Os estados escolhidos para representar as regiões Sul e Sudeste foram o Paraná, Santa Catarina e São Paulo e Rio de Janeiro, respectivamente.

### 3.2 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa realizada pode ser caracterizada como descritiva exploratória. A pesquisa descritiva procura observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos ou fenômenos (variáveis), sem que o pesquisador interfira neles ou os manipule. Este tipo de pesquisa tem como objetivo fundamental a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis, isto é, aquelas que visam estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental, e outros. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com os outros, sua natureza e características.<sup>4</sup>

De acordo com Gil *apud* Damasio (2001), as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relações entre variáveis.

O método prático deste estudo é para avaliar, identificar e delimitar as habilidades e competências que o mercado de trabalho nas regiões Sul e Sudeste têm demandado para os profissionais da informação.

### 3.3 POPULAÇÃO

A população da pesquisa são os anúncios de emprego publicados em sites de emprego e concurso público disponíveis na Internet. O site de anúncio de vagas de emprego

---

<sup>4</sup> MINAS GERAIS. Centro Universitário de Formiga. **Estrutura para projetos de pesquisa**. Disponível em: <[http://www.uniformg.edu.br/imagens/depcom/outros/Estrutura\\_Projeto\\_Pesquisa\\_uniformg.pdf](http://www.uniformg.edu.br/imagens/depcom/outros/Estrutura_Projeto_Pesquisa_uniformg.pdf)>. Acesso em: 07 jun. 2007.

que mais atende os interesses da pesquisa é o Catho Online ([www.catho.com.br](http://www.catho.com.br)), uma fonte de informação atualizada de acordo com a demanda de anúncios e que apresenta os melhores detalhes das empresas que oferecem as vagas de emprego.

Os jornais das regiões Sul e Sudeste selecionados para observação e análise foram:

Região Sudeste:

- ✓ **São Paulo:** Folha de São Paulo
- ✓ **Rio de Janeiro:** O Globo
- ✓ **Minas Gerais:** Estado de Minas
- ✓ **Espírito Santo:** Gazeta Online

Região Sul:

- ✓ **Paraná:** Gazeta do Povo Online
- ✓ **Santa Catarina:** Jornal do Emprego
- ✓ **Rio Grande do Sul:** Zero Hora

Os jornais de Santa Catarina possuem o caderno de Classificados Hagah que não participaram da coleta de dados, uma vez que estes não possuem anúncios de emprego. O meio de comunicação que veicula as ofertas de emprego é o Jornal do Emprego – Santa Catarina, cuja fonte de dados são as ofertas publicadas no Catho Online. Desta forma, os anúncios referentes ao estado de Santa Catarina foram coletados, exclusivamente, pelo Catho.

### 3.4 COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa foi a observação dos anúncios de emprego veiculados nos classificados dos jornais veiculados nas regiões Sul e Sudeste.

A coleta dos dados se deu por amostragem no período de 20/08/2007 a 31/10/2007, sendo coletados apenas os anúncios dos dias de quarta-feira e domingo no período citado, por serem estes os dias em que mais se veiculam ofertas de emprego.

### 3.5 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados coletados contempla uma abordagem quantitativa, tendo respaldo da estatística ao analisar os dados, sem perder o caráter de abordagem qualitativa, sendo que os anúncios dos jornais selecionados foram os mais relevantes para a pesquisa.



## 4. RESULTADOS

### 4.1 DEMANDA DE ANÚNCIOS POR ESTADO

Os anúncios de emprego foram coletados nas capitais das regiões Sul e Sudeste do Brasil, de acordo com a tabela 7. O estado que mais publicou anúncios de emprego no período de análise foi o estado de São Paulo com 425 anúncios de emprego (28%).

**Tabela 3 – Demanda de anúncios por estado**

PROFISSIONAIS	REGIÃO SUDESTE				REGIÃO SUL			TOTAL
	ES	MG	RJ	SP	PR	RS	SC	
Administração	9	61	59	148	24	23	18	342
Ciência da Informação	1	7	9	21	5	2	2	47
Informática	113	148	209	219	129	152	62	1032
Comunicação	1	7	14	37	6	5	5	75
<b>Total</b>	124	223	291	425	164	182	87	1496
<b>Total (%)</b>	9%	15%	19%	<b>28%</b>	11%	13%	5%	
<b>Total (%)</b>	1063 = 71%				433 = 29%			1496 = 100%

O resultado de 28% dos anúncios para o estado de São Paulo já era uma das hipóteses antes mesmo da pesquisa ser iniciada, pelo fato deste ser uma metrópole considerada o centro da economia nacional, com a maior população do Brasil.

### 4.2 FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Os profissionais da informação abordados na pesquisa foram os profissionais das áreas de Administração, Ciência da Informação, Informática e Comunicação. Dentre estes, a formação profissional mais requisitada no período de observação e coleta dos dados foi a Informática, (68% dos anúncios coletados), seguidos da Administração (22% das ofertas), de acordo com a tabela 3.

**Tabela 4 – Área de formação profissional**

PROFISSIONAIS	REGIÃO SUDESTE	REGIÃO SUL	TOTAL	%
Administração	277	65	342	22%
Ciência da Informação	38	9	47	3%
Informática	689	343	1032	68%
Comunicação	59	16	75	5%

<b>Total</b>	1063	433	1496	100%
--------------	------	-----	------	------

De 1496 (100%) anúncios coletados, a segunda formação profissional mais requisitada foi a Administração, com 22% (342 anúncios), em seguida vêm a Comunicação e a Ciência da Informação com 5% (75 anúncios) e 3% (47 anúncios), respectivamente.

Em estudos realizados anteriormente nas demais regiões do Brasil, os resultados se assemelham, demonstrando um mercado vasto para os profissionais da Informática, em contrapartida com vagas reduzidas aos demais profissionais, principalmente para os que são da Ciência da Informação.

Damasio (2001) afirma que o que impede a valorização dos profissionais da Ciência da Informação no mercado de trabalho é o fato da cultura organizacional das empresas tender a utilizar outros profissionais, que não o bibliotecário, para gerenciar suas informações. Sendo os profissionais requisitados, aqueles ligados principalmente às áreas de tecnologia da informação, administração e marketing.

A demanda por parte de profissionais da Ciência da Informação é grande, apesar desta área não ser valorizada como as demais aqui analisadas. Isto comprova as considerações de Ferreira (2003) ao afirmar que existe demanda no mercado por profissionais da informação, mas há falta de oportunidade e visibilidade para os profissionais vindos da área da Ciência da Informação.

### 4.3 HABILIDADES E EXIGÊNCIAS

Baseado na subdivisão das categorias propostas por Vargas e Souza (2001) *apud* Azevedo e Gomes (2006), as habilidades identificadas nos anúncios dos jornais estão subdivididas em habilidades técnicas, habilidades estratégicas e gerenciais e habilidades humanas.

#### 4.3.1 Habilidades Técnicas

As habilidades técnicas identificadas representam 48% de todas as habilidades exigidas nos anúncios, conforme está exposto na tabela 4.

**Tabela 5 – Habilidades técnicas**

<b>PROFISSIONAIS</b>	<b>REGIÃO SUDESTE</b>	<b>REGIÃO SUL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Administração	54	45	99	11
Ciência da Informação	33	3	36	4
Informática	143	90	233	27
Comunicação	30	13	43	6
<b>Total</b>	260	151	411	48

Uma vez que as habilidades técnicas estão relacionadas ao conjunto de ações que inclui o uso de métodos, de tecnologias de informação e de processos específicos de trabalho a serem desenvolvidos pelo profissional a ser contratado, o trabalho com aplicativos, com a internet e com a implantação de projetos, os profissionais da Informática (27%) também representam a área em que ao recrutar profissionais as habilidades técnicas mais exigidas são o conhecimento e experiência em implantação de sistemas, bancos de dados Oracle, manutenção de microcomputadores, programação (PHP, Java, JEE, XML, Web Service, ASP, ASP.NET, Visual Basic), conhecimentos em Linux, design patterns, modelagem Erwin, MySQL, SQL Server, pleno conhecimento em TCP/IP, modelagem de dados, domínio de programação de sistemas Cobol, Cics, e DB2.

Para os administradores (11%), as habilidades técnicas exigidas são os conhecimentos em recursos humanos, logística, acompanhamento de contrato de prestação de serviços, conhecimentos da dinâmica de departamento pessoal entre outros. Dos profissionais da comunicação (6%) são exigidos conhecimentos e habilidades na construção de textos, habilidades e dinâmicas de comunicação interna e mídia externa, e os profissionais da Ciência da Informação (4%) necessitam ter conhecimentos em catalogação, classificação e indexação.

Se comparado ao ranking das habilidades demandadas pelo mercado nacional (Tabela 1) proposto por Ferreira (2003) podem ser traçadas semelhanças, como a exigência de conhecimentos em bases de dados e o domínio da lógica dos sistemas de indexação. As habilidades técnicas dos profissionais da informação requeridas nos anúncios são contempladas pelas Leis de Diretrizes e Bases de cada área observada.

As habilidades técnicas exigidas do profissional da Informática nos anúncios analisados confirmam-se com as habilidades previstas na Lei de Diretrizes e Bases para o curso de Informática, que prevêem habilitar o profissional com o conhecimento dos aspectos teóricos, científicos e tecnológicos relacionados à área de computação; eficiência na operação de equipamentos computacionais e sistemas de software; capacidade de, com base nos

conceitos adquiridos, iniciar, projetar, desenvolver, implementar, validar e gerenciar qualquer projeto de software; capacidade para projetar e desenvolver sistemas que integrem hardware e software; capacidade para avaliar prazos e custos em projetos de software; capacidade para desenvolvimento de pesquisa científica e tecnológica.

Relacionam-se com as habilidades técnicas as exigências contidas nos anúncios quanto ao domínio do pacote Office, Windows e Internet, fluência em língua estrangeira e experiência anterior na função. Em 90% dos anúncios analisados, há a exigência para o domínio do pacote Office, Windows e Internet, sendo imprescindível atualmente para o uso eficaz das tecnologias no dia-a-dia de cada profissional. A exigência da fluência em língua estrangeira não é tão requisitada quanto os conhecimentos em tecnologia, mas representa 65% dos anúncios analisados. Quanto ao quesito experiência, 87% dos anúncios exigem experiência na função, no entanto, deste total apenas 15% determinam um período de tempo que o profissional deve ter de experiência anterior, sendo de 1 a 3 anos de experiência.

#### 4.3.2 Habilidades Estratégicas e Gerenciais

Identificadas como sendo o conhecimento dos negócios, as ações de análise dos concorrentes, de estudo de mercados e de determinação de novos nichos, a tabela 5 demonstra os resultados das habilidades identificadas apenas nos anúncios para profissionais da Administração.

**Tabela 6 – Habilidades Estratégicas e Gerenciais**

PROFISSIONAIS	REGIÃO SUDESTE	REGIÃO SUL	TOTAL	%
Administração	88	57	145	19
Ciência da Informação	-	-	-	-
Informática	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-
<b>Total</b>	88	57	145	19

As ações solicitadas dos profissionais estão relacionadas com a direção, a tomada de decisões, a supervisão e o controle de tarefas de IC, marketing ou orientação empresarial particularmente voltada para o mercado. No mercado atual, compete apenas ao Administrador ser dotado deste tipo de habilidades, uma vez que dificilmente serão encontrados nas empresas profissionais da Ciência da Informação, Comunicação e Informática com competências referentes à observação, análise de mercado e tomada de decisão.

De acordo com a tabela 5, as habilidades estratégicas e gerenciais representam 19% de todas as habilidades identificadas em toda pesquisa, sendo que estes 19% são oriundos apenas da Administração. Nos anúncios coletados, as habilidades identificadas são a análise e pesquisa de mercado, tomada de decisão, observação de indicadores de acompanhamento, monitoramento de informações externas e internas, análise do mercado financeiro e marketing estratégico. Uma vez que a Administração, a Ciência da Informação, a Comunicação e a Informática são profissões que lidam com informações, sendo estas de qualquer ordem ou natureza, é incoerente o mercado por meio dos anúncios de emprego afirmar que compete apenas ao Administrador a habilidade de lidar com informações a respeito do mercado.

Enquanto a literatura afirma que é fundamental que a formulação de uma estratégia competitiva para os trabalhos de inteligência procure integrar tanto os profissionais especialistas em garantir o acesso à informação – como bibliotecários, administradores, analistas de sistemas – quanto àqueles que trabalham a imagem da empresa – jornalistas, radialistas, publicitários, marketing, relações públicas (AZEVEDO; GOMES, 2006), as empresas atribuem este tipo de habilidade apenas ao Administrador.

### 4.3.3 Habilidades Humanas

As habilidades humanas, 33% de todas as habilidades identificadas, referem-se à motivação, a comunicação eficaz com as pessoas participantes de uma equipe, ao compartilhamento de informações e as relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Assim como as habilidades técnicas, as habilidades humanas perpassaram todas as profissões aqui conceituadas como profissões da Informação, apesar de ser muito mais constante em uma do que em outras, conforme o exposto na tabela 6.

**Tabela 7 – Habilidades Humanas**

PROFISSIONAIS	REGIÃO SUDESTE	REGIÃO SUL	TOTAL	%
Administração	122	97	219	26
Ciência da Informação	7	7	14	1,4
Informática	12	19	31	3
Comunicação	10	12	22	2,6
<b>Total</b>	151	135	286	33

A Administração (26%) é a área em que os anúncios de emprego mais requisitam habilidades humanas como a dinâmica, liderança, boa comunicação verbal, pró-atividade, bom relacionamento interpessoal, coordenação, flexibilidade, motivação, responsabilidade, criatividade, entre outros. Das demais áreas, as habilidades humanas exigidas não vão além da responsabilidade, motivação e criatividade.

É de extrema importância que, independente da área de atuação, os profissionais tenham motivação, criatividade e responsabilidade. No entanto, se o mercado exigisse de todos os profissionais da informação as demais habilidades humanas esperadas apenas do administrador, os espaços de trabalho seriam mais dinâmicos e com uma cultura organizacional diferenciada.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa demonstram claramente que nas regiões Sul e Sudeste há um vasto mercado de trabalho para os profissionais da informação, sendo que nem todos os profissionais assim considerados têm as mesmas oportunidades frente ao mercado.

A concentração das vagas para os profissionais da informação foi identificada em São Paulo, e em seguida no Rio de Janeiro com um número elevado de vagas de emprego para os profissionais de forma geral. Este resultado, já esperado, confirmou-se devido à demanda de profissionais para esses estados em decorrência da economia nacional e da população ser elevada e bem mais presente nestes pólos.

O mercado de trabalho para os profissionais da Administração e da Informática, tanto na região Sudeste como na região Sul oferece vagas constantemente, sendo que dentre estes o resultado constata que a Administração é a área que conta com mais vagas de emprego. Vale ressaltar que na coleta de dados não há um dia sequer em que não houvesse vagas de emprego que contemplassem a Administração e a Informática, enquanto que vagas para os profissionais da Ciência da Informação e da Comunicação foram em demasiado escassas.

Quanto às habilidades e competências, respondendo aos objetivos específicos propostos, constatou-se que dos profissionais da Administração são requisitados todos os tipos de habilidades (técnicas, estratégicas, gerenciais, e humanas), uma vez que o administrador é o único profissional da informação que ocupa dentro das organizações uma função mais geral que os profissionais da Ciência da Informação, da Comunicação e da Informática, sendo estas áreas mais específicas.

Dos profissionais da Ciência da Informação, da Comunicação e da Informática, as habilidades mais requisitadas são aquelas voltadas para a técnica, em detrimento daquelas habilidades de lidar com pessoas, da visão estratégica do ambiente interno e externo da organização. As habilidades técnicas são as habilidades mais exigidas dos profissionais da informação, tendo em seguida as habilidades humanas e as habilidades estratégicas e gerenciais, respectivamente.

Os resultados indicam que por mais que as organizações inseridas na Sociedade da Informação tenham a necessidade de utilizar a informação como um diferencial estratégico, estas consideram apenas o Administrador como o profissional capaz para isto. Para resultarem em competitividade, os trabalhos voltados para a inteligência competitiva

necessitam da integração de diversos profissionais da informação, evidenciando o caráter multidisciplinar da Inteligência Competitiva, a necessidade de integração de competências e habilidades por parte dos profissionais na gestão da informação, e a mudança da cultura organizacional a fim de possibilitar também a gestão do conhecimento.

Não há como exigir do mercado que este mude esta concepção dos profissionais da informação esquecidos, como o bibliotecário, o arquivista, o jornalista, relações públicas, publicitários, entre outros. Cabe aos profissionais mudar esta concepção por meio de iniciativas, atualização constante frente ao que acontece no mercado e mediante a sua interação com os demais profissionais das organizações em que está inserido.

Os resultados demonstram que do profissional da Ciência da Informação, da Informática e da Comunicação exige-se apenas o domínio das técnicas específicas à cada profissão, como os conhecimentos em processamento e disseminação da informação, conhecimentos em tecnologia, programação, hardware, software, técnicas de redação, habilidades como repórter, campanhas publicitárias, entre outros. Estas profissões são vistas isoladamente, sem a percepção de que ao lidarem com informações de diversos tipos, a organização contará com resultados mais produtivos, o que sem dúvida a tornará mais competitiva perante o mercado.

Diante deste resultado, é importante que os profissionais das áreas com pouca visibilidade como a Ciência da Informação e a Comunicação desenvolvam trabalhos multidisciplinares com os demais profissionais, de forma que o mercado os reconheça, os requisite e considere importante a atuação destes da mesma maneira que tem feito com os profissionais da Administração.



### **Referências Bibliográficas**

- AZEVEDO, Liliane Juvência; GOMES, Suely. O mercado de trabalho para os profissionais da informação no contexto de empresas brasileiras das regiões geográficas norte, nordeste e centro-oeste. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 16, n. 1, p.297-307, 2006.
- BETTIS, R. A; HITT, M. A. *The new competitive landscape* – Strategic Management Journal, 16, p. 7-9, 1995.
- BRASIL. Ministério da Educação. *Diretrizes curriculares dos cursos de graduação em Administração*. Disponível em: <http://www.crasp.com.br/biblioteca/diretrizes.htm>. Acesso em: 15 mai. 2007.
- BRASIL. Ministério da Educação. *Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia*. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2007.
- BRASIL. Ministério da Educação. *Diretrizes curriculares de cursos da área de Computação e Informática*. Disponível em: [www.sbc.org.br/index.php?language=1&content=downloads&id=240](http://www.sbc.org.br/index.php?language=1&content=downloads&id=240). Acesso em: 15 mai. 2007.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/busca.asp>. Acesso em: 12 abr. 2007.
- CARVALHO, Kátia. O profissional da informação: o humano multifacetado. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, v. 3, n. 5, out. 2002.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra. 6. ed., 2002. v.1.
- CAVANA, Daniel Dario; PRESOTTO, Waldir; OLIVEIRA, Ana Maria de. *Difusão do ensino atual: estudo globalizado*. São Paulo: Dcl, 2000. 644 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Administração nos novos tempos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CUNHA, Miriam Vieira. O profissional da informação: formação e mercado de trabalho. Revisão de Literatura. *Ensaio APB*, São Paulo, n. 82-84, 2000.
- DAMASIO, Edilson. *O profissional da informação na indústria: habilidades e competências*. Campinas, 2001. xiv, 110f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas PUC-Campinas / Universidade Federal do Paraná UFPR. Mestrado Interinstitucional em Planejamento e Administração de Sistemas de Informação.
- DAVENPORT, Thomas H. A. *A ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta na era da informação*. Tradução: Bernadette Siqueira. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Eduardo D. Ensino e pesquisa em ciência da informação. *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, v. 3, n. 5, out. 2002.

DUTRA, Tatiana N. Augusto; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n. 22, p.178-194, 2º sem. 2006.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan./abr. 2003.

FUJITA, M. S. L. Perspectiva teórica de condutas e práticas profissionais para o alcance da inovação científica e tecnológica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13.; SIMPÓSIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, 3., 2004, Natal. *Anais ...* Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3. ed. São Paulo Atlas 1996.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira da. A Informação e Suas Profissões: a sobrevivência ao alcance de todos. *Datagramazero - Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 4, 2004.

LONDRINA. Universidade Estadual de Londrina (Org.). *Administração*. Disponível em: <[http://www.uel.br/prograd/catalogocursos/Catalogo\\_2006/administra%E7%E3o.pdf](http://www.uel.br/prograd/catalogocursos/Catalogo_2006/administra%E7%E3o.pdf)>. Acesso em: 04 jun. 2007.

LONDRINA. Universidade Estadual de Londrina (Org.). *Biblioteconomia*. Disponível em: <[http://www.uel.br/prograd/catalogo-cursos/Catalogo\\_2006/biblioteconomia.pdf](http://www.uel.br/prograd/catalogo-cursos/Catalogo_2006/biblioteconomia.pdf)>. Acesso em: 04 jun. 2007.

LONDRINA. Universidade Estadual de Londrina (Org.). *Ciência da Computação*. Disponível em: <[http://www.uel.br/prograd/catalogo-cursos/Catalogo\\_2006/c.%20computa%E7%E3o.pdf](http://www.uel.br/prograd/catalogo-cursos/Catalogo_2006/c.%20computa%E7%E3o.pdf)>. Acesso em: 04 jun. 2007.

LONDRINA. Universidade Estadual de Londrina (Org.). *Comunicação Social*. Disponível em: <[http://www.uel.br/prograd/catalogo-cursos/Catalogo\\_2006/comun.%20jornalismo.pdf](http://www.uel.br/prograd/catalogo-cursos/Catalogo_2006/comun.%20jornalismo.pdf)>. Acesso em: 04 jun. 2007.

MATTOS, A. C. Empregos e empresas que mudarão com a Internet. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v.39, n.3, p.73-108, jul./set. 1999.

MINAS GERAIS. Centro Universitário de Formiga. *Estrutura para projetos de pesquisa*. Disponível em: <[http://www.uniformg.edu.br/imagens/outros/Estrutura\\_Projeto\\_Pesquisa\\_uniformg.pdf](http://www.uniformg.edu.br/imagens/outros/Estrutura_Projeto_Pesquisa_uniformg.pdf)>. Acesso em: 07 jun. 2007.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p.112-122, maio/ago. 2004.

PIGGOT, Sylvia. *A new paradigm of excellence in information services*. Disponível em: <<http://www.si.umich.edu/cristaled>>. Acesso em: 18 dez. 2000.

PROGRAMA, Acuerdos y Recomendaciones. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4, 2000, Montevideo. *Anais...* Montevideo, EUBCA, 2000.

RIO DE JANEIRO. Universidade Federal Fluminense. *Cursos de graduação presencial*. Disponível em: [http://www.proac.uff.br/index.php?option=com\\_content&task=section&id=7&Itemid=57](http://www.proac.uff.br/index.php?option=com_content&task=section&id=7&Itemid=57). Acesso em: 01 jun. 2007.

RUHLI, E. & SACHS, S. Challenges for Strategic Competitive Intelligence at the Corporate Level. *Competitive Intelligence Review* (8), 4, p.54- 64, 1997

SANTA CATARINA. Universidade Federal de Santa Catarina (Org.). *Currículo*. Disponível em:< <http://www.cin.ufsc.br/curriculo.htm>>. Acesso em: 01 jun. 2007.

SÃO PAULO. Universidade Estadual de São Paulo. *Guia de profissões 2007*. Disponível em: < <http://www.unesp.br/guia/cursos.php>>. Acesso em: 01 jun. 2007.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). *Sociedade da Informação no Brasil*: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.

TARAPANOFF, Kira (org). *Inteligência Organizacional e Competitiva*. Brasília: UNB, 2001.

TARGINO, Maria das Graças. Quem é o Profissional da Informação?. *Transinformação*, Campinas, v. 12, n. 2, p. 61-69 Jul-Dez/2000.

VALENTIM, M. L. P. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In: \_\_\_\_\_. (Org.). *O profissional da informação*: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. p. 135-152.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: \_\_\_\_\_. (Org.). *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-148.

WIKIPÉDIA. Desenvolvido pela Wikimedia Foundation. Apresenta conteúdo enciclopédico. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Ci%C3%Aancia\\_da\\_informa](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Ci%C3%Aancia_da_informa)>. Acesso em: 12 Abr 2007.