MAGUINOLIA MUNIZ DA SILVA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E IMPORTÂNCIA DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA PRIVADA: ESTUDO DAS FARMÁCIAS DE MANIPULAÇÃO DA CIDADE DE GOIÂNIA

Goiânia
2007

S586m Silva, Maguinolia Muniz da
Gestão da informação e importância da unidade de informação na empresa privada: estudo das farmácias de manipulação da cidade de Goiânia / Maguinolia Muniz da Silva.Goiânia, 2007.
31 f. ; 30 cm.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, 2007
Orientadora: Profª. Drª Maria de Fátima Garbelini

1. Gestão da informação. 2. Unidade de informação. 3.Empresa Privada. I. Autor. II. Título.

MAGUINOLIA MUNIZ DA SILVA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E IMPORTÂNCIA DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA PRIVADA: ESTUDO DAS FARMÁCIAS DE MANIPULAÇÃO DA CIDADE DE GOIÂNIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, da Universidade Federal de Goiás, para obtenção de graduação em Biblioteconomia.

Área de concentração: Informação Científica, Tecnológica, Industrial.

Orientadora: Prof. Dra. Maria de Fátima Garbeline.

Goiânia

2007

MAGUINOLIA MUNIZ DA SILVA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E IMPORTÂNCIA DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA PRIVADA: ESTUDO DAS FARMÁCIAS DE MANIPULAÇÃO DA CIDADE DE GOIÂNIA

Trabalho de Conclusão de Curso defendido no Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção da graduação, aprovada em _____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

Profa. Dra. Maria de Fátima Garbellini – UFG

Prof. Arnaldo Alves Ferreira Júnior - UFG

AGRADECIMENTO

A todos os meus amigos e familiares, pela paciência e apoio durante estes quatro anos de muita luta e crescimento.

“Os humanos, diferentemente dos animais, possuem razão, capacidade de relacionar e de ir além da realidade imediata. Eles superam a animalidade com a racionalidade. Assim, o conhecimento é uma forma de estar no mundo, e a forma de conhecimento humano mostra que os humanos não são seres acabados, mas estão sempre nascendo, sempre abertos para a construção do futuro”. Darcy Cordeiro.

RESUMO

A Gestão da Informação e as Unidades de Informação nas empresas tornam-se auxiliares imprescindíveis para um bom desenvolvimento das atividades das mesmas. Mas no Brasil e outros países em desenvolvimento, mesmo incluídos no contexto da sociedade da informação e conhecimento, ainda está no início de todo um processo. Neste trabalho, a Gestão da informação e a relevância das unidades de informação no contexto empresarial serão alvos de estudo para seu conhecimento inicial, objetivando comprovação destes para as empresas privadas de Goiânia. O ramo empresarial escolhido para fazer parte deste trabalho, foi a área de manipulação de medicamentos, onde se procurou conhecer um pouco do pensamento dos empresários sobre questões ligadas a informação em seu ambiente de trabalho.

Palavras chaves: Gestão da informação, unidade de informação, farmácia de manipulação.

ABSTRACT

The Management of Information and Information Units of the auxiliary enterprises become essential to a good development of the activities of the same. But in Brazil and other developing countries, even included in the context of the information society and knowledge, is still at the beginning of a whole process. In this work, the management of information and relevance of units of information in the context of business will be targets for their knowledge initial study, aiming attesting to these private companies of Goiania. The branch business chosen to be part of this work was the area of manipulation of medicines, where he sought know a little of the thought of entrepreneurs on issues relating to information on their desktop.

Keywords: Information management, unit of information, manipulation of pharmacy.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 A importância da informação para a empresa 23

Gráfico 2 Os recursos tecnológicos que a empresa possui 24

Gráfico 3 Assessoria de profissionais da informação..... 24

Gráfico 4 sobre a existência de unidades de informação 25

Gráfico 5 gestão da informação e tecnologia da informação..... 26

SUMÁRIO

1 **INTRODUÇÃO** 09

2 **AS UNIDADES DE INFORMAÇÃO E A GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO DIFERENCIAL IMPORTANTE PARA A EMPRESA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO** 11

2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS..... 14

2.2 O QUE É UNIDADE DE INFORMAÇÃO..... 17

2.2.1 **Funções Básicas de uma Unidade de Informação**..... 19

3 **METODOLOGIA** 20

4 **ANALISE DOS DADOS** 22

4.1 RESPOSTAS DAS QUESTÕES ABERTAS 25

5 **CONCLUSÃO** 26

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 28

APÊNDICE: QUESTIONÁRIO 30

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade da informação e conhecimento utilizar ou entender informação como um bem capaz gerar inúmeros benefícios, seja no setor publico ou privado ainda não é uma prática social no Brasil. A grande maioria das pessoas ainda não entende como usar a informação para seu crescimento pessoal ou no melhoramento de suas atividades no trabalho.

Nas empresas, as preocupações em como lidar de uma forma mais eficiente com a informação recebida e gerada, tornam-se evidentes neste novo contexto em que estamos vivendo. Promover a gestão da informação se tornou imprescindível para qualquer segmento da sociedade e principalmente para as empresas que pretendem sobreviver perante um mercado inteiramente competitivo.

> A informação parece ser o ativo mais importante para as organizações neste momento. Os indivíduos são expostos a uma grande quantidade de informação a cada dia. [...] Sem informação, os indivíduos não conseguem tomar decisões adequadas. E quem imagina hoje, uma organização funcionando sem que decisões estejam sendo tomadas todo o tempo, em todos os níveis? (TEIXEIRA FILHO, 2000, p. 57).

A partir do momento que os empresários e todas as pessoas envolvidas com a empresa começarem a considerar a informação como um fator importante para realização de suas atividades, será um início para começarem a entender sua dimensão e importância para seus negócios.

Se formos observar, poderemos ver que as grandes empresas no Brasil já possuem iniciativas para melhorarem este quadro é já estão inseridas neste contexto da sociedade da informação e conhecimento. Quanto às médias e pequenas empresas, em sua grande maioria, possuem um grande caminho a ser percorrido.

A Gestão da Informação e as Unidades de Informação (bibliotecas, centros de documentação, arquivos entre outros) são elementos utilizados no processo de crescimento das organizações, podem ser vistos como um passaporte para o bom desenvolvimento de seus negócios.

As Unidades de informação que auxiliam também no meio empresarial, acompanham hoje as mudanças que estão ocorrendo, deixando de serem passivas, para atuarem mais dinamicamente nas atividades realizadas pela empresa.

O profissional da informação como não poderia deixar de ser, também está no meio de todas estas mudanças que estão ocorrendo, procurando se aprimorar e oferecer um serviço de qualidade.

Este trabalho tem por objetivo comprovar a relevância da gestão da informação e unidades de informação, como um diferencial para as empresas em seu processo de desenvolvimento, perante o mercado cada vez mais competitivo.

Para termos uma idéia de como anda o entendimento das empresas em Goiânia, sobre a gestão da informação e se existe a presença de uma unidade de informação dentro destas empresas, fizemos uma pesquisa de campo em uma determinada área de negócio, onde escolhemos o ramo da manipulação de medicamentos, tendo como foco as farmácias de manipulação dos mesmos.

O consumo de medicamentos manipulados no Brasil está crescendo muito, pois a busca de uma medicação alternativa ou até mesmo a busca por preços mais baixos vem contando na hora do cliente escolher por adquirir tais medicamentos.

A atuação destas empresas em Goiânia há algum tempo vem crescendo muito, notamos que existe um grande volume de informações interagindo nesta área. Desde informações sobre medicamentos, produtos de beleza entre outros, algumas destas empresas também investem em pesquisa e criam novos produtos para atender seus clientes.

2 AS UNIDADES DE INFORMAÇÃO E A GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO DIFERENCIAL IMPORTANTE PARA A EMPRESA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

As mudanças empresariais ocorridas em decorrência do desenvolvimento da sociedade do conhecimento tornam-se hoje inevitáveis. Na nova era da informação e conhecimento, toda sociedade está envolvida e com este envolvimento se determinará o futuro do país.

> Na sociedade da informação, a informação é usada pelas organizações como recurso econômico para aumentar a eficiência e efetividade, para estimular inovação e posicionamento competitivo, através da melhoria na qualidade de produtos e serviços. Como atividade econômica, a função do setor informacional é satisfazer a demanda geral por serviços e acesso a informação. A informação é um bem social quando as pessoas a utilizam em suas atividades sociais, educacionais e culturais, exercendo os seus direitos à cidadania. Moore (1997, apud, VARELA, 2007, p. 31).

Os serviços de informação para empresas, ou outras organizações, vem crescendo extraordinariamente nas últimas décadas, seja no Brasil ou em outros países. A competitividade devida também ao crescimento do número de empresas no mercado, força as empresas a se preocuparem com tais serviços de informação.

> As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócios é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual). (TARAPANOFF, 2000, p.92).

Ao longo da história a informação quase sempre foi vista como um bem público, ou seja, informação voltada ao serviço social. Hoje é cada vez mais evidente a agregação de valor dada a informação, ela representa vários graus de eficiência.

> A escassez de recursos é uma das vertentes que tem mudado a postura das unidades informacionais em termos administrativos, organizacionais e como unidades de negócio vêem, hoje, a informação oferecida como um bem econômico, que pode ser vendida em forma física ou na forma de comércio eletrônico, e não mais apenas como um benefício cultural ou social, suprindo lacunas para crescimento individual dos cidadãos, que acreditá-se, o mercado por si só nunca supriria de forma adequada. (TARAPANOFF, 2000, p.92).

A multiplicação e a diversidade das unidades de informação mostram a relevância destes organismos com funções diferenciadas para lidarem com a necessidade informacional de cada instituição, empresa ou organização.

Segundo Borges (1995, p.2):

> a ideologia da produção em série, característica da era industrial, tinha como principio fundamental a associação de terra, trabalho e capital como forma de criar riqueza, na sociedade do conhecimento, a informação, gerando ação (conhecimento), constitui o mais importante recurso de agregação de valor e inovação.

Na era da informação e conhecimento os produtos e serviços de informação direcionados para negócios empresariais no Brasil ainda são tímidos, tendo em vista outros países mais desenvolvidos. Para Borges; Carvalho (1998, p. 76) "O Brasil pouco investe em produtos e serviços de informação, e muitas empresas ainda não conseguem perceber como fazem negócios e decidem os seus rumos tendo como insumo a informação." Devido a isto e outros fatores, as empresas brasileiras sofrem bastante para acompanhar as mudanças de uma economia que exige qualidade de produtos, agilidade de processos e que sofre ameaças constantes do mercado.

O que poderá ajudar a determinar a sobrevivência das organizações será a inovação, que consiste em um trabalho difícil e sistemático de análise periódica dos produtos, serviços, tecnologia, mercado e canais de distribuição.

O grande consumo e desenvolvimento de informações no ambiente empresarial é bem real neste novo contexto em que estamos vivendo.

Segundo Druker (1998 apud BORGES, 1995):

> [...] deve-se aceitar o conceito de uma nova espécie de empresas que se caracterizam por forte agregação de valor na produção de bens ou serviços, decorrentes de intenso consumo de informação, na qual os trabalhadores que se utilizam do conhecimento compõem, em escala crescente, a força de trabalho, não se submetendo mais aos métodos e comandos de controle de passado, jogando por terra a idéia da estrutura baseada no comando e controle.

Os meios de comunicação, as novas tecnologias entre outros, influenciam diretamente na grande geração de documentos gerados pelas facilidades que os novos meios oferecem.

> Todas aquelas atividades corriqueiras está uma imensa malha de meios de comunicação que cobre países inteiros, interliga continentes e chega às casas e empresas: são fios de telefone, canais de microondas, linhas de fibra ótica, cabos submarinos transoceânicos,

> transmissões via satélite. São computadores que processam informações, controlam, coordenam e tornam compatíveis os diversos meios. (TAKAHASHI, 2000, p.3).

Uma das maiores questões na era da informação é conseguir pensar na informação sem centrar-se tanto nas tecnologias da informação, pois pode consistir em um erro dizer que a informação ou sua gestão somente gira em torno ou é totalmente dependente destes meios.

> Até agora, a revolução da informação estava centralizada nos dados, sua coleta, transmissão, análise e apresentação. Ela estava focada no chamado "T" da "TI"(tecnologia da Informação). A próxima revolução da informação tenta responder à seguinte pergunta: qual é o significado da informação e qual é o seu propósito? Esse questionamento exige de imediato, a redefinição não apenas das tarefas que são realizadas com a ajuda da informação, mas também das instituições que efetuam essas tarefas. Druker (2000 apud BORGES, 1995).

A captura de idéias contidas nos diversos tipos de documentos atrai e satisfaz mais que a distribuição da informação quantitativa praticada por executivos das empresas há algumas décadas.

> Nas últimas décadas, os executivos das empresas satisfaziam-se com a simples distribuição de informação quantitativa relacionada ao desempenho de categorias uniformes definidas pela gerência sênior. Hoje, no entanto, eles estão cada vez mais interessados em capturar idéias – explicações ou contextualizações de resultados financeiros, melhores práticas, mercado e inteligência competitiva, soluções para os problemas dos clientes, aprendizado de uma conferência, e até mesmo atitudes e valores. (DAVENPORT, 2001, p.20).

Os empresários de modo geral, não sabem lidar com a informação, ou seja, não possuem conhecimento a respeito do processo de tratamento da informação ou que fim levará a mesma. Este fator se torna um obstáculo no uso efetivo da informação.

2.1 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS.

Após a invenção da imprensa, o surgimento do computador e outras tecnologias disseminadoras de informação, tornou-se impossível e até desesperador, imaginar ler e assimilar milhares de documentos e conteúdos para se obter a informação precisa.

> Tan negativo puede resultar una escasa informacion como una superabundancia de la misma. Ha de evitarse el peligro de pasar de la escasez a la asfixia, y del hambre a la hartura. Todos estamos hoy inmersos en el moir de la información, una información sobreabundante no localiza con suficiente rapidez y con la obligada oportunidad para que pueda considerarse util y pertinente, y que se ha convertido, paradojicamente, en escasa, en virtud de la dificultad a veces insuperable de ser encontrada. (NAVARRO, 1995, p.20).

A gestão da informação deverá facilitar o acesso à informação certa para o usuário, sem ter que este se perca primeiro no amontoado de outras informações ou outros documentos sem relevância. Para Navarro (1995, p.26) "de esta forma, podemos considerar Gestíon de información, todo lo que se refiere a la obtencíon de la informacíon adecuada, de la forma adecuada, para la persona adequada, a su precio adecauado, en el tiempo y lugar adecuados."

> Conceitualmente, a gestão da informação é um conjunto de seis processos distintos, mas interrelacionados: identificação de necessidades informacionais; aquisição de informação, organização e armazenagem da informação; desenvolvimento de produtos informacionais e serviços; distribuição da informação; e uso da informação. Choo (1998, apud TARAPANOFF, 2001, p.44).

Em meio a todo caos informacional em que todos os países estão enfrentando, a preocupação em se realizar uma gestão da informação adequada a cada lugar ou a cada realidade, torna-se essencial para o bom desempenho nas atividades realizadas pelos países.

> A gestão da informação é considerada uma das atividades essênciais na era do conhecimento, tendo em vista as transformações tecnológicas em curso que atingem todas as atividades humanas e praticamente todos os países, investindo ou não, em novas tecnologias. As inovações vão de produtos a processos industriais, de novas máquinas a sistemas computadorizados; portanto a informação, armazenada, distribuída e integrada em redes por processos microeletrônicos sofisticados, alcança todos os cantos do mundo em fração de segundos. (ROMANI; BORSZCZ, 2006, p.11).

A era da informação e conhecimento é uma realidade em todo o mundo, mesmo naqueles lugares onde o desenvolvimento tecnológico, educacional, organizacional e serviços de informação ainda não tenham atingido patamares melhores.

No Brasil, tem-se falado e discutido muito a respeito da sociedade da informação e do conhecimento, as discussões giram em torno de todos os setores, tanto públicos quanto privados.

Com o advento da globalização, as dinâmicas de trabalho tornaram-se cada vez mais rápidas e as exigências quanto a melhor qualidade dos serviços e tomada de decisão rápida tornaram-se fatores essenciais para atrair e manter os clientes.

> Todo cidadão é pressionado, hoje, a realizar mais coisas, em menor espaço de tempo. Cumpre agilizar informações, a fim de que as tomadas de decisões sejam coerentes com as necessidades e que resultem em fator positivo para a empresa, ajudando a desobstruir obstáculos que emperram o bom desempenho e andamento das atividades de um complexo global. (CORTEZ, 1987, p.18).

Neste contexto as empresas estão tentando se adaptar a esta realidade, pois, pensar em gestão da informação e do conhecimento, inteligência competitiva, inovação e empreendedorismo, vem fazendo parte do ambiente empresarial e sendo determinante para o bom desempenho das empresas. Segundo Moraes; Fadel (2007,) "a história empresarial mostra que as empresas estão sempre mudando, buscando sua adaptação a fim de responder de maneira satisfatória às exigências do seu ambiente e acompanhar a evolução da sociedade para ter sucesso."

Um dos problemas referente à informação e sua gestão nas empresas é a valorização ou ênfase exagerada nas tecnologias da informação, tidas para muitos como a parte mais importante no processo da gestão e aquisição de informação, o que acaba ocasionando após determinado tempo frustrações com a queda de produtividade entre outros.

> Usar o computador para manipular a informação estruturada tornou-se a abordagem mais popular, em parte por causa dos problemas associados às outras três correntes. Seus defensores acreditam que a informatização pode lidar com a inundação de papel, direcionar racionalmente o uso da informação, quantificar e distribuir com facilidade o conhecimento, e talvez até mesmo cortar custos com pessoal, uma vez que bibliotecários e outros fornecedores de informação seriam demitidos. Todavia, quase todos os que trabalham em uma organização sabem que essas hipóteses não são apenas utópicas; muitas vezes são completamente equivocadas. (DAVENPORT, 2001, p.34)

A importância da informação para as organizações é conhecida mundialmente e é inquestionável, porém dizer que a informação possui um valor maior que outros recursos da empresa gera muita controvérsia. Tal fato ocasiona em uma grande dificuldade de vê-la como um valor econômico.

> La información es un recurso que, como el resto de los recursos, supone una inversión y crea negocio su explotación y abastecimento. Sin embargo nos quedaríamos demasiado cortos si solo pensárramos en esse valor monetario, o lucrativo. La información es, como últimamente se repite, más bien un recurso estratégico; no sólo porque significa conocimiento, control y, com ello, poder; sino porque es uma poderosa arma en la toma de decisiones a cualquier nível: gerencial, directivo, ministerial, militar, etc. Es también un arma para el desarrollo de los pueblos, para su crecimiento y para la realización personal. (NAVARRO, 1995, p. 22).

Ao se decidir por desenvolver a gestão da informação na empresa, os empresarios estarão dando um passo adiante para melhoria de seus negócios, e consequentemente puxando outros avanços e processos de melhorias de trabalho para sua empresa.

2.2 O QUE É UNIDADE DE INFORMAÇÃO.

Desde o surgimento das primeiras bibliotecas e sua proliferação pelo mundo, podemos dizer que as unidades de informação nada mais são do que unidades que procuram difundir, tratar, organizar, preservar ou conservar a informação e conhecimento produzido pela humanidade.

Unidades de informação de acordo com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT (1989 *apud* TARAPANOFF, et al., 2000, p.92) "são instituições voltadas para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações".

> Unidades de informação constituem-se em um instrumento de exploração e de difusão do conhecimento. E estão ligadas mais particularmente a uma das funções da cadeia documental que consiste de: a) armazenamento e consulta no local, como as bibliotecas tradicionais com vocação de preservar o patrimônio; b) descrição de conteúdo e difusão, como os centros e serviços de documentação; c) análise e extração da informação contida nos documentos como os centros de informação, os bancos de dados, os centros de análise e de contato e os centros de avaliação; d) recenseamento de fontes de informação, como centros de referência e de orientação. (GUINCHAT; MENOU, 1994).

Devido a multiplicação dos serviços e produtos de informação os termos que designam as diversas unidades de informação cresceram. Dentre estas várias unidades, podemos citar: as bibliotecas, os arquivos, bibliotecas especializadas, centros ou serviços de documentação, os centros ou serviços de análise da informação, as midiatecas, os serviços de contato, os bancos e bases de dados, núcleos de informação tecnológica, salas de leitura, os serviços e compilação de dados, entre outros.

Apesar das unidades de informação terem uma função específica elas não se excluem das outras. "Na realidade, se as unidades de informação privilegiam uma função, elas não excluem totalmente as outras. È por esta razão que os serviços de documentação dispõem muitas vezes de uma biblioteca que fornece também documentos secundários." (GUINCHAT; MENOU, 1994, p. 34).

Ao se falar em informação e como lidar com ela, tornou-se uma obrigatoriedade em todos os setores organizacionais e empresariais. O advento da Internet possibilita uma maior dinâmica informacional facilitando o acesso a diversos portais.

> No processo de geração e uso da informação, incluem –se: editores, serviços secundários, centros de análise, banco de dados, órgãos governamentais e não governamentais, entre outros, cada qual com um papel específico. As unidades de informação se inserem também nesse contexto enquanto mediadoras e facilitadoras desse processo. (DIAS; BELUZZO. 2003, p.42).

As unidades de informação são um diferencial importante para empresas que pretendem se tornar mais competitivas dentro de um mercado cada vez mais agressivo, pois podem atuar disseminando informação de qualidade e prestando um atendimento personalizado aos maiores interessados no desenvolvimento eficaz da empresa.

> O negócio das Unidades de informação é, portanto, o de disseminar informações precisas e prestar correta assistência a empresas, para que iniciem (tomada de decisão), mantenham e concluam (execução da ação) as necessárias mudanças tecnológicas, comerciais, gerenciais, logísticas e mercadológicas que assegurarão sua evolução e sobrevivência. Quanto maior for o nível de competição e mais intensos forem os processos de mudança e evolução de um segmento empresarial, maior será a dependência dessas empresas em relação a produtos e serviços de informação e assistência tecnológica. Esse é o contexto geral em que está inserido o negócio das unidades de informação voltadas ao atendimento do público empresarial. (RAMOS, 2001, p.2).

"A própria existência de uma biblioteca numa comunidade ou instituição implica no fato de que algumas pessoas, em algum momento, tomaram a decisão de que o custo de manter a biblioteca é justificado pelos benefícios que dela se espera". Lancaster (1993, apud TONINI, 2006, p.13).

Manter ou criar uma unidade de informação bem estruturada para atuar dentro de uma empresa, gera gastos elevados, mas os benefícios que se apresentarão superarão estes custos.

> As organizações necessitam de informações além daquelas tradicionalmente fornecidas pelos sistemas de bibliotecas com fins educativos, de erudição ou de lazer. Tais informações são aquelas que possuem valor comercial e que possibilitam maximizar os processos de produção ou viabilizar seu desenvolvimento. (DIAS; BELLUZO, 2003. p. 35).

As Unidades de informação instaladas nas empresas deverão ser elementos especializados em disseminar informações e dar assistência as empresas, para que possam ter subsídios em sua iniciação nos processos de tomada de decisões, inovação, competição e conseguirem sua autonomia no mercado.

> Em uma época de transição e incertezas a informação precisa ser transformada em conhecimento explícito, com a oferta de produtos e serviços de informação eficazes e fidedignos, que serão tão ou mais valiosos quanto maior for a qualidade das informações por eles geradas e disseminadas. (DIAS; BELLUZO. 2003. p. 26).

2.2.1 Funções Básicas de uma Unidade de Informação.

Segundo Ramos (1996, p.3), para que uma Unidade de Informação possa cumprir seu papel com eficiência e eficácia é necessário cumprir algumas funções básicas:

a) satisfazer a sua clientela mediante oferta de produtos e serviços de informação de qualidade compatível com o mercado;
b) gerar receita pela venda de produtos e serviços e a execução de projetos suficientes para sua auto-sustentação e o desenvolvimento continuado;
c) identificar e organizar fontes e informações potencialmente úteis à sua clientela;
d) analisar e processar informações com qualidade e produtividade para a geração de produtos e serviços de interesse do mercado;
e) desenvolver ferramentas e métodos de trabalho eficazes e eficientes.

3 METODOLOGIA

Os fatos sociais são para a sociologia um objeto de estudo, que compreendem as maneiras de pensar, os modos de atividades, os usos, os costumes e as leis, etc. Ela utiliza métodos e técnicas de investigação que são úteis também em outras ciências. É a partir do objeto de estudo que são determinadas às técnicas a serem utilizadas.

O método mais utilizado para a realização desta pesquisa foi o método quantitativo, onde o pesquisador faz uso de instrumentos como medidas numéricas ou padrões numéricos e análises estatísticas. "A análise quantitativa prevê a mensuração de variáveis preestabelecidas, procurando verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da freqüência de incidência e de correlações estatísticas." (CHIZZOTTI, 2003, p.52).

Vimos também a necessidade de agregar o método qualitativo devido termos tido também uma maior interação com nosso objeto de estudo, procurando interpretá-lo para obtermos mais que números e estatísticas.

> A abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. O conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito-observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado. O objeto não é um dado inerte e neutro; está possuído de significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações. (CHIZZOTTI, 2003, p.79).

Foi realizada uma pesquisa descritiva de campo, porque "tal pesquisa consiste na observação de fatos humanos ou sociais tal qual ocorrem, tendo em vista a coleta e o registro das variáveis relevantes acerca do problema, para comprovar determinada hipótese." (CORDEIRO, 1999, p. 109). A aplicação de questionários foi utilizada como instrumento, onde a elaboração de perguntas fechadas e abertas foi o melhor meio para atingir os objetivos da pesquisa.

Considerando as dificuldades encontradas para adquirir uma lista das empresas privadas de Goiânia em instituições como JUCEG, SEBRAE e ACIEG foi utilizado como fonte para obtenção desta lista o site <www. Listaonline.com.br> acessado em 10 set 2007. Como nosso universo de pesquisa foram empresas privadas goianas e existe um universo bem extenso destas empresas na cidade, resolvemos escolher uma área específica para aplicação de nossa pesquisa. A

área escolhida para o estudo em questão foram as farmácias que lidam com medicamentos manipulados nesta capital.

Durante a pesquisa procuramos saber se estas empresas compreendiam a informação, a gestão da informação e o papel das unidades de informação na realização de suas atividades do dia-a-dia e em seus negócios.

Como existem atualmente cadastradas na "Listaonline" 80 (oitenta) farmácias de manipulação em Goiânia, tornou-se inviável pelo pouco tempo disponível para concluir tal pesquisa visitar todas elas. Sendo assim, realizamos um sorteio de maneira aleatória e escolhemos cinco empresas ou cinco por cento, para aplicação do questionário (Apêndice).

Segundo Cordeiro (1999, p. 105):

> "Tal procedimento consiste em uma amostra probabilística ou aleatória, onde cada elemento da população tem, por sorteio, a mesma probabilidade de ser escolhido. É anunciado todos os elementos da população, atribui-lhe um número e logo em seguida realiza-se o sorteio".

O questionário (Apêndice) consistiu de sete perguntas, cinco fechadas e duas abertas, foram respondidas "in loco", ou seja, foram respondidas nas empresas em questão e na presença da pesquisadora entre os dias 15 e 22 de outubro de 2007. Das cinco farmácias de manipulação sorteadas, quatro delas concordaram em responder o questionário, a outra optou por não responder. Tivemos no total quatro questionários respondidos, pelos gerentes ou administradores das empresas, pois não conseguimos falar com o proprietário das mesmas.

Participaram da pesquisa as seguintes empresas:

a. Floratta Farmácia de Manipulação;

b. Primícia Farmácia de Manipulação;

c. Farmácia Homeopática São Paulo;

d. Farmogral Farmácia de Manipulação.

4 ANALISE DOS DADOS

As perguntas direcionadas aos entrevistados foram elaboradas com intuito de analisarmos o nível de compreensão que os mesmos possuíam a respeito da Gestão da Informação e sua possível aplicabilidade para empresa e verificarmos se existia em sua empresa uma Unidade de Informação e sua função dentro da mesma.

Os resultados dos questionários foram representados por meio de gráficos para as questões fechadas, e as questões abertas foram transcritas para não perdermos a originalidade e fidelidade das respostas.

De acordo com a primeira pergunta sobre a informação ser considerada um fator importante na execução das atividades da empresa, todas disseram ser importante, mostrando um nível alto de conscientização sobre a importância da informação.

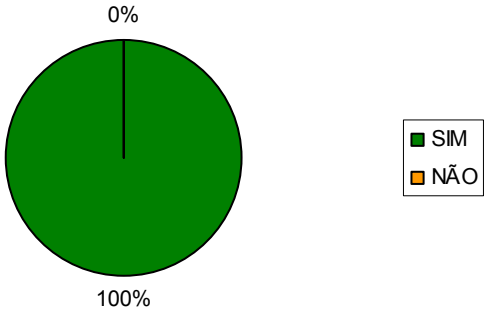

Gráfico 1 – A importância da informação para a empresa.

Como mostra o gráfico abaixo, 75% das empresas possuem software de automação (específico para área de manipulação de medicamentos), computador, internet, e-mail, fax e impressora. Somente 25 % possuem site e intranet. Tal resposta demonstra que as empresas estão acompanhando o desenvolvimento tecnológico tão presentes nos países desenvolvidos e em desenvolvimento.

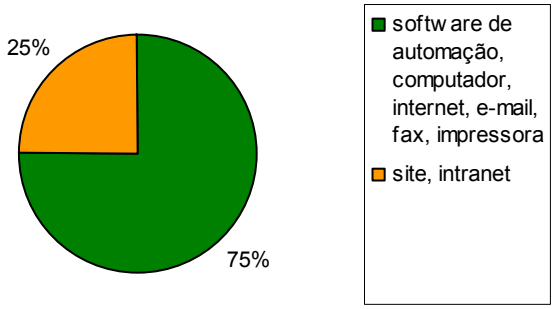

Gráfico 2 – Os recursos tecnológicos que a empresa possui.

Quando perguntado se a empresa possuía ou recebia assessoria de um profissional da informação e de qual área seria este profissional, 75% das empresas responderam que recebiam, duas não sabiam exatamente de qual área, apenas citaram as empresas que contrataram para dar tal acessória, uma afirmou que recebia a visita de uma pessoa ligada a informática. Somente 25% responderam que não possuíam ou recebiam assessoria de uma profissional da informação.

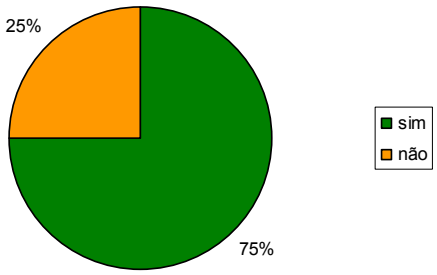

Gráfico 3 – Assessoria de profissionais da informação.

Quanto ao questionamento sobre a existência de unidades de informação na empresa, 50% responderam que tinham uma unidade de informação, algumas citaram possuírem arquivo, centro de documentação e departamento de informação. As respostas nos sinalizam a potencialidade do mercado de trabalho para os profissionais da informação.

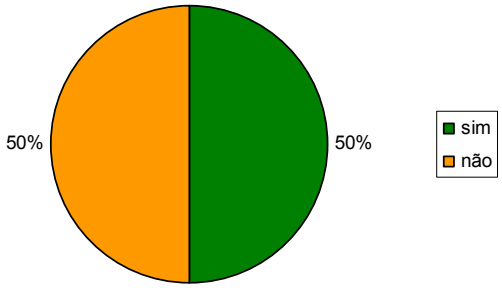

Gráfico 4 – sobre a existência de unidades de informação.

De acordo com a opinião dos pesquisados, referente à pergunta sobre o processo de gestão da informação ser muito dependente ou não, do uso da tecnologia da informação, 100% responderam que achavam que este processo é muito dependente do uso desta tecnologia. Tal resposta nos dá a entender que os pesquisados têm uma excessiva confiança nas tecnologias em questão para resolverem ou manterem o andamento de seus negócios.

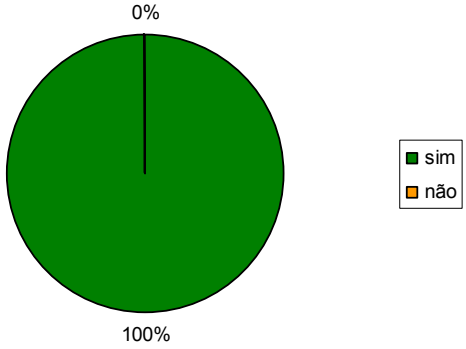

Gráfico 05 – gestão da informação e tecnologia da informação.

4.1. RESPOSTAS DAS QUESTÕES ABERTAS

Quando perguntado quais tipos de documentos possuíam a empresa, uma respondeu que possuía ofícios, relatórios, ficha de pesagem, revista científica, controle de qualidade e análise do produto e dos veículos (água) e Procedimento Operacional Padrão (POP); outra empresa respondeu que possuía CNPJ, Alvará Sanitário, Certificado de Regularidade; a outra respondeu que possuía CNPJ; Alvará da vigilância sanitária, Alvará do Corpo de bombeiros, funcionamento da prefeitura, autorização de luminosos, certificado de regularidade, autorização de controlados, planta baixa, memorial descritivo, laudos de matérias primas, notas fiscais; a última empresa respondeu que possuía fichas de produção, receituários médicos, registros de pedidos de clientes, relatórios de vendas e produção, controles de estoque, documentos fiscais e registros pertinentes ao controle de qualidade de insumos.

Diante destas respostas, podemos perceber o grande volume de documentos e informações que cada empresa possui, dando-nos a entender que uma unidade de informação bem estruturada dentro dessas empresas seria de grande importância no desenvolvimento de suas atividades.

Em relação ao questionamento sobre o entendimento que possuíam da gestão da informação, duas empresas não souberam responder ou não possuíam entendimento.

Uma das empresas respondeu que a gestão da informação "é todo processo pelo qual toda informação é administrada e homogeneizada entre os colaboradores e setores da empresa de forma que a informação não se perca e possa estar sempre se reciclando".

A outra respondeu da seguinte forma: "Gestão da informação e uma ferramenta que proporciona controle e monitoramento das informações referentes ao processo macro da empresa, permitindo administrar os recursos de forma segura e eficiente".

Tais respostas denotam que algumas empresas desta área, já possuem certo entendimento sobre gestão da informação.

5 CONCLUSÃO

Com o advento da Sociedade da Informação e do Conhecimento, podemos perceber que o Brasil começa a mudar e sair de um contexto predominantemente voltado para o operacional industrial, ou seja, começa a valorizar mais seu próprio capital intelectual. Mas ainda temos muitos problemas como a ênfase exagerada nas novas tecnologias da informação, que acabam assumindo erroneamente o papel da gestão da informação nas empresas.

Sabemos que a Gestão da Informação e as Unidades de Informação, como tentamos explicitar neste trabalho, visam muito mais que a mera aquisição e operacionalização das tecnologias.

As empresas privadas em Goiânia, pelo que podemos perceber, ainda estão começando a se adequarem a tal realidade. Mesmo não tendo uma promoção maior na cidade sobre o que é Gestão da Informação e importância das Unidades de Informação para a empresa, podemos notar que muitas já estão realizando tal gestão e criando unidades informacionais de forma pouco exploratória, ou seja, estão atendendo somente suas necessidades básicas ou mais urgentes, sem saberem a potencialidade que estes dois assuntos poderiam trazer para seus ambientes.

O profissional da informação é pouco reconhecido na cidade, muitas empresas o ligam a profissionais técnicos ou não, que prestam serviços de informática. Devido também a este fator, vimos porque muitos empresários ainda não sabem dizer o que é a gestão da informação.

O assunto gestão da informação e unidade de informação no contexto brasileiro e mais especificamente no contexto empresarial goiano é um assunto que inspira maiores esclarecimentos. Durante a realização deste trabalho notamos a escassa produção de literatura a respeito deste assunto em língua portuguesa. Estamos começando a falar mais sobre a gestão da informação e pouco se fala do papel e relevância das unidades de informação para o setor privado.

A necessidade de uma maior promoção sobre estes assuntos é evidente, pois não podemos ficar tão atrás dos outros países mais desenvolvidos, visto que a globalização não permite isso e acabará aniquilando os que não se adequarem.

A realização deste trabalho trouxe uma maior clareza sobre os assuntos discutidos, apesar da amostra da pesquisa ter sido pequena, pudemos perceber muitas coisas que não sabíamos antes. Na aplicação dos questionários, por exemplo, alguns dos pesquisados mostraram maior interesse sobre o assunto, e deram boas respostas, demonstrando terem um maior entendimento. Tal fato não era esperado por nós, imaginávamos uma situação pior.

Escolhemos a área da manipulação de medicamentos por se tratar de uma área muito presente em Goiânia, pois as farmácias de manipulação vêm crescendo bastante na cidade, e durante a pesquisa pudemos ver o quanto à questão da informação é importante nestes lugares.

A manipulação de medicamentos é um assunto polêmico no Brasil e requer a todo o momento muito cuidado dos profissionais que trabalham nesta área. Achamos que uma boa Gestão da Informação e uma Unidade de Informação bem estruturada seria muito bem vinda aqui também.

Como dissemos anteriormente, estamos vivendo na sociedade da informação e conhecimento, querendo ou não, mesmo sem saber direito do que se trata. As pessoas, as instituições públicas ou privadas acabam realizando suas atividades voltadas para este contexto, mas na maioria das vezes de forma não adequada causando com isto inúmeros desperdícios ou apenas cumprindo tarefas mais imediatas sem saberem que muitos caminhos poderiam ser cortados para se chegar mais rápido no que era desejado ou esperado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. *Ciência da informação*, Brasília, v.24, n.2, 1995.

CHIZZOTTI, Antonio. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez, 2003. 164 p.

CORDEIRO, Darci. *Ciência, pesquisa e trabalho científico: uma abordagem metodológica.*Goiânia: ECG, 1999. 173 p.

DIAS, M. M. K.; BELLUZZO, R. C. B. *Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente*. Bauru: EDUSC, 2003.

DAVENPORT, T. H. *Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998. 361p.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.*Brasília: IBICT,1994. 540 p.

RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. *Ciência da informação*, Brasília, v.25, n.1, set/dez. 1996.

TAKAHASHI, Tadao. *Sociedade da informação no Brasil: Livro verde.*Brasília:Ministério da Ciência e Tecnologia,2000. 195 p.

TARAPANOFF, Kira. *Inteligência organizacional e competitiva.* Brasília, DF: ed. UNB, 2001. 344 p.

TARAPANOFF, Kira. et. al. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. *Ciência da informação*, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set/dez. 2000.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. *Gerenciando conhecimento: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento dos negócios.* Rio de Janeiro: SENAC, 2000. 192 p.

TONINI, R. S. S. *Custo na gestão da informação*. Salvador: EDFBA/Petrobrás, 2006.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci. *Unidades de Informação: conceitos e competências.* Florianópolis: UFSC, 2006. 133 p.

NAVARRO, Célia Chaín. *Introducion a la gestion y análise de recursos de información en ciência y tecnologia.* Murcia: Servicio de Publicaciones, Universidad, 1995. 229 p.

FLORIANI, Vivian Mengarda; VITAL, Luciane Paula; VARVAKIS, Gregório. O valor em unidades de informação: contextualização e importância. *Informação e Sociedade*, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 20-29, jan./abr. 2007.

CORTEZ, Maria Tereza. *Centro de documentação: implantação com microcomputador.* São Paulo: M. T. Cortez, 1987. 220 p.

MORAES, Cássia R. B; FADEL, Bárbara. Cultura organizacional em cenários de mudança. *DataGramaZero*, v. 8, n. 1, fev. 2007. Disponível em: < www.dgz.org.br/fev07/F_I_art.htm >. Acesso em: 14 set. 2007.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; CARVALHO, Natália Guiné de Mello. Produtos e serviços de informação para negócios no Brasil: características. *Ciência da Informação*. V. 27, n. 1, p. 76-81, jan./abr. 1998.

VARELA, Aida. *Informação e construção da cidadania.* Brasília: Thesaurus. 2007. 144p.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

1. A informação para sua empresa é considerada um fator importante na execução de suas atividades?

   ( ) sim ( ) não

2. Quais recursos tecnológicos a empresa possui? (marque quantos quiser).

   ( ) computador
   ( ) internet
   ( ) intranet
   ( ) e-mail
   ( ) site
   ( ) fax
   ( ) impressora

   _____

   _____

3. A sua empresa possui ou recebe assessoria de um profissional da informação?

   ( ) sim ( ) não

   Se sua resposta foi sim, este profissional é de qual área?

   _____

4. A empresa possui uma Unidade de Informação? (arquivo, biblioteca, centro de documentação ou setor de informação).

   ( ) sim ( ) não

Se sua resposta foi sim, qual tipo de unidade de informação?

_____

5. Quais tipos de documentos a empresa possui?

_____

_____

_____

6. O que você entende por gestão da informação?

_____

_____

_____

_____

_____

7. Na sua opinião o processo de gestão da informação é muito dependente do uso da tecnologia da informação?

( ) sim ( ) não