

RAIMUNDO NONATO RIBEIRO DOS SANTOS

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO ÂMBITO DAS BIBLIOTECAS
DE ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE¹**

Monografia de conclusão de curso apresentada à Coordenação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia

Orientadora: Profa. Dra. Virgínia Bentes Pinto

**FORTALEZA
2008**

¹ Ao longo desta monografia utilizamos o conceito organizações de saúde para denominar hospitais, faculdades da área de Ciências da Saúde, escolas profissionalizantes e sindicatos e conselhos profissionais.

S237c

Santos, Raimundo Nonato Ribeiro dos.

Competência informacional no âmbito da informação em saúde / Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos. – 2008.

77 f.

Orientação: Profa. Dra. Virgínia Bentes Pinto

Monografia de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008.

Inclui Apêndices, Anexos e Referências.

1. Competência informacional. 2. Informação em saúde. 3. Biblioteca hospitalar. 4. Organizações de Saúde. I. Título

CDD: 025.5

Aos meus **PAIS**, Raimundo e Marlene, por terem mais do que me dado a vida, terem me ensinado a viver, e por acreditarem na minha formação profissional como bibliotecário

Aos meus **AVÓS**, Vicente e Francisca, a quem amo profundamente, e que plantaram as primeiras sementes na busca pelo conhecimento e educação.

AGRADECIMENTOS

A **JEOVÁ DEUS**, fonte da vida e de toda inspiração, sem o qual nada seria possível.

À **Regilanne**, inicialmente uma querida amiga, e hoje um grande amor, que cresce a cada dia e que desejo cultivar por toda minha vida.

À minha **IRMÃ**, Fofinha, também uma futura bibliotecária, com quem posso compartilhar o viver, e tudo o que ele acarreta.

A minha **FAMÍLIA**, bisavós, tios, primos, madrinhas: tio Choroca, tia Maria, tio Antônio, Mara, Francimário, vó Celça (in memorian), vô Davi (in memorian), vô Braz (in memorian), tia Lóló, tia Rita, tia Luísa, tio José (in memorian), tio Benedito (in memorian), tia Mana, madrinha Cláudia, Simone.

Aos meus **QUERIDOS AMIGOS**, simplesmente por serem meus amigos e estarem ao meu lado com paciência para me ouvir e me encorajar nos momentos de desespero, e compartilhar as várias alegrias e aperreios da vida: Neto Ramos, Marta Ângela, Gleyce Sousa, Fátima Castro, Vanderley, Bárbara Assunção.

À Profa. Dra. **Virgínia Bentes**, pela valiosa orientação que compartilhou comigo nestes momentos de estudo e aquisição de conhecimentos.

Aos bibliotecários participantes da pesquisa, pela prestimosa colaboração na resposta do questionário aplicado.

Aos meus colegas da **Turma Ruídos da Informação**, pela sua diversidade e pelos anos de convivência na Universidade, e seus muitos momentos de alegrias, barulhos, brigas, boas risadas, tumultos, manifestações, reuniões, barzinhos. Especialmente aqueles que ultrapassaram a barreira do coleguismo e permitiram-me tornar-me seu amigo: Ana Kátia, Valéria, Nilma, Luiz, Tatiana, Isabel Eloy, Camile, Osmélia, Diana, Andréia.

Aos professores do **Departamento de Ciências da Informação**, que, com atos e palavras, souberam descortinar a beleza da missão de ser bibliotecário e transmitir a sensação de plenitude e a responsabilidade que acompanham a descoberta do conhecimento. Especialmente à: Kênia Sousa, Lúcia Mara, Lia, Márcio Assumpção, Fátima Costa, Fátima Portela, Áurea Montenegro, Fátima Fontenele, Ivone Bastos, Rute Batista, Lídia Eugênia, Raimundo Benedito.

Ao **Projeto Novo Vestibular**, nas pessoas dos Bolsistas e Alunos, mais do que isso, amigos, que o compuseram nos dois anos de muita aprendizagem e fortes vivências de extensão universitária, em especial aos bolsistas: João Correia, Rafael Castro, Werbson Falcão, Ana Selma, Amanda Silvino, Suele, Felipe Viterbo, Daniele Dantas, Carla, João Paulo, Argus Romero, Paulo Henrique, Simone Ramos, Bruno, Pedro Macedo. Também aos alunos que se tornaram amigos: Rebeka, Sheila, Kelma, Hermilênia, Daysiane, Andressa, Dáviney, Ivan, Kariny, Márcia, Renato Negão, Allan, Luiz Flávio, Daiana, Ana Paula, Michel, Fernanda, Ana Maria (Pipoca), Paulo,

Gregolly, Paulinho, Diana, Elis, Wesley, Emanuel, Reginaldo, Renatinha, Wilame, Jéssica.

Aos meus colegas da **Gestão Desordenar para Ordenar do Centro Acadêmico de Biblioteconomia Ramiz Galvão**, com quem durante o ano de 2006 experimentamos o movimento estudantil, e o muito suor que ele exige.

Aos Colegas da **Comissão Organizadora do XI EREBD N/Ne**, pela competência e trabalho que compartilharam comigo na organização do evento: Auricélia França, Ednar Moura, Luziana Lourenço, Karolina Félix e Lorena dos Santos.

Também a Gláucio Barreto, João Paulo (Jopa), Lorena Borges, Glacínésia Leal, Aline Rodrigues, Airtiane Rufino, Rafaela Tavares, pessoas extraordinárias, que a Biblioteconomia me permitiu conhecer, e por quem guardo um carinho e uma amizade muito especial.

Aos biblioamigos de EREBDs e ENEBDs que participei, e com quem pude experimentar a alegria que existe na família "Biblioteconomia": Anderson e Meibe (UFPA), SÁCHALA e Tati (UFMA), Rosana (UFC Cariri), Hélio Pajeú (UFSCAR), Dany Pitt e Paulo (UFBA), Ênio (UFRN), Alex (UNIRIO), Erê e Natália (UFF), e nossa majestade Júlio Rei!!!

Às Bibliotecárias com quem tive o prazer de trabalhar, que colaboraram no meu aprendizado e desenvolvimento profissional: Ismênia Villar, Efigênia Fontenele e Teresa Cristina.

Aos colegas e amigos do Banco do Estado do Ceará, Junta Comercial do Ceará, Biblioteca Central da UECE, SENAI-AUA e Justiça Federal, espaços de aprendizagem na área profissional: Thelma, D. Ângela, Carlinha, Narayana, Helane, Seu Isaías, Camila, Evandro, Gisele, Eliane.

Aos amigos inquecíveis, que o tempo, o espaço e a vida tratou de separar, mas que as lembranças são fortes o bastante para preservar os mesmos sentimentos.

(Ana Maria Matute)

Los libros son mágicos y misteriosos,
llenan la imaginación,
consuelan de la vida.

RESUMO

Analisa o desenvolvimento de competências informacionais no âmbito das organizações de saúde. Identifica as competências informacionais que os bibliotecários precisam ter para atuar nas unidades de informação dessas organizações. Verifica as contribuições que esses bibliotecários oferecem com vistas ao desenvolvimento de competências junto à equipe de saúde, aos pacientes e à organização. Apresenta o desenvolvimento teórico das pesquisas acerca da competência informacional, bem como sobre a questão da informação em saúde. A pesquisa foi realizada com 14 (quatorze) bibliotecários que trabalham em organizações de saúde na cidade de Fortaleza. A coleta de dados foi feita por meio de um questionário aplicado pessoalmente e via E-mail. Para esses profissionais as competências mais importantes para sua atuação são: capacidade de trabalhar em grupo, conhecimentos na área da saúde, raciocínio lógico, capacidade de avaliação e síntese, atualização e educação continuada, domínio de outros idiomas, ética, habilidades de comunicação e habilidades no uso de fontes de informação especializadas. Conclui mostrando que, embora os bibliotecários, que trabalham em organizações de saúde compreendam o conceito de competência em sua essência e afirmem ter essas competências, muitos deles ainda não as colocam em prática em suas ações.

Palavras-chave: Competência informacional. Informação em Saúde. Organizações de Saúde. Biblioteca Hospitalar.

LIST ABSTRACT

It analyses the development of information literacy with the organisations of health. Identify the information literacy that librarians need to act on information units of the organizations. Notes the contributions that the librarians offer aimed at developing skills among the team of health, to patients and the organization. It presents the development of theoretical researches concerning the information literacy, and on the question of information in health. The survey was conducted with 14 (fourteen) librarians who work in health care organizations in the city of Fortaleza. The data collection was done through a survey applied in person and via e-mail. For these professional skills most important for its performance are: hability to work in groups, expertise in health, logical reasoning, synthesis and evaluation capacity, update and continuing education, field of other languages, ethic, communication skills and habilities the use of specialized sources of information. It shows that while the librarians who work in health care organizations understand the concept of jurisdiction in its essence and state have these skills, many of them have not put them into practice in their actions.

Key-words: Information literacy. Information on health. Organizations of the health. Hospital library.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Atividades realizadas nas bibliotecas das organizações de saúde de Fortaleza	42
Gráfico 2	Avaliação das competências informacionais	44
Gráfico 3	Domínio das competências informacionais	45
Gráfico 4	Avaliação sobre a competência atuação em equipe multidisciplinar .	46
Gráfico 5	Avaliação sobre a competência flexibilidade à mudança	47
Gráfico 6	Avaliação sobre a competência habilidades em leitura e biblioterapia	50
Gráfico 7	Avaliação sobre a competência empreendedorismo	53
Gráfico 8	Avaliação sobre a competência educação de usuários	54
Gráfico 9	Avaliação sobre a competência criatividade	55
Gráfico 10	Avaliação sobre a competência proatividade	56
Gráfico 11	Avaliação sobre a competência liderança	58

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DO BIBLIOTECÁRIO EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE.....	18
2.1	Considerações sobre o termo competência.....	18
2.2	Competência informacional: perspectiva histórica e conceitual	20
2.3	Competência informacional do bibliotecário na área da saúde	28
3	REVISITANDO A INFORMAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE .	32
3.1	Um olhar sobre a informação em saúde	32
3.2	Considerações acerca da biblioteca hospitalar	34
4	PERCURSO METODOLÓGICO	38
5	ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
5.1	Caracterização dos participantes da pesquisa	41
5.2	Avaliação e domínio de competências informacionais	43
5.3	Contribuição da competência informacional	59
6	REFLEXÕES CONCLUSIVAS	63
	REFERÊNCIAS	66
	APÊNDICES	72
	ANEXOS	74

1 INTRODUÇÃO

As transformações oriundas do desenvolvimento científico e tecnológico contribuíram para profundas mudanças em todas as esferas da sociedade contemporânea, notadamente no que diz respeito aos aspectos econômicos, políticos, culturais, tecnológicos, educacionais etc. Essas mudanças exigem que o ser humano busque constantemente atualizações na perspectiva de aperfeiçoamento, tanto no que diz respeito ao seu cotidiano pessoal, como também profissional, a fim de poder dar ciência ao saber, ao saber fazer e ao fazer saber, qualidades indispensáveis para concorrer em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

Entendemos que o saber diz respeito à percepção que o sujeito tem do mundo. Conforme Bentes Pinto (2005, p.32), o saber-fazer se constitui de um conjunto de habilidades empregadas “no exercício das atividades e sua interferência decisiva na definição de como executar as tarefas”. Em relação ao fazer-saber, a mesma autora diz que se trata de uma ação inata ao sujeito e, “em qualquer campo, está associado não apenas à compreensão, mas, também ao processo de construção e comunicação do conhecimento”. Esses três elementos (saber, saber fazer e fazer saber) necessariamente levam ao conceito de competência, não no sentido restrito das esferas do fazer, porém, na ação dialética e artística do criar, do produzir, do fazer nascer e do comunicar.

Conforme Brandão e Guimarães (2001), no final da Idade Média, o termo competência surge atrelado ao meio jurídico, como sendo “a faculdade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões [...] e, mais tarde, passou a ser usado para qualificar o indivíduo na realização de algum trabalho”.

Ao longo da história o termo competência foi evoluindo e, não pôde mais ser atrelado somente à formação ou ao poder institucional para o exercício de uma tarefa ou atividade, como percebido anteriormente. Atualmente, está diretamente ligado ao mundo da formação profissional, da avaliação e da gestão.

A partir dessa compreensão, Durand (1999), estabeleceu um conceito de competência tendo por base três dimensões interdependentes: **knowledge** (conhecimento), quer dizer informação, saber o quê e o por quê; **know-how** (habilidades), concernente a técnica, a capacidade e ao saber como fazer, e; **atitudes**, referentes ao querer fazer, a identidade e a determinação.

Seguindo esse raciocínio, Ruas (2001, p.4) afirma que a competência “não se reduz ao saber, nem tampouco ao saber-fazer, mas sim à sua capacidade de mobilizar e aplicar esses conhecimentos e capacidades numa condição particular, onde se colocam recursos e restrições próprias à situação específica”. Conforme essa autora, alguém pode conhecer métodos modernos de resolução de problemas e até mesmo ter desenvolvido habilidades relacionadas à sua aplicação, mas pode não perceber o momento e o local adequado para aplicá-los na sua atividade. “[...] A competência, portanto, não se coloca no âmbito dos recursos (conhecimentos, habilidades), mas na mobilização desses recursos e, portanto, não pode ser separada das condições de aplicação”. (RUAS, 2001, p. 4)

Nessa mesma linha de pensamento, Miranda (2004) defende que a noção de competência emerge de um novo modelo de gestão e de reconhecimento dos conhecimentos que as novas situações de trabalho requerem, revelando a amplitude das transformações do trabalho no século XX, exigindo do indivíduo a constante atualização e o contínuo aperfeiçoamento profissional, e continuam cada vez mais em evidência no século XXI. Tudo isso demanda um novo sentido de educação, visto como um “processo de motivar e seduzir para o desejo contínuo de aprender” (BARRETO, 2005, p. 170). Este é um aprendizado que se estende além das esferas do fazer e que pressupõe o desenvolvimento de competências e saberes, independentemente do domínio de conhecimento.

O termo competência, aos poucos foi se infiltrando em todos os campos de saberes, e logo pôde ser aplicado à Biblioteconomia, à Educação, à Sociologia, à Psicologia, à Administração, à Ciências da Saúde, somente para citar alguns exemplos. No campo da Biblioteconomia, essa competência extrapola a chamada atividade técnica, que durante muito tempo acompanhou o fazer biblioteconômico. Os profissionais desse campo são, por natureza, trabalhadores do conhecimento, uma vez que utilizam a informação como insumo de sua atuação combinando-a com

seu próprio conhecimento, tendo como resultado novas informações e conhecimentos oriundos de sua **competência informacional**. Quer dizer, a competência desses profissionais diz respeito à produção, tratamento, organização, recuperação e disseminação de informações, tanto visando ao atendimento das necessidades informacionais dos usuários, como ofertando alternativas para a evolução dos conhecimentos desses usuários, sejam pessoas ou organizações.

Segundo Dudziak (2003, p. 23), a competência informacional é entendida como o “processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica”, visando proporcionar aprendizado ao longo da vida.

Embora se perceba que essas competências são exigidas a todos os profissionais na contemporaneidade, entendemos que no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação tal competência é infinitamente mais complexa. Ora, esses profissionais necessitam além, de dominar o conhecimento de seu campo de saber, precisam também ter uma noção mínima dos campos nos quais atuam, e ainda saber usar as tecnologias de informação e de comunicação a fim de subsidiar o desenvolvimento de suas atividades junto a estes campos, principalmente em razão do crescimento acelerado da documentação técnico científica registrada em inúmeros suportes e formas. Além disso, as unidades de informação do mundo atual saem de uma postura de armazenadoras de informação para assumir outra postura que é centrada no processo de comunicação e no fluxo de informações. Essas organizações se posicionam como um novo setor das organizações, com funções ligadas ao gerenciamento de informações, visando a tomada de decisões.

Essas transformações afetam também o papel do bibliotecário que passa a desempenhar tarefas administrativas além do processamento técnico, como a avaliação, a agregação de valor e a oferta de informações. Tais mudanças alteraram ainda a prática do profissional, modificando seu saber. Diante desta mudança no cenário, e dos novos desafios que surgem, o bibliotecário deve desenvolver novas habilidades e competências informacionais.

Inseridos no contexto atual da informação encontram-se as organizações de saúde, enquadradas aqui as faculdades de Medicina, Enfermagem, Odontologia, Farmácia etc., os hospitais, as escolas profissionalizantes e os conselhos e sindicatos do domínio da saúde. São organizações *sui generis*, nas quais atuam profissionais da saúde, além, é claro, de abrigar os pacientes. A maioria delas é um local que busca não somente o tratamento dos pacientes, mas também promover o avanço das Ciências da Saúde, áreas do conhecimento caracterizadas por um grande volume de fluxo informacional. Assim, não poderá prescindir em sua estrutura de uma unidade de informação especializada.

Os profissionais da saúde, assim como todos aqueles de outros campos de saberes, não conseguem mais acompanhar sozinhos o aumento acelerado da literatura científica e tecnológica que a cada dia se torna mais especializada. Face ao crescente volume da literatura corrente em saúde, esses profissionais têm encontrado dificuldades para superar obstáculos de acesso à informações que lhes subsidiaria para as tomadas de decisões sobre que tipo de terapêutica (tratamento, medicamento) e que outras ações devem ser seguidas para facilitar o tratamento e a cura de pacientes.

Além disso, esses profissionais vivenciam necessidades de informação muito pontuais, tanto no que diz respeito ao desenvolvimento de suas práticas cotidianas, como também, para o seu aprofundamento teórico. Então, na maioria das vezes, precisam de outros profissionais para lhes subsidiar com informações eficazes para o desenvolvimento de suas atividades. Quer dizer, profissionais com competências e habilidades tanto para localizar, tratar, disseminar e gerenciar informações, como também, que dominem as tecnologias de informação e de comunicação que venham contribuir para facilitar o acesso a informações de que necessitam.

A partir desse entendimento é que nos interessamos em realizar uma pesquisa de monografia de conclusão do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará tendo por base os seguintes questionamentos: Qual é o entendimento que os bibliotecários que atuam em organizações de saúde têm sobre competências informacionais? Quais são as competências informacionais que os bibliotecários, enquanto profissionais da informação, precisam ter para atuar em

organizações de saúde? Qual é a contribuição que os bibliotecários atuantes em organizações de saúde podem oferecer para desenvolver competências junto à equipe de saúde e aos pacientes?

A justificativa para a escolha desse tema de pesquisa é oriunda de um contato do pesquisador com uma biblioteca hospitalar. Nesse contato, percebeu-se uma característica própria desse tipo de biblioteca que chamou bastante atenção: essa biblioteca deve atuar junto a dois grupos distintos de usuários: o profissional da saúde (médicos, enfermeiros etc.) e o paciente. Isto amplia sua atuação, na prestação de serviços de informação especializada na área da saúde ligados ao desenvolvimento e constante atualização das pesquisas e também ligada à leitura e sua influência terapêutica. Diante destas formas de atuação nas organizações de saúde, torna-se necessário ao profissional da informação que nela atua o desenvolvimento de competências informacionais.

Outra motivação para estudar o tema foi uma palestra proferida pela Professora Bernadete Campello no XXIX Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação (ENEBD), realizado em Salvador, no ano 2006. Nessa palestra discutiu-se o conceito de competências informacionais e sua relação junto à biblioteca escolar, de forma a contribuir para o processo e ensino aprendizagem dos alunos. Assim, surgiu o interesse pela temática, porém, com o objetivo de relacioná-la às organizações de saúde e sua atuação no gerenciamento de informações da área da saúde. Diante destas circunstâncias caberá ao bibliotecário que atua em organizações de saúde, desenvolver competências informacionais que o ajudem a trabalhar com diferentes usuários, de modo que ambos também estejam preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso da biblioteca ao longo da sua vida.

Percebe-se que os estudos acerca da temática competência informacional estão em sua grande maioria ligados à biblioteca escolar e sua atuação no processo educacional. Justifica-se então a necessidade que os profissionais e usuários de outras organizações também desenvolvam competências e habilidades em informação, pois esta é uma exigência da atual sociedade do conhecimento.

Bibliotecários atuantes em bibliotecas de organizações em saúde são raros, assim como também o conhecimento que a comunidade tem sobre sua existência e os serviços que prestam. Desta forma, a pesquisa será de grande contribuição para o desenvolvimento da temática, e para as áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Visando responder aos problemas dessa pesquisa estabelecemos como objetivo geral: averiguar o entendimento que os bibliotecários atuantes em organizações de saúde têm sobre as competências informacionais. Desse objetivo decorrem os seguintes objetivos específicos: a) identificar as competências informacionais que os bibliotecários, precisam ter para atuar em organizações de saúde; b) verificar a contribuição que os bibliotecários atuantes em organizações de saúde oferecem com vistas ao desenvolvimento de competências junto à equipe de saúde e aos pacientes; c) verificar a compreensão que os bibliotecários que atuam em bibliotecas de organizações de saúde têm em relação a contribuição da competência informacional para o progresso científico e tecnológico dessas instituições.

A metodologia adotada para a realização deste trabalho tem por base as pesquisas exploratórias, para assim compreender o objeto de estudo aqui tratado. O estudo empírico foi realizado com os profissionais bibliotecários que atuam na cidade de Fortaleza - Ceará, nas bibliotecas das seguintes organizações de saúde: Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Ceará, Instituto Doutor José Frota, Centro de Reabilitação SARAH; Conselho Regional de Medicina do Ceará; Instituto do Câncer do Ceará e Escola de Saúde Pública do Ceará. Para a coleta de dados utilizou-se do questionário com questões abertas e fechadas e observações nos vários ambientes de trabalho em que os profissionais atuam, por ocasião da aplicação do questionário. O questionário foi aplicado diretamente pelo pesquisador, exceto em um caso, em que o participante preferiu o envio através de correio eletrônico.

Este trabalho está organizado em seis capítulos: no capítulo primeiro encontra-se a introdução da monografia, iniciando com o cenário do tema da pesquisa, a problemática, a justificativa, os objetivos, a metodologia e a estrutura física do documento. O segundo e terceiro capítulos contempla os aspectos de

sustentação teórica da pesquisa, abordando o conceito de competência, competência informacional, informação em saúde e competência informacional do profissional bibliotecário. No capítulo 4 explicamos a metodologia utilizada na realização da pesquisa. No quinto capítulo apresentamos o tratamento dos dados e as considerações interpretativas referentes a eles. O capítulo 6 traz algumas reflexões conclusivas sobre o estudo e ainda as dificuldades encontradas para a sua concretização e sugestões acerca do tema pesquisado.

Os resultados da pesquisa mostram que, embora os bibliotecários que trabalham em organizações de saúde compreendam o conceito de competência em sua essência e afirmem ter essas competências, muitos deles ainda não as colocam em prática em suas ações. Muitos alegam não encontrar apoio nas organizações que atuam e outros por que, em realidade, a efetivação da aplicabilidade teórica nem sempre é fácil. Independente de qualquer coisa, o que se percebe é que as competências informacionais estão sendo cada vez mais demandadas na contemporaneidade e para alcançá-las necessariamente precisa-se acompanhar as mudanças e investir em educação continuada como o elemento-chave para se adquirir competência, seja ela informacional ou de outro tipo.

2 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DO BIBLIOTECÁRIO EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

2.1 Considerações sobre o termo competência

As discussões sobre competência despertam cada vez mais interesses variados tanto por parte dos setores industriais e empresariais como também do setor educacional como um todo. Entretanto, é importante chamar atenção que embora o termo competência esteja em baila na Sociedade Contemporânea, não é originário dela. Esse termo remonta ao final da Idade Média cuja semântica foi diretamente associada ao domínio jurídico. Mais tarde, evoluiu e passou a ser entendido tanto como sendo o reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de determinado assunto e, também, para qualificar o indivíduo considerado como sendo capaz de realizar certo trabalho, conforme afirma Brandão e Guimarães (2001) em seus trabalhos de pesquisa sobre o tema em lide.

Empiricamente falando pode-se dizer que a competência está associada aos conhecimentos e as habilidades que o indivíduo tem para realizar algum trabalho ou alguma atividade e possa se expressar sobre isso. Para Le Boterf (1994, s. p.), a competência diz respeito a “capacidade do indivíduo para exercer uma atividade profissional concreta, aplicando seus conhecimentos, suas habilidades (saber-fazer) e suas qualidades pessoais”. Portanto, situada em um contexto dado e em nível individual. Corroborando, Sargis (2002, p. 6 *apud* MIRANDA, 2004) nos diz que “competência é a capacidade de mobilizar um conjunto de recursos com o objetivo de realizar uma atividade”.

Ampliando esse conceito, Zarifian (2003) entende a competência como uma espécie de inteligência pragmática das situações a serem enfrentadas e que se apóia em conhecimentos adquiridos ao longo da vida que vão se transformando conforme as exigências das situações vivenciadas. Com outras palavras,

[...] é um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, interagir, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo. Os atributos principais da competência são iniciativa,

responsabilidade, inteligência prática, conhecimentos adquiridos, transformação, diversidade, mobilização dos atores e compartilhamentos (ZARIFIAN, 2003, p. 120).

Miranda percebe a competência como sendo o

conjunto de conhecimentos, habilidades e atividades correlacionados que afeta parte considerável da atividade de alguém; se relaciona com o desempenho e pode ser medido segundo padrões preestabelecidos e pode ser melhorado por meio de treinamento e desenvolvimento. (MIRANDA, 2004, p. 115).

A autora está se referindo às competências técnicas desenvolvidas pelos processos, métodos de aprendizagem, com utilização e aplicação de ferramentas e operações de equipamentos. Com outras palavras mostra que a competência não pode ser percebida apenas como simples aptidão para desenvolver tarefas ou esquemas.

O Conselho Nacional de Educação, órgão do governo brasileiro, define competência profissional no art. 7º da Resolução CNE nº 3 como

a capacidade pessoal de articular, mobilizar e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico" (BRASIL, 2002, s.p.).

Nesse contexto, Barreto (2005, p. 170, 171) lista alguns tipos de competências: as "competências conceituais", exigidas para os trabalhos de análise e resolução de problemas; as "competências organizacionais", relacionadas ao capital intelectual de uma empresa; as "competências interpessoais, competências comunicacionais [...], as competências relacionais", que dizem respeito à capacidade de cooperar e trabalhar em equipe e de conviver com outros; e a "competência cidadã", entendida como a capacidade de formular ações que favoreçam o desenvolvimento integral de todas as camadas sociais.

O sociólogo Philippe Perrenoud (2000), defende que a competência envolve três elementos complementares: a) os tipos de situação das quais se têm

um certo domínio; b) os recursos mobilizados, os conhecimentos teóricos ou metodológicos, as atitudes, o saber-fazer, ou seja, as competências mais específicas como os esquemas mentais, de percepção, de avaliação, de antecipação e de decisão; e c) a natureza dos esquemas mentais que possibilitam a solicitação, a mobilização, a organização dos recursos pertinentes para atender a uma situação complexa e em tempo real.

Em realidade, todas essas competências estão presentes na vida do ser humano, podendo ser evocadas a qualquer momento e em qualquer situação, ou seja, é isso que faz com que o sujeito tenha certa atitude para agir diante do enfrentamento da realidade ou dos fatos confrontados. Contudo, nem sempre os sujeitos têm consciência de suas competências, justamente porque nunca se confrontou com qualquer experiência que demandasse um esquema de ação sobre tal competência.

2.2 Competência informacional: perspectiva histórica e conceitual

A competência informacional surge não como um modismo desta sociedade, porém, como uma necessidade decorrente do aparecimento e disponibilização das mais variadas e sofisticadas tecnologias de informação e de comunicação para a produção, tratamento, organização, disseminação, acesso e uso de informações. Nesse contexto, as informações são produzidas em uma velocidade incontrolável, fazendo com que o ser humano, mesmo com toda a sua capacidade adaptativa, não consiga ter acesso eficaz às informações que necessita e muito menos domine as tecnologias que favoreceriam esse acesso.

Competência informacional é um conceito formado por dois termos: competência (explicado anteriormente) e informação. Informação é um termo muito complexo, com várias definições e interpretações, conforme a área do conhecimento na qual se insere. Dudziak (2003, p. 23), de forma simplificada, o define como um “conjunto de representações mentais codificadas e socialmente contextualizadas que podem ser comunicadas”.

Campello aponta que a falta de uma definição do termo competência informacional tem levado os autores a descrevê-lo, ao invés de defini-lo. Uma dessas descrições foi apresentada em um relatório da American Librarian Association (ALA), em 1989, a qual diz que

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Em última análise, pessoas que têm competência em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar a informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas. (ALA, 1989, s.p.)

Corroborando essa afirmação, Kuhlthau (1996, p. 26) argumenta que para os usuários serem competentes em informação é preciso estarem “preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso da biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa”.

Na mesma linha de pensamento, Dudziak (2003) percebe a competência informacional como sendo

o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2003, p.1)

Também seguindo essa linha de pensamento, Beluzzo (2005) entende essa competência como sendo um procedimento contínuo de

interação e internalização à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias para a geração de conhecimentos novos e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida. BELUZZO (2005, p. 22)

A IFLA, por sua vez, no documento intitulado como “*Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida*”,

publicado em 2005, percebe a competência informacional como um conceito de maior alcance e que "abrange as competências para reconhecer as necessidades informacionais e localizar, avaliar, aplicar e criar informação dentro de contextos culturais e sociais".

Belluzzo (2004, p. 87) complementam que a competência informacional "está ligada ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação". E o aprendizado contínuo é inevitável para uma formação permanente.

A competência informacional pode ser avaliada em três contextos distintos, conforme a evolução de seu conceito: "concepção da informação (com ênfase na tecnologia da informação); a concepção cognitiva (com ênfase nos processos cognitivos); a concepção da inteligência (com ênfase no aprendizado)" (DUDZIAK, 2003, p. 30).

A concepção da informação, com ênfase na tecnologia da informação, tem como foco principal o acesso à informação, valorizando o conhecimento sobre mecanismos de busca, recuperação, utilização de informações em suportes eletrônicos. Nesse contexto, temos as seguintes competências: **capacidade de avaliação e síntese de informações, habilidades de uso de fontes de informação** etc.

Na concepção cognitiva, a ênfase é nos processos cognitivos. Ou seja, seu foco é indivíduo, na forma como ele compreende e usa a informação dentro de seu contexto particular. Ela envolve uso, interpretação e busca de significados. Envolve habilidades como **ética, raciocínio lógico, liderança, criatividade**, entre outras.

A concepção da inteligência tem ênfase no aprendizado contínuo. Contempla a noção de valores ligados á dimensão social e situacional, e a inter-relação entre eles, que ocasionam mudanças individuais e sociais. Envolve competências como: **atualização e educação continuada, capacidade de trabalhar em grupo, educação de usuários**, etc.

Assim, os objetivos da competência informacional, segundo Dudziak (2001) consistem em formar cidadãos que: saibam determinar a natureza e extensão

de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão; conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz; avaliem criticamente a informação, segundo critérios de relevância, objetividade, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos; usem e comuniquem a informação, com um propósito específico, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais; considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, bem como aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos; sejam aprendizes independentes; e aprendam ao longo da vida.

Na contemporaneidade, diante do excesso de informações, torna-se cada vez mais necessário dominar o universo informacional, de forma que os seres humanos sejam capazes de: reconhecer suas necessidades informacionais; definir estas necessidades; buscar e acessar a informação; avaliá-la; organizá-la; transformá-la em conhecimento; aprender a aprender e; aprender ao longo da vida.

Estudos acerca do desenvolvimento e do conceito do termo competência informacional são ainda incipientes. Dudziak (2003, p. 23) comenta que apesar dos “muitos estudos realizados sobre [competência informacional], tratando de sua definição, características, diferentes concepções do termo, a pesquisa em [competência informacional] ainda está em sua infância”, num território ainda indefinido².

Inegavelmente, a competência informacional surgiu no âmbito da Biblioteconomia, ligada aos processos de investigação, ao pensamento crítico, ao aprendizado independente, buscando um processo de criação e a resolução de problemas e/ou tomada de decisão. Assim, ela envolve todo o trabalho bibliotecário, influenciado a assumir uma postura mais ativa frente á realidade atual e ao conceito em si.

A expressão competência informacional apareceu pela primeira vez na literatura em 1974 em um relatório intitulado “*The information service environment*

² DUDZIAK utiliza o termo em inglês *Information Literacy*, que engloba diversas traduções em português, como alfabetização informacional, letramento, literacia, fluência informacional e competência informacional. Este último será o utilizado neste trabalho.

relationships and priorities", de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski. Em seu trabalho, o autor descreveu uma série de produtos e serviços providos por instituições privadas e suas relações com as bibliotecas. Para esse autor uma pessoa competente no uso de informação, sabe não apenas reconhecer quando emerge uma necessidade de informação, mas também, é capaz de encontrar a informação adequada bem como avaliá-la e explorá-la de modo eficaz e eficiente. Ainda nesse relatório, o autor sugeria que os recursos informacionais deveriam ser aplicados às situações de trabalho, na resolução de problemas, por meio do aprendizado de técnicas e habilidades no uso de ferramentas de acesso à informação (ZURKOWSKI, 1974).

No ano de 1976 esse conceito reaparece, porém, com abrangência bem maior. Dessa feita, ligado a uma série de habilidades e conhecimentos que incluíam a localização e uso da informação para a resolução de problemas e tomadas de decisão. Ainda em 1976 o conceito de competência informacional incluía outras possibilidades como a noção dos valores ligados à informação para a cidadania (DUDZIAK, 2003, p. 24).

Contudo, em 1979, o conceito de competência informacional tem um retrocesso e, novamente, a ênfase que se sustenta nas habilidades técnicas torna a aparecer na literatura. Esta abordagem na questão da capacitação em informação argumenta ser o domínio de técnicas de uso das ferramentas informacionais na modelagem de soluções para os problemas, um dos requisitos para a competência informacional (DUDZIAK, 2003, p. 24). O que chama atenção nessa nova proposta é que, na década de 70 a sociedade passa a admitir a informação como insumo essencial ao seu desenvolvimento, portanto, cada vez mais ela precisa ser analisada de modo a contribuir para as tomadas de decisões que aportem competitividade e lucro às organizações. Portanto, se torna necessário um novo conjunto de habilidades para o tratamento e uso eficiente e eficaz da informação. Então, são exigidas dos sujeitos, além do domínio de aparatos tecnológicos a compreensão do que significavam as mudanças e as conseqüências desse novo paradigma em relação às possibilidades de acesso a informação e uso de informações, como o recurso de sucesso das organizações e dos indivíduos, o que é bem enunciado na célebre frase de Peter Drucker: "quem tem informação tem poder" (DRUCKER, 2001, p. 26).

Nos anos 80 surge o conceito *information literacy technology* (competência em tecnologia da informação), devido ao impacto que as novas tecnologias estavam causando nos sistemas de informação e bibliotecas, principalmente nos Estados Unidos. A capacitação em tecnologia da informação se popularizou e programas educacionais começaram a serem implementados (DUDZIAK, 2003).

Em 1983 o governo americano lança o documento *A Nation at Risk: The Imperative for Education Reform*, que apresentou um diagnóstico da situação em que se encontrava o ensino público nos Estados Unidos. O documento enfatiza a aprendizagem de habilidades intelectuais, mas não menciona as bibliotecas como parte do processo (CAMPELLO, 2006). Os bibliotecários, demonstrando seu desapontamento com a omissão, reagem energicamente, manifestando-se por meio de uma gama de publicações, em que tentavam explicitar o papel da biblioteca na construção da aprendizagem. Segundo Campello (2003, p. 6) a competência informacional foi “a bandeira erguida pela classe bibliotecária americana para tirar a biblioteca do estado de desprestígio em que se encontrava”. Campello (2003, p. 6) acrescenta que “os bibliotecários são incitados a tomar atitude proativa, a fim de participar do esforço educativo que requer mais do que a visão ingênua e simplista do processo de busca e uso da informação”.

Dentre os manifestos, destaca-se o *Information Power* (1984), da American Library Association (ALA), que apresenta um conjunto de recomendações para desenvolver competências informacionais desde a fase de educação infantil até o ensino médio (CAMPELLO, 2006). Campello (2003) destaca que no *Information Power*

as habilidades de informação foram claramente definidas, não só em termos teóricos, mas também na perspectiva da aplicação. [...] O *Information Power* pode ser considerado o documento que concretiza a assimilação do conceito de competência informacional pela classe bibliotecária. (CAMPELLO, 2003, p. 31).

Começa então um intenso movimento que torna o conceito um tema de destaque nos EUA e em diversos países, com a criação de entidades, realização de encontros profissionais e desenvolvimento de pesquisas.

Em 1987 surge no cenário a monografia de Karol C. Kuhlthau, intitulada *Information skills for an information society: a review of research*, na qual lança as bases da educação voltada para a competência informacional baseada em dois eixos fundamentais: a integração da competência informacional ao currículo escolar; e o amplo acesso aos recursos informacionais e as tecnologias de informação, vistos como importantes ferramentas de aprendizado (DUDZIAK, 2003, p. 25)

Dudziak (2003) destaca ainda o trabalho de Kuhlthau como o “trabalho mais proeminente neste período, por construir, a partir de experiências de busca e uso da informação, um modelo descritivo dos processos de aprendizado a partir da busca e uso da informação”. (DUDZIAK, 2003, p. 25)

Na década de 80 destaca-se ainda outros dois documentos com enfoque na competência informacional. O primeiro foi o de Patrícia S. Breivik e E. Gordon Gee intitulado *Information literacy: revolution in the library*. Os autores enfatizam a cooperação entre bibliotecários e administradores de universidades, visando a implantação de processos de construção de conhecimento a partir da busca e uso da informação (BREIVIK e GEE, 1989).

O segundo é o *Presential comitte on information literacy: final report*, publicado pela ALA. Esse relatório ressalta a importância da competência informacional para indivíduos, trabalhadores e cidadãos, e recomenda a implantação de um novo modelo de aprendizagem no sistema de educação americano (DUDZIAK, 2003, p. 26).

Nos anos 90, com o relatório da ALA amplamente aceito, uma série de programas educacionais voltados para a competência informacional começou a ser implementado ao redor do mundo, principalmente nos EUA e Austrália, a partir de experiências em bibliotecas universitárias. É criado o *National Fórum on Information Literacy* (NFIL). Foi também neste período que várias organizações são criadas destinadas a treinar bibliotecários para a competência informacional. Segundo Campello (2003, p. 31) este foi um período marcado “pela busca de uma fundamentação teórica e metodológica sobre a competência informacional”, surgindo vários modelos que incorporam atividades básicas de identificação, acesso, avaliação e uso da informação.

É também, a partir desse período que o termo competência informacional começa a aparecer na literatura brasileira de Biblioteconomia e Ciência da Informação, mencionado por alguns autores que percebem a necessidade de se ampliar a função pedagógica da biblioteca, ou em outras palavras, de se construir um novo paradigma educacional para a biblioteca, ampliando o conceito de educação de usuários e repensando o papel do bibliotecário no processo de aprendizagem (CAREGNATO, 2000; HATSCHBACH, 2002). Segundo Campello (2003, p. 2) o termo ainda está em fase de construção e foi usado pela primeira vez por Caregnato (2000) que traduziu o termo como "alfabetização informacional". (CAMPELLO, 2003, p.2). A própria Campello (2003, p.2) traduziu o termo competência informacional, e o identificou como um catalizador das mudanças do papel das bibliotecas em face das exigências da educação no século XXI e acrescenta que "devemos ter em mente a necessidade de integrar, em nossas ações, os avanços teóricos e práticos já alcançados nos estudos sobre competência informacional no Brasil".

Diante das reflexões aqui apresentadas, entendemos competência informacional como sendo um conjunto de conhecimentos profissionais que estão ligados ao perfil bibliotecário, bem como daqueles indivíduos que na sua atuação profissional necessitam e/ou manuseiam grande quantidade de informação. Nesse sentido, o profissional deve, diante das novas exigências do mercado, ser competente nos seus aprendizados e atitudes profissionais.

A competência informacional deve ser o requisito básico que o bibliotecário precisa ter para atuar com desenvoltura em suas atividades, assim esse profissional vai agregar valor ao seu conhecimento e agindo assim passa a ter um diferencial competitivo. A competência informacional está ligada também às habilidades desses profissionais em lidar com as tecnologias da informação e suas ferramentas específicas, bem como na compreensão da informação como um elemento fundamental na sociedade. Por isso, esses profissionais precisam ter consciência de seu papel social como educadores e mediadores de informação. Desse modo, certamente que buscarão educação continuada para aprimorar cada vez mais seus conhecimentos.

2.3 Competência informacional do bibliotecário na área da saúde

Na atual sociedade da informação e do conhecimento, a biblioteca passa a assumir importante função no desenvolvimento de competências informacionais de seus usuários. A crescente quantidade e complexidade de fontes de informação na WEB e o desenvolvimento das novas tecnologias obriga todos os profissionais a adquirir novas habilidades para o uso da informação e a conseqüente geração do conhecimento.

Se essa é a realidade em qualquer área do conhecimento, nas Ciências da Saúde esta é ainda mais forte, pois seus recursos documentários estão em constante atualização e renovação científica. Dessa forma os profissionais da área de saúde (médicos, enfermeiros, odontólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, farmacêuticos, psicólogos, técnicos em enfermagem etc.) devem estar em contínuo contato com o mundo informacional, pois o êxito de sua atuação exige uma contínua aprendizagem. Esses profissionais necessitam desenvolver habilidades e competências para atuar de forma efetiva com a informação, aproveitando com êxito as possibilidades que as novas tecnologias da informação e da comunicação oferecem, dominando o processo de conversão de informação e conhecimento.

Em sua pesquisa, Martinez-Silveira (2005) constatou que a biblioteca hospitalar é pouco visitada, não apresenta grande utilidade para os usuários, que avaliam os acervos como escassos e desatualizados. Nessa pesquisa também ficou evidente que os usuários desconhecem o papel dos bibliotecários. Ora, é evidente que é a postura de um profissional no desenvolvimento de suas atividades que vai fazer com que ele seja reconhecido e, se ele não tiver uma postura que contribua efetivamente para outros profissionais, naturalmente que não será nem notado e muito menos conhecido por seu trabalho.

Sabe-se que cabe ao profissional bibliotecário especializado em informação para a saúde desempenhar um importante papel visando o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos específicos para essa atuação, ou seja, desenvolver e contribuir para o desenvolvimento de competências informacionais junto a outros profissionais.

Conforme argumenta García Ballesteros (2005) os bibliotecários que trabalham em bibliotecas hospitalares precisam ser capacitados a fim de contribuir para uma nova maneira de

“[...] vivir intelectualmente el mundo del conocimiento: investigar, conocer, compartir. [...] La formación en información es un capítulo obligado para que los profesionales sanitarios aprendan a aprender y se sientan capaces en todo momento de apuntar nuevos retos”.
(GARCÍA BALLESTEROS, 2005, p. 2)

Em realidade um profissional da informação moderno não se limita às quatro paredes da biblioteca. Ele aplica suas habilidades e competências na busca de informações oriundas de diversas origens e fontes a fim de atender as demandas não apenas oferecendo respostas às perguntas dos usuários em qualquer lugar onde haja um computador com acesso a recursos eletrônicos, porém, participando “[...] de equipes médicas em clínicas e hospitais, ou atuar como professor, treinando e desenvolvendo as habilidades dos estudantes e dos médicos [e da equipe médica] em sua atividade profissional. (MARTÍNEZ-SILVEIRA, 2005, p. 23)

É nesse contexto que a IFLA (2004) lista as seguintes competências do bibliotecário que atua em unidades de informação de organizações de saúde, quais sejam:

- a) um completo conhecimento sobre biblioteconomia, incluindo uma formação em administração e gestão;
- b) habilidades de organização;
- c) habilidades em leitura e biblioterapia;
- d) conhecimentos clínicos, sobre doenças e necessidades dos enfermos;
- e) conhecimentos sobre a terminologia da área da saúde;
- f) habilidade de falar e escrever claramente, incluindo a habilidade para definir a contribuição da biblioteca aos pacientes;
- g) bom juízo e certa flexibilidade;

h) habilidade com as novas tecnologias, especialmente em *softwares* relacionados aos serviços bibliotecários;

i) devem ser pacientes, afáveis, compreensivos e com forte empatia e capacidade de escutar.

Além dessas competências, Marzano e Debra (1992) chamam a atenção para outras que são necessárias aos profissionais que buscam a competência informacional, principalmente para aqueles que trabalham nas unidades de informação de organizações de saúde. Esses autores argumentam que para uma pessoa ser competente em informação ela precisa ser capaz de realizar operações cognitivas e metacognitivas, conforme a seguir:

a) operações cognitivas, dizem respeito as habilidade de base associadas ao tratamento da informação, quer dizer a capacidade de compreensão, classificação/categorização, indução, dedução, argumentação para sustentar uma afirmação, análise de erros de raciocínio, de perspectivas e de sistemas. Também nessas operações se encontram as estratégias cognitivas que são a resolução de problemas, a tomada de decisões, o estudo de um fenômeno, a pesquisa científica e a invenção. Tudo isso para que o profissional do campo de saúde possa ser subsidiado para as suas tomadas de decisões;

b) operações metacognitivas, contemplam a avaliação das operações e das atividades cognitivas.

Após essa primeira proposta eles defendem que para gerir informações é necessário que um profissional que possui competência informacional contemple: a) coleta de informação: competência e habilidade no uso de diversas técnicas para localizar a informação, inclusive manusear as ferramentas oriundas das tecnologias de informação e de comunicação; b) análise da informação: habilidade cognitiva de base para compreender a informação analisando seus componentes e as relações entre eles; e c) organização da informação: habilidade que se apóia sobre operações mentais, por exemplo, de comparação ou classificação/categorização visando à produção e a recomposição de conhecimentos declarativos e procedimentais (MARZANO e DEBRA, 1997). Ora, praticamente todas essas

competências fazem parte do *métier* do bibliotecário, entretanto, nem sempre ele é consciente de que todo o seu trabalho se caracteriza como sendo operações cognitivas e metacognitivas, mesmo que nos currículos dos cursos de Biblioteconomia raramente sejam contempladas disciplinas que dêem suporte a essa compreensão.

3 REVISITANDO A INFORMAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

3.1 Um olhar sobre a informação em saúde

Na atual sociedade globalizada a informação é o fator-chave de um novo paradigma. E especificamente a informação na saúde constitui um poderoso instrumento de mudança, considerando que essa área, juntamente com a educação, constitui os principais investimentos na formação do capital humano.

No campo da saúde, objeto dessa pesquisa, é essencial ter clareza sobre o conceito de informação na área. Para Beaumont (1996), a evolução da informação em saúde ocorreu devido às mudanças nas condições de saúde da população e à incorporação de tecnologias no atendimento médico e nos processos de organização dessa informação. A formação de diferentes profissionais e os diversos procedimentos de serviços refletem-se nas diversas demandas originadas nos vários setores de saúde.

Ampliando esse entendimento, verificou-se na literatura pesquisada, que a informação em saúde envolve um vasto território de conceitos e estudos, destacando-se: registro de pacientes, informação farmacêutica, artigos científicos, legislação em saúde, Medicina Baseada em Evidências (MBE), comunicação eletrônica, prontuário eletrônico, bases de dados, diretrizes e indicadores clínicos, informação logística e de gestão, biblioteca hospitalar, necessidades de informação, comportamento informacional, entre outros. Além disso, também contempla uma infinidade de assuntos que por sua vez se ligam com as culturas de um modo geral.

Fazendo um paralelo com a informação no setor industrial, Bentes Pinto, (2008) argumenta que, também no contexto da saúde temos ao menos duas grandes *tags* de informação. A primeira diz respeito à informação em saúde, quer dizer, trata dos tipos e quantidades de organizações de saúde existentes em um país, estado ou cidade, como por exemplo, índice de natalidade e mortalidade da população, índice de doenças mais freqüentes e número de profissionais que atuam

nessa área. A segunda trata da informação para a saúde, ou seja, aquela que contempla todos os conhecimentos teóricos e práticos referentes aos tipos de doenças e as terapêuticas utilizadas para saná-las. Com outras palavras, concerne aos conhecimentos sobre as doenças, suas causas, sintomas, tratamentos, medicamentos, sigilos, aspectos éticos e bioéticos, além das tecnologias e sua aplicabilidade para saná-las. Essa categoria de informação encontra-se registrada nos mais diversos suportes - impressos e eletrônicos -, e formas, por exemplo, textos verbais (prontuários, livros, teses, dissertações, artigos, protocolos) e não-verbais (imagens, ópticas, eletrônicas e digitais, representadas pelos exames radiológicos, ecográficos, encefálicos etc.).

A informação para a saúde pode ser entendida como um ativo que tem um valor para a sociedade e, conseqüentemente necessita ser adequadamente protegido. Neste sentido, Bentes Pinto argumenta ainda que a informação em saúde tem as seguintes características: a) garantia de confidencialidade (assegurar que a informação seja acessível somente a pessoas autorizadas); b) integridade (salvaguardar a exatidão e a completude da informação e dos métodos de processamento); c) disponibilidade (assegurar aos usuários autorizados o acesso à informação e respectivamente aos ativos correspondente, sempre que necessário); d) garantir a qualidade no atendimento ao doente, ou seja, garantir que a informação utilizada para subsidiar o tratamento da pessoa doente é eficaz.

Todas essas características fazem com que a informação no âmbito da saúde tenha um *status* muito especial e, justamente por isso, necessita de profissionais com competência para tratá-la e organizá-la a fim de que efetivamente possa ser acessada. Eis aí mais um nicho que o bibliotecário pode se especializar, haja vista que está envolvido com a organização da informação em todas as áreas de saberes.

Justamente por isso Beraquet *et al.* (2006) aponta que a Biblioteconomia precisa criar subespecialidades, segundo as diferentes clientelas e os modos como a informação é utilizada, assim como métodos e ferramentas visando a efetiva gestão e disseminação dessa informação.

Complementando esse discurso, Banks *et al.* (2005) mostra que entre os desafios a serem superados pela Ciência da Informação no que se refere às questões do campo da saúde, destacam-se: dificuldades em encontrar a informação relevante, identificar, avaliar e utilizar as fontes de informação e de divulgar a importância desses serviços a gestores, profissionais da saúde e o público em geral.

Não podemos esquecer que no campo da saúde, os profissionais muitas vezes atuam em situação concreta de urgência, logo as informações de que eles têm necessidades devem ajudá-los nas tomadas de decisões eficazes em contexto de prática pontual, sendo que uma má decisão devido a informações incorretas e desatualizadas pode ter conseqüências drásticas, tanto para eles como para os pacientes.

Assim, a abundância de informações com que eles se confrontam tanto pode ser útil a eles como também a rápida obsolescência dessas informações representa um problema muito complexo a administrar nessas horas. Isto tudo reforça a idéia de competência informacional por parte dos bibliotecários que exercem suas atividades em organizações de saúde, para auxiliarem com informações aqueles profissionais que simbolicamente e concretamente são “impedidos” do direito de errar. Por tudo isso se pode dizer que, a informação para a saúde se sustenta em dois pilares, ela deve ser definitivamente segura e diretamente acessível aos profissionais da saúde.

3.2 Considerações acerca da biblioteca hospitalar

Embora o objeto deste estudo não seja restrito a bibliotecas hospitalares, mesmo assim, considera-se importante tecer algumas considerações sobre essas unidades de informação, uma vez que no contexto das organizações de saúde elas são consideradas como tendo características especiais.

A idéia de bibliotecas em hospitais é bastante antiga. Lima (1973, p. 142) identificou bibliotecas hospitalares fundadas nos séculos XVII e XVIII, em países como os Estados Unidos, Inglaterra, países escandinavos, além de outros países

européus. Há ainda registros de que no século XV, o Hospital de São Bartolomeu, na Inglaterra, possuía uma pequena coleção de livros para uso de seus médicos.

A análise da literatura sobre o tema aponta ainda para uma diversidade de conceitos sobre bibliotecas de hospitais: bibliotecas para pacientes, bibliotecas para médicos e bibliotecas para enfermeiros. Contudo, apesar das finalidades dos serviços serem essencialmente diversas, é consenso entre os teóricos que todas elas devem pertencer somente a uma só unidade administrativa, fazendo-se mister que as instalações, o espaço e a assistência do bibliotecário seja voltada para os vários tipos de usuários.

Segundo Kowacs (1967), a biblioteca hospitalar é percebida como sendo o departamento de um hospital cuja responsabilidade e autoridade deve “[...] assegurar ao pessoal docente, clínico, pesquisador, auxiliar e administrativo o acesso à informação, com a finalidade de habilitá-lo a prover o melhor cuidado possível aos pacientes”. (KOWACS, 1967, [s. p.]). A visão deste autor é bastante reducionista, uma vez que exclui os pacientes desse ambiente, esquecendo-se que é papel da biblioteca hospitalar, transmitir também informações aos pacientes, com o objetivo terapêutico a fim de ajudar a minimizar o sofrimento por ocasião da sua passagem pelo hospital.

A biblioteca hospitalar pode oferecer uma série de serviços para satisfazer as necessidades informacionais da equipe de saúde em suas práticas de atendimento clínico, já que os bibliotecários são profissionais capacitados para localizar informações e podem, dessa forma, reunir coleções representativas dos temas clínicos.

Martinez-Silveira (2005) diz que a função principal da biblioteca hospitalar é a transmissão de informações para a tomada de decisões clínicas, quer seja no diagnóstico, quer seja em intervenções cirúrgicas. Para a autora,

tudo indica que recursos tradicionais como os catálogos e coleções de livros das bibliotecas deveriam ser ampliados e diversificados com serviços especializados, nos quais os profissionais da informação conduzissem pesquisas bibliográficas de precisão, avaliando a qualidade e o valor científico do documento, treinando os médicos para realizarem suas próprias pesquisas, gerenciando o acesso dos usuários a artigos de periódicos com texto completo, a um maior

número de bases de dados, a portais que filtrem informação em saúde e a direcionem de acordo com demandas específicas.

Corroborando com esse pensamento O'Connor (2002) constatou em revisão de literatura sobre essa temática que, as bibliotecas podem influenciar os resultados dos serviços de atendimento aos pacientes de várias maneiras, especialmente no diagnóstico e no tratamento.

Realmente, a criação de uma biblioteca especializada em informação no contexto da saúde dentro de organizações hospitalares, tem por responsabilidade localizar e disseminar informações que contribuirão não apenas para o avanço dessas instituições, porém, também ao tratamento dos pacientes e a qualificação da equipe de saúde. Sua própria existência dentro do hospital reflete o interesse científico da instituição. (NOWINSKI, 1983, s. p.)

No Brasil, o Ministério da Saúde dispensa a obrigatoriedade de bibliotecas para o credenciamento de hospitais (BRASIL, 1999), embora seu funcionamento e serviços sejam avaliados, quando existentes, contando pontos favoráveis para a instituição. Contudo, as poucas bibliotecas existentes enfrentam a mesma situação de falta de recursos humanos e materiais, que as bibliotecas em geral também enfrentam.

Alem do mais, conforme afirma Ferreira (1987, s.p.), por serem altamente especializadas e dispendiosas, são às vezes consideradas um "luxo", vivendo a constantes "ameaças do desaparecimento" e, por esta razão, seus gestores buscam envidar esforços redobrados para reafirmar seu valor.

Várias iniciativas se firmaram visando à criação e o desenvolvimento de bibliotecas hospitalares. Vale ressaltar aqui a ação do Governo Espanhol através dos Ministérios da Cultura e o da Educação e Ciência que oferece recursos para a criação de uma rede de bibliotecas hospitalares para os usuários de hospitais públicos na cidade de Valência. Os serviços dessa rede de bibliotecas apresentam três focos: terapêutico, cultural e social (SALAVERT I PITARCH, 1999, p. 74).

No Brasil, é importante salientar ainda a criação, em 1968, da Biblioteca Regional de Medicina (BIREME), hoje Centro Latino Americano de Informação em

Ciências da Saúde, que têm gerado esforços em torno de desenvolver tecnologias e oferecer suporte técnico às várias bibliotecas especializadas em informação em saúde, situadas nos países da América Latina e Caribe.

Assim, baseados na literatura em Biblioteconomia, esboçada até aqui, iremos avaliar e analisar as competências necessárias ao bibliotecário que atua em organizações de saúde.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Para o desenrolar desse estudo optou-se pela pesquisa exploratória, cuja finalidade é, entre outras coisas, estudar um fenômeno ainda pouco explorado a fim de que o pesquisador se familiarize com o fenômeno, analisando as características e peculiaridades do tema a ser explorado, para assim aprofundar ou se aproximar do objeto de estudo.

Conforme Antonio Carlos Gil (1999, p. 43) a pesquisa exploratória tem como principal finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos. [...] Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso”.

As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Gil salienta que “este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado”. (GIL, 1999, p. 43). Encaixa-se, pois nos objetivos da pesquisa, que relaciona dois conceitos ainda pouco abordados na literatura científica brasileira em Biblioteconomia e Ciência da Informação, quais sejam: competência informacional e bibliotecários que atuam em organizações de saúde.

Além disso a pesquisa tem caráter quantitativa/qualitativa. Segundo Laville e Dionne (1999) até a década de setenta

a análise do discurso manifesto, colhidos através de documentos, de questionários, entrevistas etc., realizada pela pesquisa quantitativa, privilegiava os cálculos de freqüência dos termos e das expressões utilizadas no discurso. Uma vez que essa abordagem não costumava render os frutos esperados, o domínio e as modalidades se ampliaram, absorvendo abordagens qualitativas, quer dizer, interpretativas, das unidades de sentido, das relações entre elas e do que delas emana. Não obstante esse sentido estrito, a pesquisa qualitativa acabou por desenvolver autonomia própria, podendo se referir a todas as pesquisas que privilegiam a interpretação dos dados, em lugar de sua mensuração. (LAVILLE e DIONNE, 1999, p. 225)

No que tange a coleta dos dados, utilizou-se das seguintes técnicas científicas: a observação e o questionário (veja Apêndice 1). Conforme Lakatos e Marconi (1995, p. 190-191) a observação é uma técnica de coleta de dados cuja finalidade é obter, por meio dos órgãos dos sentidos, informações concernentes a certos aspectos da realidade investigada. Porém, ela

[...] não consiste apenas em ver e ouvir, mas também examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. [...] A observação ajuda o pesquisador a identificar e obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não tem consciência”.

A observação adotada nessa pesquisa é do tipo sistemática e não-participante e foi realizada, por ocasião da aplicação do questionário. Esse tipo de observação leva em conta aspectos pré-definidos a serem observados durante a coleta dos dados. Seu objetivo foi o de identificar o fluxo informacional e as habilidades e competências que o profissional da informação deve ter para desenvolver suas atividades. Ela foi planejada sistematicamente e registrada no caderno de campo, de forma a comprovar sua validade e segurança.

Em relação ao questionário, Lakatos e Marconi (1995, p. 201-202) dizem que ele é constituído por um conjunto ordenado de perguntas “que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. [Com o questionário é possível] atingir um maior número de pessoas, abranger uma área geograficamente ampla, e obter respostas mais rápidas e precisas”. A utilização do questionário permite ao pesquisador “obter conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas”, possibilitando ainda “atingir grande número de pessoas” (GIL, 1999, p. 129).

O questionário é composto por nove (9) questões abertas e fechadas. Tomando por base as competências apresentadas na literatura pesquisada, elaborou-se um rol contendo doze competências informacionais, conforme a seguir: atuação em equipe multidisciplinar; capacidade de trabalhar em grupo; conhecimentos na área de saúde; habilidades em leitura e biblioterapia; raciocínio lógico; capacidade de avaliação e síntese; educação de usuários; proatividade; flexibilidade à mudança; atualização e educação continuada; domínio de outros idiomas; ética; empreendedorismo; criatividade; habilidade de comunicação;

liderança; habilidades no uso de fontes de informação especializadas. Estabeleceu-se uma escala contendo os seguintes itens: (1) Muito Importante; (2) Importante; (3) Medianamente Importante; e (4) Pouco Importante e solicitou-se aos bibliotecários que avaliassem o grau de importância das referidas competências e se as possuíam.

A pesquisa empírica foi realizada nas unidades de informação de seis (6) organizações de saúde localizadas na cidade de Fortaleza – Ceará. Os dados foram coletados junto a 14 profissionais bibliotecários que atuam nas bibliotecas das seguintes organizações de saúde: Instituto Doutor José Frota, Centro de Reabilitação SARA, Conselho Regional de Medicina do Ceará, Instituto do Câncer do Ceará, Escola de Saúde Pública do Ceará e Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Ceará.

Os dados quantitativos obtidos foram submetidos ao software Microsoft Excel, visando sua tabulação e exposição em gráficos.

5 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Partindo da análise das informações colhidas através dos questionários aplicados ao conjunto de profissionais bibliotecários que atuam nas organizações de saúde, foi possível reunir três conjuntos de categorias: caracterização dos participantes da pesquisa; avaliação e domínio de competências informacionais; e contribuição da competência informacional.

5.1 Caracterização dos participantes da pesquisa

Quanto ao nível de formação acadêmica, todos os 14 participantes da pesquisa são profissionais com Bacharelado em Biblioteconomia. Desse total, 11 (78%) tem pós-graduação à nível de especialização. Isso demonstra que existe por parte desses profissionais um esforço para avançar seu nível de capacitação visando melhorar a sua atuação profissional e assim poderem competir no mercado.

Em relação ao local onde exercem suas atividades, são os seguintes: Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Ceará; Biblioteca Fernando Queirós Monte do Conselho Regional de Medicina do Ceará; Centro de Estudos e Pesquisas do Instituto Doutor José Frota; Biblioteca do Instituto do Câncer do Ceará; Centro de Documentação e Biblioteca da Escola de Saúde Pública do Ceará; Biblioteca do Centro de Reabilitação SARAH de Fortaleza.

Ainda, concernente à caracterização desses profissionais, buscamos conhecer as atividades realizadas por eles nas unidades de informação das organizações pesquisadas. Para coletar tais informações apresentamos no questionário, um rol de atividades ligadas ao fazer biblioteconômico no qual esses bibliotecários deveriam marcar as atividades que efetivamente realizam, podendo, dessa forma, assinalar mais de uma resposta.

Desse total a maioria deles apontou a Referência e Atendimento do Usuário (93%), Análise/Tratamento da Informação (78%) e Seleção e Aquisição (65%). Para melhor visualização, veja o GRÁF. 1.

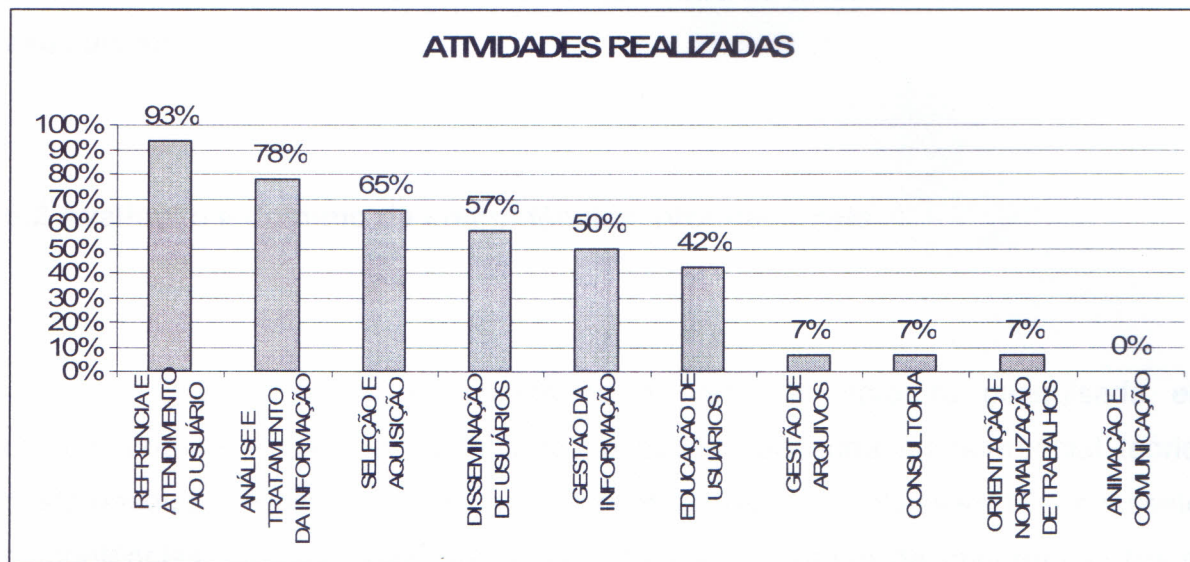


GRÁFICO 1 – Atividades realizadas nas organizações de saúde de Fortaleza
Fonte: Pesquisa *in loco*

O que chama a atenção nesses dados é que, embora, a maioria dos participantes já possua um nível de pós-graduação que, supostamente os sensibilizaria a realização de outras atividades visando a inovação de seus produtos e serviços, eles permanecem arraigados somente na execução de atividades tradicionais do fazer biblioteconômico. É claro que essas atividades são fundamentais em qualquer unidade de informação, porém, não podemos esquecer que as mudanças afetam todas as áreas de conhecimento, e, portanto, a área de Biblioteconomia, não está isenta. Muito pelo contrário, atualmente exige-se que cada vez mais o bibliotecário assuma o papel de gestor, consultor de informação, inovador, pesquisador de informação, desenvolvendo atividades ligadas a essas áreas de atuação.

O dado mais relevante nessa análise é que nenhum dos participantes apontou a atividade de Animação e Comunicação. Assim, das duas uma, ou ele é um sujeito resistente à mudanças, incluindo a ressignificação de conceitos, ou ele não se sente competente para aplicar os conhecimentos a essas duas atividades, adquiridos ao longo do seu curso. Ora, é importante que os bibliotecários se

envolvam em atividades de comunicação e animação e, em se tratando de organizações de saúde ligadas ao ensino e a pesquisa, espera-se que esses profissionais proponham alternativas de produtos e serviços de informação que possam mediar o processo de comunicação entre as unidades de documentação e seus usuários.

5.2 Avaliação e domínio de competências informacionais

Essa categoria foi construída a partir da literatura pesquisada em Biblioteconomia e Ciência da Informação que se encontra no referencial teórico desta pesquisa. Assim, solicitamos aos bibliotecários que avaliassem 17 (dezesete) competências informacionais, de acordo com vários graus de importância (muito importante, importante, medianamente importante e pouco importante) e também apontassem aquelas que eles dominam e aplicam em suas atividades nas unidades de informação em que atuam.

Todas as competências listadas foram avaliadas, embora não tivesse havido unanimidade quanto ao grau de importância na avaliação. Visando melhor entendimento dessa avaliação estruturamos os conceitos atribuídos em dois grandes grupos (muito importante/importante e medianamente importante/pouco importante), conforme apresentado no GRÁF. 2.

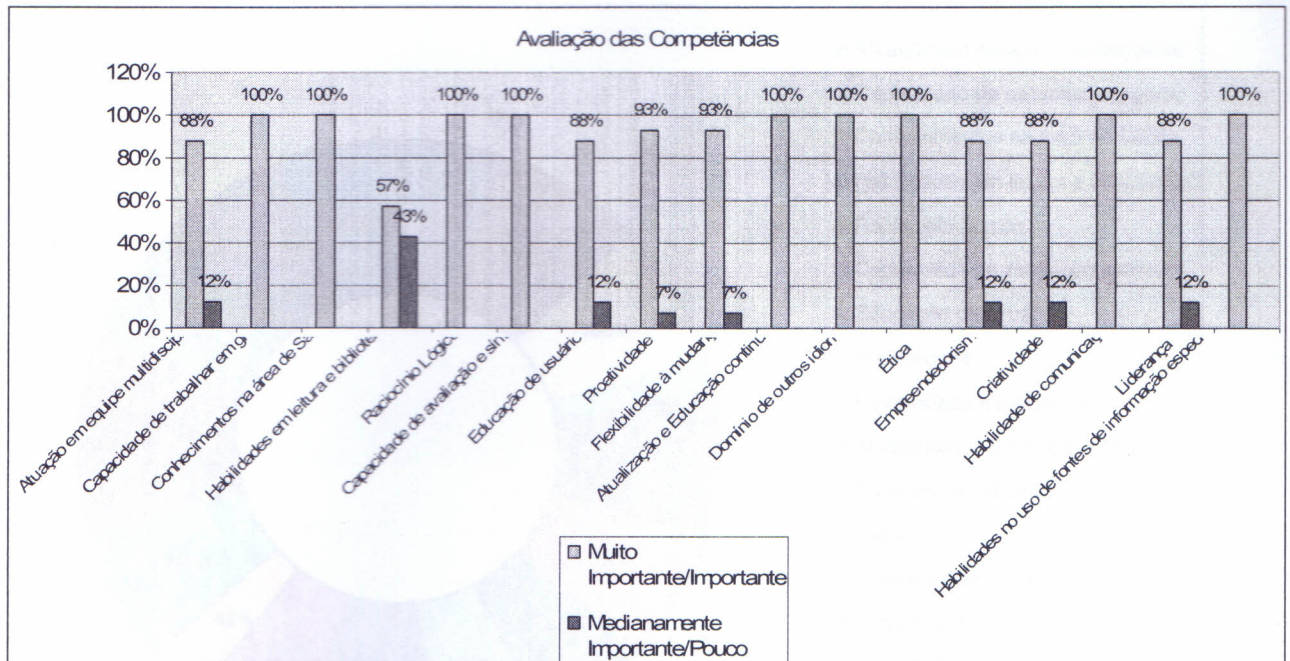


GRÁFICO 2 – Avaliação das competências informacionais
 Fonte: Pesquisa *in loco*

GRÁFICO 3 –

Com relação ao domínio das competências, cujo rol engloba as mesmas anteriormente avaliadas, o grupo pesquisado indica possuir todas elas, embora cada um deles considere ter mais domínio em determinadas competências do que em outras, como é o caso “Capacidade de trabalhar em grupo”, “Conhecimentos na área de saúde”, “Raciocínio lógico” e “Habilidades de comunicação”, ambas com 100% de indicação. Também merece destaque, “Capacidade de avaliação e síntese”, “Flexibilidade à mudança” e “Ética”, apontadas por 93% dos participantes. Vejamos o GRÁF. 3.

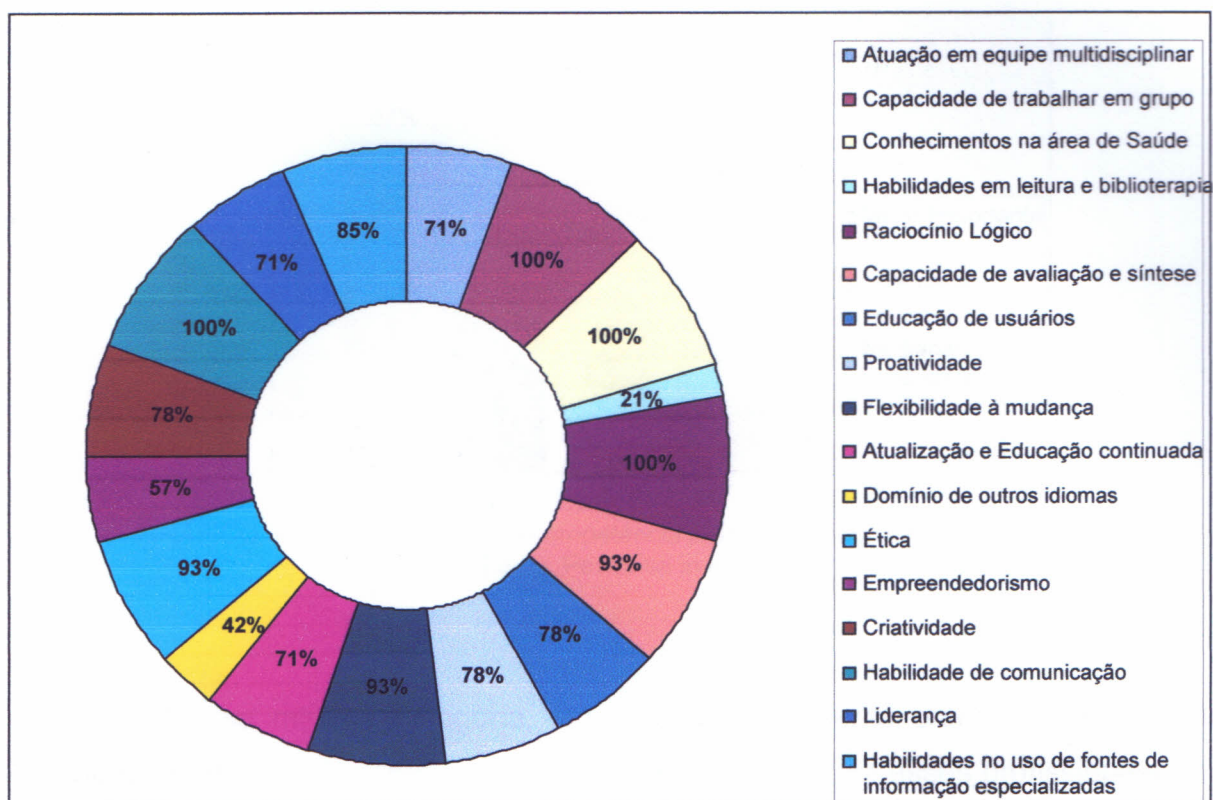


GRÁFICO 3 – Domínio das competências informacionais
Fonte: Pesquisa in loco

De agora em diante analisaremos os dados coletados relativos a cada uma dessas competências:

a) Atuação em equipe multidisciplinar

Na contemporaneidade, é exigida cada vez mais dos trabalhadores, independente de qualquer domínio, a atuação em grupos multidisciplinares. Para o bibliotecário que trabalha em organizações de saúde, essa competência certamente é de grande importância, devido a sua atuação junto à equipe de saúde formada por profissionais das diversas áreas, como médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais e também os pacientes. Do total de participantes, 85% avaliou como muito importante/importante. Porém, 15% considerou essa habilidade apenas como medianamente importante.

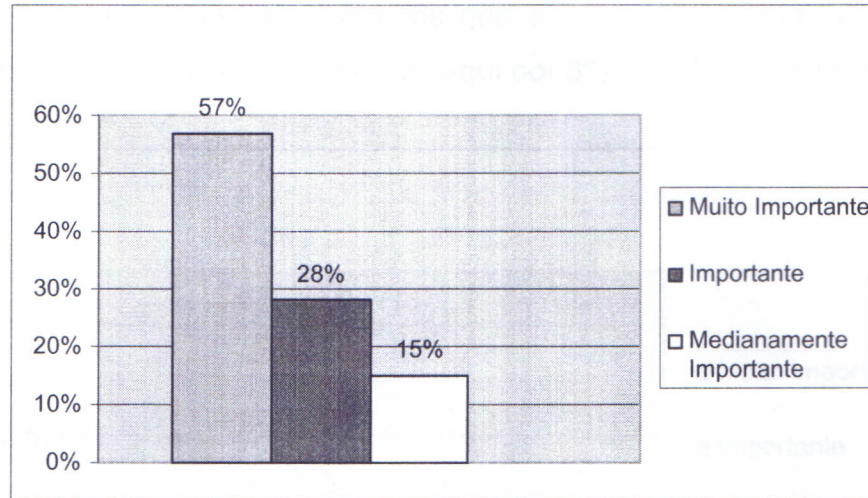


GRÁFICO 4 – Avaliação sobre a competência atuação em equipe multidisciplinar
Fonte: Pesquisa in loco

Nessa mesma categoria, fazemos o cotejamento entre a avaliação da competência de trabalhar em equipes multidisciplinares e se esses profissionais têm domínio sobre tal competência, conforme mostrado no GRÁF. 3. O resultado desse cotejamento mostra que, embora 85% classifiquem essa competência como muito importante/importante, apenas 71% indicou possuí-la. Ora, se eles sabem da importância de se trabalhar em equipes multidisciplinares, porque será que 29%, indica não a possuir? Será que é pelo fato de que muitos destes profissionais trabalham sozinhos? Ou porque têm receio de trabalhar em equipes? Assim, questiona-se ainda: como é que esses profissionais conseguem atuar em um mercado que exige cada vez mais o trabalho em equipes multidisciplinares?

b) Flexibilidade à mudança

Essa é a capacidade de gerar alternativas para o trabalho, alternando rotinas para adequá-las as novas necessidades que o mercado impõe. Trata-se da capacidade de inovar e propor mudanças. Observando os dados coletados, notamos que os bibliotecários percebem a importância dessa competência para sua atuação profissional. Do total de participantes, 92% a consideram muito

importante/importante. Contudo, notamos que existe uma parcela deles que ainda são resistentes à mudança, representado aqui por 8% dos respondentes (GRÁF. 5).

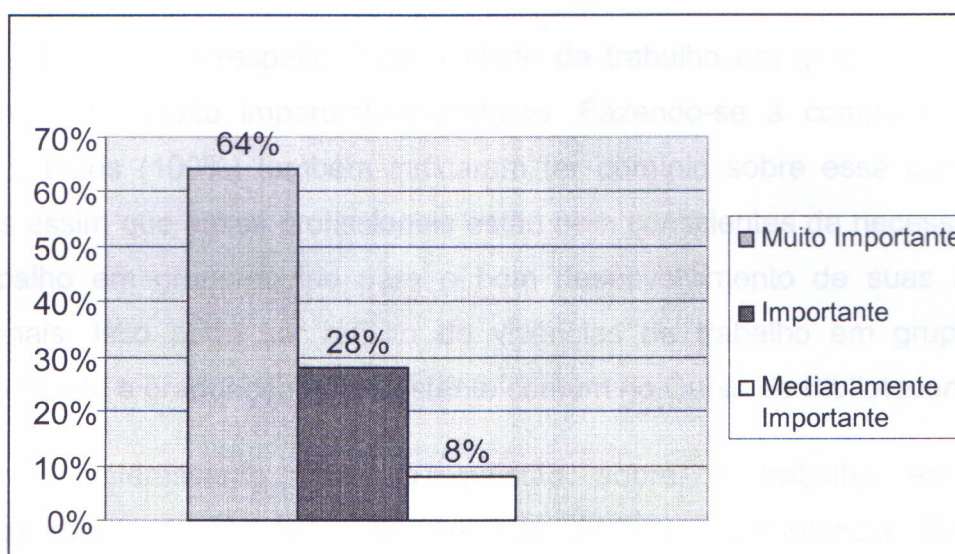


GRÁFICO 5 - Avaliação sobre a competência flexibilidade à mudança

Fonte: Pesquisa *in loco*

Fazendo a comparação com as respostas sobre o domínio da competência concernente à flexibilidade a mudanças, mostrada no GRÁF. 3, observamos que 93% indicaram dominar essa competência. Porém, como mencionado acima, em relação a sua importância para a realização de seu trabalho, 92% a consideram muito importante/importante. Esse dado é animador, tratando-se do bibliotecário, que é percebido como sendo um profissional resistente à mudanças. Embora a diferença seja considerada pequena, é importante chamar atenção ainda, pois mesmo que um dos pilares da sociedade contemporânea seja a flexibilidade, em realidade todas as mudanças, sejam simples ou não, inicialmente provocam reações que podem ser positivas ou negativas, e em se tratando de mudanças abruptas, a rejeição normalmente é maior.

c) Capacidade de trabalhar em grupo

No que diz respeito à capacidade de trabalho em grupo, todos (100%) avaliaram como muito importante/importante. Fazendo-se a comparação com o GRÁF. 3, todos (100%) também indicaram ter domínio sobre essa competência. Notamos assim que esses profissionais estão bem conscientes da necessidade que é o trabalho em grupo/equipe para o bom desenvolvimento de suas atividades profissionais. Isso pode ser reflexo de vivências de trabalho em grupo/equipes iniciadas desde a graduação, fato bastante comum no Curso de Biblioteconomia.

É interessante que na questão sobre o trabalho em equipes multidisciplinares, 29% deles indicaram não ter essa competência. Talvez, não tenham compreendido que a capacidade de trabalhar em grupo pode se constituir também em equipes/grupos multidisciplinares. A própria natureza de sua função, enquanto bibliotecário de uma organização de saúde exige que os profissionais trabalhem em grupo, e ainda, com profissionais de outras áreas.

d) Atualização e educação continuada

Um dos princípios que envolvem a competência informacional relaciona-se com a educação como um processo cíclico, e que deve ser continuado por toda a vida. Então, também solicitamos aos bibliotecários que avaliassem essa competência. Assim, 100% deles a consideraram muito importante/importante. Contudo, ao se fazer o cotejamento com domínio da competência (GRÁF. 3), apenas 71% consideram-se atualizados profissionalmente. Quer dizer, ainda existe uma parcela significativa (29%) de profissionais que estão desatualizados, oferecendo aos seus usuários não mais que o básico no que tange a serviços e produtos informacionais.

Um outro dado interessante é que, na formação acadêmica, 78% indicaram possuir pós-graduação ao nível de especialização. Isso denota a

existência de profissionais que mesmo tendo especialização, se consideram desatualizados, fato que pode ser percebido como natural, uma vez que a conclusão de um curso de graduação e inclusive de pós-graduação não garante a estaticidade do conhecimento e muito menos da ciência, que são dinâmicos pela própria natureza.

e) Conhecimentos na área da saúde

Uma das grandes dificuldades da atuação do profissional bibliotecário é o fato de trabalhar em áreas de todos os domínios de conhecimento, lidando com diferentes e variados universos de informações. Justamente por isso, ele precisa de conhecimentos mínimos da área na qual irá desempenhar as suas funções. No campo da saúde não poderia ser diferente.

Então, procuramos saber dos participantes, sua avaliação em relação aos conhecimentos da terminologia desse campo e se eles tinham essa competência para desempenhar as suas funções nas organizações de saúde. Todos (100%) dos bibliotecários consideraram muito importante/importante e também apontaram que têm domínio sobre essa competência (GRÁF. 3). Isso mostra que para o bibliotecário trabalhar na área de saúde, precisa conhecer terminologias da área de saúde, fontes de informação especializadas na área, gestão de serviços de saúde, sistemas de informação voltados à saúde, fluxos de informação, várias instâncias dos sistemas públicos e/ou privados de saúde, arquivos e documentação em saúde etc.

f) Habilidades em leitura e biblioterapia

Um fato que merece nossa atenção é que na lista de competências encontra-se a “habilidade em leitura e biblioterapia”, que foi apontada por 58% dos

participantes como muito importante/importante, conforme o GRÁF. 6. Porém, quando solicitados a indicar o domínio desta competência, somente 21% assinalou (GRÁF. 3).

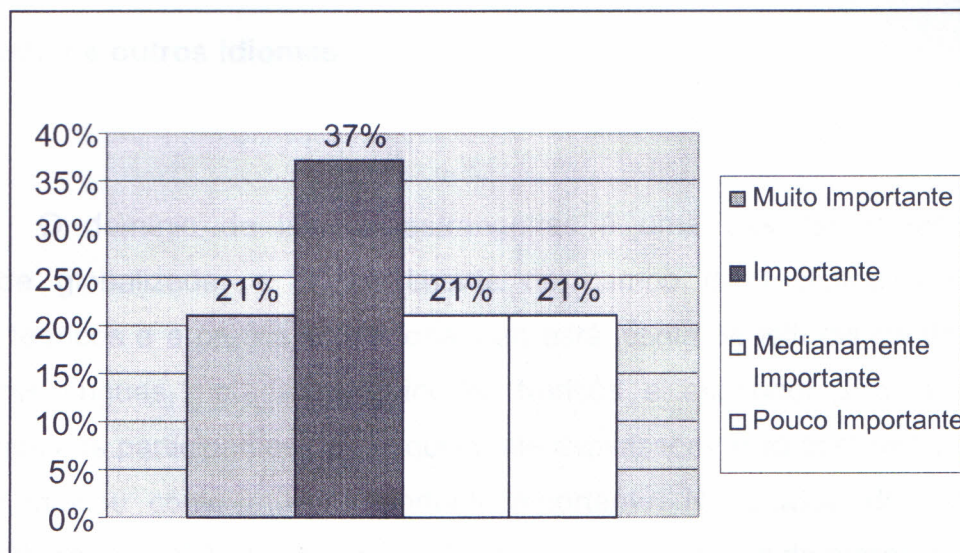


GRÁFICO 6 - Avaliação sobre a competência habilidades em leitura e biblioterapia
Fonte: Pesquisa *in loco*

Entendemos que a biblioterapia é uma atividade de grande importância, cientificamente comprovada, como auxiliar no tratamento de pessoas doentes, principalmente aquelas que permanecem longo tempo em hospitais e clínicas, e que deveria despertar o interesse dos bibliotecários que estão atuando diretamente nesse ambientes. Para tanto, é preciso que esses profissionais busquem uma educação continuada, seja cursando pós-graduação ou ainda disciplinas isoladas, por exemplo, no Curso de Psicologia, ou ainda participem de projetos que contemplem a biblioterapia. É importante lembrar que, embora o curso de graduação em Biblioteconomia ainda não ofereça em sua integralização curricular a disciplina de biblioterapia, ele já possui uma larga experiência nesse domínio e que poderá ser demandada por esses bibliotecários caso busquem parcerias.

Outro ponto que causa estranheza é que 79% dos bibliotecários indicou não possuir habilidades de leitura, afinal, na graduação são ofertadas várias disciplinas que contemplam diretamente essa habilidade, como por exemplo, "Teoria e prática da leitura", "Literatura infantil", "Literatura em língua portuguesa" e "Língua portuguesa". Notamos que os profissionais que atuam com informação em saúde em

Fortaleza não dominam essa competência e ainda é avaliada como de pouca importância por 21% dos participantes.

g) Domínio de outros idiomas

O domínio de línguas estrangeiras é uma das exigências da atual sociedade globalizada, e principalmente no campo da Biblioteconomia, cujos estudos teóricos e a prática profissional não está isenta de leituras de documentos em outras línguas, notadamente inglês, francês e espanhol. Em razão disso, solicitamos aos participantes da pesquisa que avaliassem essa competência. Assim, 100% a indicou como muito importante/importante. Na análise do cotejamento (GRÁF. 3), apenas 42% dos bibliotecários possuem o domínio de outros idiomas.

Se for considerado que a literatura da área da saúde está, em sua maioria, disponível em línguas estrangeiras e que a maioria deles executa apenas as atividades de tratamento da informação, recuperação e educação de usuários, o natural seria que mais bibliotecários dominassem essa competência. Então, questiona-se como é possível tratar um documento cuja língua não se conhece? Como estabelecer uma representação indexal desses documentos se não se tem competência na língua para efetuar uma boa análise?

h) Raciocínio lógico

Essa competência envolve exercer a autonomia intelectual, saber pensar e solucionar problemas. Ela torna-se assim uma condição essencial para o domínio de outras competências informacionais. Desse modo não causa espanto que 100% dos participantes avaliassem essa competência como muito importante/importante. Igualmente no cotejamento (GRÁF. 3) todos indicaram possuir essa competência.

i) Ética

O fazer bibliotecário é permeado de ações de ordem ética (por exemplo, respeito á propriedade intelectual e os direitos do autor). Atuando na área da saúde, essas ações são multiplicadas por vários fatores inerentes à essa área. Pensando assim, todos os bibliotecários (100%) reconhecem a importância desta competência e a avaliaram como muito importante/importante. Comparando esses resultados com o domínio da competência (GRÁF. 3), 93% afirmaram serem éticos no desenvolvimento de suas funções. Esse fato chama atenção, pois é de se esperar que todo profissional atue eticamente em suas atividades. Talvez esse fato seja reflexo da ausência da disciplina ética no currículo do Curso de Biblioteconomia da UFC, ou ainda, pela falta de entendimento da questão, afinal, a importância da competência ética na formação profissional do bibliotecário é indispensável para a sua atuação, e, maior ainda no âmbito das bibliotecas das organizações de saúde.

j) Capacidade de avaliação e síntese

Em suas práticas profissionais em que concerne à análise da informação, a compreensão das demandas dos usuários e a gestão de unidades de informação, são exigidas do bibliotecário a capacidade de avaliação e síntese. Os bibliotecários foram unânimes em considerar essa capacidade como muito importante/importante. Confrontando com o domínio da competência indicada pelos bibliotecários (GRÁF. 3), 93% deles consideram dominar essa competência. Esse achado é muito estranho, pois, esperávamos que também houvesse concordância entre as respostas dos bibliotecários, afinal, o curso de Biblioteconomia proporciona uma formação que contempla essas competências. Além do mais, a velocidade e a quantidade de informações que são disponibilizadas em diferentes unidades de informação exigem que o bibliotecário possua essas competências a fim de poder desempenhar suas atividades com maior rapidez e qualidade.

k) Empreendedorismo

O empreendedorismo é inerente ao ser humano, mesmo que muitos não tenham consciência disso. Ele se traduz como uma competência à disposição do enfrentamento aos desafios, e a capacidade de se automotivar diante de situações ainda não experimentadas. Do total de participantes, 84% avaliou essa competência como muito importante/importante (GRÁF. 7). Contudo, 16% dos participantes da pesquisa indicam essa competência como medianamente importante.

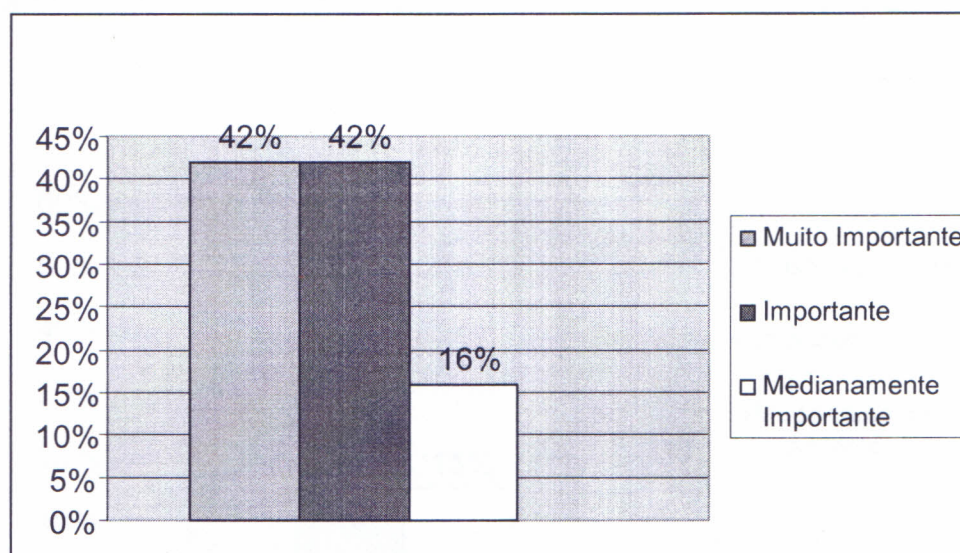


GRÁFICO 7 - Avaliação sobre a competência empreendedorismo
Fonte: Pesquisa *in loco*

Comparando esses dados com os resultados do GRÁF. 3, verificamos que apenas 57% dos respondentes dominam esta competência, demonstrando que ela não é comum entre os bibliotecários atuantes nas organizações de saúde em Fortaleza. Ora, se esses profissionais, na sua maioria, avaliam o empreendedorismo como uma competência de grande importância, não entendemos o porquê de 43% não se considerarem empreendedores. Isso pode ser o reflexo do não entendimento do que seja essa competência, ou a aliarem apenas ao mundo da economia e dos negócios.

I) Habilidades em educação de usuários

O desenvolvimento de programas de educação de usuários é uma das principais contribuições que os estudos sobre a competência informacional trazem para a Biblioteconomia e Ciência da Informação. Dessa forma, solicitamos aos bibliotecários que avaliassem as habilidades para o desenvolvimento dos programas de educação de usuários. Assim, 85% do total de participantes consideraram essa competência como muito importante/importante, contra 15% que a avaliaram como medianamente importante (GRÁF. 8).

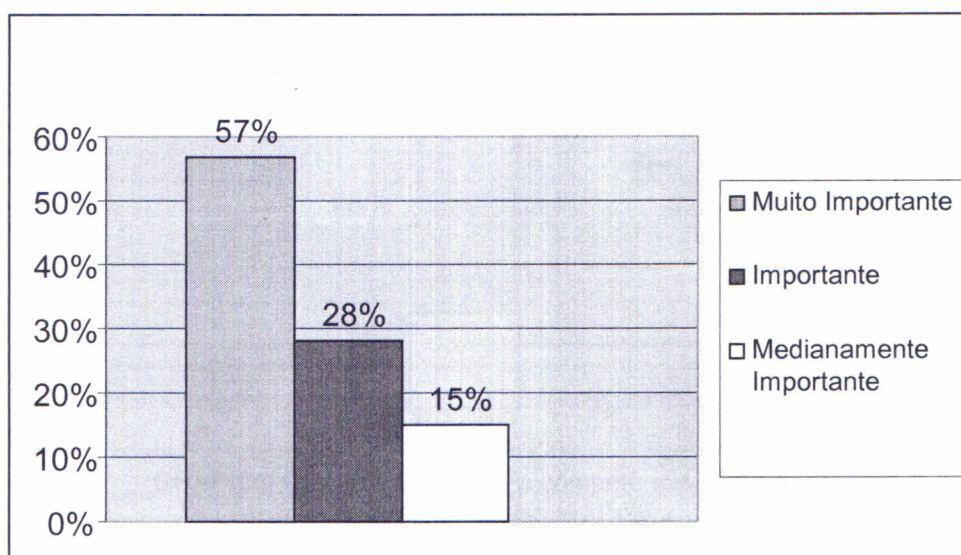


GRÁFICO 8 - Avaliação sobre a competência educação de usuários
Fonte: Pesquisa *in loco*

Na comparação com as respostas do GRÁF. 3, percebemos que somente 78% dominam essa competência. Ora, um dos serviços importantes em unidades de informação são os programas de educação de usuários, que exigem competências e habilidades específicas para tal. No caso da pesquisa em lide, a maioria das unidades de informação tem caráter educativo, atendendo alunos de graduação e pós-graduação no campo da saúde e que precisam ser treinados para tornarem-se competentes no uso de fontes de informação. Se alguns profissionais não dominam essa competência, como poderão propor programas de educação de usuários.

m) Criatividade

Um dos objetivos da competência informacional é capacitar para a geração de novas idéias, construção de novos saberes, criando produtos com valor agregado. Solicitados a avaliar essa competência, 85% consideram a criatividade como muito importante/importante, contra 15% que indicaram ser medianamente importante para sua atuação profissional, conforme indicado pelo GRÁF. 9.

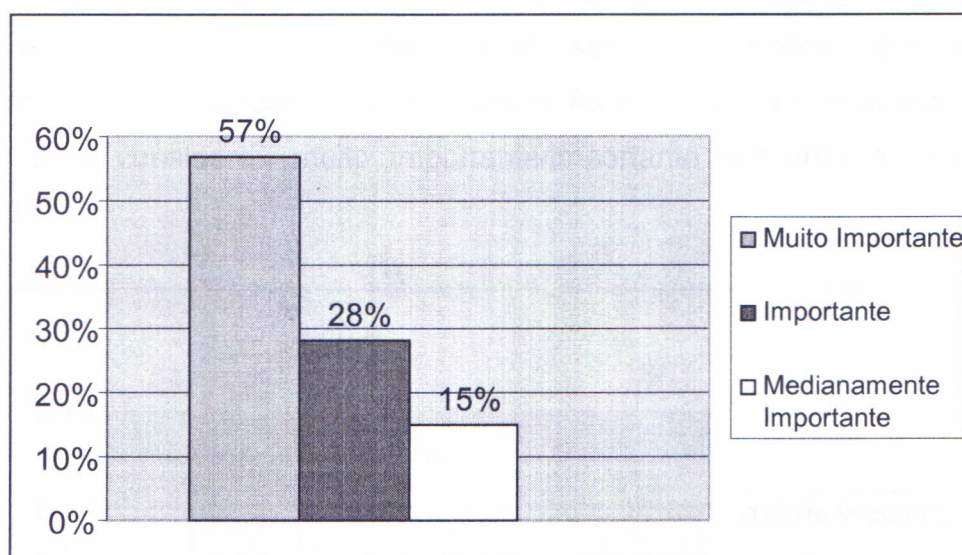


GRÁFICO 9 - Avaliação sobre a competência criatividade
Fonte: Pesquisa *in loco*

No confronto com os dados do GRÁF. 3, 78% indicaram ter essa competência. A criatividade implica diretamente nos resultados que sua atuação profissional trará para a organização, pois o bibliotecário que não é criativo, representado por 22% dos participantes, terá sempre uma visão restrita de sua atuação enquanto profissional que deve ser capaz de estimular o acesso e o uso da informação.

É importante ressaltar ainda que a criatividade é inerente ao ser humano, e estranhamos que as pessoas afirmem não possuir essa competência. Talvez essas respostas sejam em razão de que eles tenham uma visão reducionista do que seja a criatividade, entendendo-a apenas como aplicável ao mundo das artes.

n) Proatividade

Ser proativo é uma das competências bastante exigidas na contemporaneidade, pois se refere à capacidade de antecipar ameaças e oportunidades e promover ações estratégicas no sentido de alcançar resultados positivos para si e/ou para a organização. No caso das unidades de informação, envolve monitorar o ambiente, elaborar produtos e executar serviços que se antecipem às necessidades dos usuários, sejam professores, estudantes e profissionais da área de saúde. Nesse sentido, também solicitamos aos bibliotecários que avaliassem tal competência. As respostas foram animadoras uma vez que 92% considerou muito importante/importante ser proativo, conforme o GRÁF.10.

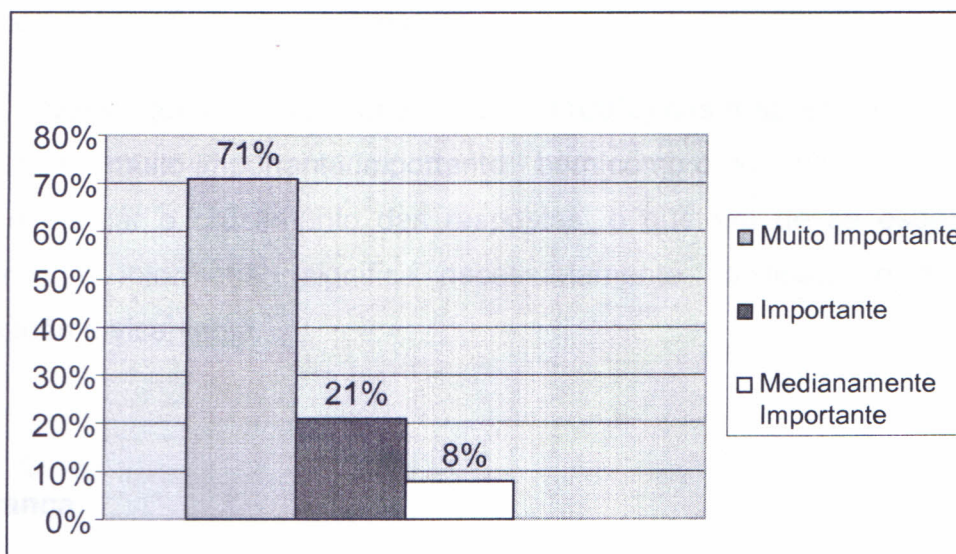


GRÁFICO 10 - Avaliação sobre a competência proatividade
Fonte: Pesquisa *in loco*

Apesar de ser considerada muito importante, nos espanta que ainda exista uma parcela de profissionais (8%) que considera esta competência apenas medianamente importante.

É interessante observar que no cotejamento referente ao domínio da proatividade (GRÁF. 3), houve certa disparidade, posto que 78% dos participantes disseram ser proativos na sua atuação profissional. Ora, esperávamos que houvesse ao menos uma proximidade entre os resultados das duas perguntas (avaliação e domínio da competência), uma vez que o ser humano é naturalmente dinâmico. Portanto, espera-se que também seja proativo em suas ações.

o) Habilidades de comunicação

Refere-se à competência informacional para o profissional expressar-se de forma clara e objetiva em seu ambiente de trabalho, através da escrita, ou oralmente, e também ao domínio da capacidade de compreensão e a transmissão de idéias, argumentar com coerência, usando o *feedback* de forma adequada e facilitando a interação com o usuário.

Nesse quesito, houve unanimidade (100%) nas respostas da avaliação da competência – muito importante/importante - bem como o domínio sobre ela (GRÁF. 3), ao se efetuar o cruzamento das respostas, o que era de se esperar, afinal, trabalhar com informação significa necessariamente habilidade e domínio em comunicação e vice versa.

p) Liderança

No contexto da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a exemplo de outras áreas, a liderança é uma competência exigida, mais do que nunca, para que aquela percepção do antigo bibliotecário que sempre esteve escondido na “sombra das estantes” dê passagem para o profissional dinâmico e líder nos seus fazeres. Assim buscamos conhecer como os bibliotecários avaliam essa competência. Do total de respondentes, 92% a consideram muito

importante/importante, dado que para nosso entendimento é bastante positivo, principalmente considerando os aspectos supra mencionados. No GRÁF. 11 podemos visualizar melhor as respostas:

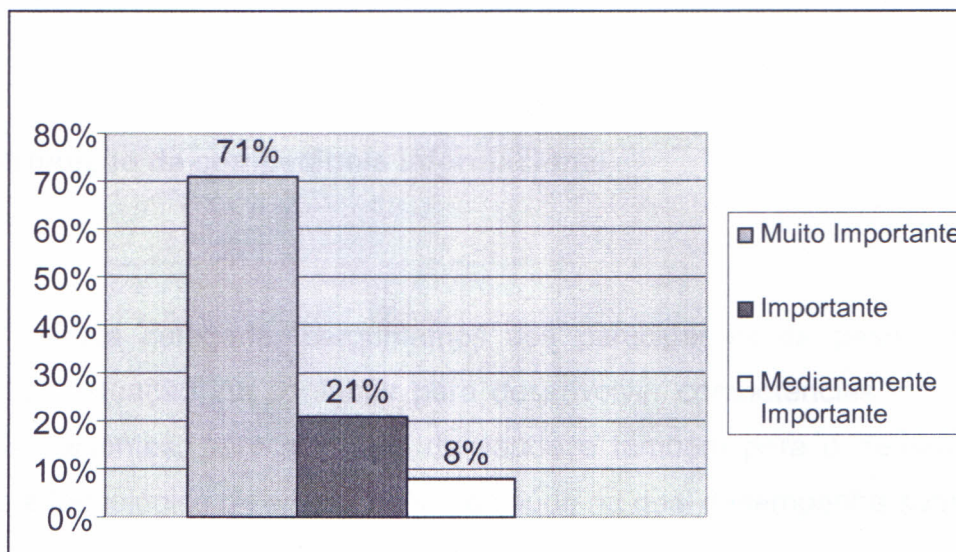


GRÁFICO 11 - Avaliação sobre a competência liderança
Fonte: Pesquisa *in loco*

Fazendo-se o confronto com as respostas da questão de número 5 sobre o domínio dessa competência (GRÁF. 3), embora tenham avaliado a liderança como de grande importância para o seu trabalho, somente 71% dizem ser líderes em seu trabalho.

q) Habilidades no uso de fontes de informação especializadas

A formação do bibliotecário visa dentre outras coisas subsidiar o estudante com conhecimentos sobre as fontes de informação habilitando-os à sua utilização. A esse respeito, demandamos que os respondentes emitissem sua avaliação sobre a importância das habilidades no uso de fontes de informação especializadas no domínio da saúde. Todos (100%) a classificaram como muito importante/importante. Contudo, na comparação com os dados obtidos sobre o domínio dessa competência (GRÁF. 3), 85% indicaram possuí-la. Portanto, ainda

existe uma significativa parcela de 15% de profissionais, que apesar de atuarem nas organizações de saúde, não têm habilidades para utilizar essas fontes. Esse dado é preocupante, afinal, como é que um profissional que trabalha diretamente em uma área especializada não sabe manusear as fontes de informação.

5.3 Contribuição da competência informacional

Nesta categoria, perguntamos aos participantes da pesquisa, de que forma a sua atuação iria contribuir para desenvolver competências informacionais junto aos pacientes, para a equipe de saúde e também para o desenvolvimento científico e tecnológico da organização de saúde na qual desempenha suas funções.

Em relação à contribuição para os pacientes, o bibliotecário poderia desenvolver neles competências informacionais relacionadas à leitura, pesquisa, recuperação de informação, artes, comunicação etc., visando tornar o momento de sua passagem pelos hospitais, centros de saúde, clínicas, entre outras, como uma oportunidade de aprendizagem.

Do total de participantes, apenas 28% afirmou que sua atuação profissional pode ajudar os pacientes a desenvolver competências informacionais bem como ajudá-los de outras formas, como por exemplo, a entender a sua patologia e profilaxia. Eis alguns depoimentos: “Sim, pois os pacientes também são usuários.” (Q1). “Sim. Porque a partir dos meus conhecimentos, terei a capacidade de dominar o assunto e transmitir aos pacientes a informação desejada.” (Q2). “Sim, mas com cautela. [...] mesmo sem ter muito conhecimento, poderemos ser informados ou orientados de como abordar cada paciente.” (Q3). “Sim. Na realidade eventualmente atendo pacientes que fazem acompanhamento. Normalmente eles estão bem fragilizados.” (Q10)

O que chama mesmo atenção é o fato de 72% terem respondido que a sua atuação profissional não contribui para o desenvolvimento de competências

informativos nos pacientes. Isso acontece por diversos motivos. Em alguns casos a administração da organização de saúde não permite que ele tenha acesso aos pacientes, como pode ser observado nas falas a seguir: “A instituição não permite o acesso aos pacientes.” (Q5). Nessas bibliotecas, provavelmente isso aconteça porque a direção da organização hospitalar desconhece as possibilidades de serviços que uma biblioteca pode oferecer também aos pacientes, como por exemplo a biblioterapia. Aliamos isso a uma certa acomodação do profissional que não é proativo em suas ações, criando oportunidades de desenvolver um trabalho que desperte interesse para que a administração superior invista na extensão da oferta de serviços da biblioteca também aos pacientes, o que poderia se reverter no reconhecimento do trabalho do bibliotecário. Vejam-se o depoimento que confirma nossa observação. “Longe disso. Nós trabalhamos em ambiente que não é freqüentado por pacientes. Dificilmente eles têm conhecimento de serviços oferecidos por bibliotecas.” (Q6).

O outro afirma: “Não. Para tornar possível essa atuação, seria necessário o desenvolvimento de projetos voltados para o envolvimento dos pacientes que na maioria dos casos não freqüentam a biblioteca.” (Q9). É interessante observar que, esse informante tem consciência de que pode fazer um trabalho voltado ao desenvolvimento das competências dos pacientes, porém, como já considerado na pesquisa, parece que estão arraigados aos processos técnicos da área, deixando de lado as novas atividades que o mercado exige de um moderno profissional da informação.

Em alguns casos, como por exemplo, a Biblioteca do Instituto do Câncer do Ceará, a unidade de informação foi criada visando exclusivamente atender a equipe de saúde e alunos, assessorando-os através da pesquisa em bases de dados especializadas. A resposta a seguir ilustra essa questão: “Não. Pois os objetivos da biblioteca são exclusivamente voltados ao atendimento das necessidades informativas dos médicos [...] e dos alunos de especialização da Escola Cearense de Oncologia.” (Q7)

Alguns bibliotecários admitem não desenvolver serviços voltados aos pacientes, contudo demonstram estar preparados para atendê-los, caso procurem a

biblioteca. “Apesar de não trabalhar junto à pacientes, mas se formos procurados estamos aptos a atendê-los.” (Q12)

Em que concerne à contribuição do bibliotecário para desenvolver competência informacional junto à equipe de saúde, 78% deles afirmam que sim. Veja algumas respostas: “Acredito que sim [...], dando suporte às pesquisas bibliográficas e científicas na área.” (Q9)

“Sim. [...], é claro que teremos competências informacionais a desenvolver junto à equipe de saúde, por termos mais condições de pesquisa. Acreditando no profissional de biblioteconomia, entendo a necessidade de que ele seja qualificado para trabalhar na área de saúde, atuando junto com a equipe médica, para reduzir o tempo dos profissionais em pesquisa, minimizando assim stress e perdas” (Q3)

“O profissional de saúde tem uma passagem pelo hospital muito corrida, [...]. A biblioteca acaba se voltando mais ao usuário de graduação e pós-graduação. Mas sempre que solicitada, está pronta a contribuir, para acrescentar novas informações e preparar grupos em busca de conhecimentos.” (Q8)

Contudo, 22% acredita que não pode contribuir no desenvolvimento de competências informacionais junto a equipe de saúde. “Não. A biblioteca não é do hospital”. (Q4); “Se a instituição deixasse, sim”. (Q5).

No que diz respeito à instituição, procuramos saber se a atuação do profissional bibliotecário contribui para o desenvolvimento da organização de saúde, e de que modo ocorre essa contribuição.

Vejamos alguns depoimentos: “Sim. [,,]. Treinamento para uso das fontes.” (Q4). “Sim. A instituição, com a criação da ECO [Escola de Oncologia Cearense] [...] já reconhece essa necessidade de pesquisa para o progresso científico, principalmente no tratamento dos pacientes com câncer.” (Q7). “Sim, pois nossa instituição atua diretamente com pesquisa e é através da biblioteca que os profissionais adquirem novos conhecimentos e se mantêm atualizados, instrumentalizando-os em seu desenvolvimento científico e tecnológico.” (Q14).

“Com certeza. Às vezes os profissionais estão sem tempo suficiente para adquirir novos conhecimentos. Se tivermos condições para incentivá-los a observar uma nova pesquisa, colaboraremos com o progresso científico e tecnológico. Há outras maneiras também que são de suma importância, como: saber encontrar com precisão, competência e rapidez o que se busca para solucionar um problema. Daí a importância da indexação e de outros recursos informacionais.” (Q3).

“Sim. Com a competência informacional torna-se possível a transformação de qualquer organização. Com informação precisa e um fluxo bem definido, a possibilidade de avanços acontece desde a pesquisa científica até a criação de novas tecnologias.” (Q9)

Assim, as citações afirmam que a atuação profissional do bibliotecário competente em informação pode trazer grandes contribuições para a instituição, conforme 93% dos participantes. Notamos também, que para os participantes essa contribuição vem, principalmente, através da assessoria nas pesquisas e atualização da equipe de saúde. Eles citam também um acervo informacional bem organizado, bem como um fluxo de informação claramente definido.

5 REFLEXÕES CONCLUSIVAS

Nesta pesquisa analisamos a competência informacional sob a ótica dos profissionais bibliotecários que atuam em organizações de saúde na cidade de Fortaleza, objetivando averiguar o entendimento que eles têm sobre tais competências e aquelas que eles precisam ter para desempenhar as suas funções nesses ambientes. Os resultados alcançados no decorrer das análises demonstram que os objetivos da pesquisa foram alcançados. Diante disso, é possível extrair algumas reflexões conclusivas:

Em relação às competências informacionais apontadas na literatura e que foram mais bem avaliadas destacam-se: capacidade de trabalhar em grupo, conhecimentos na área da saúde, raciocínio lógico, capacidade de avaliação e síntese, atualização e educação continuada, domínio de outros idiomas, ética, habilidades de comunicação e habilidades no uso de fontes de informação especializadas. Essas competências podem, efetivamente, posicionar o bibliotecário na gestão de serviços de informação de qualquer organização de saúde, tornando-se assim indispensável à instituição. Também foi possível identificar que alguns bibliotecários não têm total entendimento sobre algumas das competências indicadas pela literatura, assim como não as dominam.

Outra conclusão que podemos extrair da pesquisa é que apesar da maioria dos profissionais terem indicado que realizam atividades consideradas técnicas e cotidianas do fazer bibliotecário, ainda assim, percebemos uma tendência crescente na realização de outras atividades como a pesquisa, gestão da informação, consultoria e gestão de arquivos. Isso nos leva a crer que a prática biblioteconômica está evoluindo, bem como a posição que o profissional está assumindo frente aos paradigmas relativos a profissão.

Os resultados obtidos reforçam a necessidade de se discutir a formação do profissional da informação para atuar em equipes multidisciplinares, junto aos profissionais da saúde, o que envolve o domínio sobre as fontes de informação relevantes para a atuação e decisão dos responsáveis pela saúde da população.

Também ficou evidente, nos resultados da pesquisa, mesmo que com uma porcentagem baixa, a importância que os bibliotecários atribuem à competência informacional para os diferentes grupos de usuário de uma organização de saúde, bem como para a própria instituição, contribuindo para uma aprendizagem contínua para os pacientes, para a equipe de saúde e para a organização.

Contudo, um questionamento precisa ser feito: será que o nosso sistema de ensino, especialmente as universidades, é voltado para facilitar ou instigar o indivíduo a aprender ao longo da vida, e assim desenvolver habilidades para o uso da informação?

Em relação às dificuldades encontradas para o desenvolvimento da pesquisa, elas foram inúmeras, porém, desafiadoras. Na fase do levantamento do estado da arte da literatura referente ao tema objeto desse estudo, nos deparamos com pouquíssimos livros e em língua portuguesa. Encontramos apenas um que não tivemos acesso, pois não tinha na Biblioteca do Centro de Humanidades. Outra dificuldade foi no tocante à literatura especializada em competência informacional em saúde que, praticamente não encontramos estudos consagrados a esse tema.

Entendemos que esse estudo trouxe grandes contribuições para o pesquisador, que poderão ser utilizadas em trabalhos futuros. Com relação à contribuição para as Áreas de Biblioteconomia e de Ciências da Informação, acreditamos que esta pesquisa pode ser de grande valia para que o bibliotecário tome outras posturas para desenvolver suas competências informacionais e, assim, possa contribuir com outros profissionais e/ou usuários. Desse modo o bibliotecário pode tornar-se um aliado do processo educacional, facilitando a inserção de programas específicos sobre competência informacional, procurando familiarizar os profissionais da área da saúde com as técnicas e estruturas da informação.

Também inferimos que a competência informacional requer estudos mais detalhados, aplicados às várias áreas do conhecimento, a fim de verificar ações que estão sendo feitas, no sentido de propiciar o desenvolvimento da competência informacional, visando melhorar a qualidade de vida e formar cidadãos conscientes e esclarecidos.

Cabe ainda uma reflexão, relativa à divisão de responsabilidades na formação de profissionais com competência informacional. Cabe aos bibliotecários assumirem uma postura ativa no sentido de desenvolver um processo de aprendizagem. Por outro lado, cabe às instituições de ensino da área gerar oportunidades para o desenvolvimento de habilidades nessa e em outras temáticas. Os profissionais da informação podem contribuir sobremaneira nesse campo, permitindo e criando estratégias que facilitem o acesso informacional aos envolvidos no processo educacional. Competência informacional é uma questão que faz parte do processo educacional a que todos têm direito e seu acesso deve ser divulgado e incentivado.

Finalmente, entendemos que os cursos de Biblioteconomia precisam rever seus currículos, enriquecendo-os tendo em vista a formação de um profissional que consiga lançar um novo olhar sobre si, sobre os outros, transformando-se num ser interdisciplinar, cada vez mais flexível e indispensável a qualquer área do conhecimento.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA. Presential Committee on Information Literacy. **Final Report**. Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presential.htm#importance>>. Acesso em: 18 fev. 2007.
- BANKS, M. A. et al. Complementary competencies: public health and health sciences librarianship. **Journal Medical Libraries Association**, v. 93, n. 3, p. 338-347, jul. 2005
- BARRETO, A. M. O fator humano e o desenvolvimento de competências nas unidades de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 199-177, jul./dez. 2005.
- BEAUMONT, G. F. Valor agregado de la información: las condiciones de la oferta de la información sobre salud em México. In: CONGRESSO REGIONAL DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, 3., 1993, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 1996.
- BELLUZZO, R. C. B. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na Sociedade da Informação: uma sugestão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7., 2001, Bauru. **Anais eletrônicos...** Bauru: UNESP, 2001. Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais8/ana8c.html#GI>>. Acesso em 12 jan. 2007.
- _____. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21., 2005. **Anais...** Curitiba: ABPR; FEBAB, 2005.
- _____. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da information literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação**. Campinas, v. 16, n. 1, p. 17-32, jan./abr., 2004.
- BELLUZZO, R. C. B.; ROSETTO, M. Contribuição ao desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas paulistas: uma experiência com apoio de oficinas de trabalho. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21., 2005. **Anais...** Curitiba: ABPR; FEBAB, 2005.
- BENTES PINTO, V. **O multiculturalismo da informação em saúde**. Fortaleza, 2008. Texto em fase de conclusão para ser apresentado na mesa redonda "Texto: língua, cultura e literatura", no ENCONTRO INTERNACIONAL DE TEXTO E CULTURA.
- _____. A biblioterapia como campo de atuação para o bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v.17, n. 1, p. 31-43, jan./abr., 2005.

BERAQUET, V. S. M. *et al.* Desenvolvimento do profissional da informação para atuar em saúde: identificação de competências. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [s. l.], v. 3, n. 2, p. 1-16, jan./jun. 2006.

BERAQUET, V. S. M. *et al.* Delineando as competências do profissional da informação para atuar em saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2005.

BORGES, M. A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BATISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.

BRANDÃO, H. P. **Gestão baseada nas competências: um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária**. 1999. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1999. 158 p.

BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, jan./mar. 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CP nº 3 de 18 de dezembro de 2002. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 dez. 2002.

BRASIL. Ministério da Educação. Decreto nº 80.281/77, de 05 de setembro de 1977. Regulamenta a Residência Médica, cria a Comissão Nacional de Residência Médica e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, 06 set. 1977. Seção 1, p. 11787.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. **Políticas brasileiras de acreditação hospitalar**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 1999. 159 p.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília: Ministério do Trabalho, 2002.

BREIVIK, P. S.; GEE, E. G. **Information literacy: revolution in the library**. New York: Collier Macmillan, 1989.

BRUCE, C. S. **Seven faces of information literacy**. Adelaide: Aslib, 1997.

CAMPELLO, B. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 63-77, dez. 2006.

_____. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez., 2003.

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000.

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006.

DUDZIAK, E. A. Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a information literacy. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ABPR; FEBAB, 2005.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

_____. Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002a. 1 CD-ROM.

_____. Information literacy e o papel das bibliotecas e do bibliotecário na construção da competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25., Salvador. **Anais...** Salvador: INTERCOM, 2002b.

_____. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. O. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>>. Acesso em: 02 jul. 2005.

DURAND, T. L'alchimie de la Compétence. **Revue Française de Gestion**, n. 127, 1999.

DUTRA, J. S. (Org.). **Gestão por competências**. São Paulo: Gente, 2001. 230 p.

DRUCKER, P. **Gestão do conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

EVANGELISTA, R. et al. Competência informacional e medicina baseada em evidências. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 1, p. 73-81, jan./abr. 2008.

FARIA, S. *et al.* Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005.

FERREIRA, M. N. Biblioteca hospitalar: um luxo ou uma necessidade?. **Hospital: administração e saúde**, [s. l.], v. 11, n. 4, p. 180-183, 1987.

GARCÍA BALLESTEROS, M. T. Alfabetización informacional em el âmbito sanitario. In: JORNADAS NACIONALES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN CIENCIAS DE LA SALUD, 11., 2005, Barcelona. **Anais...** Barcelona: [s. n.], 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HATSCHBACH, M. H. L. **Information literacy**: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). IBICT/UFRJ, Rio de Janeiro, 2002.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS - IFLA. **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. Alexandria: IFLA, 2005.

_____. **Proceedings de 70th IFLA General Conference and Council**. Buenos Aires : IFLA, 2004. Disponível em:
<http://64.233.161.104/search?q=cache:luYFxENPIFQJ:www.ifla.org/IV/ifla70/papers/016eHaines_Horrocks.pdf+Health+Information+Literacy+and+Higher+Education:+The+King%E2%80%99s+College+London+Approach&hl=es&gl=cu&ct=clnk&cd=1>.
Acesso em: 05 jun. 2008.

KOWACS, H. Medical libraries from Ankara to London. **Bulletin of the medical Library Association**, Chicago, v. 59, n. 4, p. 418-427, oct. 1967.

KUHLTHAU, C. C. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. Norwood: Ablex, 1996.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. *A construção do saber*: manual de metodologia de pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Editora UFMG: Artmed, 1999

LE BOTERF, G. **De la compétence**: essai sur un attracteur étrange. Paris: Ed. d'Organisation, 1994.

LECARDELLI, J.; PRADO, N. S. Competência informacional no Brasil: em estudo bibliográfico no período de 2001 a 2005. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 21-46, dez. 2006.

LIMA, E. Biblioteca de hospitais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 141-159, set. 1973.

MANZO, A. J. **Manual para la preparación de monografías**: uma guia para presentar informes y tesis. Buenos Aires: Humanitas, 1971 *apud* LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 3. ed. rev. amp. São Paulo: Atlas, [s. d.].

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S. **A informação científica na prática médica**: estudo de comportamento informacional do médico residente. 2005. 181 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

MARZANO, R. J.; DEBRA, J. Dimensions of learning: teacher's manual. In: ASCD. **Yearbook 1997**: rethinking educational change with heart and mind: andy hargreaves. Alexandria: [s. n.], 1997. 242 p.

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

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 3. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2001.

MOTA, F. R. L. Prontuário eletrônico do paciente e o processo de competência informacional. *Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 2, jul./dez. 2006.

NOWINSKI, A. **A importância da biblioteca hospitalar na formação do residente e a participação da BIREME**. *Residência Médica*, Brasília, v. 5, n. 5, p. 13-22, 1983.

O'CONNOR, P. Determining the impact of health library services on patient care a review of the literature. **Health Information and Libraries Journal**, v. 19, n. 1, p. 1-13, 2002.

SOUTO, L. F. Competência informacional em Ciências da Saúde. In: PASSOS, R.; SANTOS, G. C. (Org.). **Competência em informação na sociedade de aprendizagem**. Bauru: Kayrós, 2005.

PASSOS, R.; SANTOS, G. C. **Competência em informação na sociedade de aprendizagem**. Bauru: Kayrós, 2005.

PEREIRA, E. A. J. **O perfil do bibliotecário da área de Ciências da Saúde em Santa Catarina**. 2005. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

PERRENOUD, P. **Dez competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

RUAS, R. Desenvolvimento de Competências Gerenciais e Contribuição da Aprendizagem Organizacional. In: Fleury, M. T. L.; Oliveira Jr., M. M. **Gestão estratégica do conhecimento**: Integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

SALAVERT I PITARCH, P. La biblioteca de usuários del Hospital Universitario La Fé de Valencia. **Métodos de Información**, [s. l.], v. 6, n. 31, p. 74-76, 1999.

SARGIS, C. **Le processus d'identification des compétences clés**: proposition d'un mode opératoire. Montreal, 2000. Disponível em: <<http://www.claree.univ-lille1.fr/~lecocq/cahiers/Crsargis.PDF>>. Acesso em: 23 jun. 2002. *apud* MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

SILVA, F. C. C. A atuação do bibliotecário médico e sua interação com os profissionais da saúde para busca e seleção de informação especializada. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [s. l.], v. 3, n. 1, p. 131-151, 2005.

VALENTIM, M. L. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

ZARIFIAN, P. **O modelo da competência**: trajetória histórica, desafios atuais e propostas. São Paulo: Senac, 2003

_____. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

ZURKOWSKI, P. G. **Information services enviroment relationships and priorities**. Washington: National Comission on Libraries, 1974.

APÊNDICES

Apêndice 1: Questionário utilizado para coleta de dados

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Fortaleza, 18 de junho de 2008

Prezado(a) Sr. (a)

Estamos realizando uma pesquisa visando à coleta de dados para a concretização da monografia de conclusão do Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Ceará. O objetivo principal desse trabalho é Investigar as competências informacionais que o profissional bibliotecário precisa ter para atuar em organizações especializadas em saúde. Neste sentido, gostaríamos de contar com a sua valiosa colaboração, respondendo a este questionário, garantindo que as informações aqui fornecidas serão de uso exclusivo para o desenvolvimento desta pesquisa.

Desde já agradecemos sua atenção em participar deste estudo.

Atenciosamente,

Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos

QUESTIONÁRIO

1) Identificação da Instituição:

Nome da Instituição em que trabalha: _____

Nome da Unidade de Informação: _____

Tipo de Instituição: () Pública () Privada

2 Indique seu maior nível de formação acadêmica:

() Bacharelado em Biblioteconomia () Especialização

() Mestrado () Doutorado

3. Atividades exercidas atualmente:

() Gestão da Informação () Seleção e Aquisição

() Análise/Tratamento da Informação () Educação de Usuários

() Gestão de arquivos

() Disseminação da Informação () Consultoria

() Referência e atendimento do usuário () Outras. Quais? _____

() Animação e Comunicação _____

4. Dentre as competências abaixo relacionadas, classifique-as de acordo com o grau de importância, a partir da seguinte escala:

(1) Muito Importante; (2) Importante;

(3) Medianamente Importante e; (4) Pouco Importante

() Atuação em equipe multidisciplinar

() Flexibilidade à mudança

() Capacidade de trabalhar em grupo

() Atualização e Educação

() Conhecimentos na Área da Saúde

Continuada

- Habilidades em Leitura e Biblioterapia
- Raciocínio Lógico
- Capacidade de Avaliação e Síntese
- Educação de Usuários
- Proatividade

Comunicação

- Liderança

Fontes de especializadas

- Domínio de outros Idiomas
- Ética
- Empreendedorismo
- Criatividade
- Habilidades de

- Habilidades no uso de Informação

5. Em relação às competências apontadas anteriormente, indique aquelas que você possui ou domina

- Atuação em equipe multidisciplinar
- Capacidade de trabalhar em grupo
- Conhecimentos na Área da Saúde
- Habilidades em Leitura e Biblioterapia
- Raciocínio Lógico
- Capacidade de Avaliação e Síntese
- Educação de Usuários
- Proatividade

Comunicação

- Liderança

Fontes de especializadas

- Flexibilidade à mudança
- Atualização e Educação Continuada

- Domínio de outros Idiomas
- Ética
- Empreendedorismo
- Criatividade
- Habilidades de

- Habilidades no uso de Informação

6. Você acredita que, em sua atuação, poderá desenvolver competências informacionais junto aos pacientes? Por quê?

7. Você acredita que, em sua atuação, poderá desenvolver competências informacionais junto à equipe de saúde dessa instituição? Por quê?

8. Você acredita que a competência informacional auxiliará sua instituição na busca pelo progresso científico e tecnológico? Por quê?

9. Caso julgue necessário, por favor, teça suas considerações.

ANEXOS

Anexo 1: Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida

Celebrando a confirmação esta semana do local dos Faróis de Alexandria, uma das maravilhas do mundo antigo, os participantes do Colóquio em Nível Superior sobre Competência Informacional e Aprendizado ao longo da vida realizado na Biblioteca de Alexandria, de 6 a 9 de novembro de 2005, declara que a competência informacional e o aprendizado ao longo da vida são os faróis da Sociedade da Informação, iluminando os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade.

A competência informacional está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ele capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações.

O aprendizado de toda a vida prepara os indivíduos, as comunidades e as nações a atingir suas metas e a aproveitar as oportunidades que surgem no ambiente global em evolução para um benefício compartilhado. Auxilia-os e suas instituições a enfrentar os desafios tecnológicos, econômicos e sociais, para reverter a desvantagem e incrementar o bem estar de todos.

Competência Informacional

- abrange as competências para reconhecer as necessidades informacionais e localizar, avaliar, aplicar e criar informação dentro de contextos culturais e sociais;
- é crucial para a vantagem competitiva dos indivíduos, empresas (especialmente as pequenas e médias), regiões e nações;
- fornece a chave para o acesso, uso e criação efetivos do conteúdo para dar apoio ao desenvolvimento econômico, à educação, à

saúde e aos serviços, e a todos os outros aspectos das sociedades contemporâneas e, desta forma, fornece os fundamentos vitais para atingir as metas da Declaração do Milênio e da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação; e

Adotado em Alexandria, Egito, na Biblioteca de Alexandria, em 3 de novembro de 2005.

- vai além das tecnologias atuais para abranger o aprendizado, o pensamento crítico e as habilidades interpretativas cruzando as fronteiras profissionais, além de capacitar indivíduos e comunidades.

Dentro do contexto da Sociedade da Informação em desenvolvimento, instamos as organizações governamentais e inter-governamentais a buscar políticas e programas que promovam a competência informacional e o aprendizado ao longo da vida. Particularmente, pedimos seu apoio para:

- encontros regionais e temáticos que facilitem a adoção de estratégias de competência informacional e do aprendizado ao longo da vida dentro de regiões específicas e setores sócio-econômicos;
- desenvolvimento profissional de pessoal em educação, biblioteca, informação, arquivo, saúde e serviços dentro dos princípios e práticas da competência informacional e do aprendizado ao longo da vida;
- inclusão da competência informacional na educação básica e continuada para setores econômicos chaves, como também na elaboração de políticas governamentais e administração, e nas práticas de orientadores dos setores de negócios, indústria e agricultura;
- programas para incrementar as capacidades de empregabilidade e empreendedorismo das mulheres e dos menos favorecidos, incluindo imigrantes, sub-empregados e desempregados; e
- reconhecimento do aprendizado por toda a vida e da competência informacional como elementos-chave para o desenvolvimento das capacidades genéricas que devem ser exigidas para a certificação de todos os programas educacionais e de treinamento.

Afirmamos que o investimento maciço em estratégias de competência informacional e do aprendizado ao longo da vida cria valor público e é essencial ao desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Adotado em Alexandria, Egito, na Biblioteca de Alexandria, em 9 de novembro de 2005.