

## O BIBLIOTECÁRIO CONSULTOR: perfil profissional

## THE CONSULTANT LIBRARIAN: professional profile

Enila Nobre Nascimento Calandrini Fernandes\*

Erik André de Nazaré Pires\*\*

## RESUMO

Aborda a aplicabilidade dos serviços prestados no ramo da consultoria voltado para a Biblioteconomia como um espaço de atuação para o bibliotecário. O estudo tem por objetivo apresentar como a consultoria voltada para o segmento informacional torna-se importante para o desenvolvimento do profissional da informação com mais qualificação, o que acaba por exigir mais capacitação para o mercado trabalho. Nessa perspectiva, o procedimento metodológico utilizado foi a pesquisa bibliográfica, pautada em conceitos de estudiosos sobre a temática em foco. Evidencia como resultado a necessidade de desenvolvimento de competências e habilidades multidisciplinares. Tais fatores precisam ser dinamizados e aplicados na geração de serviços de consultoria informacional com alto nível de eficiência, a fim de atender a demanda existente na sociedade contemporânea na qual os bibliotecários estão inseridos.

Palavras-chave: Profissional da Informação. Biblioteconomia. Consultoria.

## ABSTRACT

It approaches the applicability of service in the consulting business focused on librarianship as a performance space for the librarian. The study aims to present as consultancy focused on the informational segment becomes important for the development of information professionals with more qualifications, which in turn, requires more training for the labor market. From this perspective, the methodology used was literature research, based on concepts of scholars on the subject in focus. Evident as a result of the necessity development of skills and multidisciplinary skills. These factors need to be streamlined and applied in the generation of consulting services with a high level of informational efficiency in order to meet the existing demand in contemporary society in which librarians are inserted.

Keywords: Information Professional. Librarianship. Consulting.

---

## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias informacionais hoje existentes geram acessibilidade informacional a qualquer pessoa que a busque. A informação principalmente as oriunda da internet passaram a ser um bem de fácil disseminação e acesso, com base nesse preceito, o bibliotecário entra no mercado como mediador da informação, cujo objetivo do mesmo é de agregar valor a ela. Segundo Cunha (2000, p. 1) “[...] o bibliotecário é classificado como profissional da informação”.

Na atual sociedade em que o bibliotecário atua e em qualquer área de atuação, a informação tem uma importância fundamental no desenvolvimento científico e pessoal do gestor da informação e fica evidente, com isso a necessidade de um melhor preparo na qualificação profissional e intensa atualização, pois, para atuar em um nicho de mercado promissor o profissional da informação deve se qualificar constantemente através da educação continuada e cursos qualificatórios. Segundo Nogueira (2009, p. 6):

Na Sociedade do Conhecimento e das Novas Tecnologias da Comunicação (TIC's) é fundamental que as pessoas sejam multifacetadas para ter iniciativa de agir, pensar por conta própria, ser criativo, ser líder e ter visão de futuro para inovar o ocupar seu espaço no mercado.

O papel do bibliotecário perante a esse mercado de trabalho competitivo e exigente

traz insumos importantes no que consta no seu desenvolvimento profissional, pois, “[...] atualmente, esse profissional deve estar sempre atualizado, tendo uma visão multidisciplinar, o mercado necessita de bibliotecários multidisciplinares e que gerem serviços de excelência” (MILANO; DAVOK, 2009, p. 253).

Para que a atuação do profissional fique mais evidente perante a sociedade, surge novas possibilidades de atuação no mercado de trabalho, e será abordado neste trabalho a aplicação da consultoria voltada para a biblioteconomia, no qual esse segmento possui uma grande abrangência de obtenção de informação e conhecimento com uma gama maior de possibilidades de ascensão profissional.

Segundo o Serviço de Apoio a Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE/CE) (1996, p. 11) “[...] o consultor trabalha nesse segmento com a abstração do conhecimento, com o intelecto, com a capacidade de análise consciente do conjunto, indispensáveis ao desfecho da apreciação técnica”.

A busca de informações para satisfazer as necessidades de usuários, faz-se constante e proficiente, sobretudo atuando na área de consultoria que requer um domínio pleno das fontes de informações disponíveis e que sejam confiáveis e disponibilizadas oportunamente.

A pesquisa realizada traz como problematização a ideia de carência dos bibliotecários dispostos a trabalharem como consultores e conseqüentemente sem o *feeling* para ser um profissional empreendedor.

O trabalho objetiva apresentar como a consultoria voltada para o segmento biblioteconômico torna-se importante para um desenvolvimento profissional com plena qualificação e competência do bibliotecário,

que assim poderá atuar mais capacitado no mercado de trabalho.

## 1.1 MATERIAIS E MÉTODOS

As fontes consultadas para o embasamento teórico foram: livros, artigos de periódicos científicos impressos e *online*, teses e dissertações no formato *online* e *sites* com informações referentes à temática abordada.

Nessa perspectiva a metodologia adotada na elaboração do trabalho resulta de uma pesquisa bibliográfica que “[...] visa apresentar de modo organizado o estágio atual do conhecimento de um determinado assunto [...]”, (OLIVEIRA, V., 2008, p. 96), na qual foram utilizados como subsídios teóricos os autores: Le Coadic (1996), Baptista (2000), Baptista e Muller (2005), Milano e Davok (2009) dentre outros pensadores que abordam a temática da pesquisa.

## 2 A BIBLIOTECONOMIA APLICADA NA CONSULTORIA

Nas diferentes atribuições de um bibliotecário, uma delas está no segmento de consultoria, pois, segundo Resolução nº 042/2002 do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB, 2002, p. 10) “[...] quando consultor, é responsabilidade do Bibliotecário apresentar métodos e técnicas compatíveis com o trabalho oferecido, objetivando o controle da qualidade e a excelência de prestação de serviços durante a após a execução dos trabalhos”. Esses são os preceitos do Código de Ética do Bibliotecário.

A sociedade vigente requer profissionais dotados de novas habilidades para atuarem no mercado de trabalho, principalmente tratando-se no segmento digital, tendo em vista que “[...] a economia mundial passa por profundas transformações que estão provocando muitos questionamentos sobre o futuro dos empregos tradicionais, das novas formas de trabalho e dos profissionais” (PEREIRA; OLIVEIRA, 2004, p. 109).

Para Santos (2001, p. 44) essas novas habilidades consistem em:

- a) saber contextualizar as demandas;
- b) evidenciar as necessidades;
- c) especificar as necessidades;
- d) operacionalizar os conteúdos informacionais;
- e) realizar análises de conteúdos;
- f) utilizar as Tecnologias da Informação.

Nessas perspectivas de atuação profissional e as habilidades necessárias para um maior provimento de atividades informacionais Kielgast e Hubbard (1997 apud BAPTISTA, 2000, p. 93) dão ênfase às seguintes tarefas:

1. identificação, seleção e listagem de bases de dados confiáveis sobre determinada área do conhecimento;
2. elaboração de uma síntese, reunindo informações pertinentes sobre determinada área do conhecimento, elaborando resumos e padronizando (formato) essas informações;
3. análise e confecção de relatórios (pareceres) sobre essas informações fornecendo um julgamento de relevância;
4. entrega dessas informações para o cliente tomar decisões.

Essas atividades fazem-se de suma importância para um alto grau de confiabilidade por parte dos usuários/clientes que estão procurando serviços informacionais com qualidade. Nessas perspectivas surge a atuação na consultoria que é “[...] um processo de aprendizagem mútua de consultor e cliente, com base num ciclo constante de pesquisa e ação, isto é, ensaio, erro e acerto” (GONÇALVES, 1991, p. 91). Em outro conceito de consultoria têm-se.

[...] o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por profissional qualificado e conhecedor do tema. O serviço de consultoria oferecido ao cliente acontece por meio de diagnósticos e processos e tem o

propósito de levantar as necessidades do cliente, identificar soluções e recomendar ações. De posse dessas informações, o consultor desenvolve, implanta e viabiliza o projeto de acordo com a necessidade específica de cada cliente (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 1998, p. 2).

Conforme Orlickas (2002, p. 25) consultoria “[...] é o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por um profissional muito qualificado e conhecedor do tema, provido de remuneração por hora ou projeto, para um determinado cliente”, ou seja, fornecer qualidade na prestação de serviços com o máximo de proficiência. O Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização (IBCO) (2010) define consultoria como:

O processo interativo entre um agente de mudanças (externo e/ou interno) e seu cliente, que assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e colaboradores do respectivo cliente nas tomadas de decisão, não tendo, entretanto, o controle direto da situação que deseja ser mudada pelo mesmo.

Essas definições mostram o quanto esse segmento tem para agregar valor na atuação profissional do bibliotecário de forma consistente e gerando um alto grau de proficiência no decorrer da atuação profissional.

O profissional da informação precisa estar em bastante atualização e conhecimento profundo nesse campo de atuação que é muito promissor e com vastas áreas a serem trabalhadas com o objetivo de atender os usuários de forma qualificada e com qualidade na prestação de serviços. “[...] a atividade de consultoria é uma atividade que tem como objetivo básico responder ou atender às necessidades das empresas ou de pessoas físicas, quando assim solicitada, por meio de aconselhamento ou proposição” (MILANO; DAVOK, 2009, p. 254).

A criação de serviços voltados para a imensa demanda de usuários (hoje muito exigentes) fica bastante evidente com a imensa oferta de informações disponíveis na internet, e os bibliotecários neste contexto devem estar atentos as necessidades destes usuários no que diz respeito a intenso e eficaz direcionamento correto da informação desejada.

O produto ou serviço que um consultor oferece no mercado deverá contemplar três componentes que de acordo com Djalma Oliveira (2007, p. 22) são essências para uma gestão com um alto grau de competência:

- a) a especialidade que está oferecida, tais como planejamento estratégico, estrutura organizacional, reengenharia, sistema de informações gerenciais, engenharia simultânea, pesquisa de mercado, etc.;
- b) a competência e o nível de conhecimento do consultor no assunto considerado;
- c) a amplitude e estilo de atuação do consultor, tendo em vista a melhor interação com a realidade da empresa-cliente.

Le Coadic (1996, p. 108), evidencia bem um grupo profissional de alto nível que pode atuar com consultoria de informação que são:

Empresários da informação - este grupo é constituído por profissionais da informação que criam empresas de fabricação e venda de produtos ou serviços de informação, o produto da informação pode ser um banco de informações especializadas, um programa de computador, publicações, índices, catálogos, etc.

Nessa perspectiva de trabalhar na liderança de empresas aonde prestam os mais diversos tipos de consultoria voltados para a área da biblioteconomia, tem-se uma abordagem da consultoria empresarial que segundo Oliveira (2007, p. 4):

É um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa nas tomadas de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação.

O bibliotecário pode se engajar nessa segmentação da consultoria com um grande leque de abertura de negócios promissores tanto do ponto de vista econômico, quanto profissional haja vista, que a consultoria oferece vantagens de ascensão profissional e possibilidades de estar sempre na vanguarda do conhecimento, pois:

[...] nosso tempo tem que ser aplicada em pesquisa sobre novas tecnologias da área de Ciência da Informação, acompanhamento da mídia sobre assuntos relacionados à implantação dessas tecnologias e as tendências dos seus consumidores e a pesquisa através de troca de ideias com outras pessoas (SILVA, 2005, p. 146).

Partindo da premissa, um profissional da informação precisa estar atualizado em um mundo globalizado no qual vivemos, a consultoria abrange várias formas para serem trabalhadas e uma delas é a consultoria informatológica (*knowledge counseling*) “[...] é um serviço que tem por objetivo auxiliar usuários no processo de busca em fontes de informação essências para suas atividades” (MAURA, 1993, p. 243). Esse tipo de trabalho está muito ligado ao serviço de referência, mais que pode ser minuciosamente aperfeiçoado para transforma-se em um serviço de consultoria com qualidade.

Iniciando nessa linha como consultor informacional, o bibliotecário poderá atuar em quaisquer trabalhos desenvolvidos de forma tecnológica ligado à sua formação acadêmica e científica (DAVOK; MILANO, 2009).

Esse crescimento da demanda informacional fica bem evidenciado com a possibilidade de modos de recuperação da informação, pois, segundo Maura (1993, p. 242):

O crescimento crescente da demanda por informações vem motivando o surgimento de uma quantidade extraordinária de repertórios informacionais, como também propiciando o desenvolvimento de uma diversidade de tecnologias para facilitar o tratamento da informação.

No Brasil existem empresas no qual atuam bibliotecários em serviços de consultoria e assessorias, que estão estabelecidas no mercado nacional, com os mais diversos serviços prestados aos usuários na área de Biblioteconomia, com vistas a uma melhor visualização do mercado de trabalho no segmento da consultoria, dentre as empresas pesquisadas no período compreendendo o mês de julho de 2010 em *sites* relacionados a temática em questão, com o objetivo de mostrar que o mercado de consultoria informacional é abrangente para o profissional bibliotecário.

**Quadro 1:** Algumas empresas com serviço de consultoria

EMPRESA	ENDEREÇO ELETRÔNICO	CIDADES
ACESSO – Acessoria Documental	<a href="http://www.acessonett.com.br">http://www.acessonett.com.br</a>	Fortaleza
Biblion Consultoria	<a href="http://www.biblionconsultoria.com.br">http://www.biblionconsultoria.com.br</a>	São Paulo
CINFOR – Consultoria em Informação	<a href="http://www.cinfor.com.br">http://www.cinfor.com.br</a>	Rio de Janeiro
CGI – Jr. – Consultoria Júnior para gerência da informação	<a href="http://www.eb.ufmg.br/egijr">http://www.eb.ufmg.br/egijr</a>	Belo Horizonte
CONTROL – Informação e Documentação	<a href="http://www.control.com.br">http://www.control.com.br</a>	Porto Alegre
DOCUMENTAR	<a href="http://www.documentar.com.br">http://www.documentar.com.br</a>	Belo Horizonte
GELD – Consultoria Informacional	<a href="http://www.geldconsultoria.com.br">http://www.geldconsultoria.com.br</a>	Santa Catarina
Thesis - Organização e Metodologia	<a href="http://www.thesis.com.br">http://www.thesis.com.br</a>	São Paulo

**Fonte:** Milano e Davok (2009, p. 255-256)

Ao todo estão dispostos oito (8) empresas que fazem parte das regiões Nordeste, Sul e Sudeste com os seus respectivos endereços eletrônicos conforme está disposta no quadro acima.

Os serviços prestados por elas foram classificados em categorias, que são as seguintes: disponibilizar informações em qualquer suporte, gerenciar unidades, redes e sistemas de informação, tratar tecnicamente recursos informacionais, desenvolver recursos informacionais, disseminar informação, desenvolver estudos e pesquisas, realizar difusão cultural e desenvolver ações voltadas

para a prática biblioteconômica (BRASIL, 2002).

Essas atividades estão ligadas diretamente a Biblioteconomia mostrando assim que a profissão possui um leque imenso de atividades que podem ser desenvolvidas com um alto de grau de qualidade e com o auxílio das tecnologias da informação e comunicação. Para um adentramento com mais qualidade nesse segmento, “[...] o profissional da informação, é aquele que está apto a enfrentar desafios, que tem dinamismo e ocupa a função de consultor no tratamento da informação, tomando, desta forma, conta

do mercado de trabalho atualmente” (CRISPIM; JAGIELSKI, 2001, p. 148).

O mercado no ramo da consultoria exige algumas características podendo ser explorados pelo profissional da informação com o objetivo de atender as necessidades e exigências no qual o mercado de trabalho impõe, existem três habilidades essenciais a serem praticadas para uma obtenção de melhoramento nos serviços prestados no qual são as seguintes: habilidades interpessoais, habilidades técnicas e habilidades de consultoria (CASE T.; CASE S.; FRANCIATTO, 1997; PETER, 1991). Todas essas qualidades são de suma importância para encarar a realidade do mercado de trabalho.

Para que o bibliotecário possa exercer a consultoria de uma maneira proficiente e com sucesso:

Deve primeiramente (é uma sugestão não uma regra) efetivar depois do curso de graduação um curso de pós-graduação (*lato e stricto sensu*), ter uma extensa lista de publicações (artigos, livros, etc...), realizar palestras e conferências, ou seja, ele deverá expor suas idéias, investir na vida profissional. (FERNANDES, 2010, p. 30).

No atual mercado de trabalho, existem vários tipos de consultoria, e alguns podem ser aplicadas nos serviços prestados aos usuários, e algumas desses modelos estão dispostas no quadro expresso a seguir:

**Quadro 2:** Alguns modelos de consultorias aplicáveis na Biblioteconomia com suas respectivas definições

TIPOS DE CONSULTORIA	DEFINIÇÃO
ORGANIZACIONAL	Atividade que visa a investigação, identificação, estudo e solução de problemas atinentes a estrutura, ao funcionamento e a administração de empresas e entidades privadas ou estatais.
AUTÔNOMA	Profissional qualificado que atua em determinado projeto de forma independente, não vinculado a uma estrutura organizacional.
ASSOCIADA	Parceiros de empresas de consultoria empresarial, solicitados para realizar determinados projetos.
EXTERNA	Profissional não integrante da empresa a qual presta serviços.
EXCLUSIVA	Profissional que se dedica a oferecer aconselhamento e a conduzir projetos especiais de consultoria a determinada pessoa.
INTERNA	Funcionário da empresa que em geral, desempenha atividades técnicas. É um facilitador, elabora diagnóstico, busca soluções para os problemas, sugere e opina.

**Fonte:** Universidade Estadual Paulista, (1998, p. 4-5)

Esses são tipos de consultorias que podem ser aplicados à prática biblioteconômica, pois, o campo de atuação profissional necessita do desenvolvimento dessas habilidades para uma prestação de serviços com qualidade aos usuários.

A aplicação consiste: na consultoria organizacional o bibliotecário pode prestar serviços na área de documentação, solucionando problemas no funcionamento de um arquivo, por exemplo; no modelo autônomo ele pode atuar de forma

independente, prestando serviços a instituições ou pessoas na organização de um acervo fotográfico, por exemplo; na forma associada ele poderá com outro profissional abrir uma empresa que por meio de projeto poderá implantar, por exemplo, um sistema de gerenciamento de processos *workflow*<sup>1</sup>, na externa ele pode prestar serviço a instituições ou empresas no qual não possui exatamente um vínculo empregatício; dentro da exclusiva ele pode trabalhar com pessoas organizando, por exemplo, seu acervo pessoal histórico e; na interna ele pode dentro de sua empresa ou instituição, buscar, por exemplo, soluções para uma melhor gestão documental.

### 3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO COMO CONSULTOR E EMPREENDEDOR

No atual mercado de trabalho fazem-se necessário um melhor desenvolvimento profissional e uma tendência para expor a criatividade, conhecimento e atitude, características estas essenciais para estabilidade financeira e profissional. Para isso os bibliotecários devem buscar atualização e melhor aperfeiçoamento de suas habilidades com o intuito de crescimento profissional de forma inovadora e capaz de atender o atual modelo da sociedade da informação.

O empreendedorismo encontra-se nesse atual contexto de mercado de trabalho, pois, nessa área há uma ampla gama de serviços informacionais voltados para os mais diversos tipos de usuários. “[...] O empreendedorismo não é ainda uma visão muito difundida no Brasil e na área da Biblioteconomia, que tradicionalmente não tem fins lucrativos, está sofrendo várias transformações [...]” (HONESKO, [20-]). E cabe aos discentes e profissionais exercerem suas habilidades para geração de negócios com mais atitude e mudar esse paradigma, pois, de acordo com

<sup>1</sup>Tecnologia para administrar processos baseada em conceitos de papéis, regras e rotas que permitem automatização de qualquer processo de negócio.

Dornelas (2001, p. 37) “[...] o empreendedor é aquele que detecta uma oportunidade e cria um negócio para capitalizar sobre ela, assumindo riscos calculados”, agindo de forma ativa e eficiente na busca de um negócio promissor.

Seguindo nessa perspectiva de empreendedorismo Schumpeter (1975 apud DORNELAS, 2001, p. 37), analisa que o “[...] empreendedor é aquele que destrói a ordem econômica existente pela introdução de novos produtos e serviços, pela criação de novas formas de organização ou pela exploração de novos recursos e materiais”. Partindo dessa premissa a necessidade do espírito de empreendedor faz-se no atual contexto social-econômico no qual estamos inseridos, uma enorme possibilidade de criar negócios promissores e ofertar serviços informacionais com confiabilidade e com alto nível de eficácia.

Na visão de Dalpian, Fragoso e Rozados (2007, p. 100)

O empreendedorismo pode ser definido como a geração de riquezas em diferentes níveis, inovando e transformando conhecimento em produtos ou serviços em diferentes áreas, catalisando, dando ênfase e aplicação e prática a algo que já existe.

Pode-se atuar em diversos campos voltados para a Biblioteconomia, no qual vai, além de bibliotecas, o que torna uma profissão com um mercado de trabalho bastante promissor.

Com a modernidade presente de forma consistente no contexto da sociedade contemporânea em que vivemos, surge o Moderno Profissional da Informação (MPI) que exerce um papel de “[...] consultor de informações que deve possuir habilidades interpessoais, gerenciais, técnicas, sociais, educacionais e consciência para exercer sua profissão com eficiência e eficácia [...]” (NOGUEIRA, 2009, p. 11).

O conhecimento nos mais diversos serviços do qual a Biblioteconomia pode ofertar, faz com que o profissional da informação fique atento as novidades que o mercado de trabalho propõe para a obtenção de uma melhor qualificação profissional, haja vista que:

As mudanças provocadas pelas novas tecnologias mexeram na forma tradicional de prestação de serviços de informação, possibilitando a oferta de serviços diretamente aos interessados, sem o envolvimento da instituição biblioteca, fortalecendo a entrada no mercado de profissionais da informação com diversas formações, e muitas vezes trabalhando como autônomo (BAPTISTA; MUELLER, 2005, p. 37).

Para um amplo desenvolvimento por parte do profissional da informação é preciso que o mesmo “[...] adote uma postura empreendedora – ter coragem e iniciar transformações” (TAVARES, 2008, p. 24). Assim, com essa atitude tomada na qual em um primeiro momento por parte do discente que adentra e gera expectativa de ter essa iniciativa empresarial para montar seu próprio negócio informacional.

Dado o exposto para identificar a acessibilidade e facilidade da implementação de uma empresa de consultoria informacional, torna-se necessário primeiramente analisar a real necessidade para o usuário e o valor que o mercado de trabalho possa investir nos serviços de consultoria que possam ser ofertados:

[...] um plano de Negócio pode ser entendido, então como um conjunto de respostas que define os serviços que serão oferecidos, o formato de empresa de consultoria mais adequado, o modelo de operação da empresa que viabilize a disponibilização destes serviços e o conhecimento, as habilidades e atitudes que os responsáveis pela empresa deverão a possuir e desenvolver (SEBRAE/SP, 2005, p. 11).

Além da elaboração de um plano de negócios bem detalhado, é necessário fazer uma minuciosa pesquisa de mercado na respectiva região aonde se pretende atuar com a empresa, identificando possíveis usuários e concorrentes nesse segmento para depois inserir dentro dos aspectos jurídicos a iniciação de uma empresa de consultoria informacional que possa suprir as necessidades do mercado de trabalho.

O bibliotecário atuando no ramo de consultoria informacional tem as funções oriundas que o curso propõe durante os anos cursados na universidade que tratam do tecnicismo do qual a graduação propõe para seus discentes. Além disso, precisa difundir a sua importância em todos os tipos de organizações, como em instituições de ensino e pesquisa e empresas públicas e privadas. Cabe ao profissional da informação mostrar que o seu trabalho é de suma importância para o desenvolvimento da sociedade da informação.

Os profissionais que lidam com informação, também, podem atuar com o intraempreendedorismo (*intrapreneuring*), que “[...] é um sistema revolucionário para acelerar as inovações dentro de grandes empresas, através do melhor uso das potencialidades existentes no empreendedorismo” (SILVA; ANDRADE; AYRES, 2010, p. 4).

Na visão de David (2004, apud CONTI; PINTO; DAVOK, 2009, p. 33), os intraempreendedores:

[...] anseiam por liberdade dentro da organização, são orientados para metas, comprometidos e automotivados, mas também reagem às recompensas e ao reconhecimento da empresa. São indivíduos que “põem a mão na massa” e fazem o que deve ser feito. Gostam de riscos moderados, não tendem ser demitidos e por isso vêm pouco risco pessoal. E, principalmente, fogem do

estado estável, detestam as rotinas, pois são criativos e inovadores.

bastante utilizada e valorizada nas organizações.

O conceito de intraempreendedorismo já permeia por duas décadas, mas as empresas não arriscavam em dar oportunidades para os profissionais mostrarem suas habilidades, conhecimentos, mas hoje essa prática é

Para um bom recebimento do serviço de consultoria por parte do cliente, alguns critérios existentes são importantes, como mostrado no quadro 3 abaixo, pois determinam a qualidade do mesmo.

**Quadro 3:** Critérios exigidos para uma aplicação proficiente da consultoria

<b>Critérios</b>	<b>Conceito</b>
Competência	Conhecimento e habilidades para realizar o serviço
Velocidade	Tempo de espera, ou percebido. Velocidade efetiva na realização dos trabalhos
Consistência	Ausência de variabilidade nos processos implementados
Empatia	Atendimento personalizado e cortesia de atuação
Flexibilidade	Capacidade de mudança e adaptação "Jogo de cintura"
Durabilidade	Tempo em que o serviço continuará útil para o cliente
Funcionalidade	Resolução adequada do problema identificado
Confiabilidade	Capacidade de oferecer e realizar o serviço pretendido com garantia, segurança e exatidão
Acesso	Facilidade de contato, negociação e realização dos serviços
Custo	Fornecer serviços com ótima relação custo x benefício

**Fonte:** Oliveira (2001 apud FERNANDES, 2010, p. 29)

Os critérios expostos compõem uma série de fatores importantes para a constituição do serviço de consultoria ser de qualidade e com alto grau de proficiência por parte do bibliotecário consultor, ter respaldo na atuação profissional nesse segmento com aplicação de serviços com índice de *know-how* para seus usuários/clientes.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi mostrado no trabalho, percebe-se que a consultoria ligada a Biblioteconomia oferece um mercado promissor e tem tendência de crescimento abrangente, pois, há possibilidades de uma

gama imensa de serviços que pode ser ofertados aos mais diversos tipos de usuários.

O profissional da informação que está englobado na sociedade contemporânea faz-se necessidade de uma atuação mais concisa em termos de qualificar-se constantemente em virtude de um engajamento consistente no mercado de trabalho, ou seja, a atuação deve ser com: conhecimento, habilidade, atitude, otimismo, decisivo e sem medo de arriscar na elaboração de um bom negócio para as unidades de informação existentes no atual contexto informacional.

Tendo em vista que um bom serviço de consultoria evita o aumento de lacunas

existentes nos serviços prestados pelos bibliotecários, pois, quando os usuários/clientes buscam um serviço de um consultor estão necessitando de auxílio na resolução de problemas do mais variados tipos. Sendo assim, o consultor que atua no ramo de serviços informacionais é de suma importância para o crescimento de qualquer unidade de informação do qual o mesmo presta seus serviços, acarreta a tarefa de execução de funções específicas por um determinado tempo, evitando custos fixos para as contratantes dos serviços de consultoria.

O profissional da informação que atua como consultor no ramo da informação deve ter consciência que está incluído nas suas responsabilidades está à busca de informações confiáveis e disponibilizá-las de forma oportuna para o seu usuário/cliente fazer o uso devido da informação disposta.

O mercado atual exige um profissional multidisciplinar, com uma grande variedade de proficiências, gerenciando serviços de informação, como suportes tecnológicos analisados e disseminados de forma eficaz e competente de maneira efetiva para a sociedade da informação no qual estamos inseridos.

A pesquisa traz como resultado a necessidade de desenvolvimento de competências e habilidades multidisciplinares do bibliotecário em seu campo de atuação profissional. Pois, conseqüentemente tais fatores precisam ser dinamizados e aplicados na geração de serviços de consultoria informacional com alto nível de eficiência, a fim de atender a demanda existente na sociedade contemporânea na qual os bibliotecários estão inseridos.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão. Profissional da informação, autônomo ou empresário, novas perspectivas de mercado de trabalho. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo

Horizonte, v.5, n.1, p.91-98, jan./jun.2000. Disponível em: <[http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/961/2/ARTIGO\\_ProfissionalInformacaoAutonomoEmpresario.pdf](http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/961/2/ARTIGO_ProfissionalInformacaoAutonomoEmpresario.pdf)>. Acesso em: 12 ago. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; MULLER, Suzana Pinheiro Machado. Considerações sobre o mercado de trabalho do bibliotecário. **Información, cultura y sociedad**: revista del instituto de investigaciones bibliotecológicas, Buenos Aires, n. 12, p. 35-50, enero/jun. 2005. Disponível em: <[http://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi\\_nuevo/ICS12abs\\_baptista.htm](http://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi_nuevo/ICS12abs_baptista.htm)>. Acesso em: 8 jul. 2010.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br>>. Acesso em: 6 jul. 2010.

CASE, Thomas A.; CASE, Silvana; FRANCIATTO, Claudir. **Empregabilidade**: do executivo ao consultor bem sucedido. São Paulo: Makron Books, 1997.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução n. 42, de 11 de janeiro de 2002**. Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/legislacao/resolucoes/print/res042-02.htm>>. Acesso em: 5 jul. 2010.

CONTI, Daina Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos; DAVOK, Delsi Fries. O perfil do bibliotecário empreendedor. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p.27-46, jan./jun. 2009. Disponível em <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/articloe/view/650>>. Acesso em: 28 ago. 2010.

CRISPIM, Adriana; JAGIELSKI, Shyrlei Karyna. Consultoria e o profissional da informação: um campo em extensão, **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 146-156, jan./jun. 2001. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/articloe/view/364/431>>. Acesso em: 24 jul. 2010.

CUNHA, Miriam Vieira. O profissional da informação e o mercado de trabalho. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 01-06, 2000, Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/articloe/view/347/269>>. Acesso em: 4 jul. 2010.

DALPIAN, Juliana; FRAGOSO, Juliane Gorgen; ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Perfil empreendedor do profissional da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 99-115, jan./jun. 2007.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

FERNANDES, Enila Nobre Nascimento Calandrini. **Bibliotecário consultor: perfil e mercado profissional**. 2010. 45 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2010.

GONÇALVES, Marilson Alves. Consultoria. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 91-94, abr./jun. 1991.

HONESKO, Astrid. **Empreendedorismo em bibliotecas universitárias: um estudo do cenário paranaense**. Paraná: [s.n.], [20-?]. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/20.a.pdf>> Acesso: 1 mar.2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DOS CONSULTORES DE ORGANIZAÇÃO. **Consultoria**. São Paulo. Disponível em: <<http://www.ibco.org.br>>. Acesso em: 26 out. 2010.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MAURA, Mariano A. Consultoria informatológica em revisão: uma alternativa para serviços de informação personalizados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 3, p. 242-244, 1993.

MILANO, Manoelle Cristine Dalri; DAVOK, Delsi Fries. Consultor de informação: serviços prestados por empresas de consultoria nas áreas de biblioteconomia e gestão da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 253-278, jan./ jun. 2009. Disponível em:

<<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/articloe/view/658/726>>. Acesso em: 10 jul. 2010.

NOGUEIRA, Poliana Gonçalves. Empreendedorismo: uma das competências para o profissional da informação fazer a diferença no século XXI. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 32., 2009, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UNIRIO, 2009. p. 1-9 Disponível em <[http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Comunicacao\\_Oral/TemaLivre/empreendedorismo.pdf](http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Comunicacao_Oral/TemaLivre/empreendedorismo.pdf)> . Acesso em: 4 jul. 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de consultoria empresarial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Valéria Rodrigues de. **Desmitificando a pesquisa científica**. Belém: Edufpa, 2008.

ORLICKAS, Elizenda. **Consultoria interna de recursos humanos: pesquisa e benchmarking em empresas de ponta**. São Paulo: Futura, 2002.

PEREIRA, Edmeire C.; OLIVEIRA, Ângela Maria. Os bibliotecários e os profissionais independentes em formação à luz da nova Classificação Brasileira de Ocupações (CBO 2002). **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 9, n. 18, p. 107-124, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/articloe/view/162/5477>>. Acesso em: 4 jul. 2010.

PETER, Block. **Consultoria: o desafio da liberdade**. São Paulo: Makron Books, 1991.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. Gestão do conhecimento. In: CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO DE AGENTES DE INOVAÇÃO E DIFUSÃO TECNOLÓGICA, 17., 2001, Brasília, DF. **Proceedings..** Brasília, DF: IBICT, 2001, p. 44-50. Disponível em: <<http://www.ibict.br/curso.php?id=377>>. Acesso em: 1 set. 2010.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília, DF: Thesaurus, 2005.

SILVA; Clemente Ricardo; ANDRADE, Robéria de Lourdes de Vasconcelos; AYRES, Renata Nóbrega. Bibliotecário empreendedor: novos caminhos e oportunidades. . In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 33., 2010, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: UFPB, 2010. p. 1-10. Disponível em <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/view/99>>. Acesso em: 28 ago. 2010.

SEVIÇOS DE APOIO A MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. (Fortaleza, CE). **Perfil de negócio:** escritório de consultoria e acessória. Fortaleza, 1996.

SEVIÇOS DE APOIO A MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. (São Paulo, SP). **Consultoria.** São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/aebc6.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2010.

TAVARES, Anderson Alberto Saldanha. **Empreendedorismo:** inovação e necessidade na Biblioteconomia. 2008. 84 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2008.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Pró-Reitoria de administração. Coordenadoria de recursos humanos. Grupo técnico de desenvolvimento de recursos humanos. **Noções básicas de consultoria interna em recursos humanos.** São Paulo, 1998. Disponível em: <<http://www.google.com.br/consultoria+interna+em+recursos+humanos>>. Acesso em: 20 set. 2010.

---

#### Dados sobre Autoria

\*Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará. Bibliotecária da EMBRAPA – Maranhão. Especialista em Arquivologia.  
E-mail: enilanobre@yahoo.com.br

\*\*Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará.  
E-mail: eriknazare@hotmail.com

Trabalho apresentado durante o XXXIV Encontro Nacional de Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e Gestão da Informação realizado em Manaus no período de 15 a 21 de julho de 2011.

Artigo enviado em março de 2012 e aceito em novembro de 2012.