



XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-6 – Informação, Educação e Trabalho

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

INFORMATION PROFESSIONAL SKILLS AND COMPETENCES

Dalbert Marques Oliveira – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto e
Centro Universitário do Sul de Minas

Luis António da Silva Rodrigues – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do
Porto

Rodrigo Franklin Frogeri – Centro Universitário do Sul de Minas

Pedro dos Santos Portugal Junior – Centro Universitário do Sul de Minas

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: A informação é um ativo imprescindível para qualquer organização, independente da sua dimensão ou área de atuação, mas as tentativas em definir as habilidades e competências do profissional responsável por este ativo, tem causado confusão tanto nos gestores das organizações quanto nos próprios profissionais. Nesse resumo expandido poder-se-á ler como o estudo de dois grandes referenciais da área podem contribuir para a melhor compressão das habilidades e competências que se espera dos profissionais e/ ou gestores da informação. E ainda buscar-se-á a síntese entre esses dois referenciais num quadro amplo que englobe as paridades e diferenças entre eles.

Palavras-Chave: Euro-Referencial I-D, Competências, Records and Information Management, Habilidades, Profissional da Informação.

Abstract: Information is an indispensable asset for any organization, regardless of its size or area of activity, but attempts to define the skills and competencies of the professional responsible for this asset have caused confusion in both organizational managers and professionals themselves. In this expanded summary will demonstrate how the study of two major area references contribute to a better compression of the skills and competences expected from information professionals and / or managers. And will also seek the synthesis between these two references in a broad framework that encompasses the parities and differences between them.

Keywords: Information Professional, Information Manager, Skills; Competences.

1 INTRODUÇÃO

O profissional da informação¹ é o responsável por um ativo imprescindível em qualquer organização, independentemente do tamanho, área de atuação ou área geográfica dessa organização. É ele quem deverá trabalhar a informação de forma a esta servir de auxiliar aos gestores, antes, durante e após a tomada de decisões. Percebendo esta responsabilidade, é importante entender quais são as habilidades e as competências necessárias para que este profissional consiga exercer bem o seu trabalho com a informação.

Essa tentativa de se perceber as habilidades e competências do profissional da informação tem levado diversas instituições a construir referenciais para guiar as organizações, bem como os profissionais, sobre o que se espera que os profissionais da informação possuam ou adquiram.

Para se perceber estas habilidades e competências, utilizou-se numa primeira abordagem, a leitura, análise e síntese de dois grandes referenciais da área, o Euro-Referencial I-D, que passará a ser denominado “Euro-Referencial”, o qual aborda em duas partes o que se espera do profissional da informação, e o “*Records and Information Management: Core Competencies*” – Gestão de Registros e Informação: Núcleo de Competências – o qual passará a ser denominado como “RIM”, o qual define níveis de qualificação profissional por uma relação entre domínios, competências, conhecimentos e habilidades no desempenhar de tarefas.

O Euro-Referencial foi produzido pelo “*European Council of Information Associations*” (ECIA) – Conselho Europeu de Associações de Informação – e se subdivide em dois grandes volumes: o primeiro denominado “Competências e aptidões dos profissionais europeus de Informação-Documentação”, onde é abordado trinta e três domínios de competências divididos por cinco grupos principais; vinte aptidões principais divididas por seis áreas e quatro níveis de qualificação dos profissionais de informação. Já o segundo volume, denominado “Níveis de qualificação dos profissionais europeus de informação-documentação”, aprofunda os quatro níveis de destreza que os profissionais podem alcançar, definindo as habilidades e competências que o profissional deve provar possuir para ser considerado no nível em questão.

¹ Para este resumo expandido utilizar-se-á o termo “profissional da informação” para se referir a todo e qualquer profissional que gerencie a informação como um ativo pessoal ou organizacional, tal como o “gestor da informação”, o “bibliotecário” ou o “arquivista”, para citar apenas alguns profissionais.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

O RIM foi produzido pela *Association of Records Managers and Administrators* (ARMA) - Associação de Gestores e Administradores de Registros – e se subdivide em quatro níveis de qualificação profissional, cada um deles composto por seis áreas de desempenho – denominadas como “domínios” pelo RIM – sendo que cada área possui atividades próprias e estas devem ser concretizadas através de determinados conhecimentos e competências.

Ambos os referenciais possuem pontos tangentes e díspares, porém não excludentes. Os pontos díspares se relacionam sobretudo à forma de interpretação das atividades relacionadas aos níveis de qualificação. A título de exemplo pode-se observar que a atividade “colabore com as partes interessadas no desenvolvimento de uma estratégia de comunicação para alcançar a conscientização e a integração do programa RIM”.(ARMA INTERNATIONAL, 2017, p. 90) mencionada como parte das atividades de um nível 4 do RIM relaciona-se com os exemplos: “Participar ativamente em discussões profissionais correntes, argumentar sobre uma decisão, justificar um regulamento, explicar um procedimento”(EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS, 2005, p.80), “Conduzir uma negociação, do princípio ao fim, aplicando as estratégias adequadas” (EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS, 2005, p.82) entre outras, do “Gestor de informação-documentação” (nível de qualificação 3) do Euro-Referencial. Logo, como poderá ser lido mais a frente, a tarefa de enquadrar ambos os referenciais num único referencial do profissional da informação, não se mostrou fácil.

2 DESENVOLVIMENTO

O primeiro passo foi analisar o Euro-Referencial e o RIM com o intuito de se tentar perceber como ambos descrevem as habilidades e competências que o profissional da informação deve possuir ou adquirir.

Através de uma pesquisa exploratória, notou-se que ambos os referenciais dividiam os profissionais em quatro graus de qualificação, sendo o Euro-Referencial o único que os denomina: “Assistente de Informação-Documentação”, “Técnico de Informação-Documentação”, “Gestor de Informação-Documentação” e “Perito de Informação-Documentação”.

Apesar do RIM não denominar os graus de qualificação, ele o subdivide em números de 1 a 4 e a relação entre os níveis de cada referencial pode ser parcialmente visualizada no Quadro 1.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Quadro 1 - Níveis de Qualificação dos referenciais

| Níveis: Euro-Referencial / RIM | Euro-Referencial | RIM |
|---|---|---|
| 1 / Assistente de Informação-Documentação | <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidade de utilizar os instrumentos à sua disposição 2. Conhecimento cultural de base na matéria 3. Conhecimento do vocabulário essencial 4. Capacidade para executar algumas tarefas sem complexidade. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Competências computacionais básicas 2. Habilidades de escrita básicas e legíveis 3. Habilidades básicas de digitação 4. Compreensão de leitura 5. A capacidade de seguir instruções e procedimentos 6. Familiaridade com os termos da RIM e governança da informação (IG) |
| 2 / Técnico de Informação-Documentação | <ol style="list-style-type: none"> 1. Domínio das ferramentas básicas 2. Efetua tarefas especializadas ou repetitivas 3. Capacidade de colaborar com os especialistas da área em questão 4. Dispõe de um instrumento de interpretação e manifestação das necessidades encontradas 5. Capacidade de propor mudanças ou conceber novos serviços. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplique percentagens e proporções aos dados numéricos que podem ser coletados 2. Comparar crescimento e diminuições em dados numéricos entre períodos de tempo definidos 3. Responder por escrito a pedidos de informação 4. Demonstrar habilidades avançadas de digitação e entrada de dados 5. Demonstrar habilidades básicas com produtos do pacote Office, aplicativos de software RIM e bancos de dados 6. Realizar pesquisas de informações simples e eficientes com sucesso 7. Demonstrar habilidades básicas de gerenciamento de projetos 8. Compreender conceitos e melhores práticas que suportam o departamento RIM 9. Compreender a importância dos princípios e práticas do IG para um programa RIM |
| 3 / Gestor de Informação-Documentação | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecimento de todas as técnicas da profissão 2. Capacidade de falar sobre as técnicas e utilizá-las 3. Capacidade de interpretar uma situação e de emitir opiniões que impliquem a adaptação à situação em questão ou criar uma ferramenta de trabalho | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolver, enviar e ajustar um orçamento e monitorar as despesas 2. Converter dados numéricos em formatos gráficos e gráficos 3. Demonstrar técnicas de resolução de problemas 4. Realizar pesquisas e apresentar resultados em um formato apropriado (gráfico, relatório, narrativa) 5. Demonstrar proficiência com produtos do pacote do Office, aplicativos de software RIM e bancos de dados 6. Realizar pesquisas de informações complexas e eficientes com sucesso 7. Implementar e auditar sistemas RIM |

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| | | 8. Integrar os requisitos do IG (por exemplo, segurança da informação, privacidade, resposta a litígios e princípios de auditoria) com a execução do programa RIM |
| 4 / Perito de informação-documentação | <ol style="list-style-type: none"> 1. Domínio da metodologia, 2. Capacidade para conceber novos sistemas 3. Capacidade para realizar auditorias 4. Capacidade para gerir a informação na sua empresa ou numa rede. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar inquéritos e validar análises e resultados 2. Interpretar dados complexos e avaliar estudos e resultados independentes 3. Use conjuntos de dados para executar e analisar pesquisas 4. Use linguagem e vocabulário apropriadamente, incluindo terminologia profissional e jargão 5. Faça apresentações e participe de discussões significativas com colegas e profissionais de negócios em relação a objetivos, desafios e soluções relacionados à informação 6. Propor sistemas ideais de gestão de registros e informações (RIM) e governança de informações (IG) 7. Desenvolver e liderar a estratégia do programa de gestão de registros e informações (RIM) e governança de informações (IG) e advocacia 8. Revisão, auditoria, benchmark e mensuração de sucesso do programa de gerenciamento de registros e informações (RIM) 9. Pesquisar novos conceitos, tecnologias e funções de negócios que apoiam o programa de gerenciamento de registros e informações (RIM) 10. Colaborar com outras partes interessadas de governança de informações (IG) para desenvolver e liderar iniciativas de governança de informações (IG) |

Fonte: Extraído dos referenciais: Euro-Referencial e RIM com adaptações dos autores.

Outro ponto em comum é a divisão por domínios de competências e aptidões, sendo que o Euro-Referencial os divide num total de trinta e três domínios, subdivididos em cinco grupos, e vinte aptidões subdivididas em seis áreas; já o RIM possui apenas uma divisão de seis domínios. Estas divisões podem ser vistas nos Quadros 2 e 3 apresentados a seguir.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Quadro 2 - Domínios de Competências e Aptidões por Referencial

| Euro-Referencial | Domínio RIM |
|--|---|
| <p>Domínios de competência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação; • Tecnologias; • Comunicação; • Gestão; • Outros Saberes. <p>Aptidões</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento; • Pesquisa; • Análise; • Comunicação; • Gestão; • Organização. | <ul style="list-style-type: none"> • Funções de Negócios; • Práticas de Gestão de Registros e Informação/Governança da Informação (RIM/IG); • Gestão de Riscos; • Comunicação e Marketing; • Tecnologia da Informação; • Liderança. |

Fonte: Extraído dos referenciais: Euro-Referencial e RIM com adaptações dos autores.

Quadro 3 – Síntese de Domínios de Competências e Aptidões

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Informação; • Tecnologias / Tecnologias da Informação; • Comunicação / Comunicação e Marketing; • Gestão; • Outros saberes; • Relacionamento / Liderança; • Pesquisa; • Análise; • Organização / Práticas de Gestão de Registros e Informação/Governança da Informação (RIM/IG); • Funções de Negócios; • Gestão de riscos. |
|---|

Fonte: Extraído dos referenciais: Euro-Referencial e RIM com adaptações dos autores.

Para a construção dos quadros supracitados foi necessário um trabalho cabal de leitura, análise e síntese de ambos os referenciais. E de forma a facilitar a análise e síntese criou-se, num livro do Excel, folhas de cálculo para a inserção da informação analisada e sintetizada durante a leitura. Estas folhas do Excel se dividiram sob os seguintes nomes: “Euro-Referencial”, “RIM” e “Euro-Referencial + RIM”. Cada folha de cálculo foi formatada como tabela, com cabeçalhos em filtros, onde se pôde visualizar as informações como disponíveis no Quadro 4.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Quadro 4 - Cabeçalhos correspondentes aos referenciais

| Referencial | Cabeçalhos da tabela | Explicações |
|------------------------|--|--|
| Euro-Referencial | Qualificação Profissional | Nome de uma dentre as 4 qualificações profissionais |
| | Grupo | Nomes de um dentre os 5 grupos |
| | Cód. | Letra correspondente ao grupo + Número do Domínio de Competência |
| | Domínios de Competências | Nome de um dentre os 33 Domínios |
| | Exemplos | Exemplos de práticas aliadas ao Nível x Grupo x Domínio de Competência |
| RIM | Nível | De 1 a 4 |
| | Domínios de Competências | Nome de um dentro os 6 Domínios |
| | Atividades | Exemplo de atividades que devem ser realizadas pelo profissional |
| | Conhecimento | Conhecimento necessário para realizar a atividade acima mencionada |
| | Habilidades | Habilidade necessária para realizar a atividade acima mencionada |
| Euro-Referencial + RIM | Nível RIM/ Euro | Número do Nível de qualificação |
| | Nome do Nível (Euro) | Nome do Nível de qualificação |
| | Domínio de Competência RIM | Nome de um dentro os 6 Domínios |
| | Atividade RIM | Exemplo de atividades que devem ser realizadas pelo profissional |
| | Grupos Euro | Nomes de um dentre os 5 grupos |
| | Domínios de Competência Euro | Nome de um dentre os 33 Domínios |
| | Cód Euro | Letra correspondente ao grupo + Número do Domínio de Competência |
| | Exemplo Euro | Exemplos de práticas aliadas ao Nível x Grupo x Domínio de Competência |
| | Conhecimento RIM | Conhecimento necessário para realizar a atividade acima mencionada |
| Habilidades RIM | Habilidade necessária para realizar a atividade acima mencionada | |

Fonte: Extraído dos referenciais: Euro-Referencial e RIM com adaptações dos autores.

Das três tabelas produzidas, a tabela “Euro-Referencial + RIM” mostrou ser a mais trabalhosa, pois nela buscou-se sintetizar ambos os referenciais num único conjunto de

habilidades e competências comuns. Como já mencionado na introdução, existiram dificuldades pois as atividades se misturavam nas percepções dos níveis de qualificação e alguns domínios possuíam habilidades que se contrapunham.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como pôde ser observado nesse resumo expandido, há um conjunto de habilidades e competências tangente aos dois referenciais analisados que devem ser adquiridos e/ou manifestados pelo profissional da informação como base para a sua atividade. Percebe-se ainda que há níveis de qualificação presentes em ambos os referenciais e que estes níveis são baseados num conjunto da prática das habilidades e competências que o profissional da informação deve demonstrar possuir e/ou adquirir.

Ainda assim, diante da evolução tecnológica presente no mundo, é tarefa hercúlea criar um referencial que abarque a todas as habilidades e competências que um profissional da informação deve possuir em cada nível de qualificação.

Será interessante, num próximo estudo, correlacionar todas as atividades presentes em ambos os referenciais estudados e enquadrá-las nas habilidades, domínios e competências totais dos mesmos.

REFERÊNCIAS

ARMA INTERNATIONAL. **Records and information management core competencies**. Overland Park: ARMA International, 2017. 114p.

EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS. **Euro-referencial I-D**; Lisboa: INCITE, 2005. 142 p.