



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

***Balcão de Informações:
o mercado emergente***

Solange Puntel Mostafa

Ensaio APB, n.2

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

***IV Jornada Paulista de Biblioteconomia e Documentação
De 17 a 19 de setembro de 1993***

***Balcão de Informações:
o mercado emergente***

Solange Puntel Mostafa

Ensaio APB, n.2

APB - Associação Paulista de Bibliotecários - APB

Balcão de Informações: o mercado emergente

Solange Puntel Mostafa

Ensaio APB, 2

São Paulo
1994

APB - Associação Paulista de Bibliotecários - APB

ENSAIOS APB

MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura.
(Ensaio APB, 1)

Balço de informações: o mercado emergente

Volante Lúmel Mostafa

Ensaio APB 2

São Paulo

1991

Balcão de Informações: O Mercado Emergente

Solange Puntel Mostafa^(*)

Mercado de trabalho é um tema que pode ser estudado de diversos ângulos, dependendo do interesse: instituições de ensino superior como as escolas, normalmente se envolvem com o tema para fins de (re)direcionamento curricular. A ênfase, nesses casos, não é propriamente o mercado trabalho, mas o currículo escolar. Firms de consultoria em recursos humanos, isto é, as agências de emprego, envolvem-se com o tema para fins de entender a mobilidade e disponibilidade da força de trabalho nos vários ramos da produção social.

Do ponto de vista da metodologia de abordar o assunto, há também várias possibilidades, sendo as mais usuais a consulta a empregados e empregadores acerca das habilitações necessárias e/ou praticadas em cargos e funções. O grau de complexidade dessa consulta varia também entre os estudiosos, dependendo dos instrumentos de coleta de dados. Uma técnica DELFO ROBREDO (1988) tem o requinte que o questionário não apresenta. Veja-se o questionário de MARTUCCI et alii (1990) com relação à educação continuada do bibliotecário. Entrevistas como a apresentada por TARAPANOFF (1989) pegam um universo menor, mas quiçá articule mais as questões. O problema não é somente o instrumento (qual instrumento capta melhor), mas, antes, discutir o que captar.

^(*) Prof. Dra. do Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia - PUCAMP

Mercado emergente é o tema desta pesquisa. Se esse mercado já fosse visível para os profissionais da informação, a captação far-se-ia com vara mais curta, do tipo questionários e entrevistas. Mas, trata-se de um mercado que, apesar de popular, ainda não é visível para os bibliotecários.

A modernização na terminologia e em áreas de ponta (TARAPANOFF, 1989) não garante, de per si, resultados diferentes de estudos mais generalizantes e de vocabulário mais tradicional (MARTUCCI et alii, 1990). Qualquer que seja o tipo do instrumento ou do grupo selecionado para a pesquisa, os estudos sobre mercado de trabalho descrevem cargos, salários, tarefas e atitudes de *um tipo de profissional*: o bibliotecário. Poucos preocupam-se com o desvelamento de espaços novos de trabalho, como faz VIEIRA & PAIM (1989), apesar de que esse não é um estudo de mercado de trabalho, mas oferece subsídios para tal: o seminário que as autoras mencionam reúne presidente de sindicato de trabalhadores, representante da polícia militar, empresários e representantes de comunidades; cada uma dessas áreas é mercado alternativo para profissionais da informação.

No Estado de São Paulo, há quatro estudos recentes, todos ligados e coordenados por escolas de biblioteconomia (São Carlos, Marília, USP). Como bem lembram NASTRI & MARTUCCI (1991), essas pesquisas, apesar de suas particularidades, tentam verificar o papel da formação recebida na *escola*. Não estão, portanto, acrescentamos nós, voltadas para o mercado, apesar de serem pesquisas de mercado. Esses e outros estudos realizados em outros estados brasileiros caracterizam a distribuição da força de trabalho em termos de região, rotatividade, cargos e funções, remuneração, tarefas desempenhadas ou desejosas de desempenhar etc.

Não há, nesses estudos, qualquer referência a projeções numéricas da relação oferta-demanda, real ou emergente. O único estudo, no Estado, que tentou essa quantificação data de 1983 (MOSTAFA, 1983), quando quantificou a demanda para profissionais de nível médio no estado [de São Paulo] -- tal metodologia é complexa porque incluiu o tamanho das coleções bibliográficas nas bibliotecas do Estado, bem como o tempo-padrão gasto nas atividades de nível médio.

É praxe nos estudos de mercado que a população estudada seja amostrada a partir dos egressos das escolas de biblioteconomia ou de bibliotecários registrados nos conselhos regionais; o círculo vicioso entre formação e exercício profissional é evidente: os sujeitos pesquisados são sempre bibliotecários e as instituições empregadoras são sempre bibliotecas. Mesmo TARAPANOFF (1989) não foge disso, apesar de tentar nova terminologia. A razão é simples: as áreas de estudo da pesquisa são de fato áreas acadêmicas, cabíveis, portanto, em ambientes tradicionais de ICT, que são as bibliotecas.

A metáfora da Sociedade de Informações como uma sociedade de Balcões (MOSTAFA, 1992a), discussão desdobrada em vários outros textos (idem, 1992b), tem sido rica para pelo menos desmistificar o trabalho com informação. O que necessariamente deverá levar a uma compreensão mais ampla do que seja o mercado de trabalho para os profissionais da informação. Nem mesmo o balcão do bar da esquina dispensa informações. Mas a variedade dos balcões na pós-modernidade é tal, que do bar podemos passar a grande magazine, onde cadastros de clientes e fornecedores, além de toneladas de notas fiscais, circulam diariamente por entre os balcões. Os balcões comerciais dos grandes

magazines são antecidos pelos balcões financeiros de bancos de agências financeiras. Ninguém vai às compras sem cartões de crédito, cheques e ordens de pagamento de toda parte.

Há, portanto, milhares de situações informacionais hoje no mundo, a ponto de nossa sociedade estar sendo chamada pelos pós-industrialistas de Sociedade da Informação, definida assim por estar mais da metade da força de trabalho envolvida com informações, seja no processamento, seja na disseminação, geração ou transmissão.

O tão falado gerente de recursos informacionais (CIANCONI, 1991) não é sequer um cargo emergente no Brasil. Suas funções estão diluídas numa plêiade de gerentes.

Todos os gerentes que a *Folha de São Paulo* lista no Balcão de Empregos, a rigor, executam tarefas informacionais: gerente de compras, gerente de contabilidade de custos, gerente de contabilidade geral, gerente de contas a pagar, gerente de controladoria, gerente de controle de qualidade, gerente de crédito e cobrança, gerente de desenvolvimento de novos produtos, gerente de exportação, gerente de marketing, gerente de O&M, gerente de pesquisa e desenvolvimento, gerente de planejamento financeiro, gerente de processamento de dados etc.

Contabilidade, marketing, finanças, propaganda, controladoria são todas áreas de informação-intensiva dentro das empresas, sejam empresas comerciais, industriais ou de serviços, como as agências de turismo, hotéis, companhias aéreas e de transportes em geral, companhias de seguro, editoras e

outros ramos das comunicações e telecomunicações. CIANCONI (1991, p. 106) coloca muito bem a questão:

Hoje, o bibliotecário tem um claro papel no projeto e construção de base de dados e sistema de recuperação da informação, que exigem conhecimentos de indexação, recuperação da informação, linguagens e estratégias de busca [...] Os recursos de informação existentes nas bibliotecas são basicamente constituídos por material bibliográfico adquirido externamente, [mas há] as informações coletadas da sociedade para a atividade fim do órgão, por exemplo, para o cumprimento de um órgão público, tais como cobrança de impostos, taxas, concessão de benefícios, coleta e divulgação de dados estatísticos etc. Além desses, os recursos informacionais de uma organização incluem informações produzidas internamente, a chamada memória institucional -- de cunho técnico e administrativo --, incluindo programas, projetos, dados financeiros e de orçamento, cadastros de pessoal, de material e equipamentos etc., além do material de arquivos e protocolos.

A opinião da autora de que o profissional generalista que souber somar habilidades da tecnologia e da organização, não se atendo a um tipo específico de informação, seja bibliográfica, seja gerencial, seja administrativa, dados estatísticos ou de qualquer natureza, a esses caberá novos espaços dentro da organização. Analistas de mercado de *O Estado de São Paulo* (1992, março) são também de opinião que o mercado da crise exige generalistas mais do que especialistas: o engenheiro, por exemplo, tem também que ser um administrador ou um homem de finanças.

A pós-graduação em qualquer área do conhecimento do mundo inteiro parece ter uma vocação natural para a gerência. Pós-graduação é quase sinônimo de gerenciamento. Não importa se gerência de produtos, processos, programas ou pessoas. Não podia faltar, nesse cenário gerencial da pós-modernidade, o gerente de informação, denominado pela literatura internacional de gerente de recursos informacionais (DOSA, 1985).

A expressão *gerência de recursos informacionais*, lançada internacionalmente na última década, é importante porque recupera a questão das *fontes de informação* como sendo o núcleo do trabalho de informação. E a questão toda se divide entre gerar e gerenciar as fontes. Como dissemos em *Disk-kibe, disk-pizza, disk-biblio: o disque-disque da sociedade de informações* (MOSTAFA & BENTES, 1992b), há, teoricamente, um balcão para cada fonte de informação. Balcões elevados ao infinito, pois. É importante, sim, a metáfora dos balcões, não fosse para mostrar a des-institucionalização das relações sociais do neoliberalismo dos anos 1990, pelo menos para estimular a criação, no Brasil, da cultura cadastral e da literatura não-convencional. Em situações não especificamente bibliográficas. E se tal, em situações não especificamente de bibliotecas.

(Des)cobrir o mercado emergente da informação no Brasil é urgente. O decréscimo da demanda de alunos para os cursos de informação em nível de graduação, bem como a evasão escolar (MARTUCCI & NASTRI, 1990, e CARVALHO & PEROTA, 1990) são indicativos de um recrudescimento da força de trabalho. Justamente numa década tida no mundo como década informacional. Não que haja desencontro entre o que o mercado pede e o que a

escola oferece. É que ambos pedem muito pouco em relação às outras profissões liberais ou não. Alargar a compreensão do mercado é, pois, fator de sobrevivência das escolas, graduadas ou não. Acresce-se a isso, o período de estudos curriculares nas escolas brasileiras de norte a sul, que deverá durar mais alguns anos até a formulação do novo currículo e o estímulo que os cursos *lato-sensu* (especialização) estão tendo na década de 1990.

BIBLIOGRAFIA

- AGUIAR, A. C. (1991). Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial: tipologia proposta com base em análise funcional. *Ciência da Informação*, Brasília.
- CARVALHO & PEROTA (1990). A evasão dos alunos do curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 78-93.
- CIANCONI, R. B. (1991). Gerência da informação: mudança nos perfis profissionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 20, n. 2, p. 204-8.
- DOSA, M L. (1985). Education for new professional roles in the information society. *Education for Information*, n. 3, p. 203-17.
- O ESTADO DE SÃO PAULO (1992). As profissões que vencem a crise. *Caderno de Empregos*, 29 março, p. 1.
- FURTADO, J. S. (1991). Informação técnico-econômica: mais importante do que nunca. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 20, n. 1, p. 20-2.
- MARTUCCI et alii (1990). Educação contínua do bibliotecário... *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 94-134.
- MOSTAFA, S. P. (1983). *O profissional de nível médio no Estado de São Paulo*. Campinas: PUCCAMP. Relatório técnico. 90 p.
- ____ (1992a). *Sociedade de informações: sociedade de balcões*. 20 p. [Em fase de publicação].

_____ (1992b). *Sociedade de informações: sociedade do trabalho*. 20 p. [Em fase de publicação].

_____ & BENTES. *Disk-kibe, disk-pizza, disk-biblio: o disquete-disquete da sociedade de informações*. [Em fase de publicação].

_____. *A pós-graduação na PUCCAMP*; trabalho apresentado ao XIII Encontro de Pós-Graduação, USP. 5 p.

NASTRI, R. M. & MARTUCCI, E. M. (1990). Análise de evasão e retenção escolar na Escola de Biblioteconomia e Documentação de São Carlos. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 59-77.

_____ (1991). *Análise dos estudos sobre mercado de trabalho realizados nas escolas de biblioteconomia do Estado de São Paulo*. 12 p. [mimeo]

PACHECO, F. F. (1991). Diretrizes à determinação de perfis tecnológicos industriais como subsídio ao planejamento de centros de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 20, n. 1, p. 23-33.