

# COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO: INSERINDO PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO NUM SISTEMA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS

**Paula Carina de Araújo**  
**Suzana Zulpo Pereira**  
**Maria Emilia Pecktor de Oliveira**

**Resumo:** Apresenta uma proposta para promover um ambiente propício ao compartilhamento de informação e conhecimento entre os servidores do Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Inicia com uma breve descrição do SiBi/UFPR e a seguir discute questões ligadas ao ambiente organizacional e à gestão do conhecimento (GC). Dentro dessa temática, são definidos conceitos como: GC e cultura organizacional juntamente com a proposta propriamente dita. As sugestões aqui apresentadas fazem parte do início de um projeto maior a ser desenvolvido, pois ao potencializar o compartilhamento da informação e do conhecimento, a primeira etapa da GC será colocada em prática. Entende-se que incentivar essa prática em Bibliotecas Universitárias (BUs) é fundamental para a preservação do conhecimento organizacional, para o aprendizado e para vencer os desafios da mudança da cultura organizacional que se apresentam.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária; Cultura organizacional; Gestão do conhecimento; Sistema de Bibliotecas – SiBi.

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações do mundo todo estão cada dia mais preocupadas em preservar o capital intelectual nelas existente. Logo, cresce o incentivo para o compartilhamento de informação e

conhecimento, os quais são bens preciosos e que estão se perdendo à medida que não lhes é dado o devido valor.

As pessoas ainda demonstram certa resistência a essa prática, mas tal pensamento precisa ser mudado para que se alcance o sucesso necessário para o desenvolvimento da organização e de seu capital intelectual. A organização biblioteca é por natureza local de disseminação da informação e produção de conhecimento, portanto não pode ficar a margem desse processo. Para Dudziak, Villela e Gabriel (2002), o desafio para as organizações está na adequação de sua cultura de modo que se crie um clima propício à mudança e ao aprendizado.

O capital humano é cada dia mais valorizado, seja em instituições privadas ou públicas, pois há um esforço crescente por parte das organizações para se colocarem à frente de seus concorrentes no sentido de disponibilizar aos seus clientes produtos e serviços de qualidade. E, justamente por isso, saber administrar o capital intelectual pode ser um dos grandes diferenciais de uma organização. Ouve-se falar muito em Gestão do Conhecimento (GC) como processo que proporciona integração e compartilhamento dentro de uma equipe, o que se apresenta como diferencial competitivo.

Apresentar-se-á nesse trabalho uma proposta de desenvolvimento de um ambiente organizacional voltado para o compartilhamento de informação e conhecimento entre os servidores do SiBi da UFPR. Esse é considerado o primeiro passo para a constituição de um processo sólido de GC, o qual envolve muitas outras ações.

## **2 SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SiBi) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)**

A Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) tem como objetivo principal possibilitar aos usuários o acesso à informação, ampliando sua participação em todas as instâncias dos processos sociais, culturais e educacionais, e também, oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão. Sua missão é oferecer, com qualidade e confiabilidade, serviços e produtos de informação para a comunidade universitária, explorando as potencialidades da tecnologia aliadas às capacidades humanas.

O SiBi/UFPR é composto por uma Biblioteca Central (BC), treze BUs e uma biblioteca de ensino médio. Das quinze BUs, doze estão localizadas nos campi de Curitiba e três em outros municípios do estado do Paraná (Palotina, Pontal do Paraná e Matinhos). (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2009).

A BC é responsável por coordenar e supervisionar todas as atividades do SiBi, e também realizar a aquisição do material bibliográfico e o tratamento técnico parcial dos materiais, atribuindo-lhes o número de registro e efetuando a descrição física do registro bibliográfico. Na BC encontra-se a Coleção Memória UFPR composta por teses, dissertações, livros, separatas, monografias de cursos de especialização, fotografias e vídeos. (PORTAL DA INFORMAÇÃO, 2009).

Os serviços oferecidos pelas demais bibliotecas do SiBi são: empréstimo domiciliar; empréstimo entre bibliotecas; comutação bibliográfica; serviço de referência; catalogação na fonte e orientação bibliográfica.

O acervo das bibliotecas que compõe o SiBi abrange as diversas áreas do conhecimento ligadas aos cursos médio e profissionalizante, graduação e pós-graduação que a UFPR oferece, bem como à pesquisa e extensão. O mesmo é constituído por aproximadamente 220.400 títulos e 413.800 exemplares de livros, 13.700 títulos de periódicos e 63.770 de materiais como: fitas de

vídeo, folhetos, multimídia. As bibliotecas do SiBi também mantêm assinaturas de bases de dados nacionais e internacionais.

Constituem o quadro funcional do SiBi: 50 bibliotecários, 76 técnicos administrativos, 01 arquivista, 25 bolsistas sênior e aproximadamente 150 bolsistas.

Em 2008 o SiBi optou pela troca do software de gerenciamento de seus serviços. A migração do software Virtua para o novo, denominado Sophia, representa uma economia de mais cem mil Reais por ano. Com a mudança do software, surgiu a oportunidade de implementar, em caráter experimental, uma solicitação do Diretório Central dos Estudantes: que a penalidade por atrasos deixasse de ser cobrada em dinheiro, e passasse a ser feita a suspensão. (OLIVEIRA, 2009).

### **3 O AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Ao tratar de um ambiente organizacional, pressupõe-se que ali já existem costumes, metas e crenças que fazem parte do dia-a-dia das pessoas, as quais estão habituadas a uma determinada forma de trabalhar para alcançar os objetivos propostos. Entretanto, é recomendado que os processos, resultados e metodologias de trabalho sejam bem estruturados e compartilhados com os demais colaboradores, o que nem sempre acontece.

Nos últimos anos têm-se falado muito em compartilhamento de informação e conhecimento nas organizações e, para que isso aconteça efetivamente, é imprescindível repensar a cultura organizacional existente.

Entende-se que a cultura organizacional implica diretamente nas práticas de GC. É a partir de um ambiente favorável e de uma equipe coesa que se pode começar a pensar em compartilhamento de informações e gestão do conhecimento de um modo mais preciso, entendendo o processo e sabendo como se podem usar os resultados dessa ação em prol do desenvolvimento institucional.

O foco da GC está no capital intelectual da organização. Alguns fatores evidenciam a importância desse tipo de gestão e eles também proporcionam melhorias para as organizações. Conforme apontou Valentim (2002), a GC:

- Leva ao desenvolvimento da cultura organizacional voltada ao conhecimento;
- Possibilita o mapeamento e reconhecimento dos fluxos informais de informação;
- Proporciona o tratamento, análise e agregação de valor às informações utilizando tecnologias de informação;
- Promove a socialização do conhecimento no ambiente organizacional.

A esses fatores, adicione-se também a aprendizagem organizacional, que de acordo com Bemfica e Borges (1999) vincula-se ao conceito de inovação que é muito importante para as organizações que buscam vantagem competitiva. A GC é do mesmo modo essencial para a criação de conhecimento, a qual necessita de um ambiente propício para acontecer. Conforme Kikoski e Kikoski (2004), para que a grande mudança exigida das organizações aconteça de modo a caminhar rumo ao compartilhamento de informações, é necessário que características como cuidado, respeito e confiança mútuos se façam presentes.

Dessa forma, pode-se abrir espaço para novas idéias e conceitos, pois as organizações são sistemas formados por pessoas que interagem com o ambiente interno e externo. Tavares (2002, p.57) coloca que cultura organizacional pode ser entendida como:

um conjunto de soluções observáveis, discerníveis e identificáveis, relativas à sobrevivência, manutenção e crescimento de um grupo delimitado, que denominamos empresa. Esse conjunto de soluções é um aglomerado de aspectos ideacionais, comportamentais e materiais.

Ou seja, o conhecimento e experiências adquiridos ao longo da vida são incorporados ao dia-dia. O que é vivenciado fora do ambiente de trabalho influencia as rotinas e tarefas que serão desenvolvidas, pois para Morgan (1996, p. 142):

Quando se observa uma cultura, seja numa organização, seja na sociedade mais ampla, observa-se uma forma muito desenvolvida de prática social, influenciada por muitas interações complexas entre pessoas, situações, ações e circunstâncias gerais.

Fernandes (2002) argumenta que assim como as pessoas têm personalidades e comportamentos diferentes uma das outras, as organizações também reproduzem, através de atitudes individuais, um modo de ser que influencia e determina como as coisas acontecerão na organização. Para que as ações de transformação sejam bem sucedidas, são necessárias mudanças comportamentais e receptividade dos indivíduos.

O maior desafio para as organizações está na mudança de sua cultura, para criar um clima propício para a transformação e aprendizado. Portanto, para apresentar um projeto e, sobretudo novas metodologias de trabalho, é muito importante criar um ambiente favorável, para posteriormente alcançar a aceitação de toda a equipe. (DUDZIAK, VILLELA e GABRIEL, 2002).

Entende-se que esse é o primeiro passo para iniciar um projeto maior, o de GC, o qual pode ser entendido como a tarefa de disponibilizar e tornar possível o acesso aos recursos intangíveis de uma organização, que nesse caso é o conhecimento dos indivíduos que atuam naquela organização. Ou seja, gerenciar de forma eficaz os processos e rotinas que envolvem conhecimento dentro da organização, para saber aproveitá-lo novamente mais adiante, ganhando dessa forma vantagem competitiva principalmente em longo prazo.

Castro (2005) define a GC como uma atividade cíclica e dinâmica que envolve todos os processos da organização. Procura-se mapear os conhecimentos disponíveis na organização, ligando-os aos processos essenciais que, direcionados pela sua estratégia, buscam um melhor desempenho organizacional, o desenvolvimento de seus produtos e serviços, sua qualidade, a gestão de clientes, entre outros. Entende-se que a GC procura dar continuidade ao know-how da organização.

Tendo em vista que, até o momento, a GC voltada para a melhoria da organização da biblioteca foi pouco explorada, considera-se este um estudo relevante para integrar a equipe do SiBi e demonstrar a importância da prática diária do compartilhamento de informação e conhecimento.

Para que todas essas ações citadas anteriormente realmente aconteçam, é necessário que quatro elementos estejam interligados, são eles: informação, conhecimento, tecnologia e pessoas. Se não forem considerados cada um deles com o equilíbrio necessário, todo o trabalho será em vão. Deles dependem os processos de criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisão, pois para Choo (2003), a organização que for capaz de integrá-los eficientemente pode ser considerada uma organização do conhecimento.

#### **4 O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO: UMA PROPOSTA**

O SiBi é formado por profissionais de diferentes áreas, que tiveram sua formação base em várias instituições e localidades, além de serem de diversas gerações. Portanto, entende-se que um esclarecimento de conceitos como gestão do conhecimento, cultura

organizacional e no que consiste efetivamente o compartilhamento de informação e conhecimento, faz-se necessário.

A presente proposta será apresentada à coordenação do SiBi/UFPR que, posteriormente, irá discutí-la com os demais coordenadores de cada biblioteca. Uma vez aprovada, entende-se que é pertinente formar um grupo de trabalho responsável pela elaboração e operacionalização de todas as ações ligadas ao projeto. Sugere-se que esse grupo seja formado por no máximo cinco pessoas que, de preferência, já tenham trabalhado ou pesquisado sobre GC. Formado o grupo de trabalho, este iniciará o planejamento das ações para então colocá-las em prática.

Inicialmente, propõem-se as seguintes ações para proporcionar um ambiente de compartilhamento de informação e conhecimento:

**a) Mini-curso:** é uma oportunidade para esclarecer conceitos como: conhecimento, informação, gestão do conhecimento, cultura organizacional entre outros. Nessa atividade é importante que a linguagem seja simples e clara, que seja incentivada a participação dos presentes, sobretudo que eles estejam à vontade para fazer questionamentos e entendam o objetivo de estarem ali. Pode ser ministrado por um convidado, especialista na área.

**b) Atividade motivadora:** nesse momento os servidores já conhecem o projeto e estão familiarizados com conceitos que passarão a fazer parte do seu dia-a-dia. Fugindo um pouco da rotina, sugere-se que sejam promovidas situações informais em que as pessoas costumam compartilhar conhecimento e informação, como por exemplo a hora do cafezinho. É importante que os envolvidos no projeto percebam as vantagens desse compartilhamento com os colegas e que eles entendam que tal ação acontece das formas mais inusitadas. Essa atividade pode ser coordenada por um ou mais integrantes do grupo responsável pelo projeto.

**c) Identificação do capital intelectual do SiBi:** por meio de questionário, que será estruturado pelo grupo de trabalho, objetiva-se identificar a formação acadêmica e profissional dos servidores. Também é importante procurar conhecer as competências e habilidades, além de atividades realizadas fora do ambiente de trabalho. Essa ação possibilitará, posteriormente, o mapeamento do capital intelectual para facilitar o compartilhamento de informação e conhecimento.

**d) Mapa do conhecimento:** A partir das respostas do questionário será criado um "perfil" de cada servidor do SiBi. Posteriormente, será feito um documento, denominado mapa do conhecimento, onde estarão todas as informações pessoais fornecidas pelos servidores, para que possam ser facilmente acessadas e compartilhadas por todos os colegas de trabalho. Esse mapa poderá ser montado em uma página Web na intranet do SiBi.

**e) Gestão de documentos:** cada biblioteca que compõe o SiBi possui documentos que precisam ser arquivados. É necessária a implantação de uma gestão documental para a elaboração da Tabela de Temporalidade e planos de classificação dos documentos, para que os mesmos sejam armazenados de maneira correta garantindo o acesso rápido à informação e sua preservação.

**f) Ferramentas colaborativas:** a utilização dessas ferramentas auxilia para que a informação flua rapidamente, além de diminuir distâncias, pois podem ser utilizadas por qualquer pessoa, a qualquer hora e lugar.

Sugere-se o uso de duas ferramentas para essa primeira parte do projeto. Elas são gratuitas, fáceis de usar e de criar ou instalar. São elas:

- *Blog*: É um diário *on-line* que pode ser atualizado rapidamente a qualquer momento. O conteúdo está organizado em entradas (*posts*) ordenadas cronologicamente, podendo conter textos, imagens e *links* a outras páginas. Além do autor, outras pessoas também podem deixar comentários. (BOTTENTUIT JUNIOR; IAHN; BENTES, [200?]). Pretende-se com o *blog* promover o compartilhamento de informações relativas às atividades de trabalho do dia-a-dia dos colaboradores (catalogação, classificação, indexação, serviço de referência, entre outros). Poderão ser expostas dúvidas, boas práticas de trabalho, novidades, notícias, divulgação de eventos, etc. A postagem no *blog* poderá ficar sob a responsabilidade de um bibliotecário em cada biblioteca do SiBi. Os demais terão livre acesso para fazer comentários.
- *Skype*: Ferramenta para transmissão instantânea de voz e vídeo. Também permite o envio de mensagens e compartilhamento de arquivos em tempo real. As ligações de *Skype* para *Skype* são gratuitas e ilimitadas para qualquer lugar do mundo. Com o uso dessa ferramenta pretende-se estabelecer uma ligação direta entre todos os servidores do SiBi, diminuindo distâncias para facilitar a comunicação e conseqüentemente, o compartilhamento de informação.

**g) Prática:** Sugere-se que sejam apresentadas as ferramentas citadas anteriormente como formas que venham a possibilitar a colaboração e o compartilhamento de informação e conhecimento, e que posteriormente os servidores sejam treinados para a utilização das mesmas. Recomenda-se que esta etapa seja desenvolvida em pelo menos oito horas.

Tendo em vista o número de bibliotecas do SiBi, e também suas localização em diferentes setores, percebeu-se que a comunicação entre os servidores fica comprometida e que eles acabam se isolando em seus lugares de trabalho. O fluxo de informação não estruturado e a falta de práticas que incentivam o colaboração e a troca de informações foram alguns dos fatores que motivaram a iniciativa de promoção de práticas de GC entre os servidores do SiBi.

As atividades diárias das bibliotecas do SiBi são muito parecidas, mesmo que prestem serviços a usuários de áreas diferentes. Contatou-se que apenas algumas dessas práticas são compartilhadas entre os servidores das diferentes unidades de informação. Portanto, pretende-se buscar a integração entre esses servidores e também para que eles apresentem ao grande grupo as boas práticas de sua biblioteca, bem como as dificuldades encontradas, seja para buscar soluções ou apenas para a socialização. Busca-se também aproximar os servidores e incentivar conversas, produção científica conjunta, ações integradas e a busca por solução para problemas comuns.

Considerando que um dos objetivos da GC é a aprendizagem organizacional, acredita-se que essa prática possibilitará além da colaboração, também a criação de conhecimento que é tão importante para as organizações que reconhecem no seu capital intelectual o seu maior bem. A inovação e o empreendedorismo são outros fatores que estarão presentes com o passar do tempo, a partir da busca por informações e conhecimentos.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base no que foi exposto, acredita-se que será essencial o envolvimento da coordenação do SiBi e dos servidores para o sucesso desse projeto. O compartilhamento de informação e conhecimento tem como ponto central as pessoas. Sem elas é impossível essa prática. Portanto, a primeira ação nesse sentido deve focar a familiarização da equipe com os conceitos relacionados à GC.

Não é intenção das autoras apresentarem uma proposta pronta e imutável. Serão necessárias inúmeras discussões e trocas de idéias para colocar em prática um projeto sólido e que possibilite a obtenção de resultados efetivos. Entende-se que o processo de GC é muito amplo. Entretanto, nada impede que práticas de compartilhamento de conhecimento sejam iniciadas antes de um projeto de GC estar consolidado.

Com a proposta apresentada nesse documento, pretende-se possibilitar o acesso a recursos tangíveis e intangíveis que podem ajudar os colaboradores a desempenhar suas funções de forma mais eficiente. Uma vez que a biblioteca é, por natureza, local para reunir, processar, difundir, armazenar e disseminar a informação, esse é um ambiente propício para a implantação de um projeto de GC. Não se pode deixar de destacar essa qualidade, com o intuito de valorizar as pessoas envolvidas e do compartilhamento dos conhecimentos existentes, integrando, desse modo, a equipe de trabalho como um todo e proporcionando vantagem competitiva à organização.

## REFERÊNCIAS

BEMFICA, Juliana do Couto; BORGES, Mônica Erichsen Nassif  
Borges. Aprendizagem organizacional e informação. *Ci. Inf.*,  
Brasília, v.28, n.3, p.233-240, set./dez. 1999.

BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista, IAHN, Luciene Ferreira, BENTES, Roberto de Fino. *As ferramentas da web 2.0 nas organizações: vantagens e contextos de utilização*. Disponível em: [http://74.125.47.132/search?q=cache:5LnLe9jy6\\_kJ:rnti.fesppr.br/inc+lude/getdoc.php%3Fid%3D340%26article%3D78%26mode%3Dpdf+ferramentas+da+WEB+2.0&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br&lr=lang\\_pt](http://74.125.47.132/search?q=cache:5LnLe9jy6_kJ:rnti.fesppr.br/inc+lude/getdoc.php%3Fid%3D340%26article%3D78%26mode%3Dpdf+ferramentas+da+WEB+2.0&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br&lr=lang_pt) Acesso em: 29 mar. 2009.

CASTRO, G. *Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: um instrumento de diagnóstico*. 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <http://www.cin.ufsc.br/pgcin/GardeniaCastro.pdf> Acesso em 10 dez. 2008.

CHOO, W. C. *Organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2003.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUDZIAK, E. A.; VILLELA, M. C. O.; GABRIEL, M.A. *Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias*. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/91.a.pdf> Acesso em: 10 dez. 2008.

FERNANDES, A. *Administração inteligente: novos caminhos para as organizações do século XXI*. São Paulo: Futura, 2002.

KIKOSKI, Catherine Kano; KIKOSKI, John F. The pragmatics of knowledge creation: care, respect and trust. In: \_\_\_\_\_. *The inquiring organization: tacit knowledge, conversation and knowledge creation: skills for 21 st-century organizations*. Westport, CT: Praeger, 2004.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. *Gerenciamento estratégico da informação*. 12. ed. Rio de Janeiro, 1994.

MORGAN, G. *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA, F. C. Bibliotecas da UFPR estréiam novo software e trocam multas por suspensão de empréstimos. 23 fev. 2009. *Site Universidade Federal do Paraná*. Disponível em: <http://www.ufpr.br/adm/templates/index.php?template=3&Cod=4825>. Acesso em: 20 março 2009.

PARANHOS, W. M. M. R.; SETENARESKI, L. E.; FERNANDES, I. E. Informatização das bibliotecas da UFPR: procedimentos pra a construção da base de dados, especialmente quanto à conversão retrospectiva de registros bibliográficos. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13, 2004, Natal. *Anais...* Natal: UFRN, 2002.

PORTAL DA INFORMAÇÃO. 2009. Disponível em:<<http://www.portal.ufpr.br/index.php>>. Acesso em: 18 março 2009.

SENGE, Peter M. *A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende*. 21. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2006.

TAVARES, M. G. P. *Cultura organizacional: uma abordagem antropológica da mudança*. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. 2009. Disponível em: <http://www.ufpr.br/> Acesso em: 18 março 2009.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. *Data Grama Zero*, Rio de Janeiro, v.3., n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/ago02/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/F_I_art.htm) Acesso em: 25 ago. 2008.

---

## ***INFORMATION AND KNOWLEDGE SHARING: INSERTING PRACTICES OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN A SYSTEM OF FEDERAL UNIVERSITY LIBRARIES***

**Abstract** *This paper presents the proposal to promote a favorable environment to share information and knowledge among the workers of the Sistema de Bibliotecas (SiBi) from the Universidade Federal do Paraná (UFPR). First of all, there is a brief description of the SiBi/UFPR and then the questions related to the organizational environment and knowledge management (KM) are discussed. It defines concepts of KM and organizational culture, and then it presents the main proposal. The suggestions that are presented in this paper are part of the beginning of a bigger project that will be developed. When the sharing of knowledge and information is put at the top, the first stage of the KM will be put in practice. To stimulate the University Library to that practice it is important to preserve the organizational knowledge, the learning and to overcome the challenges of the changes in the organizational culture that will come.*

**Keywords:** *University Library; Organizational culture; Knowledge management; Sistema de Bibliotecas – SiBi.*

**Paula Carina de Araújo** (CRB 9/1562)

Mestranda do Programa de Pós-graduação Multidisciplinar em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação – Universidade Federal do Paraná-UFPR Bacharel em Biblioteconomia com Hab. Gestão da Informação – Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC Bibliotecária – Documentalista na Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná-UFPR

Contato: [paula.carina.a@gmail.com](mailto:paula.carina.a@gmail.com)

**Suzana Zulpo Pereira** (CRB 9/1560)

Aluna do MBA em Gestão Estratégica - Universidade Federal do Paraná-UFPR Bacharel em Biblioteconomia com Hab. Gestão da Informação – Universidade do Estado de Santa Catarina-UDESC Bibliotecária – Documentalista na Biblioteca de Ciências da Saúde/Sede da Universidade Federal do Paraná-UFPR

Contato: [suzanazp@yahoo.com.br](mailto:suzanazp@yahoo.com.br)

**Maria Emilia Pecktor de Oliveira** (CRB 9/1510)

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Bibliotecária – Documentalista na Biblioteca de Ciências Humanas e da Educação da Universidade Federal do Paraná-UFPR

Contato: [mepopec@yahoo.com.br](mailto:mepopec@yahoo.com.br)

Artigo:

Recebido em: 18/08/2009

Aceito em: 06/09/2009