

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO TERCEIRO SETOR: UMA ANÁLISE DOS PROJETOS ARTÍSTICO-CULTURAIS DESENVOLVIDOS PELO CENTRO CULTURAL PIOLLIN¹

Bruno de Araújo Ribeiro²
Júlio Afonso Sá de Pinho Neto³

RESUMO:

Este trabalho tem o objetivo de analisar as ações que compõem o processo de Gestão da Informação adotadas na implementação das oficinas permanentes desenvolvidas pela Organização Não Governamental – Centro Cultural Piollin. No referencial teórico são abordadas as temáticas da Ciência da Informação e a importância da Gestão da Informação no contexto do Terceiro Setor. Este estudo procura, por meio das ações a que se propõe o objeto de estudo, identificar e situar a informação enquanto estrutura significativa, no sentido de percebê-la como requisito imprescindível na produção de conhecimento, percebendo o objeto informação, como um fenômeno social e coletivo, dotado de propriedades modificadoras e transformadoras da sociedade. Em paralelo, o presente trabalho procura evidenciar o terceiro setor como sendo uma outra acepção de organização da sociedade civil, cuja institucionalização é capaz de promover novos planos técnico-organizativos baseados em outra visão de gestão social. Nesse sentido, a gestão da informação apresenta-se como um componente fundamental e como um instrumento importante da gestão organizacional no contexto das Organizações do Terceiro Setor, tendo em vista que, a gestão e o uso da informação na produção de novos conhecimentos viabilizam à organização a oportunidade de ampliar suas capacidades, gerar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e aprimorar os processos organizacionais como um todo.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Gestão da Informação. Organizações Não Governamentais.

ABSTRACT:

This work aims to analyze the actions that make up the process of information management adopted in the implementation of permanent workshops developed by Non-Governmental Organization – Centro Cultural Piollin. The theoretical framework addresses the issues of Information Science and the importance of information management in the context of the Third Sector. This study seeks, through the actions it pursues the object of study, identify and locate the information as significant structure in order to perceive it as an essential requirement in the production of knowledge, realizing the object information such as a social phenomenon and collective, endowed with modifying properties and transforming society. At the same time, this paper seeks to highlight the third sector as another meaning of civil society organization, whose institutionalization is able to promote new technical and organizational plans based on another vision of social management. In this sense, information management presents itself as a key component and as an important instrument of organizational management in the context of Third Sector Organizations, with a view that the management and use of information in the production of new knowledge enable the organization the opportunity to expand their skills, create new products and services, improve existing ones and improve organizational processes as a whole.

¹ Trabalho aprovado em exame de qualificação e desenvolvido no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba – PPGCI/UFPB.

² Mestrando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

³ Professor Doutor, do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal da Paraíba – DECOM/UFPB, e Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba PPGCI/UFPB.

Keywords: Information Science. Information Management. Non-Governmental Organization.

1 INTRODUÇÃO

No contexto da sociedade contemporânea, a informação, cada vez mais, revela a sua importância para diversos setores fundamentais da sociedade, suscitando um pensamento teórico e prático referente a questões sobre sua natureza, seus conceitos e potenciais benefícios direcionados ao indivíduo e à sociedade. Nesse sentido, a informação pode ser compreendida como um fenômeno social coletivo, que dá suporte à interação do sujeito usuário da informação e ao ambiente social e organizacional no qual ele está inserido (BARRETO, 1994).

Sob este aspecto, a Ciência da Informação (CI) pode ser vista como um campo que estuda a ação mediadora entre informação e conhecimento. Tem a informação enquanto objeto que possui o potencial de gerar conhecimento no indivíduo e em sua realidade, permitindo que informação se estenda ao conjunto de elementos que compõem as ações normativas de um modelo de Gestão da Informação (GI) que vai ordenar, coordenar e distribuir de maneira correta, política e socialmente, a informação.

A Gestão da Informação atua através de uma estrutura operacional de métodos e técnicas, que desempenham a função estratégica de conduzir a informação à um processo de transformação planejado e orientado por uma racionalidade pragmática que lhe é específica. É composta por várias etapas, e tem início através da identificação das necessidades de informação no âmbito organizacional. Além de identificar as necessidades de informação, compete também à GI, o estudo dos fluxos informacionais, dos produtores e usuários da informação, assim como das características da informação pertinentes que são produzidas fora e dentro das organizações. Dessa forma, como afirma Valentim (2013), a gestão da informação pode ser definida como um modelo de gestão, que tem por objetivo assegurar o uso de informações relevantes, legítimas e críveis com o objetivo de subsidiar e orientar os sujeitos organizacionais no desempenho de suas funções.

Em um horizonte mais amplo, pode-se conceber que todas as organizações estão sujeitas à capacidade de seus gestores em lidar continuamente com a administração de recursos cada vez mais escassos, com a delimitação de objetivos factíveis e no planejamento de ações de curto e longo prazo, como também na capacidade de desenvolver estruturas que estimulem e tornem possível o trabalho integrado e coletivo.

À luz de tais características, a Gestão da Informação assume uma importância estratégica no contexto do Terceiro Setor, pois além de assinalar-se como um processo contínuo capaz de organizar e distribuir a informação de maneira planejada, ela age também, como um instrumento importante e diferenciado à prática administrativa, colocada em execução por um conjunto de processos que têm a informação como centralidade.

Nesse sentido, o presente trabalho tem por objetivo analisar as ações que compõem o processo de GI adotadas na implementação das oficinas permanentes desenvolvidas pela ONG - Centro Cultural Piollin, uma Organização do Terceiro Setor (OTS), localizada na cidade de João Pessoa-PB, no bairro do Roger. O Centro Piollin objetiva a educação de crianças e adolescentes por intermédio do desenvolvimento de projetos na esfera artístico-cultural. Suas atividades procuram incentivar o potencial expressivo de crianças e adolescentes, prioritariamente de áreas mais populares. Seus projetos direcionam-se para a realização de um conjunto de oficinas permanentes de educação e arte que trabalham quatro diferentes temáticas, são elas: a) *Oficina de circo*, que consiste em aulas práticas nas quais os alunos têm contato com técnicas de acrobacia, malabares, trapézio, lira e tecido; b) *Oficina de teatro*, onde são realizados exercícios práticos de jogos teatrais; c) *Oficina Arte da Palavra*, que procura estimular o hábito da leitura por intermédio de saraus literários, rodas de leitura e distribuição de livros; d) *Oficina Semear o Planeta* onde se planejam, implantam e gerenciam formas de viver com a natureza e não contra ela, preservando sua diversidade.

Fornecer a estas entidades uma visão para o uso estratégico da informação trará significativa contribuição, não só em relação à suas práticas de gestão, mas também no que diz respeito à sua capacidade de agir proativamente em relação aos projetos e ações sociais desenvolvidos em seu seio. À vista disso, a gestão da informação poderá proporcionar um ambiente de permanente diálogo e interação com os diferentes atores sociais, na expressão de suas demandas, de seus valores e propósitos sociais, como também no cumprimento de sua missão perante a sociedade.

Dessa forma, este trabalho justifica-se por incorporar a GI como um elemento efetivo capaz de promover modificações estruturais, comportamentais e informacionais à realidade do objeto de estudo, na medida em que possui o potencial estratégico para o desenvolvimento coletivo das várias competências direcionadas à indivíduos e à sociedade.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO TERCEIRO SETOR

Pode-se evidenciar que, na contemporaneidade, a importância da informação assume cada vez mais uma posição estratégica, no sentido de estimular o pensamento científico às questões sobre sua natureza, seus conceitos e aos potenciais benefícios direcionados ao indivíduo e ao relacionamento com o mundo que o circunda. Num esforço para compreender a informação com um elemento balizador, Kobashi e Tálamo (2003, p. 9), fazem uso de um argumento metafórico, no qual a informação, assim como o alimento, é vista como um bem. "O bem, independente de sua natureza material ou simbólica, define-se como um objeto - material ou imaterial - que responde pela satisfação das necessidades físicas e culturais do homem". Em sentido oposto ao bem material, a informação apresenta-se como um bem simbólico, pois emerge, organiza-se e circula no interior da linguagem. Diferente ainda do bem material, que possui características finitas, o uso da informação não se esgota.

Nesse sentido, a informação, assim como define Barreto (1994, p. 1), atua como mediadora na produção do conhecimento e é entendida, "em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo". Soma-se a este conceito a definição de Freire e Freire (2009, p. 9), quando estes evidenciam que "a informação é um fenômeno que não se prende facilmente a conceito e teorias gerais, estando relacionado a todas as áreas de conhecimento e se moldando aos interesses de cada uma delas". Para esse contexto, a CI pode ser vista como uma instituição de reflexão da informação, ou seja, como campo científico que estuda a ação mediadora entre informação e conhecimento em relação ao indivíduo, aos seus coletivos e a sociedade.

Ainda de acordo com Barreto (2002), a assimilação da informação é parte de uma relação entre informação e conhecimento, ou seja, torna o conhecimento, que é "destino da informação", uma ação de interpretação individual, ou ainda, uma apreensão do objeto informação pelas estruturas mentais de cada indivíduo. Essas estruturas mentais são constituídas por meio do próprio sujeito, que percebe o meio a qual está inserido, tornando o processo de geração do conhecimento, uma contínua reconstrução de suas estruturas mentais realizada por meio de suas competências cognitivas.

A questão que se segue é justamente a forma de como se deve trabalhar a informação enquanto estruturas significantes, no sentido de direcioná-la ao seu desígnio principal, isto é, a de produtora de conhecimento. Desse modo, a problemática da informação se estende ao conjunto de elementos que vai ordenar, coordenar e distribuir de maneira correta, política e socialmente, a informação, ou seja, a Gestão da Informação. A GI atua por meio da operacionalização de métodos e técnicas, que cumprem uma função estratégica ao conduzir a

informação à um processo de transformação planejado e orientado por uma racionalidade pragmática que lhe é específica.

Nesse sentido, a GI deve ser concebida na organização sob um ponto de vista holístico, de modo que seus processos possam contemplar integralmente a gestão dos recursos informacionais, o uso das tecnologias de informação, as estratégias, políticas e os comportamentos relacionados à informação, com o objetivo de subsidiar e orientar os sujeitos organizacionais no desempenho de suas funções.

Para tanto, a GI procura identificar e potencializar todos os tipos de recursos de informação que a organização necessite ou possua, de modo a considerar a melhor forma de direcionar e gerenciar a informação à realidade dos usuários e da organização a qual se destina a aplicação e a consecução dos processos da gestão da informação, ora representados, pelos modelos de gestão da informação adotados pela CI. Dessa forma, adotou-se nesta pesquisa, para fins de análise e comparação, os modelos clássicos desenvolvidos por McGee e Prusak (1994), Davenport (1998) e Choo (2003).

Porém, levando em consideração a descrição e as principais características dos modelos citados, o presente trabalho encontra no modelo de GI formulado por Choo (2003), os requisitos técnicos e teóricos necessários aos propósitos deste estudo. Além disso, os processos que constituem esse modelo valem-se fundamentalmente do elemento humano como fator condicionante às práticas de gestão da informação, no sentido de perceber o objeto informação, como um fenômeno social e coletivo, dotado de propriedades modificadoras e transformadoras da sociedade, aspectos estes que coincidem de forma harmoniosa com a realidade e a natureza propositiva do Terceiro Setor.

A designação Terceiro Setor (TS) aplica-se ao conjunto de iniciativas e organizações privadas, fundamentadas no trabalho associativo e voluntário, cuja atuação é motivada por princípios expressos em uma missão e com atuação voltada ao atendimento de necessidades humanas, filantropia, direitos e garantias sociais (CABRAL, 2007).

Sua consolidação relaciona-se ao transcurso das transformações e eventos que culminaram na crise dos sistemas de seguridade social promovidas pelo Estado, somam-se as flutuações dos limites entre o espaço público e o espaço privado, intensificadas pelo esgotamento do modelo de assistência estatal e pelas lacunas sociais deixadas no recuo dos investimentos sociais às demandas de trabalho, bens e serviços. São esses limites fronteiriços que abrigam e dão mobilidade às alternativas públicas e privadas, ou seja, são alternativas que

permitem a partilha de valores e habilita os indivíduos a traçar os limites coletivos da sociabilidade diante da diminuição da responsabilidade estatal.

Essa região fronteiriça passa a compilar um conjunto de organizações, associações, fundações, movimentos sociais, atividades informais, mutualidades, ou seja, o Terceiro setor, que, sendo essencialmente privado, por se constituir através de um empreendimento privado de cidadãos, destina-se a atividades públicas, incentivadas por expectativas sociais ou coletivas de um uma dada sociedade. Todas elas são orientadas por meio de uma missão social e, como bem evidencia Cabral (2007, p. 48), por "uma finalidade comunitária que predispõe à ação voluntária e à responsabilidade coletiva para se organizarem em torno da produção de algum bem público". Dessa forma, o terceiro setor emerge como outra acepção de organização da sociedade civil, cuja institucionalização é capaz de promover novos planos técnico-organizativos baseados em outra visão de gestão social (CORRÊA; PIMENTA, 2006).

Em grande parte das sociedades ocidentais, as estruturas organizadas que abrigam o desenvolvimento de atividades políticas, econômicas e sociais podem ser divididas em setores que possuem natureza e finalidades distintas, e que atendem à sociedade por intermédio de uma estrutura legal que é reconhecida e legitimada pelos seus participantes. São elas, o **primeiro setor**, o **segundo setor** e o **terceiro setor**.

Sem distinções, todas as organizações estão sujeitas à capacidade de seus gestores em desenvolver mecanismos que tornem possível o trabalho integrado e coletivo, no sentido de direcionar todos os esforços para a consecução dos objetivos almejados. É por meio destas características que a Gestão da Informação pode ser incorporada ao contexto do Terceiro Setor, pois além de caracterizar-se como um processo contínuo capaz de organizar e disseminar a informação de modo planejado, atua como um requisito de instrumentalização diferenciado à prática administrativa, posto em execução por um conjunto de elementos que têm a informação como centralidade.

Para este cenário, a GI apresenta-se como um componente fundamental e como um instrumento importante da gestão organizacional no contexto das OTS, pois trata-se, segundo Ponjuán Dante (2004, p. 17), de "um processo mediante o qual se obtém, desdobram-se ou utilizam-se recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para manejar a informação dentro e para a sociedade a que serve".

Sob este aspecto, a GI surge como elemento-chave na gestão das OTS, pois tem a capacidade de estabelecer, por meio do uso estratégico da informação o envolvimento dos

integrantes da organização no desenvolvimento de ações e no fortalecimento do espírito de equipe que é tão peculiar a estas organizações (SANTOS, 2014). Choo (2003, p. 28), descreve que "o uso estratégico da informação é aquele em que a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado". Nessa direção, a Gestão e o uso da informação na produção de novos conhecimentos viabilizam à organização a oportunidade de ampliar suas capacidades, gerar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e aprimorar os processos organizacionais como um todo.

Contudo, a preocupação com a eficiência das OTS não poderá ultrapassar a necessidade de preservar o forte conteúdo subjetivo intrínseco a estas entidades, ao adotar uma postura racional e objetiva em oposição à sensibilidade solidária e à complexidade de seus elementos constituintes, especialmente no desenvolvimento da empatia e do cuidado. O grande desafio dentro das OTS é conseguir trabalhar, simultaneamente, com competência e sensibilidade solidária, unindo técnica à ação voluntária (SANTOS, 2014).

Perante o universo das relações que compreendem os setores organizados da sociedade, o fator crítico de decisão que envolve a gestão do Terceiro Setor nesse cenário é a sua capacidade e os critérios utilizados no estabelecimento de parcerias com outras OTS, governos, sociedade civil ou entidades mercantis. Dessa forma, possibilitar a estas entidades a prática para o uso estratégico da informação em suas relações e decisões internas, no que tange a sua capacidade de garantir e estimular o livre acesso de participantes em todas as áreas da organização, proporcionará um ambiente de permanente diálogo e interação com os diferentes atores sociais, na expressão de suas demandas, de seus valores e propósitos sociais, como também no cumprimento de sua missão perante a sociedade.

3 CAMINHOS E MÉTODOS

No que diz respeito à metodologia, a pesquisa faz uso do método indutivo, sendo esta caracterizada como uma pesquisa aplicada, exploratória e descritiva (GIL, 2010), utilizando o tipo de abordagem quantitativa (MINAYO, 2009). Quanto aos procedimentos de coleta de dados, optou-se pelo uso da pesquisa bibliográfica, da observação direta e da pesquisa documental em um primeiro momento, e do estudo de campo, em um estágio contiguamente posterior. O levantamento bibliográfico, juntamente com a pesquisa documental, compõem a parte exploratória deste estudo e têm a finalidade de fornecer fundamentação teórica ao trabalho.

O segundo momento da pesquisa dar-se-á pela coleta dos dados junto aos atores da ONG – Centro Cultural Piollin, com fins de analisar as ações que compõem o processo de gestão da informação adotadas na implementação das oficinas permanentes desenvolvidas pelo Centro. Desse modo, para este momento estão previstas a realização de entrevista semiestruturada e a utilização de questionários estruturados.

Os instrumentos de coleta de dados na segunda etapa serão: a entrevista semiestruturada, direcionadas às categorias de Coordenação pedagógica, Educadores e Monitores, a ser realizada com 7 colaboradores utilizando o tipo de amostra não probabilística, cuja a seleção dos participantes é realizada por meio de critérios de intencionalidade; e os questionários estruturados, que serão aplicados aleatoriamente à 30% do total de alunos da oficina de circo, da oficina de teatro, da oficina *Arte da Palavra* e da oficina *Semear o Planeta*. Para esta categoria optou-se por uma amostra aleatória estratificada para contemplar de forma igualitária, com igualdade de percentuais, alunos oriundos das quatro oficinas. Por meio desse critério, chegou-se a um total de 19 alunos. A análise desses dados coletados dar-se-á por meio da análise de conteúdo (BARDIN, 1979).

4 RESULTADOS PARCIAIS

Além da pesquisa bibliográfica, também fez parte deste primeiro momento a observação direta e a pesquisa documental, que reuniu um arcabouço de informações de diferentes bases de dados, tais como: o regimento do Centro, atas, registros e projetos relacionados às atividades desenvolvidas pela ONG.

Como resultados parciais, o presente trabalho conseguiu identificar, com auxílio da referida pesquisa bibliográfica e documental, o tipo de Organização do Terceiro Setor na qual está enquadrada o objeto de pesquisa, principalmente no que diz respeito ao seu caráter de atuação e à sua linha gestora. Há dentro do cenário das Organizações do Terceiro Setor uma forma de categorização que reúne três linhas distintas, são elas: organizações de suporte e apoio; organizações representativas e comunitárias; e organizações de nova sociabilidade ou emancipatórias.

Mediante análise, evidenciou-se que a ONG – Centro Cultural Piollin, que constitui o campo de estudo desta investigação, está categorizada como sendo uma organização de suporte e apoio. Tal categoria é caracterizada por ações práticas, afastadas de envolvimento político-ideológico mais intenso. Obedecem a uma lógica reativa, ou seja, privilegiam

atuações compensatórias perante os problemas sociais, direcionando-se à dimensão microssocial, mas não possuindo grande articulação macrossocial, posição que concentra as discussões sobre as estruturas sociais com mais ênfase e profundidade. Por fim, possuem a intenção de prover e complementar demandas em que o Estado não atende de maneira eficiente. Esta categoria apresentada como de suporte e apoio expressa-se na sua forte presença em segmentos ligados à educação, cuja atuação se constitui nas mais variadas ações.

Evidenciadas as características que situam o objeto de pesquisa à sua categoria de organização, foi possível identificar a representação de modelagem mais adequada para compor a análise do processo de gestão da informação dos projetos artístico-culturais desenvolvidos pelo Centro Piollin. Nesse sentido, identificou-se que o modelo teórico de Choo (2003), possui os requisitos técnicos e teóricos necessários aos propósitos e objetivos estabelecidos para o segundo momento desta pesquisa.

Ainda de acordo com a pesquisa documental foi possível, mediante a técnica da observação direta, apontar preliminarmente algumas deficiências quanto ao uso da informação como meio capaz de subsidiar e orientar os atores da referida organização no desempenho de suas funções, bem como em relação as práticas de gestão direcionadas aos seus principais projetos, representados por suas oficinas permanentes de educação e arte, e que serão alvo de uma investigação mais pormenorizada a posteriori.

Nesse sentido pôde-se observar que, a pesar dos esforços do Centro na otimização de sua gestão, há claramente a ausência de mecanismos que produzam um uso eficiente e eficaz da informação na consecução de seus projetos artístico-culturais, seja contemplando o uso e a criação de produtos e serviços de informação que estejam direcionadas efetivamente para esses projetos, ou pela forma como a informação é distribuída e compartilhada entre os “atores”, no sentido de permitir um melhor acesso e qualidade das informações que são necessárias à condução de seus projetos e de seus objetivos. Vale ressaltar que a ausência de uma política de gestão nesse sentido, por si só, não chega a afetar integralmente o andamento dos projetos desenvolvidos, contudo, pode-se partir da premissa de que, sob vários aspectos, a presença de uma política de gestão voltada para a informação, especificamente para esta organização, apresenta-se como um componente fundamental e como um instrumento diferenciado de gestão, no auxílio de suas demandas e na execução de suas ações de educação e arte.

Todas essas informações coletadas inicialmente foram essenciais e fundamentais para prosseguir nas fases posteriores da pesquisa, onde serão realizadas as entrevistas e aplicados

os questionários com os diferentes perfis de público atendidos pelo PIOLLIN nas múltiplas oficinas oferecidas pela Organização.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BARRETO, Aldo. A Questão da Informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 1-7, 1994, Fundação Seade, São Paulo.

CABRAL, Eloisa Helena de Souza. **Terceiro Setor: gestão e controle social**, São Paulo, Saraiva, 2007.

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

CORRÊA, M. L.; PIMENTA, S. M. **Terceiro Setor: dilemas e polêmicas**. Solange Maria Pimenta, Luiz Alex Silva Saraiva, Maria Laetitia Corrêa, (Organizadores), São Paulo, Saraiva, 2006.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

FREIRE, G.; FREIRE, I. **Introdução à Ciência da informação**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KOBASHI, N. Y.; TÁLAMO, M. G. M. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**. Campinas, n. 15, p. 7-21, 2010.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

KOBASHI, N. Y.; TÁLAMO, M. G. M. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**. Campinas, n. 15, p. 7-21, 2010.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2009.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información: dimensiones e implementación para ele éxito organizacional**. Rosário: Nuevo Paradigma, 2004.

SANTOS, Luís, M. L. **Socioeconomia: Solidariedade, economia social e as organizações em debate**. São Paulo: Salta, 2014.

VALENTIM, Marta L. P.; SOUZA, J. S. F. Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. **EncontrosBibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 38, p. 87-106, 2013.