

# Contribuições de uma experiência de estágio em educação a distância para a formação do profissional da informação<sup>1</sup>

Fabio Scorsolini-Comin<sup>2</sup>

Felipe José Gameiro

Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto-SP, Brasil

David Forli Inocente

Instituto de Ensino e Pesquisa em Administração, Ribeirão Preto-SP, Brasil

Alberto Borges Matias

Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto-SP, Brasil

## RESUMO

Este estudo exploratório objetivou discutir uma experiência de estágio em educação a distância e suas contribuições na formação profissional de estudantes de um curso de Ciências da Informação e da Documentação (CID). Realizou-se uma análise descritiva das atividades desenvolvidas por três estagiários, tendo como *corpus* o plano de estágio, os relatórios periódicos desses estudantes e as transcrições das observações em supervisão. Notou-se que os alunos adquiriram conhecimentos técnicos e atitudinais para a atuação na área, possibilitando a construção de agentes qualificados para investigar questões emergentes nas áreas de informação, tecnologia e aprendizagem. Relatou-se, entre os estagiários, a apropriação de uma visão sistêmica acerca da gestão da informação em uma empresa da área de educação, possibilitando uma reflexão acerca dos valores desenvolvidos no meio organizacional e o impacto desta experiência na formação profissional de cada um.

*Palavras-chave:* ciência da informação; educação a distância; formação profissional; estágio.

## ABSTRACT: Contributions from a training course in long distance education for the training of information technology workers

This exploratory and descriptive study aimed to discuss a training experience in long distance education and its contributions for students of Information Technology and Science of Documentation (CID). The corpus for analysis was the students' reports of the activities they performed and of their perceptions and their supervisors' reports. From the analysis, it was noted that the students could acquire technical knowledge as well as develop appropriate attitude to work in the area, thus becoming qualified agents to investigate emerging issues in the areas of information, technology and learning. The trainees related they appropriated a systemic vision of information management in a private institution what provided a reflection on the values developed in the organizational environment and about the experience impact on their training.

*Keywords:* information technology; long distance education; professional education; traineeship.

## RESUMEN: Las contribuciones de una experiencia en educación a distancia para la formación del profesional de la información

Este estudio exploratorio intenta examinar una experiencia de práctica en la educación a distancia, sus impactos y contribuciones en la formación de los estudiantes de la carrera Ciencias de la Información y Documentación (CID). De acuerdo con las actividades desarrolladas por los estudiantes, sus relatorías y observaciones en supervisiones, notose que los alumnos ganaran conocimientos técnicos para la actuación en la área, posibilitando la construcción de agentes cualificados para investigar cuestiones emergentes en las áreas de información, tecnología y aprendizaje. Los estudiantes relataron la apropiación de una visión sistémica de que lo que se concibe como gestión de la información en una institución de la educación, reflexionando sobre los valores desarrollados en el centro de organización y el impacto de esta experiencia en la formación profesional.

*Palabras clave:* ciencias de la información; educación a distancia; formación profesional; práctica.

<sup>1</sup> Os autores agradecem a Gabriela Peixoto Monarin e Gabriela da Rocha Rodrigues, graduandas da FFCLRP-USP, pelas valiosas contribuições no desenvolvimento deste trabalho.

<sup>2</sup> Endereço para correspondência: Fabio Scorsolini-Comin. Rua Cavalheiro Torquato Rizzi, 1484/apto. 31, 14020-300, Ribeirão Preto-SP, Brasil. Fone: (16) 36210382. E-mail: scorsolini\_usp@yahoo.com.br

Segundo Aguiar (2007) e Castells (2003, 2005), não existem revoluções de natureza tecnológica sem transformações culturais. O novo paradigma da sociedade pós-moderna possibilita, juntamente com as variadas alternativas atuais para a comunicação, novos horizontes para o tratamento e disseminação da informação circulante, com um conjunto de públicos-alvo cada vez mais dinâmicos e heterogêneos, ao mesmo tempo em que modifica a abordagem do papel da informação nos mais diferentes segmentos profissionais. Dentro deste contexto, em que a informação tem importância fundamental tanto em nível operacional como estratégico, uma empresa não sobrevive sem informação e sem a sua gestão adequada (Marchiori, 2002).

Ainda segundo Castells (2003, 2005), o informacionalismo é um paradigma essencialmente tecnológico, isto é, um padrão conceitual que estabelece modelos de desenvolvimento relativo ao campo tecnológico. Este paradigma tecnológico não se caracteriza, necessariamente, pelo papel central do conhecimento e da informação na geração de riqueza, poder e significado – o que de certa forma sempre aconteceu em todos os momentos da história humana. De acordo com Aguiar (2007), o diferencial desse paradigma tecnológico está ligado às tecnologias de processamento da informação e ao impacto que essas tecnologias induzem na geração e utilização do conhecimento no mundo de hoje.

Deve-se destacar, neste breve histórico, que ao longo do último quarto do século XX, muito se falou sobre a transição da sociedade industrial para a sociedade da informação. De fato, houve transformações que culminaram em uma atenção especial dada à informação e ao conhecimento, e ao modo como são tratados e valorizados na sociedade. De acordo com Werthein (2000), a realidade que os conceitos das ciências sociais procuram expressar refere-se às transformações técnicas, organizacionais e administrativas que têm como “fator-chave” não mais os insumos baratos de energia – como na sociedade industrial – mas os insumos baratos de informação propiciados pelos avanços tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações. Estas transformações se contextualizam no cenário de mudanças pelo qual o capitalismo atravessa, com ênfase no desenvolvimento de novas tecnologias e na flexibilização das relações entre capital e trabalho.

É neste contexto de produção que se começa a discutir acerca da educação a distância (EAD). No Brasil, tem funcionado há décadas por meio de cursos por correspondência, como os do Instituto Universal Brasileiro, e pela televisão, como o Telecurso 2000, criado pela Rede Globo. A maior novidade dos últimos anos é

a possibilidade de uso de tecnologias interativas, que permitem a comunicação em tempo real entre instrutores e alunos, tais como as teleconferências e a internet, as quais têm se desenvolvido em termos de capilaridade, velocidade e incorporação de recursos multimídia.

No meio acadêmico, há divergências quanto à conceituação do termo educação a distância. As primeiras abordagens conceituais qualificavam a educação a distância pelo que ela não era, pois estabeleciam uma comparação imediata da EAD com a educação presencial, também denominada educação convencional, direta ou face a face, onde o professor, presente em sala de aula, é a figura central. No Brasil, até hoje, muitos costumam seguir o mesmo caminho, preferindo tratar a EAD a partir da comparação com a modalidade presencial da educação (Scorsolini-Comin, Inocente, & Matias, 2007). Este comportamento não é incorreto, mas promove um entendimento parcial do que é EAD e, em alguns casos, estabelece termos de comparação pouco científicos.

Para conceituar EAD, pode-se reportar a outros autores, tais como Bolzan (1998), que atesta que a educação a distância é uma forma sistematicamente organizada de auto-estudo em que o aluno se instrui a partir do material de estudo que lhe é apresentado, e onde o acompanhamento e a supervisão do sucesso são levados a cabo por um grupo de professores. A EAD pressupõe a combinação de tecnologias convencionais e modernas que possibilitam o estudo individual ou em grupo, nos locais de trabalho ou fora, por meio de métodos de orientação e tutoria a distância, contando com atividades presenciais específicas, como reuniões de grupo para estudo e avaliação (Keegan, 1991; Landim, 1997).

Segundo Keegan (1991), os elementos centrais dos conceitos de EAD são a separação física entre professor e aluno, que distingue a EAD do ensino presencial; a influência da organização educacional (planejamento, sistematização, plano, projeto e organização rígida), que a diferencia da educação individual; o uso de meios técnicos de comunicação, usualmente impressos, para unir o professor ao aluno e transmitir os conteúdos educativos; a comunicação de mão-dupla, em que o estudante pode se beneficiar da iniciativa no diálogo; a possibilidade de encontros ocasionais com propósitos didáticos e de socialização; e a participação de uma forma industrializada de educação, potencialmente revolucionária.

Nesta discussão sobre os novos modelos da chamada Sociedade da Informação e também da assunção da EAD, Urdaneta (1992) faz reflexões sobre a sociedade pós-moderna, a que denomina “sociedade inteligente”, caracterizando-a como uma sociedade que transforma

problemas em soluções, tendo como base o acervo de conhecimento de que já dispõe ou de que possa dispor. Seria uma sociedade que não investiga apenas para conhecer (saber), mas principalmente, para resolver. Esta sociedade “aprenderia a aprender” atuando. E esta atuação deve ser pensada, também, a partir da formação profissional, o que nos coloca a necessidade de refletir sobre como podemos pensá-la dentro de uma sociedade que preconiza a imersão prática, o “aprender a aprender”.

Para Ferretti (1997), ao falar-se em formação profissional, deve-se focar as novas demandas que emergem na sociedade atual. Para isso, um dos pontos de destaque é, justamente, rever e dimensionar as relações entre o sistema de formação profissional e o sistema educacional, o que nos convida a compreender de que modo tem-se pensado a formação dos novos profissionais. Esta formação é pensada, na grande maioria, dentro do ensino superior, esfera que compreende, ainda, a escolha de uma carreira e também o delineamento de não apenas um perfil profissional, mas justamente, a construção de uma identidade profissional (Bock, 1999; Paiva, 2007; Scorsolini-Comin, Matias, & Inocente, 2008; Secaf, Scorsolini-Comin, & Matias, 2008).

Ao se pensar na temática da formação profissional, há a necessidade de abordar também o mercado de trabalho. Na visão de Torres (2008), o mercado e, conseqüentemente, as profissões, devem estar baseadas em técnicas estrategicamente acionadas para responder aos imperativos da globalização econômica e cultural, transformando-se em relevantes instrumentos de gestão ao serviço de uma pressuposta melhoria dos níveis de desenvolvimento econômico e mesmo de promoção dos valores de cidadania democrática. Assim, segundo Fogaça (1998), a educação geral e a educação profissional começaram a ser vistas como bastante inter-relacionadas, principalmente, pela globalização e pela emergência de um sistema de produção sustentado na automação flexível. O desafio de uma qualificação no domínio das Ciências da Informação e da Documentação está, justamente, em identificar-se com as necessidades do mercado de trabalho e acompanhar o movimento destas necessidades, sendo capazes de construir, sempre e permanentemente, respostas técnicas e científicas (Gameiro, 2008; Gameiro, Scorsolini-Comin, & Matias, 2008; Moraes & Lopes Neto, 2005).

Segundo Barbosa (1998), não há uma definição universalmente aceita a respeito do que constitui um profissional de informação. Os primeiros estudos sistemáticos a este respeito incluíam nessa categoria pesquisadores, engenheiros, projetistas, desenhistas industriais, gerentes,

contadores e todos aqueles relacionados à criação, difusão e processamento de informações, o que acaba por conferir um caráter amplo à definição do profissional, não especificando, ao certo, quem é ele e quais são suas competências e domínios de atuação. Ainda como destacado por Barbosa (1998) e Galvin (1995), essas definições acabam por ser impróprias, uma vez que várias profissões trabalham com informação, mas poucos possuem como foco e objeto central a informação.

Barbosa (1998) destaca, ainda, a necessidade de as escolas, universidades e departamentos adotarem novas estratégias e novos posicionamentos em seus programas educacionais direcionados para a formação de profissionais de informação, uma vez que nem mesmo a legislação brasileira que regulamenta o exercício profissional se encontra em sintonia com as novas realidades com as quais se deparam os profissionais de informação. Coloca-se, assim, a necessidade da comunidade acadêmica (docentes, alunos e dirigentes) e das entidades de classe se mobilizarem, a fim de delinear e co-construir uma identidade para os profissionais da informação (Catani, Oliveira, & Dourado, 2001). Neste sentido, a aplicação do conhecimento tradicional da biblioteconomia em novos ambientes e contextos (como no caso da educação a distância) não apenas irá ajudar a desenvolver novas oportunidades de mercado para os profissionais, mas também irá contribuir, decisivamente, para o efetivo gerenciamento do acervo de conhecimentos da sociedade. Este delineamento, durante a formação dos profissionais, pode e deve ser refletido também a partir de experiências de estágio como a que será aqui apresentada e discutida.

O presente artigo objetiva apresentar e discutir uma experiência de estágio profissionalizante na área de gestão da informação no contexto da educação a distância, abordando as suas características, limites, possibilidades e implicações para a formação de profissionais na área de Ciência da Informação.

## MÉTODO

### Participantes

Três estudantes estagiários do curso de Ciência da Informação e da Documentação e Biblioteconomia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo (FFCLRP-USP).

### Local do estágio

Os participantes estagiaram no Instituto de Ensino e Pesquisa em Administração (INEPAD) no período de 2005 a 2008. O INEPAD é um instituto multidisciplinar

criado em 2003 com atuação nos segmentos de consultoria, pesquisa e ensino. Na área de ensino, atua, especificamente, no desenvolvimento de cursos de especialização (presenciais e a distância) para diversas áreas do mundo dos negócios, com ênfase em *MBA*s executivos *in company* na modalidade a distância, em parceria com diferentes universidades estaduais e federais do país.

### Corpus e análise dos dados

Foi realizada uma análise descritiva a partir da apresentação das atividades práticas desenvolvidas pelos estudantes que atuam neste segmento em suas rotinas de estágio. Os documentos que subsidiaram esta análise são: (a) Planos de estágio extracurricular (convênio empresa-universidade); (b) Objetivos do curso de Ciência da Informação (descritos no plano de ensino da universidade da qual são provenientes os participantes); (c) Avaliações desenvolvidas pelos estudantes participantes (relatórios de estágio); (d) Observações registradas em supervisões mensais, ao longo dos quatro anos (2005-2008) em que este estágio foi oferecido. Tais materiais foram armazenados em um banco de dados da pesquisa, a fim de serem resgatados. A utilização dos mesmos foi autorizada pelos participantes.

Trata-se, deste modo, de um estudo exploratório e descritivo que busca mapear a experiência relatada, analisando os documentos que subsidiam o estágio e resgatando a percepção dos estagiários acerca do mesmo.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### O curso de graduação em Ciência da Informação

O Bacharelado em Ciências da Informação, da Documentação e Biblioteconomia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, foi reconhecido em Diário Oficial no ano de 2007, mas é oferecido desde o ano de 2003. Tem duração de 8 semestres, no período noturno, oferecendo 40 vagas anuais, com ingresso pelo vestibular regular da USP. Em seus objetivos descritos no plano de ensino, o curso oferece suporte para a realização de especializações para o tratamento da informação e da documentação nas áreas de saúde, educação e negócios. A especialização em Gestão da Informação e da Documentação na área da educação procura responder à demanda crescente por uma gestão competente de informações e documentos na área, oferecendo elementos consistentes para intervenções no contexto educacional.

Esta especialização, no entanto, pelos relatos dos estagiários, é corporificada em disciplinas optativas ofe-

recidas aos alunos, disciplinas essas ligadas à área de educação, mas não relacionadas especificamente à área de ciência da informação. Em grande parte, isso é devido ao caráter recente do curso e das estruturações que ainda vêm sendo feitas no mesmo, de modo a adequar a proposta do curso às demandas dos alunos e do mercado de trabalho. Deste modo, podemos perceber que a ênfase dada à área de informação em educação não se constitui, explicitamente, em uma especialização, o que coloca a necessidade de que os estudantes interessados na área devam não apenas cursar as disciplinas oferecidas em caráter optativo, mas também buscar uma formação complementar, o que tem sido feito, em sua maioria, pela imersão em estágios extracurriculares, como o que será aqui descrito e analisado. Deve-se destacar que a oferta deste estágio se iniciou quando a primeira turma do curso de Ciências da Informação e da Documentação estava em seu sexto semestre letivo, ou seja, a criação da proposta de estágio se deu em consonância com o próprio momento de desenvolvimento do curso, motivo pelo qual a abordagem do estágio deve passar pela própria história de construção e constituição do curso.

### Modelo de educação a distância do estágio

Este modelo de educação a distância foi inicialmente concebido para a realização de cursos *MBA* Executivos voltados a funcionários de instituições financeiras, inseridos em contexto do oferecimento de programas de capacitação profissional continuada, em nível de Pós-graduação *lato sensu*. O modelo pedagógico do curso parte dos pressupostos da abordagem interacionista de Vygotsky (1987). Na concepção vygotskyana de aprendizagem, deve-se destacar o papel da interação entre os diferentes atores do processo, a fim de que haja a troca de experiências, saberes e perspectivas. Dentro desta concepção, o presente modelo traz à tona uma ampla possibilidade de interações dentro do ambiente virtual de aprendizagem (AVA), com ferramentas que estimulam a comunicação, a troca, os posicionamentos e a reflexão constante.

### Arranjos tecnológicos do AVA

No AVA, organizado e significativamente modificado com base no sistema *Moodle*, são disponibilizados conteúdos das disciplinas, além de exercícios e provas. O AVA é a sala de aula virtual dos alunos, em que se encontram as diversas funcionalidades para avaliação do curso e interatividade entre os atores envolvidos no processo. O AVA é mantido por múltiplos servidores em rede, como forma de controle. O desenvolvimento da aplicação é baseado no padrão *UML* com orientação de objetos. A

linguagem de programação utilizada é *PHP*, largamente aplicada na maioria das plataformas existentes na *web*. O armazenamento das diversas informações do sistema é feito a partir de um banco de dados *MySQL*. Entre os principais arranjos tecnológicos da plataforma, encontram-se os diversos tipos de relatórios de desempenho de alunos e tutores, *Chats*, Fóruns, Questionários, *FAQ* Geral, *CRM* (*Customer Relationship Management*), Pesquisas de Opinião, Fale Com (comunicação entre alunos, monitoria, tutoria e coordenação) e Requerimentos (revisão de nota, afastamentos, reposição de atividades, férias e etc.).

### **Discussão das atividades dos estagiários da área de Gestão da Informação**

De modo simplificado, e tal como está presente no plano de estágio, os estudantes são responsáveis por fazer o gerenciamento de toda a informação disponível no AVA. Entre as tarefas específicas desempenhadas pelos estagiários está o gerenciamento de informação. Neste estágio, o gerenciamento consiste na manutenção, desenvolvimento e manipulação de dados e informações para as diversas finalidades do curso e da plataforma de aprendizagem. Essas informações referem-se tanto a conteúdos educacionais quanto a informações dos bancos de dados que alimentam os sistemas. Como gerenciador, deve-se destacar que o Gestor de Informação é, na verdade, o mediador da informação, uma vez que ele interliga o usuário da informação (no caso, os alunos) e os elaboradores dos conteúdos (no caso, professores, gestores e supervisores), sendo responsável por maximizar o acesso à informação por parte dos usuários, desenvolvendo estratégias de eficiência e qualidade. Caracteriza-se, portanto, o papel do Gestor da Informação como o de um agente responsável por desenvolver a Disseminação Seletiva da Informação (DSI), fornecendo aos usuários um produto informacional que atenda a suas expectativas e necessidades. Como exemplo desta fase do trabalho, cabe ilustrar dois itens trabalhados pelos estagiários no processo de melhoria da eficácia da disseminação da informação para os usuários:

(1) O Ambiente Virtual de Aprendizagem do curso de MBA Executivo em Negócios do Desenvolvimento Regional Sustentável oferece um espaço (Biblioteca) dedicado à inserção de textos e artigos para oferecimento aos alunos, como suporte para as disciplinas correntes. Este espaço é baseado na ferramenta do *Moodle* chamada Glossário, que possui um mecanismo interno de busca e oferece as seguintes categorias para a organização dos arquivos: por ordem alfabética; por categoria (a ser pré-estabelecida pelo Gestor no momento da criação da

ferramenta e, posteriormente, atrelada ao documento adicionado); por data de inserção e por autor.

Os documentos são inseridos como um item do Glossário contendo título, resumo e arquivo digital em formato PDF. Embora possua a denominação e o escopo de uma biblioteca, o espaço não correspondia adequadamente no que diz respeito à recuperação da informação, pois, para realizar uma busca eficiente, o usuário deveria conhecer uma ou mais palavras contidas no título ou no resumo do documento, cujo texto poderia não citar necessariamente o assunto ou área de interesse englobada pelo texto integral. Como um paliativo para esta deficiência, optou-se por fazer um melhor uso da opção “Categoria”, acrescentando como tais as disciplinas acompanhadas do respectivo tema. Outra medida tomada foi a inclusão de palavras-chave, que atuam como descritores a serem recuperados no momento da busca, auxiliando a recuperação da informação baseada nos assuntos específicos abordados por cada documento.

(2) De um modo geral, o AVA se apresenta para o usuário como um ambiente para a realização das atividades regulares dos cursos vigentes. Porém, deve contemplar também todas as funcionalidades necessárias para que o aluno tenha pleno acesso às ferramentas auxiliares no processo de aprendizagem, que vão desde um espaço de descontração com outros alunos até acessos a boletins, requerimentos e ferramentas de comunicação com a coordenação do curso e tutores. Essa característica tornou necessário o desenvolvimento de um *layout* que, ao mesmo tempo em que deveria permitir um acesso eficiente às atividades cotidianas do aluno, também deveria contemplar o acesso rápido a outras funções pertinentes aos alunos. Para isto, foram desenvolvidos vários conjuntos de *links* rápidos, chamados de “box”, que ficam situados nas laterais da tela, sendo que o conteúdo principal, ou seja, as aulas, ficam dispostas no centro. Os *links* que compõem cada *box* são organizados de acordo com sua finalidade ou característica, de forma a concentrar em um único local diversas opções interconectadas entre si. Esta medida visa a disponibilização fácil e intuitiva de informações auxiliares que os alunos necessitam com mais frequência, sem, contudo, haver a necessidade de navegação por inúmeros *links* e intrincados sistemas de localização, facilitando a busca pela informação necessária e diminuindo o consumo de tempo neste processo.

Em relação às atividades de desenvolvimento, verificação, controle e manutenção do ambiente virtual, o estagiário deve desenvolver ferramentas, verificar a adequação e o pleno funcionamento das mesmas, controlando para que cada ferramenta esteja funcionando adequadamente e atendendo aos objetivos propostos. A

manutenção do AVA se refere à constante alimentação e controle das ferramentas e das informações disponíveis neste espaço. Ao estagiário de Gestão da Informação cabe a tarefa de disponibilizar o conteúdo de uma forma palatável e eficaz, a fim de que o usuário possa acessar a informação sem se deter em detalhes de domínio técnico. Uma vez que a maioria dos usuários não possuem um domínio avançado dos recursos do Moodle – os estagiários manipulam este *software*, a fim de que ele se apresente como AVA, que é um ambiente mais amistoso ao aluno, ou seja, tornando-o o “rosto” da plataforma.

Esta disponibilização de conteúdos acontece por meio de ferramentas de *upload*. Todos os conteúdos disponibilizados são da responsabilidade desses estagiários, a partir da indicação e do suporte de áreas anexas à de Gestão da Informação e que possuem o domínio desses conhecimentos relativos aos conteúdos do curso. Os estagiários são responsáveis, ainda, por criar e manter sistemas operacionais de controle de alunos e tutores no AVA, ou seja, controlando seus acessos, envio de arquivos e participação em atividades previamente definidas no método. Os estagiários possuem o domínio de mecanismos de conferência de participação, cadastro de participantes no AVA e administração técnica dessas informações em bancos de dados. Por fim, como atividade complementar, eles atuam na área de desenvolvimento e implementação de novos cursos e ferramentas técnicas no AVA, a partir de estudos que constata a adequação ou não das ferramentas, bem como a necessidade ou não e alteração nas mesmas.

Com a experiência desses estagiários ao longo do tempo, eles adquirem o conhecimento e a expertise necessários para a proposta de melhorias, uma vez que eles possuem acesso privilegiado aos mecanismos técnicos e experiência no contato com as principais dificuldades relatadas pelos alunos na própria plataforma. O envolvimento dos estagiários nas atividades de melhorias e implementações é resgatado pelos mesmos como uma oportunidade de envolvimento com a área de gestão do processo de informação, na qual é necessário que eles atualizem conhecimentos adquiridos na formação universitária. Conforme afirmado pelos próprios estagiários, esta é uma área ainda em desenvolvimento pelos profissionais de Gestão da Informação, haja vista que muitos desses conhecimentos são transmitidos por outros profissionais da área de tecnologia e informática e acabam sendo incorporados apenas por eles.

Com este estágio, abre-se a possibilidade de que esses profissionais em formação tenham acesso a esta área em expansão dentro da educação a distância. Infelizmente, pela revisão da literatura realizada neste trabalho,

observou-se que há poucos estudos na área de gestão da informação e educação a distância, revelando a premente necessidade de que mais estudos e comunicações sejam elaborados pelos profissionais que atuam no mercado de trabalho (descrição de experiências práticas) e também que se produza o conhecimento acadêmico a respeito, o que vem se mostrando em um movimento muito tímido, apesar da grande relevância do tema.

Este conhecimento ainda é fortemente trazido pela universidade, o que se revela nas próprias observações dos estagiários em seus relatórios, que destacam que o conhecimento possui um local para o seu desenvolvimento (universidade), identificando o estágio como um espaço no qual podem aplicar os conhecimentos à prática, mas ainda não fortemente relacionado à construção de um conhecimento. Assim, a experiência adquirida no estágio é vista como uma possibilidade de contribuir para a prática profissional, mas a articulação desses conhecimentos com os domínios acadêmicos ainda vem se revelando como uma dificuldade. Esta articulação, obviamente, não é algo simples de ser feita quando analisamos movimentos ainda em construção (o estágio, o curso e a própria formação profissional dos estudantes), mas o estágio tem sido pontuado como uma oportunidade para se refletir a respeito dessas questões, o que é considerado um avanço.

Os estagiários também possuem autonomia para a participação em reuniões de sistemas junto à equipe técnica do curso, com os mantenedores da plataforma e equipe de programadores. Apesar de os estudantes ocuparem posições de estagiários, desempenham também papéis de gestores da área no que se refere à manutenção e ao aprimoramento contínuo do processo de administração das informações na plataforma. A experiência dos mesmos em um processo de imersão no sistema e também na área administrativa da empresa os capacita para uma gestão autônoma de seus recursos e da área em si, o que os coloca em uma posição de responsabilidade junto à área, em consonância com os novos desafios do mercado de trabalho e de formação profissional.

Acerca do impacto da experiência na formação dos estudantes, selecionaram-se alguns trechos dos relatórios de estágio, nos quais os participantes abordaram quais os impactos resultantes da experiência de estágio. Esses trechos não serão aqui analisados em termos de conteúdo, devido ao escopo do artigo, mas ilustram um pouco de como eles vêm percebendo a experiência e a sua relação com a formação de cada um:

*Comentário 1: Tive um grande aprendizado com o estágio na área de EAD, não só profissional, mas*

*também pessoal, que me proporcionou a vivência em uma empresa e com o trabalho em equipe. O senso de responsabilidade e a autonomia foram duas competências bem desenvolvidas neste período e acredito que isso vá se reverter em ganhos potenciais quando estiver no mercado de trabalho.* (Giulia, 21 anos).

*Comentário 2: A experiência tem sido muito importante em minha formação profissional devido à oportunidade de atuação em uma área promissora, considerando o mercado de trabalho, e de acordo com a proposta do curso de Ciência da Informação, cujo objetivo é a formação de profissionais aptos para os vários setores demandantes.* (Fernando, 21 anos).

*Comentário 3: O aprendizado construído dentro do estágio em EAD será de grande valor quando estiver no mercado de trabalho. A seriedade com que é tratado na empresa reforça a minha visão de que estou tendo uma formação sólida.* (Gisele, 20 anos).

Deste modo, também se observa que as atividades desempenhadas pelos estagiários estão em consonância com as principais premissas da Gestão de Informações, aliadas a uma formação multidisciplinar, com forte tendência para a utilização das tecnologias de informação e comunicação, como preconiza o curso de Ciências da Informação e Documentação.

Como destacado nas falas dos participantes selecionadas para análise, a formação não foi compreendida apenas em sua vertente profissional, mas também “pessoal”. Esta formação pessoal, tal como concebida pelos estudantes, está ligada à oportunidade de fazer parte de uma estrutura organizacional na qual alguns aspectos devem ser desenvolvidos, como o senso de responsabilidade e de autonomia. Essas competências são incorporadas pelos estagiários enquanto uma formação pessoal, e não profissional apenas. Por este aspecto dos relatos, pode-se deduzir que os estudantes estão frequentemente identificando os domínios técnicos do mundo do trabalho à efetiva formação profissional, enquanto que os valores e demais competências, de cunho interpessoal e por vezes subjetivo, como a formação pessoal, criando uma dualidade quando se aborda a formação, o que aparece frequentemente referido em trabalhos como os de Torres (2008).

Esta formação, ainda, é identificada como um fator de diferencial quando da imersão no mercado de trabalho. Aqui outro aspecto deve ser pontuado: o estágio é percebido como um treino para esta imersão. Em que medida o

estágio pode ser dimensionado como um processo de formação, assim como ocorre na universidade e nos meios acadêmicos? Em que medida a realização de um estágio pode ser concebida como uma pré-imersão no mercado de trabalho, na medida em que muitos estagiários acabam sendo efetivamente contratados após o período de estágio? Essas e outras questões são passíveis de discussão com base nesses dados. Como presente no relato dos participantes, a experiência dentro de uma empresa foi considerada positiva justamente por promover uma imersão em um ambiente diferenciado. Nas observações das supervisões, notou-se que os estagiários, no início, apresentavam dificuldades de adaptação em relação à estrutura da organização, como as preparações para as auditorias da gestão por processos, comuns na empresa. Aos poucos, puderam não apenas conhecer essa estrutura como participar ativamente dela, questionando-a e contribuindo para a implementação de modelos, entre outros aspectos.

Entre os principais desafios da área de gestão da informação, especificamente, está o efetivo controle do fluxo de informações no AVA, organizando-as e disponibilizando-as de modo prático e didático, mantendo o mesmo nível de detalhamento e acerto em todos os momentos do curso. Isso destaca algumas das limitações do estágio, que é justamente a manutenção do nível de atenção do estagiário no gerenciamento de um grande contingente de informações.

Embora haja este grande contingente, tem-se operado com poucos estagiários que atuam nas diversas atividades aqui descritas. A expectativa referente à área é, deste modo, a atuação de modo dinâmico e eficaz, a fim de controlar não apenas as informações no AVA, como também promover, implementar e gerenciar novas tecnologias, pensando nas inúmeras possibilidades permitidas pelo sistema. Esses conhecimentos técnicos devem estar sempre alinhados a uma bagagem de conhecimentos acadêmicos adquiridos na universidade, que justamente colocam a necessidade de interlocução entre os mesmos, promovendo uma formação abrangente e de qualidade, permitindo a assunção de profissionais mais do que consonantes com os desafios do mercado de trabalho, capazes de promover uma reflexão constante acerca da prática profissional e do que representa o papel do Gestor da Informação na sociedade da qual participamos e incorporamos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deve-se destacar, ao final deste percurso, que a oportunidade de vivência neste estágio tem contribuído positivamente para a formação dos estudantes que dele

participam, segundo as avaliações e relatos realizados pelos mesmos durante as supervisões e também nas avaliações do estágio. A imersão neste universo de atividades técnicas, com a possibilidade de desenvolvimento de competências gerenciais a partir da autonomia dada ao estagiário, em uma perspectiva diferenciada do que é o processo de *trainee*. No caso do estágio aqui descrito, o aprendizado tem um sentido mais amplo, já que o estagiário pode se responsabilizar pelo processo de trabalho, assumindo tarefas e a gestão das mesmas, sendo constantemente supervisionado em reuniões de planejamento da área – um processo que, comumente, não ocorre nas empresas, notadamente em uma área com amplas responsabilidades.

Cada vez mais, observa-se que esses estudantes adquirem uma visão sistêmica do que se concebe como a gestão da informação em uma empresa da área de educação. Deste ponto de vista, ainda, o estudante passa a refletir sobre a realidade a partir da experiência concreta, de sua imersão, o que se situa dentro da experiência do “ser com”, ou seja, a possibilidade de ser e de criar um ambiente de interação, de troca e de construção de conhecimentos, de ideias e de possibilidades, ou seja, fala-se em co-construção da realidade, como destacado em estudos anteriores acerca da formação profissional de estagiários (Scorsolini-Comin e cols., 2008; Secaf e cols., 2008).

Acrescente-se, ainda, que o estudante de Ciências da Informação é formado e se forma não apenas com a aquisição de conhecimentos técnicos e específicos de sua área, mas também em outras oportunidades, inserindo-se em projetos na área de educação (educação a distância), por exemplo, permitindo-se não apenas conhecer uma realidade diferente, mas podendo pensar a respeito das possibilidades de atuação profissional ao seu dispor. O impacto do estágio, neste sentido, situa o estagiário e futuro cientista da informação como uma pessoa capaz de atuar em diferentes meios e contextos, levando e apreendendo conhecimentos a partir de sua abertura e disponibilidade para o novo, o que deve acontecer constantemente, em consonância com as mudanças na sociedade da informação e também no mercado de trabalho.

Seguindo as mudanças significativas no mundo dos negócios e da informação, em que predominam fusões e associações, com a finalidade de dotar as organizações de maior eficiência e eficácia, evidenciam-se necessidades decorrentes do processo de mundialização. A tecnologia tornou-se fator fundamental em um contexto em que a competitividade e a produtividade se tornaram dogmas absolutos e sinônimo de luta pela sobrevivência no mundo dos negócios (Catani e cols., 2001). Deste modo,

verifica-se que grande parte das vantagens está associada à qualificação dos recursos humanos e à qualidade dos conhecimentos produzidos. Por isso, a questão da formação e da produção do conhecimento passaram a ser de fundamental interesse das empresas, o que nos leva à necessidade de repensar constantemente a formação profissional dos diversos atores que trabalham com a informação, notadamente o cientista da informação.

Destaca-se, ainda, a escassez de estágios deste tipo, uma vez que as atividades acima descritas, na maioria das vezes, são desenvolvidas por profissionais contratados, e não por estagiários. Essa escassez avilta tanto o ineditismo do relato como a dificuldade de interlocução do mesmo com outras práticas, em contextos semelhantes ou com objetos de investigação da mesma ordem. Quais outras práticas poderiam contribuir para a reflexão acerca desse relato? Como esse relato poderia ser enriquecido a partir de outras experiências tanto na área de educação a distância como em ciência da informação? Como a universidade pode se apropriar mais desse universo de estágio ainda externo a mesma? Como as organizações podem efetivamente se aproximar da universidade e estabelecer diálogos que não salientem apenas as especificidades de cada estrutura, mas os objetivos em comum, como a formação dos alunos? Como vincular o ensino, a pesquisa e a extensão quando se extrapola os limites da universidade? De que modo o aluno pode compreender a necessidade de integrar os conhecimentos adquiridos nessas diferentes dimensões? A experiência aqui relatada avança no sentido desse diálogo? Obviamente, esses ainda são alguns dos desafios aqui deflagrados e que devem ser alvo de mais pesquisas, de outras práticas e de fortuitas reflexões.

A experiência de estágio aqui apresentada procura oferecer ao estudante mais do que um treino em técnicas de sistemas de informação no contexto da educação a distância – prima-se, aqui, por permitir ao estagiário o desenvolvimento de competências gerenciais na área da informação e também no desenvolvimento de sistemas, o que situa o estudante dentro de uma nova perspectiva de estágio. Ainda, deve-se considerar que se trata de um estágio em andamento e que ainda deve não apenas se modificar a partir das novas demandas organizacionais, como também da necessidade de abarcar mais estagiários para essa experiência. Assim, é preciso que mais olhares ainda possam vivenciar essa experiência e lançar não apenas as suas contribuições, como também as suas limitações. O desafio nesse trabalho foi o de sistematizar a experiência da primeira fase do estágio, a fim de subsidiar não apenas as próximas intervenções como também possibilitar a releitura da experiência em outros contextos e sistemas.

O estágio realizado é uma oportunidade de vivência de uma experiência profissional dentro da graduação, ou seja, durante o processo de formação. Tal constatação nos remete à questão norteadora de Torres (2008), ao pontuar o papel da cultura na formação universitária. A autora questiona se estaríamos em meio a uma cultura da formação ou se falaríamos de uma formação na e pela cultura. A resposta parte da consideração de que tais questionamentos coexistem, ou seja, formas culturais integradoras e diferenciadoras, sem que haja uma predominância de uma em relação a outra. Isso possibilitaria, ainda na visão de Torres (2008), a assunção de uma estratégia de formação endogenamente construída e reconstruída por referência aos diversos contextos culturais e identitários, os quais se atualizam na experiência de estágio, como discutido neste trabalho.

Este estágio, deste modo, é uma experiência que atribui ao estudante responsabilidade, autonomia e possibilidade de interlocução com diversos profissionais da área de informação, sistemas e tecnologia (programadores, cientistas da informação e cientistas da computação), além de profissionais das áreas administrativas (Administração de Empresas, Economia e Ciências Contábeis) e educacionais (Pedagogia e Psicologia). A experiência cumpre, assim, o papel de formar profissionais preparados para o mercado e seus desafios, fazendo com que o estágio seja apenas um passo anterior à experiência profissional, e não um passo desconectado do processo de formação profissional. Ainda, tomando como princípio que o processo de formação é uma dimensão inscrita na dinâmica cultural da organização (Torres, 2008), uma espécie de variável dependente, conectada com o quadro axiológico-normativo da organização e a sua diferente apropriação por parte de indivíduos e/ou de grupos em contexto de trabalho, é importante compreender o papel que as organizações exercem na formação de estagiários e de futuros profissionais. Assim, a formação não pode ser vista apenas como algo que cabe à universidade, mas também às empresas, à sociedade e ao próprio indivíduo, inscrito em uma dada cultura e co-construtor de sua identidade.

Revisitando as considerações de Moraes e Lopes Neto (2005), o debate atual sobre a formação profissional passa pela questão da cidadania, ou seja, da formação do cidadão, o que está presente, inclusive, na Lei de Diretrizes e Bases da Educação, de 1996 (Lei 9.394, 1996). Segundo os autores, a formação profissional deve estar integrada a este objetivo, formando o “cidadão produtor”, o que implica uma proposta de profissionalização capaz de superar a dualidade entre formação geral e formação profissional, ou seja, a avaliação meramente técnica ou

operacional do desempenho do trabalhador. Assim, a experiência aqui relatada também deve ser analisada a partir do prisma de formação para a sociedade.

Neste sentido, os profissionais de informação devem se questionar, continuamente, acerca de seus papéis no meio social e em que medida a informação e o seu gerenciamento podem ser veículos para a transformação social. Assim, a formação deve ser concebida não apenas em sua vertente profissional, que é o foco deste trabalho, mas de que modo a atuação prática do estágio pode contribuir para a ressignificação da própria formação, uma vez que os estagiários destacaram um mergulho na área da gestão da informação, mergulho este eminentemente marcado pela prática, pela experiência e pela reflexão crítica acerca dos aspectos teóricos enfatizados na formação acadêmica. Discute-se não apenas que a teoria e a prática devam se dar simultaneamente, mas de modo indissociável, abrindo não apenas a possibilidade de diálogo entre essas dimensões, mas de apropriação e transformação de saberes uma pela outra. A aparente cisão ou indissociabilidade deve ser refletida de modo que uma não se sobreponha a outra, mas que ambas sejam enfatizadas na formação e na atuação desses profissionais, abrindo espaço para a construção de uma formação que abarque os aspectos formais, técnicos, atitudinais e também subjetivos. Assim, ao pensarmos no desenvolvimento desses profissionais, abrimos a possibilidade de que os mesmos ressignifiquem não apenas a formação, mas também o modo como se apresentam diante do mercado de trabalho e como encaram o “ser profissional” em constante transformação.

Qual a importância do desenvolvimento profissional para a formação do sujeito? Qual a importância de se refletir sobre o papel profissional em nossa sociedade? Pode-se estudar a formação em termos mais amplos, sem se correr o risco de ampliar em demasia o objeto de estudo? De que forma ainda se pode estudar a formação profissional? Quais os limites dessas investigações? Os relatos de experiência, como o trazido neste trabalho, avançam no sentido de contribuir para tais pesquisas? Essas são perguntas que emergiram ao longo de todo o trabalho e que puderam ser respondidas em certa medida a partir da experiência relatada. A formação, como algo construído e co-construído deve estar aberta a novos olhares, novas percepções e experiências, em uma tentativa premente de responder a velhas e novas perguntas que se colocam nos percursos dos profissionais da informação e que não se esgotam neste estudo. Pelos relatos aqui apontados, a formação profissional está, inequivocamente, associada à formação pessoal, uma vez que o processo de formar-se não se dá em áreas ou domínios, mas reestrutura todo o

sujeito, constituído e constituinte de e por mais que partes. Assim, ao falarmos nos profissionais, é mister abordarmos os sujeitos que corporificam a assunção desse ser profissional. E este é um dos grandes desafios deflagrados ao final desse percurso e que destacam a importância de se perscrutar outras realidades, tal como o contexto da educação a distância aqui abordado.

Conclui-se que experiências como esta que permitem ao estagiário uma vivência prática em dada área do conhecimento podem contribuir para um enriquecimento de sua formação profissional, possibilitando o surgimento de um profissional capacitado para os diversos e renovados desafios do mercado de trabalho e para uma sociedade que, tal como a própria informação, está em constante transformação.

## REFERÊNCIAS

- Aguiar, V. M. (2007). *Os argonautas da internet: Uma análise netnográfica sobre a comunidade on-line de software livre do projeto GNOME à luz da teoria da dádiva*. Dissertação de Mestrado não-publicada, Universidade Federal da Bahia, Salvador.
- Barbosa, R. R. (1998). Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e ciência da informação. *Ciência da Informação*, 27(1), 53-60.
- Bock, A. M. B. (1999). A psicologia a caminho do novo século: Identidade profissional e compromisso social. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 4(2), 315-329.
- Bolzan, R. F. F. A. (1998). *O conhecimento tecnológico e o paradigma educacional*. Dissertação de Mestrado não-publicada, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Castells, M. (2003). *A galáxia da internet: Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Castells, M. (2005). *A sociedade em rede. A era da informação: Economia, sociedade e cultura* (8a ed.). São Paulo: Paz e Terra.
- Catani, A. M., Oliveira, J. F., & Dourado, L. F. (2001). Política educacional, mudanças no mundo do trabalho e reforma curricular dos cursos de graduação no Brasil. *Educação & Sociedade*, 22(75), 67-83.
- Ferretti, C. J. (1997). Formação profissional e reforma do ensino técnico no Brasil: Anos 90. *Educação & Sociedade*, 18(59), 225-269.
- Fogaça, A. (1998). A educação e reestruturação produtiva. Em A. Fogaça (Org.), *Políticas de emprego no Brasil* (pp. 30-45). Campinas, SP: Instituto de Economia-UNICAMP.
- Galvin, T. J. (1995). Convergence and divergence in education for the information professions: An opinion paper. *Bulletin of the American Society for Information Science*, 21(6), 7-12.
- Gameiro, F. J. (2008). *A avaliação de tecnologias em cursos de especialização na modalidade a distância: Reflexões para a prática do profissional da informação*. Trabalho de Conclusão de Curso não-publicado, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP.
- Gameiro, F. J., Scorsolini-Comin, F., & Matias, A. B. (2008). A educação a distância como cenário para a atuação do profissional da informação [CD-ROM]. Em *Anais do Simpósio Internacional de Iniciação Científica da Universidade de São Paulo*, 16. São Paulo: USP.
- Keegan, D. (1991). *Foundations of distance education* (2a ed.). London: Routledge.
- Landim, C. M. M. P. F. (1997). *Educação a distância: Algumas considerações*. Rio de Janeiro: Edição da Autora.
- Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. (1996). Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Retirado em 24 março 2009, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/19394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/19394.htm)
- Marchiori, P. Z. (2002). A ciência e a gestão da informação: Compatibilidades no espaço profissional. *Ciência da Informação*, 31(2), 72-79.
- Moraes, C. S. V., & Lopes Neto, S. (2005). Educação, formação profissional e certificação de conhecimentos: Considerações sobre uma política pública de certificação profissional. *Educação & Sociedade*, 26(93), 1435-1469.
- Paiva, G. J. (2007). Identidade psicossocial e pessoal como questão contemporânea. *Psico*, 38(1), 77-84.
- Scorsolini-Comin, F., Inocente, D. F., & Matias, A. B. (2007). Desenvolvimento regional sustentável e inclusão social: A formação de executivos em programas de MBA in company, por meio da educação a distância [CD-ROM]. Em *Anais do Simpósio Internacional de Ciências Integradas da Universidade de Ribeirão Preto*, 4. Guarujá, SP: UNAERP.

- Scorsolini-Comin, F., Matias, A. B., & Inocente, D. F. (2008). A formação profissional de estudantes de Administração: Uma experiência de estágio social com jovens abrigados. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 9(1), 103-114.
- Secaf, M. F., Scorsolini-Comin, F., & Matias, A. B. (2008). Repensando a formação profissional de estudantes de Administração de Empresas a partir de uma experiência de estágio social. *Em Anais do SEMEAD Empreendedorismo em Organizações*, 9. Retirado em 10 outubro 2008, de <http://www.ead.fea.usp.br/semead/11semead/resultado/trabalhosPDF/811.pdf>
- Torres, L. M. L. (2008). Re-pensar a cultura e a formação em contexto de trabalho: Tendências, perspectivas e possibilidades de articulação. *Sociologias*, (19), 180-211.
- Urdaneta, I. P. (1992). *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: Retos y oportunidades*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Vygotsky, L. S. (1987). *Pensamento e linguagem*. São Paulo: Martins Fontes.
- Werthein, J. (2000). A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da Informação*, 29(2), 71-77.

Recebido: 13/11/2008

1ª Revisão: 06/04/2009

Aceite final: 02/05/2009

#### Sobre os autores

**Fabio Scorsolini-Comin** é psicólogo e Mestre em Psicologia pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, Especialista em Gestão Educacional, com ênfase em Administração Escolar, pesquisador na área de Psicologia Positiva.

**Felipe José Gameiro** é Bacharel em Ciências da Informação, da Documentação e Biblioteconomia pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, gestor de informações do Instituto de Ensino e Pesquisa em Administração.

**David Forli Inocente** é Bacharel em Direito, Mestre em Administração de Organizações pela Universidade de São Paulo, gerente de ensino do Instituto de Ensino e Pesquisa em Administração.

**Alberto Borges Matias** é Bacharel, Mestre e Doutor em Administração pela Universidade de São Paulo, Professor Titular da Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo.