

# folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

## Competência em Informação: subsídio para o acesso e uso de documentos institucionais

Marise Lemos Ribeiro  
Gabriela Belmont de Farias

ARTIGO

### Resumo

A Rede Federal de Educação, em especial o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, tem buscado ao longo dos seus cem anos promover um ensino de excelência para os seus estudantes. No entanto para que concretize o ensino de excelência é necessário que os servidores (docentes e técnico administrativos) tenham conhecimento dos documentos normativos e institucionais, pois são esses documentos que norteiam seus fazeres na instituição. Partindo do pressuposto acima, o objetivo estabelecido foi de delinear o grau de conhecimento dos servidores, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, quanto ao uso efetivo dos documentos institucionais e a contribuição da competência em informação na apropriação da informação dos documentos institucionais em suas atividades. A análise das questões comprovou a necessidade de aperfeiçoar a competência em informação dos servidores, quanto ao uso dos documentos como fontes de informação a respeito do ambiente organizacional interno e externo. É importante ressaltar que a análise desse fenômeno visa contribuir com o aprimoramento dos agentes educacionais, criando condições necessárias à formação de uma cultura de pertencimento organizacional, que possibilitará um maior rendimento pessoal e profissional, estimulando a autonomia na aquisição e ao gerenciamento do conhecimento. Além de criar condições necessárias à implantação de uma política de capacitação como forma de boas práticas, que possibilite estimular a autonomia dos agentes educacionais.

**Palavras-chave:** Competência em informação. Organização Educacional. Documento Institucional.

### Information Literacy: subsidy for the access and use of institutional documents

### Abstract

The Federal Education Network, especially the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio Grande do Norte, has sought, over its hundred years, to promote excellent teaching for its students. However, in order to achieve excellence in teaching, it is necessary for the servants (teachers and administrative technicians) to be aware of normative and institutional documents, since these documents guide their actions in the institution. Based on the assumption above, the established objective was to delineate the degree of knowledge of the servers, of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio Grande do Norte, regarding the effective use of institutional documents and the contribution of information competence in the appropriation of the institutional documents in their activities. The analysis of the questions proved the need to improve the information competence of the servers, regarding the use of the documents as sources of information regarding the internal and external organizational environment. It is important to emphasize that the analysis of this phenomenon aims to contribute to the improvement of educational agents, creating the necessary conditions for the formation of a culture of organizational belonging, which will allow a greater personal and professional income, stimulating autonomy in the acquisition and management of knowledge. In addition to creating the necessary conditions for the implementation of a training policy as a form of good practice, which makes it possible to stimulate the autonomy of educational agents.

**Keywords:** Information Literacy. Educational Organization. Institutional Document.

## 1 Introdução

As organizações estão voltadas para o uso das tecnologias de informação e comunicação e uma de suas características é a capacidade de produção de informações em quantidade e diversidade. No contexto atual das organizações, o fluxo, o acesso e a disseminação da informação, tem sido um fator preponderante para a democratização da informação e do conhecimento. A informação é o principal recurso no ambiente organizacional ela assume um caráter estratégico chegando a influenciar o comportamento das pessoas e seus relacionamentos no ambiente de trabalho.

De acordo com Milanesi (1993) informação é poder, isso implica dizer que ela é fator multiplicador e medida de avaliação do poder, é a razão de ser da sociedade pós-industrial.

A sociedade pós-industrial consolida-se na experiência organizacional, no investimento em tecnologia de ponta, nos grupos de especialistas, na produção modular, na informação, isto é, na geração de serviços e na produção e transmissão da informação (CARVALHO; KANISKI, 2000, p. 34).

Esta realidade se reflete diretamente no cotidiano de uma instituição seja ela pública ou privada, uma vez que o material utilizado nos processos institucionais passa a ser complementado pela tecnologia. Dessa forma, as técnicas de compartilhamento de informações voltadas para a mecanicidade são insuficientes para a preparação do indivíduo mediante a sociedade da informação, em que se pressupõe a capacidade de utilização dos novos recursos informativos disponíveis.

Em uma sociedade cujo conhecimento e as tecnologias de informação e comunicação provocam profundas alterações em seu contexto. É essencial saber lidar com a informação e as ferramentas tecnológicas para suprir suas necessidades informacionais. Se antes, na sociedade industrial, o que se valorizava eram os equipamentos da produção, no contexto atual têm-se a valoração dos ativos humanos, ou seja, das pessoas que são detentoras do conhecimento. E através do desenvolvimento de competência em informação (CoInfo), saber fazer uso crítico da mesma para tomar decisões e resolver problemas nas organizações.

As organizações educacionais, na condição de serem parte integrante de uma sociedade em constante transformações e de atuarem na instância da formação humana têm a informação e o conhecimento como elemento chave para o desenvolvimento de suas atividades. Ao nos referirmos ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, verificamos que a partir de 2003 o governo vem expandindo cursos de qualificação, ensino médio integrado, cursos superiores de tecnologia e licenciaturas em todo território brasileiro com intuito de democratizar a educação. Ao disponibilizar um espaço de ensino-aprendizagem é necessário haver profissionais qualificados para atender a demanda de ensino, pesquisa, extensão e administração.

A expansão das Instituições de Ensino Superior no Brasil, ocorridas a partir do ano de 2003, a exemplo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), vem promovendo a inserção de um significativo número de servidores em seu quadro de recursos humanos. No IFRN este fato é confirmado nos relatórios da Comissão Própria de Avaliação (CPA), onde se pode constatar que em 2006 havia um total de 550 servidores, distribuídos em duas Unidades, ou seja, em dois *campi*. No entanto o último relatório, equivalente a avaliação de 2014, registra um contingente de 2.755 servidores, divididos em 19 *campi*, espalhados por todo o estado e reitoria.

Com vistas a criar condições para o funcionamento sistêmico, que envolva todos os atores, a instituição vem investindo intensamente no registro das informações na forma de diversos documentos, com intuito de criar visibilidade para seus servidores no que dizer respeito a sua missão, diretrizes, planos e metas, estes disponibilizados no portal institucional, podendo-se encontrar alguns em forma impressa.

O aprendizado contínuo vem sendo exigência das organizações. O indivíduo precisa estar apto a aprender, ou melhor, precisa aprender a aprender. Traçar estratégias de busca, identificar as necessidades, interpretar informações e aplicá-las, eficazmente, no ambiente organizacional, é um processo que agrega valor às decisões que devem ser tomadas diante das situações profissionais.

Deste modo em meio a tanta informação, possuir habilidades de acesso e uso da informação para geração de conhecimento se torna indispensável para gerar valor a instituição, entretanto é notório que os servidores do IFRN, alguns provenientes de outras organizações, outros ingressando no primeiro emprego, tornam-se iguais perante a sua incapacidade de recuperar a informação documental. Muitos não sabem sequer onde a informação está disponibilizada, seja ela impressa ou eletrônica, ou nunca tiveram nenhum contato com os documentos regimentais e normativos de uma instituição de ensino. Talvez esta prática não se tornasse tão difícil e complicada, para alguns, se ao ingressarem na instituição fosse oportunizado conhecer, em forma de boas práticas, a missão, os objetivos e as metas da instituição através dos documentos normativos e regimentais.

Frente ao exposto fica evidente a necessidade desses servidores se apropriarem dos documentos normativos e institucionais, para desenvolverem suas atividades com eficiência e eficácia. Buscando analisá-los para com isso obter vantagens, para si e para o ambiente em que se encontra inseridos.

Sendo assim, o artigo de característica bibliográfica apresenta um estudo de caso que identifica o grau de conhecimento dos servidores do IFRN, quanto aos documentos normativos e institucionais, a fim de estabelecer medidas proativas objetivando introduzir o desenvolvimento da competência em informação no contexto da IFRN.

## 2 Necessidade de informação: transformando dados em conhecimento

Na contemporaneidade, contemplam-se várias definições para conceituar dados, informação e conhecimento. É consenso entre os autores, tanto da administração quanto da ciência da informação, a percepção da forte relação entre os três termos.

Os dados são um conjunto de registros ou fatos que, ao serem inseridos e interpretados em um contexto, se transformam em informação. De acordo com Hoffman (2012, p. 17) “[...] em uma organização ou empresa, dado é o registro estruturado de situações e transações”.

A Informação é gerada a partir de dados trabalhados e utilizados conforme o valor significativo atribuído ou agregado ao conjunto que passa a ter sentido lógico para quem dela necessita (REZENDE, 2003).

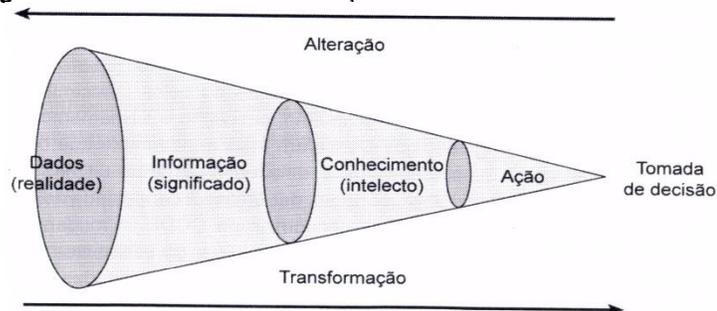
A Informação pode ser concebida como um recurso que tem diferentes definições, variando de acordo com o formato e o meio utilizado para o seu armazenamento e transferência e a área que a define. Considerada o principal recurso da sociedade do século XXI, no ambiente organizacional ela assume um caráter estratégico chegando a influenciar o comportamento das pessoas e seus relacionamentos no ambiente de trabalho. A busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais.

A necessidade de informação é caracterizada pela busca de conhecimentos que preencham uma lacuna de informação, essenciais para o suporte às atividades de ensino, pesquisa e administrativa.

Partindo deste enfoque o processo de se buscar compreensão do que seja necessidade de informação deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado e o uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.

Todo esse processo de transformação evolutiva dos dados ao conhecimento é apresentado por Hoffman (2012) como uma “via de mão dupla” como mostra a Figura 1.

**Figura 1** - Processo de transformação dos dados em conhecimento



Fonte: Hoffmann (2012).

Trabalhar os dados na sua forma primária (informação bruta) a fim de gerar informação, produzir conhecimento visando uma ação e utilizar-se desta para tomar decisões é a base para as organizações atingirem vantagens em relação às demais.

O conhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação. Exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação, a necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências resultantes da natureza.

Miranda (2006) discute uma coerência teórica entre os tópicos necessidade de informação e competência em informação e propõe que o reconhecimento, do indivíduo, de suas necessidades informacionais pode levá-lo a desenvolver competências na busca da informação, no sentido de capacitar-se e atender as suas próprias necessidades de informação. Dessa forma afirma que:

Na sociedade da informação, um usuário deve estar completamente integrado no mundo da informação e do conhecimento, de maneira a obter o melhor proveito de seus recursos de trabalho. Isso significa desenvolver competências específicas que envolvam esses recursos. Essas competências podem ser desenvolvidas a partir do reconhecimento das necessidades existentes em lidar com o mundo da informação, formando um ciclo criativo e evolutivo de reconhecimento de necessidades e desenvolvimento de habilidades e atitudes apropriadas que vai oferecer possibilidades de solucionar problemas (MIRANDA, 2006, p. 113).

Diante deste quadro os dados, a informação e o conhecimento, devem ser considerados e analisados cotidianamente pelos gestores e membros da organização, com o objetivo de entender a situação ou o contexto que levou ao reconhecimento da necessidade de informação, examinar as atividades de busca e armazenamento da informação e analisar como a informação é utilizada para resolver problemas, tomar decisões e criar significado.

Nessa perspectiva a informação impulsiona o conhecimento e direciona para o crescimento profissional, pessoal e desenvolvimento da organização.

O conhecimento dentro de uma organização pode apresentar-se de duas formas, conhecimento tácito e conhecimento explícito. O primeiro é tudo aquilo que o indivíduo aprende ao longo da vida e habita em sua memória de modo que não pode ser repassado totalmente, é pessoal transmitido pela convivência. O explícito é aquele que pode ser externado ou registrado em algum suporte, é transmitido através de uma linguagem formal. Esse registro fortalece as ligações internas do ambiente organizacional ao passo que permite que as informações sejam repassadas de maneira colaborativa de forma a reduzir as barreiras na tentativa de transferir o conhecimento acumulado na organização.

A construção do conhecimento acontece quando se reconhece o relacionamento sinérgico entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito dentro de uma organização e são elaborados processos sociais capazes de criar conhecimentos por meio da conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito (LONGO, 2014).

Cada vez mais as organizações estão produzindo informações e gerando conhecimentos e conseqüentemente precisam administrar esse conhecimento e gerenciar o capital intelectual. A administração do conhecimento para Oliveira (2006) deve ser proficiente na gestão do conhecimento, visto que o aprendizado pode ser proativo, eficaz e articulado ao objetivo da organização. Enfoca também, que “[...] ela deve patrocinar programas para aperfeiçoar e diversificar continuamente as capacidades dos funcionários e aumentar sua capacidade de mudar” (OLIVEIRA, 2006, p. 124).

A gestão do conhecimento é definida com enfoque que varia na perspectiva dos administradores e cientistas da informação. Porém convergem quando afirmam que ela se apresenta para gerenciar o capital intelectual das organizações, ou seja, gerencia as atividades e processos de produção do conhecimento, para usar de forma proativa, na busca da excelência organizacional (HOFMANN, 2012; MATTERA, 2014).

### 3 Competência em informação

O surgimento da ColInfo foi nos Estados Unidos, no início da década de 70, entre profissionais preocupados com o papel da biblioteca escolar na educação global, com o advento da evolução da informática e dos meios de comunicação, este conceito que vem ganhando visibilidade no movimento mundial de bibliotecários, conscientes da necessidade de mudança na relação biblioteca-aprendizagem na sociedade contemporânea, e que põe ênfase no acesso à informação nas redes, é denominado *information literacy*. Ele se desdobra em outro, que lhe é correlato e complementar: *information literacy education*, pelo qual se reconhece que *information literacy* é uma questão de educação para os tempos digitais ou, educação para a informação.

No Brasil, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação a *information literacy* é conhecida como **competência em informação**.

Em 1989 a American Library Association (ALA), descreveu a características de uma pessoa possuidora da Colnfo em seu conceito *information literacy*, traduzido por Dudziak (2003, p. 26):

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela.

Na década de 90 o termo é empregado para a educação de usuários, com o objetivo de torná-los aprendizes independentes, considerando que todo mundo usa informação enquanto cidadão, trabalhador, na resolução de problemas ou para o aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003). A Colnfo, também, é definida como um conjunto de habilidades que englobam o uso da informação de modo que possa ser recuperada e usada na tomada de decisão na vida social, no trabalho e nas pesquisas acadêmicas.

O termo foi mencionado pela primeira vez no Brasil por Caregnato (2000, p. 50), que o traduziu como alfabetização informacional e considera que:

A medida em que novas formas de acesso surgem promovidas pela disponibilidade da informação digital em rede, novas e mais aprimoradas habilidades para buscar, selecionar, sintetizar e utilizar estas informações são necessárias. As bibliotecas têm tradicionalmente oferecido serviços de educação de usuários cujos objetivos englobam desde a orientação física dentro da biblioteca até a utilização de fontes e serviços de informação no contexto da pesquisa científica. Desta forma elas devem estar preparadas, ou pelo menos motivadas, a oferecer serviços de qualidade para o desenvolvimento das habilidades informacionais necessárias para o bom desempenho no ambiente digital em rede. Oportunidades e desafios estão colocados, tanto no sentido de dominar a tecnologia necessária para oferecer tais serviços, como para lidar com as novas questões que surgem no novo contexto educacional atual [...].

Dudziak (2003) afirma que a Colnfo consiste no processo contínuo de habilidades e interação com o universo informacional proporcionando aprendizado ao longo da vida. De acordo com a autora os principais objetivos da Colnfo constituem na formação de sujeitos que:

1. determinem a necessidade de informação;
2. conheçam o universo da informação com capacidade de identificar e manusear fontes de informação;
3. sejam capazes de analisar e criticar a informação;
4. usem e construam novas informações;
5. meditem sobre suas ações;
6. aprendam independentemente; e
7. aprendam ao longo da vida.

Essa mesma autora, analisa comparando três diferentes concepções da Colnfo, no que se refere à ênfase na Informação, no Conhecimento e no Aprendizado (DUDZIAK, 2007).

**Quadro 1 - Comparativo entre as Concepções de Information Literacy**

<b>Ênfase na Informação</b>	<b>Ênfase no Conhecimento</b>	<b>Ênfase no Aprendizado</b>
Sociedade da Informação	Sociedade do Conhecimento	Sociedade do Aprendizado
Acesso	Acesso e processos	Acesso, processo e relações
O que	O que e como	O que, como e por que
Acumulação do saber	Construção do saber	Fenômeno do saber
Sistemas de informação/tecnologia	Usuários/Indivíduos	Aprendizes/Sujeitos
Habilidades	Habilidades e conhecimentos	Habilidades, conhecimentos e valores
Visão tecnocrata	Visão cognitiva	Visão sistêmica
Escola tradicional	Escola em processo	Escola aprendente
Biblioteca como suporte	Biblioteca como espaço de aprendizado	Biblioteca aprendente e espaço de expressão
Bibliotecário como intermediário	Bibliotecário como mediador de processos	Bibliotecário como sujeito e agente educacional

A ColInfo engloba diferentes habilidades e conhecimento, influenciados pela experiência. Para ser uma pessoa competente em informação, deve-se saber como se beneficiar do mundo de conhecimentos e incorporar a experiência de outros em seu próprio acervo de conhecimentos.

Diante do exposto, para melhor compreensão do tema abordado faz-se necessário explicar o que vem a ser competência. Numa abordagem evolutiva do conceito para Fleury e Fleury (2004) a competência está associada às ações referentes a um saber agir responsável, saber mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, se engajar, assumir responsabilidades e ter visão estratégica, ou seja, são conhecimentos e habilidades colocados em ação. Diante disso, toma-se a informação como insumo para o encadeamento das referidas ações.

Corroborando com Boog (2004 *apud* LUZ; GOMES FILHO, 2008) que conceitua competência como um conjunto de características percebidas nas pessoas e que envolve comportamentos observáveis e mensuráveis relacionados ao trabalho. De forma simplificada ter competência é saber o quê e por quê fazer (informação/conhecimento), saber como fazer (habilidades/técnicas) e querer fazer (determinação/interesse).

Para Fleury e Fleury (2004), a competência está relacionada com desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação. O desempenho elevado depende do conhecimento e da inteligência do indivíduo quando surge a oportunidade de colocá-los em prática.

É uma área onde o processo de ensino e aprendizagem deve centrar-se e constitui um processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e da sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2004).

Ante a este cenário, a atuação do bibliotecário deve ser primordial e fundamental na implementação de programas de competência em informação nas instituições, procurando oferecer acesso ao conhecimento humano, independentemente da forma de registro, bem como fazer parte de redes colaborativas, criando oportunidades de formação e aprendizagem, possibilitando compartilhamentos e oportunidades interação e integração com a comunidade em que atua. Precisa mostrar-se de forma positiva através do seu bom desempenho profissional, com ética e competências bem definidas. A competência não se reduz ao saber, tampouco ao saber fazer, mas sim a capacidade de mobilizar e aplicar esses conhecimentos e capacidades, aonde se colocam recursos e restrição própria a situações específicas.

Destacando os estudos de Dudziak (2010) pode-se inferir que as competências básicas do bibliotecário estão divididas em:

- a) competência leitora - pontua a capacidade de ler, de interpretar, raciocinar;
- b) competência em comunicação - considera a mais importante na atualidade onde se destaca sua capacidade como mediador de informação e aprendizado;
- c) competência em mediação - o processo de mediação acontece com uma abordagem inicial (início da mediação), seguido de troca de informação, negociação e consensos e conclusão do processo;
- d) competência pedagógica - capacidade de interagir no processo de ensino-aprendizagem;
- e) competência computacional e digital - compreender conhecer e usar os recursos computacionais e digitais, procurando sempre se familiarizar com as novas TICs;
- f) competência em resolver problemas - estar ligado à tomada de decisões identifica situações problemas e ser proativo na solução destas; e
- g) competência em informação - engloba todas as competências descritas anteriormente.

Pode-se concluir que o bibliotecário dentro de uma instituição de ensino tem a função de agente educacional, proporcionando a aprendizagem nos diferentes campos. É pertinente pensar neste profissional como disseminador e mediador da informação, dando suporte informacional à instituição na qual está inserida e ao seu usuário. De acordo com Figueiredo (1983, p. 46):

A acessibilidade e facilidade do uso são fatores determinantes para utilização ou não de um serviço de informação; o canal mais acessível, embora não o melhor, é escolhido primeiro e assim considerações e confiabilidade são secundários. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mas ele se torna acessível para o usuário.

Temática de fundamental importância na área biblioteconomia, o comportamento informacional do usuário da informação, tradicionalmente tratado pela denominação de estudo de usos e usuários da informação, tem sido objeto de estudo tanto em âmbito nacional como internacional. O processo de criação de conhecimento prevê que o indivíduo seja autônomo na busca da informação para sua construção. Além disso, ele também deve ser autônomo para identificar o que sabe, as lacunas de conhecimento que existem e o que falta e, ainda, onde e como encontrar a informação para complementar a produção de conhecimento.

## 4 Procedimentos metodológicos

Sendo a metodologia um conjunto de métodos com estrutura lógica que se manifesta nas etapas a serem percorridas para a solução de um problema. Segundo Cervo e Bervian (1983, p. 23) de uma forma ampla o método é: “[...] a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um fim dado ou um resultado desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos que o espírito humano deve empregar na investigação e demonstração da verdade”.

Partindo do pressuposto acima, o objetivo estabelecido foi de delinear o grau de conhecimento dos servidores do IFRN quanto ao uso efetivo dos documentos institucionais e a contribuição da ColInfo na apropriação da informação dos documentos institucionais em suas atividades.

Foi analisado o grau de conhecimento dos servidores de IFRN quanto aos documentos norteadores do seu fazer, a partir dos relatórios da CPA tomando como parâmetro os anos 2013 e 2014, no intuito de compreender a situação atual e sugerir ações que minimizem as condições adversas, fazendo com que estes servidores tenham melhor condição de integrar às atividades de sua responsabilidade alinhada com a missão, objetivos e função social da instituição. A análise aborda os documentos normativos e regimentais que norteiam e definem a natureza da institucional. Portanto, para representar os documentos normativos (estatuto; regimento geral; regimento interno do *Campus*; organização didática) e os documentos institucionais que definem a função social do IFRN: Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Projeto Político Pedagógico (PPP) adotaremos a terminologia documentos institucionais.

Esclarecendo que a CPA, é um órgão de assessoramento do IFRN, que atua com autonomia em relação aos demais conselhos e colegiados. Tem como objetivos planejar e executar a autoavaliação do IFRN, bem como divulgar e discutir os resultados. Tem por finalidade a coordenação dos processos internos de avaliação da instituição, a sistematização e a prestação das informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Os processos avaliativos englobam duas categorias de respondentes: servidores (docentes e técnicos administrativos) e alunos.

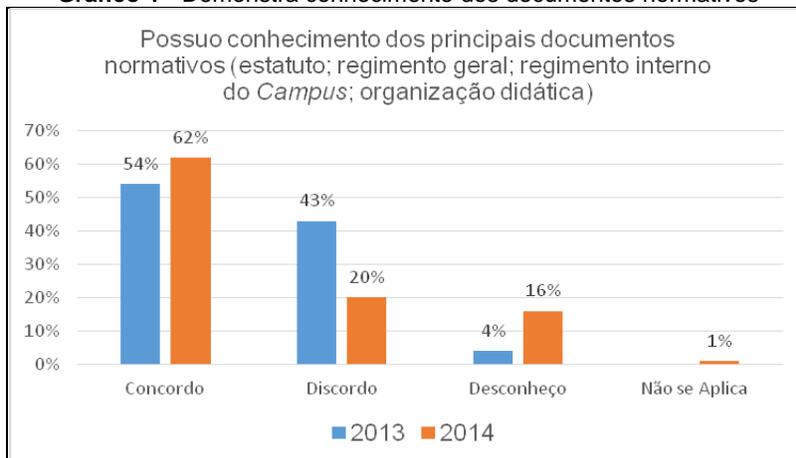
É importante ressaltar que a análise desse fenômeno visa contribuir com o aprimoramento desses agentes educacionais, criando condições necessárias à formação de uma cultura de pertencimento organizacional, que possibilitará um maior rendimento pessoal e profissional, estimulando a autonomia no concernente à aquisição e ao gerenciamento do conhecimento. Além de criar condições necessárias à implantação de uma política de capacitação como forma de boas práticas, que possibilitará estimular a autonomia dos agentes educacionais.

Com o propósito de contextualizar o cerne da questão foi realizada pesquisa bibliográfica, para melhor entendimento do tema, e uma análise documental como procedimento metodológico para fins de identificar nos relatórios da CPA o grau de conhecimento dos servidores de IFRN quanto aos documentos norteadores.

## 5 Apresentação dos resultados e discussão

Os resultados obtidos através da tabulação das questões relacionadas ao conhecimento e aplicações práticas dos documentos institucionais encontram-se enunciados nos gráficos 1 e 2 a seguir, acompanhados com a respectiva análise. Cabe ressaltar que em 2013, 1.074 servidores responderam aos questionários e em 2014 foram 1.395 respondentes.

**Gráfico 1 - Demonstra conhecimento dos documentos normativos**

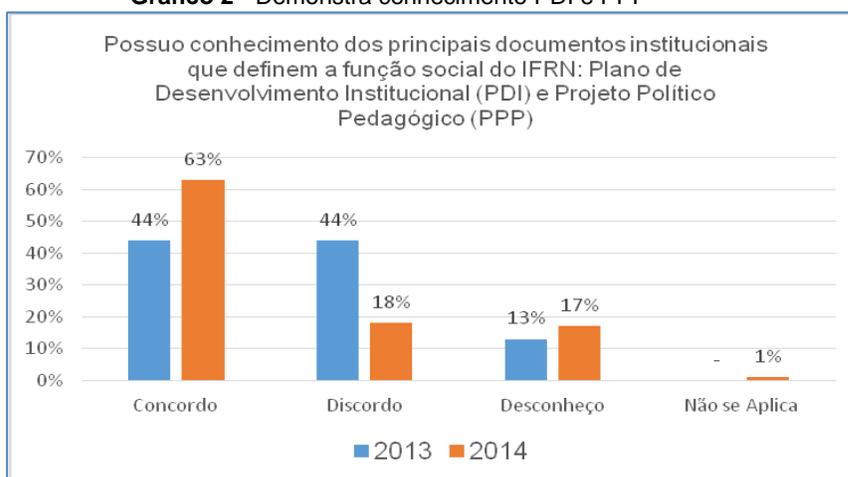


Fonte: Dados da Pesquisa.

Percebe-se (gráfico 1) que houve uma evolução significativa de um ano para o outro, mas o resultado ainda é constrangedor, 20% dos respondentes discordam conhecer e 16% desconhecem os documentos normativos que regulamentam as suas atividades na instituição.

Da mesma forma quando se trata dos principais documentos institucionais que definem a função social do IFRN: Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Projeto Político Pedagógico (PPP), o percentual de desconhecimento 35% é relevante (gráfico 2) considerando que somos uma casa de educação.

**Gráfico 2 - Demonstra conhecimento PDI e PPP**

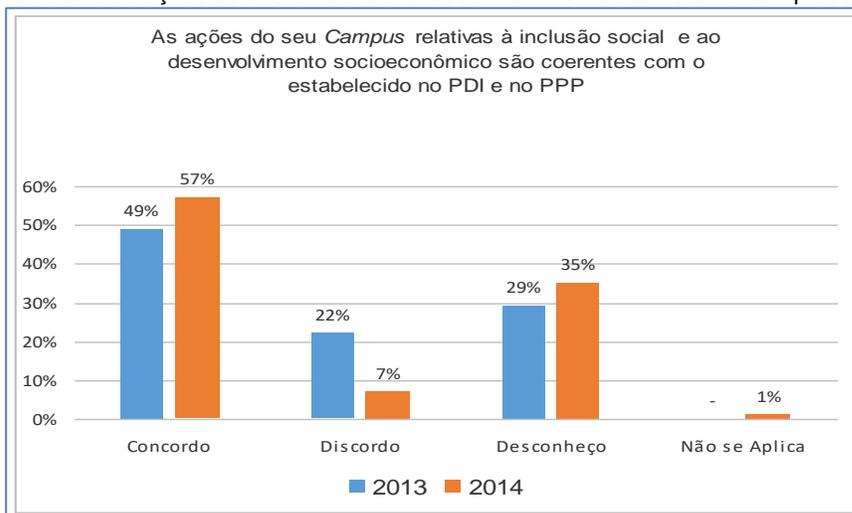


Fonte: Dados da Pesquisa.

Quando questionados se as ações do seu Campus relativas à inclusão social (políticas, programas, projetos de inovação social, acessibilidade), e ao desenvolvimento socioeconômico (formação de profissionais, produção e socialização de conhecimento, infraestrutura urbana/local e das condições/qualidade de vida da população) são coerentes com o estabelecido no PDI e no PPP, os servidores apresentam um aumento no percentual de concordância (gráfico 3) 49% em 2013 e 57% em

2014. No entanto convém ressaltar que o percentual de desconhecimento sobre a questão elevou-se passando de 29% para 35%.

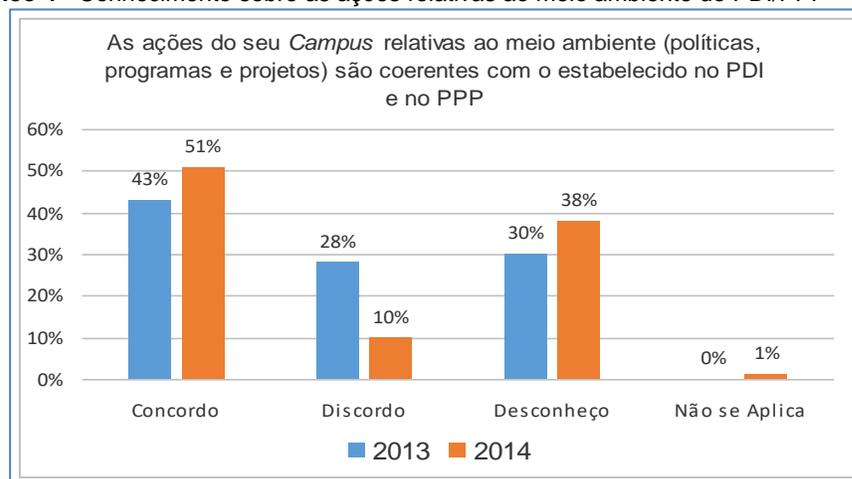
**Gráfico 3** - Conhecimento sobre as ações de inclusão social e desenvolvimento socioeconômico presentes PDI e PPP



Fonte: Dados da Pesquisa.

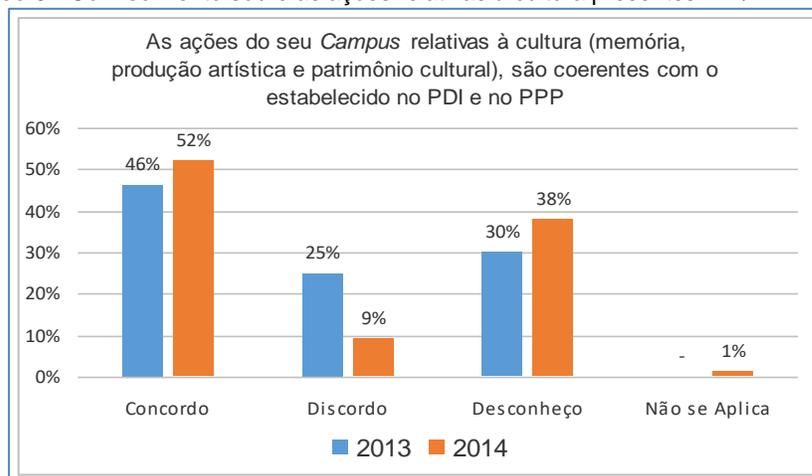
De acordo com o gráfico 4, houve um aumento de 8% de um ano para outro que concordam que as ações do *Campus* relativas ao meio ambiente são coerentes com o estabelecido no PDI e no PPP. Por outro lado, constatou-se a mesma elevação percentual no nível de desconhecimento (38% em 2014) sobre o assunto.

**Gráfico 4** - Conhecimento sobre as ações relativas ao meio ambiente do PDI/PPP



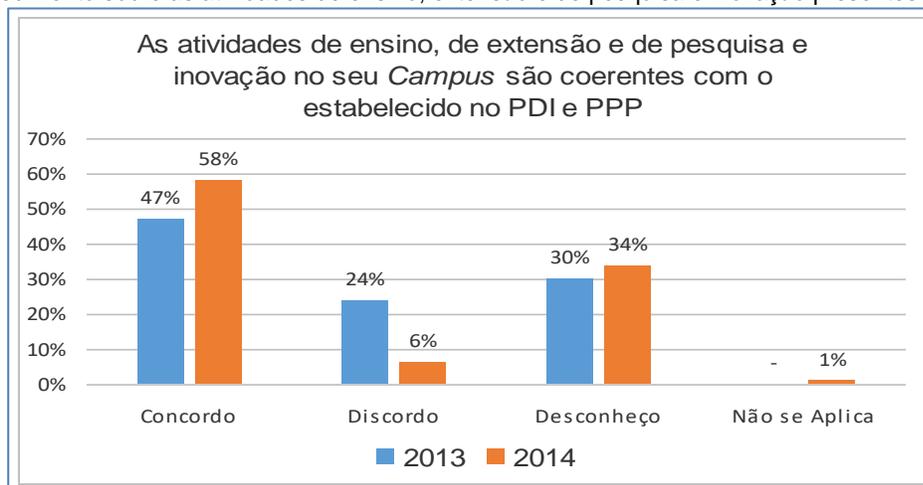
Fonte: Dados da Pesquisa.

O gráfico 5 apresenta a seguinte situação: 46% dos servidores em 2013 e 52% em 2014 concordam que as ações nos *Campi* relativas à cultura são coerentes com o estabelecido no PDI e no PPP, no entanto constata-se um aumento de 8% nos respondentes que afirma desconhecer essas ações.

**Gráfico 5** - Conhecimento sobre as ações relativas à cultura presentes PDI/PPP

Fonte: Dados da Pesquisa.

Em 2013, 47% dos respondentes afirmam concordar que as atividades de ensino, de extensão e de pesquisa e inovação no *Campus* são coerentes com o estabelecido no PDI e PPP, no ano seguinte houve elevação de 11% no percentual de concordância. No entanto o percentual de respondentes que desconhecem sobre essa questão aumentou de 30% para 34%.

**Gráfico 6** - Conhecimento sobre as atividades de ensino, extensão e de pesquisa e inovação presentes PDI e PPP

Fonte: Dados da Pesquisa.

## 5.1 Ações para Elaboração de um Programa ColInfo para o IFRN

Com esta pesquisa constatou-se que os servidores que compõem o IFRN, demonstram falta de conhecimento, quanto aos documentos normativos e institucionais, infere-se, portanto, que os sujeitos questionados, precisam ser munidos de competências e habilidades para aprenderem a aprender ao longo da vivência institucional, enfatizando esse entendimento Lau (2007, p. 12) afirma que,

O desenvolvimento de habilidades em informação e a aprendizagem permanente têm uma relação estratégica e de apoio mútuo, o que traz como resultado uma situação crítica para todo indivíduo, organização, instituição ou nação-estado na sociedade global de informação. Estes dois modernos paradigmas deveriam, de forma ideal, estar unidos para trabalhar de forma uníssona e sinérgica, um com o outro, se as pessoas e as instituições precisam sobreviver e competir no século 21 e futuramente.

O desenvolvimento da ColInfo requer um tratamento que envolva a compreensão da informação em seu sentido amplo, dependendo fundamentalmente da educação. Portanto, é importante que haja um trabalho integrado entre gestores e bibliotecários, para implementação de um programa de ColInfo no IFRN, vislumbrando fomentar a inclusão de todos os indivíduos inseridos na instituição de maneira que estes possam se apropriar dos conteúdos informacionais, de forma inovadora e criativa. Para Kuhlthau (2002), os recursos informacionais irão se constituir num rico manancial para propiciar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes para viver e interagir na sociedade da informação.

No intuito de capacitar os servidores para serem competentes no lidar com a informação institucional, tornar as atividades desenvolvidas por eles mais eficientes e produzir benefícios para a instituição, cabe apontar estratégias visando efetivar o desenvolvimento da competência em informação.

De acordo com o material disponibilizado no curso competência em informação para gestores do conhecimento nas organizações, elencamos elementos que poderão ser desenvolvidos atendendo às características para um programa de ColInfo, no IFRN, voltados para “melhores práticas”, baseados nas seguintes categorias:

- **Missão; metas e objetivos** - deve constar uma definição de ColInfo, que esteja em conformidade com a missão da instituição, e que reflita a contribuição e os benefícios esperados para toda a comunidade;
- **Planejamento** estratégico com o apoio administrativo e institucional;
- **Articulação** com dos conteúdos com o Plano de Capacitação Institucional;
- **Colaboração** com outros profissionais concentrada em torno da melhoria da aprendizagem e no desenvolvimento das habilidades de aprendizado contínuo;
- **Pedagogia** baseada nas diversas abordagens de ensino e aprendizagem;
- **Pessoal** de apoio e de infraestrutura adequada;
- **Design de um processo de comunicação produtiva** - faz-se necessário desenvolver atividades de **extensão** em todos os campi compartilhando informações métodos e plano; e
- **Sistema de avaliação** – O Programa deve ser **acompanhado e avaliado**, de forma sistemática visando sua eficiência e eficácia.

## 6 Considerações Finais

Verifica-se que a informação e o conhecimento são os principais recursos das organizações e estão atreladas ao uso das tecnologias da informação e comunicação, no entanto as exigências das organizações de ensino não estão pautadas apenas nos livros, na internet e na técnica, mas nos indivíduos. A gestão do conhecimento está centrada no desenvolvimento das sociedades, das organizações e das pessoas. Nas organizações a informação representa um diferencial competitivo, sua relevância está relacionada ao seu uso.

Nesta perspectiva os gestores do conhecimento precisam estar habilitados a lidar com a informação, buscar novas formas de inovar e tomar decisões, refletir ante os desafios e oportunidades, ou seja, precisam ser competentes em informação para usar a informação e o conhecimento estrategicamente para benefício pessoal e institucional. Conseqüentemente, é fundamental que as organizações tenham gestores competentes em informação que façam uso efetivo e estratégico da informação e do conhecimento.

As pessoas põem em prática a informação obtida para criar ideias, encontrar direções ou caminhos, adquirir capacidades, obter apoio ou confirmação, motivar-se, conectar-se aos outros, acalmar-se ou relaxar, sentir prazer/felicidade e contribuir para que a organização alcance seus objetivos.

Com esta reflexão e a análise das questões relacionadas ao conhecimento e aplicações práticas dos documentos institucionais, comprova-se a necessidade de aperfeiçoar a competência em informação dos profissionais, no âmbito do IFRN, quanto ao uso dos documentos como fontes de informação a respeito do ambiente organizacional interno e externo.

Portanto criar um programa de ColInfo na instituição, visando as oportunidades de acesso e a promoção do uso inteligente da informação, é fundamental para fomentar ambientes de crescimento intelectual, pessoal, profissional e social.

## Referências

- BELLUZZO, R. C. B. et al. Information literacy: um indicador de competência para a formação competente de professores na sociedade do conhecimento. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n.1, p. 81-99, dez. 2004. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/1004/1019> Acesso em: 10 jun. 2018.
- CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v.8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/11663/1/artigoRBC.pdf> Acesso em: 15 dez. 2017.
- CARVALHO, I. C. L.; KANISKI, A. L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v29n3/a04v29n3.pdf> Acesso em: 10 jun. 2018.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários. 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
- CHOO, C. W. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: \_\_\_\_\_, **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. Cap. 2, p. 63-120.
- DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071> Acesso em: 10 jun. 2018.
- \_\_\_\_\_. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396/878> acesso em: 10 jun. 2018.
- \_\_\_\_\_. **Competência informacional**: information literacy. 2010. 103 slides. Disponível em: <http://www.slideshare.net/elisabeth.dudziak/uff-introduction> Acesso em 10 jun. 2018.
- FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudo de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/390/1/NICECI1983.pdf> Acesso em: 10 jun. 2018.
- FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. C. C. Alinhando estratégias e competências. **RAE**, v. 44, n. 1, p. 44-57, jan./mar. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v44n1/v44n1a12.pdf> Acesso em: 10 jun. 2018.
- HOFFMANN, W. A. M. **Gestão do conhecimento**: aprender e compartilhar. São Carlos: UFSCar, 2012.
- INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Relatório**. Natal, 2009. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/ipanguacu/arquivos/projetos-pedagogicos/Agroecologia%20Integrado%20EJA.pdf> Acesso em: 05 dez. 2017.
- \_\_\_\_\_. **Projeto pedagógico do curso Técnico de Nível Médio em Manutenção e suporte em informática**: na forma Integrada, na modalidade de Educação de Jovens e Adultos. Natal, 2009. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/ensino/ensino/cursos-tecnicos-integrados/Informatica%20EJA.pdf> Acesso em: 5 dez. 2017.
- KUHLTHAU, C. **Como usar a biblioteca na escola**: um programa de atividades para o ensino fundamental. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.
- LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. México: IFLA, 2007.
- LONGO, R. A importância do conhecimento e do profissional da informação para estratégia corporativa num contexto complexo. In: SOUTO, L. F. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. Cap. 8, p. 153-172.
- LUIZ, M. **O que é biblioteca**. 9. ed. São Paulo: Brasiliense, 1993.
- LUZ, E. L.; GOMES FILHO, A. C. O profissional da informação: habilidades informacionais. **Revista eletrônica Lato Sensu**, ano 3, n. 1, mar. 2008.
- MATTERA, T. C. Gestão do conhecimento na prática. In: SOUTO, L. F. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. Cap. 10, p. 199-220.
- MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf> Acesso em: 10 jun. 2018.
- REZENDE, D. A. **Planejamento de sistemas de informação e informática**. São Paulo: Atlas, 2003.

## Dados dos autores

### Marise Lemos Ribeiro

Especialista em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade EJA, pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN). Graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Bibliotecária Documentalista do IFRN.

[marise.ribeiro@ifrn.edu.br](mailto:marise.ribeiro@ifrn.edu.br)

Link para o Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1054258648468302>

### Gabriela Belmont de Farias

Doutora em Ciência da Informação, pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP/Marília). Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Graduada em Biblioteconomia e Documentação, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professora do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Líder do Grupo de Pesquisa: Competência e Mediação em Ambientes de Informação. Membro da Diretoria da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) gestão 2016-2019. Vice-coordenadora do Grupo de Trabalho 'Informação, Educação e Trabalho' (GT-6), da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), gestão 2017-2018. Desenvolve pesquisa na área de Ciência da Informação, com ênfase nos seguintes temas: Competência, Gestão, Recursos, Serviços de informação, Ensino-Biblioteconomia e Informação Científica e Tecnológica.

[gabibfarias@gmail.com](mailto:gabibfarias@gmail.com)

Link para o Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9393190768810116>



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CARIRI  
Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Mestrado Profissional em Biblioteconomia

Este periódico é uma publicação do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) da [Universidade Federal do Cariri](http://www.ufca.edu.br) em formato digital e periodicidade semestral.