

Competência em informação dos secretários executivos de programas de pós-graduação da Universidade Federal da Bahia

Ana Cibebe de Oliveira Barbosa

Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, BA, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9341-551X>

anacibebe@gmail.com

Fabiana Costa Lavigne

Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, BA, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7847-7373>

fabiana.lavigne@ufba.br

Jordana de Almeida Souza

Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, BA, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0247-8587>

ten_jordana@yahoo.com.br

Shirley de Souza Felix Suedde

Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, BA, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5335-2440>

shirley.suedde@embrapa.br

ARTIGOS

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v19.n1.2026.61403>

Recebido/Recibido/Received: 2025-11-17

Aceito/Aceptado/Accepted: 2026-02-12

Publicado/Publicado/Published: 2026-02-20

Resumo

Pesquisa em andamento, que objetiva avaliar como a competência em informação dos Secretários de Programas de Pós-graduação da Universidade Federal da Bahia estão em consonância com os padrões de competência em informação da American Library Association (ALA). A partir desse objetivo geral, pretende-se, na tese em curso, traçar o perfil dos secretários de pós-graduação; verificar como os secretários de Pós-graduação utilizam a prática da mediação da informação para o desempenho do trabalho no ambiente institucional; identificar os perfis da competência em informação presentes nos secretários de pós-graduação, segundo os padrões e indicadores de desempenho da ALA; e, por fim, propor uma metodologia voltada ao desenvolvimento da competência em informação, com base nos padrões estabelecidos pela ALA, orientados ao profissional de secretariado. O método de procedimento constitui-se o monográfico (estudo de casos múltiplos), nível tipo descritivo, de natureza qualitativa e quantitativa, e como instrumento de coleta de dados será aplicado um questionário eletrônico, autoaplicável, com questões fechadas e semiabertas. Serão contemplados os secretários lotados nos 89 programas de pós-graduação acadêmicos e profissionais de todas as áreas de conhecimento da universidade. Os resultados parciais indicaram que a prática da mediação da

informação mostrou-se um fator determinante para o desempenho laboral, contribuindo de forma positiva nas atividades desenvolvidas pelos secretários dos Programas de Pós-graduação. **Palavras-chave:** Competência em informação. Mediação da informação. Secretários da pós-graduação. Educação superior. Estudo de usuarios.

Competencia en información de los secretarios ejecutivos de los programas de posgrado de la Universidad Federal de Bahía

Resumen

Investigación en curso, que tiene como objetivo evaluar cómo la competencia en información de los secretarios de Programas de Posgrado de la Universidad Federal de Bahía se encuentra en consonancia con los estándares de competencia en información de la American Library Association (ALA). A partir de este objetivo general, se pretende, en la tesis en desarrollo, trazar el perfil de los secretarios de posgrado; verificar cómo los secretarios de posgrado utilizan la práctica de la mediación de la información para el desempeño de su trabajo en el ámbito institucional; identificar los perfiles de competencia en información presentes en los secretarios de posgrado, de acuerdo con los estándares e indicadores de desempeño de la ALA; y, finalmente, proponer una metodología orientada al desarrollo de la competencia en información, basada en los estándares establecidos por la ALA y dirigida al profesional de secretariado. El método de procedimiento se constituye en el monográfico (estudio de casos múltiples), de nivel descriptivo, con naturaleza cualitativa y cuantitativa, y como instrumento de recolección de datos se aplicará un cuestionario electrónico, autoadministrado, con preguntas cerradas y semiabiertas. Serán contemplados los secretarios adscritos a los 89 programas de posgrado académicos y profesionales de todas las áreas del conocimiento de la universidad. Los resultados parciales indicaron que la práctica de la mediación de la información se mostró como un factor determinante para el desempeño laboral, contribuyendo de manera positiva a las actividades desarrolladas por los secretarios de los Programas de Posgrado.

Palabras clave: Competencia en información. Mediación de la información. Secretarios de posgrado. Educación superior. Estudio de usuarios.

Information literacy of executive secretaries of graduate programs at the Federal University of Bahia

Abstract

This is an ongoing study that aims to assess how the information literacy of graduate program secretaries at the Federal University of Bahia aligns with the information literacy standards established by the American Library Association (ALA). Based on this general objective, the doctoral research seeks to: outline the profile of graduate program secretaries; examine how these professionals use information mediation practices to perform their work within the institutional environment; identify the information literacy profiles present among graduate program secretaries according to the ala standards and performance indicators; and, finally, propose a methodology focused on the development of information literacy, based on ALA standards and oriented toward secretarial professionals. The methodological approach consists of a monographic procedure (multiple case studies), with a descriptive level, adopting both qualitative and quantitative perspectives. Data collection will be conducted through a self-administered electronic questionnaire containing closed-ended and semi-open questions. The study will include secretaries assigned to the 89 academic and professional graduate programs across all areas of knowledge at the university. Partial results indicate that information mediation practices have proven to be a determining factor in job performance, contributing positively to the activities conducted by graduate program secretaries.

Keywords: Information literacy. Information mediation. Graduate program secretaries. Higher education. User studies.

1 Introdução

A informação é compreendida como objeto central de estudo da Ciência da Informação (CI), voltada a investigar seus fluxos, usos e impactos na construção do conhecimento, além de orientar as práticas científicas e organizacionais.

No contexto das instituições de ensino superior brasileiras, os Programas de Pós-Graduação (PPG) desempenham um papel estratégico na produção do conhecimento e na consolidação da pesquisa científica. Entendendo essas instituições como ambientes informacionais, a mediação da informação e a competência em informação (COINFO) configuram-se como dimensões da CI essenciais para o desenvolvimento organizacional. Dessa forma, é importante que os sujeitos que integram esses ambientes de trabalho desenvolvam a competência em informação e exerçam práticas de mediação da informação, de modo a favorecer os processos envolvidos que sustentem e ampliem esse desenvolvimento.

Esse cenário demanda dos profissionais de diferentes áreas um diferencial que lhes possibilite conquistar e manter espaços nas organizações contemporâneas. A profissão de secretariado foi regulamentada em 1985 por meio da Lei número 7377. Desde então tem se transformado de acordo com o desenvolvimento da sociedade, assumindo um perfil multiprofissional. Dessa forma, é fundamental que o secretário(a) do PPG atue como agente ativo na construção do conhecimento, reconhecendo na COINFO e na mediação da informação a possibilidade de produzir, organizar, acessar e disseminar conteúdos junto a discentes, docentes, órgãos reguladores e pesquisadores vinculados à universidade.

No campo da CI, a mediação da informação é compreendida como um processo de interferência feito por um profissional da informação, que visa promover a apropriação da informação de forma parcial e momentânea (Almeida Júnior, 2015).

Já a COINFO tem sido compreendida como um conjunto de habilidades, atitudes e conhecimentos que capacitam o indivíduo a reconhecer suas necessidades informacionais, assim como localizar e avaliar criticamente as fontes de informação, e utilizar esses recursos de forma ética, eficaz e eficiente (Gasque, 2013; ALA, 2000).

Diante disso, surge o seguinte questionamento: Em que medida a competência em informação dos Secretários de Programas de Pós-graduação da Universidade Federal da Bahia (UFBA) estão alinhados aos padrões de competência em informação estabelecidos pela American Library Association (ALA)?

Para responder à pergunta de partida em tela, este estudo tem como objetivo geral avaliar como a competência em informação dos Secretários de Programas de Pós-graduação da Universidade Federal da Bahia estão em consonância com os padrões de competência em informação da American Library Association (ALA).

Os objetivos específicos a seguir integram o projeto de tese em curso, no qual serão detalhados e analisados em momento posterior da pesquisa: (a) traçar o perfil dos secretários de pós-graduação da UFBA; (b) verificar como os Secretários de Pós-graduação da UFBA utilizam a prática da mediação da informação para o desempenho do trabalho no ambiente institucional; (c) identificar os perfis da competência em informação presentes nos secretários de pós-graduação da UFBA, segundo os padrões e indicadores de desempenho da ALA; (d) Propor uma metodologia voltada ao desenvolvimento da competência em informação, com base nos padrões estabelecidos pela ALA, orientados ao profissional de secretariado.

O método de procedimento será o monográfico (estudo de casos múltiplos), com o nível do tipo descritivo, de natureza qualitativa e quantitativa. O instrumento de coleta de dados será um questionário eletrônico, autoaplicável, com questões fechadas e semiabertas. Serão contemplados os secretários lotados nos 89 programas de pós-graduação acadêmicos e profissionais de todas as áreas de conhecimento da UFBA.

A mediação da informação mantém relação intrínseca com a COINFO, pois para que a mediação seja eficaz, é necessário possuir habilidades informacionais bem desenvolvidas. No contexto das secretarias de PPG, este estudo busca contribuir para a valorização da atuação dos secretários(as), bem como subsidiar estratégias formativas que fortaleçam sua performance no gerenciamento da informação. Espera-se, ainda, que os resultados contribuam com o campo da Ciência da Informação, ao oferecer um modelo de avaliação aplicável a diferentes contextos profissionais.

Neste trabalho, quando se utiliza a forma secretário(a), busca-se referir-se a todos os gêneros, por uma questão de economia textual, respeitando-se a identidade de cada sujeito envolvido.

Além da introdução em tela, as seções dois, três e quatro são orientadas ao referencial teórico da pesquisa sobre a informação na construção do conhecimento, mediação da informação e a competência em informação, sem preterir o conceito de comportamento informacional; a seção cinco dedica-se à metodologia dessa investigação; as seções seis e sete apresentarão os resultados e considerações parciais, seguido das referências.

2 Informação na construção do conhecimento: perspectiva do campo da ciência da informação

A informação, na perspectiva da CI, é compreendida como recurso central da sociedade contemporânea e é fundamental para a construção do conhecimento. Ela assume caráter social

e cultural, orientando a interpretação da realidade, e favorecendo o desenvolvimento sociocultural por meio de análises que dialogam com diferentes áreas do saber.

Nesse sentido, Saracevic (1999) afirma que a CI tem entre suas propostas a investigação científica dos fenômenos relacionados ao conceito de informação. Busca-se, então, promover o diálogo entre os diferentes campos que lidam com a informação e seus registros, assim como compreender as necessidades informacionais e a forma como a informação é utilizada nos âmbitos social, institucional e individual.

Esse entendimento evidencia que a CI não investiga apenas a natureza conceitual da informação, mas também considera os sujeitos e os contextos em que ela circula, o que amplia a compreensão sobre seu uso.

Os profissionais da informação assumem papel essencial como intermediários, ao auxiliarem os sujeitos na busca por informações úteis, capazes de enriquecer suas vidas, ampliando suas possibilidades de atuação, tornando-as aptas por meio da competência para decifrar o mundo. Sua atuação não se restringe à organização e disponibilização de conteúdos informacionais, mas envolve também uma participação ativa na interpretação e adaptação da informação de acordo com as necessidades dos usuários (Castro; Almeida Júnior, 2024).

Além disso, a informação é tratada na CI como um dado bruto, um objeto estático, e como um processo dinâmico que transforma a compreensão do sujeito sobre a realidade. Buckland (1991) destaca que a informação pode ser vista como ação, conhecimento ou objeto.

São três as dimensões para compreender a informação: como coisa, ao se referir a registros, dados ou objetos dotados de valor informativo; como conhecimento, por se constituir em uma dimensão subjetiva que adquire sentido na mente de quem a acessa; e como processo, por se caracterizar como um fenômeno que se concretiza em etapas interligadas através da produção, promoção, busca, acesso, uso e recepção (Buckland, 1991).

Ao reconhecer a informação sob essas diferentes dimensões, a CI consolida sua relevância como área voltada a investigar não apenas os fluxos informacionais, mas também os impactos que esses fluxos exercem na formação e no desenvolvimento do conhecimento.

2.1 Necessidade, busca, recuperação, seleção, avaliação e apropriação da informação

A compreensão dos processos informacionais envolve etapas como a necessidade, o uso, a busca, a recuperação, a seleção, a avaliação e a apropriação da informação, permitindo ao sujeito transformar os dados disponíveis em conhecimento, ciclos que estão interligadas na CI.

A necessidade de informação na CI é um fenômeno com diferentes aspectos, podendo ser influenciado por fatores cognitivos, sociais, tecnológicos, assim como pelo contexto social,

político e econômico em que o indivíduo está inserido. Lancaster (1979) classificou a necessidade de informação em duas categorias principais: atender à resolução de um problema específico ou facilitar uma tomada de decisão, e acompanhar os avanços em um campo de especialização determinado.

Choo (2006) complementa que as necessidades e as maneiras de utilizar a informação indicam que a busca e a utilização da informação acontecem sob múltiplas influências. Para o autor:

O comportamento das pessoas que buscam e usam a informação deve ser analisado em três níveis: o nível situacional observa como as demandas do trabalho moldam a necessidade e o uso da informação. O nível cognitivo analisa como a informação é usada para suprir diferentes lacunas de conhecimento. O nível afetivo examina como as emoções e o estado psicológico influenciam a busca da informação. Portanto, a necessidade, a busca e o uso da informação são determinados pelas demandas do trabalho e do ambiente social, pela lacuna de conhecimentos do indivíduo e por sua experiência emocional (Choo, 2006, p. 18).

No ciclo informacional, a apropriação representa a etapa em que a informação passa a integrar o repertório cognitivo do indivíduo, momento em que a informação é internalizada, reinterpretada e transformada em conhecimento, evidenciando a dimensão subjetiva e dinâmica desse processo. Para Barreto (2009):

A apropriação da informação revela um ritual de interação entre um sujeito e uma determinada estrutura de informação, que provoca uma modificação nas condições de entendimento e de saber acumulado; esta apropriação representa um conjunto de atos voluntários, pelo qual o indivíduo reelabora o seu mundo modificando seu universo de conteúdos simbólicos (Barreto, 2009, p. 4).

Dessa forma, para o autor, assimilar a informação constitui uma condição indispensável para que o receptor valide aquilo que acessa, não bastando que a mensagem seja planejada e distribuída de forma intencional; é necessário que seu conteúdo encontre no receptor espaços semânticos compatíveis e coerentes, possibilitando sua compreensão e aceitação (Barreto, 2009).

Ao considerar as etapas da necessidade, uso, busca, recuperação, seleção, avaliação e apropriação, evidencia-se que tais processos compõem o comportamento informacional, entendido como eixo estruturante para analisar a forma como os sujeitos se relacionam com a informação em diferentes contextos.

Assim, na década de 1990, Wilson (1997), considerado um dos principais expoentes da discussão sobre comportamento informacional, destacou a relevância do tema ao relacioná-lo diretamente com os processos de necessidade, busca e uso da informação, consolidando-o

como campo de estudo na CI. A complexidade e a diversidade que envolvem a necessidade e o uso da informação motivaram o autor a criar modelos capazes de identificar essas variáveis e oferecer bases de análise sobre o comportamento informacional, permitindo uma compreensão mais clara da realidade.

O primeiro modelo sobre comportamento informacional de Wilson foi publicado em 1981, a segunda proposta foi apresentada em 1997, mas foi em 1999 que o autor revisou os modelos anteriores e apresentou um terceiro padrão. Nele, o autor apresenta a necessidade de informação como ponto de partida, influenciada por fatores contextuais, pessoais e ambientais, que desencadeiam a busca ativa ou passiva de informação. Ele destaca barreiras que podem dificultar o processo e aponta a motivação e as pressões situacionais como elementos que ativam a busca, oferecendo uma visão abrangente da complexidade que envolve a interação entre sujeito, contexto e informação (Wilson, 1999).

3 Mediação da informação

3.1 Aspectos históricos e conceituais

A expressão mediar encontra aplicação em diferentes campos do conhecimento, envolvendo profissionais cuja prática se relaciona diretamente com a informação. A mediação da informação tem sido amplamente empregada como perspectiva teórica e prática em diversos contextos no âmbito da Ciência da Informação.

A mediação da informação envolve uma ideia de compartilhamento e colaboração, promovendo diálogo e abertura à crítica e à criatividade. Além disso, ela representa uma união entre o “velho” e o “novo”, conferindo à prática de mediação uma qualidade essencial para o autoconhecimento e estabelecendo uma ligação entre a humildade e a autoestima dos envolvidos nesse processo (Gomes, 2014). Ao promover o diálogo entre os sujeitos e a satisfação de suas necessidades informacionais, contempla também sentimentos e emoções que impulsionam a ação dela decorrente. Segundo a autora:

Toda experiência humana é dependente das práticas de comunicação, como também da transmissão cultural, que constituem o *locus* da mediação, envolvendo um processo de compartilhamento objetivo e intersubjetivo por meio dos quais os sujeitos envolvidos nesse compartilhamento sempre geram significações. Por esta razão a ação mediadora é compreendida como uma ação essencialmente pautada na dialogia (Gomes, 2014, p. 48).

O conceito de mediação da informação foi inicialmente introduzido por Almeida Júnior em 2006 e 2009 e, a partir de suas formulações teóricas, este foi posteriormente redefinido como:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2015, p. 25).

Complementando essa definição, ao se realizar uma análise ampla sobre as ações de interferência promovidas por profissionais da informação em contextos de equipamentos informacionais, identifica-se de forma mais crítica os elementos que compõem esse processo e a importância de cada um deles. Essas ações de interferência apresentam-se de maneiras diversas, podendo acontecer de formas diretas ou indiretas (Castro; Almeida Júnior, 2024).

Além disso, segundo Castro e Almeida Júnior (2024), é relevante considerar que essas ações podem ocorrer de modo consciente ou não, evidenciando que nem toda interferência resulta de uma intenção deliberada. Muitas vezes, o profissional da informação influencia, de forma não intencional, o acesso à informação.

Dessa forma, entende-se que a mediação não é um momento, e sim um processo. Ela abrange, além do usuário e do profissional da informação, o autor da informação, os suportes, o dispositivo informacional, o contexto temporal no qual o processo se realiza e a própria informação (Almeida Júnior, 2015).

Torna-se necessário, então, expandir nosso olhar sobre a mediação da informação, percebendo sua natureza multifacetada, não se tratando de uma simples transmissão passiva de conteúdos, mas de um processo dinâmico que integra diferentes perspectivas, contextos e maneiras de se comunicar indiretas (Castro; Almeida Júnior, 2024).

O crescimento do interesse pelo conceito de mediação da informação na CI tem influenciado os fundamentos teóricos e conceituais e contribuído com a reorientação de seu objeto de estudo. Como destacam Nunes e Cavalcante (2017), o estudo da mediação na CI viabiliza amplos debates que tratam da informação conectada a temas como cognição, conhecimento, comunicação, competência, cultura, gestão da informação e leitura.

Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021), defendem que a mediação da informação não se restringe à atuação exclusiva do profissional da informação, uma vez que inclui igualmente o papel ativo do usuário nesse processo. Cabe a este profissional, além de facilitar o acesso e o uso da informação, apoiar o sujeito em sua (trans)formação, no desenvolvimento de suas

competências informacionais e simultaneamente se (trans)formar, já que a interferência ocorre de forma recíproca, com impactos tanto na trajetória do usuário quanto na do mediador, refletindo ainda no contexto sociocultural no qual ambos estão inseridos.

Considerando que a mediação se manifesta em diferentes áreas do conhecimento, como a Religião, o Direito, a Educação, a Medicina, entre outras, torna-se necessário compreender que seus agentes mediadores, mesmo fora de seu espaço profissional, são reconhecidos por suas competências profissionais. Assim, arquivistas, bibliotecários e museólogos precisam reconhecer seu papel social como mediadores, atribuindo-lhe significado e possibilitando experiências sensoriais. A mediação da informação, nesse contexto, se evidencia nos dispositivos informacionais, dando sentido às ações do mediador e aos efeitos que elas produzem no usuário, sempre em função de sua responsabilidade social (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021).

Nesse cenário, os profissionais que atuam com a recuperação, organização e disseminação das informações compreendem a mediação como suporte fundamental à atividade científica. Considera-se que o principal resultado da mediação da informação é o conhecimento (Ferreira; Almeida Júnior, 2013).

Ampliando ainda mais essa perspectiva, podemos inferir que os secretários(as) de PPG das instituições de ensino também podem ser inseridos nesse contexto como agentes mediadores da informação. Sua atuação ultrapassa as funções administrativas, uma vez que envolve a organização, o gerenciamento e a circulação de informações contribuindo para os fluxos informacionais eficientes, possibilitando o acesso e a apropriação da informação pelos discentes, docentes e pesquisadores das universidades.

Assim como em outras temáticas da CI, a mediação da informação mantém uma relação intrínseca com a COINFO, pois a eficácia do processo mediador exige o domínio de habilidades informacionais específicas. Na próxima seção, será abordado sobre a COINFO e o ambiente de trabalho.

4Competência em informação

4.1 A competência em informação e o ambiente de trabalho

O termo “Competência em Informação” (*information literacy*) surgiu em 1974, como resposta à necessidade de lidar de forma crítica e eficaz com o crescimento acelerado do universo da informação, com uma integração de habilidades, conhecimentos e valores voltados à busca, ao acesso, à avaliação, à recuperação e ao uso estratégico da informação, com o objetivo de gerar conhecimento e aplicá-lo ao contexto social. Assim, essa competência envolve

reconhecer a necessidade de informação, localizar a informação necessária, adquiri-la, selecioná-la e, a partir delas, tomar decisões fundamentadas na sociedade contemporânea, estabelecendo conexões com diferentes áreas e enfoques de modo inter, multi e transdisciplinar (Beluzzo, 2018).

Os estudos sobre COINFO começaram a ganhar consistência no Brasil a partir dos anos 2000, impulsionados pelo avanço das tecnologias e pela necessidade crescente de lidar com a massa informacional na sociedade contemporânea (Gasque, 2013).

A produção científica em torno da COINFO cresceu muito e as publicações sobre o assunto vão além dos limites da Biblioteconomia e da CI. Vitorino e Piantola (2009) destacam que a COINFO deve ser compreendida como uma “arte”, envolvendo a habilidade técnica em utilizar os computadores e acesso às informações, com uma análise crítica sobre a informação em si, isto é, sua infraestrutura técnica, o contexto em que circula e o impacto que causa na sociedade, cultura e filosofia, o que ajuda a entender melhor sobre os modos pelos quais a informação molda e influencia nosso dia a dia.

Além disso, a COINFO refere-se à aptidão do aprendiz para mobilizar conhecimentos que o capacitem a tomar decisões adequadas em contextos específicos. Durante o processo de letramento informacional, os aprendizes desenvolvem essas habilidades que lhes permitem identificar se a informação é necessária, além de saber analisá-la de maneira eficaz e eficiente, considerando os princípios éticos, legais e econômicos envolvidos (Gasque, 2013).

Na perspectiva profissional, especialmente em ambientes de alta densidade informacional, como os programas de pós-graduação, a COINFO torna-se um atributo estratégico para o desempenho qualificado e para a tomada de decisão.

Para Vitorino e Piantola (2020, p. 86), “[...] ‘ser’ competente em informação é procurar atualizar os conhecimentos adquiridos na formação inicial, possuir habilidades para exercer e desenvolver-se na profissão e tornar-se experiente na função que exerce”.

Porém, para as autoras, há lacunas dos profissionais da informação para o “não ser” competente em informação, que estão descritas abaixo:

- a) não ter conhecimento técnico;
- b) ter dificuldades de comunicação;
- c) sentir-se com idade avançada (sentir-se ‘velho’ ou ultrapassado na função);
- d) ter dificuldades com as novas tecnologias (TIC);
- e) falta de conhecimento em Gestão da Informação;
- f) falta de experiência em Gestão da Informação; e
- g) não conseguir acompanhar a velocidade da informação (Vitorino; Piantola, 2020, p. 87).

Dessa forma, as autoras concluem que essas categorias expressam não apenas necessidades informacionais e vivências, mas também emoções e posturas que podem constituir barreiras ao desenvolvimento da competência em informação no ambiente de trabalho (Vitorino; Piantola, 2020).

Em paralelo, Zarifian (2003) tem o entendimento de que o termo competência é a capacidade de agir de forma responsável e inteligente diante de uma certa situação profissional; trata-se de uma inteligência de prática em diferentes contextos, baseada em conhecimentos já aprendidos, que tem autonomia para se adaptar e se transformar conforme aumenta a complexidade e a diversidade das situações. O autor elenca cinco competências fundamentais para o desempenho profissional: competências sobre processos, competências técnicas, competências organizacionais, competências de serviço e competências sociais. Nesse sentido, as competências destacadas pelo autor mostram-se relevantes para o bom desempenho das atividades de trabalho dos profissionais de diferentes áreas, inclusive dos secretários(as) de PPG, à medida que necessitam dos conhecimentos técnicos e organizacionais para desenvolver competências que favoreçam a comunicação e a mediação da informação entre os diferentes públicos envolvidos na instituição.

A organização do trabalho passou por uma transformação significativa, assumindo o papel de regulador das relações sociais e consolidando-se como elemento central da vida coletiva, já que as relações sociais giram em torno das questões laborais, influenciando desde os aspectos técnicos até os culturais. O trabalhador passou a atuar e agir na criação e na redefinição de práticas já estabelecidas, mudança que impõe novas exigências de qualificação para garantir sua inserção e permanência no mercado de trabalho (Beluzzo, 2018).

Assim, Beluzzo (2018) entende que no contexto organizacional, torna-se essencial que os indivíduos sejam competentes em informação, de modo a realizar suas atividades com qualidade e alcançar resultados que superem expectativas. Discutir a COINFO no âmbito laboral, então, revela-se fundamental, pois ela está diretamente associada à mobilização de capacidades intelectuais dos sujeitos.

A COINFO representa, no ambiente de trabalho, a capacidade de lidar com diferentes fontes informacionais, permitindo organizar, filtrar e selecionar o que é relevante para subsidiar a tomada de decisões nas organizações. Como a informação carrega em si um valor agregado, cresce a dificuldade dos indivíduos na identificação de informações relevantes em meio ao excesso de dados que permeia suas vidas profissionais, pessoais e econômicas (Beluzzo, 2018).

Portanto, a análise da COINFO no ambiente de trabalho evidencia sua importância estratégica para o desempenho profissional. Para aprofundar essa discussão, apresenta-se no próximo tópico os padrões de competência em informação da American Library

Association(ALA, 2000), que oferecem diretrizes internacionais para compreender e avaliar essas práticas nos diferentes contextos laborais.

4.2 Padrões da ALA/ACRL

A ALA consolidou-se como referência internacional no conceito de competência em informação, ao descrevê-la como um conjunto de habilidades que possibilitam ao indivíduo reconhecer quando a informação é necessária, e sejam capazes de localizar, avaliar e utilizá-la de forma eficaz, permitindo que as pessoas considerem criticamente as perspectivas de especialistas e desenvolvam autonomia na busca pela verdade e pelo aprendizado ao longo da vida (ALA, 1989).

Em 2000, a ALA, através da Association of College and Research Libraries (ACRL) aprovou o documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, que apresenta cinco padrões fundamentais (ALA, 2000). Esses padrões, embora inicialmente voltados ao ensino superior, podem ser adaptados e aplicados a outros contextos profissionais, como serão explicitados abaixo. No caso dos Programas de Pós-Graduação da UFBA, parte-se da premissa de que alguns padrões da ALA (2000) podem apresentar maior aderência às atividades laborais desses profissionais. Então, a pesquisa empírica buscará mapear como os cinco padrões se manifestam no cotidiano dos secretários(as), de modo a identificar aqueles que se destacam como mais representativos em sua prática informacional.

Padrão 1 da ALA (2000):O aluno alfabetizado em informação determina a natureza e a extensão das informações necessárias. No contexto das organizações, o padrão 1 permite ao profissional identificar com clareza suas necessidades de informação, evitando desperdício de tempo e recursos.

Apresentam-se a seguir os indicadores de desempenho do padrão 1 da ALA (2000):

1. O aluno alfabetizado em informação define e articula a necessidade de informação.
2. O aluno alfabetizado em informação identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação.
3. O aluno alfabetizado em informação considera os custos e benefícios de adquirir as informações necessárias.
4. O aluno alfabetizado em informação reavalia a natureza e a extensão da necessidade de informação(Tradução nossa, com base em ALA, 2000).

Padrão 2 da ALA (2000):O aluno alfabetizado em informação acessa as informações necessárias de maneira eficaz e eficiente. Para os processos e as tomadas de decisões serem otimizadas pelos profissionais, as estratégias e fontes utilizadas devem ser adequadas.

Seguem os indicadores de desempenho do padrão 2 da ALA (2000):

1. O aluno alfabetizado em informação seleciona os métodos de investigação ou sistemas de recuperação de informação mais apropriados para acessar as informações necessárias.

2. O aluno alfabetizado em informação constrói e implementa estratégias de busca efetivamente projetadas.
3. O aluno alfabetizado em informação recupera informações online ou pessoalmente usando uma variedade de métodos.
4. O aluno alfabetizado em informação refina a estratégia de pesquisa, se necessário
5. O aluno alfabetizado em informação extrai, registra e gerencia as informações e suas fontes (Tradução nossa, com base em ALA, 2000).

Padrão 3 da ALA (2000): O estudante competente em informação avalia a informação e suas fontes criticamente e incorpora a informação selecionada a seus conhecimentos básicos e a seu sistema de valores. Esse padrão é importante para os profissionais das organizações que lidam com as informações institucionais, acadêmicas e normativas, que devem ser analisadas quanto à confiabilidade, pertinência e aplicabilidade, a fim de sustentar decisões e orientar as práticas administrativas.

Abaixo estão os indicadores de desempenho do padrão 3 da ALA (2000):

1. O aluno alfabetizado em informação resume as principais ideias a serem extraídas das informações coletadas.
2. O aluno alfabetizado em informação articula e aplica critérios iniciais para avaliar a informação e suas fontes.
3. O aluno alfabetizado em informação sintetiza ideias principais para construir novos conceitos.
4. O aluno alfabetizado em informação compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, as contradições ou outras características únicas da informação.
5. O aluno alfabetizado em informação determina se o novo conhecimento tem um impacto no sistema de valores do indivíduo e toma medidas para reconciliar as diferenças.
6. O aluno alfabetizado em informação válida a compreensão e a interpretação da informação por meio do discurso com outros indivíduos, especialistas na área de assunto e / ou profissionais.
7. O aluno alfabetizado em informação determina se a pergunta inicial deve ser revisada (Tradução nossa, com base em ALA, 2000).

Padrão 4 da ALA (2000): O estudante competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, utiliza a informação de forma eficaz para alcançar um propósito específico. Este padrão conecta-se diretamente às demandas cotidianas das funções administrativas, em que a informação, além de acessada, deve ser organizada, interpretada e aplicada de maneira estratégica para atender aos objetivos institucionais, fortalecendo a comunicação entre as pessoas envolvidas no processo.

Na sequência, estão expostos os indicadores de desempenho do padrão 4 da ALA (2000):

1. O aluno alfabetizado em informação aplica informações novas e anteriores ao planejamento e à criação de um determinado produto ou desempenho.
2. O aluno alfabetizado em informação revisa o processo de desenvolvimento do produto ou desempenho.
3. O aluno alfabetizado em informação comunica o produto ou desempenho de maneira eficaz a outros (Tradução nossa, com base em ALA, 2000).

Padrão 5 da ALA (2000):O aluno alfabetizado em informação compreende muitas das questões econômicas, jurídicas e sociais que cercam o uso da informação e acessa e usa a informação de forma ética e legal. Importante para preservar a integridade institucional, ao assegurar que a informação seja utilizada de forma ética e legal.

Por fim, os indicadores de desempenho do padrão 5 da ALA (2000) estão descritos a seguir:

1. O aluno alfabetizado em informação compreende muitas das questões éticas, legais e socioeconômicas que cercam a tecnologia da informação e da informação
- 2.O aluno alfabetizado em informação segue leis, regulamentos, políticas institucionais e etiqueta relacionadas ao acesso e uso de recursos de informação.
3. O aluno alfabetizado em informação reconhece o uso de fontes de informação na comunicação do produto ou desempenho (Tradução nossa, com base em ALA, 2000).

Considerando o referencial teórico apresentado nas seções anteriores, será investigado como a competência em informação dos Secretários(as) de Programas de Pós-graduação da UFBA estão em consonância com os padrões de competência em informação da ALA. Torna-se necessário, então, na próxima seção, explicitar os procedimentos metodológicos que serão adotados nesta pesquisa.

5 Procedimentos metodológicos

5.1 Delineamento da investigação: método de procedimento e nível da pesquisa

O método de procedimento será monográfico (estudo de casos múltiplos), e o nível da pesquisa será do tipo Descritivo, que objetiva compreender determinadas populações ou fenômenos.

Um estudo de casos múltiplos é uma investigação empírica, ao apurar um fenômeno da atualidade no contexto da realidade, principalmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão visivelmente definidos (Yin, 2001). A proposta do autor, que a elaborou através de suas experiências, oferece critérios para se coletar, apresentar e analisar corretamente os dados. Yin (2001) classifica o estudo de caso quanto ao tipo, podendo ser explanatório, exploratório e descritivo, este último objeto da presente pesquisa.

Em consonância com a afirmação acima, Martins (2006) considera que o estudo de caso consiste em uma investigação realizada a partir da experiência de fenômenos em seu contexto real, nos quais o pesquisador não exerce controle sobre os eventos e manifestação do fenômeno com suas variáveis.

5.2 Universo e amostra da pesquisa

A pesquisa será desenvolvida na Universidade Federal da Bahia e farão parte deste universo os Secretários(as) de PPG. Serão pesquisados os 89 Programas acadêmicos e profissionais de todas as áreas de conhecimento da UFBA. Para viabilizar a condução do trabalho será delimitada uma amostra intencional, constituída por 01 secretário(a) de cada Programa de Pós-graduação para responder à pesquisa, preferencialmente os que sejam vinculados diretamente à coordenação dos programas. Serão contemplados 89 profissionais com nível médio, técnico ou superior.

5.2.1 Técnicas e instrumentos para a coleta de dados

Será utilizado um questionário eletrônico, autoaplicável, com questões fechadas e semiabertas, podendo permitir comentários, e blocos de questões contendo identificação geral, dados dos perfis sócio demográficos, informações gerais sobre o trabalho, perguntas para identificar a necessidade de informação e as características da competência informacional, a forma de acesso e uso da informação, posicionamento e orientação quanto à necessidade informacional do usuário, entre outras, instrumento que será elaborado de acordo com os objetivos do estudo e seu referencial teórico, tendo como referência os padrões de competência em informação definidos pela American Library Association (ALA, 2000), de modo a verificar sua aplicabilidade ao contexto dos secretários(as) de PPG da UFBA.

Para atender ao objetivo específico um — traçar o perfil dos secretários(as) de pós-graduação da UFBA — serão coletadas informações referentes aos dados sociodemográficos e às características profissionais dos respondentes, por meio do questionário aplicado.

Para o segundo objetivo específico - verificar como os Secretários de Pós-graduação da UFBA utilizam a prática da mediação da informação para o desempenho do trabalho no ambiente institucional – foi publicado um artigo por Barbosa, Lavigne e Santos (2024) num periódico científico qualificado, em que se utilizou um questionário eletrônico, autoaplicável, através do *Google Forms*, com questões fechadas e semiabertas (múltipla escolha com possibilidade de comentários) elaboradas de acordo com os objetivos e o referencial teórico. Inicialmente foi explicado brevemente o conceito de mediação da informação no âmbito da CI, seguido por blocos de questões contendo a identificação geral, o perfil, foi questionado se o secretário de PG se considera um mediador da informação e foram feitas perguntas sobre a mediação da informação na prática das atividades dos secretários de PG.

Quanto ao terceiro objetivo específico - identificar os perfis da competência em informação presentes nos secretários de pós-graduação da UFBA, segundo os padrões e

indicadores de desempenho da ALA - será elaborado um questionário com uma escala tipo Likert com cinco pontos, descrevendo os 5 padrões da ALA, como uma triagem, para mapear quais deles vão predominar na prática das atividades de trabalho pelos secretários.

Por fim, para o quarto objetivo específico - propor uma metodologia voltada ao desenvolvimento da competência em informação, com base nos padrões estabelecidos pela ALA, orientados ao profissional de secretariado – uma metodologia será proposta de acordo com os resultados do objetivo específico 3 e com o referencial teórico estudado.

A previsão da coleta de dados ocorrerá em novembro de 2025. A análise será qualitativa, ao propor o estudo e interpretação do fenômeno, além de medi-lo e/ou mensurá-lo. De acordo com Yin (2001) e Martins (2006), o estudo de caso retrata uma probabilidade de ingresso na realidade social impossibilitada plenamente pelo levantamento amostral e pela avaliação unicamente quantitativa.

Segundo Silva e Menezes (2001) essa abordagem qualitativa e quantitativa viabiliza a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados ao processo, tendo em vista que há um vínculo inseparável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, assim como permite o uso de recursos e técnicas estatísticas para traduzir em números as informações para classificá-las.

Para aferir a qualidade das perguntas elaboradas e a clareza do instrumento de pesquisa a ser empregado, será aplicado um pré-teste com um grupo de trabalho diferente do que será utilizado na amostra, que poderá promover ajustes e verificar se o instrumento de pesquisa está adequado aos objetivos propostos.

A técnica de análise dos dados será realizada com base no método de Análise de Conteúdo, proposto por Bardin (2016), que consiste em um conjunto de técnicas voltadas à análise das comunicações, cuja aplicação depende tanto do tipo de discurso analisado quanto da interpretação pretendida em função dos objetivos. Trata-se de um instrumento que possui diversas formas, podendo ser adaptado a várias aplicações. A metodologia será aplicada às respostas qualitativas obtidas no questionário, especialmente nas questões abertas, semiabertas e nos comentários registrados pelos participantes. O processo seguirá em três etapas: a pré-análise, voltada à organização e sistematização do material coletado; a exploração do material, que compreende a codificação e a categorização das respostas e o tratamento dos resultados, através da inferência e da interpretação, etapa em que as categorias construídas serão analisadas criticamente.

Será reproduzido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para preenchimento do profissional que participará da pesquisa, em que serão informados os objetivos da pesquisa e

assegurados o sigilo das informações, a não identificação e a participação voluntária, e será solicitada aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

6 Resultados parciais

Esta pesquisa de tese em andamento busca avaliar como a competência em informação dos Secretários de Programas de Pós-graduação da Universidade Federal da Bahia (UFBA) estão em consonância com os padrões de competência em informação da American Library Association (ALA).

A partir desse objetivo geral, o segundo objetivo específico busca verificar como os secretários de Pós-graduação utilizam a prática da mediação da informação para o desempenho do trabalho no ambiente institucional. Nesse âmbito, foi publicado um artigo por Barbosa, Lavigne e Santos (2024).

O estudo publicado por Barbosa, Lavigne e Santos (2024) teve como objetivo analisar como os secretários dos Programas de Pós-Graduação da UFBA aplicam a prática da mediação da informação no desempenho de suas funções institucionais. Do total de 26 secretários(as) dos Programas da área de Humanas da universidade, 18 responderam ao questionário. Foi utilizado um questionário auto aplicado e a análise de conteúdo com base em Bardin (2016), com as etapas da pré-análise, da exploração do material e do tratamento dos resultados, por meio da dedução e da compreensão.

Os principais achados evidenciam que 100% dos secretários de PPG participantes da pesquisa se reconhecem como agentes mediadores da informação, desempenhando atividades mediadoras que vão além da execução técnica, promovendo a intermediação da comunicação entre coordenadores, docentes, discentes e servidores técnico-administrativos. As cinco atividades mediadoras mais destacadas foram:

- Intermediação da comunicação entre o coordenador, docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, orientações aos docentes e discentes quanto às disciplinas, e informações institucionais (94,4%);
- Agir informacional, desde a confecção do documento, sua organização, disseminação, arquivo e a adequada conservação, processos e fluxos informacionais (88,9%);
- Comunicação de informes internos e externos, alertar das mudanças na gestão das coordenações (83,3%);
- Auxílio aos sujeitos com a apropriação da informação e dispositivos (72,2%);
- Organização informacional (66,7%).

Destaca-se o papel central que a comunicação exerce no processo de mediação da informação, ao estabelecer o diálogo e a construção coletiva do conhecimento, pois Gomes (2014) enfatiza que toda experiência humana está ancorada em práticas comunicacionais e de

transmissão cultural, constituindo um espaço privilegiado da mediação, tornando a ação mediadora essencialmente dialógica.

Os secretários(as) também relataram que a mediação da informação contribui diretamente para a eficácia no trabalho, destacando a redução de ruídos comunicacionais, a agilidade na resolução de problemas e a melhoria no processo decisório. Todos os participantes afirmaram que as informações mediadas auxiliam na solução de demandas institucionais. Por fim, 100% dos respondentes consideraram que a mediação da informação contribui positivamente para o desempenho de trabalho dos secretários de pós-graduação da UFBA.

As respostas dos participantes ressaltaram que a mediação da informação é essencial para garantir uma comunicação eficaz e favorecer a melhoria dos processos de trabalho conduzidos pelos secretários de PPG, reforçando o papel estratégico desses profissionais como agentes mediadores da informação dentro das instituições de ensino superior.

7. Considerações parciais

Os resultados obtidos até o momento evidenciaram que a mediação da informação é fundamental para a comunicação eficaz e para a melhoria dos processos de trabalho dos secretários(as) de PPG, reforçando seu papel estratégico como agentes mediadores dentro das instituições de ensino superior, tanto no uso de instrumentos informacionais quanto na interlocução entre coordenação, docentes e discentes, favorecendo a qualificação das trocas informacionais nos Programas.

A mediação e a COINFO, embora já consolidadas teoricamente, demandam novas investigações que ampliem as discussões e permitam análises em diferentes contextos.

Para além dos achados iniciais, a pesquisa seguirá com a investigação dos perfis de competência em informação presentes entre os secretários(as) de PPG, tendo como referência os padrões estabelecidos pela ALA (2000). Essa etapa permitirá compreender em que medida esses profissionais demonstram competência em informação, aplicando conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para o uso crítico, ético e estratégico da informação no contexto acadêmico.

De forma complementar, pretende-se propor uma metodologia direcionada ao desenvolvimento da competência em informação, fundamentada nos padrões estabelecidos pela ALA (2000) e seus indicadores, direcionada ao profissional de secretariado. Espera-se que esse resultado contribua para a eficiência da atuação dos secretários de PPG e para a qualificação dos processos de gestão informacional, ampliando o impacto estratégico desses profissionais nas instituições de ensino superior, e enriquecendo os debates sobre essa temática na área da Ciência da informação.

Referências

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 09-32.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). ACRL STANDARDS: Information Literacy Competency Standards for Higher Education. **College & Research Libraries News**, [S.l.], v. 61, n. 3, p. 207-215, mar. 2000. ISSN 2150-6698. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19242/22395>. Acesso em: 15 jun. 2023. DOI: <https://doi.org/10.5860/crln.61.3.207>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 15 jun. 2023.

BARBOSA, Ana Cibele de Oliveira; LAVIGNE, Fabiana Costa; SANTOS, José Carlos Sales dos. Mediação da Informação no desempenho de trabalho em secretários de pós-graduação. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 12, n. 1/2, p. 44-61, 2024. DOI: 10.5433/2317-4390.2023v12n1/2p44. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/48517>. Acesso em: 01 ago. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETO, Aldo. Mediações digitais. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/161>. Acesso em: 24 ago. 2025.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Competência em informação no Brasil: cenários e espectros**. São Paulo: ABECIN Editora, 2018. 217 p. (Coleção Estudos ABECIN; 05). ISBN 978-85-98291-14-7.

BRASIL. *Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências*. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, seção 1, Brasília, DF, p. 14314, 1 out. 1985. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm. Acesso em: 19 ago. 2025.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 351-360, 1991. Disponível em: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3). Acesso em: 23 ago. 2025.

CASTRO, Jetur Lima de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Interfaces entre a mediação da informação e competência comunicativa: considerações teóricas sob uma perspectiva crítica. **Palavra Chave**, La Plata, v. 13, p. e221-16, 2024. Disponível em: https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-99122024000100012&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 15 ago. 2025.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

FERREIRA, L. E.; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação no âmbito da arquivística. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 158-167, jan./mar. 2013.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5–9, 2013. DOI: 10.5380/atoz.v2i1.41315. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315>. Acesso em: 10 jun. 2023.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>. Acesso em: 10 jun. 2023.

LANCASTER, F. W. **Information retrieval systems: characteristics, testing, and evaluation**. 2. ed. New York: John Wiley, 1979.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

NUNES, Jefferson Veras; CAVALCANTE, Lidia Eugênia. Por uma epistémemediacional na Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais [...]**. Marília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2017.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 343–362, 2021. DOI: 10.5433/1981-8920.2021v26n1p343. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40808>. Acesso em: 15 ago. 2025.

SARACEVIC, T. Information Science. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, p. 1051-1063, 1999.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina/PPGEP/LED, 2001.

WILSON, Thomas D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9). Acesso em: 24 ago. 2025.

WILSON, Thomas D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>. Acesso em: 24 ago. 2025.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. **Competência em informação [recurso eletrônico]: conceito, contexto histórico e olhares para a ciência da informação**. Florianópolis: Editora da

UFSC, 2020. 205 p. E-book (PDF). ISBN 978-65-5808-002-5. Disponível em: <https://editora.ufsc.br/estante-aberta>. Acesso em: 21 ago. 2025.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Information literacy - historical and conceptual bases: constructing meanings. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, dez. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/NvH6pxqHKCtpWMw6SQR7c8J/?format=html&lang=en>. Acesso em: 10 jun. 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 32 p.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas**. São Paulo: Editora Senac, 2003.