

Competência informacional no ambiente de trabalho: estudo de caso da Assembleia Legislativa de Minas Gerais

Cristina Moreira de Lacerda Alves

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) - Belo Horizonte, MG – Brasil.
Analista Legislativo/Bibliotecária da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG) - Belo Horizonte, MG – Brasil.
<http://lattes.cnpq.br/9058659273395339>
E-mail: cristina.moreira@almg.gov.br

Bernadete Santos Campello

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) - Belo Horizonte, MG - Brasil.
Professora da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) - Belo Horizonte, MG - Brasil.
<http://lattes.cnpq.br/6477409101333398>
E-mail: bscampello@gmail.com

Resumo

O cenário corporativo atual demanda dos indivíduos habilidades para lidar com informações em variadas situações. Esta pesquisa buscou compreender que habilidades informacionais são empregadas no ambiente de trabalho do setor público e de que modo tais habilidades são demandadas na execução das tarefas realizadas por profissionais. A metodologia utilizada foi o estudo de caso, realizado na Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais. O referencial teórico foi o modelo de competência informacional de Bruce (1997). A coleta de dados foi feita por meio de entrevistas, utilizando-se a técnica de análise de conteúdo para analisá-los. A partir daí, harmonizando-se com o modelo de Bruce, sete categorias emergiram, revelando concepções de competência informacional baseadas nas experiências relatadas pelos entrevistados, a saber, experiências relacionadas ao uso de tecnologias e fontes de informação, ao controle da informação, ao processo de informação, à construção e ampliação do conhecimento, à sabedoria no uso da informação. Além disso, uma oitava categoria se desvelou a partir da análise dos dados: a experiência do trabalho em equipe. Os resultados indicaram que no ambiente de trabalho as habilidades informacionais sofrem influências advindas da cultura organizacional, das experiências pessoais adquiridas ao longo da vida e do engajamento individual.

Palavras-chave: Competência informacional. Habilidades informacionais. Ambiente de trabalho.

Information literacy at the workplace: a case study of Minas Gerais Legislative Assembly

Abstract

The current corporate scenario demands, from individuals, skills to handle information in different situations. This study aimed at understanding what information skills are employed in the work environment of the public sector and how such skills are required in the execution of tasks performed by professionals. The methodology used was case study, conducted in the Legislative Assembly of the State of Minas Gerais, Brazil. The theoretical framework was Bruce's (1997) information literacy model. Data collection was done

through interviews, and content analysis technique was used on it. From then on, following Bruce's model, seven categories emerged, revealing conceptions of information literacy based on the experiences reported by respondents, namely, experiences related to use of technology, information sources, information control, information process, knowledge construction, knowledge expansion and wisdom in the use of information. In addition, an eighth category emerged from the data analysis: teamwork experience. Results indicate that, in the workplace, information skills are influenced by organizational culture, by personal experiences acquired throughout life and by individual engagement.

Keywords: *Information literacy. Information skills. Workplace.*

Competencia informacional en el ambiente de trabajo: estudio de caso de la Asamblea Legislativa de Minas Gerais

Resumen

El escenario corporativo actual demanda de los individuos habilidades para tratar informaciones en situaciones las más variadas. Esta investigación buscó comprender que habilidades informacionales son empleadas en el ambiente de trabajo del sector público y de qué modo tales habilidades són demandadas en la ejecución de las actividades realizadas por profesionales. La metodología utilizada fue el estudio de caso, realizado en la Asamblea Legislativa del Estado de Minas Gerais. El referencial teórico fue el modelo de competencia informacional de Bruce (1997). La compilación de datos se dio por medio de entrevistas, usando la técnica de análisis de contenido. Entonces, en harmonía con el modelo de Bruce, siete categorías emergieron, revelando concepciones de competencia informacional basadas en las experiencias relatadas por los entrevistados, a saber, experiencias relacionadas al uso de tecnologías y fuentes de información, al control de la información, al proceso de información, a la construcción y ampliación del conocimiento, a la sabiduría en el uso de la información. Además, una octava categoría se presentó a partir del análisis de datos: la experiencia del trabajo en equipo. Los resultados indicaron que en el ambiente de trabajo, las habilidades informacionales sufren influencias a partir de la cultura organizacional, de las experiencias personales adquiridas a lo largo de la vida y de la participación individual.

Palabras clave: *Competencia informacional. Habilidades informacionales. Ambiente de trabajo.*

INTRODUÇÃO

A partir do fenômeno conhecido como “explosão informacional”, o homem contemporâneo tem sido cobrado para que se mantenha informado, atualizado e capacitado de maneira contínua. Demanda-se dos indivíduos habilidades para acompanhamento das mudanças e para adequação a diferentes cenários. No campo da ciência da informação, essas habilidades são estudadas no escopo da competência informacional, e dizem respeito, sobretudo, a qualificações individuais, desenvolvidas ao longo da vida, que muníciam as pessoas com recursos que

as capacitam a utilizar adequadamente o aparato informacional disponibilizado no cenário atual (DUDZIAK, 2003).

No âmbito do trabalho, surgem as preocupações relacionadas à competência informacional e profissional dos indivíduos. A competência profissional, segundo Art. 7º da Resolução Nº 3/2002, do Conselho Nacional de Educação (CNE), que institui as diretrizes curriculares nacionais gerais para a organização e o funcionamento dos cursos superiores de tecnologia, é definida como a ...

[...] capacidade pessoal de mobilizar, articular e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico (BRASIL, 2002, p.2).

Partindo-se do pressuposto de que os ambientes corporativos exigem qualidades ligadas ao uso coerente e racional da informação, bem como a um saber agir diante de situações novas, a motivação deste trabalho nasce de um interesse pelo envolvimento do setor público com aspectos ligados à competência informacional de seus funcionários. Especificamente, há preocupação em entender como se dá, por parte dos servidores, a utilização de informações relacionadas ao trabalho de apoio ao parlamentar do Poder Legislativo estadual, representado pela Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais (ALMG).

Na literatura, o tema é tratado de forma muito direcionada aos aspectos da formação e do ensino de habilidades que serão acionadas ao longo da vida. Para ampliar o foco das pesquisas da área, pensando nos indivíduos que já passaram pelo processo educacional e encontram-se inseridos no mercado profissional, aqui interessa o estudo de como e quais habilidades informacionais são utilizadas para o exercício do trabalho.

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

O discurso propagado na sociedade da informação, que apresenta as informações como disponíveis em qualquer hora e em qualquer lugar, encobre, na verdade, uma exclusão de todos aqueles que não estão capacitados a lidar com estas informações, de como a percorrer o caminho cognitivo, emocional e instrumental, que permita, a partir da informação potencial, chegar-se ao conhecimento (SIMÕES, 1996).

Tratando das dificuldades enfrentadas na lida com a informação, Wurman (1991) aborda as causas

que levam uma pessoa a sentir “ansiedade de informação”, originada principalmente pela explosão informacional, ou explosão da não informação, como o autor a nomeia, referindo-se ao acúmulo de dados irrelevantes, mas que, produzidos em grande escala e misturados a outros com potencial informativo, geram uma avalanche de dados que dificilmente propiciam a compreensão por parte dos sujeitos. Além disto, as inovações tecnológicas demandam das pessoas uma atualização constante para não serem enquadradas como obsoletas.

Diante do exposto, Wurman (1991) apresenta o antídoto para a “ansiedade da informação”, que possui em sua composição a competência para processar informações que podem ajudar na compreensão e aumentar o conhecimento. Maior competência gera mais confiança e mais controle, além de proporcionar a compreensão. Para o autor, a compreensão é a ponte entre os dados e o conhecimento.

No âmbito acadêmico, as discussões sobre as competências relacionadas ao uso da informação vêm, desde a segunda metade do século passado, compondo as agendas de pesquisa em vários países.

De acordo com Dudziak (2003), desde a década de 1970, com o surgimento da expressão *information literacy*, o tema tem sido discutido sob vários enfoques, buscando-se entender suas características e suas diferentes concepções.

No domínio das bibliotecas escolares e por meio da atuação de bibliotecários americanos, os estudos sobre *information literacy* ganharam espaço privilegiado, tendo em vista que foram vislumbradas, nesta temática, possibilidades de ampliação e reconhecimento do papel desses profissionais dentro das instituições de ensino, como afirma Campello (2003).

Acerca da falta de consenso na tradução da expressão *information literacy* para o português, Dudziak (2003) assim se manifesta:

A utilização da expressão competência em informação parece ser a mais adequada em função de sua definição voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor..., direcionados à informação e seu vasto universo. (DUDZIAK, 2003, p. 24)

Neste trabalho adota-se o termo competência informacional, assim difundido em parte da literatura brasileira sobre o assunto.

Dando prosseguimento a suas considerações, Dudziak (2003) apresenta a evolução da competência informacional, citando os precursores, os exploradores, os programas educacionais voltados para a competência informacional, os modelos de processos de busca e uso da informação e a ênfase nas tecnologias de informação. Bruce (1997) é citada como a autora que introduziu um novo entendimento a respeito da competência informacional, o qual denominou modelo relacional.

Pelo que já foi exposto a respeito do tema, pode-se observar que o objeto desta pesquisa possui ligação direta com o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida. Para Dudziak (2003), a educação voltada para a competência informacional é o caminho que pode nos tornar competentes em informação.

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Com a predominância de estudos sobre competência informacional focados no contexto da educação básica, pesquisas voltadas para o ambiente de trabalho são ainda incipientes. Entretanto, nota-se que cresce rapidamente o interesse pelas habilidades informacionais mobilizadas em função de atividades profissionais, e uma das autoras mais atuantes no estudo da competência informacional nessa perspectiva é Bruce (1997, 1999), que observa que a questão da competência informacional no ambiente de trabalho é geralmente abordada apenas como a

habilidade necessária para lidar com as tecnologias da informação. Para ela, esta é uma visão limitada da competência informacional que pode ser ampliada para abranger experiências variadas de uso efetivo da informação.

Utilizando a abordagem qualitativa conhecida como fenomenologia, metodologia que explora a variação de experiências ou o entendimento das pessoas sobre conceitos e fenômenos, a autora propôs-se a interpretar a competência informacional no ambiente de trabalho a partir das experiências de profissionais que apresentavam o que foi chamado de uso qualificado da informação.

Em sua obra, tida como referência no estudo da competência informacional direcionada ao trabalho, Bruce (1997) descreve sete concepções de competência informacional, a seguir especificadas, cada uma representando as diferentes maneiras como as pessoas interagem com a informação.

1. A experiência da tecnologia da informação:

Trata-se das habilidades em utilizar as tecnologias de informação para recuperação e comunicação de informações. Uma das funções das tecnologias da informação é dar acesso e fazer com que se saiba da existência das informações disponíveis. Também permite que o indivíduo mantenha-se informado e maneje da maneira que lhe convenha a informação recuperada.

2. A experiência das fontes de informação:

Consiste nas habilidades de encontrar as informações localizadas em fontes diversas. A experiência em competência informacional é, nesta concepção, entendida em termos do conhecimento de fontes de informação e da capacidade de acessá-las de modo independente, ou mesmo com o auxílio de um intermediário.

3. A experiência do processo de informação:

Aqui a competência informacional refere-se à capacidade de identificar necessidades de

informação advindas de situações inusitadas, lançar mão de estratégias de busca de informação e verificar a adequação das informações localizadas para a resolução de problemas ou para a tomada de decisões.

4. A experiência do controle da informação:

Nesta concepção o foco está na capacidade de controlar e organizar a informação. Esta organização tem a ver com o armazenamento da informação por meio de mecanismos que assegurem a recuperação posterior. A informação é assim objetivamente selecionada tendo como base seu provável valor de uso no futuro.

5. A experiência de construção do conhecimento:

A partir desta concepção de competência informacional o centro da atenção converte-se para o uso da informação. Esta experiência é vista como a capacidade de construir uma base pessoal de conhecimento e reveste-se de um caráter subjetivo, interno ao indivíduo. A relação entre o usuário e a informação é constituída em termos de construção de significados, interpretação, avaliação e análise, levando à adoção de uma perspectiva pessoal a respeito do conhecimento obtido.

6. A experiência da ampliação do conhecimento:

Nesta concepção, a competência informacional é experimentada como a capacidade de trabalhar numa nova perspectiva de conhecimento pessoal, de tal forma que resulta geralmente no desenvolvimento de novas ideias ou soluções criativas. Aqui, o conhecimento pessoal, a experiência e a intuição levam a um uso criativo da informação, gerando novos conhecimentos.

7. A experiência da sabedoria:

Esta concepção distingue-se das demais pelo uso da informação de maneira sábia, para o benefício de outros. A utilização sábia da informação pressupõe a consciência dos próprios valores, atitudes e crenças pessoais. Implica colocar a informação em um

contexto mais amplo ou à luz de uma experiência maior, como a histórica, temporal ou sociocultural.

Corroborando as concepções identificadas por Bruce (1997), inclusive utilizando-as no desenvolvimento de sua pesquisa, Cheuk (2008) investigou o processo de valorização da competência informacional no ambiente de trabalho, em estudo de caso realizado numa empresa de consultoria ambiental. Estudando o processo de implementação de um programa de gestão da informação e do conhecimento numa empresa, o autor percebeu excesso de informação gerada e verificou que a competência informacional exercia uma influência crucial, uma vez que o ambiente organizacional moderno requer dos profissionais competências para interagir com a informação, a fim de garantir maior valor para os negócios.

Cheuk (2008) argumentou que a competência informacional poderia ajudar o trabalhador a lidar com a sobrecarga informacional, uma vez que proporcionaria confiança e capacitação para ignorar informações irrelevantes e avaliar o que realmente interessava. Como seriam capazes de organizar, conseguiriam acessar, selecionar e reduzir o excesso de informação.

Ampliando o foco investigativo da temática, Lloyd e Somerville (2006) sugeriram uma abordagem do tema que contemplasse o sujeito por inteiro, quando inserido no cenário organizacional e profissional. Isso quer dizer que as habilidades não deveriam ser dissociadas dos processos culturais, dos valores, das influências políticas e sociais e de todas as implicações advindas da história pessoal de cada sujeito. Daí a importância de reconhecer as fontes de informação constituídas por meio das relações sociais no ambiente de trabalho. Em uma pesquisa sobre as práticas informacionais que contribuíam para o aprendizado do trabalho entre grupos de bombeiros, os referidos autores perceberam que, no âmbito do fazer profissional, ou seja, no aprendizado das tarefas propriamente ditas, houve a recorrência

a fontes textuais ou digitais de informação. Já no processo de tornar-se profissional, entendido como a construção da identidade profissional, as fontes foram sociais, provenientes da interação entre colegas, dos entendimentos coletivos e da prática em si.

Em outro enfoque investigativo, Kuhlthau (2004) direcionou sua pesquisa para o processo de busca da informação e quis entender como os profissionais percebiam suas atitudes durante a busca, observando também as emoções externadas durante cada etapa do processo. Foram avaliados analistas de seguros e advogados. A autora pretendia verificar se seu modelo de processo de busca da informação (ISP – Information Search Process), antes aplicado em tarefas escolares, poderia ser transportado e adequado para o ambiente de trabalho. Pretendia-se analisar as possíveis interferências provocadas por peculiaridades do trabalho, como a complexidade das tarefas e a experiência de cada profissional. Além disso, Kuhlthau (2004) também averiguou o papel do bibliotecário e demais profissionais da informação na mediação das buscas.

No âmbito brasileiro, não se pode atualmente falar de uma literatura sobre competência informacional contextualizada no ambiente de trabalho, sendo uma temática ainda muito direcionada para a área da educação. No entanto, alguns autores começam a demonstrar interesse por esse enfoque, entre os quais Coelho (2008), que verificou a percepção e possíveis iniciativas de bibliotecários de órgãos públicos a respeito da competência informacional e Miranda (2004; 2006; 2007), que apresentou a relação entre as necessidades informacionais, que podem ser analisadas por meio de estudos de usuários, e a formação de competências, que proporcionam o atendimento satisfatório de tais necessidades.

A partir do panorama do que vem sendo pesquisado sobre o tema e pela posição tomada por esta pesquisa, constata-se uma identificação com a proposta apresentada por Bruce (1997). Como se pretende

identificar as habilidades informacionais mobilizadas em função do trabalho, vê-se nas sete concepções desenvolvidas pela autora um suporte para balizar o tratamento e análise dos dados coletados.

ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS

Este estudo direcionou-se a um grupo específico de servidores públicos, os analistas legislativos da ALMG, e assumiu a forma de um estudo de caso, que pode ser assim definido:

... um tipo de pesquisa empírica que se baseia em múltiplas fontes de evidências e procura investigar fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto da vida real, principalmente quando não se consegue separar claramente os limites entre o fenômeno e seu contexto (YIN, 2001, p.41).

Para a coleta de dados utilizou-se a entrevista semiestruturada, contemplando no roteiro questões amparadas na técnica do incidente crítico, que ...

[...] É essencialmente um procedimento para reunir certos fatos importantes relacionados com o comportamento em situações definidas. Deve-se dar ênfase ao fato de que a técnica do incidente crítico não consiste em um único conjunto rígido de normas que governam tal coleta de dados. De preferência, deve-se considerá-la como um conjunto flexível de princípios, os quais devem ser modificados e adaptados para cada situação específica (FLANAGAN, 1973, p.109).

O objetivo da utilização dessa técnica foi o recolhimento de dados concretos e detalhados a respeito de sucessos e fracassos referentes ao uso de informações no ambiente de trabalho, o que auxiliou na compreensão do fenômeno da competência informacional, através das experiências pessoais desses indivíduos.

Na análise dos dados empregou-se o método da análise de conteúdo. Segundo Valentim (2005), a análise de conteúdo permite ao pesquisador realizar inferências por meio da observação do estado de espírito e contexto dos sujeitos ou grupos pesquisados.

Nesta investigação, as categorias estabelecidas seguiram as concepções de competência informacional arroladas por Christine Bruce em sua obra *The seven faces of information literacy*, de 1997, tendo sido incluída uma oitava categoria, baseada em experiências referentes ao trabalho coletivo, reveladas a partir da análise dos dados desta pesquisa.

O roteiro da entrevista privilegiou questões que auxiliaram na identificação das habilidades informacionais dos sujeitos mobilizadas na execução de atividades relativas ao trabalho, e investigaram a percepção dos entrevistados a respeito da competência informacional no ambiente de trabalho.

O universo de pesquisa foi composto por consultores, assessores, procuradores, bibliotecários, relações públicas e demais analistas legislativos que utilizavam a informação como instrumento de trabalho. Baseando-se em metodologia de cunho qualitativo, pareceu apropriada a escolha de uma amostra proposital, que contemplasse as especialidades de analistas que abarcam várias etapas do processo legislativo. Assim, o grupo de participantes incluiu representantes das seguintes especialidades: bibliotecário, arquivista, consultor e relações públicas. As especialidades destacadas na amostra levaram em conta o fato de que, para o exercício dessas funções, os servidores experimentam situações ricas no que se refere ao uso de informações.

CONTEXTO LEGISLATIVO: APRESENTAÇÃO DO CASO ANALISADO

O PODER LEGISLATIVO

O Poder Legislativo tem como funções principais propor e aprovar as leis que regem a vida dos cidadãos, além de controlar e fiscalizar a administração pública.

No âmbito da produção legislativa, não se levando em conta pequenas diferenças regimentais entre as assembleias brasileiras, o processo normativo

basicamente tem início na proposição de uma nova norma, por parte do agente competente (deputados, senadores, comissões legislativas, chefes do Executivo e do Judiciário ou por iniciativa popular). Tendo sido recebida em plenário, a proposição passa a tramitar, estando passível de receber emendas, rejeição ou aprovação. Obviamente, nos bastidores do processo, as atividades não ocorrem de forma simples e linear. Na berlinda de interesses diversos, as proposições podem ser retiradas de pauta, alteradas por emendas ou substitutivos, ter adiada sua apreciação, ser retiradas de tramitação, discutidas, votadas, aprovadas, negadas, anexadas a outras com temática similar, desarquivadas, ser objeto de audiências, debates, fóruns, seminários e tantas outras possibilidades que demandam uma base informacional e administrativa preparada para proporcionar um ambiente de legitimação dos atos legislativos.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

De acordo com publicações e registros históricos da instituição, em 18 de agosto de 1935, foi instalada, solenemente, a Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais. O golpe de 10 de novembro de 1935 e o advento do Estado Novo, porém, provocaram a suspensão das atividades da Assembleia de Minas e de todas as demais casas legislativas do país, durante 10 anos. Passado esse período, a Assembleia volta a se reunir em 1947, com caráter constituinte. A nova Constituição é então promulgada a 14 de julho do mesmo ano. Desde então, o parlamento mineiro vem funcionando ininterruptamente (MINAS GERAIS, [199-]).

Desde 1991, a Casa vem desenvolvendo diversos eventos institucionais, como fóruns técnicos, seminários legislativos e ciclos de debates, além da abertura das reuniões de comissões para a discussão de grandes temas de interesse geral ou regional.

No âmbito das comissões são organizadas as audiências públicas e os debates públicos. Para cada evento ou reunião realizada, existe grande aparato

informacional, no qual atuam servidores de formação variada. Esses profissionais estão engajados em todo o processo, desde a preparação até o registro dos resultados, proporcionando informações de ordem técnica, administrativa, contextual, operacional e temática, com o objetivo de subsidiar o processo legislativo e seus desdobramentos.

ANALISTAS LEGISLATIVOS

Os analistas legislativos participantes desta pesquisa estão inseridos entre os servidores de carreira de nível superior de escolaridade, lotados em diversos setores da ALMG, incluindo-se os setores administrativos, como recursos humanos, administração de pessoal, informática, etc. E aqueles voltados para o processo legislativo, como comissões, plenário, consultoria, imprensa, documentação, etc.

ANÁLISE DOS DADOS

Como previsto na metodologia deste estudo, a análise dos dados foi estruturada com base nas sete concepções de competência informacional identificadas por Bruce (1997), aqui utilizadas como categorias de análise. Uma oitava categoria (*experiência do trabalho em equipe*) foi acrescentada às concepções de Bruce (1997), devido à alta menção, nas entrevistas, de habilidades de procurar ajuda junto a colegas, especialistas, técnicos e afins. A integração profissional representava ganho de conhecimentos sobre o ambiente, a cultura e as relações interpessoais do ambiente de trabalho, caracterizando concepção diferente de competência informacional, denominada nesta pesquisa experiência do trabalho em equipe. Seguindo a categorização proposta, os dados revelaram os resultados analisados a seguir.

A EXPERIÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Entre os analistas legislativos pesquisados pôde-se perceber familiaridade com o uso de tecnologias

de informação, sobretudo a internet. A rede facilitava o acesso e a busca de informações e, conseqüentemente, auxiliava no desempenho do trabalho, como mostra o depoimento a seguir:

... a tecnologia da informação, computador, por exemplo, internet, nos dá uma ajuda muito grande porque você acessa com o uso da internet decisões e doutrinas de todo o país e até mesmo internacional... quanto mais complexo é o projeto, mais a gente recorre à internet, à tecnologia... (E4-C¹).

Sabe-se que o uso de tecnologias da informação no trabalho não depende apenas da habilidade do sujeito em lidar com esses recursos, mas também sofre interferências de fatores externos, como disponibilidade de equipamentos apropriados e de versões atualizadas de *software*, restrições de acesso, manutenção de máquinas, entre outros.

A EXPERIÊNCIA DAS FONTES DE INFORMAÇÃO

Quanto às fontes, foi possível perceber que os entrevistados selecionavam aquelas necessárias ao atendimento de suas necessidades de informação, bem como os recursos e conteúdos disponibilizados em cada uma. Além disso, possuíam o discernimento de que fontes diferentes podiam levar a informações diferentes, de níveis diferentes, analisando cada caso de acordo com a demanda identificada ou com o objetivo que se desejava atingir. Eles também acessavam com independência as variadas fontes no processo de busca de informação e sabiam avaliar sua adequação à realização do trabalho.

A EXPERIÊNCIA DO PROCESSO DE INFORMAÇÃO

Acerca da concepção do processo, verificou-se que os analistas reconheciam suas necessidades de informação e de atualização e implementavam buscas para atender suas lacunas informacionais. Demonstravam confiança ao lidar com grandes

¹ Esse código, presente nas falas dos entrevistados, identifica o número da entrevista e a categoria do entrevistado, a saber: A – arquivista; B – bibliotecário; C – consultor e RP – relações públicas.

volumes de informação, uma vez que eram capazes de selecionar e analisar os resultados obtidos, de modo a verificar a adequação das informações recuperadas. Além disso, a experiência pessoal também proporcionava segurança nas buscas empreendidas, uma vez que fornecia direcionamento nas etapas do processo. O relato de um participante demonstra os vários caminhos percorridos na busca por informações:

... Primeiro eu tento buscar materiais que vão me contextualizar em relação àquele assunto pra eu, pelo menos, formar um conceito inicial do que é aquele tema, do que ele está tratando. Aí, nesse sentido, eu recorro à legislação, quando é o caso; eu leio a norma que regulamenta aquele tema e tento compreendê-la; quando não é o caso de uma norma, eu recorro a material bibliográfico mesmo, eu vou a livro, artigo de revista, procuro alguma coisa relacionada àquele assunto e leio pra compreender melhor do que está tratando (E7-B).

A EXPERIÊNCIA DO CONTROLE DA INFORMAÇÃO

Pode-se dizer que os participantes da pesquisa mantinham, para o controle pessoal da informação, atitudes como a seleção de dados pertinentes e a atribuição de valores de probabilidade de uso. De acordo com essas atribuições, consideravam a necessidade de arquivamento da informação. Também promoviam a guarda da informação em diferentes suportes, inclusive no âmbito subjetivo da memória. Organizavam seus arquivos pessoais criando mecanismos próprios de classificação, e compartilhavam as informações selecionadas e armazenadas com colegas de trabalho, possibilitando interlocuções que resultavam no aprimoramento da memória e alinhamento da equipe com relação às novidades e temáticas consideradas importantes. Além disso, eram capazes de recuperar as informações armazenadas em momento oportuno. A recuperação era favorecida pela sistematização no arquivamento dos dados e pela facilidade de busca via internet, como mostra um dos analistas, referindo-se ao seu mecanismo de organização da informação:

Eu, particularmente, eu tenho pastas, então, eu vou por tema. Por exemplo, são vários assuntos que estão ligados à Comissão de Minas e Energia, os temas, então você tem artigos interessantes, e eu arquivo nessa pasta “minas e energia” e se achar necessário, eu tenho como ir num ponto mais específico, por exemplo, política de hidrelétricas, política de energia solar, você tem como fazer subdivisões pra, justamente, quando você precisar, você encontrar a informação de maneira veloz. Senão você guarda, guarda, guarda e depois até esquece, se você não tomar cuidado, que aquilo já está arquivado, e se você lembra que está arquivado, você, às vezes, tem dificuldade de encontrar (E5-C).

Com relação à probabilidade de uso, observou-se entre os participantes um tipo de controle temporal da informação em que foram percebidas habilidades de prever o uso futuro de informações acessadas no presente, ou mesmo de retomar no presente informações já utilizadas no passado e que poderiam ajudar no atendimento de demandas recentes. O potencial de uso parecia determinar a guarda e o controle da informação por parte dos entrevistados. O depoimento a seguir ilustra essa habilidade:

Normalmente, quando eu vejo que vai ter um impacto mais imediato, que provavelmente nós vamos receber alguma solicitação relacionada àquele tema, eu guardo, eu coloco nos meus favoritos e envio pra equipe que trabalha comigo um e-mail comunicando “olha, foi publicado um projeto de lei tratando de determinado assunto... foi publicado lá no Congresso Nacional”, “provavelmente nós vamos receber pedidos sobre esse projeto aqui”. Eu informo a equipe sobre esse projeto pra ela ficar ciente e já facilitar a pesquisa, se a gente chegar a receber a demanda. Agora, tem muitas coisas que eu vejo, assim, que podem até ser interessantes, que a gente pode receber demanda algum dia, mas eu faço uma avaliação ali no momento. Se eu vejo que é muito importante, eu guardo e faço esse comunicado pra equipe. Se eu vejo que é uma coisa que existe uma possibilidade só que mais remota, eu não guardo não (E7-B).

Como em toda experiência de uso da informação, algumas dificuldades foram relatadas no manejo das informações armazenadas. Destacaram-se

dificuldades com o descarte de informações ou suportes que perderam o valor de uso e os entraves causados por falhas tecnológicas nos suportes digitais, por exemplo.

A EXPERIÊNCIA DA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

A partir da *experiência de construção do conhecimento*, adentra-se numa dimensão mais subjetiva da competência informacional, em que o ponto central é o uso da informação na construção de uma base pessoal de conhecimento em áreas de interesse. Em que pese a dificuldade de se trabalhar com aspectos subjetivos, notou-se nas entrevistas indícios da experiência de construção do conhecimento quando os participantes foram questionados sobre situações de falta de informação, de interesse pessoal por determinadas áreas e de capacitação para a atuação profissional, ou seja, sobre sua inserção nas práticas de trabalho, na cultura organizacional e nas regras subliminares de convivência. Verificou-se que, de modo similar ao observado por Lloyd e Somerville (2006), a experiência relacionada à construção de conhecimentos no ambiente de trabalho está muito ligada à capacidade de aprendizado das dinâmicas próprias de cada organização e da identidade profissional, havendo um imbricamento entre o contexto de trabalho, as perspectivas pessoais de cada sujeito e as relações sociais que ocorrem nesse processo de inteiração, de aprendizado. A partir desse enquadramento, são construídos e agregados os conhecimentos que vão munir o profissional das habilidades demandadas para a execução de suas tarefas.

Na *experiência de construção do conhecimento*, como discutido por Bruce (1997), o sujeito avaliava as informações obtidas sob uma ótica própria, interpretava, comparava e analisava a informação, para obter um entendimento sobre a questão. Observaram-se entre os participantes deste estudo atitudes avaliativas que levavam a conclusões pessoais que caracterizavam um ganho de conhecimento em

determinadas matérias. Essas práticas críticas e analíticas podem ser observadas no depoimento a seguir:

Então, você tem que usar todas essas modalidades pra conseguir informação e, após obter a informação, você trabalhar essa informação. O mais importante, às vezes, não é só obter. Às vezes você tem que, ainda, processar melhor pra quem vai receber essa informação ficar mais inteligível. Então a gente tenta transformar essa informação, tirar a essência, aquilo que é importante, e passar essa essência. (E5-C)

A EXPERIÊNCIA DA AMPLIAÇÃO DO CONHECIMENTO

Aqui verificamos a recorrência a habilidades mais subjetivas, como a intuição, que fornecia direcionamentos na realização do trabalho, para além das exigências técnicas do ambiente legislativo. As faculdades de perceber, discernir ou presentir coisas, ou seja, habilidades inseridas no âmbito subjetivo da intuição favoreciam as práticas de análise, de crítica, de interlocução, de criação, de decisão, etc. Assim, essas habilidades proviam os sujeitos de uma estrutura cognitiva na qual resoluções eram tomadas e ações eram empreendidas.

A experiência da ampliação do conhecimento manifestou-se, sobretudo, no acionamento do conhecimento pessoal, adquirido por meio de experiências de trabalho ou no processo de formação, e pareceu desempenhar um papel importante nas atividades dos analistas. Os entrevistados consideravam esse tipo de conhecimento como um ponto de partida na execução de determinadas tarefas. A experiência pessoal é comentada no relato a seguir:

... Tem um outro tipo de informação que seria, aí sim, que vem da experiência profissional de cada um. Por exemplo, na minha área, - minha formação é em Geologia - mas eu trabalhei muito com recursos hídricos antes de entrar aqui na Assembleia. Trabalhei muito também na área de pesquisa mineral. Então, ao longo desse tempo, você constroi cadeias de relacionamento, círculos de relacionamentos

com técnicos, com geólogos, engenheiros e, em determinadas situações, você também recorre a essas pessoas pra melhorar o nível de informação, isso é comum. Aí vai de acordo com a vivência e a experiência de cada um (E5-C).

A EXPERIÊNCIA DA SABEDORIA

A concepção do uso sábio da informação alcança um dos níveis mais subjetivos entre as experiências observadas por Bruce (1997). No contexto da Assembleia, foi possível perceber que os valores pessoais podiam conduzir as atividades de trabalho a resultados diversos, dependendo dos sujeitos que executariam essas atividades.

A ética profissional foi também um aspecto observado nas entrevistas com os analistas. Os princípios éticos pareciam direcionar ações como a disponibilização ou o sigilo relacionado às informações estratégicas ou administrativas, que precisavam ser resguardadas do uso indevido ou do uso político, por pessoas não habilitadas para esse uso. Os relatos seguintes confirmam a presença dos fundamentos éticos que delineavam alguns cuidados com o uso da informação:

... tem coisas que a gente pode dizer, tem coisas que a gente não deve dizer ou não deve dizer de determinada maneira porque, como é uma casa política, aquilo que nós estamos dizendo, principalmente pro público externo, é a Assembleia que está dizendo. Então, sei lá, sem querer, se a gente não tiver esse discernimento, não prestar um pouco mais de atenção ... a gente pode acabar prejudicando a imagem da instituição através das nossas atividades. (E7-B)

Como previsto na metodologia deste estudo, seguindo diretrizes da técnica do incidente crítico, os participantes foram motivados a relembrar ocasiões específicas, casos concretos em que determinada informação forneceu insumos para a geração de um produto, ou mesmo levou a uma tomada de decisão no trabalho. Diante disso, alguns analistas conseguiram distinguir informações que levaram a experiências positivas. Entre os relatos referentes a tais lembranças, pôde-se perceber o aspecto

referente ao uso da informação em benefício de outros, abordado por Bruce (1997) como uma das características da *experiência da sabedoria*. A fala a seguir apresenta um caso concreto do uso sábio e prudente da informação, que de alguma maneira beneficiou outras pessoas:

Há pouco tempo eu trabalhei com um projeto de lei que obrigava a realização do teste, que é o chamado teste da orelhinha ... E foi um projeto que eu realmente me dediquei a ele por esse conhecimento que eu tinha. E acabou se tornando lei ... Então, foi um projeto que, pela minha informação, eu consegui, eu tive esse *insight* de dar uma importância - porque eu sabia da importância - e de buscar uma solução bem razoável pro projeto... Então, todo esse conhecimento que eu tive, eu acho que me possibilitou trabalhar bem nesse projeto, aprimorar o texto dele e chegar num texto jurídico viável e certamente beneficiar toda a sociedade. (E8 -C)

Como apontado por Bruce (1997), a consciência dos valores próprios, da ética e das crenças pessoais contribui para uma utilização sábia, coerente e sensata da informação no ambiente de trabalho.

A EXPERIÊNCIA DO TRABALHO EM EQUIPE

Como sinalizado por Bruce (1999), no meio organizacional, as competências são compostas daquelas habilidades necessárias para o trabalho em equipe, além das habilidades individuais. Embora a capacidade para o trabalho em equipe não tenha sido abordada por Bruce (1997), ficou evidente no contexto da ALMG a recorrência às habilidades de trabalho coletivo, que pareciam inserir os sujeitos no conjunto de condutas e práticas que compunham o ambiente de trabalho. Neste estudo, analisou-se a interação entre colegas em uma oitava categoria, aqui denominada “*experiência do trabalho em equipe*”, que pressupõe a habilidade de compreender a dimensão alcançada pelo conhecimento na sociedade atual, de modo a gerar uma aceitação, por parte do indivíduo, da não totalidade de seu próprio conhecimento. Tal entendimento ajuda o indivíduo a identificar em outros colegas fontes de informação especializada, direta e ágil, como mostra o relato a seguir:

... E, muitas vezes também, o que eu já fiz foi recorrer a outros colegas da Assembleia que dominam aquele assunto, principalmente o pessoal da consultoria, porque eles lidam lá com temas mais técnicos, cada um na sua área de especialização; saúde, meio ambiente, administração pública; então, dependendo da natureza do assunto, eu procuro recorrer a esses colegas também. (E7-B)

A consciência das lacunas pessoais de conhecimento é o primeiro passo para se experimentar uma concepção informacional de trabalho conjunto e interativo. O segundo passo pareceu ser a disponibilidade para o compartilhamento de informações entre setores e colegas de trabalho, ou seja, essa concepção de competência informacional pressupõe um certo desapego da posse de informações. O sujeito precisa estar disposto a compartilhar o próprio conhecimento, obtendo em troca outros conhecimentos e novas perspectivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As entrevistas com os analistas legislativos que lidavam com o aparato informacional, disponibilizado em fontes, suportes e meios variados, ou seja, que vivenciavam experiências ricas de uso da informação em um ambiente de abundância informacional evidenciaram a complexidade do tema competência informacional no ambiente de trabalho, que se desdobra em diferentes aspectos e mantém interlocução com áreas distintas e específicas, como a cognição, a gestão da informação e do conhecimento, a psicologia, o aprendizado organizacional, a inovação e tecnologias de comunicação e informação, entre outras ramificações. Considerando-se o pressuposto de que o trabalho de municiar a atuação dos parlamentares requeria o uso frequente de informações, duas perguntas guiaram a presente investigação: quais habilidades informacionais eram mobilizadas pelos entrevistados, e como eram demandadas no cotidiano do trabalho?

Com os resultados obtidos, verificou-se que as habilidades mais evidentemente empregadas entre os analistas foram aquelas ligadas à tecnologia, às fontes e ao controle da informação. A clareza demonstrada no acionamento dessas habilidades pode ser explicada pelo fato de que nessas concepções de competência informacional o uso se dá em uma dimensão externa ao indivíduo, portanto, mais identificável. Adentrando uma dimensão mais subjetiva, pôde-se observar a mobilização das concepções referentes ao processo da informação, à construção e ampliação do conhecimento e à sabedoria.

Percebeu-se que, nas experiências de informação em que o uso é interno ao indivíduo, ou seja, que acontece no âmbito da cognição, da intuição, da memória ou depende dos valores individuais, das crenças, da motivação e de outros aspectos próprios de cada sujeito, a constatação das habilidades acionadas no processo informativo é mais complexa e elas carecem de elementos auxiliares para serem identificadas. Nesse sentido, seria necessário explorar aspectos tais como o contexto em que são implementadas as habilidades, a cultura ou clima organizacional ao qual estão submetidas, a extensão da experiência profissional do indivíduo, entre outras conformações que fazem com que as capacidades informacionais sejam expostas.

Em que pese a complexidade na identificação das habilidades subjetivas, pode-se dizer que as sete concepções de competência informacional identificadas por Bruce (1997) foram reconhecidas entre os analistas entrevistados. De modo geral, demonstravam habilidades referentes ao uso da tecnologia e de fontes variadas, praticavam a seleção e o arquivamento de informações para uso futuro, implementavam processos de busca e avaliavam os resultados obtidos, construíam bases pessoais de conhecimento acerca de matérias novas, retomavam conhecimentos pessoais para direcionar ações, demonstravam consciência de suas necessidades de informação, de seus valores e princípios, e

demonstravam prudência no uso da informação. Vale ressaltar que, nas questões políticas, as qualidades intuitivas ganhavam destaque entre os analistas, demonstrando que o conhecimento e as habilidades técnicas, apenas, não davam conta da complexidade das relações e da diversidade das demandas do ambiente estudado.

Foi possível, ainda, inferir que o uso das habilidades era conformado para atender a objetivos variados. Uma das conformações se dava para adquirir conhecimentos sobre matérias novas, para obter referências, para atender demandas de maneira segura e para embasar argumentos, para obter respaldo e confirmar informações. Outra conformação recorrente se dava no âmbito do processo de atualização dos respondentes. Também eram mobilizadas habilidades para ilustrar a repercussão de assuntos do trabalho, para armazenar informações a fim de garantir o acesso no futuro, para economizar tempo, para pular etapas, reproduzindo trabalhos já vivenciados, e para criar, despertar ideias para direcionar o trabalho. As conformações também se davam para garantir o uso adequado e prudente da informação, evitando transtornos no local de trabalho e, finalmente, para obter consensos e para inserir os indivíduos no contexto e cultura organizacional.

A conformação consensual e de inserção na cultura organizacional mostrou-se de modo muito evidente no ambiente estudado. Diante dessa recorrência, optou-se por criar uma oitava categoria de análise – a *experiência do trabalho em equipe* – na qual os aspectos relacionados ao trabalho conjunto puderam ser detalhadamente examinados.

Uma constatação importante quanto à forma como as habilidades informacionais foram evidenciadas neste estudo diz respeito à prática do trabalho. Os dados revelaram que as qualificações informacionais eram acionadas e aprimoradas à medida que se executavam as tarefas no dia a dia, ou seja, o aporte teórico, formador das aptidões, proporcionava o desenvolvimento das habilidades, mas era na

prática do trabalho que essas capacitações confluíam com o ambiente e com os elementos subjetivos de cada sujeito para moldar a forma de utilização das informações. Aqui foi possível observar uma forte ligação entre competência informacional e aprendizado no trabalho.

Tomando-se as categorias de análise numa visão panorâmica, verificou-se que as experiências de competência informacional propostas por Bruce (1997) não se davam de maneira dissociada, mas antes eram vivenciadas pelos sujeitos como um sistema de encaixes, de sobreposição de competências. Isso quer dizer, por exemplo, que a experiência acumulada ao longo do tempo interferia na experiência do processo de informação, pois facilitava a busca e proporcionava maior segurança na análise e avaliação para o uso da informação. Outro exemplo de sobreposição se dava entre a experiência das fontes e da sabedoria, isso porque a prudência ditava a escolha de determinadas fontes, em detrimento de outras. Esse encaixe de habilidades foi observado em todas as experiências de competência informacional verificadas.

Apesar de esta pesquisa ter obtido respostas satisfatórias às questões propostas, atingindo os objetivos do estudo, surgiram no decorrer do trajeto outras indagações acerca do fenômeno da competência informacional que ficam aqui como sugestões para pesquisas futuras.

A primeira sugestão diz respeito à identificação das influências e relações existentes entre competência informacional e aprendizagem organizacional. Um estudo nesse sentido poderia apontar em que medida as habilidades informacionais necessitam ser ensinadas, se grande parte do aprendizado se dá com a prática, que é diferente em cada organização.

Vê-se ainda a possibilidade de ampliar o entendimento da competência informacional no ambiente de trabalho implementando-se novos estudos de casos em organizações diferentes, tanto públicas quanto privadas, para se ter uma visão geral das diferentes

manifestações desse fenômeno informacional em contextos corporativos. A identificação das interferências específicas das corporações e de suas culturas, bem como das influências exercidas por equipes de trabalho são caminhos possíveis para estudos dessa temática.

Conclui-se que o fenômeno da competência informacional, que tem sido descrito de modo muito direcionado para o âmbito da educação, possui alto potencial investigativo no ambiente do trabalho, onde, a exemplo da área educacional, também se desdobra em vários aspectos que necessitam ser mais bem entendidos e podem fornecer insumos para melhor compreensão deste ambiente e contribuir para o uso efetivo do aparato informacional tão amplamente disponibilizado.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional da Educação. Resolução CNE/CP nº 3, 23 de dezembro de 2002. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, 2002. Disponível em: <http://www.cmconsultoria.com.br/legislacao/resolucoes/2002/res_2002_0003_CNE_tecnologia.pdf>. Acesso em: 05 out. 2013.
- BRUCE, C.S. *The seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib Press, 1997. 203 p.
- _____. Workplace experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, Brisbane, v.19, p.33-47, 1999.
- CAMPELLO, B.S. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.32, n.3, p.28-37, set./dez. 2003.
- CHEUK, B. Delivering business value through information literacy in the workplace. *Libri*, v.58, n.3, p.137-143, Sept. 2008.
- COELHO, M.M. *Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público*. 2008. 238f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.
- DUDZIAK, E.A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v.32, n.1, p.23-35, jan./abr. 2003.
- FLANAGAN, J.C. A técnica do incidente crítico. *Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada*, Rio de Janeiro, v.25, n.2, p.99-141, abr./jun.1973.
- LLOYD, A.; SOMERVILLE, M. Working information. *Journal of Workplace Learning*, v.18, n.3, p.186-198, 2006.
- KUHLTHAU, C.C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. 2nd ed. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2004. 247p.
- MINAS GERAIS. Assembleia Legislativa. *Assembleia Legislativa de Minas Gerais*. Belo Horizonte: ALMG, [199-], 35p.
- MIRANDA, S.V. de. 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.
- _____. *Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras do Brasil*. 2007. 293f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.
- _____. Identificando competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v.33, n.2, p.112-122, maio/ago. 2004.
- SIMÕES, A.M. O processo de produção e distribuição de informação enquanto conhecimento: algumas reflexões. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte, v.1, n.1, p.81-86, jan./jun. 1996,
- VALENTIM, M.L.P. *Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação*. São Paulo: Polis, 2005. 176p.
- WURMAN, R.S. *Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão*. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.
- YIN, R.K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.