



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
CENTRO DE EDUCAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES**

LUCIANA CABRAL DA CRUZ

**A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA O
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO:** um estudo aplicado no Centro de Ciências
Médicas da Universidade Federal da Paraíba – Campus I

**JOÃO PESSOA
2018**

LUCIANA CABRAL DA CRUZ

**A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA O
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO:** um estudo aplicado no Centro de Ciências
Médicas da Universidade Federal da Paraíba – Campus I

Dissertação apresentada no curso de
Mestrado Profissional em Gestão nas
Organizações Aprendentes do Programa de
Pós-Graduação em Gestão nas Organizações
Aprendentes da Universidade Federal da
Paraíba como requisito para a obtenção do
título de Mestre.

Área de concentração: Gestão e
Aprendizagens

Linha de Pesquisa: Gestão de Projetos e
Tecnologias Emergentes

Orientador: Prof. Dr. Marckson Roberto
Ferreira de Sousa

JOÃO PESSOA
2018

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

C957i Cruz, Luciana Cabral da.

A Importância das Competências em Informação para o Profissional de Secretariado: um estudo aplicado no Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba - Campus I / Luciana Cabral da Cruz. - João Pessoa, 2018.
72 f. : il.

Orientação: Marckson Roberto Ferreira de Sousa.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/C de Educação.

1. Competências em Informação. 2. Profissional de Secretariado. 3. Acesso e Uso da Informação. I. Sousa, Marckson Roberto Ferreira de. II. Título.

UFPB/BC

LUCIANA CABRAL DA CRUZ

**A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA O
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO:** um estudo aplicado no Centro de Ciências
Médicas da Universidade Federal da Paraíba – Campus I

Esta Dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em
Gestão em Organizações Aprendentes e aprovada em sua forma final pelo Programa de
Pós-Graduação em Gestão em Organizações Aprendentes (MPGOA) da Universidade
Federal da Paraíba.

João Pessoa, 19 de junho de 2018.

Prof.^a. Dr.^a. Edna Gusmão de Góes Brennand
Coordenadora do MPGOA

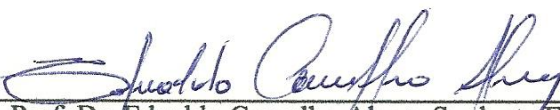
BANCA EXAMINADORA


Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa – MPGOA /UFPB – Orientador

Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias – MPGOA /UFPB – Avaliador Interno

Prof.^a. Dra. Isa Maria Freire – Avaliadora Externa – PPGCI/UFPB

Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros – Suplente Interno – MPGOA/UFPB


Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves- Suplente Externo – PPGCI/UFPB

Ao meu marido e amigo, Aldemir;

À minha amada mãe, dedico!

AGRADECIMENTOS

A Deus, criador do universo, luz divina e guia principal de minha vida, por ter me dado saúde e força durante esta etapa de minha vida.

À Virgem Maria, Mãe Santíssima, por interceder por mim junto a seu filho Jesus.

À minha família por me apoiarem nessa trajetória.

Ao meu marido Aldemir um agradecimento especial, pelo apoio, carinho, compreensão, companheirismo e incentivo. Te amo!

Às amigas Márcia e Laís, pela amizade verdadeira, pelo apoio e incentivo durante toda essa jornada.

Aos meus sobrinhos, Lyvia, Nykollas Filho e Emmanuel, pelo amor puro e sincero.

Aos amigos e colegas de trabalho do Centro de Ciências Médicas da UFPB, pelo apoio e compreensão.

Ao meu orientador professor Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa, pelos seus ensinamentos e contribuições nesse período e pela paciência frente às minhas dúvidas e dificuldades.

Aos professores Dr. Guilherme Ataíde Dias e Dra. Isa Maria Freire pela gentileza de me honrarem em compor a banca avaliadora desta pesquisa. Como também aos professores, José Washington de Moraes Medeiros e Edvaldo Carvalho Alves membros avaliadores suplentes.

À Universidade Federal da Paraíba pela oportunidade dessa formação em nível de mestrado.

Aos secretários e amigos do Centro de Ciências Médicas da UFPB – Campus I que colaboraram para o desenvolvimento desse estudo.

Enfim, quero demonstrar meu agradecimento, a todos aqueles que, de um modo ou de outro, tornaram possível a realização da presente dissertação.

Gratidão!

“Saber muito não lhe torna inteligente. A inteligência se traduz na forma que você recolhe, julga, maneja e, sobretudo, onde e como aplica esta informação.”

Carl Sagan

RESUMO

Ao longo dos anos a informação passou a ser reconhecida como elemento chave em todos os segmentos da sociedade. Sua importância é tão grande que se manter informado tornou-se fundamental para manter-se atualizado e em sintonia com o mundo. O desenvolvimento das Tecnologias de Informação não só contribuiu para o surgimento deste novo conceito de sociedade como também trouxe consigo o aumento do fluxo de informação em suas diferentes fontes. O atual cenário apresenta complexidades e exige novas habilidades de acesso e uso da informação, entre essas habilidades estão as competências em informação. A partir desta realidade, o presente estudo objetivou analisar os aspectos das competências em informação que contribuem para o desempenho eficaz de suas funções. O estudo foi aplicado com os secretários do Centro de Ciências Médicas do Campus I da Universidade Federal da Paraíba. O presente estudo também, identificou as fontes de acesso à informação utilizada pelos profissionais de secretariado do Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba; observou de que maneira os profissionais de secretariado fazem uso das informações adquiridas em suas relações de trabalho; mapeou as categorias de fontes e usos da informação pelos profissionais de secretariado e sugeriu um programa de desenvolvimento de competências que podem contribuir para aprimorar o acesso e uso da informação. Em termos metodológicos, tratou-se de uma pesquisa de campo, exploratória e descritiva, delimitada pelas abordagens qualitativa e quantitativa. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um roteiro de entrevista estruturada. Com o resultado da pesquisa constatou-se que os secretários recebem diversas informações e nem todas são úteis para suas demandas profissionais, as informações recebidas não são suficientes para execução de suas tarefas e eles sempre recorrem a outras fontes de busca de informação. Espera-se que esta pesquisa possa despertar discussões sobre competências em informação e contribua para que novas investigações sejam realizadas, uma vez que essas competências são um campo relativamente novo e em expansão no Brasil. Espera-se também estimular a reflexão e provocar discussões sobre o tema, competências em informação, no âmbito da Universidade Federal da Paraíba.

Palavras-chave: Competências em informação. Profissional de Secretariado. Acesso e Uso da Informação.

ABSTRACT

Over the years, information has become recognized as a key element in all segments of society. Its importance is so great that staying informed has become critical to keeping up to date and in tune with the world. The development of Information Technologies not only contributed to the emergence of this new concept of society but also brought with it the increase of the flow of information in its different sources. The current scenario presents complexities and requires new skills of access and use of information, among these skills are information skills. From this reality, the present study aimed to analyze the aspects of the information competences that contribute to the effective performance of its functions. The study was applied with the secretaries of the Center of Medical Sciences of Campus I of the Federal University of Paraíba. The present study also identified the sources of access to information used by secretarial professionals of the Center of Medical Sciences of the Federal University of Paraíba; noted how secretarial professionals make use of the information they have acquired in their working relationships; mapped the categories of sources and uses of information by secretariat professionals and suggested a skills development program that could contribute to improving access to and use of information. In methodological terms, it was a field research, exploratory and descriptive, delimited by the qualitative and quantitative approaches. As a data collection instrument, a structured interview script was used. With the result of the research it was found that the secretaries receive several information and not all are useful for their professional demands, the information received are not enough to perform their tasks and they always resort to other sources of information search. It is hoped that this research may spark discussions about information competencies and contribute to new research being undertaken, since these competencies are a relatively new and expanding field in Brazil. It is also hoped to stimulate the reflection and to provoke discussions on the subject, competences in information, within the scope of the Federal University of Paraíba.

Keywords: Information skills. Professional Secretary. Access and Use of Information.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Etapas dos Modelos de Competências em Informação – CoInfo.....	36
Quadro 2 -	Etapas do <i>Big 6</i>	38
Quadro 3 -	Etapas do <i>OSLA</i>	39
Quadro 4 -	Etapas do <i>Gavilán</i>	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Habilidades para ser Competente em Informação.....	34
------------	--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária.....	43
Gráfico 2 - Grau de escolaridade.....	44
Gráfico 3 - Tempo de exercício das atividades na instituição.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
CCM	Centro de Ciências Médicas
CDs	Compacts Discs
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa
CoInfo	Competências em Informação
DVD	Digital Versatile Disc
FGPU	Fundação Gabriel Piedrahita Ueribe
NI	Necessidades de Informação
OSLA	Ontario School Library Association
PDCA	Planejamento/Execução/Verificação/Ação
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 PROBLEMA DA PESQUISA.....	15
1.2 OBJETIVOS.....	16
1.2.1 Objetivo geral.....	16
1.2.2 Objetivos específicos.....	16
1.3 JUSTIFICATIVA.....	16
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	18
2 PERCURSO METODOLÓGICO.....	19
2.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	19
2.2 CAMPO DA PESQUISA.....	20
2.2.1 Caracterização do ambiente - Conhecendo a UFPB.....	21
2.2.2 Conhecendo o Centro de Ciências Médicas.....	22
2.2.3 Universo e sujeitos da pesquisa.....	23
2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	23
2.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA.....	24
2.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	24
3 O USO DA INFORMAÇÃO PELO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.....	25
3.1 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO.....	27
3.2 BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO.....	28
3.3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO.....	30
4 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO.....	32
4.1 MODELOS DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO.....	35
4.1.1 The Big 6.....	37
4.1.2 OSLA.....	39
4.1.3 Galiván.....	40
5 ANÁLISE DOS DADOS.....	42
5.1 PERFIL SOCIAL DOS SECRETÁRIOS DO CURSO DE MEDICINA/CCM/UFPB.....	43
5.2 ETAPA 1 – DEFINIR AS TAREFAS.....	45

5.3 ETAPA 2 – ESTRATÉGIAS PARA BUSCAR A INFORMAÇÃO.....	46
5.4 ETAPA 3 – LOCALIZAÇÃO E ACESSO.....	46
5.5 ETAPA 4 – UTILIZAR A INFORMAÇÃO.....	47
5.6 ETAPA 5 – SINTETIZAR.....	47
5.7 ETAPA 6 – AVALIAR.....	48
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICE A – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	59
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	61
APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA – ENTREVISTA.....	64
ANEXO A – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA.....	67

1 INTRODUÇÃO

*“Informação é cumulativa, conhecimento é seletivo.”
(Cortella)*

Atualmente a sociedade é denominada de sociedade da informação e do conhecimento, devido à informação ter se tornado um importante fator de produção. Ao longo dos anos a informação passou a ser fundamental em todos os segmentos da sociedade. Sua importância é tão grande que se manter informado tornou-se fundamental para manter-se atualizado e em sintonia com o mundo.

O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) não só contribuiu para o surgimento deste novo conceito de sociedade como também trouxe consigo o aumento do fluxo de informação em suas diferentes fontes, disponibilizada sob a forma de fácil acesso e de rápida disseminação.

O atual cenário apresenta complexidades e exige novas habilidades de acesso e uso da Informação. Neste sentido Belluzzo (2014), afirma que o cerne do desenvolvimento de competências na sociedade contemporânea, especialmente no contexto organizacional, não está mais apenas no acesso à informação, e sim “no que fazer” com o uso dela.

Coutinho e Lisbôa (2011, p.11), consideram a sociedade contemporânea uma “[...] ‘sociedade aprendente’ em que o sucesso dos sujeitos depende da sua capacidade de processar e gerir a informação e, adaptação à mudança.” Surge então as Competências em Informação (CoInfo) com a finalidade de atender a essa nova demanda da sociedade.

A *Information Literacy* (Competência Informacional) surgiu na literatura em 1974, liga-se à necessidade de se exercer o domínio sobre o crescente universo informacional. Incorporando habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento. A *Information Literacy* é a própria essência das competências em informação (DUDZIAK, 2003).

Belluzzo (2014), afirma que as competências em informação é uma área de estudos e de práticas que trata das habilidades para que o usuário reconheça a existência da necessidade de buscar a informação, tenha condições de identificá-la, de localizá-la e de utilizá-la efetivamente na produção de um novo conhecimento, unificando a compreensão e o uso de tecnologias e da aptidão de resolver problemas com responsabilidade, ética e legalidade.

Para realizar as atividades comunicacionais nas empresas, é preciso que haja um profissional capaz de definir as necessidades informacionais, bem como localizar e disseminar informação de qualidade e criar consciência estratégica para a captação desta, priorizando a qualidade, verificando sua exatidão, utilidade e aplicabilidade e personalizando sua forma de apresentação, tornando-a mais atraente (MARCHIORI, 2002).

Medeiros e Hernandes (2004), ressaltam que a profissão de secretariado passou por uma evolução, assim como ocorreu com diversas outras profissões, e essas transformações trouxeram novas competências, dentre elas as competências em informação.

O profissional de secretariado surge como potencial usuário da informação, uma vez que cabe a ele elaborar documentos e gerenciá-los; captar informações, direta ou indiretamente, relacionadas com a empresa; gerenciar o fluxo de informações da área em que atua; estabelecer critérios de seleção das informações e manter um sistema prático e atualizado de armazenamento de informações.

1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

Com origens no contexto da biblioteconomia e com uma evolução das práticas pedagógicas contemporâneas da educação e do estudo de usuários de bibliotecas, a competência em informação passou a ser implantada ao redor do mundo, sobretudo, através das bibliotecas universitárias em colaboração com os docentes, envolvendo todo o trabalho bibliotecário (DUDZIAK, 2001).

No entanto, atualmente, esta temática não se restringe exclusivamente à Biblioteconomia e à Ciência da Informação. Áreas como saúde, educação, direito e empresarial têm sido profundamente influenciadas por conceitos, práticas e ações, representando um esforço coletivo para discutir o acesso, uso e vinculações sociais, culturais e econômicas da informação (CAVALCANTE, 2006, p. 48).

Com o advento da Internet a disseminação da informação passou a ser um dos mais importantes instrumentos de pesquisa, permitindo a milhões de pessoas a disponibilização de diversas fontes do conhecimento (BARROS, 2004, p. 202).

É necessário, atualmente, que o profissional de secretariado lide com a informação sendo capaz de analisar, sistematizar e até mesmo tomar decisões baseadas em informações.

O dinamismo exigido no meio empresarial, aliado à complexidade e ao grande volume e variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento dessas assumam um

papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade do secretário, como afirma Garcia e D’Elia (2005).

Diante da realidade, ora apresentada e que evidencia a necessidade do profissional de secretariado desenvolver as competências necessárias quanto ao acesso e ao uso da informação; para que assim possam exercer de maneira adequada suas demandas profissionais é possível questionar: **de que maneira um programa de competências em informação pode contribuir para propiciar, aos profissionais de secretariado, o acesso e uso adequado da informação que necessitam para o eficaz desempenho de suas atividades?**

1.2 OBJETIVOS

A fim de responder à questão proposta, estabelece-se os objetivos descritos a seguir.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar os aspectos das competências em informação que contribuem para a construção de um programa que propicie o acesso e uso eficaz da informação para o profissional de secretariado.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Traçar o perfil social dos secretários do curso de Medicina da UFPB – Campus I;
- b) Identificar as fontes de acesso à informação utilizada pelos profissionais de secretariado;
- c) Observar de que maneira os profissionais de secretariado fazem uso das informações adquiridas em suas relações de trabalho;
- d) Mapear as categorias de fontes e usos da informação pelos profissionais de secretariado;
- e) Propor um programa de desenvolvimento de competências que podem contribuir para aprimorar o processo de acesso e uso da informação.

1.3 JUSTIFICATIVA

A motivação para o desenvolvimento dessa pesquisa resulta do exercício profissional da pesquisadora, enquanto secretária, além do interesse pessoal no estudo da temática, aqui proposta: competências em informação.

O interesse pelo tema surgiu da situação vivida pela sociedade contemporânea com a explosão de informações e a rapidez com que elas trafegam pelas redes de tecnologias da informação e de comunicação. O excesso e a velocidade de propagação da informação provocam com mais intensidade a sua obsolescência. Fato que desencadeou também o interesse na importância das competências em informação para o profissional de secretariado e determinou a escolha dos secretários do Centro de Ciências Médicas (CCM) como população a ser analisada pela presente pesquisa. A escolha do local Centro de Ciências Médicas - Campus I se deu pelo fato de ser o local de trabalho da pesquisadora o que facilitará o desenvolvimento da pesquisa.

Os secretários, na atualidade, são um dos maiores usuários de informação das empresas. Eles formam, em seu conjunto, uma rede de informações que exerce fortes poderes.

Segundo Torquato (1991, p. 162): “a eficácia da informação exige competência, qualificação, sensibilidade e capacidade de adaptação às circunstâncias.” Portanto, o profissional de secretariado deve estar sempre em busca de uma competência, qualificação pessoal e habilidade para adaptar-se às circunstâncias diversas.

Tornou-se necessário identificar as competências informacionais destes secretários quanto à necessidade estratégica da informação, a verificação do acesso às fontes de informação, por eles utilizadas, o que permitirá conhecer quais os procedimentos utilizados no processo de localização, acesso, e uso da informação com o objetivo de identificar suas competências informacionais em suas práticas profissionais.

O estudo proporcionará também identificar as fontes de acesso que esses secretários utilizam para o acesso, uso e compartilhamento de informação, além de identificar a importância das competências em informação dos secretários para a execução de suas atividades.

Nesta perspectiva, faz-se necessário que os secretários desenvolvam competências em informação na sua área de atuação, a fim de estarem atualizados como usuários da informação.

Para além, este estudo, objetiva analisar os aspectos das competências informacionais dos secretários do Centro de Ciências Médicas - Campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), que contribuem para propiciar o efetivo acesso e uso da informação desses profissionais.

Além disso, poderá contribuir para evidenciar a importância dessas competências, uma vez que as Competências em informação são um campo relativamente novo e em expansão no Brasil.

Possibilitará, também, que a teoria se alie à prática no exercício profissional da pesquisadora, tendo em vista, as melhorias dos serviços secretariais.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

No intuito de alcançar os objetivos apresentados foram determinados, para este estudo, os capítulos que sucedem.

O capítulo 1, parte introdutória que trata da apresentação geral da pesquisa destacando as evidências da atualidade, abordando de forma contextualizada o tema Competências em Informação, com noções de conceitos bem como sua importância para o profissional de secretariado. Abrange ainda a definição do problema de pesquisa, o objetivo geral e os objetivos específicos como também os motivos que justificam a pesquisa em questão.

O capítulo 2, diz respeito ao percurso metodológico, composto pela natureza da pesquisa de campo com a caracterização do ambiente; descrição dos sujeitos da pesquisa, definição do instrumento e do procedimento de coleta e análise de dados.

Para proporcionar um estudo com base teórica sólida, nos capítulos 3 e 4 são explicitados os conhecimentos já construídos e que deram o aprofundamento teórico necessário ao entendimento das questões levantadas no presente estudo.

O capítulo 3 discorre sobre a informação, abordando a busca e o uso da informação, assim como o profissional da informação para caracterizar aqueles que lidam com a informação e como o profissional de secretariado surge como potencial usuário da informação.

O capítulo 4 aborda as Competências em Informação, foco desta pesquisa, apresentando um resumo histórico de sua origem, seus conceitos, finalidade e importância para o contexto atual da sociedade. É apresentado os modelos de competências da informação, o *Big 6*, *OSLA* e *Galiván* explicitando suas características e finalidades. No entanto no caso da pesquisa, ora apresentada, será considerado o modelo: *Big 6*.

Os resultados da pesquisa são apresentados e discutidos no capítulo 5, com a aplicação e a análise da entrevista estruturada aplicada no decorrer do processo.

E finalizando, no capítulo 6, são apresentadas as considerações finais, ressaltando algumas sugestões e recomendações para estudos futuros. Em seguida, são apresentadas as referências utilizadas para nortear a pesquisa, bem como os apêndices e anexos.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

*“Como regra geral, o homem mais bem-sucedido é aquele que dispõe das melhores informações.”
(Benjamin Disraeli)*

A metodologia da pesquisa é o caminho a ser trilhado para alcançar os objetivos, pois compreende um conjunto de técnicas e etapas que ao serem desenvolvidas e observadas pelo pesquisador, permitem chegar a um determinado fim.

Para Vergara (2004), a metodologia a ser aplicada depende intrinsecamente do objeto a ser estudado, sua natureza e os objetivos traçados. Em se tratando de assuntos relacionados à Área de Ciências Sociais, fundamental se torna não somente descrever os fatos, mas compreender os fenômenos que os regem, e para isso, é de suma importância recolher dados que mostre de forma compreensível o evento a ser estudado.

A metodologia que foi escolhida para este estudo perpassa os objetivos traçados tornando-a, assim, adequada aos propósitos buscados.

2.1 NATUREZA DA PESQUISA

O estudo está inserido na área das Ciências Sociais Aplicadas, e o seu delineamento está fundamentado na revisão da literatura acerca do tema, por meio de materiais impressos e eletrônicos disponibilizados na internet, incluindo artigos de periódicos, livros, monografias, dissertações, e outras fontes de informação relacionadas ao estudo.

Quanto ao objetivo, esta pesquisa, caracteriza-se, como sendo do tipo **exploratória e descritiva**, pois o tema Competência em Informação direcionada para a atividade do profissional de secretariado é um assunto novo na literatura da área até o presente momento. Segundo Gil (2010, p. 27), **a pesquisa exploratória** “tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias [...]”, proporcionando maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Enquanto que a **pesquisa descritiva** visa descobrir e observar fenômenos, e descrever as características de determinada população ou fenômeno, e ainda cooperar para o estabelecimento de relações entre variáveis. Segundo Barros e Lehfeld (2000, p. 71), por

meio de pesquisas descritivas, procuram-se descobrir com que frequência um fenômeno ocorre, sua natureza, suas características, causas relações e conexões com outros fenômenos.

A pesquisa tem caráter exploratório e descritivo, mas destaca-se por ser uma **pesquisa propositiva**. É **propositiva**, pois em um de seus objetivos específicos propõe um programa de desenvolvimento de competências que podem contribuir para aprimorar o processo de acesso e uso da informação.

Como técnica de pesquisa é caracterizada como **pesquisa de campo**, utilizada com a finalidade de obter informações e/ou conhecimentos acerca de determinado problema, para o qual se busca uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre elas. O interesse desse tipo de pesquisa está voltado para o estudo de indivíduos, grupos, comunidades, instituições e outros campos, visando à compreensão de diversos aspectos da sociedade (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Em relação à natureza dos dados, a pesquisa possui uma abordagem **quali quantitativa**. A **pesquisa qualitativa** responde às questões mais específicas. Bardin (2011), visando identificar os elementos mais significativos do que seria se expresso na forma escrita e compreender os sentidos implícitos que evidenciarão a opinião dos participantes em relação ao objeto da pesquisa. Portanto, essa pesquisa é qualitativa na medida em que busca expandir o entendimento, relacionando as habilidades identificadas na população pesquisada com as descritas pelo modelo de competências em informação *Big6*;

Quantitativa, porque, busca a quantificação dos dados que fornecem o perfil dos secretários; fontes de busca e uso da informação e a importância das competências em informação. Essa abordagem permitirá a análise das respostas às questões através do tratamento estatístico dos dados coletados permitindo compreender os processos de busca da informação. Richardson (2012), afirma que a **pesquisa quantitativa** se caracteriza pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

2.2 CAMPO DA PESQUISA

Essa pesquisa desenvolveu-se no Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba localizada no Campus I em João Pessoa – Paraíba, especificamente com os secretários.

2.2.1 Caracterização do ambiente – Conhecendo a UFPB¹

A Universidade Federal da Paraíba foi criada pela Lei Estadual 1.366, de 02 de dezembro de 1955, e instalada sob o nome de Universidade da Paraíba como resultado da junção de algumas escolas superiores.

A federalização da Universidade foi aprovada e promulgada pela Lei nº. 3.835 de 13 de dezembro de 1960, que a transformou em Universidade Federal da Paraíba, incorporando as estruturas universitárias existentes nas cidades de João Pessoa e Campina Grande.

A Universidade Federal da Paraíba, anteriormente Universidade da Paraíba, é uma Instituição autárquica de regime especial de ensino, pesquisa e extensão, vinculada ao Ministério da Educação, com estrutura multicampi, diferenciando-se das demais universidades federais do sistema de ensino superior do país que, em geral, tem suas atividades concentradas num só espaço urbano. Essa singularidade expressou-se por sua atuação em sete *campi* implantados nas cidades de João Pessoa, Campina Grande, Areia, Bananeiras, Patos, Sousa e Cajazeiras.

No início de 2002, a UFPB passou pelo desmembramento de quatro, dos seus sete *campi*. A Lei nº. 10.419 de 9 de abril de 2002 criou, através do desmembramento da UFPB, a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com sede em Campina Grande. A partir de então, a UFPB ficou composta legalmente pelos *campi* de João Pessoa (capital), Areia e Bananeiras, passando os demais *campi* (Campina Grande, Cajazeiras, Patos e Sousa) a serem incorporados pela UFCG.

Dentro do Plano de Expansão das instituições públicas de ensino superior, denominado Expansão com Interiorização, do Governo Federal, em 2005 a UFPB criou mais um campus, no Litoral Norte do Estado, abrangendo os municípios de Mamanguape e Rio Tinto.

Em 2014, a UFPB ficou estruturada da seguinte forma: *Campus* I, na cidade de João Pessoa, compreendendo os seguintes Centros: Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN); Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA); Centro de Ciências Médicas (CCM); Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA); Centro de Educação (CE); Centro de Tecnologia (CT); Centro de Ciências Jurídicas (CCJ); Centro de Biotecnologia (CBiotec); Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional (CTDR); Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA); Centro de Informática (CI)

¹ Texto adaptado da UFPB e Disponível em: <http://www.ufpb.br/content/histórico>.

e Centro de Energias Alternativas Renováveis (CEAR); o *Campus II*, na cidade de Areia, compreendendo o Centro de Ciências Agrárias (CCA); o *Campus III*, na cidade de Bananeiras, abrangendo o Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias (CCHSA) e o *Campus IV*, nas cidades de Mamanguape e Rio Tinto, com o Centro de Ciências Aplicadas e Educação (CCAEE).

A UFPB também dispõe de cursos de Educação à Distância (EAD) chamado de UFPBVIRTUAL² que integra o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB com a oferta de onze cursos de graduação, todos na modalidade a distância: Matemática, Letras, Letras/Espanhol, Letras/Inglês, Letras/Libras, Pedagogia, Ciências Biológicas, Ciências Agrárias, Ciências Naturais, Computação e Administração Pública. Utilizando modernas tecnologias da informação e da comunicação e de metodologias inovadoras de ensino. Os cursos são desenvolvidos com base na Internet através do ambiente virtual de aprendizagem Moodle. Também disponibilizam materiais impressos, CDs, DVDs, Bibliotecas Virtuais e assistência personalizada aos estudantes nos Polos de Apoio presencial.

O foco da ação da UFPBVIRTUAL é a graduação de professores atuantes nas escolas públicas e atender a grande quantidade de jovens e adultos que residem no interior do Estado e que não têm acesso à educação superior pública. Para cada um desses segmentos, são destinadas 50% das vagas ofertadas a cada ano no vestibular.

2.2.2 Conhecendo o Centro de Ciências Médicas³

O Centro de Ciências Médicas (CCM) foi criado em 2007, integra o sistema de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal da Paraíba – UFPB como órgão setorial com funções executivas e deliberativas, agrupando Departamentos, Coordenação do Curso de Medicina, Residência Médica, Comitê de Ética, órgãos suplementares e outras unidades de apoio didático, científico e administrativo (Resolução nº 11/2009, art. 1º do Regimento Interno do Centro de Ciências Médicas da UFPB).

O CCM, fica localizado no Campus I da Universidade Federal da Paraíba, abriga o curso de graduação em Medicina, que há mais de 60 anos prepara profissionais de saúde. O CCM também oferece o Mestrado Profissional em Saúde da Família, em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz, e a Residência Médica em 15 especialidades. O prédio do CCM, foi inaugurado em 2012 e atende cerca de 800 alunos e conta com uma estrutura física de

² Texto adaptado da UFPB e Disponível em: <http://portal2.virtual.ufpb.br/index.php/instituicao/missao/>.

³ Texto adaptado da UFPB e Disponível em: <http://www.ccm.ufpb.br/ccm>.

qualidade para a comunidade, com biblioteca, refeitório, salas informatizadas e climatizadas, auditório e espaço de convivência e repouso.

O CCM possui cinco (5) departamentos que estão divididos por especialidades médicas: Departamento de Obstetrícia e Ginecologia (DOG), Departamento de Medicina Interna (DMI), Departamento de Cirurgia (DC), Departamento de Promoção da Saúde (DPS) e Departamento de Pediatria e Genética (DPG). O Centro tem um total de cinquenta e seis (56) servidores Técnicos Administrativos em Educação (TAE).

2.2.3 Universo e sujeitos da pesquisa

O Centro de Ciências Médicas localizado no campus I da UFPB conta atualmente no seu quadro de profissionais com um diretor, uma vice-diretora, um coordenador, uma coordenadora adjunta, cinquenta e seis (56) servidores técnicos administrativos e cento e quarenta e seis (146) docentes.

O universo da pesquisa se constituiu dos dez (10) secretários do curso de Medicina do Centro de Ciências Médicas e os sujeitos da pesquisa correspondem a oito (08) participantes. Dos dez (10) secretários, com apenas dois não foi efetivada a entrevista, devido aos mesmos estarem afastados de suas atividades laborais para cursar mestrado. Sendo assim, foi efetivada a entrevista com oito (08) secretários.

2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um roteiro de entrevista, com um cabeçalho com informações para traçar o perfil social dos secretários e seis (06) perguntas abertas. Conforme Gil (2012, p.109), “entrevista é a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação.”

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizada no âmbito das ciências sociais. (GIL, 2012). De acordo com Selltitz (1972, p.273), “enquanto técnica de coleta de dados, a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretende fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes.”

As questões que compõem o roteiro estruturado de entrevista (Apêndice C) foram baseadas nas concepções para as competências em informação apresentadas por Belluzzo e

elaboradas a partir de Costa (2011), contendo 06 perguntas.

2.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA

O projeto de pesquisa foi cadastrado na Plataforma Brasil para autorização do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) do CCM, após apreciação e aprovação do CEP a autora recebeu um parecer de aprovação do Comitê de Ética (Anexo A).

Após autorização do CEP para realização da pesquisa foi solicitado ao Diretor do Centro de Ciências Médicas da UFPB – Campus I, autorização para realização da pesquisa com os secretários do referido Centro, através de um termo de autorização devidamente preenchido e assinado pelo diretor (Apêndice A).

Após a autorização do diretor do referido Centro, a autora manteve contato pessoalmente para aplicação da entrevista com os secretários que aceitaram participar da pesquisa. Todos os entrevistados assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice B).

2.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISES

Antes de começar a entrevista com os secretários a autora explicou o tema de seu trabalho e o significado de competências em informação, pois os mesmos não tinham conhecimento sobre o que é uma pessoa ser competente em informação.

A autora aplicou a entrevista pessoalmente com os secretários do CCM, todos concordaram de imediato em conceder a entrevista, mas apesar de já conhecê-los por trabalharem no mesmo Centro alguns secretários a princípio ficaram envergonhados com a entrevista. A autora conversou um pouco com cada um antes da entrevista para descontraí-los e em seguida realizou a entrevista e todos autorizaram que a mesma fosse gravada.

Dos oito (08) secretários entrevistados, apenas três (03) pediram para responderem as perguntas por escrito e depois leram suas respostas durante a gravação da entrevista. A entrevista foi aplicada individualmente.

3 USO DA INFORMAÇÃO PELO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

“O modo como você reúne, administra e usa a informação determina se vencerá ou perderá.”
(Bill Gates)

Historicamente, a informação vem desenvolvendo relevante papel na sociedade, colaborando para modificar sentidos e significados dos indivíduos, das organizações e da própria sociedade (DUARTE; LLARENA; LIRA, 2014). Atualmente a sociedade é denominada de sociedade da informação e do conhecimento, devido à informação ter se tornado um importante fator de produção no final do século XX.

Na Idade Média, o camponês vivia em função de sua colheita. O artesão trabalhava na sua oficina, produzindo sua arte como produto final. O tempo de trabalho era medido em função da conclusão dessas produções. Com a Revolução Industrial, o trabalhador começou a viver em função de horários e da conclusão de tarefas. O trabalhador não precisava mais saber que produto final seria produzido. Assim, ele perdeu a conexão entre a produção e o seu resultado (MIRANDA, 2004).

A administração científica desenvolveu as condições de produtividade e desenvolveu a mecanização das tarefas antes realizadas por pessoas. Para administrar, era preciso informações. Informações sobre cada trabalhador, suas tarefas, seus horários, sua produtividade, sobre o produto e suas características etc. Com a produção mecanizada, a produtividade em níveis mais altos e o custo em níveis mais baixos, o mercado passou de vendedor a comprador. Com a concorrência em alta e um consumidor mais exigente e específico, fatores antes inexistentes começaram a influenciar na produção: a qualidade do produto e os desejos e preferências do consumidor. A economia de serviço começava a ser mais importante que a economia do produto (MIRANDA, 2004).

Conforme Zarifian (2003, p. 190), a economia do serviço é uma economia da transformação positiva nas condições de atividades e nas disposições de ação dos clientes-usuários, interferindo nas escolhas de modo de vida e na mobilidade dos usos. Nessa nova economia, há três fatores que influenciam na produção: o evento (ou as situações eventuais), a comunicação e o serviço. A produção começa a se direcionar a eventos, acasos; aquilo que não está de acordo com a regularidade da produção mecânica. A atividade humana passa a

estar em função das irregularidades, novidades, inovações. Dessa forma, a informação ganha importância primordial na produção. Não se pode lidar com eventos e inovações sem informação e conhecimento sobre um conjunto cada vez maior de operações. A comunicação também se torna fator primordial porque os problemas se tornam mais complexos, exigindo mais de uma área de produção para resolvê-los. Torna-se necessário usar informação de forma eficiente para que não haja problemas de comunicação. Ou seja, a informação torna-se um dos fatores de produção.

Embora estivesse sempre presente em outros períodos históricos, a informação não tinha a importância que passou a ter na sociedade atual. A nova sociedade tem experimentado contínuas transformações no cenário político, econômico e social que representam a transposição de uma sociedade marcada pelo conhecimento, pela criatividade, pela inovação e pelas informações.

Para Castells e Himanen (2001), é perceptível a diferença entre a sociedade industrial e a sociedade da informação. Na sociedade industrial, a maior parte do trabalho consistiu em tarefas de rotina e isso era considerado mais um dever, sendo que o resultado dependia do tempo dedicado a ele, fazendo sentido econômico mediante a criação de uma cultura de gestão orientada para o tempo e o seu controle. A sociedade da informação, no entanto, apoia-se em uma cultura criativa e o trabalho depende cada vez mais da criatividade, sendo o resultado orientado por uma cultura de gestão que abre espaço para a criatividade individual.

Fróes Burnham (1999, p. 3), afirma que:

No chamado mundo global, a rapidez com que a informação e o conhecimento se disseminam traz significativas mudanças para as relações econômicas, políticas e socioculturais. Tal rapidez, porém, depende das condições que as tecnologias de informação e comunicação proporcionam não só ao tráfego mas também à produção, ao armazenamento, ao acesso e à recuperação dessa informação e desse conhecimento. Vista sob uma perspectiva mais pragmática, essas tecnologias dão suporte à produção de um incomensurável volume de informações, possibilitam uma enorme diversidade de alternativas para seu armazenamento e recuperação e fornecem ao fluxo da informação uma amplitude, uma intensidade e uma velocidade que não poderiam ser antecipadas sem conexão das redes informacionais em superinfóvias.

Para Le Coadic (2004, p. 5), o objetivo da informação continua sendo o conhecimento. Ou seja, a informação deve expressar um significado, que precisa ser compreendido por alguém, precisa fazer sentido para o indivíduo que a recebe, caso contrário, este fica em um estado no qual, por não encontrar sentido, busca informações que sejam significativas para ele, e como consequência, produz novos conhecimentos, suprindo

assim a deficiência de conhecimento inicial.

Para entender o conceito de informação os cientistas descobriram que a informação é parte fundamental no universo e que pode ser utilizada para criar ordem e estrutura. A informação é um conjunto organizado de dados, que constitui uma mensagem sobre um determinado fenômeno ou evento. A informação permite resolver problemas e tomar decisões, tendo em conta que o seu uso racional é a base do conhecimento.

Numa outra perspectiva a informação é um fenômeno que confere significado ou sentido às coisas, já que através de códigos e de conjuntos de dados, forma os modelos do pensamento humano. Ao longo dos anos a informação passou a ser reconhecida como elemento chave em todos os segmentos da sociedade. Sua importância é tão grande que se manter informado tornou-se fundamental para manter-se atualizado e em sintonia com o mundo.

A informação assume, hoje em dia, um espaço cada vez maior em qualquer setor da atividade humana. Segundo Garcia e D'Elia (2005), esse crescimento da informação, decorrente dos avanços tecnológicos e de sua transmissão e armazenamento, afeta o universo empresarial, o que aumenta proporcionalmente a importância de saber lidar com essa ferramenta, também considerada geradora de lucros.

3.1 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

A inserção de uma vasta gama de aparatos tecnológicos, oriundas da chamada sociedade da informação, deu margem ao surgimento de uma nova terminologia para designar ou categorizar aqueles que lidam com informação, conhecidos por “Profissionais da Informação” (MOTA; OLIVEIRA, 2005).

São muitas as denominações utilizadas para se referir aos profissionais que lidam com a informação: profissional da informação, agente de informação, profissional do conhecimento, trabalhador do conhecimento, entre outras. Cabe ao profissional da informação o desenvolvimento das atividades de processamento de dados, a fim de torná-los fontes de informação.

De acordo com Le Coadic (1996, p. 106):

Os profissionais da informação são aqueles que adquirem informação registrada em diferentes suportes, organizam, descrevem, indexam, armazenam, recuperam e distribuem essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela.

Para Marchiori (2002), o gestor da informação deve desempenhar as seguintes atividades: auxiliar na definição das atividades desenvolvidas pelo usuário e na explicitação de suas necessidades de informação; localizar e disseminar as informações de qualidade e criar uma estratégia para a captação de informações importantes e de interesse do usuário; priorizar a informação relevante para o usuário e a qualidade dessa informação, observando características como exatidão, utilidade e aplicabilidade, entre outras; personalizar a forma de apresentação e disseminação da informação; utilizar-se de metodologias para o desenvolvimento de sistemas de informação e ferramentas de apresentação dessas informações; desenvolver um pensamento crítico e analítico para perceber e entender os problemas de informação e comunicação, conforme as perspectivas técnicas, organizacionais e pessoais; administrar a tecnologia de informação, analisando, de forma crítica, seu custo, qualidade e complexidade.

Os profissionais que trabalhavam com informação eram, há algum tempo, em sua maioria, apenas arquivistas, bibliotecários e alguns profissionais na área da informática. De acordo com Mota e Oliveira (2005, p. 99), hoje não há ainda unanimidade em torno de uma denominação comum para abarcar as diferentes habilidades que se vinculam às atividades de informação.

3.2 BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

Os processos de busca e uso da informação são construídos cognitiva e emocionalmente, como também de forma situacional e dinâmica. A busca e o uso da informação dependem de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a certa situação problemática. Diferentes pessoas ou grupos têm diferentes ideias sobre o que constitui a solução de um problema. Atributos físicos e sociais influenciam no uso da informação porque especificam o seu ambiente de uso: familiaridade da situação; o tempo disponível; o quanto a informação pode ser útil; a qualidade do processo e dos resultados da busca. As necessidades de informação (NIs) são determinadas pela percepção de lacunas no conhecimento e a capacidade de dar sentido ao lidar com problemas ou tarefas; por fatores emocionais inerentes à incerteza, nível de stress e dificuldade existentes ao perceber essas lacunas, bem como por fatores situacionais encontrados em contextos e experiências específicos: clareza e consenso quanto aos objetivos; restrição de recursos; magnitude de riscos; formas de controle; normas profissionais e sociais; tempo etc. (CHOO, 2003).

Segundo Choo (2003, p. 206), pode-se usar a informação em três arenas básicas: na criação de significados para o entendimento do seu ambiente de atuação; na construção de conhecimentos para suprir lacunas de conhecimento e desenvolver novas competências; na tomada de decisões para escolher formas de ação. A geração e transformação da informação são moldadas pela cultura e pela especificação de regras, rotinas e papéis. Informações e significados são forjados nos pensamentos, sentimentos e ações dos indivíduos, em um processo cíclico. A administração do ciclo da informação gera mais informação, que por sua vez gera conhecimento; que subsidia a estratégia fornecendo base para a ação; e que fornece o feedback necessário para recomençar o processo. Assim, a administração da informação deve ser vista como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação num ciclo contínuo.

Choo (2003), as pessoas usam a informação para resolver problemas ou desenvolver uma tarefa. O ambiente social na qual a informação é encontrada determina seu valor e sua importância. Quando tratamos a informação como subjetivamente construída, estamos preocupados em entender os processos sociais e comportamentais nos quais a informação se estrutura e funciona. Grupos distintos de pessoas têm diferentes necessidades e hábitos de busca de informação, bem como estilos diferentes de processar a informação. Ao buscar e usar a informação, as pessoas estão continuamente construindo sentido a respeito do ambiente e, fazendo isso, parecem empregar estratégias básicas, dependendo do tipo de situação e de NIs em que se encontram.

Para Choo (2003, p. 66):

[...] a informação e o insight nascem no coração e na mente dos indivíduos, e que a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais.

O autor considera que a busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e dos usos da informação vem se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovação, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

3.3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

O profissional de secretariado surge como potencial usuário da informação nas empresas, uma vez que cabe a ele elaborar documentos e gerenciá-los; captar informações, direta ou indiretamente, relacionadas com a empresa; gerenciar o fluxo de informações da área em que atua; estabelecer critérios de seleção das informações e manter um sistema prático e atualizado de armazenamento de informações, dentre outras.

Para Neves (2007), o profissional de secretariado tem a possibilidade de ver a empresa como um todo, tem acesso a todas as informações e pode formar opinião crítica do problema e sinalizar as soluções. De acordo com Garcia e D'Elia (2005), como profissionais que figuram ao lado do poder decisório, devem saber usar todo o fluxo de informação da sua área de atuação.

Ainda Segundo Garcia e D'Elia (2005, p. 47):

A velocidade exigida no mundo dos negócios, aliada à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assuma um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade da Secretária.

É necessário, atualmente, que o profissional de secretariado lide com a informação sendo capaz de analisar, sistematizar e até mesmo tomar decisões baseadas em informações.

O dinamismo exigido no meio empresarial, aliado à complexidade e ao grande volume e variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento dessas assumam um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade do secretário, como afirma Garcia e D'Elia (2005).

Medeiros e Hernandes (2006), apontam algumas tarefas relacionadas à efetiva utilização da informação para os secretários, dentre as quais se destacam a captação de informações que se relacionem com a empresa; o estabelecimento de critérios de seleção das informações, de modo que estas sejam objetivas e atendam às necessidades de seus usuários; e manutenção de um sistema prático e atualizado de armazenamento de informações, tanto para uso pessoal, quanto para o auxílio de outros empregados.

O profissional de secretariado participa do processo de tomada de decisões ativamente, uma vez que são responsáveis pela triagem e organização de documentos e, até mesmo, pela compilação de informações.

A informação é essencial na atividade do profissional de secretariado, portanto, é necessário que o mesmo consiga realizar um efetivo uso da informação como: identificação de necessidades, coleta, tratamento e disseminação. Em sua vivência diária o secretário, lida com diversos valores que a informação pode assumir.

Marchiori (2002), afirma que o profissional da informação deve localizar e disseminar as informações de qualidade, percebe-se, também, essa tarefa entre as atribuições de um secretário. O profissional de secretariado no uso de suas atribuições, deve priorizar a informação relevante para o usuário e verificar a qualidade dessa informação, observando características como a exatidão, a utilidade e a aplicabilidade, entre outras.

O secretário elabora relatórios, apresentações e documentos comerciais, modificando a forma como se visualiza a informação inicial, e por meio de sua intervenção, torna a apresentação das informações mais objetiva, segundo os propósitos aos quais devem servir. O secretário também filtra o grande volume de informação destinada aos executivos, de forma crítica, analisando seu conteúdo e verificando a qualidade das informações. Assim, o profissional de secretariado atua como usuário da informação.

Segundo Santos e Caimi (2009, p. 30):

O perfil desejado do secretário executivo, segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais, engloba capacidade e aptidão de compreensão das questões que envolvem sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização; gerenciando com sensibilidade, discricção e competência o fluxo de informações e comunicações internas e externas.

O profissional de secretariado é um grande catalisador do fluxo informacional, seu perfil atende totalmente as exigências do mundo da informação. É um profissional que contribui eficientemente para a eficácia da informação.

4 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

*“A revolução da informação representa uma nítida
transferência de poder de quem detém o capital para quem
detém o conhecimento.”
(Peter Drucker)*

Dudziak (2003, p. 24), a origem do termo competências em informação (COINFO) se deu em 1974 quando surgiu pela primeira vez na literatura a expressão *Information Literacy* em um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski.

Para Zurkowski (1974, p.6, tradução nossa), o conceito de *Information Literacy* é:

Pessoas treinadas na aplicação de recursos de informação para seu trabalho, pois eles aprenderam técnicas e habilidades utilizando uma ampla variedade de instrumentos de informação como também fontes primárias na configuração de soluções de informação para seus problemas.

Brandão (1999, p. 22), desde o fim da Idade Média o significado da palavra competência vem se ampliando. A princípio houve um significado jurídico: “Faculdade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões”. Mais tarde surgiu uma extensão do conceito: “reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de um assunto específico”. Depois, passou a ser utilizado na linguagem empresarial de forma mais genérica, significando a qualidade que capacita o indivíduo a realizar determinado trabalho.

Ao longo do tempo o termo *Information Literacy* vem sendo traduzido: alfabetização informacional, competência informacional, competência em informação, letramento informacional entre outros. A definição do termo ainda traz inúmeras discussões na literatura especializada, tanto nacional quanto internacional.

De acordo com Gasque (2010, p. 83):

Muitos são os termos e as expressões utilizados para traduzir o termo original – *Information Literacy*. Na Espanha, por exemplo, usa-se frequentemente ‘Alfabetização Informacional’ – ALFIN – (MARZAL; PRADO, 2007; TIRADO, 2010) e, em Portugal, ‘Literacia da Informação’ (SILVA; MARCIAL; MARTINS, 2007; TIRADO, 2010). No

Brasil, foram publicados vários artigos e pesquisas, a partir de 2000, que utilizaram expressões como ‘Information Literacy’, ‘letramento informacional’, ‘alfabetização informacional’, ‘habilidade informacional’ e ‘competência informacional’ para se referir, em geral, à mesma ideia ou grupo de ideias.

O desenvolvimento de competências na sociedade contemporânea e, principalmente no contexto organizacional, não é mais somente o acesso à informação, mas o que se fazer com o uso da informação. Nessa perspectiva as Competências em Informação (CoInfo) devem ser observadas como um aspecto relevante no contexto social, que advém de duas dimensões:

Segundo Belluzzo (2007, p. 34):

[...] a primeira, um domínio de saberes e de habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção prática na realidade, e a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social.

Na década de 80, um grupo de bibliotecários e de educadores prepararam o documento da *American Library Association* (ALA), que é uma das definições mais citadas na literatura:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela.. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY, 1989, p.1).

O relatório da ALA ressalta a importância da *Information Literacy* para indivíduos, trabalhadores e cidadãos. As recomendações se concentram na implantação de um novo modelo de aprendizado, com a diminuição da lacuna existente entre sala de aula e biblioteca. (DUDZIAK, 2003). Em 1998, a ALA atualiza o relatório. Na atualização ela delineia seis recomendações relativas ao assunto, reafirmando a premissa de adequação de sistemas e de profissionais de informação à realidade atual de multiplicidade de recursos e fontes informacionais e a necessidade de atuação interdisciplinar, integrando também os ambientes educacional e profissional. (BELLUZZO, 2007, p. 27).

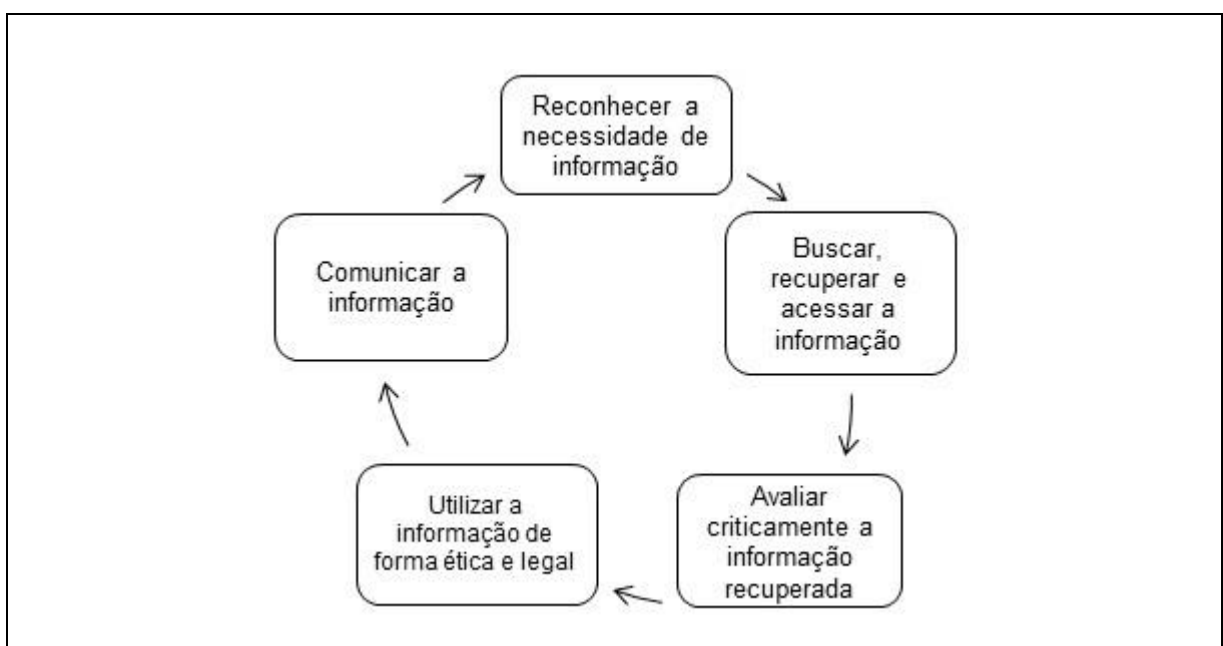
Para Belluzzo (2007, p. 109), as competências em informação podem ser definidas em torno de três dimensões relacionadas ao saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-agir (atitudes). O autor faz uma síntese das habilidades que envolvem as diferentes

dimensões dessa competência: conhecem como a informação é produzida e como é aplicada socialmente; reconhecem a importância da informação precisa e detalhada como base para tomada de decisão inteligente; reconhecem suas necessidades de informação; formulam perguntas baseadas nessas necessidades; desenvolvem estratégias de busca com êxito e são capazes de encontrar a informação; acessam as mais diferentes fontes de informação e identificam as fontes potenciais a ser consultadas, bem como sua qualidade e confiabilidade; conhecem o mundo da informação, incluindo tecnologias de informação e comunicação; tem também competência visual, midiática, informática, de conhecimentos básicos ou instrumentais, ou seja, aprendem a lidar com a tecnologia para utilizá-la em seu proveito; sabem dominar o excesso de informação e aplicá-la a problemas reais, ou seja, organizam a informação para aplicação prática e para transformá-la em conhecimento; sabem utilizar o tempo e trabalhar em equipe; avaliam e interpretam a informação em diferentes formatos e meios, empregando a análise crítica; integram a informação nova a uma área de conhecimento existente.

Todas essas habilidades podem facilitar o trabalho nas diversas etapas que compõem o fluxo ou processo da informação, que são: identificação das necessidades de informação, obtenção, tratamento, distribuição, armazenamento, uso e descarte. (BELLUZZO, 2007).

A pessoa competente em informação deve ser capaz de dominar habilidades específicas, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1 – Habilidades para ser Competente em Informação



Fonte: Santos, Camila Araújo (2016, p. 02)

A pessoa reconhece a necessidade em informação no momento em que percebe que precisa de informação. Sabe onde buscar e acessar os recursos informacionais disponíveis, ao explorar as diversas fontes sabe identificar a informação importante e de qualidade. Mediante a autenticidade, atualidade e valor avalia as informações. A partir de seu pensamento crítico reconhece a manipulação da informação e compara as informações recuperadas. De maneira ética e responsável comunica as informações recuperadas.

Para Miranda (2004, p. 121), o desenvolvimento de competências informacionais pode tornar mais efetivo o trabalho de qualquer profissional no tocante às tarefas ligadas à informação, principalmente em atividades intensivas em informação. As competências informacionais, normalmente atribuídas a um tipo específico de profissional, não precisam estar ligadas somente a ele ou a um só tipo de trabalho. Elas podem e devem estar presentes em todos os profissionais nas mais diversas áreas na era da informação e do conhecimento.

O avanço das novas tecnologias de informação e comunicação está diretamente relacionado ao surgimento e o desenvolvimento do tema competências em informação, essas tecnologias vem impulsionando mudanças em todos os segmentos da sociedade e colocando as pessoas face às múltiplas possibilidades de acesso à informação.

4.1 MODELOS DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

As Competências em Informação permitem uma perspectiva interdisciplinar, abordando novas formas de acessar, utilizar, analisar, avaliar a informação e servir de instrumento para o uso da informação. Segundo Sayers (2006, p. 78), em todo o mundo foi desenvolvido uma variedade de modelos para ajudar a entender, explicar e aumentar a conscientização pública sobre a alfabetização da informação.

De acordo com Lins e Leite (2011), existem duas perspectivas, dentre vários modelos de CoInfo: os modelos de Comportamento Informacional que apresentam as etapas de busca da informação a partir da identificação das necessidades, e os modelos de Competência em Informação direcionados para as características que consideram os processos de busca e uso da informação.

Johnston e Webber (2006, p. 112, tradução nossa), abordam a competência em informação como uma disciplina importante para a sociedade da informação e definem “uma pessoa competente em informação como um ser social e autoconsciente e não um simples repositório de habilidades e conhecimento.” Diante disso, observou-se a necessidade de identificar as características dos modelos de CoInfo e como elas podem auxiliar no

planejamento de ações mais efetivas no desenvolvimento e na avaliação das habilidades para o processo de busca e uso da informação.

Existem diversos modelos de competência em informação, alguns são: *8Ws*; *Follets Pathways to knowledge*; *Information Process*; *Information Skills*; *Research Process*; *Info Zone*; *Irving*; *Kuhlthau*; *Osla*; *Modelo Circular de Loerschter*; *Stripling/Pitts*; *The Big 6* e *Gavilán*. Muitos desses modelos são voltados para o contexto de pesquisa no âmbito educacional.

Serão apresentados alguns modelos de competências em informação, no entanto, devido a grande diversidade de modelos propostos para a formação e o desenvolvimento da CoInfo, no caso da pesquisa, ora apresentada, será considerado o modelo: *Big 6*.

Algumas etapas dos modelos de competências em informação que serão demonstrados são: *Irving*, *Kuhlthau*, *Stripling/Pitts* e *Modelo Circular de Loerschter*, conforme quadro 1.

Quadro 1 - Etapas dos Modelos de Competências em Informação – CoInfo

Modelo	Etapas
Irving (1985) Reino Unido	1. Formular e analisar as necessidades de informação; 2. Identificar e avaliar as possíveis fontes; 3. Localizar os recursos individuais; 4. Analisar, selecionar e rejeitar recursos informacionais; 5. Perguntar/utilizar recursos individuais; 6. Registrar a informação; 7. Interpretar, analisar, sintetizar e avaliar a informação; 8. Apresentar e comunicar a informação; 9. Avaliação do processo
Kuhlthau (1988) Estados Unidos	1. Iniciar; 2. Selecionar o tema; 3. Explorar e investigar informações sobre o tema geral; 4. Formular um tópico específico; 5. Coletar e reunir informações sobre o tema; 6. Apresentar, organizar, esquematizar, resumir e escrever; 7. Avaliar o resultado e o processo.
Stripling/Pitts(1988) Estados Unidos	1. Eleger um tema amplo; 2. Obter uma perspectiva global do tema; 3. Limitar o tema; 4. Desenvolver a tese e estabelecer objetivos; 5. Elaborar perguntas para o sistema; 6. Planejar a investigação e a produção; 7. Encontrar, analisar e avaliar as fontes; 8. Avaliar os textos, tomar nota, compilar as bibliografias; 9. Estabelecer conclusões, organizar a informação em um esquema; 10. Criar e apresentar o produto final; 11. Refletir sobre o <i>status</i> de satisfatoriedade do documento.

Modelo Circular de Loerschter (2003)	1. Formular e apresentar um problema; 2. Mapear e navegar nos espaços de informação; 3. Ler, observar, ouvir, coletar e organizar as informações necessárias; 4. Comparar e contrastar, julgar e testar; 5. Concluir baseado na melhor informação; 6. Comunicar em todas as mídias possíveis; 7. Discernir entre como é feito e como seria o ideal.
---	---

Fonte: Coelho, Tatiene Martins (2017, p. 97).

Evidencia-se que há similaridade entre os modelos apresentados no que se refere às competências e habilidades necessárias ao indivíduo para a resolução de problemas informacionais, todos enfocam a importância de o indivíduo possuir competências em informação em relação à identificação da necessidade informacional e à formulação da estratégia, etapas iniciais e norteadoras para a busca de elementos que possam solucionar parcialmente ou totalmente essa necessidade.

4.1.1 *The Big 6*

O *Big 6* foi desenvolvido nos Estados Unidos em 1987, por dois bibliotecários, Mike Eisenberg e Bob Berkowitz. É considerado como um dos principais modelos de competências em informação. O *Big 6* é descrito por seus autores como uma solução de problemas, abordagem para o ensino de informações e habilidades tecnológicas.

O *Big 6* é um modelo simples de entender e promover os ensinamentos relativos à TIC. Apresenta duas desvantagens. A primeira, diz respeito aos recursos e exemplos, em sua maioria, relacionados com escolas e projetos nos Estados Unidos; e a segunda, é o fato, de que, o *Big 6* por ser um produto comercial está sujeito à proteção das políticas de direitos autorais e de marcas registradas (SAYERS, 2006, p. 78).

O *Big 6* tem sido utilizado, em diversos casos como um modelo de pesquisa comum no ambiente escolar de forma a propiciar a uniformização de critérios e procedimentos que fazem com que os alunos se habituem gradualmente com a metodologia e o rigor do processo de pesquisa e de tratamento da informação (FURTADO; ALCARÁ, 2015, p. 79). Desse modo, percebe-se que o uso ético da informação faz parte das etapas desse modelo.

Apesar de ter sido idealizado para ser utilizado em ambientes educacionais as características desse modelo permitem que seja implantado, também, em diversos setores da sociedade.

Para Furtado e Alcará (2015), o *Big 6* apresenta uma flexibilidade que possibilita sua adaptação em qualquer contexto social, uma vez que suas etapas não são lineares, ou

seja, não é necessário seguir as etapas, da forma como elas foram propostas. Sua utilização dependerá da situação de cada indivíduo, visto que, cada um segue por caminhos diferentes no processo de tomada de decisão e resolução de problemas.

O modelo Big 6 compreende seis etapas principais ou etapas de resolução de problemas, e cada etapa possui 2 componentes de ação, conforme o quadro 2.

Quadro 2 – Etapas do Big 6

ETAPAS		AÇÕES
1	Definir as tarefas	➤ Definir o problema de informação; ➤ Identificar a informação necessária.
2	Estratégias para buscar a informação	➤ Estabelecer uma gama de recursos; ➤ Estabelecer as prioridades dos recursos.
3	Localização e acesso	➤ Localizar os recursos; ➤ Encontrar as informações dentro dos recursos.
4	Utilizar a informação	➤ Consultar (empreender, ler, ver, escutar); ➤ Extrair informações importantes.
5	Sintetizar	➤ Organizar as informações de várias fontes; ➤ Apresentar a informação (resultado).
6	Avaliar	➤ Julgar o resultado; ➤ Julgar o processo.

Fonte: Adaptada de Valentim; Jorge; Ceretta-Soria (2014, p. 213).

Percebe-se que o objetivo desse modelo é permitir que as pessoas possam localizar, usar e avaliar a informação com o auxílio das ações que correspondem a cada etapa servindo como um canal ou estratégia de facilitação do processo de localização, uso e busca da informação juntamente com o uso adequado das tecnologias da informação e comunicação com o intuito de proporcionar a satisfação da necessidade informacional e a resolução de problemas.

Neste contexto, fica realçado que o modelo de Competência em informação “O Big 6” auxilia os indivíduos na recuperação adequada da informação e propicia o desenvolvimento das competências em informação em ambientes organizacionais e educacionais.

4.1.2 OSLA

O significado do nome do modelo se refere a abreviatura das palavras *Ontario School Library Association* (OSLA), a instituição que criou os procedimentos para gerar as competências em informação. Este modelo de sequenciamento é necessário para que os alunos se movimentem com segurança em suas atividades de pesquisa (OSLA, 2015).

O modelo *Osla* compreende seis etapas principais e cada etapa possui seus componentes de ação, conforme o quadro 3.

Quadro 3 – Etapas do OSLA

ETAPAS		AÇÕES
1	Preparar para investigar	➤ Definir; ➤ Explorar; ➤ Identificar; ➤ Relacionar.
2	Acesso aos recursos	➤ Analisar; ➤ Selecionar; ➤ Coletar; ➤ Colaborar.
3	Processar a informação	➤ Analisar; ➤ Avaliar; ➤ Testar; ➤ Selecionar; ➤ Sintetizar.
4	Transferir o aprendizado	➤ Revisar; ➤ Apresentar; ➤ Refletir; ➤ Transferir.

Fonte: Adaptada de Valentim; Jorge; Ceretta-Soria (2014, p. 213).

Este modelo oferece um programa de estudos de informação para a escola e vida profissional. É um modelo prático para a utilização de estudantes e profissionais da educação. Este modelo pode ser associado ao ambiente organizacional no que trata sobre a prática de aprendizagem organizacional, uma vez que o processo inicial repara a investigação, visando o acesso aos recursos para processamento de informações e, por fim, a transferência de aprendizagem no intuito de proporcionar competências em informação para os sujeitos organizacionais.

4.1.3 Galiván

É um modelo criado pela Fundação Gabriel Piedrahita Uribe (FGPU), ciente da importância das competências em informação, a FGPU elaborou um modelo constituído de etapas que fazem referências a passos fundamentais para qualquer processo de pesquisa, e que são comuns a outros modelos, (EDUTECA, 2007, tradução nossa).

O Modelo Gávilan possui quatro etapas e seus componentes de ação, as etapas assinalam e atendem a uma capacidade geral que o estudante deve alcançar, e as ações, os conhecimentos e habilidades que devem ser colocados em prática como requisito para desenvolvê-la (EDUTECA, 2007, tradução nossa), conforme o quadro 4.

Quadro 4 – Etapas do *Galiván*

ETAPAS		AÇÕES
1	Definir o problema de informação	➤ Pergunta inicial; ➤ Analisar a pergunta inicial; ➤ Construir um plano de investigação; ➤ Formular perguntas secundárias.
2	Buscar e avaliar a informação	➤ Avaliar e selecionar as fontes de informação; ➤ Acessar as fontes selecionadas; ➤ Avaliar as fontes e as informações.
3	Analisar a informação	➤ Eleger a informação mais adequada; ➤ Ler, entender e avaliar a informação selecionada; ➤ Obter informações preliminares;
4	Sintetizar e utilizar a informação	➤ Obter uma relação geral; ➤ Elaborar um produto concreto; ➤ Comunicar os resultados.

Fonte: Adaptada de Valentim; Jorge; Ceretta-Soria (2014, p. 213).

Conceber o Modelo Gávilan como um conjunto de habilidades que podem ser avaliadas separadamente, torna-se possível ao docente estruturar as atividades focadas no desenvolvimento de uma habilidade específica própria de um dos subpassos, ou de

habilidades implicadas em todo o passo (EDUTEKA, 2007, tradução nossa)⁴. Nesse sentido, este modelo propicia trabalhar, tanto os pontos específicos da competência em informação como os pontos mais amplos.

O manuseio da informação proposto por este modelo remete a aplicação do Ciclo PDCA (Planejamento/Execução/Verificação/Ação)⁵, sendo utilizado muitas vezes de forma intuitiva na organização, mas quando mapeada pode gerar ciclos de avaliações constantes na busca das competências em informação.

⁴ Concebir el Modelo como un conjunto de habilidades que pueden evaluarse por separado, permite al docente estructurar actividades cortas enfocadas al desarrollo de una habilidad específica propia de uno de los subpasos o de las habilidades implicadas en todo un Paso. De este modo, el Modelo puede trabajarse en el aula de diversas maneras y no solamente mediante ejercicios que requieran realizar todos los pasos consecutivamente.

⁵ O Ciclo PDCA foi idealizado na Década de 1920 por Walter A. Shewarth, e em 1950 passou a ser conhecido como o Ciclo de Deming, em tributo ao ‘guru’ da qualidade, William E. Deming, que publicou e aplicou o método. (PALADINI, 2004).

5 ANÁLISE DOS DADOS

“Na era da informação, a invisibilidade é equivalente à morte.”
(Zygmunt Bauman)

Neste capítulo será apresentada a análise dos dados, onde os mesmos foram quantificados e descritos buscando uma relação entre eles, tendo por base a técnica de análise de conteúdo e categorizados de acordo com o modelo de competências em informação “Big 6” que compreende 6 etapas e cada etapa possui seus componentes de ação, seguindo uma trajetória com vistas a atender os propósitos desta pesquisa.

Conforme descrito anteriormente na metodologia desta pesquisa, a entrevista foi estruturada com 6 questões e categorizadas em 6 etapas, a saber: **Etapa 1** – Definir as tarefas: identificar a informação necessária, **Questão 1** – Como você identifica a informação necessária para execução de suas atividades? **Etapa 2** – Estratégias para buscar a informação: estabelecer uma gama de recursos, **Questão 6** – Gostaria de sugerir estratégias para um melhor acesso e uso da informação? **Etapa 3** – Localização e acesso: localizar os recursos, **Questão 3** – Como você busca as fontes de informação? **Etapa 4** – Utilizar a informação: consultar, **Questão 2** – Quais as fontes de informação que você utiliza? **Etapa 5** – sintetizar: organizar as informações de várias fontes, **Questão 5** – Como você organiza as informações que recebe de várias fontes? **Etapa 6** – Avaliar: uso e avaliação da informação, **Questão 4** – Qual uso você faz das informações que você adquire e qual sua avaliação sobre as mesmas?

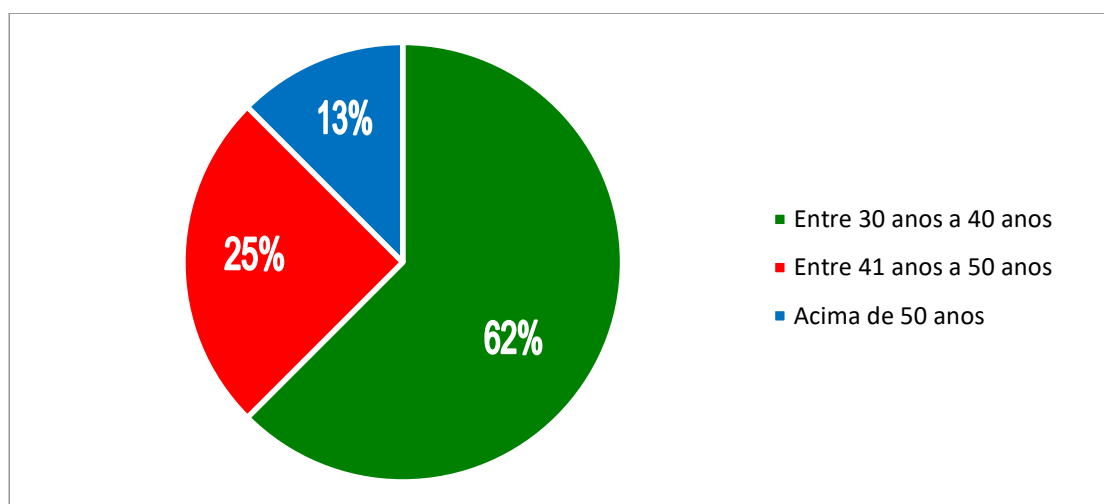
O universo de pesquisa se constitui de dez (10) secretários e a amostra pretendida era de seis (06), a pesquisadora conseguiu uma amostra de oito (08). Uma porcentagem considerável de 80% do universo de pesquisa.

As competências em informação dos secretários nos processos de busca e uso da informação foram analisadas, nesta pesquisa, com base nas concepções das competências em informação voltadas para a informação (busca e uso) apontados por Belluzzo e relacionados ao modelo de competências em informação *Big 6*. Esse modelo possibilita localizar, usar e avaliar a informação.

5.1 Perfil social dos secretários do curso de Medicina/CCM/UFPB

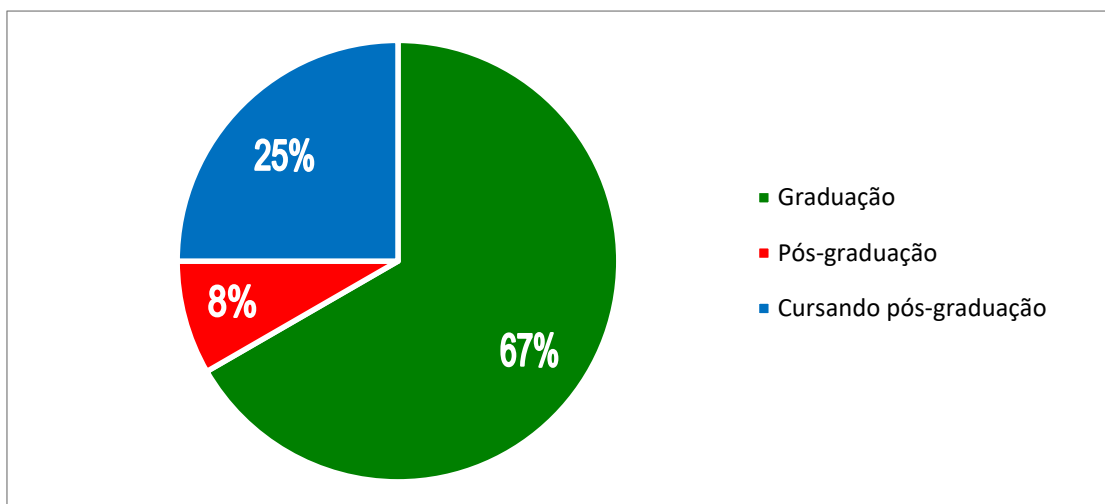
Para identificar o perfil dos secretários do curso de medicina do CCM – Campus I da UFPB com a intenção de apresentar o contexto da população pesquisada para melhor compreensão foi coletadas informações sobre faixa etária, grau de escolaridade e tempo de atuação na instituição. No Gráfico 1 os resultados obtidos com relação à idade mostraram uma predominância da faixa etária de 30 a 40 anos que apresentou 62% dos secretários, a faixa etária de 41 a 50 anos apresentou 25% e a faixa etária acima de 50 anos apresentou a minoria com 13% .

Gráfico 1 – Faixa etária



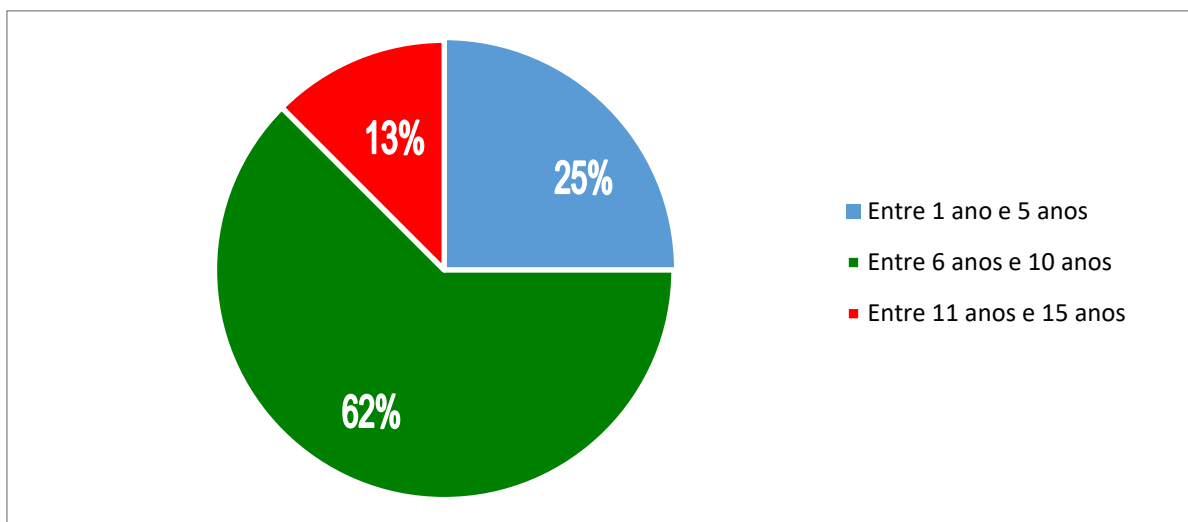
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

De acordo com a pesquisa e mostrado no Gráfico 2 sobre o grau de escolaridade evidencia-se que 67% dos secretários pesquisados são graduados e 8% possui pós-graduação e 25% está cursando uma pós-graduação a nível de doutorado ou mestrado.

Gráfico 2 – Grau de escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O tempo de exercício das atividades dos secretários na instituição obteve sua representação mais expressiva na faixa de 6 a 10 anos com 62%, em seguida a faixa de 1 a 5 anos com 25% e a faixa de 11 a 15 anos com 13% conforme mostra o Gráfico 3.

Gráfico 3 – Tempo de exercício das atividades na instituição

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os resultados obtidos no perfil dos secretários do curso de medicina do CCM – Campus I da UFPB evidenciou que predomina a faixa etária entre 30 a 40 anos, com o grau de escolaridade predominante de graduação e a maioria dos participantes estão na instituição entre 6 a 10 anos.

Depois de traçar o perfil dos secretários do curso de medicina do CCM/UFPB, prosseguiu-se para a análise das etapas do modelo de competências em informação *Big 6*, que evidenciam os objetivos específicos do estudo. Uma vez que o campo de estudo, ora abordado, tem seu foco no desenvolvimento e na avaliação das habilidades para o processo de busca e uso da informação.

5.2 Etapa 1- Definir as Tarefas

Para Le Coadic (2004, p. 5), o objetivo da informação permanece sendo a apreensão de sentidos ou seres em sua significação, isto é, continua sendo o conhecimento. Ou seja, a informação deve expressar um significado, que precisa ser compreendido por alguém, precisa fazer sentido para o indivíduo que a recebe.

De forma unânime todos os participantes afirmaram que recebem muitas informações, que as informações chegam misturadas e é preciso que eles filtrem essas informações para identificarem as informações necessárias para a execução de suas atividades. Afirmaram também, que as informações que recebem não são suficientes.

Conforme discorre o participante “P1”:

As informações chegam diariamente enviadas por email pelo Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC)⁶. As informações chegam misturadas e não são filtradas para cada Centro ou Departamento específico, o sistema tem falhas de informação devido as informações chegar misturadas e dificulta a busca pelas informações, causando desinteresse em buscá-las. Muitas das informações recebidas não são utilizadas e insuficientes.

O intenso fluxo de informação disponível atualmente e os variados tipos de fontes de informação exige do indivíduo o conhecimento das fontes adequadas para identificar a informação de qualidade.

Enfatizou o participante “P2”:

As informações chegam de várias fontes e não são suficientes. Tenho que coletar, filtrar e identificar o que é importante para a execução de minhas atividades.

Percebeu-se que ocorre uma grande perda das informações enviadas devido à falta de direcionamento das mesmas.

⁶ Sistema de consultas e processos do protocolo da UFPB.

5.3 Etapa 2 – Estratégias para buscar a informação

Segundo Gasque (2008), o uso da informação compõe-se de atividades em que o indivíduo se engaja para apreender a informação e transformá-la em conhecimento.

O participante “P1” sugere que: “O SIPAC deve filtrar as informações antes de passá-las, ou seja, passar só as informações necessárias para cada Centro ou Departamento”.

O participante “P6” sugere:

Tutorias são ótimas ferramentas organizacionais. Um fórum de eletrônico de dúvidas recorrentes seria interessante para socializar as dúvidas e aprimorar as atividades. O SIPAC deveria direcionar as informações para cada Centro ou Departamento.

Dois dos participantes sugeriram como estratégia para um melhor acesso e uso da informação que a UFPB crie tutoriais como ferramentas organizacionais e todos sugeriram que as informações transmitidas pelo SIPAC e outros sistemas institucionais direcionassem as informações enviadas para que cada Centro ou Departamento só recebesse as informações pertinentes a eles.

5.4 Etapa 3 – Localização e acesso

A busca e o uso da informação são atividades indispensáveis à produção do conhecimento e exigem por si só, competências, cujo desenvolvimento requer formação específica, denominada competências em informação (GASQUE, 2008).

Os participantes buscam informação com os colegas de trabalho, nas plataformas digitais e resoluções da UFPB.

Conforme o participante “P3”: “Busco informações na internet, com os colegas de trabalho e nas resoluções da UFPB”.

Os fluxos informais de informações são iniciados espontaneamente pelas pessoas, sem regras específicas e por múltiplos canais de comunicação (ELEUTERIO, 2015).

O participante “P6” afirma que:

Como as informações disponibilizadas ao servidor são insuficientes, eu sempre preciso recorrer a fontes não oficiais, como internet e recorro aos colegas de trabalho.

Observou-se que a troca de experiências e de informações entre os colegas de trabalho é bastante comum entre os secretários entrevistados, pois os mesmos estão em constante busca por informações que os auxiliem na execução de suas atividades,

5.5 Etapa 4 – Utilizar a informação

Segundo Cunha (2001), o conceito de fontes de informação é muito amplo. Ele considera como fontes de informação todos os meios e suportes que contêm informação ou documento. Dessa forma, pode-se dizer que fontes de informação são tudo o que gera e veicula informação.

De acordo com o participante “P1”: “As fontes de informação que utilizo é o email, as informações enviadas pelo SIPAC e busco informações com meus colegas de trabalho.” O participante “P3” discorre que: “Busco informações na internet, com os colegas de trabalho e nas resoluções da UFPB”.

Dos participantes, cinco (05) utilizam como fontes de informação o sistema institucional SIPAC. Três (03) dos participantes utilizam as resoluções da instituição e as plataformas digitais da instituição. E todos os participantes utilizam o email como fonte de informação, pesquisas na internet e troca de informações com os colegas de trabalho.

5.6 Etapa 5 – Sintetizar

Diante do crescente acúmulo de informação e das diferentes formas de acesso a elas, o principal problema está em selecionar as informações que têm qualidade e saber quais são os parâmetros que indicam a qualidade dessas informações durante o processo de seleção (OLETO, 2006).

O participante “P5” afirma que:

Organizo as informações recebidas por prioridade e priorizo as informações importantes para as atividades que tem prazo para execução e o restante das informações utilizo acordo com a necessidade.

O excesso informacional e as diversas fontes de informação disponibilizadas exigem mais rigor nos critérios de seleção.

Participante “P8” enfatiza que: “Organiza em ordem cronológica e dando prioridade aquelas de maior importância para a execução das atividades naquele momento”.

Todos os participantes recebem informações de várias fontes e organizam priorizando as informações mais importantes para a execução das atividades e priorizam principalmente as informações para as atividades tem prazo para serem cumpridas.

5.7 Etapa 6 – Avaliar

O uso adequado da informação é condicionado à qualidade e à relevância das fontes de informação identificadas pelo indivíduo. O uso da informação encontrada também depende de como a pessoa avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida, seus atributos objetivos e sua capacidade de determinar a pertinência da informação relativa a uma determinada situação (CHOO, 2003).

O participante “P1”: “Utilizo as informações que adquiro para a execução das atividades do dia a dia. As informações que recebo são insuficientes”.

Os participantes afirmaram que usam as informações que adquire e julgam importantes para a execução de suas atividades e que as informações que recebem são insuficientes e sempre precisam recorrer a outras fontes de informação.

Participante “P6”: “Utilizo para a realização das atividades diárias. No entanto, as informações recebidas são insuficientes”.

O participante “P7” afirma que:

Utilizo as informações para a execução das atividades rotineiras, mas as informações não são suficientes para tal, por isso, sempre preciso buscar em outras fontes.

Observou-se que apesar dos participantes receberem muitas informações e de várias fontes, as mesmas são insuficientes para a execução de suas atividades. E evidencia-se, pois, na população estudada que a Internet pode ser considerada como uma ferramenta válida para a pesquisa desde que sejam observados seus critérios de atualidade, de confiabilidade e de qualidade das fontes. Por outro lado, a preferência por fontes informais, como conversas com seus colegas de trabalho ainda se constituem em práticas de consulta entre os participantes.

Retomando aos objetivos específicos, as respostas do cabeçalho da entrevista permitiu alcançar o objetivo específico “a” quando traçou o perfil social dos secretários; os resultados da Etapa 3, permitiram alcançar o objetivo específico “b” quando identificou as fontes de acesso à informação utilizadas pelos secretários; a Etapa 4, possibilitou o alcance do objetivo específico “c” quando seu resultado demonstrou de que maneira os secretários fazem uso das

informações adquiridas; nas Etapas 1, 5 e 6, alcançou-se o objetivo específico “d” quando seus resultados mapearam as categorias de fontes e usos da informação pelos secretários e na Etapa 2, conseguiu-se formular o objetivo específico “e” quando os resultados possibilitaram propor um programa de desenvolvimento de competências para o processo de acesso e uso da informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*“Nada é tão perigoso para aprisionar a inteligência
do que aceitar passivamente as informações.”
(Augusto Cury)*

A pergunta que iniciou a pesquisa foi respondida com êxito o que possibilitou alcançar os objetivos específicos estabelecidos para o atendimento do propósito desta pesquisa por meio da construção do aporte teórico, que permitiu conhecer os aspectos concernentes às competências em informação e por meio dos resultados obtidos.

A partir dos depoimentos dos secretários entrevistados percebeu-se que ocorre um extravio das informações enviadas devido à falta de direcionamento das mesmas. O intenso fluxo de informação disponível atualmente e os variados tipos de fontes de informação exige do secretário o conhecimento das fontes adequadas para identificar a informação de qualidade. No processo de desenvolvimento das competências em informação, uma das habilidades necessárias para lidar com a informação disponibilizada na internet é a habilidade para uso das TIC.

No entanto, há a necessidade de ampliação do conhecimento e habilidades em gerenciamento de outras fontes de informação e bases de dados o que possibilitaria ampliar as possibilidades de pesquisa e oportunizaria o acesso e o uso da informação com eficácia e eficiência por parte dos secretários. Dessa forma, entende-se como um desafio o desenvolvimento das competências em informação para o profissional de secretariado, visto que estas competências são elementos fundamentais para o acesso da informação. Tais competências podem gerar sentimento de segurança, otimismo, confiança e contribuir para um sucesso profissional.

Diante de todo o exposto propõe-se que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP)⁷ ofereça um curso de capacitação para os secretários da UFPB, com um programa de desenvolvimento de competências que possam contribuir para aprimorar o processo de acesso e uso da informação por parte dos secretários. O programa seria uma tentativa de estratégia de melhorar as habilidades dos secretários, demonstrando a possibilidade de um acesso e uso mais eficiente das informações. O objetivo do programa seria oferecer

⁷ Diretamente subordinada à Reitoria, é o órgão responsável pelo planejamento e acompanhamento das estratégias e políticas de gestão de pessoas da UFPB.

treinamento de competências e habilidades para inovação a partir do acesso à informação pelas TIC. O intuito é preparar os secretários para o acesso e uso da informação em diversos suportes, promovendo o uso estratégico de conhecimentos nas suas atividades diárias. Com o domínio das habilidades de busca, localização, avaliação e o uso correto da informação os secretários serão capazes de tratar a informação e compreender a dimensão da importância de ser competente em informação.

Esta foi uma aproximação preliminar com o tema, na finalidade de contribuir com a literatura da área, a fim de esclarecer conceitos e ideias que poderão ser utilizados em abordagens ou investigações posteriores. Face ao exposto, espera-se que a pesquisa possa despertar discussões sobre competências informacionais e contribua para que novas investigações sejam realizadas. Espera-se também estimular a reflexão e provocar discussões sobre o tema, competências em informação, no âmbito da Universidade Federal da Paraíba.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: Final Report. Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 07 out. 2017.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BARROS, Lucivaldo. Fontes de informação jurídica. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 201-225.
- BARROS, Aidil Jesus da Silva; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos da Metodologia Científica. Um guia para iniciação científica**. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em Informação, as redes e a competência em informação (COINFO) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, Número Especial, p. 48-63, out. 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>>. Acesso em: 08 out. 2017.
- _____. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.
- BRANDÃO, Hugo Pena. **Gestão baseada nas competências: um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária**. 1999. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1999.
- CASTELLS, Manuel; HIMANEN, Pekka. **The Finnish model of the information society**. Helsinki: Sitra, 2001.
- CAVALCANTE, Lúcia Eugénia. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. Nova Série, São Paulo, v.2, n.2, p.47-62, dez. 2006. Disponível em: <http://www.rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17/5>>. Acesso em: 09 set. 2017.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam o conhecimento para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.
- COELHO, Tatiane Martins. **A inter-relação entre a competência em informação e a gestão do conhecimento para a geração de diferenciais competitivos em participantes de arranjos produtivos locais**. 229 f. 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC): Marília: 2017. Disponível em: https://www.marília.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/coelho_tm_do.pdf>. Acesso em: 29 maio 2018.
- COSTA, Ronald Emerson Scherolt da. **A competência informacional no ensino superior**

tecnológico: um estudo sobre os discentes e docentes do curso de análise e desenvolvimento de sistemas da União Educacional de Brasília (UNEB).196 f.2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação, UNB, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://biblioteca.versila.com/51523648/a-competencia-informacional-no-ensino-superior-tecnologico-um-estudo-sobre-os-discentes-e-docentes-do-curso-de-analise-e-desenvolvimento-de-sistemas-da-uniao-educacional-de-brasilia-uneb>>. Acesso em: 10 set.2017.

COUTINHO, Clara; LISBÔA, Eliana. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem- gem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, Lisboa, v. 18, n.1, p.5-22, 2011. Disponível em: <http://revista.educ.fc.ul.pt/arquivo/vol_XVIII_1/artigo1.pdf>. Acesso em: 16 set. 2016.

CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Regimento Interno do Centro de Ciências Médicas – CCM**. Resolução nº. 11 de 15 de maio de 2009, João Pessoa. Disponível em: <http://www.ufpb.br/sods/consuni/resolu/2009/Runi11_2009.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2017.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

DUARTE, Emeide Nóbrega; LLARENA, Rosilene A. da Silva; LIRA, Suzana de Lucena (Orgs.). **Da informação à auditoria de conhecimento: a base para a inteligência organizacional**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 23-35, jan/abr.2003. Disponível em: <<http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/123>>. Acesso em: 03 set. 2017.

_____. **A Information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. Dissertação. 173f. (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

EDUTEKA - **Estándares NETS 2007** para estudiantes. estándares nacionales (eeuu) de tecnologías de información y comunicación (tic) para estudiantes (2007) (nets·s) por su sigla en inglés. martes 16 de septiembre de 2008 disponível em : <https://www.iste.org/docs/pdfs/nets_2007_spanish.pdf?sfvrsn=2>. Acesso em: 20 out. 2017.

ELEUTERIO, Marco Antonio Masoller. **Sistemas de informações gerenciais na atualidade**. Curitiba: InterSaberes, 2015.

FRÓES BURNHAM, Teresinha. **Sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade da aprendizagem: implicações ético-políticas no limiar do século**. 1999. Disponível em: <<http://www.comunidadesvirtuais.pro.br/hipertexto/biblioteca/Teresinha%20Froes.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2017.

FURTADO, Renata Lira; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Modelos para desenvolvimento e formação da competência em informação. In: **Competência em informação: teoria e prática**. Elmira Luzia Melo soares Simeão; Regina Célia Baptista Belluzzo (Coord.). Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2015. p. 73-88.

GARCIA, Edmeia, D'ELIA, Elizabete Silva. **Secretária executiva**. 1 ed. São Paulo: IOBThomson, 2005.

GASQUE, Kelly Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 3, p. 83-92, set./dez., 2010.

_____. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 2, p. 149-158, maio/ago., 2008. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v20n2/03.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

GIL. Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

JOHNSTON, Bill; WEBBER, Sheila. As we may think: information literacy as a discipline for the information age. **Research Strategies**. V. 20, n. 3, p. 108-121, 2006.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. Tradução: Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes.

_____. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. Tradução: Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes.

LINS, Greyciane Souza; LEITE, Fernando César Lima. O comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação. **Revista Eduf@tima**, v. 2, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://www.edufatima.inf.br/isf/index.php/es/issue/view/3>>. Acesso em: 10 set. 2017.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência da gestão de informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio 2002.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p.112-122, maio/ago. 2004, Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2017.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; OLIVEIRA, Marlene. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, Marlene de. **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao secretariado executivo**. Rio de Janeiro: T.mais.oito, 2007.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000003916/55591ccb3eb314a045ccea6fa8b8bf41>>. Acesso em: 18 jan. 2018.

OSLA – ONTARIO LIBRARY ASSOCIATION. **About Osla**. 2015 Disponível em: https://www.accessola.org/web/OLAWEB/OSLA/About_OSLA/OLAWEB/OSLA/About_OSA.aspx>. Acesso em: 10 abr 2018.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, Cássia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa. **Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais**. Passo Fundo: ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SANTOS, Camila Araújo. Educação de usuários ou competência em informação (coinfo)? uma reflexão necessária. Fev. 2016. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=959#autor1 >. Acesso em: 28 maio 2018.

SAYERS, Richard. **Principles of Awareness-Raising: information literacy, a case study**. Bangkok: UNESCO, 2006. p. 77-82. Disponível em: http://portal.unesco.org/ci/en/files/22439/11510733461Principles_of_Awareness_Raising_19th_April_06.pdf/Principles+of+Awareness_Raising_19th+April+06.pdf>. Acesso em: 02 out. 2017.

SELLTIZ, Claire. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1972.

TORQUATO, Gaudêncio. **Cultura, poder, comunicação e imagem: fundamentos da nova empresa**. São Paulo: Pioneira, 1991 (Coleção novos umbrais).

UNIVERSIDADE Federal da Paraíba. **Histórico**. Disponível em: <http://www.ufpb.br/content/historico>>. Acesso em: 08 set. 2017.

UNIVERSIDADE Federal da Paraíba. **UFPB Virtual**. Disponível em: <http://portal2.virtual.ufpb.br/index.php/instituicao/missao/>>. Acesso em: 08 set. 2017.

UNIVERSIDADE Federal da Paraíba. **CCM**. Disponível em: <http://www.ccm.ufpb.br/ccm/contents/menu/centro/historico-do-centro>>. Acesso em: 09 set. 2017.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; JORGE, Carlos Francisco Bitencourt; CERETTA-SORIA, María Gladys. Contribuição da Competência em Informação para os processos de Gestão da Informação e do Conhecimento. **Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS** v. 20, n.2 – Jul./Dez. 2014. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/viewFile/48642/32122>>. Acesso em: 08 set. 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

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

ZURKOWSKI, Paul G. **The Information Service Environment Relationships and Priorities. Related Paper no. 5.** Washington. National Commission and Libraries and Information Science. nov,1974.

APÊNDICES

**APÊNDICE A – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA
REALIZAÇÃO DA PESQUISA**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO/CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES**

João Pessoa, 26 de março de 20018.

Ilmo. Sr. Dr. Eduardo Sérgio Soares Sousa
Diretor do Centro de Ciências Médicas – Campus I – UFPB

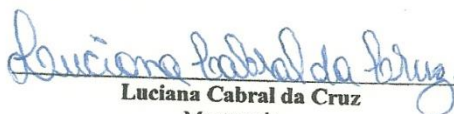
**SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA
ACADÊMICO-CIENTÍFICA**

Solicitamos autorização para realização de atividades de pesquisa acadêmico-científica no Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba. A pesquisa será realizada em nível de mestrado, no Programa de Pós-Graduação em Gestão das Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, cujo tema é denominado: **A importância das Competências em informação para o Profissional de Secretariado: um estudo aplicado no centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba – Campus I**, desenvolvida pela aluna Luciana Cabral da Cruz, sob a orientação do Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Souza.

A referida pesquisa tem por objetivo analisar os aspectos das competências em informação para os secretários do Centro de Ciências Médicas do Campus I da Universidade Federal da Paraíba, quanto ao acesso e uso da informação.

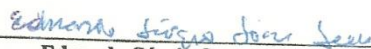
A mestranda e seu orientador estão a sua disposição para quaisquer esclarecimentos que considere necessário, em qualquer etapa do processo de pesquisa.

Atenciosamente,



Luciana Cabral da Cruz
Mestranda

lucianacabral84@gmail.com



Eduardo Sérgio Soares Sousa
Diretor de Centro – CCM – Campus I - UFPB

Prof. Dr. Eduardo Sérgio Soares Sousa
Diretor de Centro
CCM/UFPB
SIAPE: 336666

**APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E
ESCLARECIDO**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **“A importância das competências em informação para o profissional de secretariado: um estudo aplicado no Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba - Campus I”** e está sendo desenvolvida por Luciana Cabral da Cruz, do Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do(a) Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa. O objetivo do estudo é: **Analisar os aspectos das competências em informação que contribuem para propiciar o acesso e uso da informação para o profissional de secretariado.** Desse modo será necessário **identificar as fontes de acesso à informação utilizada pelos profissionais de secretariado do CCM/UFPB; observar de que maneira os profissionais de secretariado fazem uso das informações adquiridas em suas relações de trabalho e mapear a importância das competências em informação para os profissionais de secretariado.**

A finalidade deste trabalho é contribuir para a melhoria das competências em informação para facilitar a comunicação dos secretários do Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba – campus I.

Solicitamos a sua colaboração para participar desta pesquisa, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos pertinentes a área e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto.

Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis. Esclarecemos que sua participação no estudo é **voluntária** e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela Pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum

dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Luciana Cabral da Cruz
Pesquisadora Responsável

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa, ____ de _____ de _____

Assinatura do participante ou responsável legal

Contato com a Pesquisadora Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para a pesquisadora Luciana Cabral da Cruz, telefone: (83) 98890-2002 e (83) 3232-8914

E-mail: lucianacabral84@gmail.com ou para o Comitê de Ética do CCM: *Centro de Ciências Médicas, 3º andar, sala 14 - Cidade Universitária - Campus I, Universidade Federal da Paraíba, CEP: 58051-900 - Bairro Castelo Branco - João Pessoa – PB* Telefone: (83) 3216.7619 E-mail: comitedeetica@ccm.ufpb.br

**APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS -
ENTREVISTA ESTRUTURADA**



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES

ROTEIRO DE ENTREVISTA SOBRE A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: um estudo aplicado no Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba – Campus I
ENTREVISTA PARA OS SECRETÁRIOS DO CENTRO DE CIÊNCIAS MÉDICAS DA UFPB - CAMPUS I

Data: _____ Hora: _____

Idade: _____ Grau de escolaridade: _____

Tempo que exerce as atividades na instituição: _____

Introdução

A pesquisa tem o propósito de analisar os aspectos das competências em informação que contribuem para propiciar o acesso e uso da informação para o profissional de secretariado. A escolha do local Centro de Ciências Médicas - Campus I se deu pelo fato de ser o local de trabalho da pesquisadora o que facilitará o desenvolvimento da pesquisa.

Características da entrevista

Esta pesquisa não oferece riscos, previsíveis. Esclarecemos que sua participação no estudo é **voluntária** e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela Pesquisadora.

Perguntas

01 – As informações que você recebe são necessárias para a execução de suas atividades?

02 – Quais as fontes de informação que você utiliza?

03 – Como você busca as fontes de informação?

04 – Qual uso você faz das informações que você adquire e qual sua avaliação sobre as mesmas?

05 – Como você organiza as informações que recebe de várias fontes?

06 – Gostaria de sugerir estratégias para um melhor acesso e uso da informação?

ANEXOS

**ANEXO A – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE
ÉTICA**



UFPB - CENTRO DE CIÊNCIAS
MÉDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA / CCM



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: um estudo aplicado no Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba - Campus I

Pesquisador: LUCIANA CABRAL DA CRUZ

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 87343818.5.0000.8069

Instituição Proponente: UFPB - Centro de Ciências Médicas/CCM

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.620.118

Apresentação do Projeto:

Projeto de pesquisa do tipo exploratório, de campo, com abordagem quali-quantitativa, que versa sobre "A importância das competências em informação para o profissional de secretariado: um estudo aplicado no Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba - Campus I" e está sendo desenvolvido por Luciana Cabral da Cruz, do Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do(a) Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa.

A investigação será realizada no Centro de Ciências Médicas, da Universidade federal da Paraíba(UFPB), com 10 secretários do Curso de Medicina. Para a coleta dos dados será utilizada uma entrevista seguida de um roteiro estruturado com questões sobre a temática. A análise dos dados terá por base a técnica de análise de conteúdo de Bardin.

Diante da realidade da explosão de informações e a rapidez com que elas trafegam pelas redes de tecnologias da informação e de comunicação, ora apresentada e que evidencia a necessidade do profissional de secretariado desenvolver as competências necessárias quanto ao acesso e ao uso da informação; para que assim possam exercer de maneira adequada suas demandas profissionais é possível questionar: de que maneira um programa de competências em informação pode contribuir para propiciar, aos profissionais de secretariado, o acesso e uso adequado da

Endereço: Centro de Ciências Médicas, 3º andar, Sala 14 - Cidade Universitária Campus 1

Bairro: CASTELO BRANCO

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7617

E-mail: comitedeetica@ccm.ufpb.br



UFPB - CENTRO DE CIÊNCIAS
MÉDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA / CCM



Continuação do Parecer: 2.620.118

informação?

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo geral

Analisar os aspectos das competências em informação que contribuem para propiciar o acesso e uso da informação para o profissional de secretariado.

Objetivos específicos

- Identificar as fontes de acesso a informação utilizadas pelos profissionais de secretariado do Centro de Ciências Médicas da Universidade Federal da Paraíba – Campus I;
- Observar de que maneira os profissionais de secretariado fazem uso das informações adquiridas em suas relações de trabalho;
- Mapear as categorias de fontes e usos da informação pelos profissionais de secretariado;
- Sugerir um programa de desenvolvimento de competências que podem contribuir para aprimorar o processo de acesso e uso da informação.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos

Por se tratar de entrevista os riscos serão mínimos, no entanto poderá ocorrer constrangimento ou desgaste emocional devido ao tempo gasto para responder as perguntas. Todavia, a pesquisadora se compromete a suspender temporariamente a entrevista caso seja solicitado pelo participante.

Benefícios

Contribuir para melhoria do acesso e uso da informação por parte dos secretários.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A proposta está adequadamente elaborada e permite tecer julgamentos concernentes aos aspectos éticos envolvidos.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram apresentados possibilitando uma adequada avaliação nos aspectos éticos e metodológicos (Folha de Rosto, Projeto completo, TCLE, Anuência do CCM/UFPB).

Recomendações:

No desenvolvimento da pesquisa observar a metodologia proposta e aprovada pelo CEP-CCM.

Endereço: Centro de Ciências Médicas, 3º andar, Sala 14 - Cidade Universitária Campus 1

Bairro: CASTELO BRANCO

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7617

E-mail: comitedeetica@ccm.ufpb.br



UFPB - CENTRO DE CIÊNCIAS
MÉDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA / CCM



Continuação do Parecer: 2.620.118

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

De acordo com a Resolução Resolução 466 CNS de 2012 e Norma Operacional CNS 001/2013, o protocolo de pesquisa encontra-se totalmente adequado à execução da pesquisa.

Considerações Finais a critério do CEP:

O protocolo de pesquisa foi considerado APROVADO, em Reunião Ordinária realizada no dia 25 de abril de 2018, no Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos -CEP/CCM/UFPB, conforme NORMA OPERACIONAL Nº 001/2013, nos termos do item 5, do Capítulo XIII, da Resolução CNS nº 466 de 12 de dezembro de 2012.

Lembramos que, após o término da pesquisa, a pesquisadora responsável, em atendimento à Resolução 466/2012, do CNS/MS, deverá anexar (via online) na Plataforma Brasil, através do ícone "notificação", o Relatório Final da pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1108731.pdf	08/04/2018 23:51:31		Aceito
Outros	TA.jpg	08/04/2018 23:50:23	LUCIANA CABRAL DA CRUZ	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.pdf	08/04/2018 23:23:24	LUCIANA CABRAL DA CRUZ	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	08/04/2018 23:22:13	LUCIANA CABRAL DA CRUZ	Aceito
Folha de Rosto	FR.pdf	08/04/2018 23:20:33	LUCIANA CABRAL DA CRUZ	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Centro de Ciências Médicas, 3º andar, Sala 14 - Cidade Universitária Campus 1
Bairro: CASTELO BRANCO CEP: 58.051-900
UF: PB Município: JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7617 E-mail: comitedeetica@ccm.ufpb.br



UFPB - CENTRO DE CIÊNCIAS
MÉDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA / CCM



Continuação do Parecer: 2.620.118

JOÃO PESSOA, 25 de Abril de 2018

Iaponira Cortez Costa de Oliveira

Professora do por:
Iaponira Cortez Costa de Oliveira
(Coordenador)

Endereço: Centro de Ciências Médicas, 3º andar, Sala 14 - Cidade Universitária Campus 1