

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
“JÚLIO DE MESQUITA FILHO” – UNESP**

**FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN –
FAAC**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DO DOUTORADO ACADÊMICO EM
MÍDIA E TECNOLOGIA – PPGMiT**

DANIELLI SANTOS DA SILVA

**A INTER-RELAÇÃO ENTRE A COMPETÊNCIA DIGITAL, COINFO E
MIDIÁTICA: DIFERENCIAIS NAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DO
CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM INDEPENDENTE JUNTO AOS
AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO (ALI- SEBRAE ER-BAURU-SP)**

**BAURU
2024**

DANIELLI SANTOS DA SILVA

**A INTER-RELAÇÃO ENTRE A COMPETÊNCIA DIGITAL, COINFO E
MIDIÁTICA: DIFERENCIAIS NAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DO
CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM INDEPENDENTE JUNTO AOS
AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO (ALI- SEBRAE ER-BAURU-SP)**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Campus de Bauru, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como requisito para a obtenção do título de Doutora em Mídia e Tecnologia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Vânia Cristina Pires Nogueira Valente

Coorientadora: Prof^a. Dr^a. Regina Célia Baptista Belluzzo

**BAURU
2024**

S237i

Santos da Silva, Danielli

A inter-relação entre a competência digital, Coinfo e midiática : diferenciais nas práticas de construção do conhecimento e aprendizagem independente junto aos agentes locais de inovação (Ali-Sebrae ER - Bauru-SP) / Danielli Santos da Silva. -- Bauru, 2024

198 f. : il., tabs.

Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru

Orientadora: Vânia Cristina Pires Nogueira Valente

Coorientador: Regina Célia Baptista Belluzzo

1. Competência da informação. 2. Competência midiática. 3. Competência digital. 4. Micro e pequenas empresas. I. Título.

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA TESE DE DOUTORADO DE DANIELLI SANTOS DA SILVA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN.

Aos 29 dias do mês de novembro do ano de 2024, às 14:00 horas, por meio de Videoconferência, realizou-se a defesa de TESE DE DOUTORADO de DANIELLI SANTOS DA SILVA, intitulada **A INTER-RELAÇÃO ENTRE A COMPETÊNCIA DIGITAL, COINFO E MIDIÁTICA: DIFERENCIAIS NAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM INDEPENDENTE JUNTO AOS AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO (ALI- SEBRAE ER-BAURU-SP)**. A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Professora Associada VÂNIA CRISTINA PIRES NOGUEIRA VALENTE (Orientador(a) - Participação Virtual) do(a) Departamento de Artes e Representação Gráfica / Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Unesp Bauru, Professora Doutora DANIELA MELARÉ VIEIRA BARROS (Participação Virtual) do(a) Área de Ensino e Educação a Distância / Universidade Aberta - Portugal, Professora Doutora ELMIRA LUZIA MELO SOARES SIMEÃO (Participação Virtual) do(a) Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação / Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação. Após a exposição pela doutoranda e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, a discente recebeu o conceito final: **APROVADO**. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão

Professora Associada VÂNIA CRISTINA PIRES NOGUEIRA VALENTE

DANIELLI SANTOS DA SILVA

**A INTER-RELAÇÃO ENTRE A COMPETÊNCIA DIGITAL, COINFO E
MIDIÁTICA: DIFERENCIAIS NAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DO
CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM INDEPENDENTE JUNTO AOS
AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO (ALI- SEBRAE ER-BAURU-SP)**

Área de Concentração: Ambientes Midiáticos e Tecnológicos

Linha de Pesquisa: Tecnologias midiáticas

BANCA EXAMINADORA: Prof^a. Dr^a. Daniela Melaré Vieira Barros

Prof^a. Dr^a. Elmira Luzia Melo Soares Simeão

SUPLENTE: Prof^a. Dr^a. Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit

Prof^a Dr^a. Meri Nádia Marques Gerlin

AGRADECIMENTOS

Ao longo desses anos de desenvolvimento do ciclo do doutorado pude viver inúmeras experiências, algumas mais felizes e outras nem tanto, mas em todas elas pude contar com o apoio de muitas pessoas que passaram por minha vida, algumas permanecem outras não estão presentes no dia a dia, mas deixaram sua contribuição e sou grata a todas elas.

Surgiram novos desafios profissionais, novos ciclos de amizades e inúmeros aprendizados, mas como sempre pude contar com o apoio incondicional de minha família. Minhas filhas amadas Isabella e Sophia, sempre tão compreensivas e companheiras e que por muitas vezes foram o colo e amparo que meu coração precisou.

Ao meu marido Alan, parceiros de todas as horas e de todas as situações, obrigada por apoiar, acreditar e me incentivar sempre e aos enteados Livia e Yann pelo respeito e carinho.

Agradeço aos meus pais Cícero e Carmelita que são a base de todas as conquistas de minha vida, obrigada por acreditarem, confiarem e por todos os esforços que realizaram em nome de uma educação de qualidade, e sim, essa educação mudou os rumos da minha existência. Aos meus irmãos, cunhadas, sobrinhos e sogros, agradeço a compreensão pelos momentos de ausência que se fizeram necessários nesta fase.

Meu especial agradecimento à minha orientadora Prof^a. Dr^a. Vânia Cristina Pires Nogueira Valente, por toda a atenção, prontidão em me auxiliar e pelo imenso carinho que me motivaram a seguir todas as longas etapas para o desenvolvimento desta pesquisa. Agradeço também a todos os docentes do programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Unesp de Bauru, cujas disciplinas me auxiliaram e enriqueceram minha pesquisa.

Expresso meu carinho aos colaboradores Helder e Silvio que por tantos anos me apoiaram a cada processo seletivo em que me inscrevi até a aprovação.

Agradeço ainda a Prof^a. Dr^a Regina Belluzzo, pessoa que sempre me motivou a seguir em frente por mais árdua que fosse a caminhada e que por inúmeras vezes acreditou mais em mim mesma do que eu, obrigada por ser luz, inspiração e amor em minha vida e ao saudoso Dr. Sérgio Belluzzo (em memória) por todo o carinho, bom humor e leveza.

Muito obrigada aos amigos Carina e Helerson, pessoas queridas que o doutorado me permitiu reencontrar, a parceria de vocês, as inúmeras conversas e desabafos, risadas e lágrimas compartilhadas deixaram tudo mais leve.

Ao querido Prof. Dr. Clemilton Luiz Bassetto com quem tive a honra de atuar profissionalmente durante o desenvolvimento da pesquisa, figura central para o sucesso do programa ALI, obrigada por compartilhar sua expertise e mais do que isso ser um exemplo de liderança.

Aos colegas de atuação no Programa ALI Produtividade SEBRAE -ER Bauru pela participação nas etapas da pesquisa e por todo o incentivo, em especial ao querido colega Allan Duarte, sempre otimista e motivador.

E não poderia deixar de citar aqui o Prof. Gerson Trevizani (em memória), carinhosamente conhecido como professor Duda, que em reconhecimento ao trabalho de meu pai, ofereceu a mim e aos meus irmãos a oportunidade de uma escola de excelência, que mudou o rumo de nossas vidas.

E o meu maior agradecimento ao nosso mestre Jesus, por me proporcionar a realização deste sonho, por toda a iluminação e forças concedidas pelos amigos da espiritualidade ao longo desta jornada de muitos desafios e tantos aprendizados que é o doutorado.

SILVA, Danielli Santos da. - A inter-relação entre a Competência Digital, CoInfo e Midiática: diferenciais nas práticas de construção do conhecimento e aprendizagem independente junto aos Agentes locais de Inovação (ALI- SEBRAE ER-Bauru-SP)

RESUMO

Esta tese explora detalhadamente a inter-relação entre a Competência em Informação (CoInfo), Competência Digital e Competência Midiática, destacando a importância dessas competências no fortalecimento das Micro e Pequenas Empresas (MPE) no Brasil. A Competência em Informação, em particular, é apresentada como um elemento fundamental para que indivíduos e organizações transformem dados em conhecimento útil, estratégico e inovador. Com o aumento exponencial da informação disponível e o ritmo acelerado das mudanças tecnológicas, a habilidade de acessar, avaliar e utilizar a informação de forma eficaz torna-se indispensável para a sobrevivência e competitividade das MPE no mercado contemporâneo. O estudo enfatiza que a integração dessas habilidades permite que as MPE aprimorem suas práticas organizacionais, otimizem seus processos de tomada de decisão e adotem inovações que impulsionam sua competitividade. A Competência Digital, que engloba as habilidades técnicas relacionadas ao uso de ferramentas e tecnologias digitais, que são vistas como indispensáveis para a eficiência das MPE, enquanto a Competência Midiática, é voltada para a compreensão e o uso crítico das mídias e tecnologias, amplia a capacidade das empresas de se comunicarem de maneira eficaz em um mundo digitalizado. No centro dessa discussão está o papel dos Agentes Locais de Inovação (ALI) do SEBRAE/ER-Bauru/SP, que são profissionais capacitados para apoiar as MPE na adoção de estratégias inovadoras e no desenvolvimento de suas capacidades informacionais e digitais. Esses agentes atuam diretamente nas empresas, fornecendo orientações práticas e metodologias que visam melhorar a produtividade, a inovação e a sustentabilidade das MPE. Buscou-se examinar por meio de pesquisa qualitativa com a revisão sistemática de literatura e estudo de caso como os ALI podem ser capacitados por meio da integração das competências: em informação, digitais e midiáticas para promover mudanças significativas nas práticas empresariais. Para tanto, foi utilizada a técnica de coleta de dados com aplicação de questionário e do Diagrama Belluzzo®, obtendo-se resultados que demonstram níveis satisfatórios de CoInfo junto aos ALI, sendo observadas algumas lacunas. Além disso, a pesquisa procurou estabelecer uma conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, especialmente o ODS 8, que trata do crescimento econômico sustentável, o ODS 9, que foca na indústria, inovação e infraestrutura, e o ODS 17, que enfatiza a importância das parcerias e da colaboração para alcançar os objetivos de desenvolvimento. Com o apoio do referencial teórico elaborado e dos resultados obtidos junto aos sujeitos pesquisados, foi elaborado um *Framework* para servir como uma ferramenta prática, orientando às MPE na implementação de práticas inovadoras e na adaptação às mudanças do mercado, particularmente em um cenário digital em rápida evolução. Esse *framework* é, ainda, fundamentado em modelos internacionais de competência, como o “Digital Competence Framework for Citizens” e em padrões nacionais, como os propostos por Belluzzo e que incluem habilidades específicas para localizar, avaliar e utilizar a informação de maneira eficiente e crítica.

Palavras-chave: Competência em Informação (CoInfo). Competência Digital. Competência Midiática. Micro e Pequenas Empresas (MPE). Agentes Locais de Inovação (ALI). Framework

ABSTRACT

This thesis explores in detail the interrelation between Information Competence (CoInfo), Digital Competence, and Media Competence, highlighting the importance of these skills in strengthening Micro and Small Enterprises (MSEs) in Brazil. Information Competence, in particular, is presented as a fundamental element for individuals and organizations to transform data into useful, strategic, and innovative knowledge. With the exponential increase in available information and the accelerated pace of technological changes, the ability to access, evaluate, and use information effectively has become indispensable for the survival and competitiveness of MSEs in today's market. The study emphasizes that integrating these skills allows MSEs to improve organizational practices, optimize decision-making processes, and adopt innovations that drive competitiveness. Digital Competence encompasses technical skills related to using digital tools and technologies, which are seen as essential for the efficiency of MSEs. Meanwhile, Media Competence, focusing on understanding and critically using media and technology, expands companies' capacity to communicate effectively in a digitalized world. At the center of this discussion is the role of SEBRAE/ER-Bauru/SP's Local Innovation Agents (ALI), trained professionals who support MSEs in adopting innovative strategies and developing their informational and digital capabilities. These agents work directly within businesses, providing practical guidance and methodologies aimed at enhancing productivity, innovation, and sustainability for MSEs. This study sought to examine, through qualitative research, including a systematic literature review and case study, how ALIs can be empowered through the integration of information, digital, and media competencies to promote significant changes in business practices. To this end, data collection was carried out using a questionnaire and the Belluzzo Diagram®, yielding results showing satisfactory levels of CoInfo among ALIs, while also noting some gaps. Additionally, the research sought to establish a connection with the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), especially SDG 8 (sustainable economic growth), SDG 9 (industry, innovation, and infrastructure), and SDG 17 (emphasizing the importance of partnerships and collaboration for achieving development goals). Supported by the theoretical framework and results obtained from the study participants, a Framework was developed as a practical tool to guide MSEs in implementing innovative practices and adapting to market changes, particularly within a rapidly evolving digital environment. This framework is further grounded in international competency models, such as the “Digital Competence Framework for Citizens”, and national standards, such as those proposed by Belluzzo, which include specific skills for locating, evaluating, and using information efficiently and critically.

Keywords: Information Competence (CoInfo). Digital Competence. Media Competence. Micro and Small Enterprises (MSEs), Local Innovation Agents (ALI). Competency Framework

IMPACTOS SOCIAIS

O desenvolvimento desta tese pode gerar impactos sociais significativos, correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 8, 9 e 17 da ONU. A capacitação dos Agentes Locais de Inovação (ALI) e a integração da Competência em Informação (CoInfo), da Competência Midiática e da Competência Digital nas Micro e Pequenas Empresas (MPE) têm o potencial de impulsionar a inovação, aumentar a produtividade das empresas e modernizar infraestruturas, conforme preconizado pelo ODS 9, que visa construir uma base industrial resiliente, promover a inovação e incentivar o desenvolvimento de infraestruturas sustentáveis e inclusivas.

Essa melhoria contribui para um crescimento econômico sustentável, conforme propõe o ODS 8 ao fomentar a criação de novos produtos e serviços, gerar empregos e estimular a economia local. Ao mesmo tempo, o fortalecimento da infraestrutura e a inovação tecnológica promovidas pela aplicação eficaz do Programa ALI, respaldadas pela CoInfo, pela Competência Midiática e Competência Digital, ajudam a reduzir as desigualdades regionais, incentivando o desenvolvimento industrial em diferentes localidades e aumentando a competitividade das MPE.

Além disso, o ODS 17 destaca a importância das parcerias para alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável, e esta tese visa contribuir para uma maior cooperação entre os diversos atores do ecossistema empresarial e de inovação. O fortalecimento dessas redes de colaboração e a criação de um ambiente de inovação robusto e integrado são fundamentais para garantir que as MPE, em particular, se beneficiem de práticas empresariais mais sustentáveis, modernas e inclusivas.

A capacitação dos ALI e a criação de um ambiente inovador e eficiente não apenas reforçam o papel desses agentes como facilitadores de inovação, mas também incentivam a adoção de práticas empresariais mais responsáveis e sustentáveis, alinhadas aos ODS 8, 9 e 17. Esses impactos sociais esperados evidenciam a importância de estudos e pesquisas que possam desenvolver a Competência em Informação, midiática e digital nas organizações, com foco nas MPE, promovendo inovação, sustentabilidade e inclusão social.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1- OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	20
FIGURA 2- PERCEPÇÃO, ANÁLISE E USO DA INFORMAÇÃO.....	27
FIGURA 3-DISTRIBUIÇÃO DAS EMPRESAS	30
FIGURA 4- IMPACTOS DA AMI NA SOCIEDADE.....	50
FIGURA 5- COÍNFO E AS RELAÇÃO NA VIDA HUMANA	54
FIGURA 6-LINHA DO TEMPO DA BNCC.....	66
FIGURA 7-COMPETÊNCIAS GERAIS DA BNCC	67
FIGURA 8- CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES	71
FIGURA 9-MODELO CONCEITUAL DIGCOMP 2.2(2022).....	72
FIGURA 10-FASES DA METODOLOGIA.....	82
FIGURA 11- ETAPAS DA RSL.....	83
FIGURA 12- DURAÇÃO DAS MODALIDADES DO PROGRAMA ALI.....	92
FIGURA 14-CICLO DE PRODUTIVIDADE ALI	99
FIGURA 16- DIAGRAMA BELLUZZO®.....	103
FIGURA 17- SEQUÊNCIA DA TÉCNICA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO	108
FIGURA 18- DIAGRAMA BELLUZZO® CONSOLIDADO PELOS ALI (2024).....	111
FIGURA 19- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE A	182
FIGURA 20- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE B	183
FIGURA 21- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE C	184
FIGURA 22- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE D	185
FIGURA 23- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE E.....	186
FIGURA 24- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE F.....	187
FIGURA 25- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE G	188
FIGURA 26- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE H	189
FIGURA 27- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE I.....	190
FIGURA 28- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE J	191
FIGURA 29- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE K	192
FIGURA 30- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE L.....	193
FIGURA 31- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE M	194
FIGURA 32- DIAGRAMA BELLUZZO® PARTICIPANTE N	195

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1- DIMENSÃO A.....	112
GRÁFICO 2-DIMENSÃO B.....	114
GRÁFICO 3- DIMENSÃO C.....	116
GRÁFICO 4-ESCOLARIDADE	118
GRÁFICO 5- ÁREA DE ATUAÇÃO OU ESPECIALIZAÇÃO.....	119
GRÁFICO 6- TEMPO DE EXPERIÊNCIA	120
GRÁFICO 7- AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO GERAL EM INFORMAÇÃO	121
GRÁFICO 8-AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO ESPECÍFICO EM INFORMAÇÕES	121
GRÁFICO 9- AVALIAÇÃO DA CONFIABILIDADE DAS FONTES	123
GRÁFICO 10- AVALIAÇÃO DAS HABILIDADES DE BUSCA DE INFORMAÇÕES.....	124
GRÁFICO 11- CONSIDERAÇÕES DO USO DA INFORMAÇÃO PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	125
GRÁFICO 12- USO DA INFORMAÇÃO PARA COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	126
GRÁFICO 13- USO DA INFORMAÇÃO PARA A CRIAÇÃO DE CONTEÚDOS DIGITAIS.....	127
GRÁFICO 14- SEGURANÇA E USO DA INFORMAÇÃO	128
GRÁFICO 15- AVALIAÇÃO DAS AÇÕES PROMOVIDAS PELA METODOLOGIA DO PROGRAMA	129
GRÁFICO 16- AVALIAÇÃO DAS AÇÕES PROMOVIDAS JUNTO AOS ALI ATUANTES	130

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1-EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO.....	34
QUADRO 2- EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CONCEITO DE INOVAÇÃO	35
QUADRO 3 -TIPOS DE INOVAÇÃO	36
QUADRO 4- CONCEPÇÕES DE COMPETÊNCIA	39
QUADRO 5- CONCEITUALIZAÇÃO DE CONHECIMENTOS	41
QUADRO 6- CONCEITUALIZAÇÃO DE HABILIDADES	42
QUADRO 7- CONCEITUALIZAÇÃO DE HABILIDADES	43
QUADRO 8- MANIFESTOS E DECLARAÇÕES	46
QUADRO 9- AÇÕES DE COÍFO NO BRASIL	47
QUADRO 10- IMPLICAÇÕES DA AUSÊNCIA DE COÍFO.....	58
QUADRO 11- PADRÕES BÁSICOS E/OU INDICADORES DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (COÍFO) BELLUZZO (2007).....	62
QUADRO 12- QUADROS DO <i>FRAMEWORK</i> ACRL (2016)	69
QUADRO 13- NÍVEIS DE PROFICIÊNCIA <i>FRAMEWORK</i> DigComp 2.2(2022)	73
QUADRO 14- CINCO ÁREAS DE COMPETÊNCIA DIGITAL	74
QUADRO 15- INTER-RELAÇÃO ENTRE A GESTÃO DE MPE (MERCADO, PROCESSOS E FINANÇAS) COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, COMPETÊNCIA MIDIÁTICA E COMPETÊNCIA DIGITAL	75
QUADRO 16-ASPECTOS DA APRENDIZAGEM.....	77
QUADRO 17-ETAPAS DE REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA	86
QUADRO 18 -LINHAS DE AÇÃO SEBRAE.....	90
QUADRO 19- MODALIDADES PROGRAMA ALI.....	91
QUADRO 20- CARACTERÍSTICAS DO PROGRAMA ALI PRODUTIVIDADE.....	93
QUADRO 21- DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES DOS ATORES DO ALI PRODUTIVIDADE	95
QUADRO 23- CONCEITUALIZAÇÃO DE COÍFO, COMPETÊNCIA MIDIÁTICA E COMPETÊNCIA DIGITAL	104
QUADRO 25- AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO ESPECÍFICO EM INFORMAÇÕES	106
QUADRO 26- CONFIABILIDADE E RELEVÂNCIA DAS FONTES DE INFORMAÇÃO	107
QUADRO 27: ESTRATÉGIAS OU PRÁTICAS PARA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO	131
QUADRO 28- <i>FRAMEWORK</i> : NÍVEL ORGANIZACIONAL	139
QUADRO 29- <i>FRAMEWORK</i> : NÍVEL DE APRENDIZAGEM/FEEDBACK	141

LISTA DE TABELAS

TABELA 1- DIMENSÃO A: RESPOSTAS OBTIDAS	112
TABELA 2-DIMENSÃO B-RESPOSTAS OBTIDAS.....	113
TABELA 3-DIMENSÃO C-RESPOSTAS OBTIDAS.....	115
TABELA 4- ESTRATÉGIAS OU PRÁTICAS PARA CONTEÚDOS MIDIÁTICOS	133
TABELA 5- ESTRATÉGIAS OU PRÁTICAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS	135

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ALA-American Library Association

ALI -Agente Local de Inovação

CEBRAE- Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena e Média Empresa

CHA- Competências, habilidades e atitudes

CHAVE- Conhecimento, habilidade, atitude, valores, entorno

COINFO – Competência em Informação

DLIS- Programa de Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável

GAPMIL - Global Alliance for Partnerships in Media and Information Literacy -

GEAMPE - Grupo Executivo de Assistência à Média e Pequena Empresa

IFLA- International Federation Library Associations

MKT- Marketing

MEI - Microempreendedores individuais

MPE -Micro e pequenas empresas

NAMLE -National Association for Media Literacy Education

ODS- Objetivo de desenvolvimento sustentável

OECD- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

POP- Procedimento Operacional Padrão

PROIMP- Programa de Estímulo ao Uso de Tecnologia da Informação em Micro e Pequenas Empresas

RSL- Revisão Sistemática de Literatura

SEBRAE -Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEMPE- Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa

TIC-Tecnologias da informação e comunicação

UNESCO- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS: NOVAS CONCEPÇÕES E DEMANDAS	26
2.1 Micro e pequenas empresas.....	28
2.1.1 Empreendedorismo e Inovação	32
3 COMPETÊNCIAS DAS MPE: DIFERENCIAIS NAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM INDEPENDENTE	38
3.1.1 Competência em informação (CoInfo).....	44
3.1.2 Competência midiática	49
3.1.3 Competência Digital.....	52
3.1.4 Competência em informação (CoInfo), midiática e digital voltadas às organizações e ambientes de trabalho.....	54
4 NORTEADORES DE COINFO, COMPETÊNCIA MIDIÁTICA E COMPETÊNCIA DIGITAL PARA O MERCADO DE TRABALHO E AS MPE.	61
4.1 Padrões básicos e/ou indicadores de Competência em Informação de Belluzzo (2007)	61
4.2 Base Nacional Comum Curricular- BNCC/Computação	65
4.3 <i>Frameworks</i> : quadros conceituais.....	68
4.4 DigComp 2.2 - The Digital Competence Framework for Citizens	70
4.5 Inter-relação entre a gestão de MPE (mercado, processos e finanças) e a Competência em Informação, Competência Midiática e Competência Digital	75
4.6 Desenvolvimento das competências em inter-relação com os processos comunicacionais, produtivos, informacionais e de resolução de problemas: abordagem pedagógica.....	76
5 ESTUDO DE CASO: SEBRAE/BAURU-SP E PROGRAMA ALI (AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO).....	81
5.1 Pesquisa/Revisão Sistemática de Literatura (RSL)	82
5.2 Estudo de caso.....	87
5.2.1 Caracterização do universo de pesquisa e população-alvo.....	87
5.2.2 <i>Workshop</i> com os agentes locais de inovação (ALI).....	102
5.2.2.1 Aplicação do Diagrama Belluzzo®.....	102
5.2.2.2 Aplicação do questionário	104
6 RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE	108
6.1 Resultados e comentários sobre a aplicação do Diagrama Belluzzo.....	109
6.2 Resultados obtidos com a aplicação do questionário	118
7 PROPOSTA DE <i>FRAMEWORK</i> PARA A INSERÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, COMPETÊNCIA MIDIÁTICA E COMPETÊNCIA DIGITAL EM NÍVEL INSTITUCIONAL JUNTO AOS AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO.....	137
8 CONSIDERAÇÕES /RECOMENDAÇÕES	144
REFERÊNCIAS	147
APÊNDICES	156
APÊNDICE-A- Questionário de Pré-teste	157
APÊNDICE-B- Questionário aplicado aos Agentes Locais de Inovação (ALI)	162
APÊNDICES C- Quadros Nível de Maturidade individual dos ALI	167
ANEXOS.....	181
ANEXOS-A – Diagrama Beluzzo® elaborado pelos participantes	182
ANEXO -B- Autorização de pesquisa.....	196

1 INTRODUÇÃO

Inicia-se por salientar que a sociedade contemporânea vivencia um período histórico denominado como sendo a Era da Informação, que ainda costuma receber outras denominações, tais como: Era Digital ou Era Tecnológica, sendo também conhecida como Terceira Revolução Industrial.

Acredita-se que esse período teve início entre a metade e o fim do século XX, mais especificamente entre as décadas de 1950 e 1970. A criação e a popularização de itens como microprocessadores, fibra ótica e computadores pessoais são os marcos iniciais dessa transição. Além disso, outra característica do período é uma modificação no mercado, que rapidamente deixa de privilegiar a indústria tradicional e passa a valorizar a informação e a tecnologia em maior escala, considerando-se o surgimento da internet, que, desde sua criação trouxe consigo um importante papel na transição para a Era Digital. Ela possibilita e influencia a dinamização de diversos fluxos nacionais e internacionais, além de oferecer uma maior capacidade de armazenamento de dados — algo decisivo no período em que a informação é considerada uma importante moeda de troca. Assim, com a chegada dessa Era passamos a experienciar uma nova forma de trocar informações e diferentes relações sociais, culturais e linguísticas foram impactadas — e modificadas em maior ou menor grau.

Trata-se de um novo ambiente que é caracterizado por profundas transformações em diversos setores sociais, o que gerou a necessidade de novos enfoques para a construção de sociedades mais justas e igualitárias para todos os cidadãos.

Essa nova perspectiva sobre temas de relevância global não surgiu de forma abrupta, mas resultou de esforços coletivos e práticas que vêm sendo discutidas e implementadas desde o início dos anos 2000. Em 2015, os 193 Estados-membros da Organização das Nações Unidas (ONU) uniram-se para identificar as necessidades mais urgentes, especialmente dos países mais pobres, com o objetivo de garantir padrões mínimos em áreas como educação, saúde, cultura e cidadania, essenciais para o desenvolvimento e qualidade de vida das pessoas.

Após extensas discussões sobre as lacunas e dificuldades enfrentadas por esses países, foi criado o documento Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, aprovado em setembro de 2015 pelos Estados-membros da ONU. Esse documento reconhece a importância de uma sociedade que respeite e valorize seus indivíduos, assegurando-lhes direitos fundamentais, conforme aponta Belluzzo (2018):

A Agenda 2030 destaca, dentre os principais compromissos, aquele que se apoia no pressuposto de que todas as pessoas, independentemente do sexo, idade, raça, etnia, e pessoas com deficiência, migrantes, povos indígenas, crianças e jovens, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade, devem ter acesso a oportunidades de aprendizagem ao longo da vida que os ajudem a adquirir os conhecimentos e habilidades necessários para explorar oportunidades e participar plenamente da sociedade (Belluzzo, 2018, p. 20).

Vivemos, portanto, em uma sociedade que reconhece a importância de trabalhar para melhorar as condições de vida de todos, entendendo que essas ações não são meramente atos assistenciais, mas um reflexo de uma nova postura que deve ser compartilhada globalmente. Além dessa nova perspectiva, destaca-se o avanço significativo das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), que têm transformado áreas sensíveis, como as organizações, uma vez que os modelos tradicionais já não se mostram tão eficazes. Destaca-se a contribuição de Degaldillo (2003) que alinha o acesso à informação com os princípios básicos para o desenvolvimento da cidadania, não sendo um luxo, mas como um direito fundamental que leva ao desenvolvimento humano integral, pois promove o fortalecimento da democracia e da justiça, além de permitir a realização pessoal em múltiplas dimensões.

Por sua vez, Belloni (2005) observa as TIC como sendo resultante da fusão de três vertentes técnicas que são: a informática, as telecomunicações e as mídias eletrônicas. Assim, fica muito claro o papel que essas tecnologias desempenham em diferentes esferas da sociedade contemporânea, visto que estão presentes em todas as atividades de nosso cotidiano. Ainda, para Barbosa e Castro (2008) o uso intensivo dessas tecnologias tem o objetivo de diminuir as desigualdades sociais podendo representar fonte de renda, além de valorizar os elementos de identificação cultural, possibilitando desta forma uma maior aproximação entre os atores sociais que não têm acesso à informação com aqueles que possuem.

Em outra perspectiva, Santos *et al.* (2010) mencionam que as TIC não devem se restringir aos *softwares* e *hardwares*, pois todas as atividades sociais que fazem o uso dos recursos tecnológicos estão relacionadas à disseminação da informação e à construção de conhecimento.

O conhecimento é classificado por Adolf e Sther (2017) como uma capacidade de ação e assim torna-se o principal recurso produtivo da economia contemporânea, onde a sociedade civil se relaciona com as grandes instituições e as relações de poder e se desenvolvem e salientam as desigualdades sociais quando o conhecimento passa a ser considerado como uma propriedade ou mercadoria.

Neste sentido Gadotti (2005) pontua sobre a teoria dialética na qual o conhecimento é adquirido coletivamente a partir do trabalho do homem que transforma o mundo. A construção coletiva do conhecimento fundamenta-se na transversalidade, que envolve as diversas possibilidades e caminhos que o saber pode e deve seguir até ser plenamente assimilado pelos indivíduos como é observado por Nascimento, Silva *et al* (2023).

Celestino, Silva e Valente (2023), sob a perspectiva do conectivismo, definem que o conhecimento está em todas as partes e não apenas no âmbito do pensamento, o que nos permite inferir que está sendo distribuído por redes de informação e interações sociais, onde a aprendizagem se dá através das conexões estabelecidas entre diferentes fontes, tecnologias e indivíduos.

Em suma, as TIC são o conjunto de recursos tecnológicos, que utilizados de forma integrada tem um objetivo comum. Portanto, compreende-se que estes recursos se propõem a facilitar a comunicação, bem como a difusão da informação e do conhecimento promovendo uma melhoria na condição de vida dos cidadãos e em tempos de popularização da Inteligência Artificial (IA) e dos algoritmos, que sob a perspectiva de Nascimento; Silva *et al.* (2023) afetam de forma direta a tomada de decisão das pessoas, tornando-se notória a necessidade da compreensão do papel que essas tecnologias desempenham na sociedade em geral.

Ante a complexa e multifacetada conjuntura, reconhece-se que as inovações tecnológicas, assim como a informação e o conhecimento são elementos indissociáveis da vida humana e das relações de trabalho, sendo que, sob a ótica de Santos (2017) impulsionam o empoderamento dos cidadãos, e portanto, devem ser compreendidos como bens sociais que interferem e transformam a realidade social quando estão inseridos em abordagens que envolvem a atenção primária para ações estratégicas voltadas às demandas para o desenvolvimento de novas competências, em especial aquelas que se articulam com os princípios e norteadores da Competência em Informação (CoInfo), Midiática e Digital.

Entende-se que a Competência em Informação (CoInfo) confere ao cidadão seu pleno desenvolvimento e permite sua atuação na sociedade mediada pelo uso das TIC, além de ser requisito indispensável para o acesso equitativo à informação e ao conhecimento, como aponta a UNESCO (2016):

[...] empodera os cidadãos, permitindo que eles acessem, busquem, compreendam, avaliem e usem, criem e compartilhem informações e conteúdos midiáticos em todos os formatos, usando várias ferramentas, de forma crítica, ética e eficaz, com o objetivo de participar e de se engajar em atividades pessoais, profissionais e sociais (UNESCO, 2016, p.9).

A Competência Midiática, por outro lado, é considerada como sendo o meio de capacitação dos cidadãos, de todas as idades com as competências que se relacionam à mídia, informação, TIC e outros aspectos relativos à alfabetização com foco nas demandas do século XXI, como aponta a UNESCO (2022).

A Competência Digital é definida pela DigComp 2.2 (2022) a partir da utilização com confiança, criticidade e responsabilidade das tecnologias digitais para aprendizagem, envolvendo os conhecimentos, capacidades e atitudes necessárias ao longo da vida e de modo transversal para a participação do indivíduo no mundo do trabalho e na sociedade como um todo.

Em síntese, essas competências têm importância vital frente ao contexto no qual as informações sobrepõem-se umas às outras em ritmo antes inimaginável, observa-se que o cenário econômico, assim como as mudanças sociais, é regido em velocidade extrema e essa avalanche exige que os indivíduos e as organizações aprendam com mais rapidez, para que possam se posicionar de forma competitiva. Contudo, não se trata apenas do manejo das informações com vistas às memorizações e cópias, como salienta Belluzzo (2007), que atenta para a necessidade de humanização do conhecimento, que deve ser transformado em instrumento de educação e construção.

Tanto a CoInfo, como a Competência Midiática e a Competência Digital e seus elementos constituintes, são considerados estritamente necessários para que os indivíduos sejam capazes de compreender as situações e as dificuldades em seu dia a dia profissional, e assim mobilizar os conhecimentos, habilidades e atitudes, como mencionou Durand (2000) que criou a sigla CHA para a indicação de componentes integrantes de uma competência, o que lhes confere a condição de fornecer o suporte necessário à sua tomada de decisão.

A partir da observação deste cenário, onde a informação é o elemento central para o desenvolvimento de toda a vida em sociedade, torna-se pertinente a investigação e posterior contribuição ao ambiente das MPE que são parcela significativa da economia nacional, e que em razão de sua importância contam com um programa específico desenvolvido pelo SEBRAE a fim de melhorar sua produtividade e competitividade, por meio da atuação de um Agente Local de Inovação (ALI) que irá desenvolver um trabalho personalizado e apoiado pelos princípios da CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital e Agenda 2030 consideráveis apontamentos que são reforçados por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A Agenda 2030 é um documento central para o Desenvolvimento Sustentável,

elaborado em setembro de 2015 pelos 193 Estados Membros das Nações Unidas, que visa orientar os esforços globais rumo a um futuro mais justo e sustentável. Este marco reconhece a necessidade urgente de se construir uma sociedade que não apenas observa, mas também respeita e promove os direitos fundamentais de todos os indivíduos, garantindo-lhes condições dignas de vida. Como aponta Belluzzo (2018), a Agenda 2030 enfatiza a importância de assegurar esses direitos básicos para todos, sem deixar ninguém para trás.

Composta por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas específicas, a Agenda 2030 se fundamenta sobre o legado dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), expandindo sua visão para incluir uma abordagem mais ampla e integrada. Esses ODS buscam não apenas concretizar os direitos humanos universais, mas também promover a igualdade de gênero e o empoderamento de mulheres e meninas, reconhecendo que esses são elementos essenciais para o desenvolvimento sustentável.

É importante destacar que os objetivos da Agenda 2030 são intrinsecamente interligados e indivisíveis, o que significa que o progresso em um objetivo está interdependente do avanço em outros. Além disso, esses objetivos equilibram cuidadosamente as três dimensões do desenvolvimento sustentável: a econômica, a social e a ambiental. Esse equilíbrio é fundamental para garantir que o desenvolvimento atenda às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprirem as suas próprias necessidades, promovendo assim um crescimento inclusivo e sustentável a longo prazo.

Elaborados a partir do consenso de um grupo de trabalho da Assembleia Geral da ONU, os ODS foram propostos no relatório elaborado pelo comitê intergovernamental de especialistas em financiamento para o desenvolvimento sustentável, de diálogos da Assembleia Geral sobre facilitação tecnológica e muitos outros. Os ODS se envolvem com as questões que vão desde o desenvolvimento social e econômico, pobreza, fome, educação, saúde, igualdade de gênero, água e saneamento, energia, urbanização, meio ambiente, justiça social e educação, como apresenta a figura 1.

Figura 1- Objetivos de desenvolvimento sustentável



Fonte: ONU (2024).

Todavia, a implementação dos ODS demanda esforços coordenados e contínuos, além de um forte compromisso político e mobilização de recursos financeiros, tecnológicos e humanos. O monitoramento contínuo e a avaliação dos progressos são essenciais para garantir que as metas sejam alcançadas até o ano de 2030, contribuindo para um mundo mais justo, próspero e sustentável para todos, sendo que para esta pesquisa, especificamente, destacamos os ODS 8, 9 e 17 que são apresentados a seguir.

A proposta apresentada pelo ODS8 é a de promoção do crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos, ele subdivide-se nas metas as quais destacamos as que apresentam maior aderência a esta pesquisa.

- Meta 8.1- Sustentar o **crescimento econômico per capita de acordo com as circunstâncias nacionais** e, em particular, um crescimento anual de pelo menos 7% do produto interno bruto [PIB] nos países menos desenvolvidos.
- Meta 8.2- **Atingir níveis mais elevados de produtividade, por meio da diversificação e com agregação de valor, modernização tecnológica, inovação, gestão, e qualificação do trabalhador;** com foco em setores intensivos em mão-de-obra.

- Meta 8.3- Promover o desenvolvimento com a geração de trabalho digno; a **formalização; o crescimento das micro, pequenas e médias empresas; o empreendedorismo e a inovação.**
- Meta 8.4 - Ampliar a **eficiência da utilização de recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental**, de acordo com o Plano de Ação para Produção e Consumo Sustentáveis (PPCS).
- Meta 8.8- Reduzir o grau de descumprimento da legislação trabalhista, no que diz respeito ao registro, às **condições de trabalho, às normas de saúde e segurança no trabalho**, com ênfase nos trabalhadores em situação de vulnerabilidade.

Observamos que as particularidades destacadas nestas metas vão ao encontro da atuação do ALI durante a jornada de produtividade e são essenciais para o posicionamento competitivo das MPE.

O ODS9 tem como objetivo construir infra estruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável, e fomentar a inovação e é composto por 8 metas que compreendem as metas das Nações Unidas e metas específicas ao Brasil, sendo os trechos destacados os que corroboram com o referencial teórico proposto para esta pesquisa.

Meta 9.1- Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o **desenvolvimento econômico e o bem-estar humano**, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.

- Meta 9.2- Até 2030, promover a atividade econômica inclusiva e sustentável e a atividade de alta complexidade tecnológica, com foco **na elevação da produtividade, do emprego e do PIB, e com melhora nas condições de trabalho e na apropriação dos ganhos de produtividade advindos.**
- Meta 9.3- Aumentar e desburocratizar o acesso das micro e pequenas empresas a todos os serviços financeiros, **garantindo crédito em condições adequadas à realidade dessas empresas, inclusive por meio de soluções tecnológicas inovadoras, para propiciar sua integração em cadeias de valor e mercados.**
- Meta 9.5- Fortalecer a pesquisa científica e **melhorar as capacidades tecnológicas das empresas, incentivando, até 2030, a inovação, visando aumentar o emprego do conhecimento científico e tecnológico nos desafios socioeconômicos nacionais e nas tecnologias sócio**

ambientalmente inclusivas; e aumentar a produtividade agregada da economia.

- Meta 9.c-Aumentar significativamente **o acesso às tecnologias de informação e comunicação** e empenhar-se para oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet, até 2020, **buscando garantir a qualidade, a privacidade, a proteção de dados e a segurança cibernética.**

O ODS17 se refere a criação e desenvolvimento de parcerias e tem como objetivo fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, cujo destaque observa-se em:

- Meta 17.7 -Promover o **desenvolvimento, a transferência, a disseminação e a difusão de tecnologias ambientalmente corretas** para os países em desenvolvimento, em condições favoráveis, inclusive em condições concessionais e preferenciais, conforme mutuamente acordado.
- Meta 17.16 - **Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e compartilhem conhecimento, expertise, tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos do desenvolvimento sustentável** em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento.

Desta forma, observa-se, com muita nitidez, a pertinência destes ODS apresentados, que vão ao encontro das atividades desenvolvidas durante a jornada de produtividade realizada nas empresas a partir da presença do ALI e que se constituem como objeto de estudo para esta pesquisa.

Frente ao exposto, parte-se do pressuposto de que essas competências em demanda crescente na sociedade contemporânea, possuem estreita ligação com as organizações, pois promovem a integração eficaz das estratégias de mercado, dos processos operacionais e da gestão financeira em ambientes organizacionais. Este alinhamento é fundamental para garantir que as organizações possam atingir seus objetivos principais e destacar-se em um mercado competitivo, sustentando os princípios de produtividade, sustentabilidade e competitividade.

Diante destas considerações, surge a seguinte questão central de pesquisa: Como a integração da CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital podem contribuir para o desenvolvimento dos Agentes Locais de Inovação do SEBRAE/ER-Bauru-SP, promovendo a construção do conhecimento, a aprendizagem independente ao longo da vida e fortalecendo a competitividade e a inovação nas práticas empresariais?

Em resposta a esta questão surgiu a necessidade de se realizar uma pesquisa com os Agentes Locais de Inovação (ALI) do SEBRAE, que atendem às micro e pequenas empresas (MPE). Baseada na premissa de que o desenvolvimento dessas competências pode potencializar os benefícios do Programa ALI, uma vez que fornece a estrutura necessária para que esses agentes integrem e alinhem de maneira eficaz as estratégias de mercado, processos e finanças das MPE.

O objetivo geral desta tese é contribuir com estudo teórico-prático apoiado sobre a Competência em Informação (CoInfo), Competência Midiática e Competência Digital, como diferenciais nas práticas voltadas à construção do conhecimento, da aprendizagem independente e da aprendizagem ao longo da vida, junto aos Agentes Locais de Inovação do SEBRAE/ER-Bauru-SP.

Os objetivos específicos, por sua vez, contemplam:

- Identificar e selecionar mediante uma revisão sistemática de literatura os temas de interesse para a construção de referencial teórico em interação com os princípios de CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital, os ODS8, ODS9, ODS17, Agenda 2030 no Programa ALI Produtividade no SEBRAE/ER-Bauru-SP que se aplicam à realidade da era digital.
- Realizar um estudo de caso para identificar a percepção dos Agentes Locais de Inovação do SEBRAE/ER-Bauru-SP com foco na agenda 2030.
- Identificar qual o nível de Competência em Informação, de Competência Midiática e de Competência Digital que os ALI do SEBRAE/ER-Bauru-SP apresentam com relação ao conhecimento, habilidades e atitudes para lidar com tecnologia, a mídia e a informação em diferentes situações de aprendizagem e sua inter-relação com as MPE de diferentes segmentos.
- Propor um *Framework* baseado nos elementos essenciais convergentes que foram selecionados e aplicados mediante trajetória metodológica desenvolvida, contemplando a apresentação e validação de indicadores de Competência em Informação, de Competência Midiática e Competência Digital voltados aos ALI e às MPE.

Para tanto, esta pesquisa se apoia em conceitos e teorias que serão explanadas ao longo das seções, destacando-se o documento nomeado “*Digital Competence Framework for Citizens*” DigComp 2.2(2022), que quando combinado com os padrões de Competência em Informação propostos por Belluzzo (2008), proporcionam uma base sólida para a inovação. Além disso, também serão contempladas dimensões da Competência Midiática de

Ferrés e Piscitelli (2015) e alguns parâmetros mencionados na BNCC (2018) relacionados ao tema Ciências da Computação.

Estes padrões e dimensões ajudam a garantir que essas competências dos colaboradores sejam desenvolvidas de forma a promover uma adaptação eficaz do acesso e uso de informação por meio de inovações tecnológicas e midiáticas mais impactantes. Assim, a integração da CoInfo, da Competência Midiática e da Competência Digital com a metodologia do Programa ALI Produtividade criam um ambiente de apoio que capacita as MPE a se adaptarem, inovarem e prosperarem de forma sustentável e competitiva.

Esta tese, desenvolve-se em oito seções que exploram as temáticas que constituem o *corpus* deste trabalho e que são essenciais para a compreensão da proposta do *Framework* apresentado ao final.

A **seção 1**, destaca como a sociedade contemporânea está inserida na Era Digital com a criação e popularização das TIC que transformaram a troca global de informações e as transformações sociais derivadas deste processo com foco na Agenda 2030 e os ODS estabelecidos pela ONU que visam garantir os direitos básicos e condições de vida dignas para todos por meio da educação, saúde e cidadania encaradas como um compromisso global.

A **seção 2**, aborda o conceito de organização e sua evolução histórica permeada pelas TIC e a crescente valorização do capital humano que transformaram as dinâmicas organizacionais, exigindo a continua inovação e uma gestão mais estratégica da informação, trazendo a necessidade de atenção primária às demandas por novas competências

O foco da **seção 3** é o desenvolvimento da Competência em Informação, da Competência Midiática e da Competência Digital, que são apresentadas como competências crucias para o desenvolvimento da cidadania ativa e o sucesso no ambiente de trabalho, especialmente em uma era de sobrecarga de informações.

A **seção 4** apresenta os norteadores para o desenvolvimento da CoInfo, da Competência Midiática e da Competência Digital que fornecem a compreensão destes temas e constituem o arcabouço teórico para a análise dos resultados obtidos ao fim da pesquisa.

Na **seção 5** são descritos o estudo de caso e a Revisão Sistemática de Literatura (RSL) e a população alvo da pesquisa que é constituída pelos Agentes Locais de Inovação (ALI) atuantes no SEBRAE-ER-Bauru-SP, bem como o Programa ALI Produtividade.

A **seção 6** apresenta os resultados obtidos e as análises que foram realizadas junto aos dados apresentados por meio da utilização dos instrumentos de coleta de dados que foram utilizados para a pesquisa: um questionário e o Diagrama Belluzzo®.

Na **seção 7** propõe-se um *Framework* que tem como objetivo facilitar a inserção da CoInfo, competência midiática e competência digital em nível institucional junto aos Agentes Locais de Inovação.

E por fim a **seção 8**, fornece as considerações finais e conclui a tese ressaltando a necessidade da continuidade dos investimentos e parcerias para a capacitação, bem como o desenvolvimento de políticas públicas voltadas aos profissionais que lidam com a informação junto às MPE, em específico os ALI, por se considerar que estes profissionais ao desenvolverem a construção do conhecimento e a aprendizagem independente ao longo da vida contribuem de forma mais efetiva para o fortalecimento da competitividade e promoção da inovação das MPE, permitindo que estas se mantenham atuantes no cenário nacional e possam crescer e se desenvolver econômico e socialmente.

2 ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS: NOVAS CONCEPÇÕES E DEMANDAS

As organizações só existem em função de um objetivo, propósito, finalidade, que com a participação de seus membros torna-se o objetivo do coletivo. Estes objetivos determinam a situação futura, ou seja, o que deve ser atingido, sendo a fonte de legitimidade de uma organização, que se apresenta como padrão para avaliação e comparação por participantes ou não da mesma. Além disso, são unidades de medida da produtividade de seus serviços e participantes.

Diante deste cenário, as demandas do mundo do trabalho e dos demais aspectos da sociedade pautados pela presença massiva da informação, exigem a utilização dos recursos tecnológicos a fim de empoderar os cidadãos e possibilitar-lhes a transformação da realidade social na qual estão inseridos, faz-se necessária a conceitualização das organizações, incluindo-se as MPE dada sua relevância na economia nacional.

Para tanto, observamos que existem variadas abordagens que versam sobre os elementos como a informação, que são convergentes tanto das organizações como de seu entorno e por isso algumas definições são necessárias. Nos anos de 1990 McGee e Prussak (1994) discutiram sobre o impacto que a informação tinha no processo de definição de estratégias de atuação nas MPE, de modo a torná-las mais competitivas em seus segmentos.

A observação de Rezende (2002) acerca do gerenciamento inteligente das informações tem seu foco no mundo dos negócios, para que o conhecimento gerado seja incorporado pela empresa e utilizado como diferencial estratégico.

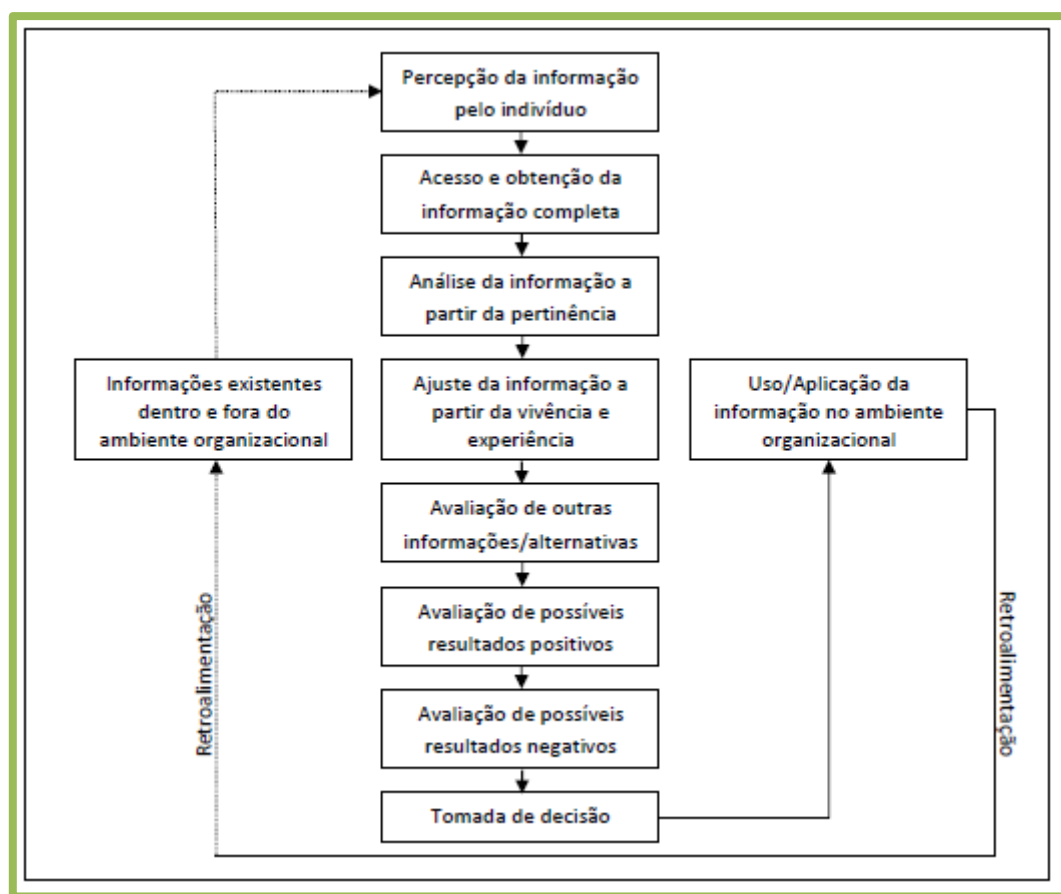
Na sociedade da informação, Castells (2001) definiu a informação como matéria prima e parte de toda a atividade humana que sob a ação das tecnologias conduziria a sociedade a um novo paradigma.

A informação no contexto organizacional é vista como um componente que está presente em todas as etapas e processos organizacionais sendo apontada por Choo:

[...] a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação. (Choo, *apud* Bassetto, 2021, p.18)

Entretanto, a informação dentro da MPE não pode ser vista como algo simplório, mas sim como parte de um complexo e estruturado processo que na concepção de Valentim (2008) ocorre por meio de fluxos, como indica a figura 2.

Figura 2- Percepção, análise e uso da informação



Fonte: Valentim (2008, p. 18).

No fluxo informacional proposto por Valentim (2008) a informação passa por diversas etapas até o momento da tomada de decisões, sendo importante também se considerar que o fluxo é composto por informações internas e externas neste processo retroalimentável que se dá no interior das empresas.

Mas é importante se destacar que este movimento percorrido pela informação possui etapas muito distintas e que são interligadas umas às outras, assim uma falha em uma das etapas pode comprometer todo o processo, bem como resultado final a que se propõe uma tomada de decisão, o que no contexto de uma empresa pode gerar impactos negativos em sua competitividade.

Bassetto (2021) acerca dos fluxos de informação no contexto organizacional afirma que:

[...]ainda provocam a necessidade de buscar compreender melhor a dinâmica desses cenários e as consequentes mudanças nas organizações contemporâneas, que atuam com vistas ao foco no cliente (Bassetto, 2021, p. 24).

Em consonância com estas recomendações Bassetto (2021) sintetiza a importância da CoInfo junto às MPE:

Como se pode perceber, a informação e o conhecimento são de vital importância no contexto organizacional, pois perpassam em todas as atividades e processos organizacionais, fato que permite avaliar e entender como o empreendedor percebe, busca, desenvolve e aplica a utilização da informação para a construção de conhecimento e competitividade do seu negócio (Bassetto, 2021, p.22).

A partir das considerações apresentadas pelos autores, sobre a informação no âmbito das organizações, pode-se inferir que esta é um elemento presente em todas as MPE, independentemente do porte, e que o apoio da CoInfo, da Competência Midiática e da Competência Digital na atuação dos os Agentes Locais de Inovação (ALI), constitui-se como um elemento que favorece o posicionamento estratégico das empresas que são atendidas pelo Programa ALI Produtividade SEBRAE- ER-Bauru/SP.

2.1 Micro e pequenas empresas

No contexto brasileiro, as Micro e Pequenas empresas se consolidaram e políticas públicas foram desenvolvidas no sentido de estruturar e regulamentar este segmento de nossa economia, como a Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa – SEMPE que foi instituída pelo Decreto nº 9.004, de 13 de março de 2017, sendo um órgão que tem como objetivo principal formular, coordenar e articular políticas e diretrizes para o apoio às microempresas e empresas de pequeno porte (MPE), microempreendedores individuais (MEI) e artesãos.

A atuação da SEMPE e de seus departamentos tem como foco a melhoria do ambiente de negócios para MPE, MEIs e artesãos, por meio do aperfeiçoamento e da simplificação de mecanismos regulatórios e fiscais, do acesso ao crédito a novos mercados e da melhoria da competitividade e da capacitação. Também é responsável por fiscalizar a concessão do tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas previsto no artigo nº 170 da Constituição Federal (BRASIL, leis...1988) que estabelece os princípios da ordem econômica brasileira e se baseia na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, buscando assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social.

A Constituição também define os princípios que devem orientar a atividade econômica, como soberania nacional, função social da propriedade, defesa do meio ambiente, entre outros. No artigo 179 da Constituição Federal (BRASIL, Leis etc... 1988),

assegura-se o tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte, estabelecendo que a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios devem criar leis que simplifiquem suas obrigações administrativas, tributárias e previdenciárias.

A Secretaria busca implementar medidas em parceria com diversos Ministérios, Sistema S, instituições financeiras, entidades representativas das micro e pequenas empresas e demais atores públicos e privados, com o objetivo de estimular o desenvolvimento dos pequenos empreendimentos no Brasil.

A Lei complementar nº 123/2006 (BRASIL, Leis etc..., 2006) institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, estabelecendo normas gerais para tratamento diferenciado e favorecido a esses empreendimentos, especialmente em relação à simplificação tributária, por meio do regime do Simples Nacional, além de medidas que facilitam o acesso ao crédito, estímulos à inovação, e desburocratização de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, regulamenta que microempresas são as pessoas jurídicas cuja receita bruta no ano-calendário seja igual ou inferior a R\$ 360.000,00 e as pequenas empresas são as pessoas jurídicas com receita bruta até R\$ 4.800.000,00, de acordo com a Lei Complementar 155/2016 (BRASIL, Leis etc... 2016)

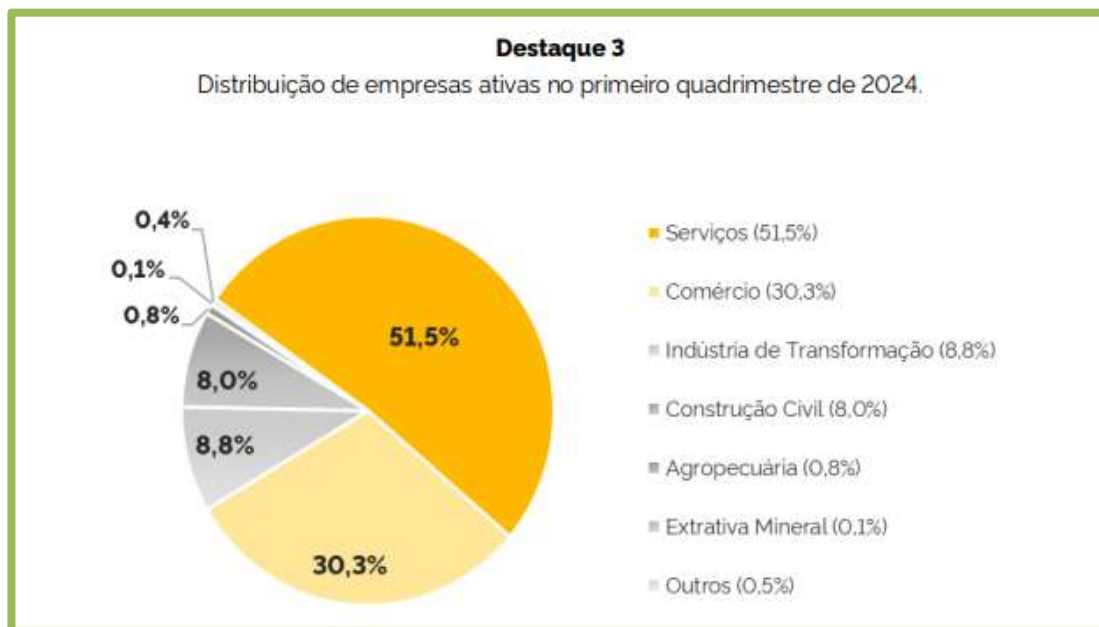
Oliveira e Oliveira (2006) destacam o papel das MPE no apoio que estas se prestam no tocante ao desemprego, já que as consideram como um “colchão amortecedor”, uma vez que estes empreendimentos se configuram como alternativas de ocupações, bem como o desenvolvimento de um negócio próprio, além de sua contribuição no trabalho formal e informal para as pessoas que não conseguem se colocar no mercado de trabalho, nas grandes organizações, por motivos diversos.

De acordo com o SEBRAE, em outubro de 2023 cerca de 55% dos empregos com carteira assinada foram gerados pelas MPE, que representam quase 30% do Produto Interno Bruto Brasileiro (PIB). As MPE correspondem a 99% dos empreendimentos brasileiros, formados por 22 milhões de pequenos negócios que geram 70% dos empregos formais no país, sendo as áreas de maior destaque entre janeiro e junho de 2023 as prestadoras de serviços com mais de 394 mil contratações, seguidas pela construção que ofereceu 147 mil contratações, a indústria de transformação com 72 mil oportunidades de trabalho e o comércio com 60 mil contratações.

Segundo o boletim do 1º quadrimestre de 2024 elaborado pelo Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte no documento Mapa de Empresas foram abertas 1.456.958 empresas, representando um aumento de 26,5% em relação ao último quadrimestre de 2023 e um aumento de 9,2% em comparação ao primeiro

quadrimestre de 2023. A figura 3 apresenta a distribuição dos segmentos das empresas ativas no primeiro quadrimestre de 2024.

Figura 3-Distribuição das empresas



Fonte: Mapa de empresas (2024).

Contudo, os dados apresentados acerca do fechamento das empresas também se mostram elevados, levando-se em conta que no mesmo período foram fechadas 854.150 empresas, o que corresponde a um aumento de 24,4% no quantitativo de empresas fechadas se comparado com o último quadrimestre de 2023, além de aumento de 15,5% em relação ao mesmo período em 2023.

Ainda assim, os resultados revelam um saldo positivo de 602.808 empresas abertas, com um número total de 21.738.420 empresas ativas, principalmente, ao se considerar o cenário vivenciado no biênio 2020-2022 em decorrência da pandemia de Covid-19. Todavia, não se pode deixar de evidenciar que mesmo representando tão significativamente a economia nacional, as MPE padecem de diversas fragilidades, principalmente ao se considerar que estas em maioria não atuam de forma sistematizada como apontam Gonçalves e Koprowski (1995 *apud* Basseto 2021, p 21):

[...] usam trabalho próprio ou de funcionários; não possuem administração especializada fora da empresa; não pertencem a grupos financeiros e econômicos e não possuem produção em escala; têm organização rudimentar; são receptoras de mão de obra liberada do setor rural; possuem estreita relação pessoal do proprietário com os empregados, clientes e fornecedores; têm dificuldade em obter créditos; falta-lhes poder de barganha nas negociações de compra e venda e apresentam integração bastante estrita com a comunidade local; sua direção é pouco especializada;

têm falta de acesso ao capital por meio do capital organizado; têm dependência de mercados e de fontes de suprimentos próximos; e mostram baixa relação de investimento/mão de obra empregada.

Schell (1995) ao caracterizar as MPE destaca quatro características muito particulares que são: simplificação da estrutura organizacional com pouca ou inexistentes níveis hierárquicos com o predomínio da autoridade, espaços bem definidos no mercado de atuação, trabalho intenso e ausência da separação entre as finanças da empresa e do proprietário.

Estes problemas enfrentados pelas MPE são para o SEBRAE-SC (2024), os principais motivos para a mortalidade destas empresas e envolvem as questões financeiras, gestão inadequada e falta de adaptação às mudanças de mercado. Neste sentido a instituição sugere o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção voltadas às MPE, como:

- A elaboração de um **plano de negócios** estruturado de forma eficiente é essencial para o êxito de qualquer empreendimento. Ele deve conter uma análise aprofundada do mercado, o perfil do público-alvo, estratégias de marketing e previsões financeiras.
- **Gestão financeira eficiente** por meio do controle das finanças de maneira eficaz, incluindo a separação das finanças pessoais das empresariais, estabelecimento de um planejamento financeiro bem definido e o acompanhamento regular do fluxo de caixa. O uso de tecnologias para otimizar processos e a busca por consultoria especializada podem ser fundamentais para garantir a saúde financeira do negócio.
- **Adaptação ao mercado com o desenvolvimento** da habilidade de se ajustar rapidamente às mudanças do mercado é crucial. Isso exige conhecer bem o nicho de atuação, manter um relacionamento próximo com os clientes e responder prontamente às demandas de inovação. Em momentos de crise, essa flexibilidade torna-se ainda mais necessária.
- **Inovação constante** é um elemento vital para a sobrevivência e o crescimento dos pequenos negócios e pode incluir a formação de parcerias estratégicas, o investimento em capacitação e a promoção de uma cultura organizacional que incentive a criatividade e a inovação.

Além das abordagens já citadas, outras ações podem fortalecer o negócio, como uma gestão empresarial competente, o uso de mentorias e consultorias, e a atenção aos sinais de alerta e indicadores de risco, daí a importância do empreendedorismo e da inovação nesse cenário competitivo.

2.1.1 Empreendedorismo e Inovação

O empreendedorismo, ao longo da história, tem evoluído de acordo com as transformações econômicas, sociais e tecnológicas, assumindo diferentes formas e significados em cada contexto histórico. De acordo com Landström (2020), as primeiras manifestações de empreendedorismo podem ser rastreadas até as antigas civilizações, onde comerciantes e artesãos desempenhavam um papel importante na economia local. No entanto, foi a partir do século XVIII, com o advento do capitalismo e da Revolução Industrial, que o conceito de empreendedorismo começou a ganhar maior relevância.

Na atualidade, vivemos a chamada Quarta Revolução Industrial, onde o empreendedorismo está profundamente conectado à digitalização, à inteligência artificial e à internet das coisas, como apontam Neck, Neck e Murray (2020). Os empreendedores contemporâneos enfrentam um cenário altamente dinâmico, onde a inovação tecnológica é uma constante, e a capacidade de adaptação rápida tornou-se essencial. Além disso, há uma crescente ênfase no empreendedorismo social, que busca combinar objetivos econômicos com impacto social positivo como apontam Santos, Pache e Birkholz, (2015).

O empreendedorismo é um conceito multifacetado, uma vez que envolve a identificação e a exploração de oportunidades, visando a criação de novos empreendimentos ou a inovação em organizações existentes. De acordo com Neck, Neck e Murray (2020) vai além da simples criação de empresas, abrangendo também a inovação, o comportamento proativo e a capacidade de enfrentar incertezas no mercado. Essas características tornam o empreendedor um agente de transformação tanto no âmbito econômico quanto social.

O conceito de empreendedorismo apresenta correntes de estudos distintas que tratam o tema sob diferentes perspectivas e que podem gerar confusões, como aponta Filion (1999). Dentre as concepções mais comuns acerca do empreendedorismo, destacam-se:

- A concepção econômica que apresenta o foco na habilidade do empreendedor em identificar lacunas de mercado e criar empreendimentos que atendam a essas demandas, contribuindo para o desenvolvimento econômico.
- Na vertente comportamental, os empreendedores têm características individuais, como proatividade, resiliência e a capacidade de inovar, que são essenciais para o sucesso no empreendedorismo, uma vez que o comportamento empreendedor é visto como algo que pode ser moldado e aprimorado com o tempo.

No que se refere ao empreendedorismo sob a vertente comportamental, Chamorro-Premuzic (2013), define que a tendência e capacidade de inovação, bem como o

reconhecimento de oportunidades são as características mais marcantes desse perfil que segue as mudanças de forma positiva.

O empreendedorismo social, por sua vez, amplia o foco para além do lucro, englobando também o impacto social e a transformação positiva nas comunidades. O empreendedor social busca resolver problemas sociais e gerar mudanças significativas, utilizando ferramentas de negócios para atender a necessidades coletivas. No empreendedorismo social, para Sastre-Castillo, Periz-Ortiz e Valle (2015) não há diferenças quando comparado com o empreendedorismo comum em relação às questões como liderança e capacidade de transmissão de ideias inovadoras, contudo, as diferenças ocorrem no potencial de visão que os empreendedores sociais apresentam e que os permite agregar valor aos seus setores de atuação.

E no empreendedorismo construtivista enfatiza-se o papel das interações sociais e da experiência acumulada no processo empreendedor, sugerindo que as oportunidades são criadas e moldadas pelas interações e pelas estruturas sociais em que o indivíduo está inserido. Nesse sentido, o empreendedor é visto como um agente ativo na construção de novas realidades, ao invés de apenas reagir às oportunidades já existentes no ambiente. Middleton *et al.* (2014) verificam que os esforços e ações dos empreendedores resultam em oportunidades que refletem os processos sociais que englobam as experiências pessoais e as demais instituições que compõem as organizações da sociedade contemporânea.

Zucari (2019) aborda a existência do processo empreendedor e dos aspectos positivos que este compreende:

O processo empreendedor envolve a habilidade do gestor para tomar decisões. A tomada de decisão envolve a solução de um problema, como por exemplo, quando os objetivos organizacionais não estão sendo atingidos e o empreendedor precisa criar estratégias para sobrevivência, assim, utilizando o planejamento, a organização, a liderança e o controle, enquanto habilidades inerentes ao processo (Zucari, 2019, p. 69).

Considerando-se a necessidade de criação de estratégias que possibilitem o desenvolvimento das características empreendedoras, são necessárias habilidades que promovam a criatividade e inovação, apontadas por Bessant e Tidd (2009 *apud* Zucari, 2019) que se apresentam no quadro 1.

Quadro 1-Empreendedorismo e Inovação

Características Empreendedoras	Características de Inovação e Criatividade	Correlação entre as características
Buscar e identificar novas oportunidades, com o objetivo de lucrar com a mudança. Perseguir as oportunidades com disciplina, concentração e foco. Mobilizar e incentivar as redes de relacionamento, com o intuito de explorar o conhecimento e recursos dos outros para alcançar os próprios objetivos.	Aquisição e disseminação de informação, utilizando várias fontes, exigindo atenção e percepção. Inteligência, habilidade e capacidade de interpretar, processar e manipular a informação. Praticidade e aplicabilidade, dando sentido à informação. Implementação e improvisação, comportamento autônomo, experimentação, reflexão e ação. Utilização de informação para resolução de problemas, como aqueles enfrentados durante o desenvolvimento de produto ou melhoria de processo.	A busca e identificação de novas oportunidades acontecem concomitantemente à aquisição de informação, pois é através das informações e a percepção do indivíduo que surgem as oportunidades. Para perseguir a ideia que está no cerne da oportunidade, o indivíduo precisa ser inteligente para discernir qual informação é relevante para o seu projeto, saber quais as fontes para buscá-la, possuir foco, disciplina, justamente para que informações irrelevantes não sejam consideradas ou que não o façam dispersar. Este mesmo processo acontece para a resolução de problemas.

Fonte: Adaptado de Bessant e Tidd (2009 *apud* Zucari, 2019, p. 58).

Essas diferentes abordagens reforçam a complexidade do empreendedorismo e sua importância tanto para o desenvolvimento econômico como para o desenvolvimento social. Segundo Kuratko e Hornsby (2021), o empreendedorismo envolve a capacidade de perceber mudanças no ambiente econômico e social, o que permite ao empreendedor adaptar-se rapidamente e explorar novas oportunidades. Isso reflete o caráter dinâmico do empreendedorismo, que não se restringe à criação de novos negócios, mas também à inovação contínua dentro das organizações, conhecida como intraempreendedorismo.

Portanto, o conceito de empreendedorismo contemporâneo abrange uma gama de atividades que vão desde a criação de novas empresas até a inovação social, com um foco crescente na capacidade de adaptação, inovação e impacto sustentável em diferentes contextos.

A inovação, por sua vez, pode ser definida como o processo de introdução de algo novo ou aperfeiçoado, seja um produto, serviço, método ou ideia, que traga melhorias e agregue valor a um determinado contexto. Ela não se limita à invenção, mas envolve a aplicação prática de novas soluções para resolver problemas ou atender necessidades de forma eficiente. No âmbito empresarial, a inovação pode resultar em maior competitividade, produtividade e crescimento. Além disso, a inovação pode ocorrer em diversos setores, como

tecnologia, educação, saúde, e requer criatividade, adaptação e visão estratégica, o quadro 2 apresenta uma breve evolução histórica do conceito de inovação.

Quadro 2- Evolução Histórica do Conceito de Inovação

Período	Contexto	Conceito	Principais contribuições
Século XVIII	1ª Revolução Industrial	Inovação como Desenvolvimento Tecnológico	Introdução de novas tecnologias e métodos de produção, como a mecanização. Adam Smith reconheceu a importância do progresso técnico.
1930-1940	Teoria Econômica de Schumpeter	Inovação como "Destruição Criativa"	Joseph Schumpeter associou inovação ao motor do crescimento econômico e à "destruição criativa".
1950-1960	Expansão Industrial Pós-Guerra	Inovação como Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)	Investimentos em P&D cresceram, e as políticas públicas incentivaram a inovação tecnológica e a proteção de patentes.
1980-1990	Globalização e Competitividade	Inovação como Colaboração e Inovação Aberta	Henry Chesbrough propôs o conceito de "Inovação Aberta", incentivando a colaboração entre empresas.
Anos 2000	Revolução da Internet e Transformação Digital	Inovação como Disrupção Digital	Empresas como Amazon e Google disruptoras das indústrias tradicionais. Inovação passou a significar rapidez e novos modelos de negócios digitais.
2010 em diante	Quarta Revolução Industrial e Sustentabilidade	Inovação como Sustentabilidade e Transformação Tecnológica	Ênfase em tecnologias emergentes como IA, IoT, e preocupação com sustentabilidade. Klaus Schwab destacou a Quarta Revolução Industrial.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Para Drucker (2016) por inovação, compreende-se uma nova forma de se produzir algum produto ou serviço, o autor reforça que inovações quando bem-sucedidas, têm como objetivo levar à liderança.

Mamede *et al.* (2016) observam que as organizações onde há elevada capacidade de aprendizagem, tendem a sobreviver nos cenários competitivos, gerando assim, novos produtos e serviços que os diferenciam de seus concorrentes, desta maneira, praticam inovações. Neste sentido, o Manual de Oslo (2018) que é um dos manuais metodológicos da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) foi elaborado e publicado em cooperação com a Comunidade Europeia (DG XI e Eurostat) e aborda todas as etapas e processos necessários à inovação e a conceitua como:

[...] Uma inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo

método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas (OECD, 2018, p. 23).

As inovações, de acordo com o Manual de Oslo (2018) podem ser distinguidas em quatro categorias, sendo: inovação de produto, processo, marketing e organizacional, apresentadas no quadro 3.

Quadro 3 -Tipos de inovação

Produto:	"Uma inovação de produto é a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos previstos. Incluem-se melhoramentos significativos em especificações técnicas, componentes e materiais, softwares incorporados, facilidade de uso ou outras características funcionais".
Processos:	"Uma inovação de processo é a implementação de um método de produção ou distribuição novo ou significativamente melhorado. Incluem-se mudanças significativas em técnicas, equipamentos e/ou softwares".
Marketing:	"Uma inovação de marketing é a implementação de um novo método de marketing com mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, no posicionamento do produto, em sua promoção ou na fixação de preços".
Organizacional:	"Uma inovação organizacional é a implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas".

Fonte: Adaptadde OCDE; FINEP (2018, pp. 57-61).

O manual de Oslo é considerado a principal fonte internacional de diretrizes para coleta e uso de dados sobre atividades inovadoras, tendo em vista seu posicionamento sobre a importância da difusão de novas tecnologias, como elementos necessários ao crescimento da produção e consequente aumento da produtividade e seus impactos na economia.

Cassiolato e Lastres (2019) reconhecem que no cenário brasileiro a inovação apresenta uma consistente estrutura científica, tecnológica e capital humano qualificado em diversos segmentos como centros universitários de pesquisa, saúde, agro, contudo, na maior parte dos setores industriais, a inovação ainda é inexistente.

Tal inexistência, certamente se configura como um elemento de desfavorecimento para as MPE que hoje atuam sob a luz da era digital, que é compreendida como este período que vivenciamos, essencialmente caracterizado pelo uso generalizado das tecnologias digitais, que são consideradas ubíquas, ou seja, presentes em todos os momentos da vida em sociedade, desde o uso doméstico até o uso nos ambientes de trabalho. Ademais, a era digital

também carrega em seu bojo a disrupção de modelos tradicionais de negócios com a criação de novas oportunidades.

Harari (2015) considera que na era digital a informação pode ser comparada a um metal precioso como o ouro, visto que o controle da informação possibilita uma vantagem competitiva para quem a detém.

Para a Unesco (2023) a era digital é responsável tanto por situações positivas quanto por negativas, pois:

A era digital está criando novos desafios e oportunidades para as sociedades do conhecimento. Os desafios incluem a desigualdade digital, a desinformação e o cyberbullying. As oportunidades incluem o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a melhoria da educação e da saúde e a criação de novas formas de organização social. (UNESCO, 2023, p. 12).

Ainda de acordo com a Unesco (2023) os cidadãos precisam se preparar para o enfrentamento dos novos desafios e oportunidades ocasionados pela era digital e essa necessidade aplica-se também ao escopo das MPE que são o foco da atuação do SEBRAE ER-BAURU/SP, em específico no Programa ALI Produtividade.

Desta forma, esta seção se dedicou a apresentar uma breve contextualização sobre as organizações nas quais se incluem as MPE, bem como o empreendedorismo e a inovação e a forma como estas práticas contribuem para o desenvolvimento e competitividade destas empresas no Brasil. A próxima seção se dedicará a apresentar os autores e teorias que corroboram com a perspectiva de que a CoInfo, a Competência Midiática e a Competência Digital se constituem como diferenciais nas práticas de construção do conhecimento e aprendizagem independente nas MPE.

3 COMPETÊNCIAS DAS MPE: DIFERENCIAIS NAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM INDEPENDENTE

As novas demandas informacionais geradas pelas mudanças requeridas aos profissionais do século XXI trouxeram a necessidade de novas formas de se agir tanto para o desenvolvimento de suas atividades profissionais quanto para sua participação nas demais esferas da vida social. Essas novas formas recebem o nome de competências.

O vocábulo competência é definido pelo dicionário Aurélio - Online de Português¹(2024) como:

- Capacidade decorrente de profundo conhecimento que alguém tem sobre um assunto: recorrer à competência de um especialista.
- [Jurídico] Atribuição, jurídica ou consuetudinária, de desempenhar certos encargos ou de apreciar ou julgar determinados assuntos.
- Capacidade de fazer alguma coisa; aptidão.
- Dever ligado a um ofício, cargo, trabalho; atribuição, alçada.
- Conjunto de habilidades, saberes, conhecimentos: entrou na faculdade por competência própria.
- Discordância entre pessoas; conflito, oposição, disputa.
- [Linguística] Conhecimento inconsciente que faz com que uma pessoa entenda e fale sua própria língua
- Etimologia (origem da palavra **competência**). Do latim *competentia*.

Entretanto, é necessário salientar que as definições sobre o termo competência possuem significados diferentes de acordo com cada situação e realidade na qual está inserida. Para os fins a que se propõe esta pesquisa, consideram-se as definições e delimitações propostas por autores que a conceituam a partir do viés da competência voltada ao desenvolvimento profissional, com foco na atuação junto às MPE. Assim, o quadro 4 foi construído com o apoio da revisão de literatura elaborada por Bassetto (2021) e oferece uma breve cronologia da competência com as principais concepções e o contexto de aplicação junto às MPE.

¹ <https://www.dicio.com.br/aurelio-2/>

Quadro 4- Concepções de competência

AUTOR(ES)	CONCEPÇÃO DE COMPETÊNCIA	CONTEXTO APLICADO ÀS MPE
Taylor (1970)	A competência técnica era focada em habilidades específicas, alinhadas aos princípios tayloristas.	Inicialmente, as MPE buscavam trabalhadores eficientes em funções técnicas específicas.
Durand (2000)	Competências individuais baseadas no modelo CHA: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes.	Base para a formulação de competências que influenciam o desempenho e a organização nas MPE.
Zarifian (2001, 2003, 2011)	Competência como tomada de iniciativa e responsabilidade, abrangendo sociologia, aprendizagem e psicologia cognitiva	Essencial para que os profissionais de MPE assumam mais responsabilidade e adaptação a novos cenários.
Carbone et al. (2009)	Competência ganha interesse nos anos 1970, sendo usada em estudos para definir sua correta aplicação.	Importante para adaptar e otimizar os processos de gestão e tomada de decisão nas MPE
Fleury; Fleury (2001)	Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que levam ao desempenho superior.	Importante para o desenvolvimento de habilidades que aumentam a eficiência e o sucesso nas MPE.
Nisembaum (2001)	Competência é a associação de conhecimentos, habilidades e atitudes para resultados diferenciados.	A capacitação continua dos colaboradores ajuda as MPE a se destacarem no mercado competitivo.
Gramigna (2002)	Competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que influenciam o desempenho.	Competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que influenciam o desempenho.
Zarifian (2003)	Competência é inteligência prática das situações, mobilizando redes de atores, baseada em conhecimento adquirido.	Fundamental nas MPE para adaptação e mobilização de redes em situações profissionais complexas.
Davenport ; Prusak (2003)	Conhecimento como mistura de experiência, valores, informação e insights aplicados na prática organizacional.	Nas MPE, o conhecimento tácito e explícito precisa ser mobilizado para melhorar a performance e a tomada de decisões.
Dutra (2004)	Competência possui duas vertentes: capacidades (inputs) e sua efetiva entrega à organização.	Nas MPE, é necessário transformar o potencial humano em resultados concretos que agreguem valor ao negócio.
Rabaglio (2004)	Competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que determinam o desempenho de um profissional..	Essencial para identificar e desenvolver competências específicas que maximizem o desempenho nas MPE.

AUTOR(ES)	CONCEPÇÃO DE COMPETÊNCIA	CONTEXTO APLICADO ÀS MPE
Soto (2005)	Competência como preparação teórica, técnica e moral que forma o perfil profissional de uma pessoa.	O perfil técnico e moral do profissional deve ser continuamente desenvolvido nas MPE para enfrentar desafios organizacionais.
Ruas (2005)	Competência é a capacidade de mobilizar, integrar e colocar em ação conhecimentos, habilidades e formas de atuar.	Mobilizar conhecimento nas MPE é essencial para adaptação em ambientes empresariais dinâmicos.
Miranda (2006)	Competência abrange conhecimentos, habilidades e atitudes para transformar aprendizado em ação.	Capacitar colaboradores nas MPE para transformar aprendizado em ações práticas, aumentando a competitividade.
Munck; Munck (2008)	Modelo de gestão por competências como ferramenta para reduzir incertezas e melhorar a coerência em MPE..	O modelo de gestão por competências organiza as decisões, oferecendo maior chance de sucesso nas MPE.
Fernandes; Comini (2008)	Competências como um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores para gerar valor econômico e social.	Importante para que os colaboradores nas MPE gerem valor econômico para a empresa e valor social para si próprios.
Carbone et al.(2009)	Competência é um conceito amplamente estudado a partir dos anos 1970, com diferentes abordagens e aplicações.	Necessário para adaptar e otimizar os processos de gestão e tomada de decisão nas MPE.
Santos (2010)	A realidade empresarial exige a mobilização de capacidades, habilidades, saberes e atitudes para resolver problemas.	Crucial nas MPE para a tomada de decisões rápidas e resolução de problemas em um ambiente competitivo.
Zarifian (2011)	Competências ampliadas: lidar com a complexidade, mediar conflitos, trabalhar em rede e assumir riscos.	Atualiza o perfil profissional necessário nas MPE para lidar com a complexidade e dinamismo do mercado contemporâneo.

Fonte: Adaptado de Bassetto (2021)

Ao se observar as concepções propostas ao longo dos anos, nota-se a mudança de nomenclatura como parte das demandas que cada período solicitou para a atuação profissional, todavia, é interessante pontuar que a partir dos anos 2000, os conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) foram referenciados por vários autores, ainda que com concepções variadas. Perrenoud (2002) observa que os recursos cognitivos que são mobilizados no trabalho, incluindo as competências irão agregar valor, pois são de natureza

diferente, envolvendo saberes e outras capacidades e recursos.

O CHA elaborado por Duran (2000) é corroborado por diversos autores que, ao longo do tempo, contribuíram com ajustes e adequações a estes três elementos, oferecendo definições necessárias para a compreensão e visualização destas condições nas pessoas e nos ambientes de trabalho. Estes temas também foram ricamente explorados na tese de Bassetto (2021), que nos serviu de apoio para a elaboração dos quadros explicativos 5, 6 e 7 para a apresentação das descrições e conceitualizações dos conhecimentos, habilidades e atitudes.

Quadro 5- Conceitualização de Conhecimentos

Autor	Descrição
Davenport; Prusak (2003)	Conhecimento é uma mistura de experiência, valores, informação contextual e insight, embutido em documentos, processos e práticas organizacionais.
Probst, Raub; Romhardt (2002)	Conhecimento é o conjunto de cognição e habilidades usadas para resolver problemas, adaptando-se às necessidades.
Nonaka; Takeuchi (2008)	O conhecimento é constituído por indivíduos e não pode ser criado pela empresa sem eles.
Valentim (2008)	Conhecimento produto é a internalização de informações e percepções, elaborando o "novo" conhecimento.
Carvalho (2012)	O conhecimento começa com o indivíduo e é trocado por meio de interações entre pessoas.

Fonte: Adaptado de Bassetto (2021).

Pode-se inferir, a partir da conceitualização desses autores, que o conhecimento é resultado de processos, experiências e vivências acumuladas pelo indivíduo, sendo constantemente construído e aprimorado ao longo da vida. Quando o indivíduo é capaz de aplicar o conhecimento de forma eficaz, seu enfrentamento aos desafios do cotidiano tende a ser mais assertivo, pois este é capaz de se adaptar a novas realidades tanto no âmbito pessoal quanto no profissional.

Quadro 6- Conceitualização de Habilidades

Autor	Descrição
Katz (1986)	Habilidade conceitual, técnica e humana são as três dimensões para o sucesso de um administrador. A habilidade técnica envolve compreensão de métodos, a humana diz respeito ao trabalho em grupo e a conceitual vê a organização como um todo.
Durand (1998)	Habilidade é a capacidade de agir conforme objetivos predefinidos, relacionada ao saber-fazer prático, físico e mental, adquirida por treinamento e prática. Atitude está vinculada à identidade e determinação.
Sveiby (1998)	Habilidade é a arte de saber fazer, envolvendo conhecimento e prática para a resolução de problemas cotidianos.
Zago (2000)	Habilidade é a destreza na realização de capacidades, ou o fazer com maestria. Atitude é uma predisposição interior para reagir a situações, definindo o comportamento.
Robbins (2002)	Habilidade é a capacidade de desempenhar tarefas físicas ou intelectuais. Atitude é composta por três componentes: cognitivo (crenças), afetivo (sentimentos) e comportamental (intenção de agir).
Schein (2009)	Habilidade é a competência especial demonstrada em

Fonte: Adaptado de Bassetto (2021).

As habilidades, de acordo com as concepções oferecidas pelos autores, podem ser coletivas ou individuais e são aplicáveis tanto nas atividades físicas quanto intelectuais, nos ambientes de trabalho elas se manifestam tanto nas capacidades técnicas quanto na colaboração em equipe e na resolução de problemas. Por fim, o quadro 7 apresenta as contribuições dos autores acerca das atitudes desde os anos 70 até os anos 2000, destacando a evolução desse conceito no contexto profissional.

Quadro 7- Conceitualização de Habilidades

Autor	Descrição
Bloom et al. (1973)	Atitude é a predisposição do indivíduo para executar um curso de ação, relacionada a sentimentos, crenças e valores.
Durand (1998)	Atitude está vinculada à identidade e à vontade, sendo essencial para o sucesso do indivíduo ou da organização.
Zago (2000)	Atitude implica em uma predisposição interior para reagir a situações, definindo comportamentos e tendências de ação.
Robbins (2002)	Atitude inclui componentes cognitivos (crenças), afetivos (sentimentos) e comportamentais (intenções), afetando o comportamento diante de pessoas ou situações.

Fonte: Adaptado de Bassetto (2021).

Das percepções sobre as atitudes, observamos que estas são compostas também pelos sentimentos e crenças, os quais influenciam diretamente o comportamento do indivíduo. Essa confluência de fatores emocionais e cognitivos é o que molda a predisposição do sujeito em suas atividades profissionais e cotidianas, impactando desde a forma como ele se relaciona com seus colegas e lida com desafios, até sua capacidade de inovar e se adaptar a novas situações, o que nos leva a inferir que as atitudes podem ser metaforicamente pontes entre o conhecimento técnico e a prática profissional.

Macarenco e Damião (2010) com ênfase nas competências voltadas ao ambiente de recursos humanos, trouxeram novos elementos ao CHA proposto por Duran (2000) acrescentando dois outros atributos e elaborando a sigla CHAVE que consiste em:

- Conhecimento - inteligência e habilidades que os indivíduos utilizam para resolver problemas.
- Habilidade - saber fazer, que envolve uma habilidade prática, física e mental e é adquirida principalmente por treinamento e prática.
- Atitude - representa o querer e a ação do profissional diante das práticas profissionais.
- Valores - princípios ou crenças relativas a tipos de estrutura ou a modelos de comportamento desejáveis que orientam a vida da empresa e estão a serviço de interesses individuais.

- Entorno - grau de obrigações de uma organização em assumir ações que protejam e melhorem o bem-estar da sociedade na medida em que ela procura atingir seus próprios interesses.

Segundo as autoras, as competências profissionais podem ser medidas a partir da capacidade que cada sujeito irá demonstrar na execução de seu trabalho, considerando-se o nível de complexidade de suas atividades.

Ao analisarmos a trajetória percorrida pelos conhecimentos, habilidades e atitudes desde seu surgimento nos anos 2000, nos deparamos com o uso e, sobretudo, com a importância atribuída a esses requisitos que, quase um quarto de século depois, ainda se configuram como diferenciais nos profissionais de diversas áreas. Esses atributos, tornaram-se pilares fundamentais para a formação de profissionais competentes e adaptáveis em um cenário de constantes mudanças tecnológicas e sociais.

Em suma, conhecimentos, habilidades e atitudes continuam a ser a espinha dorsal da formação profissional, mas hoje, são vistos de forma mais abrangente, integrando uma visão multidimensional das competências exigidas para enfrentar os desafios e oportunidades de um mundo em constante transformação.

Com esse panorama em mente, parte-se para a apresentação dos conceitos de Competência em Informação (CoInfo), Competência Midiática e Competência Digital, que se alinham diretamente aos atributos de conhecimentos, habilidades e atitudes, pois se integram aos desafios contemporâneos na formação de indivíduos aptos a prosperar em um ambiente em constante evolução.

3.1.1 Competência em informação (CoInfo)

A CoInfo é uma temática existente desde o século XX e inicialmente era presente apenas no campo das organizações, contudo a partir dos anos 70 passou a ter destaque no meio acadêmico e corporativo como aponta Carbone *et al* (2009).

Em 1974, Paul Zurkowski mencionou em um relatório da *Information Industries Association* que a evolução das TIC emergiria a necessidade de busca por novas habilidades conhecimentos e assim recomendou que essa competência tivesse o apoio nacional com a aplicação de recursos de informação nas situações de trabalho através da aprendizagem de técnicas que permitissem o desenvolvimento das habilidades necessárias a utilização das ferramentas para o acesso e uso da informação para a solução de problemas.

As recomendações de Zurkowski passaram a ser aderidas por organismos como: *American Library Association* (ALA), *International Federation Library Associations* (IFLA) e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO).

Em 1983, a ALA instituiu o *Presidential Committee on Information Literacy*, que tinha o objetivo de discutir e promover a CoInfo como um conjunto de habilidades necessárias para o século XXI.

Carol C. Kuhlthau (1987) publicou a monografia *Information Society: a review of research* que apresentou a CoInfo sob a perspectiva da educação, intitulando-a como *Information Literacy Education*. As contribuições de Kuhlthau foram bastante significativas, pois integraram a CoInfo aos currículos de modo que não se configurassem como disciplinas independentes, mas sim de modo transversal.

Na década de 1990, a UNESCO relacionou a Competência em Informação à Aprendizagem ao Longo da vida reforçando sua importância no cotidiano das pessoas e a CoInfo começou a ser integrada aos currículos escolares e universitários, visando formar cidadãos capacitados para navegar pela complexidade informacional e tecnológica que emergia com a internet.

Em 1997 houve a criação do *Institute for Information Literacy* da ALA -ACRL, que inicialmente tinha como foco o treinamento e implementação de programas educacionais, voltados ao ensino superior, como aponta Dudziak (2003). E ainda no ano de 1997, Bruce (1997) apresentou a CoInfo considerando-se que sua compreensão é associada ao ponto de vista situacional, assim as vivências individuais de cada pessoa irão alterar as percepções acerca dos elementos que constituem a CoInfo.

No ano de 2000, a UNESCO reconheceu oficialmente a CoInfo como um direito fundamental para a educação, liberdade e desenvolvimento humano, começando assim a promovê-la como uma habilidade essencial para o desenvolvimento global.

Ainda, nos anos 2000, significativos movimentos nacionais e internacionais se constituíram com vistas ao desenvolvimento da CoInfo, por meio de manifestos e declarações que elegeram a informação como um pré-requisito que para a inclusão na sociedade de modo crítico e reflexivo levando-a à inovação, como considera Belluzzo (2018), que sintetiza os movimentos de maior relevância e que foram reunidos e são apresentados no quadro 8.

Quadro 8- Manifestos e Declarações

Documento	Proposta
Declaração de Praga (2003)	A ColInfo é um pré-requisito determinante para a participação efetiva da sociedade, uma vez que faz parte dos direitos básicos da humanidade para um aprendizado ao longo da vida.
Declaração de Alexandria (2005)	A ColInfo está no centro do aprendizado ao longo da vida, pois capacita as pessoas para " [...] buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais".
Declaração de Toledo (2006)	Parte do princípio que vivenciamos uma sociedade do conhecimento, e que devemos aprender por toda a vida, como desenvolver competências para usar a informação de acordo com os objetivos pessoais, familiares e comunitários em ambiência de inclusão social e preservação e respeito intercultural.
Manifesto de Paramillo (2010)	Produzido durante o X Colóquio Internacional sobre Tecnologias Aplicadas aos Serviços de Informação, em Venezuela, cuja conclusão foi ratificar o propósito de desenvolver nas pessoas as habilidades em informação, e que as bibliotecas são espaços sociais adequados para apoiar esse processo e desenvolvê-lo.
Declaração de Múrcia (2010)	Reforça o papel da biblioteca como um recurso fundamental de inclusão social, incentivando a formação de competências básicas em apoio ao aprendizado permanente.
Declaração de Maceió (2011)	Destaca a formação para o desenvolvimento da ColInfo no atendimento às necessidades de uma sociedade mediada pela informação com a participação ativa das bibliotecas, das escolas de formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação e associações profissionais. Essa declaração constitui o primeiro marco histórico para a ColInfo no Brasil.
Declaração de Moscou (2012)	Elaborada durante a Conferência Internacional "Alfabetização Midiática e Informacional na Sociedade do Conhecimento", orientava a traçar políticas e estratégias para o incremento da consciência pública sobre a importância da competência em informação.
Manifesto de Florianópolis (2013)	Busca atentar as instituições públicas/governamentais, os órgãos representativos de classe, os profissionais da informação e as instituições particulares sobre as responsabilidades a serem empreendidas para a institucionalização da ColInfo. Considerado como o segundo marco histórico da ColInfo no contexto brasileiro.
Declaração de Lyon (2014)	Em consonância com a Agenda de Desenvolvimento Pós2015 das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) declara que o aumento e equidade do acesso à informação e ao conhecimento em toda a sociedade, amparada pela disponibilidade das TIC, apoia e otimiza o desenvolvimento sustentável e melhora a qualidade de vida das pessoas.
Carta de Marília (2014)	Enquanto o terceiro marco histórico da ColInfo no Brasil, estabelece: a necessidade da existência de políticas públicas que favoreçam a ampliação e a consolidação da ColInfo; ação dos centros formadores em diferentes áreas, níveis e contextos educacionais devem estar em articulação com a inserção da filosofia da ColInfo nas diretrizes curriculares.

Fonte: Adaptado de Belluzzo (2018).

No Brasil a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB), realizou uma série de ações voltadas ao desenvolvimento e disseminação da CoInfo, que foram sintetizadas por Santos (2017) e são apresentadas no quadro 9.

Quadro 9- Ações de CoInfo no Brasil

Ano	Descrição da Atividade
2003	Participação da Presidência da FEBAB no 1º Workshop realizado em Congresso da IFLA em Berlim – Alemanha;
2004	Promoção do IV Ciclo de Palestras, em parceria com o SENAC/São Paulo, com o tema central 'Competência em Informação (Information Literacy)';
2004	Palestra da Profa. Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo, membro da Diretoria Executiva da FEBAB23, no Congresso da IFLA (Buenos Aires –Argentina), intitulada 'Em busca de parâmetros de avaliação do desenvolvimento de programas oficiais de formação contínua de professores sob o enfoque da Information Literacy: da sistematização de princípios ao oferecimento de diretrizes voltadas ao contexto brasileiro
2004	Realização, durante a Bienal Internacional do Livro em São Paulo, do 1º Seminário sobre o tema 'Competência em Informação (Information Literacy)';
2004/2005	Realização, em parceria com a Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo, de cinco Oficinas de Trabalho sobre a Competência em Informação: um diferencial das pessoas no século XXI, com bibliotecários de bibliotecas públicas paulistas nas regiões da Área Metropolitana de São Paulo, Bauru, São Carlos, Sorocaba e Vale do Paraíba;
2005	Promoção do Workshop 'Competência em Informação', no XXI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBB), ocorrido em 22 de julho de 2005, na cidade de Curitiba (Paraná) – Brasil: Relatório Final (SANTOS, 2011);
2013	Publicação do livro 'Competência em informação: de reflexões às lições aprendidas' (2013) organizado por Regina Célia Baptista Belluzzo e Glória Georges Feres.

Fonte: Adaptado de Santos (2017).

A elaboração de instrumentos para sistematização da CoInfo também obteve destaque internacionalmente, nos primeiros anos da década de 2000, com a publicação no ano de 2005 das Diretrizes da IFLA para a Competência em Informação com ênfase na capacitação de bibliotecários e educadores na promoção dessas habilidades.

O desenvolvimento da Competência em Informação, segundo a *National Association for Media Literacy Education- NAMLE* (2007), tem como objetivo auxiliar as pessoas nas diversas faixas etárias a desenvolverem hábitos de pesquisa e se tornaram hábeis para expressar seu pensamento crítico, possibilitando uma comunicação eficaz, conduzindo-os a uma condição de cidadania.

Belluzzo (2007) também ofereceu contribuições para o desenvolvimento da CoInfo no Brasil com a publicação de um conjunto de padrões que se adaptam ao contexto da CoInfo no cenário brasileiro, aplicando-os tanto na formação de bibliotecários quanto em ambientes acadêmicos e empresariais.

Na Europa, por sua vez, os movimentos em torno da CoInfo tiveram destaque em

2013, com o lançamento do *Digital Competence Framework for Citizens* (DigComp)1.0 que incluía a CoInfo como parte das competências digitais necessárias para a vida contemporânea. Três anos mais tarde, em 2016, o *Framework* sofreu sua primeira atualização sendo renomeado para DigComp 2.0, enfatizando a CoInfo como uma habilidade necessária para que as pessoas pudessem ser capazes de lidar com o excesso informacional e a desinformação nas mídias digitais.

Para Ottonicar *et al.* (2016) a CoInfo tem a condição de potencializar as competências dos sujeitos e assim estes podem se tornar competentes em informação, que é a principal função da CoInfo.

As contribuições destes organismos e dos pesquisadores da temática ao longo do tempo significaram para Belluzzo (2018) impulsos ao tema na sociedade contemporânea levando-nos a considerar que, para uma cidadania ativa e consciente no século XXI, a mera absorção da grande quantidade de informações recebidas não tem um sentido, sendo necessária a reflexão que promoverá um pensamento crítico em qualquer fase de sua vida, e portanto, o desenvolvimento do processo de transformar a informação em conhecimento são indispensáveis.

A sociedade contemporânea tem reconhecido a importância da competência em informação, principalmente nos países em que a exclusão social é significativa, uma vez que desenvolve ações que possibilitam aos indivíduos desenvolverem a capacidade de reconhecer uma necessidade informacional, ter a capacidade de identificar e localizar uma informação, bem como avaliar e usar efetivamente essa informação (Valentin, *et al.* 2016, p.2)

A CoInfo, no cenário brasileiro, ainda que tenha tido avanços no período de 2000 a 2018 a partir da recomendação da UNESCO de que a Competência em Informação se articule à Competência Midiática, ainda é uma área que requer estudos mais aprofundados e projetos aplicáveis ao contexto brasileiro.

Todavia, além da CoInfo, o desenvolvimento de outras competências se faz necessário para a vida em sociedade e diante do mercado de trabalho cada vez mais pautado pela presença das TIC, como já explanado nesta tese. Assim, a Competência Midiática e Competência Digital são temas que serão abordados ao longo desta tese, a fim de se oferecer um arcabouço teórico sobre a temática e suas implicações na ambiência das MPE, bem como as tendências internacionais acerca do tema.

3.1.2 Competência midiática

A Competência Midiática aparece na literatura acadêmica inglesa desde a década de 1960, quando foi apresentado pelos pesquisadores “segunda geração” da teoria da leitura como afirma Bujokas (2008). Na concepção de Dudziak (2003) a Competência Midiática vai além dos limites da tecnologia e, portanto, pode ser considerada como um conceito inclusivo e que pode englobar diversas competências.

Para Zancheta Junior (2009) a Competência Midiática é fundamentada no domínio e o nos usos sociais dos códigos e processos midiáticos.

Todavia, considera-se necessário ressaltar que várias nomenclaturas são utilizadas para a Competência Midiática e sua articulação com a CoInfo. Em razão desta situação, a UNESCO (2018) propôs a interseção entre estas duas áreas e adotou a nomenclatura “Alfabetização Midiática e Informacional” - AMI, além de ter constituído a *Global Alliance for Partnerships in Media and Information Literacy* -GAPMIL que é uma rede cujo foco centra-se na interação entre essas áreas, a saber:

A alfabetização midiática e informacional (AMI) reúne a alfabetização informacional e a midiática, além das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a alfabetização digital, como novo construto da alfabetização que ajuda a empoderar pessoas, e também permite que comunidades e nações participem e contribuam para as sociedades do conhecimento globais (UNESCO, 2016, p. 9).

A abordagem da AMI tem como princípio a promoção da maior acessibilidade, convergência e distribuição de informações por meio de ferramentas digitais variadas. Ela desenvolve o pensamento crítico, a resolução de problemas, a colaboração e a participação ativa. Para isso, cada país deve criar um ambiente favorável à AMI, garantindo que os cidadãos tenham as competências e os recursos necessários para alcançar objetivos individuais, profissionais e sociais, como aponta a UNESCO (2016).

Nos últimos anos, a estratégia da UNESCO focou na promoção de sociedades do conhecimento, baseadas em quatro pilares: educação para todos, liberdade de expressão, acesso à informação e diversidade cultural, pois considera que todas as esferas da sociedade são afetadas pela AMI.

A UNESCO (2016) ao inter-relacionar a CoInfo e a Competência Midiática considera que sete competências são necessárias para o desenvolvimento da AMI, sendo as de maior pertinência aos objetivos a que se propõe esta tese:

- a compreensão do papel das mídias e da informação;
- compreensão dos conteúdos e usos das mídias;

- acesso eficiente e eficaz à informação;
- avaliação crítica das fontes e informações;
- aplicação de formatos novos e tradicionais de mídia;
- situar o contexto sociocultural dos conteúdos midiáticos.

Portanto, considera-se que a AMI se interliga ao processo de informação e aprendizagem que ocorre em todas as suas etapas, considerando-se desde a absorção da informação até a tomada de decisão dos sujeitos destes contextos. A figura 4 apresenta os principais impactos que a AMI causa na sociedade contemporânea.

Figura 4- Impactos da AMI na sociedade



Fonte: Valente, Belluzzo (2020, p.26).

Por sua vez, Ferrés e Piscitelli (2015) elencaram seis dimensões acerca da Competência Midiática:

- Tecnológica – Abrange a capacidade de interação, compreensão e manuseio, com eficácia, os recursos tecnológicos (computadores, softwares, redes sociais etc.). Esta habilidade também compreende a exploração dos recursos vinculados a arquitetura operacional, e a comunicação multimodal e multimidiática com base em suas especificidades.
- Processos de interação- Constituem-se a partir do diálogo com a curadoria, revisão e autoavaliação do consumo das mídias, além disso, abarca a capacidade de avaliação, interpretação e identificação, bem como o êxito e os efeitos das produções midiáticas em ambientes culturais, cognitivos, sensoriais e estéticos.
- Processos de produção e difusão- Relacionam-se com o conhecimento das

características e das fases dos processos produtivos, técnicas de programação, compartilhamento, distribuição e compartilhamento de conteúdos sejam eles individuais e coletivos, corporativos e públicos.

- Dimensão Ideologia e Valores- Enfatiza a capacidade de avaliação, análise e reconhecimento de conteúdos, levando-se em conta os diversos recortes culturais e sociais de modo a se identificar e questionar estereótipos e mecanismos de manipulação, bem como a habilidade de elaboração e modificação dos conteúdos midiáticos prezando pelo compromisso com a cidadania, com o objetivo de transmitir valores colaborando-se assim para a melhoria da sociedade.
- Dimensão Estética – Referente à capacidade de relacionamento, identificação de referências intertextuais com a exploração de novas camadas de interpretação e produção de conteúdos baseados na criatividade e originalidade.

A conceitualização de Farias (2017) compreende a Competência Midiática a partir do uso das mídias massivas, contudo, destaca a importância do emprego de técnicas que possibilitem a criticidade e as capacidades de leitura, análise e avaliação para uso massivo.

Valente e Belluzzo (2020) abordam a Competência Midiática sob a perspectiva educacional considerando que esta:

[...] promova o uso adequado das tecnologias da informação e do conhecimento. Assim, não basta ter o acesso às TIC e à mídia se não soubermos fazer uso das potencialidades existentes e a serem exploradas, ao promover espaços de trocas de conhecimentos que gerem mudanças socioculturais e com isso, possibilitem o rompimento com o atraso e o controle das informações nas mãos da maioria absoluta da população mundial. (Valente; Belluzzo 2020, p. 24).

No reconhecimento da influência da Competência Midiática na sociedade, em especial na educação, ainda no ano de 2006, o Parlamento Europeu elaborou documentação referencial elencando as oito competências essenciais para a formação ao longo da vida, sendo a digital uma delas e que tem maior aderência a esta tese, sendo assim apresentada no item 3.1.3 Competência Digital.

Infere-se, portanto, que a Competência Midiática desempenha um papel fundamental na educação e na formação de indivíduos e sociedades, principalmente ao considerar sua integração com a alfabetização informacional e a digital. A adoção do conceito de Alfabetização Midiática e Informacional (AMI) pela UNESCO e a criação da GAPMIL reforçam a importância de um ambiente que promova o acesso, a análise crítica e o uso eficaz das mídias e informações. Esse enfoque visa capacitar cidadãos a participar de maneira ativa e crítica nas sociedades globais do conhecimento, contribuindo para o rompimento das

barreiras no acesso à informação e gerando transformações socioculturais significativas.

Assim, a Competência Midiática, ao lado das novas tecnologias, torna-se essencial para a educação e para o desenvolvimento das habilidades necessárias ao longo da vida, assim como ao lado da Competência Digital.

3.1.3 Competência Digital

A Competência Digital foi proposta pelo Parlamento Europeu, em conjunto com Comissão da Cultura e da Educação - CULT no ano de 2006, e surgiu no relatório de competências-chave para a educação e a formação ao longo da vida. O documento elaborado teve como objetivo realizar a identificação das tendências emergentes e abordagens europeias para a *Media Literacy* (Competência Midiática).

Calvani *et al.* (2008) definem a Competência Digital como sendo a capacidade de exploração e enfrentamento de novas situações tecnológicas de modo flexível, contemplando-se a análise seleção e avaliação crítica dos dados e informações, maximizando-se assim os recursos tecnológicos para a resolução de problemas e para a construção do conhecimento que pode ser compartilhado.

Em 2010, a Comissão Europeia mapeou a Competência Digital e elencou conhecimentos, habilidades e atitudes que são sintetizadas por Silva e Behar (2019):

Dentre os conhecimentos, estão: entender o funcionamento dos aplicativos do computador, os riscos da internet e da comunicação *on-line*, o papel da tecnologia como suporte para a criatividade e para a inovação, a veracidade e confiabilidade da informação *on-line* e princípios éticos e legais das ferramentas de colaboração. As habilidades são: o gerenciamento de informação, a capacidade de distinguir o virtual do mundo real e ver as conexões entre esses dois domínios, a habilidade para usar os serviços básicos da internet como suporte à criação e à inovação (Silva; Behar, 2019, p. 12).

Na perspectiva de Gutiérrez (2011), a Competência Digital é vista como o conjunto de valores, crenças, conhecimentos, capacidades e atitudes que possibilitam o uso adequado de tecnologias, que incluem computadores, *softwares*, internet, possibilitando assim a busca, o acesso e a organização das informações e todo este processo conduz ao conhecimento.

Ferrari, Punie e Redecker (2012) apresentam duas vertentes para a Competência Digital, onde a primeira engloba diversos letramentos e a segunda aponta novos letramentos, cada qual com componentes novos e mais complexos.

Em 2016, a Comissão Europeia lançou o *EntreComp, the European*

Entrepreneurship Competence que é um quadro de referência que se caracteriza por sua polivalência, abrangência e flexibilidade. Ele foi elaborado para ajudar a compreender o que se entende por empreendedorismo como uma competência essencial para a aprendizagem ao longo da vida. O seu objetivo era apoiar e inspirar ações para melhorar a capacidade empreendedora dos cidadãos e das organizações europeias.

No ano de 2022, foi lançado o documento *DigComp 2.2(2022) at Work - The EU's digital competence framework in action on the labour market: a selection of case studies* (2022), cujo objetivo é apoiar o desenvolvimento de competências, definindo as ações para que o cidadão se torne digitalmente competente. O documento se tornou referência na temática, pois oferece estratégias de planejamento para iniciativas tanto na Europa como para os Estados Membros da União Europeia (UE).

O documento cita que cerca de 43% da população da UE tinha um nível insuficiente de Competência Digital e menos de 10 % da população ativa da UE não possuía essa competência, principalmente por não utilizarem a Internet, e 35% não possuíam, pelo menos, competência digital básica, que são atualmente exigidas na maioria dos empregos.

A Competência Digital se tornou essencial para a empregabilidade e não apenas como uma competência transversal, pois na União Europeia, cerca de 85% dos empregos necessitam ao menos do nível básico dessa competência, como aponta o documento *DIGCOMP 2.2(2022) at Work - The EU's digital competence framework in action on the labour market: a selection of case studies* (2022).

No âmbito das MPE europeias, a transformação digital é considerada tardia, e por este motivo os índices a serem atingidos tem como objetivo chegar até 90% das MPE até o ano de 2030, considerando o desenvolvimento das competências básicas.

Para o cumprimento das metas, bem como para o alcance dos ODS, serão realizadas ações internas e parcerias como a realizada pelo programa Erasmus², com o fortalecimento de oportunidades de formação de especialistas digitais, integração de tecnologias, geração e currículos digitais comuns e apoio especializado aos governos de países da África, Caribe e América Latina.

Observando o cenário europeu sobre o desenvolvimento da Competência Digital, compreende-se que o Brasil ainda caminha a passos lentos, e, neste sentido, o desenvolvimento de estudos e pesquisas torna-se ainda mais necessário, o que reforça a

² O Programa Erasmus+, promovido pela União Europeia, tem como objetivo a promoção da mobilidade de estudantes, professores e profissionais entre países, incentivando o intercâmbio cultural e o desenvolvimento pessoal e profissional.

escolha da temática para esta tese.

3.1.4 Competência em informação (CoInfo), midiática e digital voltadas às organizações e ambientes de trabalho

No cenário das organizações, que constituem os ambientes de trabalho, a CoInfo conta com diversas visões de autores sobre suas principais e mais significativas características como a perspectiva da Proclamação de Alexandria (IFLA, 2005) que aponta que a CoInfo deve ser considerada também no nível do trabalho.

Para Catts; Lau (2008) a CoInfo se relaciona com todos os níveis da vida humana, uma vez que tem influência nas esferas educacionais, sociais e profissionais, sendo por este motivo reconhecida politicamente em âmbito internacional, assim, os autores definem os contextos da CoInfo, que são apresentados na figura 5.

Figura 5- CoInfo e as relação na vida humana



Fonte: Catts; Lau (2008 p. 9).

Os autores contribuem ainda com cinco indicadores de CoInfo voltados ao mundo do trabalho que são definidos como:

- Necessidade de informação: Ocorre a consciência de que a solução de problemas no trabalho requer informação, contudo essa consciência precisa ser questionada e testada para que a busca de informações possa ser exata.
- Localização e avaliação da quantidade de informação: Haja vista que as informações devem ser de fácil acesso nos locais de trabalho para serem consultadas sempre que necessário, como estoques, controles financeiros.
- Usar a informação de modo inteligente e ético.

- Usar a informação no compartilhamento do conhecimento: De modo que as pessoas possam criar e utilizar o conhecimento para a resolução de problemas.

Catts e Lau (2008) afirmam também que as pessoas para se destacarem precisam ter mais de uma base de conhecimentos teóricos profissionais para conseguirem lidar com as diversas situações que ocorrem nos ambientes de trabalho e com a CoInfo se tornam capazes de fazer as conexões com outras bases de conhecimentos para utilizá-los na tanto na compreensão dos fatos, como na tomada de decisões.

Conley (2011) aborda a CoInfo nos ambientes de trabalho, considerando a necessidade de pensamento crítico dos profissionais envolvidos para que a relevância das informações possa ser avaliada dentro de cada situação, isto é contextualizada, para que de fato, possibilitem a tomada de decisões e resolução de problemas.

A CoInfo relacionada às práticas profissionais e educacionais é pontuada por Weiner (2011) ao estabelecer elos com a Competência Midiática e Digital, classificando-as como:

- **Competências Audiovisual e Digitais** - cujo foco do entendimento é a manipulação de imagens e sons, além da criação e adaptação de mídias digitais.
- **Pesquisa e Análise** - relativa à capacidade de pesquisa, descrição e síntese das informações em plataformas distintas.
- **Mídia Digital** - O uso das várias mídias para a avaliação, criação e distribuição de informações, contudo para isto é necessário o aprendizado contínuo.
- **Pensamento Crítico e Resolução de Problemas** - Consiste em atitudes proativas, como a atenção e a consistência para a análise de informações, bem como para a resolução de problemas.
- **Aprendizagem ao Longo da Vida** - Requer o protagonismo na aprendizagem com a busca de novos desafios e tomando para si a responsabilidade pelo próprio desenvolvimento.
- **Comunicação e Colaboração** - Se refere a participação de modo ativo e social levando-se em conta o impacto das ações no entorno.
- **Avaliação da Credibilidade da Informação** - Reforça a importância da capacidade de localização, organização e avaliação da credibilidade de fontes de informação, considerando-se a responsabilidade ética e reflexiva.
- **Informação e Comunicação** Identificação, busca, acesso, uso, síntese e

disseminação da informação.

- **Julgamento e Difusão da Informação** - Se refere à capacidade de identificação de informações relevantes e suas fontes, não deixando de dar o reconhecimento à responsabilidade que implicam a geração e disseminação das informações.
- **Habilidades Sociais** - Trata-se da capacidade de escuta e comunicação em ambientes com diversas inferências.
- **Formulação de Questões Precisas** - Pontua sobre a capacidade de formulação de perguntas precisas em situações de grande volume de informações e em diferentes suportes midiáticos.

A partir das considerações apresentadas por Wiener (2011), observamos que mais do que a utilização do ferramental tecnológico para o acesso e uso da informação, os profissionais necessitam de habilidades para o convívio em sociedade, o que nos leva a compreender a importância do discernimento na avaliação e compartilhamento de informações, pois na era digital as fronteiras entre as esferas da vida privada e vida profissional se tornam cada vez mais tênues, assim, a capacidade de lidar com as informações com sensibilidade e responsabilidade também se torna indispensável para o bem-estar coletivo.

No que se refere ao acesso e uso da informação de forma ética e legal, as considerações de Gasque (2012) atentam para que o indivíduo seja capaz de utilizar a informação com eficiência e eficácia, incorporando-as aos seus conhecimentos prévios de modo atingir seus objetivos sempre dentro do escopo da legalidade, o que é uma temática estritamente necessária de ser abordada na atualidade.

Já Lloyd (2013) reforça o caráter adaptativo que a CoInfo apresenta, pois considera que os trabalhadores em dado momento tiveram a necessidade de se tornarem resilientes em informação, adaptando-se às novas demandas do mercado e da sociedade de forma geral.

Belluzzo e Feres (2015) compreendem a CoInfo no contexto do trabalho como uma competência funcional e que permite ao cidadão a sua plena integração social, pois possibilita que todos os campos de sua vida possam ser desenvolvidos, a partir do uso adequado da informação.

Santos (2017) corrobora com Gasque (2012) ao se posicionar sobre a CoInfo na ambiência profissional, pois, também considera que a pessoa competente em informação é aquela capaz de internalizar os novos conhecimentos adquiridos aos que já possui e desta maneira pode obter novos pontos de vista.

Belluzzo e Alves (2022) sintetizam a importância da CoInfo nas organizações e a

partir da definição das autoras, podemos inferir que essa competência é um fator de produtividade. Desse modo:

Vale lembrar também que no ambiente organizacional, os processos de mediação da informação passam a ser cada vez mais fundamentais, uma vez que é pelo acesso, uso e troca de informação que ocorre a articulação de estratégia de sentido, promovendo realização da atividade fim da organização e gerando informações relevantes para o seu desenvolvimento (Belluzzo; Alves, 2022, p. 6).

As conceitualizações apresentadas nesta tese, acerca da CoInfo nas organizações, bem como a Competência Midiática e Competência Digital, vão ao encontro dos objetivos propostos ao se analisar essas competências nos ALI- SEBRAE-ER-BAURU/SP, e nos permitem esboçar que elas, no âmbito das organizações, podem ser definidas como um conjunto de habilidades, que ao longo da última década realinharam-se junto aos profissionais, pois estes além de compreenderem a necessidade do acesso e uso da informação, precisaram aprender a gerenciar o volume extraordinário de informações que são disponibilizadas por meio de inúmeras inovações midiáticas e tecnológicas.

Estes profissionais precisam, também aprender a utilizar as ferramentas digitais e dispositivos, lidar com a ética e legalidade no uso, e, sobretudo, compartilhamento das informações. Além disso, o desenvolvimento de toda essa postura resiliente e adaptativa ocorre com o contínuo foco em produtividade de suas organizações, elevando as, à condição de inovadoras e competitivas no cenário econômico, e tudo isso está acontecendo em pleno movimento, e para uma significativa parcela das organizações, em meio ao caótico cenário de incertezas e dúvidas gerado pela pandemia de Covid-19.

Todavia, a CoInfo, a Competência Midiática e a Competência Digital ainda não se constituem como parte da realidade de muitas MPE e suas ausências nos ambientes de trabalho geram diversas implicações para as pessoas e para as relações desenvolvidas nestes ambientes. Na concepção de Cheuk (2002), a ausência de ações relativas à CoInfo, por exemplo, pode ocorrer em diversas situações e gerar problemas e consequências diversas, como apresenta o quadro 10, sendo que isso também se mescla com a essência das outras competências em foco.

Quadro 10- Implicações da ausência de CoInfo

Exemplos de falta de competência informacional no trabalho	Consequências / prejuízos
Incapacidade do empregado determinar a natureza e a extensão da informação de que necessita.	Aumento de custo para a organização, tanto porque tem que pagar acesso a muitos bancos de dados, como porque perde muito tempo para realizar pesquisa sem objetivo bem definido, recuperando-se informação excessiva ou desnecessária.
Incapacidade de recuperar com eficácia a informação e desconhecimento da amplitude dos recursos disponíveis.	Perda da qualidade do trabalho pela incapacidade em explorar os recursos informacionais dos sistemas de informação organizados, desperdiçando tempo, buscando informação de qualidade inferior em fontes inapropriadas.
Incapacidade de avaliar e filtrar a informação.	Fornecimento de soluções impróprias ou erradas aos clientes, o que pode causar perdas de oportunidades de negócio.
Excesso de informações, caixa de e-mail sobrecarregada, incapacidade de explorar a tecnologia para controlar a informação.	O empregado não consegue manejar a sobrecarga de informação, desperdiça tempo para realizar tarefas que podem ser empreendidas pela tecnologia da informação e perde recursos informacionais importantes. Isto reduz oportunidades de trabalhar em tarefas que trazem resultados mais positivos.

Incapacidade de relacionar a geração e o uso da informação a um contexto mais amplo e de avaliar os custos e os benefícios da gerência de informação.	O empregado não conhece as informações existentes na organização e cria as mesmas informações quando tem que executar tarefas similares. Como não tem uma visão ampla da informação, perde recursos construindo bases de dados múltiplas, com conteúdos duplicados. A consequência é o desperdício de recursos em bases de dados que não trazem benefícios a longo prazo.
Uso antiético da informação.	Esse comportamento antiético desencoraja o compartilhamento da informação, reduz o moral dos empregados, desanima a inovação e a criatividade.

Fonte: Cheuk (2002 *apud* Coelho, 2011, p. 101).

Em quase três décadas diversos estudos estipularam e definiram as habilidades necessárias ao desenvolvimento da CoInfo nos ambientes de trabalho, sendo que para Prahalad e Hamel (1990) as competências essenciais, intituladas *Core Competence*, são as que ocorrem a partir de um conjunto de habilidades e tecnologias que possibilitam às organizações oferecerem certos benefícios aos seus clientes. Estas competências essenciais

se referem ao aprendizado coletivo da empresa com ênfase na integração e coordenação de habilidades diversas e tecnologias de produção, contudo, elas não se referem à infraestrutura, nem tampouco ao domínio tecnológico.

Goad (2002) estabeleceu a existência de dezesseis etapas para o desenvolvimento da CoInfo, sendo possível afirmar haver uma inter-relação com a competência midiática e digital nos ambientes de trabalho que compreende

Etapa 1 - Estabelecer a necessidade de informação- criação dos procedimentos necessários que sustentarão a necessidade de informação;

Etapa 2 - Dividir o assunto em partes – Fracionamento do todo em etapas permitindo assim maior facilidade de construção de raciocínio na elaboração do contexto da informação;

Etapa 3 - Identificar relacionamentos e hierarquias- Elaboração de um fluxo que permita a rastreabilidade e o lastro da informação bem como o caminho percorrido para a formação do conhecimento;

Etapa 4 - Identificar informações – Estabelecimento dos critérios para a identificação da utilidade da informação para a pesquisa;

Etapa 5 - Identificar múltiplas fontes – Planejamento e escolha em várias plataformas, mídias e outras opções que possibilitem a exploração de diferentes fontes;

Etapa 6 - Selecionar uma estratégia- Escolher a melhor solução dentre as percorridas, considerando-se a relação de custo/benefício;

Etapa 7 - Desenvolver uma lista de perguntas – Elaboração de questões baseadas nos objetivos estabelecidos inicialmente;

Etapa 8 - Conduzir a busca- Proceder com a pesquisa de acordo com o protocolo estabelecido;

Etapa 9 - Autenticar a informação – Validação da informação que foi pesquisada, valorizando-se assim, os procedimentos de busca e posterior geração de conhecimento;

Etapa 10 - Filtrar a informação enquanto permanece focada – Estabelecimento de critérios para a retenção das informações relevantes de acordo como os objetivos propostos;

Etapa 11 - Analisar a informação- Averiguação das informações que foram coletadas;

Etapa 12 - Resumir a informação recolhida – Síntese das informações de acordo com os critérios estabelecidos;

Etapa 13 - Selecionar a informação que se aplica – Seleção das informações que

se adequem ao protocolo estabelecido;

Etapa 14 - Colocar a informação no contexto – Aplicação da informação no ambiente selecionado;

Etapa 15 - Aplicar a informação- Informação pesquisada colocada em prática;

Etapa 16 - Avaliar a ação tomada- Avaliação do processo de coleta de informação e suas etapas seguintes como o produto gerado, valor agregado, implicações e possíveis pontos de melhoria;

As etapas sequenciais e interligadas desde a definição da necessidade de informação até a avaliação dos resultados obtidos, podem ser consideradas como uma espécie de eixo condutor e, quando desenvolvidas de forma adequada, garantem a rastreabilidade e a relevância das informações que culminam em práticas informadas e tomadas de decisões assertivas.

Encerra-se esta seção reconhecendo o valor que as competências desempenham, não apenas para o crescimento individual, mas também para o fortalecimento das micro e pequenas empresas (MPE) no cenário contemporâneo e, assim, apresenta-se o próximo item que se propõe explorar, que são os norteadores para a Competência em Informação, para a Competência Midiática e para a Competência Digital, enfatizando sua relevância no mercado de trabalho e importância para o desenvolvimento das MPE no contexto brasileiro.

4 NORTEADORES DE COINFO, COMPETÊNCIA MIDIÁTICA E COMPETÊNCIA DIGITAL PARA O MERCADO DE TRABALHO E AS MPE.

Reconhecendo a importância da Competência em Informação (CoInfo), da Competência Midiática e da Competência Digital na atuação dos indivíduos no ambiente de trabalho, bem como para o desenvolvimento da metodologia proposta nesta tese, torna-se fundamental apresentar parâmetros norteadores que forneçam definições e conceitos relevantes ao objeto de estudo. Esses parâmetros não apenas delimitam as bases teóricas, mas também garantem a coerência entre as diversas abordagens que envolvem a utilização eficaz da informação e das tecnologias digitais.

Esta seção dedica-se, portanto, à compreensão dos seguintes norteadores: Padrões de Competência em Informação elaborados por Belluzzo (2007); Base Nacional Comum Curricular/Computação (BNCC, 2017); *Framework Digital Competence Framework for Citizens* - DigComp 2.2 (2022).

Integram-se, ainda, como elemento condutor para a análise dos resultados obtidos nesta pesquisa, a contribuição da pesquisadora por meio da elaboração de um quadro conceitual que estabelece a inter-relação entre a gestão de MPE mercado, processos e finanças e a Competências em Informação, Competência Midiática e Competência Digital. Esse quadro oferece uma visão estruturada de como essas competências podem ser aplicadas de forma integrada no contexto das micro e pequenas empresas.

4.1 Padrões básicos e/ou indicadores de Competência em Informação de Belluzzo (2007)

Os padrões básicos e/ou indicadores de Competência em Informação (CoInfo) de Belluzzo (2007) são caracterizados por um conjunto de critérios e habilidades que devem ser desenvolvidos pelos indivíduos para localizar, avaliar e utilizar informações de maneira eficiente e eficaz. Esses padrões servem como referências para mensurar o nível de competência em informação e orientar o desenvolvimento de habilidades necessárias para a tomada de decisões e resolução de problemas em diversos contextos. Os padrões de Belluzzo (2007) se desenvolvem com base em:

1. Necessidade de Informação: O indivíduo deve ser capaz de identificar quando necessita de informação e determinar quais tipos de informações são necessárias para resolver problemas ou tomar decisões.

2. Acesso à Informação: Envolve a habilidade de buscar e acessar as informações de forma eficiente, utilizando ferramentas adequadas, como bases de dados, internet, bibliotecas, e redes de contato.

3. Avaliação e Uso da Informação: O indivíduo deve ser capaz de avaliar criticamente a qualidade, a relevância e a confiabilidade das fontes de informação, além de saber como aplicá-las em diferentes contextos de maneira ética e legal.

O objetivo dos padrões é fomentar o desenvolvimento de cidadãos mais críticos, autônomos e aptos a navegar em um ambiente de informação em constante expansão, fundamental para o sucesso em atividades profissionais, acadêmicas e pessoais, sendo importante ressaltar que os indicadores de Belluzzo (2007) podem ser adaptados a áreas diversas além dos ambientes de negócios, como por exemplo na educação e administração, em especial, por sua característica de auxiliar os profissionais que lidam com grandes volumes de dados e informações em suas rotinas. O quadro 11 apresenta aos padrões propostos pela autora.

Quadro 11- Padrões básicos e/ou indicadores de Competência em Informação (CoInfo)
Belluzzo (2007)

PADRÃO 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação
• Indicador de Desempenho
1.1 Define e reconhece a necessidade de informação
• Resultados Desejáveis
1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária
1.1.2 Formula questões apropriadas baseado na informação necessária ou tópico de pesquisa
1.1.3 Usa fontes de informação gerais ou específicas para aumentar o seu conhecimento sobre o tópico
1.1.4 Modifica a informação necessária ou o tópico de pesquisa para concluir o foco sob controle.
1.1.5 Identifica conceitos e palavras-chave que representam a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão.
• Indicador de Desempenho
1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais
• Resultados Desejáveis
1.2.1 Identifica o valor e as diferenças de potencialidades de fontes em uma variedade de formatos (documentos impressos e eletrônicos, pessoas, instituições, etc.)
1.2.2 Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes
1.2.3 Diferencia fontes primárias e secundárias, reconhecendo o seu uso e a sua importância para cada área específica
• Indicador de Desempenho
1.3 Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária
• Resultados Desejáveis
1.3.1 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação e qual a mídia adequada (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens, vídeos, textos ou registros sonoros, etc.)
1.3.2 Determina um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária.
PADRÃO 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade

• Indicador de Desempenho	
2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.	
• Resultados Desejáveis	
2.1.1 Identifica os tipos de informação contidos em um sistema tradicional e os tipos de fontes indexadas eletronicamente	
2.1.2 Seleciona apropriadamente os sistemas de recuperação de informação para pesquisar o problema/tópico baseado na investigação da sua abrangência, conteúdo, organização e solicita ajuda para pesquisar em diferentes instrumentos como as bases de dados, fontes de referência e outras.	
2.1.3 Identifica outros métodos de pesquisa para obter a informação necessária, os quais podem não estarem disponíveis por meio dos sistemas de recuperação da informação tradicionais e eletrônicos (por exemplo: necessidade de fazer entrevistas com especialistas, etc.)	
• Indicador de Desempenho	
2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade.	
• Resultados Desejáveis	
2.2.1 Desenvolve um plano de pesquisa apropriado aos sistemas de recuperação da informação e/ou método de pesquisa.	
2.2.2 Identifica palavras-chave, frases, sinônimos e termos relacionados com a informação necessária	
2.2.3 Seleciona vocabulário controlado específico como instrumento de pesquisa e identifica quando o vocabulário controlado é usado em um item registrado e executa a pesquisa com sucesso usando adequadamente o vocabulário selecionado.	
2.2.4 Constrói e implementa uma estratégia de busca usando códigos e comandos de acordo com o sistema de recuperação de informação utilizado (por exemplo: a lógica <i>booleana</i> , ordem alfabética de termos, referência cruzada, etc.)	
2.2.5 Utiliza a autoajuda dos sistemas de recuperação e outros meios (por exemplo: profissionais da informação) para melhorar os seus resultados.	
• Indicador de Desempenho	
2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.	
• Resultados Desejáveis	
2.3.1 Usa vários sistemas de recuperação da informação em uma variedade de formatos (impressos e eletrônicos)	
2.3.2 Distingue pelas citações os vários tipos de documentos (por exemplo: livros, periódicos, teses, etc.)	
2.3.3 Utiliza vários esquemas de classificação ou outros sistemas para localizar as fontes de informação junto aos serviços de informação.	
2.3.4 Utiliza serviços <i>on-line</i> ou pessoas especializadas disponíveis na instituição para recuperar a informação necessária	
• Indicador de Desempenho	
2.4 A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário	
• Resultados Desejáveis	
2.4.1 Avalia a quantidade, qualidade e relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de recuperação da informação ou métodos de pesquisa ainda precisam ser usados.	
2.4.2 Identifica lacunas na informação necessária face aos resultados da pesquisa	
2.4.3 Revisa a estratégia de busca se for necessário obter mais informação.	
• Indicador de Desempenho	
2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes	
• Resultados Desejáveis	
2.5.1 Registra todas as informações com as citações pertinentes para futura referência bibliográfica	
2.5.2 Demonstra compreender como organizar e tratar a informação obtida	
2.5.3 Diferencia entre os tipos de fontes citadas e compreende os elementos e a forma correta de citação para os vários tipos de fontes de acordo com as normas de documentação vigentes	

Padrão 3 – A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes

• Indicador de Desempenho	
3. 1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida	
• Resultados Desejáveis	
3.1.1 Seleciona a informação relevante baseado na compreensão das ideias contidas nas fontes de informação	
3.1.2 Reformula conceitos com suas próprias palavras	
3.1.3 Identifica textualmente a informação que foi adequadamente transcrita ou parafraseada	

• Indicador de Desempenho
3.2 Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes
• Resultados Desejáveis
3.2.1 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências
3.2.2 Analisa a lógica da argumentação da informação obtida
3.2.3 Reconhece e descreve os vários aspectos de uma fonte, seus impactos e valor para o projeto de pesquisa, assim como as tendências e impactos relacionados a pressupostos de ordem cultural, geográfica ou histórica e/ou atualidade da fonte de informação
3.2.4 Demonstra a habilidade de encontrar a informação sobre a autoridade e qualificação de autores e/ou editores-produtores
3.2.5 Demonstra compreensão e habilidade para interpretar referências bibliográficas ou créditos encontrados nas fontes como meios de acessar informação precisa e válida
3.2.6 Demonstra compreensão da necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos
• Indicador de Desempenho
3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação
• Resultados Desejáveis
3.3.1 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação
3.3.2 Avalia se as fontes de informação são contraditórias
3.3.3 Compara a nova informação com o conhecimento próprio e outras fontes consideradas como autoridade no assunto para conclusões
3.3.4 Seleciona a informação que traz evidências para o problema /tópico de pesquisa ou outra informação necessária

Padrão 4 – A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.

• Indicador de Desempenho
4.1 E capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto
• Resultados Desejáveis
4.1.1 Organiza a informação, utilizando esquemas ou estruturas diversas
4.1.2 Demonstra compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as ideias e/ou argumentos (ver também 3.1.2 e 3.1.3)
• Indicador de Desempenho
4.2 Comunica os resultados do projeto com efetividade
• Resultados Desejáveis
4.2.1 Utiliza adequadamente as normas de documentação e o formato e estilo apropriados para um projeto científico (ver também 5.3.1)

Padrão 5 – A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente

• Indicador de Desempenho
5.1 Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia
• Resultados Desejáveis
5.1.1 Identifica e discute questões relacionadas ao livre acesso <i>versus</i> o acesso restrito e o pagamento de serviços de informação e comunicação
5.1.2 Demonstra compreensão acerca das questões ligadas ao direito nacional e internacional de propriedade intelectual e as leis de imprensa
5.1.3 Define e identifica exemplos de plágio
5.1.4 Demonstra conhecer as políticas institucionais sobre o plágio e os direitos autorais
• Indicador de Desempenho
5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação
• Resultados Desejáveis
5.2.1 Utiliza adequadamente os <i>passwords</i> para acesso às fontes de informação
5.2.2 Obedece às políticas institucionais de acesso às fontes de informação

5.2.3 Preserva a integridade das fontes de informação, equipamentos sistemas e instrumentos disponibilizados para o acesso e uso da informação
5.2.4 Demonstra conhecimento do que é o plágio e como não usá-lo em suas comunicações
5.2.5 Obtém permissão para copiar textos, imagens ou sons incluídos em seu produto final
• Indicador de Desempenho
5.3 Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados
• Resultados Desejáveis
5.3.1 Utiliza estilo e forma de linguagem e de redação apropriados, com a indicação correta e consistente das fontes consultadas
5.3.2 Identifica elementos de citação para as fontes de informação consultadas em diferentes formatos
5.3.3 Demonstra compreensão das normas de documentação recomendadas para a sua área de pesquisa/estudo

Fonte: Belluzzo (2017, p. 95-103).

Desta forma, tem-se nesses padrões descritos um dos referenciais que conduziram as análises posteriores dos resultados obtidos na pesquisa, bem como apoiaram a elaboração do *Framework* que é apresentado como contribuição desta tese.

4.2 Base Nacional Comum Curricular- BNCC/Computação

A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) (2017) é um documento normativo fundamental para a educação brasileira, que estabelece as diretrizes para as aprendizagens essenciais. Ela visa garantir os cidadãos, independentemente de onde vivam, tenham acesso a um currículo de qualidade que contemple conhecimentos, competências e habilidades que são considerados indispensáveis para o pleno desenvolvimento pessoal, social e profissional.

A necessidade de uma base comum se intensificou com a percepção de que as desigualdades regionais no Brasil também se refletiam no campo educacional. A diversidade de currículos nas redes de ensino gerava disparidades no acesso ao conhecimento, comprometendo a equidade educacional.

A elaboração da BNCC envolveu diversos atores da sociedade, incluindo professores, especialistas, gestores e entidades educacionais. O processo de construção passou por várias fases de consulta pública, em que sugestões e críticas foram acolhidas e debatidas., sendo que a linha do tempo para a sua elaboração é apresentada na figura 6.

Figura 6-Linha do tempo da BNCC

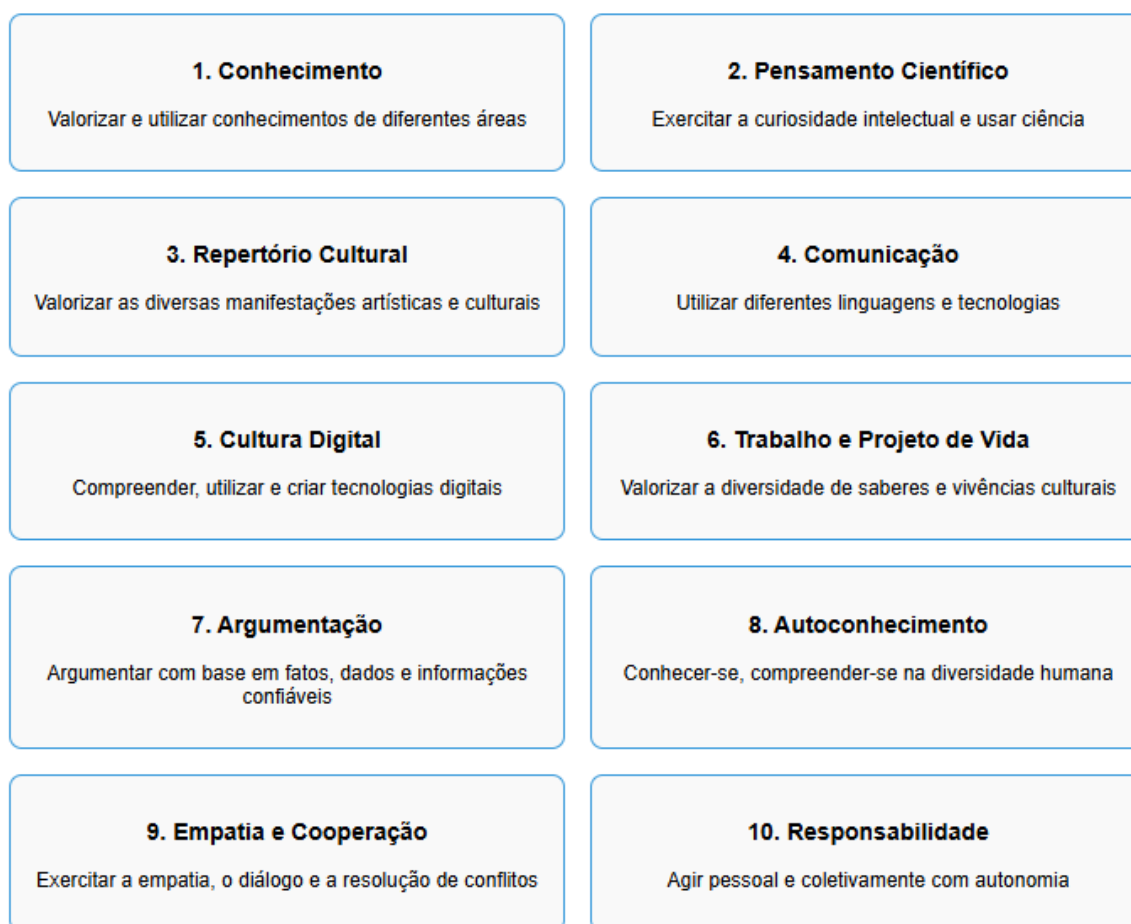


Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Entre os seus objetivos, a BNCC busca promover a equidade na educação, oferecendo uma base comum que contribua para reduzir as desigualdades de oportunidades educacionais no país. Dessa forma, o documento orienta as redes de ensino e as escolas na elaboração de seus currículos e práticas pedagógicas, ajudando a garantir uma educação inclusiva, democrática e alinhada às necessidades do século XXI, além disso a BNCC também valoriza a diversidade regional, cultural e social do Brasil, propondo uma educação que respeite e incorpore essas particularidades em suas diretrizes e orientações pedagógicas.

A BNCC está alinhada com as competências gerais (figura 7) que devem ser desenvolvidas ao longo da educação, como a valorização da ciência, a ética, a cidadania, o autoconhecimento, o pensamento crítico e criativo, a empatia, a cooperação e a responsabilidade. Esses elementos visam preparar os cidadãos para enfrentar os desafios contemporâneos, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, sustentável e democrática. Assim, a BNCC é um marco para a educação brasileira, direcionando os esforços de escolas, professores e gestores para uma formação de qualidade que atenda às necessidades de todos os alunos.

Figura 7-Competências Gerais da BNCC



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Para efeito do alcance dos objetivos desta tese, acredita-se que, com respeito ao uso das TIC, a BNCC elenca a competência geral nº 5 acerca da cultura digital, que enfatiza a capacidade de compreensão, utilização e criação de tecnologias digitais para o acesso às informações, bem como a resolução de problemas, produção de conhecimento e desenvolvimento do pensamento computacional e da participação ética no ambiente digital.

Além da competência 5, a BNCC destaca outras competências que se inter-relacionam:

- **Competência 1 - Conhecimento:** Inclui o uso de ferramentas digitais para a aquisição e aplicação de conhecimentos, permitindo que os alunos naveguem no mundo digital com autonomia e segurança.
- **Competência 4 - Comunicação:** Destaca o uso das tecnologias para potencializar a comunicação em diferentes linguagens (verbal, visual, sonora, digital), expressando ideias de maneira clara e eficaz em diversos contextos e para diferentes públicos.

- **Competência 7 - Argumentação:** Envolve o uso das tecnologias digitais para fundamentar opiniões, argumentar de forma crítica e identificar manipulações de informações e notícias falsas.
- **Competência 8 - Autoconhecimento e Autocuidado:** Promove o uso consciente e equilibrado das tecnologias digitais, destacando a importância de compreender os impactos do uso excessivo desses dispositivos na saúde mental, física e social.

As proposições apresentadas acerca da BNCC, dialogam com os princípios tanto da CoInfo, como da Competência Midiática e da Competência Digital e servem como apoio às propostas que foram delineadas no *Framework* que se apresenta neste trabalho, a partir do *Framework* DigComp2.2 (2022), estabelecendo um alinhamento entre as competências digitais e informacionais necessárias para a formação dos cidadãos do século XXI.

Esse diálogo entre os norteadores é fundamental para integrar habilidades de pensamento crítico, avaliação de informações e uso responsável da tecnologia, fomentando um ambiente educacional mais conectado às demandas contemporâneas de comunicação e aprendizado mediado por plataformas digitais.

4.3 *Frameworks*: quadros conceituais

Os *Frameworks*, por sua vez, consistem em quadros conceituais que fornecem fundamentação teórica, ideias, metas e linhas de ação para desenvolvimento e implantação da CoInfo, como sintetiza a ACRL (2016). Estes referenciais têm como objetivo explicar como a CoInfo, a Competência Midiática e a Competência Digital podem se institucionalizar nas organizações.

No campo da tecnologia, *Frameworks* como o *Control Objectives for Information and Related Technologies* (COBIT) fornecem um modelo para a governança de TI, permitindo que empresas alinhem suas estratégias tecnológicas com os objetivos de negócios, garantindo maior controle e eficiência. Na mesma linha de ação o *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) estabelece um conjunto de boas práticas voltado à gestão dos serviços de tecnologia da informação, garantindo a qualidade e consistência na entrega dos serviços na natureza tecnológica.

Além disso, *Frameworks* como o *Digital Competence Framework for Citizens* (DigComp2.2 (2022)) ajudam a definir quais são as habilidades digitais necessárias para a cidadania no século XXI, fornecendo um guia para a capacitação digital de indivíduos em diferentes contextos. Esses *Frameworks* são adaptáveis e escaláveis, permitindo sua

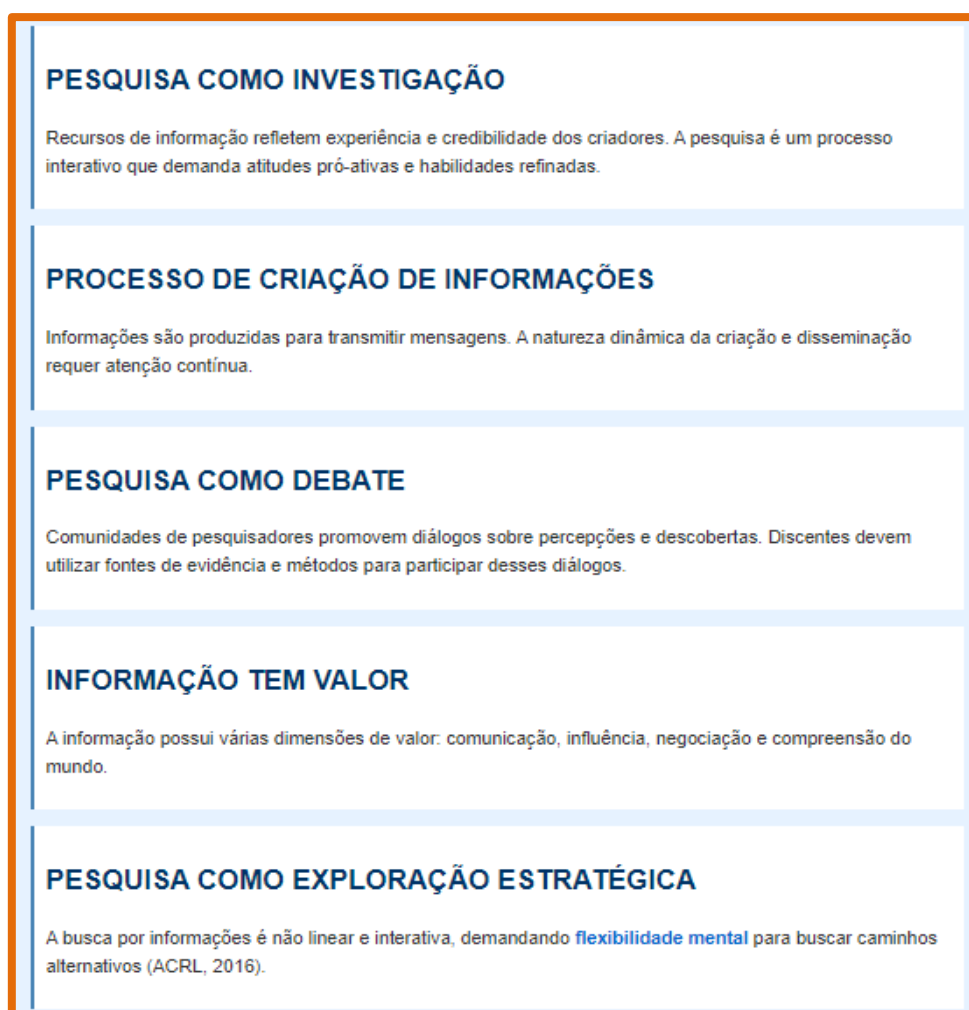
aplicação em diferentes níveis de aprendizado e tipos de organizações, sempre respeitando suas particularidades.

O *Framework ACRL* (2016) dispõe que a informação possui várias dimensões de valor, podendo ser até considerada como uma mercadoria, meio educacional, meio influenciador, meio de negociação e entendimento do mundo, além dos interesses legais e socioeconômicos que têm influência na produção e disseminação das informações.

Organizado em seis quadros, o *Framework ACRL* (2016) fornece um conceito central de CoInfo, que é apresentado como um agrupamento de práticas de conhecimento, competências, habilidades, e um conjunto de disposições, que são as atitudes que oferecem as condições para o desenvolvimento de um trabalho conjunto e colaborativo.

Santos (2017) sintetizou as informações disponibilizadas no *Framework ACRL* (2016) e estas foram reunidas no quadro 12.

Quadro 12- Quadros do Framework ACRL (2016)



Fonte: Adaptado do Framework da ACRL (2016).

Em 2017 a ACRL elaborou o “*Global Perspectives on Information Literacy*” que é um documento que organiza diversos relatos de experiências de vários países como: África, Canadá, Croácia, Emirados Árabes, Nova Zelândia, Israel, México, Noruega e Reino Unido. Tais relatos apresentam como a CoInfo é promovida a partir de ações de inovação e colaboração.

A aplicação de *Frameworks*, portanto, contribui para a padronização e sistematização de processos, ao mesmo tempo em que oferece flexibilidade para que organizações adaptem os conceitos às suas realidades específicas. Tais características conferem a estes instrumentos as potencialidades de poderosas ferramentas para a geração da inovação, a aprendizagem contínua e a adaptação às rápidas mudanças no ambiente global.

O *Framework* DigComp 2.2 (2022), juntamente com os padrões de Competência em Informação (CoInfo) desenvolvidos por Belluzzo (2008) e aqueles da BNCC (2017) são os referenciais adotados como base teórica e prática para orientar as etapas necessárias, desde a estruturação até a avaliação de programas de CoInfo em instituições e organizações. Esses referenciais foram escolhidos para a presente tese, pois fornecem diretrizes pertinentes e detalhadas para o mapeamento e desenvolvimento da Competência em Informação, Competência Midiática e Competência Digital, voltadas aos ambientes organizações através da atuação dos Agentes Locais de Inovação.

Consideramos estas diretrizes como sendo fundamentais para que estes profissionais possam auxiliar as MPE participantes do Programa ALI Produtividade no desenvolvimento e implementação de práticas voltadas à inovação e a competitividade no cenário pautado pela era digital e todas as suas especificidades.

4.4 DigComp 2.2 - The Digital Competence Framework for Citizens

O *Digital Competence Framework for Citizens* (DigComp 2.2(2022) estabelece um entendimento comum sobre o significado da Competência Digital na Europa e nos estados membros, para a formulação de políticas relacionadas às competências digitais. Sua publicação inicial foi em 2013 (DigComp 1.0) e desde então já passou por atualizações nos anos de 2016, 2018 e 2022.

A atualização mais recente, nomeia o documento como DigComp 2.2(2022), nesta versão as competências representam uma combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes que englobam conceitos e fatos (**conhecimentos**), descrições de habilidades (**como a capacidade de executar processos**) e atitudes (**como predisposições ou inclinações para**

agir) que são desenvolvidas ao longo da vida e por este motivo são transversais e fundamentais para o desenvolvimento de outras competências, como aponta a figura 8.

Figura 8- Conhecimentos, Habilidades e Atitudes



Fonte: Adaptado de DigComp 2.2(2022).

O modelo conceitual proposto pela DigComp 2.2(2022) divide-se em cinco áreas de competências digitais que são delimitadas por descritores específicos, sendo:

- **Literacia de informação e de dados** = Articular necessidades de informação, localizar e recuperar dados, informação e conteúdo digital. Ajuizar sobre a relevância da fonte e do seu conteúdo. Armazenar, gerir e organizar dados, informação e conteúdo digital.
- **Comunicação e colaboração** = Interagir através de uma variedade de tecnologias digitais e compreender modos apropriados de comunicação digital para um determinado contexto.
- **Criação de conteúdo digital** = Criar e editar conteúdos digitais em diferentes formatos e expressar-se através de meios digitais.

- **Segurança** = Proteger dispositivos, conteúdo, dados pessoais e privacidade em ambientes digitais. Proteger a saúde física e psicológica e ter consciência das tecnologias digitais para o bem estar social e inclusão social. Estar ciente do impacto ambiental das tecnologias digitais e da sua utilização.
- **Resolução de problemas** = Identificar necessidades e problemas e resolver problemas conceptuais e situações problema em ambientes digitais. Utilizar ferramentas digitais para inovar processos e produtos. Manter-se a par da evolução digital. Cada uma das áreas de competências subdivide-se em dimensões específicas, sendo apresentadas pela figura 9.

Figura 9-Modelo Conceitual DigComp 2.2(2022)



Fonte: DigComp 2.2(2022).

O *Framework* apresenta para cada uma das dimensões quatro níveis de proficiência nas quais os cidadãos podem ser enquadrados de acordo com seu nível de maturidade e que se apresentam no quadro 13.

Quadro 13- Níveis de proficiência *Framework* DigComp 2.2(2022)

NÍVEL	DESCRIÇÃO
Básico 1	<i>No nível básico e com orientação, sou capaz de:</i>
Básico 2	<i>No nível básico, com autonomia e orientação apropriada onde necessário, sou capaz de:</i>
Intermediário 3	<i>Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de:</i>
Intermediário 4	<i>De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de:</i>
Avançado 5	<i>Para além de orientar outros, sou capaz de:</i>
Avançado 6	<i>No nível avançado, de acordo com as minhas próprias necessidades e as de outros, e em contextos complexos, sou capaz de:</i>
Altamente Especializado 7	<i>No nível altamente especializado, sou capaz de:</i>
Altamente Especializado 8	<i>No nível mais avançado e especializado, sou capaz de:</i>

Fonte: Adaptado de DigComp 2.2(2022).

Este estudo apoiou-se nas cinco áreas de Competência Digital e nas competências correlacionadas do *Framework* DigComp 2.2(2022), sendo as de maior aderência aos objetivos a que se propõe esta tese apresentadas no quadro 14.

Quadro 14- Cinco áreas de Competência Digital

CATEGORIA	COMPETÊNCIA
LITERACIA DE INFORMAÇÃO E DE DADOS	
1.1	NAVEGAÇÃO, PROCURA E FILTRAGEM DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONTEÚDO DIGITAL
1.2	AVALIAÇÃO DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONTEÚDO DIGITAL
1.3	GESTÃO DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONTEÚDO DIGITAL
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	
2.1	INTERAÇÃO ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DIGITAIS
2.2	PARTILHA ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DIGITAIS
2.3	ENVOLVIMENTO NA CIDADANIA ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DIGITAIS
2.4	COLABORAÇÃO ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DIGITAIS
CRIAÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL	
SEGURANÇA	
4.1	PROTEÇÃO DE DISPOSITIVOS
4.2	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE
4.4	PROTEÇÃO DO MEIO AMBIENTE
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	
5.2	IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E RESPOSTAS TECNOLÓGICAS
5.3	UTILIZAÇÃO CRIATIVA DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS
5.4	IDENTIFICAÇÃO DE LACUNAS NA COMPETÊNCIA DIGITAL

Fonte: Adaptado de DigComp 2.2

Os **conhecimentos, capacidades e atitudes** propostos pelo documento em questão, além dos demais documentos citados nesta seção, orientaram a etapa de análise dos resultados obtidos na pesquisa realizada com os ALI e possibilitaram a construção do *Framework* proposto nesta tese.

4.5 Inter-relação entre a gestão de MPE (mercado, processos e finanças) e a Competência em Informação, Competência Midiática e Competência Digital

O quadro 15, elaborado pela pesquisadora, explora as principais dimensões e competências abordadas nos padrões básicos e/ou indicadores de Competência em Informação (CoInfo) de Belluzzo (2007), na Base Nacional Comum Curricular (BNCC, 2017), nas dimensões de Competência Midiática definidas por Ferrés e Piscitelli (2015) e no *Framework DigComp 2.2* (2022).

Quadro 15- Inter-relação entre a gestão de MPE (mercado, processos e finanças) e a Competência em Informação, Competência Midiática e Competência Digital

Padrões de CoInfo Belluzzo (2007)	Competência Midiática (Ferrés e Piscitelli 2015)	Principais Dimensões e Competências BNCC (2017)	DigComp 2.2(2022)
Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação.	Avaliação dos efeitos das produções midiáticas em ambientes culturais, cognitivos, sensoriais e estéticos.	Processos de Interação	Interagir através de uma variedade de tecnologias digitais e compreender modos apropriados de comunicação digital para um determinado contexto.
Padrão 4: Usa a informação com efetividade, seja individualmente ou em grupo, para alcançar um objetivo ou obter um resultado. Padrão 3: Avalia e compara a informação de diversas fontes para garantir a sua eficácia na comunicação.	Domínio dos letramentos midiáticos para comunicação eficaz e colaboração em múltiplas plataformas.	Comunicação e Colaboração	Partilhar dados, informação e conteúdo digital através de tecnologias digitais apropriadas. Atuar como intermediário(a), conhecer práticas de referênciação e atribuição de autoria.
Padrão 4: Sintetiza a informação para desenvolver ou completar um projeto, identificando causas de problemas e utilizando recursos digitais para soluções.	Compartilhamento e distribuição de conteúdos individuais, coletivos, corporativos e públicos.	Processos de Produção e Difusão	Utilizar ferramentas digitais para processos colaborativos e para coconstrução e cocriação de recursos e conhecimento digitais apropriadas.
Padrão 5: Compreende as implicações legais e éticas do uso da informação, aplicando essas considerações na criação e modificação de conteúdos informacionais.	Reconhecimento de estereótipos, análise de manipulações e produção de conteúdos éticos e responsáveis.	Dimensão Ideologia e Valores	Ter consciência das normas comportamentais e know-how ao utilizar tecnologias digitais e interagir em ambientes digitais. Adaptar estratégias de comunicação à audiência específica e estar consciente da diversidade cultural e geracional em ambientes digitais.

Padrão 5: Usa a informação de maneira ética e responsável, considerando a segurança e a privacidade no ambiente digital.	Consciência dos impactos das mídias na segurança informacional e social.	Segurança	Proteger os dados pessoais e a privacidade em ambientes digitais. Compreender como utilizar e compartilhar informação pessoalmente identificável, sendo ao mesmo tempo capaz de se proteger a si próprio e aos outros de danos. Compreender que os serviços digitais utilizam uma "política de privacidade" para informar como são utilizados os dados pessoais.
Padrão 4: Usa a informação para criar conteúdos que integram referências intertextuais e exploram novas camadas de interpretação e criatividade.	Exploração de novas camadas interpretativas e produção criativa e original de conteúdos midiáticos.	Dimensão Estética	Interagir através de uma variedade de tecnologias digitais e compreender modos apropriados de comunicação digital para um determinado contexto.
Padrão 4: Identifica e usa a informação de maneira eficaz para resolver problemas complexos, aplicando raciocínio lógico e crítico.	Uso das mídias para simulação de problemas e exploração de soluções criativas.	Resolução de Problemas	Identificar problemas técnicos ao operar dispositivos e utilizar ambientes digitais e resolvê-los (desde a resolução de problemas básicos até à resolução de problemas mais complexos).

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A elaboração deste quadro interrelacional e de modelagem conceitual teve como objetivo sintetizar os padrões de CoInfo, de Competência Midiática e de Competência Digital, possibilitando a observação da correspondência entre eles, pois ilustra como estas competências interagem em processos distintos que perpassam a comunicação, a produção e a difusão de conteúdos, a segurança informacional e a resolução de problemas com foco à atuação dos profissionais envolvidos no cenário das MPE e atendidos pelo programa ALI Produtividade, em específico os agentes alocados no SEBRAE-ER-Bauru/SP, que constituíram o estudo de caso realizado. Para a consecução dessa inter-relação no universo pesquisado, no tocante ao desenvolvimento das competências mencionadas, tem importância destacar a necessidade da existência de formação contínua sem formalidade, ou, aprendizagem independente, o que será explicitado no próximo subitem.

4.6 Desenvolvimento das competências em inter-relação com os processos comunicacionais, produtivos, informacionais e de resolução de problemas: abordagem pedagógica

Destaca-se que a presença da cultura da informação e do conhecimento nas ambiências de trabalho, já era uma temática abordada na década de 1990, onde a educação continuada era vislumbrada nas políticas públicas e planos educacionais, como aponta

Miranda (1999), contudo, Belluzzo (2004) ressaltava que havia apenas uma concepção de reciclagem e treinamento para os profissionais e alertava para a necessidade de implementação de práticas e teorias baseadas na metodologia circulação de ação-reflexão-ação, pois esta possibilita a análise crítica das práticas.

A incorporação da cultura da informação em programas de formação continuada sem formalidade pode ser observada como reflexo da contemporaneidade, que é pautada pelo uso das TIC em todos os segmentos da sociedade, que na concepção de Belluzzo (2004) caracteriza-se como um processo dinâmico que possibilita a promoção da capacidade intelectual, o desenvolvimento de meios e formas comunicativas com foco na gestão do conhecimento, estimulando a compreensão e o entendimento e principalmente promovendo o compartilhamento da informação e do conhecimento, que é uma das premissas básicas da CoInfo.

Além disso, a socialização do conhecimento permite a ampliação do repertório bem como valoriza as experiências individuais e coletivas, todavia, Belluzzo (2004) já alertava que para a concretização dessa cultura seria indispensável o estabelecimento de ambientes profissionais que priorizassem os distintos aspectos da aprendizagem, como apresenta o quadro 16.

Quadro 16-Aspectos da Aprendizagem

Aprender a Aprender	Encoraja a formulação de questões, abertura a novos conceitos, acesso à informação e reflexão sobre como o "conhecer" pode evoluir.
Processo de Aprendizado	Os aprendizes são autônomos e independentes, tomando decisões sobre seu próprio aprendizado.
Abordagens Flexíveis	As abordagens se adaptam às características e comportamentos dos grupos de aprendizado.
Aprendizado Teórico e Prático	Complementado por experimentação, tanto dentro quanto fora da sala de aula, com a leitura como condição essencial.
Professor como Facilitador	Media o relacionamento e a troca de informações, ajudando os aprendizes a interpretar situações e atribuir significados personalizados.
Professor como Usuário de Informação	Ativamente envolvido na produção e transferência de informações, atuando como mediador do processo e buscando atender às necessidades informacionais.

Fonte: Adaptado de Belluzzo (2004).

Na Europa, por sua vez, o resumo executivo do relatório “*Life Learning in the Global Knowledge Economy*” publicado no portal do Banco Mundial em 2005, salientava que a economia baseava-se no conhecimento e por este motivo dependia, principalmente, da utilização de ideias e não de competências físicas, ou mesmo da mera aplicação de recursos tecnológicos, nomeando este novo cenário como aprendizagem para a vida na economia global do conhecimento.

Este novo modelo de aprendizagem, exigia transformações no mercado de trabalho em escala global, demandando novas competências aos cidadãos para que estes pudessem atuar na vida quotidiana. Para atender a essas necessidades, novos modelos de educação e formação deveriam ser desenvolvidos, com enfoque em modelos de aprendizagem ao longo da vida.

De acordo com o documento “*Life Learning in the Global Knowledge Economy* (2005), a aprendizagem ao longo da vida tem papel vital no preparo dos trabalhadores para que estes possam competir na economia global, além de propiciar a capacidade de atuação como membros de suas comunidades, em sua educação e formação. Esse processo também promove maior coesão social, o que tem impactos diretos na qualidade de vida, incluindo a redução da criminalidade e a promoção de uma distribuição de renda mais equitativa. Sob essa perspectiva, a aprendizagem ao longo da vida envolve os seguintes pressupostos:

- ✓ Os professores são guias para fontes de conhecimento
- ✓ As pessoas aprendem fazendo
- ✓ As pessoas aprendem em grupos e umas com as outras
- ✓ A avaliação é usada para orientar estratégias de aprendizagem e para identificar caminhos ou rotas para aprendizagem futura.
- ✓ Os professores desenvolvem planos de aprendizagem individualizados
- ✓ Os educadores são aprendizes ao longo da vida. A formação inicial e o desenvolvimento profissional contínuo estão interligados

Estas iniciativas descritas no documento europeu, ainda nos primeiros anos da década de 2000, já reforçavam a necessidade de práticas educacionais que valorizassem a adaptabilidade e a inclusão, permitindo aos profissionais a aquisição de competências relevantes para atuar em um mundo em constantes transformações, enquanto fomentavam a integração entre cultura, informação e tecnologia como pilares do aprendizado contínuo. Todavia, é importante ressaltar que o próprio documento já previa que nem todos os países teriam condições para implementação de sistemas voltados ao desenvolvimento de práticas

de aprendizagem para a vida na economia global do conhecimento e orientava para o desenvolvimento de estratégias que permitissem o avanço de forma sistemática e sequenciada em parcerias entre as instituições públicas e privadas.

Ainda no contexto europeu, a observação da necessidade da disponibilização de práticas pedagógicas e informacionais voltadas aos trabalhadores para o desenvolvimento de competências profissionais, passou a ter destaque com a criação de programas de formação continuada sem formalidade, que tem como objetivo transformar a realidade dos profissionais, agregando maior valor à informação e à produção do conhecimento.

Exemplo dessa abordagem pedagógica relacionada à cultura e desenvolvimento da Competência em Informação, Midiática e Digital acha-se descrita no documento intitulado “Uma abordagem europeia das microcredenciais” (2020) que oferece oportunidades de aprendizagem flexíveis e inclusivas.

A elaboração do documento ocorreu em junho de 2022, quando o Conselho da União Europeia adotou uma recomendação do próprio Conselho para a criação de uma abordagem europeia de microcredenciais³, que são certificações resultantes de cursos ou formações de curta duração que oferecem a oportunidade da aquisição de competências tanto para o desenvolvimento pessoal como profissional dos cidadãos, de forma flexível, sendo:

Estas oportunidades são disponibilizadas por uma grande variedade de prestadores públicos e privados em resposta à procura de formas de aprendizagem mais flexíveis e centradas no aluno. Têm também potencial para oferecer oportunidades de aprendizagem a um leque mais vasto de aprendentes, incluindo grupos desfavorecidos e vulneráveis (Conselho da União Europeia, 2022).

As recomendações do Conselho buscam a garantia de qualidade, transparência e reconhecimento das microcredencias entre fronteiras e têm como principais objetivos:

- ✓ Promover a aquisição de competências para enfrentar desafios socioeconômicos, transições ecológicas e digitais.
- ✓ Melhorar a qualidade e flexibilidade da oferta de microcredenciais por diferentes prestadores.
- ✓ Fomentar inclusão e igualdade de oportunidades.

Para isso, foram estabelecidos padrões, definições e princípios que têm como proposta a facilitação do desenvolvimento e a aplicação das microcredenciais de forma coerente na

³ As formações são oferecidas por instituições educativas e podem ser presenciais ou *on-line*.

Europa, com a intenção da criação do Espaço Europeu de Educação⁴ até o ano de 2030, que é uma iniciativa que integra a Agenda de Competências para a Europa e o Plano de Ação sobre o Pilar Europeu dos Direitos Sociais.

O desenvolvimento das microcredencias nos países europeus tem destaque em Portugal, que, desde o ano de 2021, reconhece a importância destas formações, principalmente, por se configurarem como novas forma de aprendizagem flexíveis e inclusivas e que permitem a aquisição de competências adequadas aos diferentes perfis, bem como necessidades, como apontou a Fundação para Ciência e Tecnologia- serviços digitais -FCCN.

A FCCN (2021) reforça a importância das microcredencias ao afirmar:

Desta forma, estas qualificações de curta duração serão úteis, por exemplo, para quem pretende complementar o seu conhecimento ou para quem pretende requalificar-se, procurando um novo posicionamento no mercado de trabalho. A filosofia que está na base desta prática é a de aprendizagem ao longo da vida, em que os cidadãos poderão, através destas qualificações, encontrar novas oportunidades de crescimento (FCCN, 2021).

A aprendizagem ao longo da vida é considerada um dos pilares da CoInfo, o que se aplica também à Competência Midiática e Digital, pois compreende que este é um princípio essencial para o desenvolvimento contínuo dos indivíduos, permitindo-lhes adaptar-se às transformações do mercado de trabalho e às demandas de uma sociedade em constante evolução, assim as microcredenciais e outras possibilidades de qualificações de curta duração desempenham um papel estratégico, oferecendo oportunidades para complementar conhecimentos já adquiridos ou promover a requalificação profissional.

Essa abordagem possibilita que os cidadãos descubram novos caminhos de crescimento pessoal e profissional, promovendo a constante atualização de competências e a construção de trajetórias mais flexíveis, inclusivas e alinhadas às demandas do mercado e da sociedade contemporânea. Essa perspectiva está diretamente conectada aos objetivos delineados para esta tese, que busca explorar como iniciativas práticas podem fortalecer esse princípio. Nesse sentido, a próxima seção apresentará o estudo de caso: SEBRAE/Bauru-SP e Programa ALI (Agentes Locais de Inovação), analisando como essa experiência contribui para a promoção da inovação e da aprendizagem contínua em face da necessidade, em especial, da CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital, para o contexto brasileiro e o mercado de negócios onde se inserem esses gestores de MPE.

⁴ A iniciativa EEE estrutura a colaboração entre os Estados-Membros e as partes interessadas para construir sistemas de ensino nacionais mais resilientes e inclusivos. <https://education.ec.europa.eu/pt-pt>

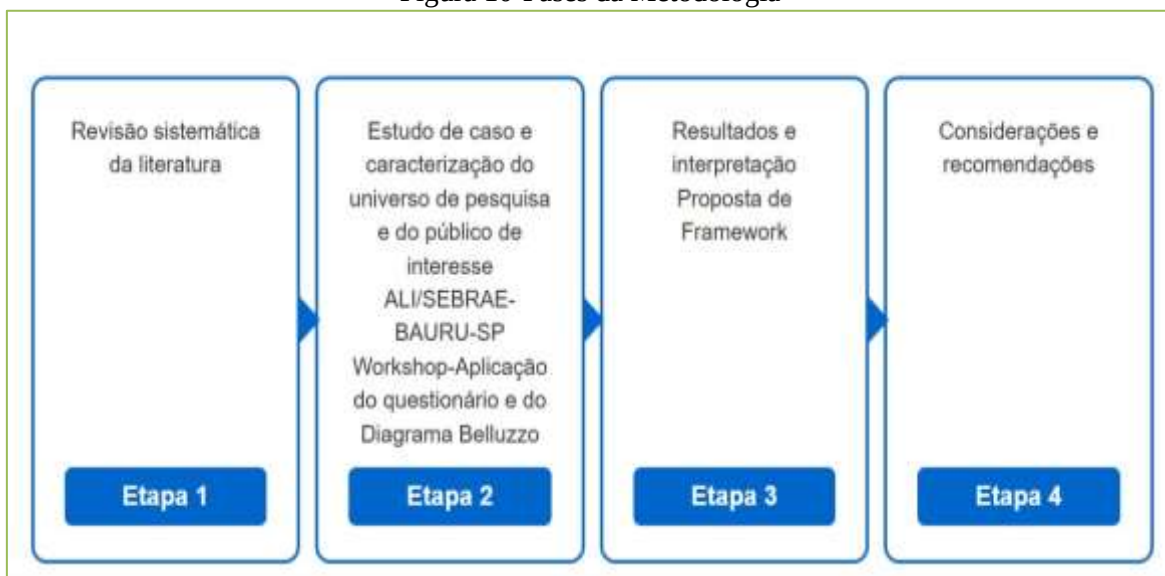
5 ESTUDO DE CASO: SEBRAE/BAURU-SP E PROGRAMA ALI (AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO)

Esta pesquisa é de natureza qualitativa e caracteriza-se por ser exploratório-descritiva, que sob a perspectiva de Marconi; Lakatos (2017), possibilita ao pesquisador uma maior familiaridade com o problema a ser pesquisado, uma vez que explora suas características e as relações com variáveis que podem ocorrer. Além disso esta modalidade de pesquisa pode direcionar investigações futuras sobre a temática.

Também foram utilizados os Norteadores de CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital para o mercado de trabalho (ver itens 4 a 4.4 desta tese) e a inter-relação entre a gestão de MPE (mercado, processos e finanças) - (ver item 4.5 desta tese) e realizada a triangulação proposta por Yin, (2010) que é definida como a combinação de duas ou mais fontes de evidência para a obtenção de uma visão mais completa de um determinado fenômeno. Além disso, por ser uma importante estratégia no aumento da validade de um estudo de caso, uma vez que auxilia na redução de vieses que podem ocorrer nas fontes de evidência e fortalecer a confiança na interpretação dos dados obtido, permitindo a ampliação do entendimento do fenômeno com o fornecimento de diferentes perspectivas.

A fim de operacionalizar os objetivos propostos, inicialmente, foram realizadas 1- pesquisas junto à literatura especializada utilizando-se de método estruturado e formal, definido por protocolo de revisão, que estabelece um roteiro criterioso de procedimentos, denominado como Revisão Sistemática da Literatura (RSL) (Mulrow, 1994; Cook; Mulrow, 1998; Brereton *et al.*, 2007), 2- estudo de caso, *Workshop* para a aplicação da metodologia Diagrama Belluzzo® (2007), técnica do questionário (apêndice B) e, por fim 3- as técnicas da análise de conteúdo de Bardin (2011) e de Yin (2010). Os procedimentos citados estão apresentados na figura 10.

Figura 10-Fases da Metodologia



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

5.1 Pesquisa/Revisão Sistemática de Literatura (RSL)

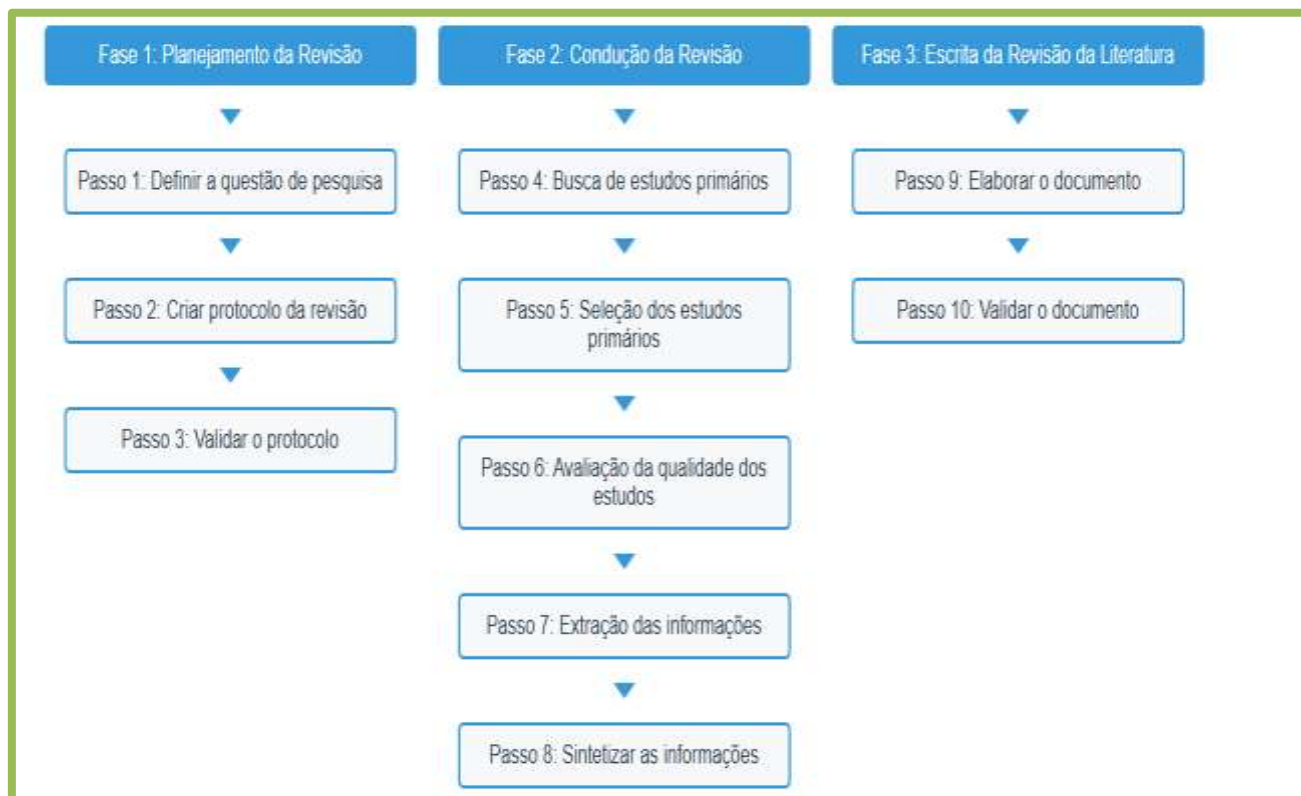
Para Cook e Mulrow (1998), a Revisão Sistemática de Literatura (RSL) é um tipo de pesquisa científica que se diferencia dos demais tipos de pesquisa por seguir um método rigoroso e estruturado que tem início com a formulação de uma questão específica que o pesquisador deseja responder, seja para a exploração de um problema, para a avaliação das possíveis intervenções ou mesmo para a síntese de conhecimentos já existentes acerca do tema.

Apoiado por esta questão, o pesquisador deve utilizar fontes abrangentes de informação, incluindo-se textos acadêmicos, técnicos e outros para garantir que todas as evidências que são relevantes sejam incluídas na revisão. A estratégia de busca das informações deve ser definida e documentada de modo que o processo de busca seja explícito, podendo assim ser reproduzido por outros pesquisadores.

Após a coleta dos estudos estes devem ser selecionados garantindo a escolha dos trabalhos que apresentam maior aderência aos temas abordados na pesquisa, sendo também necessária a documentação desta etapa para possível reprodução. A última fase da RSL busca construir uma síntese dos resultados, permitindo assim as inferências, o que confere credibilidade a esta sistematização.

Brereton *et al.* (2007) apresentam os 10 passos metodológicos dispostos em 3, fases para a execução da RSL, e que foram desenvolvidos como uma das trajetórias metodológicas desta tese sintetizados na figura 11.

Figura 11- Etapas da RSL



Fonte: Adaptado de Brereton *et al.* (2007).

Brereton *et al.* (2007) ressaltam que a primeira fase da realização da RSL deve ser feita de forma criteriosa e atenta, pois qualquer erro pode afetar as demais fases, visto que o objetivo desta é a elaboração do protocolo de revisão, que compreende:

Fase 1- Compreende o planejamento da revisão, portanto, deve ser realizada com critério e atenção, considerando-se que qualquer erro pode comprometer as demais fases do processo e, em decorrência, os objetivos da pesquisa. Espera-se que o principal resultado obtido nesta fase seja o protocolo de revisão, e para tal, devem ser seguidos os seguintes passos:

- Passo 1- É considerada como a etapa crucial da revisão, uma vez que a questão será utilizada para construir as palavras-chave na pesquisa de referencial e conteúdo bibliográfico; essa questão estabelecerá quais

informações serão extraídas dos documentos, textos, artigos e livros que serão analisados. Esses referenciais são considerados estudos primários sendo que as questões não podem ser alteradas nas fases seguintes, além disto deve-se realizar a validação no tema da revisão, por um especialista, ainda nessa fase de planejamento e podem ser aproveitadas revisões de literatura realizadas anteriormente que sejam da mesma área de interesse

- Passo 2- Criar protocolo da revisão – nesta etapa deve descrever o roteiro para realização da revisão, além de estabelecer a garantia de que serão seguidos conforme o planejado para aumentar a taxa de confiabilidade da pesquisa; assim, a participação de todos os autores é essencial para a elaboração do protocolo; devendo-se, portanto, realizar simulações de execução do protocolo com o objetivo de identificar possíveis erros e/ou pontos de melhoria para serem corrigidas ainda durante essa fase de planejamento
- Passo 3- Validação do protocolo – Consiste na atividade crítica que estabelece a necessidade de análise e aprovação do modelo proposto por especialista ou pelo orientador

Fase 2- Condução da revisão, refere-se à etapa de execução da pesquisa que envolve o protocolo de revisão, além dos detalhes do processo e os critérios de seleção, inclusão e/ou exclusão dos estudos, bem como a definição dos tipos de estudos e identificação dos procedimentos adotados para a seleção destes; e a execução da seleção (seleção inicial dos estudos, avaliação da qualidade dos estudos e revisão da seleção)

- Passo 4- Busca de estudos primários – pode se considerar que três estratégias são essenciais para pesquisa sendo: manual (quando a busca é realizada em sites e/ou anais de congressos e periódicos sobre o tema pesquisado), automática (quando a busca é realizada em artigos de acordo com a palavra-chave ou conjunto delas, ou as chamadas *strings* de busca, e *Snow-Balling* (onde a busca é realizada em lista de referências dos artigos em procura de novos estudos). Devem ser utilizadas estratégias combinadas a fim de obter-se o aproveitamento e eficiência da pesquisa.
- Passo 5- Seleção dos estudos primários – etapa onde se deve escolher quais estudos serão analisados na revisão; se houver uma quantidade muito grande para análise, pode-se eliminar estudos irrelevantes observando-se o título e abstract. Em alguns casos pode ser necessário, dependendo da qualidade do artigo, analisar a introdução e conclusão para avaliar a necessidade de descarte ou aproveitamento do texto para a pesquisa; ao fim deste primeiro filtro, o conteúdo integral de cada artigo deve ser

considerado. Por este motivo é de grande importância seguir a definição do protocolo para se obter a lista final de estudos primários que serão considerados na revisão

- Passo 6 - Avaliação da qualidade dos estudos primários – atribuir pesos para qualificar o nível dos artigos avaliados para que sejam considerados na fase de síntese de dados.
- Passo 7 - Extração das informações dos estudos primários – deve-se identificar e capturar as informações de cada artigo observando a questão da pesquisa.
- Passo 8 - Sintetizar as informações – após extração dos dados, deve-se organizar e sintetizar os dados de maneira que possam responder à questão da pesquisa

Fase 3- Escrita da revisão da literatura, referente à etapa de elaboração do resultado do processo de RSL, em que serão sintetizados os resultados obtidos com as repostas elaboradas na fase inicial da pesquisa e que envolvem:

- Passo 9 - Elaborando o documento – nesta fase se documenta a revisão de literatura obtida com a resposta às questões da pesquisa.
- Passo 10 - Validando o documento – é feita a análise do processo de pesquisa, observando o protocolo definido e a questão de pesquisa e as respostas encontradas na revisão de literatura. Sugere-se a análise dessa etapa por um especialista ou orientador.

Tem-se, desta maneira, um procedimento organizado para revisão bibliográfica, com método reconhecido e validado para estruturação de conteúdo, que sustenta os caminhos que possibilitaram o encontro de respostas às questões elencadas neste estudo, permitindo a construção de referencial teórico de apoio à etapa metodológica em sequência, o estudo de caso e que se apresenta no quadro 17.

Quadro 17-Etapas de Revisão Sistemática de Literatura

Etapa	Descrição
1. Definir a pergunta científica	Como a integração da CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital podem contribuir para o desenvolvimento dos Agentes Locais de Inovação do SEBRAE/Bauru-SP, promovendo a construção do conhecimento, a aprendizagem independente ao longo da vida e fortalecendo a competitividade e a inovação nas práticas empresariais?
2. Selecionar as bases de dados a serem consultadas	A pesquisa foi realizada na <i>world wide web</i> utilizando como sistema de busca em artigos, teses e dissertações, partindo das palavras-chave: "Competência"; "Competência em Informação"; "Competência Midiática"; "Competência Digital" "Micro e pequenas empresas"; "Agentes Locais de Inovação"; "Framework"
3. Estabelecer critérios para a seleção dos artigos a partir da busca	A partir da pesquisa, os resumos foram lidos e classificados em três grupos: aqueles que abordam o tema "Competência em Informação", os que tocam parcialmente no assunto, mas têm relevância para o estudo, e os que não se relacionam com o tema. Este último grupo foi excluído da pesquisa.
4. Realizar a busca nas bases de dados escolhidas	Em 2022 teve início a busca nas bases, sendo mais efetiva no período de setembro a dezembro de 2022, onde artigos, teses e dissertações relacionadas à temática da pesquisa, sendo consideradas relevantes as
5. Comparar as buscas efetuadas e definir a seleção inicial de artigos	Após analisar os artigos encontrados, foram selecionados os trabalhos para esta pesquisa com base em critérios pré-estabelecidos, como pertinência e relevância para a pesquisa.
6. Aplicar os critérios na seleção dos artigos e justificar possíveis exclusões	Para seleção os trabalhos deveriam abordar os temas que correlacionam no estudo, sendo Competência"; "Competência em Informação"; "Competência Midiática"; "Competência Digital" "Micro e pequenas empresas"; "Agentes Locais de Inovação"; "Framework". Os demais textos que não ofereciam aderência aos temas elencados foram descartados.
7. Analisar criticamente e avaliar todos os estudos incluídos na revisão	A organização dos trabalhos selecionados teve como objetivo a realização de comparações e análises para a construção do referencial teórico.
8. Elaborar um resumo crítico que sintetize as informações dos artigos selecionados	Foi elaborado um resumo crítico no qual as informações consideradas adequadas e pertinentes foram elencadas para posterior elaboração conceitual dos temas para o referencial teórico.
9. Apresentar uma conclusão, informando a evidência sobre os efeitos da intervenção	Após a seleção dos trabalhos relevantes foi possível a identificação o atual estágio de produção sobre os conceitos elencados para o desenvolvimento deste estudo, que são Competência"; "Competência em Informação"; "Competência Midiática"; "Competência Digital" "Micro e pequenas empresas"; "Agentes Locais de Inovação"; "Framework".

Fonte: Adaptado de Sampaio e Mancini (2007).

Os resultados oferecidos pela RSL, possibilitaram elaboração do referencial teórico necessário para a compreensão dos temas que foram estudados e também se configurou como etapa preliminar para a sistematização da contextualização das MPE, dos conceitos de CoInfo, Competência Digital, Competência Midiática, voltados ao desenvolvimento dos Agentes Locais de Inovação (ALI), conduzindo a etapa subsequente que compreende o estudo de caso destes profissionais junto ao SEBRAE/SP – Bauru.

5.2 Estudo de caso

Para esta pesquisa optou-se pela escolha da técnica do estudo de caso, como uma modalidade de pesquisa qualitativa, que segundo Yin (2010), permite a investigação de fenômenos contemporâneos em seus contextos reais. Essa abordagem foca em uma unidade específica, que pode ser um ambiente, um indivíduo ou uma situação particular, com o objetivo de realizar uma análise aprofundada.

As diversas fontes de evidência utilizadas nessa modalidade de pesquisa possibilitam o enriquecimento da investigação e possibilitam a exploração de diferentes aspectos de um mesmo fenômeno, atendendo tanto aos objetivos descritivos quanto aos exploratórios. Assim, este estudo empregou procedimentos metodológicos variados para garantir que a coleta de dados fosse abrangente e significativa, facilitando a análise e interpretação dos resultados obtidos.

5.2.1 Caracterização do universo de pesquisa e população-alvo

Selecionou-se como universo de pesquisa o SEBRAE/ER-Bauru/SP que é uma entidade privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequenas empresas. Esta entidade foi escolhida devido a facilidade de acesso por parte a pesquisadora que atuou como bolsista do Programa ALI Produtividade no período de desenvolvimento da pesquisa.

Criado em 05 de julho de 1972, por iniciativa do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDE), em um contexto de diversos problemas econômicos e financeiros vivenciado pelas empresas, era inicialmente denominado como Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena e Média Empresa – CEBRAE, todavia, sua origem vem desde os anos de 1960, como resultado de esforços articulados para apoiar às

micro e pequenas empresas, com a criação do Grupo Executivo de Assistência à Média e Pequena Empresa (GEAMPE).

De acordo com a biblioteca SEBRAE (2023), a primeira formação da entidade, ainda denominada CEBRAE determinava em seu estatuto:

- assistência às pequenas e médias empresas, em aspectos tecnológicos, econômicos, financeiros e administrativos
- treinamento de dirigentes e pessoal técnico-administrativo
- realização de pesquisas
- implantação de um sistema brasileiro de assistência à pequena e média empresa.

Os anos seguintes foram marcados por diversos avanços e fortalecimento do SEBRAE como conhecemos hoje, através da Lei nº 8.029 de 12 de abril de 1990, determinado a extinção de algumas entidades vinculadas à administração federal, autorizando assim a desvinculação do CEBRAE do poder público e transformando-o em serviço social autônomo. A partir de então, o SEBRAE passa a integrar o sistema S (SENAI, SENAC, Sesi e SESC),

O novo modelo institucional adotado pelo SEBRAE e estabelecido pela Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, alterada pela Lei Nº 8.154 de 28 de dezembro de 1990 definiram as alíquotas a serem repassadas ao SEBRAE para o financiamento da execução das Políticas de Apoio às Microempresas e às Pequenas Empresas.

Nos anos 2000 o SEBRAE passa a ser nacionalmente conhecido com a presença efetiva na mídia e ampliação de sua capilaridade e as ações desenvolvidas pela entidade, nas quais se destacam:

- Modernização de soluções;
- Microcrédito;
- Incubadoras de base tecnológica
- Matriz de soluções educacionais com programa de rádio “A gente sabe a gente faz” e, também, de TV;
- A educação a distância via Internet;
- Brasil Empreendedor;
- Programa técnico empreendedor;
- projeto Comércio Justo;
- Aprender a Empreender;

- Programa de Estímulo ao Uso de Tecnologia da Informação em Micro e Pequenas Empresas – PROIMP;
- Programa de Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável – DLIS;
- Feira do Empreendedor;
- Projeto Cara Brasileira;
- Inovarejo;
- Agente Local de Inovação-ALI;
- Negócio a Negócio;

Já no contexto atual, a missão do sistema SEBRAE (2022) é promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das pequenas empresas, além de incentivar o empreendedorismo, sendo um agente catalisador de iniciativas que visem aumentar a competitividade e a sustentabilidade dos pequenos negócios, promovendo articulações e estímulos ao empreendedorismo, com o objetivo de gerar resultados cada vez mais significativos para as pequenas empresas e para a sociedade.

O planejamento estratégico do SEBRAE (2023) foi realizado por meio de construção coletiva entre a empresa Amana-Key, especializada na área de consultoria em gestão estratégica e com o apoio técnico da Fundação Dom Cabral e compreende e seus objetivos estratégicos sob as perspectivas de:

Sociedade/ecossistema

- Promover ocupação e renda por meio do empreendedorismo.
- Aumentar a participação dos pequenos negócios na nova economia.
- Atuar em rede para transformação do Ambiente de Negócios e Territórios.

Cliente

- Desenvolver o empreendedor do futuro.
- Elevar a competitividade e produtividade dos pequenos negócios.
- Promover um relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.

Processos internos

- Ampliar a cobertura e efetividade do atendimento.
- Integrar soluções, próprias e de mercado, de forma efetiva e customizada.
- Compartilhar e integrar recursos visando a eficiência operacional.
- Ampliar e fortalecer as parcerias que potencializam as transformações no ecossistema.
- Elevar a maturidade digital.
- Desenvolver a gestão com base em inovação, informação e conhecimento.

Recursos

- Pessoas: assegurar a prontidão e aptidão do capital humano, bem como o alinhamento entre cultura organizacional e estratégia.
- Informação e conhecimento: prover infraestrutura de dados para criação, transferência e aplicação do conhecimento com eficiência.
- Tecnologia: prover tecnologia adequada para constante evolução digital.
- Infraestrutura física: modernizar a infraestrutura física.
- Recursos financeiros: ampliar as fontes de recursos.
- Recursos financeiros: melhorar a eficiência na aplicação dos recursos.

Bassetto (2021) sintetiza as três linhas de ação desenvolvidas pelo SEBRAE que são elencadas no quadro 18.

Quadro 18 -Linhas de ação SEBRAE

Área de Atuação	Descrição
Capacitação do Empreendedor	Atuação em mercado competitivo, fornecendo: • Informações gerenciais • Capacitação gerencial • Melhoria tecnológica • Estudos de mercado • Oportunidades para novos nichos no Brasil e exterior
Políticas Públicas	Fornecimento de subsídios para elaboração de políticas que garantam ambiente propício para: • Criação • Desenvolvimento • Consolidação das pequenas empresas
Desenvolvimento Regional	Apoio através de programas e projetos nos quatro setores da economia: • Comércio • Serviços • Indústria • Agronegócios

Fonte: Adaptado de Bassetto (2021).

Bassetto (2021) também pontua que o maior desafio da entidade é o aumento da competitividade das MPE que atendem, independentemente, de sua área de atuação e em todos os segmentos (indústria, comércio e serviços), além da promoção da modernização por meio

do acesso às informações, recursos tecnológicos e metodologias de trabalho com vistas à produtividade.

O atendimento do SEBRAE-SP ocorre através das consultorias, cursos, seminários e assistência técnica, voltados aos empresários e pessoas que desejam iniciar um negócio. Para tanto oferece uma rede de atendimento nacional que de acordo com o Portal Sebrae (2024)⁵ possui 700 pontos de atendimento nas 27 unidades da federação, no estado de São Paulo, tanto em escritórios regionais como em postos de atendimento localizados na capital, interior e litoral. Dentre os diversos programas e serviços oferecidos pelo SEBRAE, temos como foco o Programa ALI Produtividade.

Programa ALI

O programa ALI teve início no ano de 2010 e após 14 anos de atuação se consolidou como um dos programas de destaque oferecido SEBRAE no âmbito nacional e hoje, subdivide-se nas categorias ALI Produtividade, ALI Transformação Digital, ALI Rural ALI Educação Empreendedora, ALI Indicações geográficas e ALI Ecossistemas, como aponta o quadro 19.

Quadro 19- Modalidades Programa ALI

MODALIDADE ALI	OBJETIVO
	Para micro e pequenas empresas que queiram inovar e promover melhorias da gestão, com foco em produtividade, aumento no faturamento e redução dos custos.
	Para micro e pequenas empresas que queiram melhorar sua produtividade, com uso de ferramentas digitais
	Promover a inovação rural com melhorias nos processos produtivos, redução de custos, controles gerenciais, marketing e vendas e muito mais.
	Para escolas públicas que querem promover o extensionismo tecnológico e incorporar inovação nas práticas de gestão e pedagógicas.
	É para territórios que possuem o registro de Indicação Geográfica, sendo conhecidos e admirados pela qualidade de determinados produtos ou serviços e, agora, querem incentivar modelos de negócios inovadores gerando mais valor às empresas locais.

⁵ <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp>

ALIECossistemas	Se você faz parte do ecossistema e busca ativar a inovação no seu território, como forma de articular, integrar e dinamizar os atores, contribuindo para o desenvolvimento local, criação e fortalecimento de empresas inovadoras, essa iniciativa é pra você!

Fonte: Adaptado de SEBRAE (2024).

Cada uma das modalidades do Programa ALI, apresenta duração distinta, como aponta a figura 12.

Figura 12- Duração das modalidades do Programa ALI



Fonte: SEBRAE (2024)

Em entrevista concedida ao Jornal Diário do Litoral em janeiro de 2023, o gestor estadual do Programa ALI, Adriano Nakamura, destacou:

O ALI é um programa consolidado com uma metodologia comprovada. Receber o acompanhamento de um especialista para identificar pontos de melhoria e auxiliar na implantação de soluções faz toda a diferença. As empresas participantes registram um aumento médio de 98% quando falamos de inovação.

Ainda de acordo com Nakamura, no ano de 2022 foram atendidas 20.757 empresas em 513 municípios, estando presente em 80% dos municípios do estado de São Paulo, com resultados de 29,4% em aumento médio na produtividade e de 98% na inovação. Os dados expressivos destacados pelo gestor reafirmam a importância que o programa tem no âmbito das MPE e o papel dos ALI como mediadores da informação e sua atuação na construção do conhecimento que é capaz de gerar inovações necessárias às empresas na atualidade.

A modalidade ALI Produtividade SEBRAE, assim como as demais modalidades é caracterizada por sua gratuidade, por ser ativa, continuada e com atendimento especializado como aponta Bassetto (2021) em síntese elaborada no quadro 20.

Quadro 20- Características do Programa ALI Produtividade

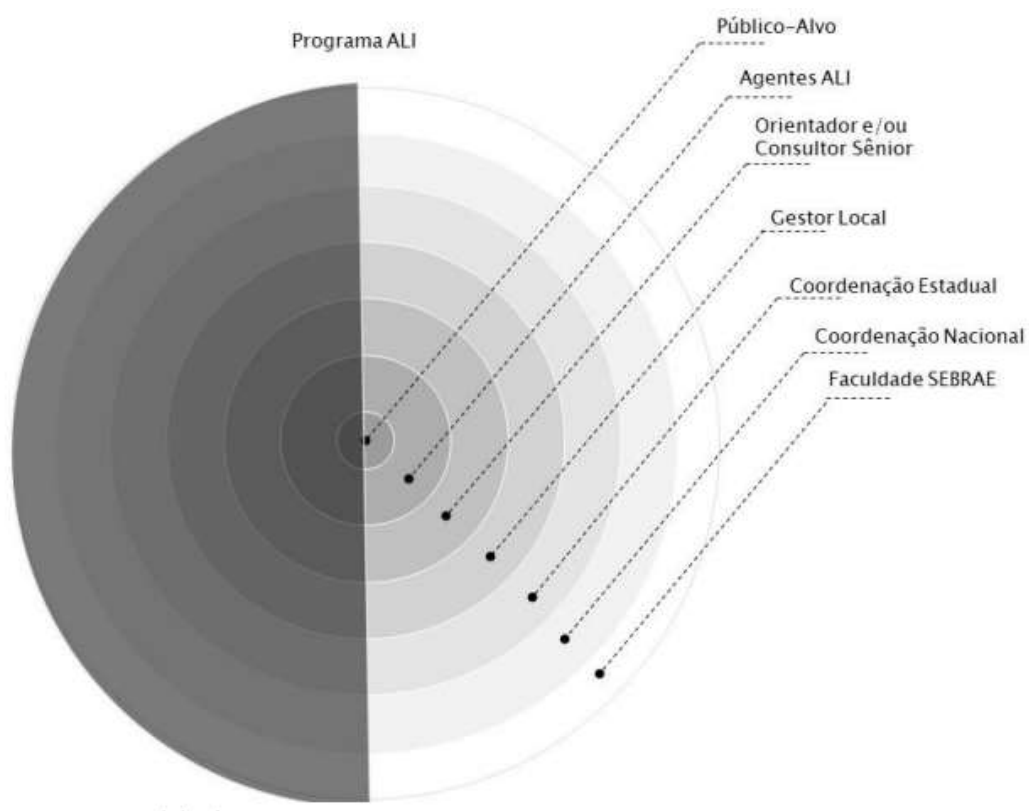
1. Ativo/in loco O ALI se desloca até a empresa para executar suas atividades, o que dispensa a necessidade do empresário ausentar-se do empreendimento.
2. Gratuito Destaca-se a não cobrança de nenhuma taxa para o acompanhamento do ALI. Compreende-se, naturalmente, que as ações sugeridas pelo ALI podem incorrer em custos para o empresário, principalmente por envolverem a aquisição de novos equipamentos, serviços ou tecnologias.
3. Continuado O acompanhamento do ALI é, em sua essência, continuado, pois envolvem repetidas visitas às empresas durante a implantação das ações, conferindo um sentido de contínuo fomento a inovação.
4. Especializado As ações propostas pelo ALI são validadas pelo Consultor Sênior, especialista no segmento empresarial, o que possibilita uma orientação mais fidedigna e coerente.

Fonte: Adaptado de Bassetto (2021).

O Programa ALI Produtividade tem como objetivo o aumento da produtividade nas MPE através de controles de indicadores de desempenho da empresa. Estrutura-se, a partir de metodologia própria para que qualquer tipo de empresa possa gerar inovações de maneira sistemática e que sejam bem-sucedidas. A metodologia empregada baseia-se em avançados métodos de inovação, com a utilização de ferramentas e conceitos como o Sprint de Inovação.

O foco proposto pela metodologia ALI produtividade não vislumbra a inovação como foco do processo, mas sim, como meio para a geração de resultados concretos para as empresas participantes, com o aumento de receita, redução de custos e/ou aumento da produtividade, para a operacionalização do programa, tem se a participação de diversos segmentos tanto do SEBRAE como da sociedade, que são apresentados na figura 13.

Figura 13-Profissionais envolvidos no Programa ALI



Fonte: Faculdade SEBRAE (2023).

A atuação, em sua devida área de competência, de cada sujeito e instância apresentado na figura acima é indispensável para o desenvolvimento do Programa ALI Produtividade e do Agente Local de Inovação. As atribuições de cada um dos envolvidos é apresentada pelo Manual do Orientador 3.9 (2023) e para melhor compreensão sintetizadas no quadro 21.

Quadro 21- Descrição e responsabilidades dos atores do ALI Produtividade

Ator	Descrição e Responsabilidades
Agente Local de Inovação (ALI)	Bolsista do SEBRAE com experiência em Inovação, Pequenos Negócios, Produção Rural, Agroindústria, Educação Empreendedora e Ecossistemas. Atua como facilitador da metodologia ALI, identificando necessidades e oportunidades de melhoria para os pequenos negócios.
Orientador	Bolsista do SEBRAE com mínimo de 6 anos de experiência em extensão, tecnologia e sustentabilidade. Atua na orientação do ALI, elaboração de artigos e estudos de caso, além de mapear gargalos tecnológicos e apoiar o desenvolvimento do projeto.
Gestor Local	Pessoa designada pelo SEBRAE/UF para apoiar o ALI em atividades regionais. Provê informações setoriais/territoriais e acompanha a oferta de soluções tecnológicas. Depende da descentralização da gestão do projeto para os escritórios regionais.
Consultor Sênior	Profissional contratado pelo SEBRAE/UF para orientar a atuação dos Agentes ALI. Apoia a execução da metodologia, recomenda melhorias e avalia o desempenho dos agentes em campo. Atua em sinergia com o escritório regional para alinhar as soluções às necessidades do público-alvo.
Coordenador Estadual	Designado pelo SEBRAE/UF para gestão do projeto no estado. Responsável pela elaboração, coordenação, supervisão e avaliação do projeto, além do monitoramento das bolsas ALI e sensibilização do público-alvo para adesão ao programa.
Coordenação Nacional	Representantes da Unidade de Inovação do SEBRAE Nacional. Responsáveis pela operacionalização e monitoramento das ações do programa ALI no âmbito do Sistema SEBRAE.
Faculdade SEBRAE	Atua na esfera científica com foco em promover a reciclagem e geração de conhecimento no ecossistema empreendedor. Realiza atividades como oficinas de metodologia científica, grupos de estudo e congressos, aplicando pesquisa voltada aos públicos do Programa ALI.

Fonte: Adaptado de Manual do Orientador 3.9 (2023).

O documento Manual do Orientador 3.9 (2023) reforça a interação entre o ALI e o orientador, em especial a respeito da elaboração do artigo na qual as orientações seguem a metodologia científica correspondente deste gênero textual. A figura do orientador deve também conduzir o ALI para a produção de um texto que atenda os critérios definidos e que contenha até 15 páginas onde devem ser relatadas de forma condensada as vivências do agente em campo. Além do artigo, o bolsista deve também redigir um estudo de caso, seguindo a metodologia científica determinada pelo SEBRAE, acerca de uma das empresas atendidas.

Agentes Locais de Inovação

O Agente Local de Inovação, é um bolsista que é selecionado mediante processo seletivo através do edital de seleção de bolsistas para o projeto ALI BRASIL MAIS na modalidade da bolsa BETN4. O bolsista é capacitado pelo SEBRAE e tem como principal objetivo atuar como facilitador no processo de inovação nos pequenos negócios.

A capacitação do bolsista ocorre através do desenvolvimento de trilha de formação, disponibilizada pela Universidade Corporativa SEBRAE (UC SEBRAE). Para acesso é necessário o cadastro na plataforma e a concordância do termo de aceite.

A trilha com duração de 20h realiza a apresentação do programa e aborda os módulos: Boas-vindas; conheça o SEBRAE; inovação nos negócios; habilidades essenciais; aplicação da metodologia; ferramentas para atuação do ALI em campo; avaliação da aprendizagem e opinião sobre a trilha.

O certificado de conclusão é emitido pela plataforma após a finalização de todos os módulos, que se estruturam da seguinte maneira:

Boas-vindas

- ✓ Orientações sobre a capacitação
- ✓ Abertura – Coordenação Nacional do Programa ALI
- ✓ O que é ser um ALI- Agente Local de Inovação

Conheça o SEBRAE

- ✓ O que o SEBRAE faz?
- ✓ A força do empreendedor brasileiro
- ✓ Empreender é ser, de fato, protagonista?

Inovação negócios

- ✓ Sebrae e transformação digital
- ✓ Ecossistema de empreendedorismo e inovação
- ✓ Inovação em produtos e processos
- ✓ De onde vem as boas ideias

Habilidades essenciais

- ✓ A comunicação em 7 passos
- ✓ A arte da negociação
- ✓ Apresentação em público e oratória

Aplicação da metodologia

- ✓ O ALI produtividade
- ✓ O ALI produtividade- Etapa 0
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 1
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 2
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 3
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 4
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 5
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 6
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 7
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 8
- ✓ O ALI produtividade-Etapa 9

Ferramentas para atuação do ALI em campo

- ✓ Guia de atuação Agente local de inovação para a produtividade

O objetivo é que a ao final da capacitação, os participantes sejam capazes de:

- ✓ Entender a atuação do SEBRAE e seus parceiros com foco na produtividade;
- ✓ Compreender o impacto da inovação nos pequenos negócios;
- ✓ Facilitar a inovação e produtividade;
- ✓ Compreender a aplicação da metodologia em campo para atendimento dos pequenos negócios;
- ✓ Aplicar as ferramentas de inovação e produtividade;
- ✓ Conduzir encontros com empreendedores;

As funções do Agente Local de Inovação são, de acordo com o termo de outorga da bolsa de estímulo à inovação:

- a) cumprir, com todo empenho e interesse, toda programação estabelecida em seu Plano de Trabalho.
- b) manter conduta compatível com a ética e a probidade administrativa nas atividades inerentes a bolsa.
- c) preservar o sigilo e a confidencialidade das informações que tiver acesso;
- d) elaborar e encaminhar os relatórios ao SEBRAE, nos prazos e datas previstos no detalhamento do plano de trabalho;

e) apresentar ao SEBRAE/SP, quando for o caso, com antecedência mínima de 30 dias, proposta de seu desligamento do Projeto a que esteja vinculado;

Além das funções determinadas pelo termo de outorga, os ALI têm como responsabilidades, segundo Bassetto (2021):

- ✓ Manutenção da postura colaborativa com os empresários, identificando assim possíveis oportunidades de inovação.
- ✓ Visitar mensalmente as empresas participantes do ciclo atendimento.
- ✓ Elaborar a agenda de atividades e o cronograma de visitas.
- ✓ Participar de reuniões de acompanhamento e das formações continuadas oferecidas pelo SEBRAE.
- ✓ Seguir as orientações do SEBRAE em casos de viagens.
- ✓ Atuar como agente de aproximação para situações de inovação.
- ✓ Zelar pela integridade das fontes de pesquisa.
- ✓ Elaborar um artigo com o registro do acompanhamento das empresas atendidas e os resultados obtidos por meio das ações de inovação implantadas pelos empresários.

A atuação do ALI segue a metodologia proposta pelo programa, contudo, por se tratar de um atendimento individualizado e personalizado, é imprescindível que este agente tenha o desenvolvimento das habilidades necessárias à Competência em Informação, Competência Midiática e Digital, que irão o diferenciar em sua prática profissional. A figura 14, ilustra as etapas que o ALI desenvolve junto às empresas participantes:

Figura 14-Ciclo de Produtividade ALI



Fonte: SEBRAE (2024).

As nove etapas do atendimento se caracterizam em:

Etapa 0- Conhecendo a jornada

Ocorre a apresentação do programa e convite para adesão

Etapa 1- Iniciando a jornada

Nesta etapa o bolsista realiza a apresentação da jornada, emite o termo de adesão, realiza o radar de inovação e o levantamento da maturidade financeira da empresa.

Etapa 2- Mapeando Desafios e soluções

É realizada a priorização dos problemas, mapeamento de soluções e elaboração do plano de ação.

Etapa 3-Conhecendo os indicadores

Realização de palestra coletiva sobre produtividade e indicadores de desempenho.

Etapa 4- Conhecendo formas de testagem

Realização de oficina de prototipagem

Etapa 5- Criando e testando o protótipo

Etapa em que é criado e testado o protótipo, o plano de ação é revisto e mensuração inicial dos indicadores de produtividade.

Etapa 6- Planejamento e implantação

Avaliação da testagem, plano de implantação da solução e plano de ação.

Etapa 7-Avaliando a implantação

Ocorre a avaliação da implantação, revisão do plano de ação e retrospectiva da jornada.

Etapa 8-Finalizando a jornada

Evento coletivo de encerramento e compartilhamento de cases de sucesso

Etapa 9-Medindo os resultados

Aplicação do radar final, avaliação final e elaboração do plano de ação futuro

Dentre os resultados obtidos pelas empresas após a participação no Programa ALI, destacam-se:

- Melhorias no processo comercial;
- Criação de indicadores e metas;
- Implantação de controle financeiro;
- Criação de *onboarding* de novos clientes;
- Precificação de produtos e/ou serviços;
- Reestruturação da Empresa (expansão, retomada, recuperação).

Ao se considerar os resultados obtidos em 2022, e de acordo com os dados do SEBRAE, observam-se números relevantes e que corroboram com o sucesso do Programa que são apresentados pela figura 15.

Figura 15- Resultados obtidos no Programa ALI Produtividade



Fonte: SEBRAE (2022).

Para a participação no programa, as empresas interessadas devem preencher o formulário de interesse disponibilizado via link pelo escritório regional do SEBRAE que abrange a região, ou mesmo procurando uma unidade e solicitando o contato de um ALI.

O universo ou população alvo de pesquisa é definido por Marconi e Lakatos (2010), como o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. No presente trabalho, a população alvo foi considerada censitária, pois abrangeu todos os agentes locais de inovação atuantes no escritório regional do SEBRAE- ER- Bauru⁶, totalizando 15 profissionais, incluindo-se a pesquisadora, contudo, para a garantia da parcialidade e possíveis vies nos resultados, a pesquisadora foi excluída do grupo de respondentes, sendo 14 participantes efetivos na pesquisa.

Essa abordagem censitária garantiu que todos os pesquisados pertencentes ao grupo definido contribuíssem para os dados coletados, proporcionando uma visão abrangente sobre o fenômeno investigado, considerando-se que esta estratégia de pesquisa permite a captação das percepções e experiências de cada membro do grupo.

Os agentes pesquisados foram os bolsistas aprovados no processo seletivo do Edital de Seleção de Bolsista de Estímulo à Inovação (BEI) nº 045_2022 Projeto ALI –

⁶ O escritório regional de Bauru atende os municípios de: Agudos, Arealva, Avaí, Balbinos, Bariri, Barra Bonita, Bocaina, Boracéia, Borebi, Cabralia Paulista, Cafelândia, Dois Córregos, Duartina, Guaíçara, Guarantã, Iacanga, Igaracu do Tietê, Itaju, Itapuí, Jaú, Lençóis Paulista, Lins, Lucianópolis, Macatuba, Mineiros do Tietê, Paulistânia, Pederneiras, Pirajuí, Piratininga, Pongai, Presidente Alves, Promissão, Reginópolis, Sabino, Ubirajara e Uru.

Produtividade - Bolsista de Extensão Tecnológica, cujas atividades profissionais tiveram início em 01 de setembro de 2022 com duração de 22 meses, e encerramento previsto em 30 de junho de 2024, porém, em assinatura de termo aditivo, os bolsistas tiveram prorrogação da bolsa até 31 de dezembro de 2024.

5.2.2 *Workshop com os agentes locais de inovação (ALI)*

O *workshop* com os agentes locais de inovação, ocorreu no Escritório Regional do SEBRAE em Bauru, com a autorização do gestor local do Programa ALI Produtividade (ANEXO B), localizado à Avenida Duque de Caxias, nº 16-82, no dia 05 de janeiro de 2024, em reunião de alinhamento da equipe dos ALI SEBRAE-ER-Bauru/SP, na qual houve a cessão de um momento para a realização do *workshop* por parte da pesquisadora, com o objetivo de apresentar a temática, bem como a pesquisa.

Cabe-nos ressaltar que na data, uma das agentes não estava presente, contudo, a mesma participou da pesquisa por meio do envio do diagrama por foto no *Whatsapp* da pesquisadora.

5.2.2.1 *Aplicação do Diagrama Belluzzo®*

O Diagrama Belluzzo® fundamenta-se nos princípios da aprendizagem significativa de Ausubel (1963, 1968 *apud* Belluzzo, 2007) e consiste em uma ferramenta que apresenta construção do conhecimento, assimilação e interpretação de informações. Belluzzo (2014) define o Diagrama como:

Diagrama Belluzzo® é o resultado de estudos teóricos e práticos que foram apoiados na abordagem da aprendizagem significativa e na concepção decorrente do uso de diagrama/mapa conceitual, tendo como foco de atenção a Competência em Informação e formas de sua avaliação (Belluzzo, 2014, p.532).

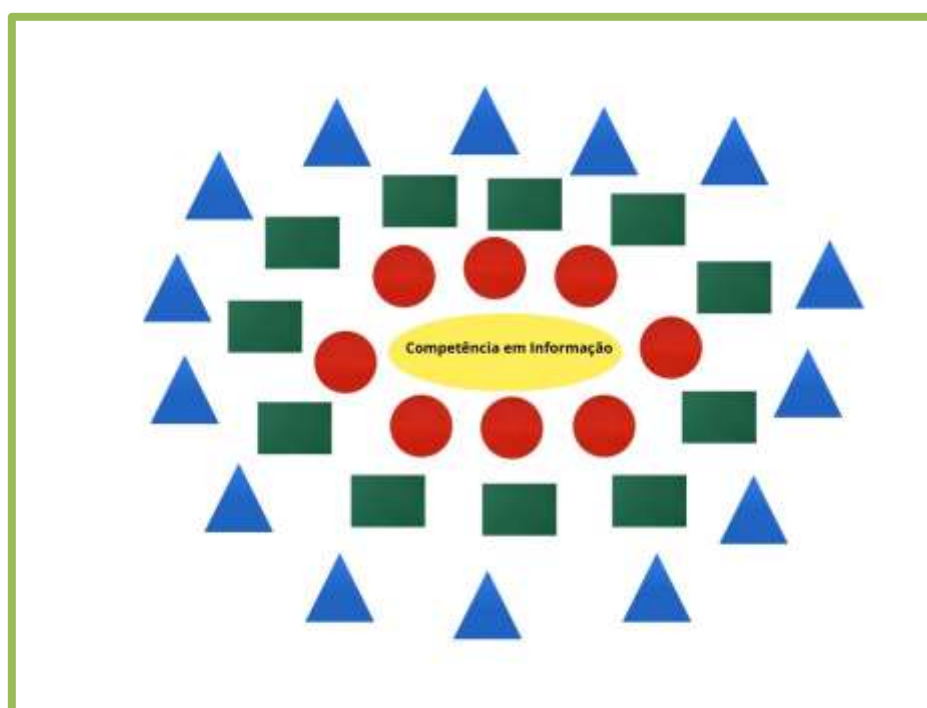
O instrumento considera a existência de duas dimensões, sendo que a primeira se dá em torno das competências, e a segunda se volta ao domínio dos saberes e habilidades diversas, e que irão interferir nas práticas na realidade, como aponta Belluzzo (2007). Em relação a aprendizagem significativa proposta por Ausubel (1963, 1968), esta ocorre a partir dos significados que são implicados a um conceito que culmina na aquisição e organização de novos significados, segundo Belluzzo (2007):

[...] na abordagem significativa, considere-se que a partir de uma nova informação ancorada (assimilada) em conhecimentos preexistentes na

estrutura cognitiva de quem aprende (que são significativas para ele) é que realmente ocorrerá efetivamente a aprendizagem. Belluzzo (2007, p.71).

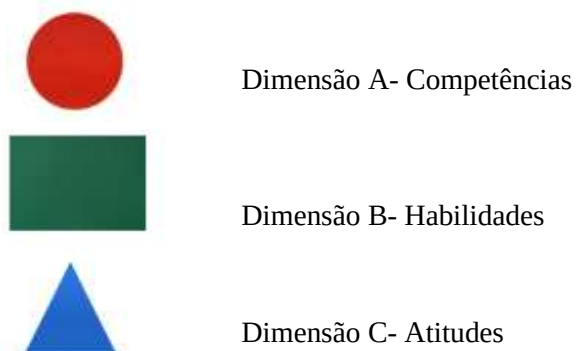
A aprendizagem significativa, neste contexto, apoia-se no conceito de uso de mapas conceituais (NOVAK; GOWIN, 1999), que são definidos por Belluzzo (2007), como recursos pedagógicos que representam conceitos ou palavras por meio de diagramas. Estes diagramas permitem organizar hierarquicamente os problemas que podem ser resolvidos. A figura 16 apresenta o Diagrama Belluzzo®.

Figura 16- Diagrama Belluzzo®



Fonte: Adaptado de Belluzzo (2007).

Legenda



5.2.2.2 Aplicação do questionário

Na segunda etapa utilizou-se a técnica do questionário para coleta de dados, por meio de um questionário *on-line* no *Google forms* que permaneceu disponível para os participantes da pesquisa no período de 05 de janeiro a 08 de março de 2024, tendo sido respondido pelos quatorze participantes da pesquisa.

A técnica de coleta de dados por meio da aplicação do questionário oferece pontos fortes que para Ribeiro (2008) compreendem a garantia de anonimato, facilidade de pontuação, considerando-se a objetividade das questões, padronização das questões, disponibilidade de tempo para a resposta das questões, custos baixos e facilidade de conversão das respostas para arquivos digitais.

Markoni e Lakatos (2010) também reforçam a viabilidade da técnica de coleta de dados com o questionário, ressaltando a capacidade de atingir um número amplo de pesquisados simultaneamente, e o menor risco de distorção das respostas, por não haver a influência do pesquisador.

Composto por dezessete questões, o instrumento foi respondido pelos quatorze agentes pesquisados e contemplou informações desde a escolaridade até as principais necessidades de treinamento apontadas pelos entrevistados, salientando-se que no início do questionário foi apresentada a conceitualização adotada para esta tese, apresentada no quadro 23.

Quadro 23- Conceitualização de CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital

Competências
COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO - Movimento social e científico, que investiga os processos referentes à busca, ao acesso, à avaliação, à comunicação e ao uso da informação.
COMPETÊNCIA MIDIÁTICA - Refere-se à capacidade de compreender, utilizar e analisar de maneira crítica os meios de comunicação, como rádio, televisão, jornais, revistas, internet e outras formas de mídia. Envolve a habilidade de acessar informações, avaliar sua credibilidade, interpretar mensagens e comunicar-se de forma eficaz através dos diversos meios de comunicação.
COMPETÊNCIA DIGITAL - A capacidade de exploração e enfrentamento de novas situações tecnológicas de modo flexível, contemplando-se a análise, seleção e avaliação crítica dos dados e informações, maximizando-se assim os recursos tecnológicos para a resolução de problemas e para a construção do conhecimento que pode ser compartilhado.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A validação do questionário (APÊNDICE A) foi realizada com a aplicação via envio por *Whatsapp* em 10 de dezembro de 2023, para dois agentes do SEBRAE-ER-Bauru/SP e não foram indicadas necessidades de ajuste.

As questões 4, 5 e 6 foram elaboradas com base na escala de Likert (1932) que consiste em uma escala classificativa, que tem como objetivo a medição das atitudes, percepções e opiniões. Desenvolvida por Rensis Likert em 1932, essa escala consiste em uma série de afirmações às quais os respondentes indicam seu grau de concordância ou discordância em um formato ordinal, que geralmente varia de "discordo totalmente" a "concordo totalmente".

As respostas são numericamente codificadas para permitir a análise quantitativa dos dados, esta técnica é valorizada por sua simplicidade e eficácia na captação de nuances das atitudes dos respondentes, oferecendo uma visão mais detalhada sobre suas opiniões em relação a um conjunto de questões.

Os níveis de maturidade levantados com a aplicação do questionário se referem às questões 4, 5 e 6 (APÊNDICE C) e se apresentam nos quadros 24,25 e 26.

Quadro 24- Avaliação do conhecimento geral em informação

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?

- 1** Não tenho conhecimento sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis
- 2** Tenho algum conhecimento sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, mas ainda não me sinto confiante nesse assunto.
- 3** Possuo um conhecimento razoável sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
- 4** Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
- 5** Tenho conhecimento especializado e aprofundado sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos de forma eficaz.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Quadro 25- Avaliação do conhecimento específico em informações

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento específico em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?

- 1** Não possuo conhecimento específico em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação.
- 2** Posso um conhecimento limitado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, mas ainda tenho muito a aprender nessa área.
- 3** Posso um conhecimento razoável em informações relacionadas ao empreendedorismo.
- 4** Posso um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência.
- 5** Posso um conhecimento especializado e aprofundado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou considerado um especialista nesse assunto.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Quadro 26- Confiabilidade e relevância das fontes de informação

Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a confiabilidade e relevância das fontes de informação que utiliza?

1	As fontes de informação que utilizo são frequentemente pouco confiáveis e irrelevantes para minhas necessidades.
2	As fontes de informação que utilizo apresentam certa confiabilidade e relevância, porém nem sempre são consistentes ou abrangentes.
3	As fontes de informação que utilizo geralmente são confiáveis e relevantes, embora ocasionalmente possam conter informações questionáveis.
4	As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.
5	As fontes de informação que utilizo são altamente confiáveis e extremamente relevantes, representando as melhores referências disponíveis em termos de precisão e atualidade.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Desta forma, as respostas fornecidas foram enquadradas em níveis de maturidade que foram pré-estabelecidos pela pesquisadora como sendo:

- Insuficiente para as respostas com pontuação 1 e 2
- Suficientes para as respostas das pontuações 3 e 4
- Avançadas nas respostas da pontuação 5

O enquadramento das respostas de acordo com o nível de maturidade foi essencial para a percepção da CoInfo, da Competência Midiática e da Competência Digital nos ALI participantes da pesquisa e encontra-se em quadro individual de análise (APÊNDICE C).

6 RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE

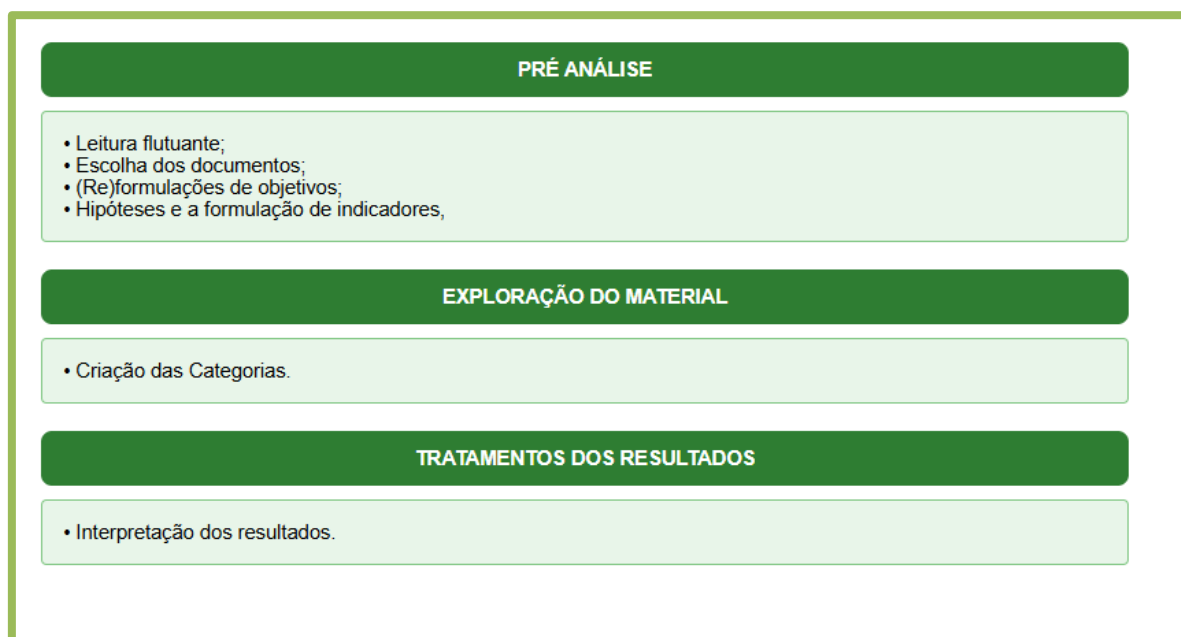
Nesta seção, são apresentados os resultados do estudo de caso sobre as inter-relações entre a Competência em Informação (CoInfo), Competência Midiática e Competência Digital, Agenda 2030 e ODS e os Agentes Locais de Inovação (ALI) alocados no SEBRAE-ER-Bauru/SP.

Os dados foram coletados com o auxílio do Diagrama Belluzzo®, (ANEXOS A) e do questionário (APÊNDICE B) e tiveram como objetivo a compreensão do nível de desenvolvimento dessas competências junto aos ALI, bem como as demandas apresentadas por estes profissionais que atuam junto às MPE.

Os resultados obtidos foram analisados à luz do referencial teórico construído ao longo desta pesquisa, com o apoio da Revisão Sistemática de Literatura (RSL), dos padrões de CoInfo delimitados por Belluzzo (2007), do *Framework* DigComp 2.2 (2022), das competências estabelecidas pela BNCC (2018) e das dimensões de Competência Midiática de Ferrés e Piscitelli (2015).

Além destes norteadores, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011) que tem como objetivo a análise do que foi dito em uma investigação, de modo que seja possível a construção e apresentação de concepções em torno de um objeto de estudo. A técnica é dividida em três etapas distintas, como aponta a figura 17.

Figura 17- Sequência da técnica de análise de conteúdo



Fonte: Adaptado de Bardin (2011 *apud* Sousa, 2019).

Bardin (2011,) considera a análise de conteúdo como: “[...] um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados” (p.15).

A triangulação proposta por Yin (2010) também foi utilizada como técnica para a análise dos resultados obtidos, pois considera a combinação de duas ou mais fontes de evidência para a obtenção de uma visão mais completa de um determinado fenômeno. Além disso, é uma importante estratégia para o aumento da validade de um estudo de caso, pois pode auxiliar na redução de vieses que podem ocorrer nas fontes de evidência, fortalecer a confiança na interpretação dos dados obtidos e permitir a ampliação do entendimento do fenômeno, fornecendo diferentes perspectivas. Como aponta Yin (2010), a triangulação pode ocorrer em quatro tipos, sendo:

- Triangulação de dados: uso de diferentes fontes de dados para coletar informações sobre um fenômeno.
- Triangulação de métodos: uso de diferentes métodos de coleta de dados para coletar informações sobre um fenômeno.
- Triangulação de teorias: uso de diferentes teorias para interpretar um fenômeno.
- Triangulação de pesquisadores: uso de diferentes pesquisadores para coletar e interpretar dados sobre um fenômeno.

Por meio dessa análise pretendeu-se identificar os avanços acerca da Competência em Informação (CoInfo), Competência Midiática e Competência Digital, como diferenciais voltados ao cenário das MPE, por meio da atuação dos Agentes Locais de Inovação (ALI), apresentando-se os pontos considerados deficitários por estes profissionais e que podem ser minimizados por meio das ações propostas pelo *Framework* elaborado e apresentado ao final desta tese.

6.1 Resultados e comentários sobre a aplicação do Diagrama Belluzzo

Como instrumento de coleta de dados o Diagrama Belluzzo® foi utilizado apresentando uma questão norteadora para cada uma das dimensões propostas, sendo:

Dimensão A - Fontes de Informação: avalia os recursos informacionais que os ALI utilizam para fundamentar suas atividades e apresentou a questão: **Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?**

Dimensão B- Explora a adoção de ferramentas tecnológicas e plataformas digitais que são utilizadas pelos ALI na execução de suas tarefas e foi abordada na questão:

Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?

Dimensão C- Identifica as lacunas e oportunidades para o desenvolvimento do ALI, com foco nas competências e habilidades que necessitam de aprimoramento melhorando assim a atuação dos agentes através da pergunta: **Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento que você observa para aprimorar sua atuação como Agente Local de Inovação?**

As questões foram respondidas no Diagrama Belluzzo® impresso e posteriormente transcritas pela pesquisadora e compõem os anexos A desta pesquisa. O diagrama consolidado acha-se descrito na Figura 18.

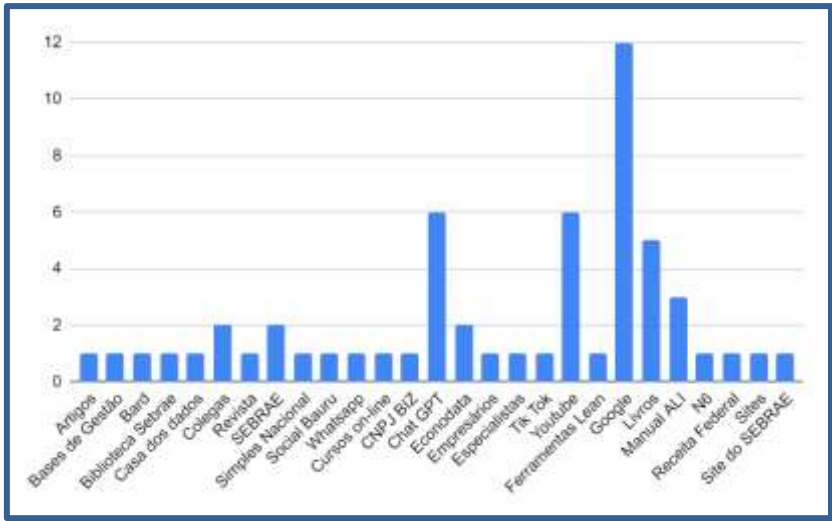
Tabela 1- Dimensão A: Respostas Obtidas

Fontes de Informação	Fontes de Informação
Agente N6	Google
Alguém que conhece o assunto	IA
Bard	Instagram
Bases de gestão	Livros
Biblioteca SEBRAE	Manual ALI
Casa dos Dados	Receita Federal
ChatGPT	Revista
CNPJ BIZ	Simples Nacional
Colegas de trabalho	Site SEBRAE
Conversa com empresários	Sites e blogs
Cursos on-line	Sites do governo
Econodata	Social Bauru
Especialistas	TikTok

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os termos levantados na dimensão A e sua frequência apresentam-se da seguinte forma no gráfico 1.

Gráfico 1- Dimensão A



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os dados obtidos por meio deste instrumento apontam que na dimensão A, as fontes de informação mais utilizadas pelos agentes em sua atuação são o mecanismo de pesquisa *google* que é apontado por doze dos quatorze participantes, seguido pelo site de vídeos *youtube* que é mencionado seis vezes e na sequência são apontados livros em cinco indicações.

Tais apontamentos revelam que os agentes realizam buscas com mais frequência por meio da internet, contudo, não mencionam se as buscas são realizadas em sites especializados nas temáticas, sendo o site do SEBRAE, mencionado apenas uma vez, o que nos permitem inferir que o mesmo não se apresenta como uma referência para as pesquisas dos agentes.

Na dimensão B, representada pelos triângulos verdes, acerca das principais ferramentas e recursos tecnológicos que os agentes utilizam no trabalho foram apontados:

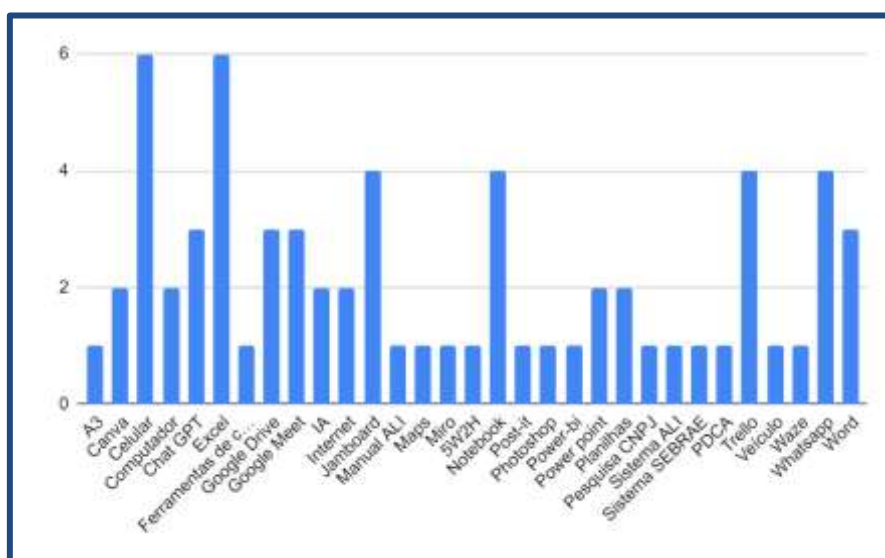
Tabela 2-Dimensão B-Respostas Obtidas

Ferramentas	Ferramentas	Ferramentas	Ferramentas
5W2H	Google Meet	Miro	Post-it
A3	Instagram	MKT	Sistema ALI
Canva	Internet	Notebook	Trello
Celular	Jamborard	PCDA	Waze
ChatGPT	Manual	Pesquisa CNPJ	Whatsapp
Excel	Maps	Photoshop	Whatsapp business
Ferramentas consulta CNPJ	Miro	Planilhas	Post-it
Google Drive	Google Meet	Power Bi	Sistema ALI

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A distribuição dos termos apresentados na dimensão B é apresentada no gráfico 2.

Gráfico 2-Dimensão B



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Em relação às informações apresentadas na análise da dimensão B, que se referem às ferramentas e recursos tecnológicos mais utilizados pelos agentes, os aparelhos celulares aparecem em destaque com seis indicações, bem como o programa *Excel* que também foi mencionado por seis vezes, além da ferramenta *Trello*, que permite o gerenciamento de projetos e do aplicativo de mensagens instantâneas *Whatsapp*, ambos apontados quatro vezes.

Observa-se nesta dimensão que as ferramentas mais utilizadas pelos agentes são as que possibilitam a agilidade de comunicação, além da organização promovida tanto pelas planilhas do *Excel* como pelo *Trello*, o que nos indica a necessidade de agilidade no desenvolvimento das atividades dos ALI, como se apresenta no gráfico 2.

A dimensão C questionou quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento que os ALI observam para aprimorar sua atuação e foi representada pelos triângulos azuis, obtendo as respostas:

Tabela 3-Dimensão C-Respostas Obtidas

Capacitações	Capacitações	Capacitações	Capacitações
Acesso à planilha	Estudar campo específico	Manual ALI completo	Tráfego Pago
Abordagem	Estudo de caso	Materiais digitais	Treinamento ALI
Acompanhamento in loco	Ferramentas do SEBRAE	Menor quantidade de empresas atendidas	Treinamento Comportamental
Ajuda na prospecção	Ferramentas mais usadas	MKT	Treinamento em Inovação
Atuação presencial gestor	Finanças	Orientação de produtos e soluções segmentos de clientes	Treinamento em prospecção
Boas práticas	Gestão	Plataforma SEBRAE	Treinamento inicial
Contábil	Gestão de pessoas	Processos	Vendas
Cursos da área de gestão	Gestão de recursos	Revisar materiais POP	Visitas em feiras
Cursos específicos/técnicas	Inovação	Soluções de mercado	Visitas técnicas
Divulgação	LGPD Aprofundada	Técnica de abordagem	

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

A dimensão C, apresentada no gráfico 3 por sua vez, se refere às necessidades de treinamento apontadas pelos agentes.

Gestão e consultoria

Referem-se às práticas direcionadas a administração dos recursos humanos, financeiros e operacionais e são apontadas como: gestão, gestão de pessoas, gestão de recursos, menor quantidade de empresas atendidas, Manual ALI completo.

Mercado e Finanças

Consideram as práticas e ações voltadas ao desenvolvimento de: linhas de crédito, finanças, contábil, soluções de mercado, vendas e *Marketing* (MKT).

Prospecção e abordagem

Tem como foco auxiliar os agentes na prospecção de empresas para a participação do Programa ALI Produtividade e englobam: técnica de abordagem, tráfego pago, orientação de produtos e soluções segmentos de clientes.

Práticas e estudos de caso

Reforçam a relevância da utilização dos estudos de caso e experiências práticas na formação dos ALI e compreendem: estudo de caso, visitas em feiras, visitas técnicas, estudar campo específico.

Materiais e Divulgação

Referentes às ferramentas e aos processos com vistas a promoção do Programa ALI Produtividade e a comunicação e incluem: materiais digitais, e divulgação.

Legislação

Reforça a necessidade de conhecimento especializado sobre a legislação, considerando-se que a temática é essencial para as atividades desenvolvidas pelos ALI, uma vez que lidam diretamente com informações sensíveis das empresas participantes do Programa ALI Produtividade, sendo citada: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Desta forma, inferimos que a análise das dimensões representadas no Diagrama Belluzzo® revelam a amplitude e a diversidade das fontes de informação, ferramentas tecnológicas, e necessidades de treinamento dos Agentes Locais de Inovação (ALI), atuantes

no SEBRAE-ER-Bauru-SP, uma vez que as respostas evidenciam a significância do uso dos recursos tecnológicos e operacionais para a eficiente execução das atividades. Além disso, as respostas oferecidas pelos ALI reafirmam a necessidade de constante aprimoramento dos profissionais por meio de capacitações técnicas e comportamentais com vistas à gestão da informação e da comunicação apoiadas pelos princípios e práticas da CoInfo, da Competência Midiática e da Competência Digital, corroborando assim com a proposta do *Framework* que é oferecido como resultado desta tese.

6.2 Resultados obtidos com a aplicação do questionário

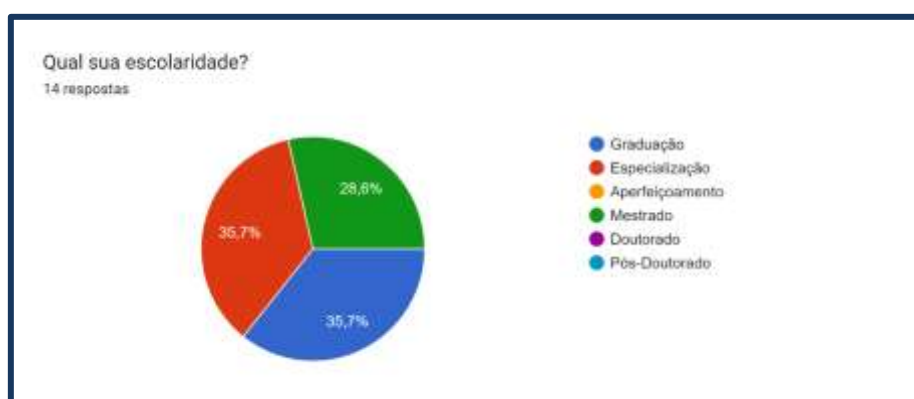
Nesta etapa foram analisadas cada uma das questões elaboradas, apresentando-se a discussão sobre os resultados obtidos com o apoio do referencial teórico. O questionário contém 20 perguntas (sendo 3 de identificação e 17 acerca das temáticas abordadas na tese) e subdivide-se em três blocos de questões. O primeiro bloco de questões foi composto de três perguntas de identificação dos participantes, sendo:

BLOCO 1

Questão 1- Qual sua escolaridade?

Em resposta a esta questão, os entrevistados informaram que 35,7% possuem graduação e na mesma proporção especialização, sendo 28,6% possuindo mestrado, como apresenta o gráfico 4. Esse perfil pode sugerir que os sujeitos pesquisados apresentam um nível de maturidade ideal em relação à CoInfo, Competência Midiática e Digital, considerando-se os percentuais apresentados em relação à qualificação que detém.

Gráfico 4-Escolaridade

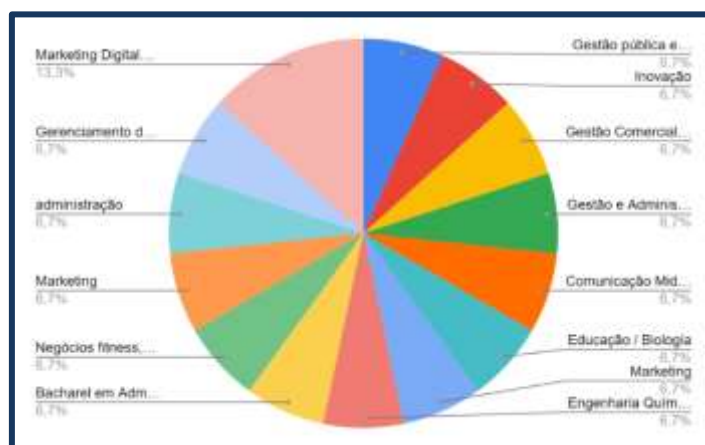


Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Questão 2- Qual sua área de atuação ou especialização?

A segunda pergunta refere-se a área de atuação ou especialização sendo o *Marketing* digital a que apresenta maior frequência, sendo apontado por 14,3% dos participantes da pesquisa, o que nos demonstra um claro alinhamento com as demandas contemporâneas, em especial após a pandemia de Covid-19, com a ampliação da internet em todos os segmentos da sociedade constituindo dessa forma o perfil de um consumidor horizontalizado, conectado e que irá levar em consideração informações sobre as empresas e produtos em sua decisão de consumo, como aponta Kotler (2017). As demais áreas de atuação ou especialização dos ALI são apresentadas no gráfico 5.

Gráfico 5- Área de atuação ou especialização

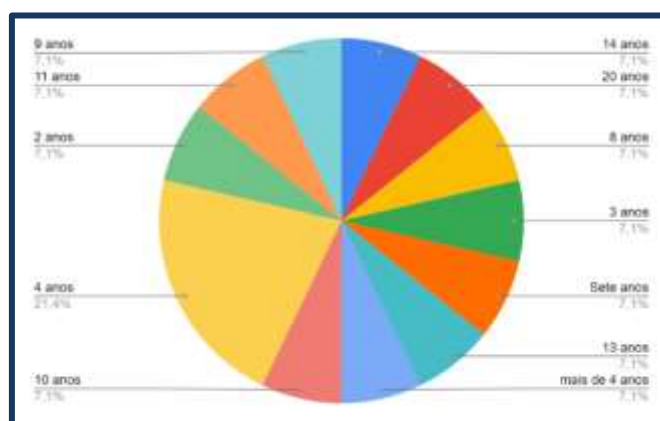


Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Questão 3- Qual a sua área de atuação ou especialização?

A terceira questão do bloco inicial é referente ao tempo de experiência dos pesquisados em suas áreas de atuação, onde se observa variados períodos, como aponta o gráfico 6.

Gráfico 6- Tempo de experiência



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

BLOCO 2

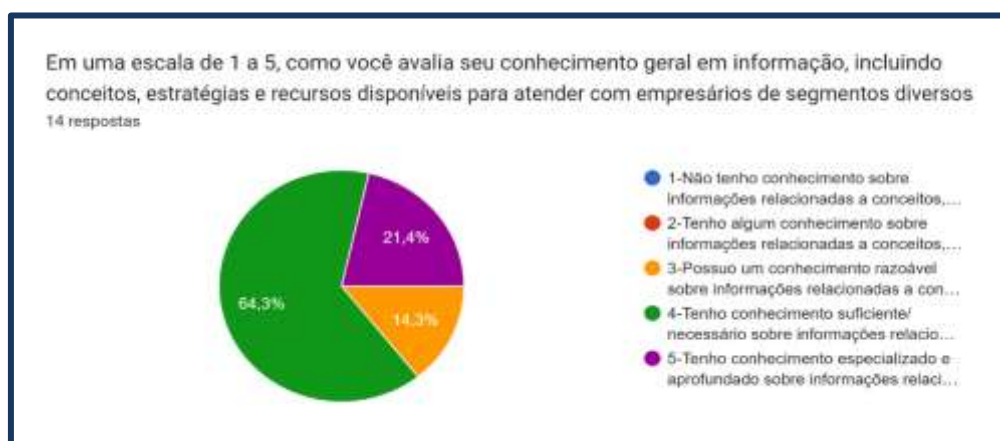
O segundo bloco de questões, é composto de 10 questões sobre conhecimento, uso da informação e compartilhamento das mesmas.

Questão 4- Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender empresários de segmentos diversos?

A questão 4 abordou a avaliação do conhecimento geral em informação considerando-se os conceitos de estratégias e recursos para o atendimento aos empresários participantes do Programa ALI Produtividade, foi questionada aos participantes em uma escala de 1 a 5. A qual os participantes da pesquisa apontaram que 64,3% consideram suficiente seu conhecimento, seguidos por 21,4% que informaram ter um conhecimento especializado e 14,3% com conhecimento razoável. As respostas declaradas, apontam que a maior parte dos participantes se enquadram na proposta de Belluzzo (2007) ao estabelecer o **Padrão 1-** A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.

Sob a ótica da Competência Midiática e as dimensões propostas por Ferrés e Piscitelli (2015) observa-se o desenvolvimento dos **processos de interação-** Constituem-se a partir do diálogo com a curadoria, revisão e autoavaliação do consumo das mídias, além disso, abarca a capacidade de avaliação, interpretação e identificação, sendo apresentadas no gráfico 7.

Gráfico 7- Avaliação do conhecimento geral em informação

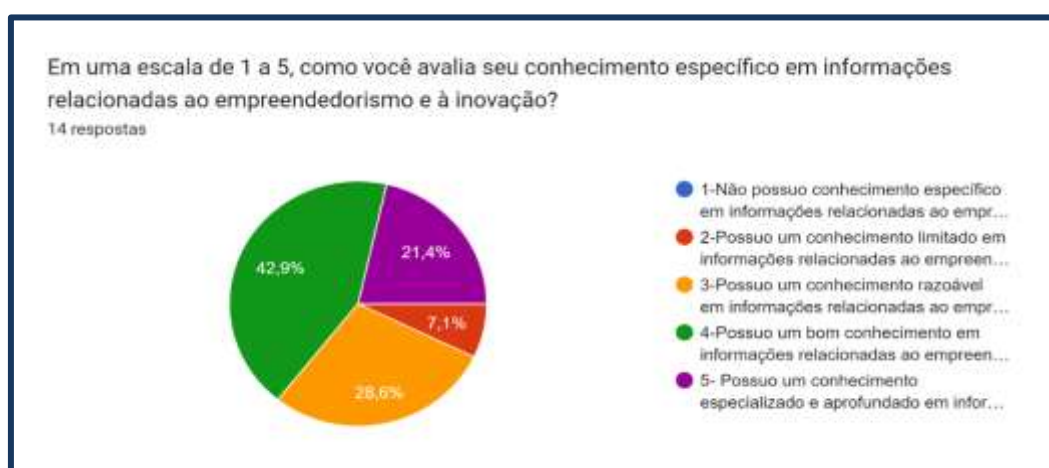


Fonte: Elaborado autora (2024).

Questão 5- Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento específico em informações relacionadas ao empreendedorismo e inovação?

As respostas apresentadas nesta questão possuem aderência à BNCC (2018) em sua **competência 1**, sobre o conhecimento, que tem como ênfase a valorização e a utilização e conhecimentos de diferentes áreas na construção do saber. Em abordagem a respeito do conhecimento específico em informações que se relacionam com o empreendedorismo e inovação em escala de 1 a 5, os respondentes desta pesquisa afirmaram: 7,1% possuir um conhecimento limitado, 21,4% afirmaram ter conhecimento especializado 28,6% consideram se conhecimento razoável e 42,9% consideram seu conhecimento bom, desta forma, observa-se que a maior parte da equipe não considera seus conhecimentos profundos sobre estas temáticas que são essenciais a atividades do ALI, como aponta o gráfico 8.

Gráfico 8-Avaliação do conhecimento específico em informações



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Destaca-se aqui que o *Framework* DigComp 2.2 (2022) considera, na dimensão 2 e no item **1.1 NAVEGAÇÃO, PROCURA E FILTRAGEM DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONTEÚDO DIGITAL** a capacidade número 6 que define:

- Consegue escolher o motor de busca que melhor responde às suas necessidades de informação, tendo em conta que diferentes motores de busca podem devolver resultados diferentes para a mesma pesquisa.

Questão 6- Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a confiabilidade e relevância das fontes de informação que utiliza?

A questão 6 (gráfico 9) abordou a confiabilidade e relevância das fontes de informações utilizadas na atuação dos agentes, em uma escala de 1 a 5, apresenta que 50% dos participantes consideram as fontes que utilizam confiáveis, seguidos por 28,6% que as consideram altamente confiáveis e 21,4% são consideradas geralmente confiáveis. Tais apontamentos conduzem as respostas ao **Padrão 1-** A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação, além do indicador de desempenho 1.2.2 Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes.

Ainda nesta questão apresenta-se o **Padrão 3-** A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e suas fontes, corroborada pelo indicador de desempenho 3.2 Articula e aplica critério de avaliação para a informação e as fontes, e cujo resultado desejável é 3.2.1 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade, e ponto de vista e tendências.

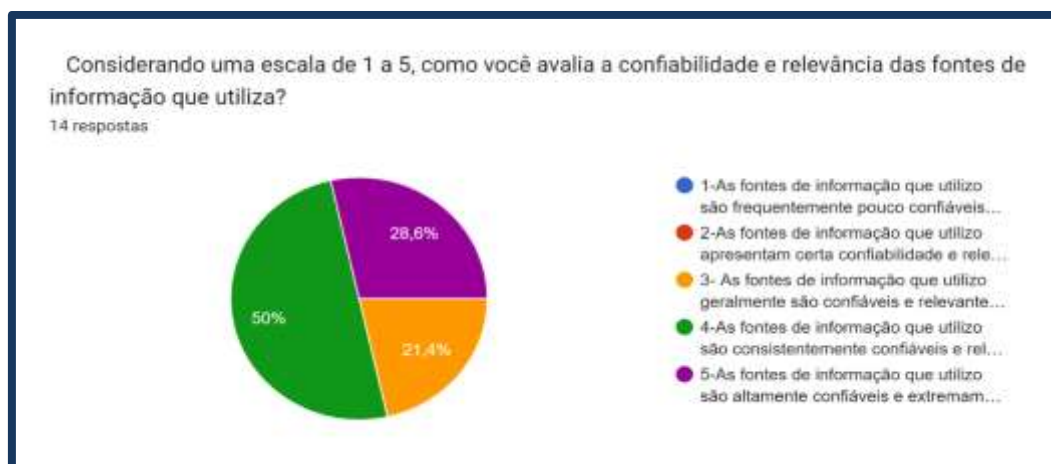
Em análise ao *Framework* DigComp 2.2(2022) observa-se a aderência a dimensão **1.2 AVALIAÇÃO DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONTEÚDO DIGITAL** na dimensão 2 e na capacidade número 25 que determina:

- Sabe como analisar e avaliar de modo crítico os resultados da pesquisa e os fluxos de atividade das redes sociais para identificar as suas origens, distinguir entre fatos e opiniões, e para determinar se os resultados são verdadeiros ou têm outras finalidades (por exemplo, interesses económicos, políticos, religiosos).

Por sua vez, em análise as dimensões da Competência Midiática de Ferrés e Piscitelli (2015), observa-se a presença da **Dimensão Ideologia e Valores-** Enfatiza a capacidade de avaliação, análise e reconhecimento de conteúdos, levando-se em conta os diversos recortes culturais e sociais de modo a se identificar e questionar estereótipos e mecanismos de manipulação, bem como a habilidade de elaboração e modificação dos conteúdos midiáticos

prezando pelo compromisso com a cidadania, com o objetivo de transmitir valores colaborando-se assim para a melhoria da sociedade.

Gráfico 9- Avaliação da Confiabilidade das fontes



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Questão 7- Como você avalia suas habilidades de buscas de informações relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos?

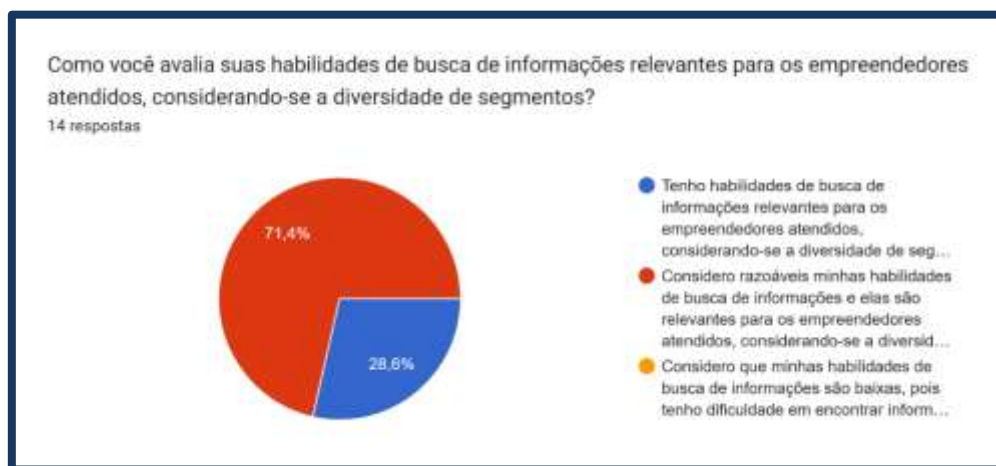
A sétima questão (gráfico 10) abordou as habilidades de busca de informações relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos e obteve o resultado de 71,4% dos sujeitos respondentes da pesquisa considerando razoáveis suas habilidades de busca de informações e elas são relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos. Os demais 28,6% afirmaram ter habilidades de busca de informações relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos e as considero excelentes. Os dados apresentados apontam que a maior parte dos entrevistados, podem ser considerados no nível básico de proficiência, pois de acordo com a dimensão: **2.3 ENVOLVIMENTO NA CIDADANIA ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DIGITAIS**, dimensão 2 e conhecimento 72 do DigComp 2.2(2022) propõe que:

- Ciente de que as plataformas da sociedade civil na Internet oferecem oportunidades aos cidadãos para participar em ações que visam desenvolvimentos globais para alcançar objetivos de sustentabilidade a nível local, regional, nacional, europeu e internacional.

A competência geral 4 sobre a comunicação proposta na BNCC (2018) é identificada nas respostas obtidas nesta questão, pois os agentes precisam lidar com segmentos de

diversas áreas de atuação (indústria, comércio e serviços). Acerca das dimensões da Competência midiática de Ferrés e Piscitelli (2015), destacamos os **Processos de interação**. Constituem-se a partir do diálogo com a curadoria, revisão e autoavaliação do consumo das mídias, além disso, abarca a capacidade de avaliação, interpretação e identificação, bem como o êxito e os efeitos das produções midiáticas em ambientes culturais, cognitivos, sensoriais e estéticos.

Gráfico 10- Avaliação das habilidades de busca de informações



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Questão 8- Considerando-se o uso da informação para a resolução de problemas dos empreendedores atendidos, como você avalia sua atuação?

A oitava questão (gráfico 11) sobre o uso da informação para a resolução dos problemas dos empresários atendidos pelo programa, aponta que os agentes podem ser enquadrados no **Padrão 4-** A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado. O indicador de desempenho 4.1- É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto também é apontado ao se observar as respostas obtidas, onde 78,6% dos agentes afirmaram procurar identificar as causas dos problemas, necessidades e respostas, por sua vez 14,3% dos entrevistados afirmaram não ter dificuldades para utilizar recursos digitais visando à solução de problemas e 7,1% buscam informações confiáveis a respeito do problema, o que os também enquadra no indicador de desempenho 3.2.1 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade, e ponto de vista e tendências.

No *Framework DigComp 2.2* (2022) destacamos a dimensão 1 do item 2.4 **COLABORAÇÃO ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DIGITAIS** em sua capacidade 84 e que sintetiza:

- Sabe como utilizar ferramentas e tecnologias digitais num contexto de teletrabalho para geração de ideias e cocriação de conteúdo digital (por exemplo, mapas mentais e quadros digitais interativos partilhados, ferramentas de sondagens).

Gráfico 11- Considerações do uso da informação para resolução de problemas



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Questão 9- Considerando o uso da informação para comunicação e colaboração no atendimento aos empreendedores, como você avalia sua atuação?

O uso da informação para a comunicação e colaboração no atendimento aos empreendedores, na questão 09 (gráfico 12), apontou como resultados que 35,7% dos agentes atuam de forma cidadã e engajada, seguidos por 28,6% atuantes de forma colaborativa, 21,4% atuam de forma interativa e 14,3% atuam compartilhando informações. A prática da maior parcela dos agentes, em resposta a este questionamento, vai ao encontro da percepção de Belluzzo (2020) a respeito da CoInfo na atualidade, pois a autora considera-a como um dos requisitos que a constituem, por meio do ativo compromisso na comunidade na qual o cidadão está inserido, para o desenvolvimento global, político e, sobretudo, possibilitando-lhe o acesso livre e o uso crítico das informações e dos dados. Em análise as respostas obtidas nesta questão, podemos inferir que as práticas dos agentes, alinham-se às competências gerais estabelecidas pela BNCC (2018), sendo:

Competência 4 - Comunicação: Destaca o uso das tecnologias para potencializar a comunicação em diferentes linguagens (verbal, visual, sonora, digital), expressando ideias de maneira clara e eficaz em diversos contextos e para diferentes públicos.

Competência 5- Compreender, utilizar e criar tecnologias digitais de informação e comunicação de forma crítica, significativa, reflexiva e ética nas diversas práticas sociais (incluindo as escolares) para se comunicar, acessar e disseminar informações, produzir conhecimentos, resolver problemas e exercer protagonismo e autoria na vida pessoal e coletiva.

Gráfico 12- Uso da informação para comunicação e colaboração



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Questão 10- Se você respondeu "atuo de outra forma " na questão anterior, por favor, especifique.

Esta questão não obteve respostas, pois nenhum dos participantes apontou atuar de outra forma na questão de nº 9.

Questão 11- Considerando o uso da informação para a criação de conteúdos digitais, como você avalia sua atuação?

No tocante ao uso da informação para a criação de conteúdos digitais no atendimento às MPE, a questão 10 (gráfico 13), apresenta que 28,6% dos agentes afirmaram atuar na produção de propriedade intelectual e de reprodução (*copyright*), sendo o mesmo percentual informado por aqueles que utilizam recursos de Inteligência Artificial (IA), 21,4% consideram sua atuação e reintegração, com também 21,4% atuando no desenvolvimento.

As respostas obtidas por esta questão nos permitem inferir que os agentes se alinham às propostas do *Framework* DigComp 2.2(2022) em sua dimensão 3.1 **DESENVOLVIMENTO DE CONTEÚDO DIGITAL** na dimensão 2 e capacidade 122 que compreende:

- Capaz de utilizar ferramentas e técnicas para criar conteúdo digital acessível (por exemplo, adicionar texto alternativo a imagens, tabelas e gráficos; criar uma estrutura de documentos adequada e bem identificada; utilizar fontes, cores, ligações

acessíveis) seguindo normas e diretrizes oficiais. A IA produção de propriedade intelectual e de reprodução, e em relação ao uso da IA tem aderência ao conhecimento 119:

- Sabe que os sistemas de IA podem ser usados para criar automaticamente conteúdo digital (por exemplo, textos, notícias, ensaios, tweets, música, imagens), usando como fonte o conteúdo digital existente. Tais conteúdos podem ser difíceis de distinguir das criações humanas. (IA).

Nesta análise, verifica-se também, os **Processos de produção e difusão**-Relacionam-se com o conhecimento das características e das fases dos processos produtivos, técnicas de programação, compartilhamento, distribuição e compartilhamento de conteúdos sejam eles individuais e coletivos, corporativos e públicos, que são propostos por Ferrés e Piscitelli (2015), nas dimensões da Competência Midiática.

Gráfico 13- Uso da informação para a criação de conteúdos digitais



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Questão 12- Considerando-se a segurança e uso da informação, como você avalia sua atuação?

A questão de número 11 (gráfico 14), atenta para a segurança e uso da informação foi respondida por 35,7% dos participantes com dados pessoais e de privacidade em segurança, o mesmo percentual dos participantes declarou que utiliza ambientes seguros para a busca de informações e 28,6% dos respondentes afirmaram utilizar dispositivos que oferecem segurança. Acerca das respostas apresentadas verifica-se estreita ligação com a LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) que é uma das temáticas abordada pelo programa ALI Produtividade tanto em seu

instrumento de coleta de dados intitulado Radar de Inovação, bem como nos treinamentos voltados aos agentes.

Ainda na questão 11, a partir das respostas fornecidas, enquadram-se o **Padrão 5-** A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais, e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação. Já com base nas considerações do *Framework DigComp 2.2*(2022) em sua dimensão **4.1 PROTEÇÃO DOS DISPOSITIVOS**, por meio das respostas apresentadas neste questionário infere-se que os profissionais desenvolvem a prática de conhecimento 166 da dimensão 2, pois:

- Conhece medidas para proteger dispositivos (por exemplo, palavra-passe, impressões digitais, encriptação) e impedir que outros (por exemplo, um ladrão, organização comercial, agência governamental) tenham acesso a todos os dados.

Dentre as dimensões da Competência Midiática elaboradas por Ferrés e Piscitelli (2015), nesta análise enfatizamos a **Tecnológica** – Abrange a capacidade de interação, compreensão e manuseio, com eficácia, os recursos tecnológicos (computadores, softwares, redes sociais etc.). Esta habilidade também compreende a exploração dos recursos vinculados a arquitetura operacional, e a comunicação multimodal e multimidiática com base em suas especificidades.

Gráfico 14- Segurança e uso da informação



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Questão 13-Em uma escala de 1 a 5 como você avalia as ações promovidas pela metodologia do Programa ALI Produtividade no compartilhamento da informação junto aos empresários atendidos?

A questão 12 (gráfico 15) solicitou o apontamento em uma escala de 1 a 5 sobre a avaliação das ações promovidas pela metodologia e metade dos participantes concordam que as ações realizadas pela metodologia, para compartilhamento das informações tem impacto

positivo junto à realidade dos empresários participantes do programa. Tal percepção é reafirmada por Chen, Lin e Yen (2014) ao se posicionarem acerca do compartilhamento de informações entre organizações, considerando o como fator crucial para diversas etapas como a alocação de recursos, oferecimento de produtos de valor agregado, detecção de oportunidades, tornando -se assim mais competitivas.

Ainda como respostas fornecidas a esta pergunta tem-se o percentual de 28,6% dos agentes que consideram limitado o impacto no compartilhamento das informações, 14,3% afirmaram não ter certeza se as ações desenvolvidas promovem o compartilhamento de informações e 7,1% informa não ter certeza se as ações promovem significativamente o compartilhamento de informações.

Gráfico 15- Avaliação das ações promovidas pela metodologia do programa



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

BLOCO 3

As questões do terceiro bloco são referentes às estratégias, ferramentas e práticas para o compartilhamento e gestão da informação e do conhecimento.

Questão 14- Em uma escala de 1 a 5 como você avalia as ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade no compartilhamento da informação junto aos ALI atuantes?

As respostas obtidas nesta questão mostram que a maior parcela dos ALI entrevistados (64,3%) apresentadas pelo gráfico 16 consideram que as ações têm um impacto limitado no compartilhamento das informações.

Diante das respostas apresentadas, aponta-se a necessidade do desenvolvimento das dimensões da Competência Midiática elencadas por Ferrés e Piscitelli (2015) para os

Processos **de produção e difusão**- Relacionam-se com o conhecimento das características e das fases dos processos produtivos, técnicas de programação, compartilhamento, distribuição e compartilhamento de conteúdos sejam eles individuais e coletivos, corporativos e públicos.

Ressalta-se que o compartilhamento de informações e conhecimentos compõe os objetivos estratégicos do SEBRAE (2023) em relação aos recursos: “prover infraestrutura de dados para criação, transferência e aplicação do conhecimento com eficiência.

Gráfico 16- Avaliação das ações promovidas pela metodologia ALI Produtividade no compartilhamento de informações junto aos ALI atuantes



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Questão 15- Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar e utilizar informações para a construção do conhecimento (bases de dados, sites) com os demais ALI Sebrae-ER-Bauru.

Dentre as estratégias descritas pelos ALI pesquisados, nos chama atenção, novamente, a pontuação sobre o conhecimento gerado entre os pares com a resposta que afirma não haver a gestão do conhecimento produzido entre os agentes. Ressalta-se que o desenvolvimento da gestão com base em inovação, informação e conhecimento é um dos objetivos estratégicos relacionado aos processos internos apresentados pelo Planejamento Estratégico do SEBRAE (2023). O quadro 27 apresenta as estratégias ou práticas que os ALI participantes da pesquisa utilizam para a construção coletiva do conhecimento.

Quadro 27: Estratégias ou práticas para construção do conhecimento

ESTRATÉGIAS OU PRÁTICAS PARA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO
Troca de materiais de estudo, compartilhamento de estratégias, compartilhamento de pesquisas e vivências em campo.
Whatsapp, pessoalmente através de reuniões e informalmente, sites especializados, livros, meias, páginas em redes sociais, notícias em jornais e revistas. Foi criado um Excel com ferramentas e cursos úteis, mas não foi pra frente.
Busco alimentar as planilhas de drive e Trello que são disponibilizadas nos grupos de agentes e compartilho as ferramentas e informações que tenho sempre que perguntam.
Consultando quando necessário
Conversas individuais via Whatsapp, informações disponibilizadas por livre e espontânea vontade nos grupos de Whatsapp dos ALLs do ER Bauru e em reuniões presenciais periódicas.
Geralmente são cartilhas de sites de universidades; apostilas e livros de ensino superior; encartes do SEBRAE; Protótipos como (Mapa de ideias; fluxograma e processos construtivos; diagrama; planilhas e vídeos); além de cursos gratuitos em sites do governo por exemplo.
A gestão de recursos acontece de forma primária e muitas vezes ineficazes por meio de planilhas Excel, sem filtros de duplicidade e cruzamento com outras bases.
Para acessar informações com outros ALLs, atualmente o que faço é entrar em contato diretamente com a pessoa que detém o conhecimento que preciso e tiro dúvidas pontuais, uso de inteligência artificial, artigos científicos.
Conversas Whatsapp e reuniões presenciais
Não utilizo o compartilhamento entre ALLs, somente utilizo o material disponível para consulta.
Os grupos de Whatsapp às vezes trazem soluções para os problemas encontrados.
Sites de busca de status de empresas, planilhas digitais compartilhadas, sites de fomento e incentivo financeiro para empresas, fora conversas com colegas para solicitar ajuda.
Não há uma gestão do conhecimento produzido entre ALLs.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

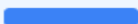
Observa-se que o *Whatsapp* é mencionado como ferramenta para compartilhamento por 5 dos 14 agentes entrevistados, além das reuniões pessoais, a utilização de planilhas do *Excel* foi mencionada por 04 agentes, sendo pontuado por 02 respondentes como uma prática que não apresenta resultados positivos. Foi pontuado por um dos participantes que houve a criação de uma planilha do *Excel*, contudo a mesma não teve continuidade, além de um apontamento de que uma pessoa detentora do conhecimento é consultada quando necessário e também a consideração de que não há uma gestão do conhecimento na metodologia desenvolvida assim recomenda-se o desenvolvimento do **Padrão 1-** A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação e do indicador 1.2.1- Identifica o valor e as diferenças de potencialidades de fontes em uma variedade de formatos (documentos impressos e eletrônicos, pessoas, instituições, etc.

Tais apontamentos nos permitem observar que a não utilização de ferramentas efetivas para a gestão e compartilhamento da informação e do conhecimento junto aos ALI, em especial os atuantes do ER Bauru, são práticas que vão em direção contrária às propostas do **Padrão 2-** A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com a efetividade, com ênfase nos resultados desejáveis no indicador 2.1.3- Identifica outros métodos de pesquisa para obter a informação necessária, os quais podem não estarem disponíveis por meio dos sistemas de recuperação da informação tradicionais e eletrônicos (por exemplo: necessidade de fazer entrevistas com especialistas com especialistas, etc.

Questão 16-Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar, utilizar e criar conteúdos midiáticos (vídeos, podcasts, stories para redes sociais) juntamente com os demais ALI Sebrae-ER-Bauru.

A questão 16 (tabela 4) solicitou a descrição das estratégias ou práticas que utiliza para acessar, utilizar e criar conteúdos midiáticos (vídeos, podcasts, stories para redes sociais) juntamente com os demais ALI Sebrae-ER-Bauru. As respostas obtidas nesta questão nos conduzem as observações de sob o viés da dimensão estética proposta por Ferrés e Piscitelli (2015) que consideram: “Referente à capacidade de relacionamento, identificação de referências intertextuais com a exploração de novas camadas de interpretação e produção de conteúdos baseados na criatividade e originalidade.”

Tabela 4- Estratégias ou práticas para conteúdos midiáticos

PLATAFORMA	FREQUÊNCIA
CANVA	3 
SEBRAE SP	2 
CAPCUT	1 
SPOTIFY	1 
IA	1 
PHOTOSHOP	1 
INSTAGRAM (DIRECT)	1 
WHATSAPP	2 
LINKEDIN	1 
YOUTUBE	1 

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

As respostas apresentadas nos possibilitam observar que o compartilhamento de ferramentas é citado apenas em uma vez e está baixa frequência nos remete a importância a dimensão 2 proposta pela DigComp 2.2, no que se refere a comunicação e colaboração, em especial na competência **2.1 INTERAÇÃO ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DIGITAIS** dimensão 1 e atitude 55, que propõe:

- adaptar uma estratégia de comunicação adequada em função da situação e da ferramenta digital: estratégias verbais (escrita, linguagem oral), estratégias não verbais (linguagem corporal, expressões faciais, tom de voz), estratégias visuais (sinais, ícones, ilustrações) ou estratégias mistas.

Questão 17- Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar e buscar "ferramentas tecnológicas" (Inteligência artificial, plataformas digitais) para gerenciar a identidade corporativa junto aos demais ALI Sebrae-ER-Bauru.

Nesta questão, as respostas fornecidas pelos participantes da pesquisa destacam a importância do desenvolvimento de competências que possam alinhar os ALI, à competência 5 da BNCC (2018) que se refere à **cultura digital** e tem como foco a compreensão, utilização e criação de tecnologias digitais. As obtidas, nos apontam que o uso das IAs ainda é limitado, sendo no gerenciamento de identidade corporativa,

Neste sentido é possível inferir que os agentes participantes se enquadram na dimensão 2 em sua competência 3.1 **DESENVOLVIMENTO DE CONTEÚDO DIGITAL** e no

conhecimento 119 proposto pela Dimensão 4 nos exemplos de conhecimento, capacidade e atitudes do DigComp 2.2 que considera:

Sabe que os sistemas de IA podem ser usados para criar automaticamente conteúdo digital (por exemplo, textos, notícias, ensaios, tweets, música, imagens), usando como fonte o conteúdo digital existente. Tais conteúdos podem ser difíceis de distinguir das criações humanas.”

Questão 18- A questão 18 solicitou aos participantes que apontassem informações/observações que gostariam de acrescentar e que não fizeram parte do instrumento de coleta de dados. Destacamos como respostas apresentadas à esta questão:

- Gostaria de sugerir uma plataforma do Programa ALI, que além de demonstrar os protótipos praticados por outros Agente Locais de Inovação, também disponibilize as ferramentas utilizadas, como modelos aplicáveis e de acordo com as áreas de gestão (finanças, produção, marketing, estoque, RH, etc.)
- Faltam ferramentas seguras disponibilizadas pelo próprio SEBRAE
- As ações pela busca por conhecimento são individuais, havendo interações apenas entre um a um (ALI com mais contato) e não de forma coletiva.

Com base nas sugestões dos agentes, podemos inferir que a competência **3.2 INTEGRAÇÃO E REELABORAÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL** que contempla:

- Modificar, aperfeiçoar, melhorar e integrar informação e conteúdos num corpo de conhecimento existente para criar conteúdo e conhecimento novo, original e relevante”, apresentada pela DigComp 2.2(2022) em relação a integração e reelaboração de conteúdo digital, são temáticas pertinentes ao desenvolvimento da atividade dos agentes locais de inovação.

Ainda na seção de análise dos resultados obtidos por meio dos instrumentos de pesquisa, identificou-se o nível de maturidade apresentado por cada sujeito participante, a partir das respostas fornecidas nas questões de nº 4, 5 e 6 que são apresentados nos apêndices C.

Tabela 5- Estratégias ou práticas ferramentas tecnológicas

FONTE DE INFORMAÇÃO/ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
Conversas individuais via Whatsapp	Utilizadas para troca de informações e consultas pontuais com outros ALIs.
Grupos de Whatsapp dos ALIs do ER Bauru	Informações disponibilizadas voluntariamente, que às vezes oferecem soluções para problemas.
Reuniões presenciais periódicas	Ocorrem para discussões e trocas de experiências entre os ALIs.
Materiais de consulta	Cartilhas de sites de universidades, apostilas e livros de ensino superior, encartes do SEBRAE.
Protótipos	Incluem mapas de ideias, fluxogramas, processos construtivos, diagramas, planilhas e vídeos.
Cursos gratuitos	Disponíveis em sites do governo, por exemplo.
Compartilhamento de informações	Conversas via Whatsapp e reuniões presenciais.
Uso individual de material	Utilização de materiais disponíveis para consulta, sem compartilhar com outros ALIs.
Gestão de recursos	Realizada de forma primária e muitas vezes ineficaz, principalmente por meio de planilhas Excel sem filtros adequados.
Ferramentas para gestão de empresas	Sites de busca de status de empresas, planilhas digitais compartilhadas, sites de fomento e incentivo financeiro.
Comunicação com colegas	Inclui contato direto para dúvidas pontuais e ajuda.
Uso de inteligência artificial	Inclui o uso de ferramentas como ChatGPT para consultas e apoio.
Artigos científicos	Utilizados como referência para embasamento teórico e práticas aplicadas.
Troca de materiais de estudo	Compartilhamento de estratégias, pesquisas e experiências de campo entre os ALIs.
Gestão do conhecimento	Atualmente não há uma gestão formalizada do conhecimento produzido entre os ALIs.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Esses resultados e sua análise permitiram a elaboração do *Framework* para a inserção da CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital, em nível institucional junto aos agentes locais de inovação, o que foi proposto como uma contribuição desta tese, constituindo o objeto de atenção da próxima seção.

7 PROPOSTA DE *FRAMEWORK* PARA A INSERÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, COMPETÊNCIA MIDIÁTICA E COMPETÊNCIA DIGITAL EM NÍVEL INSTITUCIONAL JUNTO AOS AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO

Os resultados obtidos pela RSL e pelo estudo de caso junto aos Agentes Locais de Inovação ofereceram um panorama significativo para a compreensão do perfil e das necessidades dos ALI do SEBRAE-ER-Bauru/SP. Ressalta-se que a Declaração de Havana (IFLA, 2012) atenta para a importância do desenvolvimento de temáticas e pesquisas de forma permanente para o fomento de trabalhos que sejam desenvolvidos de forma colaborativa, inter e transdisciplinares, considerando-se esta perspectiva, o desenvolvimento e maior abrangência da CoInfo tem significativa importância em diversas áreas do conhecimento.

As etapas desenvolvidas por esta pesquisa, desde a revisão sistemática de literatura (RSL) até a análises dos dados obtidos, por meio da aplicação da técnica de questionário e do Diagrama Belluzzo®, aplicados aos ALI foram essenciais para a compreensão de como a CoInfo pode contribuir como diferencial competitivo para as micro e pequenas empresas atendidas por estes agentes e desta forma, pretendemos elaborar norteadores que tenham possibilidade de orientar a compreensão, inserção, implementação e avaliação da CoInfo em nível organizacional sob a delimitação de *Frameworks*.

O *Framework* desenvolvido para esta pesquisa acha-se baseado nas propostas do *Framework* ACLR (2016), na DigComp 2.2(2022), na BNCC (2018), no relatório “*Life Learning in the Global Knowledge Economy*” (2005) e no documento “Uma abordagem europeia das microcredenciais” (2020), desenvolvido pelo Conselho da União Europeia. Para cada quadro do *Framework* proposto há uma ideia central que é a contextualização dos conceitos e cenários referentes ao nível, seguidos pelos marcos gerais que delimitam as abordagens educativas necessárias à operacionalização da ideia central e as linhas de ação que conduzem a aplicação dos marcos gerais. Para a compreensão da proposta do *Framework* é necessário o entendimento dos níveis de maturidade identificados junto aos pesquisados (APÊNDICE C).

Esse *Framework* surge como uma proposta inicial que é considerada viável para ser aplicada junto aos ALI para melhor atendimento das MPE, contudo, cabe-se salientar a importância de sua aplicação em contextos variados para os ajustes e adaptações que se façam necessárias para o desenvolvimento de estudos e pesquisas voltadas a CoInfo na ambiência organizacional.

O *Framework* desenvolvido nesta pesquisa foi estruturado em dois quadros referenciais. O primeiro (quadro 28), relacionado ao nível organizacional, delineia uma ideia central que integra as premissas e pressupostos sobre Competência em Informação, Competência Midiática e Competência Digital, considerando-se que estes conceitos foram fundamentados ao longo da revisão teórica, oferecendo-se assim uma base sólida para a compreensão das competências e habilidades necessárias à gestão da informação e ao uso eficaz das mídias e tecnologias digitais no contexto organizacional, por meio da atuação dos ALI. Os marcos gerais, por sua vez, consideram os eixos centrais necessários para o estabelecimento de um conjunto de diretrizes necessárias para a implementação da ideia central, além da definição das linhas de ação que viabilizam a aplicação dos marcos propostos.

Já o *Framework* nível de aprendizagem/feedback (quadro 29) apresenta como ideia central as estratégias pedagógicas aplicáveis, considerando-se a necessidade do desenvolvimento da aprendizagem para a vida na economia global do conhecimento, a partir de abordagem de formação contínua sem formalidade, ou, aprendizagem independente, incluindo-se o conceito de microcredenciais emanadas do União Europeia e consideradas como sendo uma cultura eficaz de aprendizagem ao longo da vida, mediante o desenvolvimento de modalidades tais como *workshops* ou oficinas a fim de auxiliar os ALI na busca de avaliação de informações, desenvolvimento de conteúdos digitais e compartilhamento de informações. Os marcos gerais se referem aos eixos centrais que apresentam os níveis de maturidade dos ALI a respeito de suas considerações acerca da CoInfo, Competência Midiática e Digital, com vistas ao atendimento das MPE e as linhas de ação se voltam ao desenvolvimento de ações para a aplicação na gestão das MPE, considerando-se o mercado, processos e finanças.

Quadro 28- FRAMEWORK: NÍVEL ORGANIZACIONAL

IDEIA CENTRAL
Premissas/Pressupostos em Competência em Informação, Competência Midiática e Competência Digital • É necessário considerar que o ambiente das MPE é amplo e os ALI atendem indústria, comércio e serviços, no cenário informacional contemporâneo, que foi acelerado pela pandemia de Covid-19, portanto, se o acesso e uso da informação e conhecimento já eram considerados elementos chave para a competitividade das MPE como apontam Adolf e Stehr (2017) que situam o conhecimento como principal recurso produtivo, cujo centro está no desenvolvimento econômico das sociedades do conhecimento, tornou-se ainda mais evidente a necessidade organizações pautadas pelas práticas da ColInfo, competência midiática e digital. • Tanto a ColInfo como as competências midiática e digital nos ambientes organizacionais têm como objetivo o alinhamento entre mercado, processos e finanças a fim de que a organização possa se articular de modo a atingir sua atividade fim apoiada pelos princípios de produtividade e competitividade nos mercados de atuação das MPE.
MARCOS GERAIS
Eixos Centrais • Desenvolver e aplicar conceitos de competência em informação que sejam alinhados às particularidades e necessidades específicas da organização, garantindo a relevância e a eficácia nas práticas informacionais. • Realizar a busca de dados e informações de maneira crítica em diversas mídias, incluindo as sociais, avaliando tanto as vantagens do avanço tecnológico na sociedade atual quanto os seus riscos potenciais. • Apropriar-se das linguagens digitais e dos novos letramentos para explorar e criar conteúdos em diferentes fontes e mídias, expandindo o acesso ao conhecimento científico, tecnológico, cultural e ao mercado de trabalho. • Empregar uma variedade de ferramentas de software e aplicativos para compreender e produzir conteúdos multimidiáticos, simular fenômenos e processos em diferentes áreas do conhecimento. • Utilizar, propor e/ou implementar soluções tecnológicas para identificar, analisar e resolver problemas complexos em diversas áreas da vida cotidiana, aplicando raciocínio lógico, pensamento computacional, investigação, criatividade, ética e legalidade de forma eficaz.

LINHAS DE AÇÃO

Nível de treinamento e desenvolvimento

- Analisar documentos que amparam o desenvolvimento da ColInfo, Competência Midiática e Competência Digital: Padrões de Competência em Informação de Belluzzo (2007); Dimensões da Competência Midiática de Ferrés e Piscitelli (2015); Framework ACRL (2016); BNCC (2018).
- Identificar recursos e metodologias de ensino-aprendizagem que se relacionem diretamente a ColInfo, competência midiática e digital, com ênfase àquelas direcionadas ao empreendedorismo e inovação.
- Compreender a informação como diferencial competitivo no cenário das MPE.
- Assimilar as principais fontes de informação, bem como seu uso e acesso com vistas ao desenvolvimento integral das MPE, considerando-se o mercado, processos e finanças.
- Identificar os principais modelos de ColInfo, dimensões que envolvem a competência midiática e princípios e características da competência digital voltados ao ambiente organizacional.
- Esquematizar e aplicar ações de capacitação associando reflexões teóricas e atividades práticas para o desenvolvimento da ColInfo, da competência midiática e digital com foco ao ambiente organizacional das MPE junto aos ALI.

Fonte: elaborado pela autora (2024).

Quadro 29- FRAMEWORK: NÍVEL DE APRENDIZAGEM/FEEDBACK

IDEIA CENTRAL
Estratégias pedagógicas aplicáveis: workshops ou oficinas Os agentes pontuaram a necessidade de treinamento em busca e avaliação de informações, desenvolvimento de conteúdos digitais, compartilhamento de informações e ferramentas mais assertivas, visto que o que se tem feito não trouxe resultados efetivos, além do uso de ferramentas de IA com vistas à criação de identidade visual e desenvolvimento de propriedade intelectual, assim se propõe: ▪ Apresentar os conceitos das dimensões de valor da informação como aponta o Framework ACRL (2016); ▪ Levantar as percepções dos participantes sobre as dimensões de valor da informação; ▪ Oferecer subsídios a compreensão de que a criação da informação é parte de um processo e que esta pode ser percebida de diferentes formas com base no formato que é disponibilizada. ▪ Nivelar as habilidades dos participantes com a criação de trilhas de aprendizagem personalizadas que permitam aos participantes o avanço dos níveis básico ao especializado, conforme suas necessidades e experiências. ▪ Criar e implementar mentorias e grupos de estudo para compartilhamento de conhecimentos entre participantes de diferentes níveis de proficiência. ▪ Apresentar e auxiliar na seleção de qualificações de curta duração (microcredenciais) que atendam às demandas profissionais.
IDEIA CENTRAL
Estratégias pedagógicas aplicáveis: workshops ou oficinas A escolha das modalidades de workshops ou oficinas como estratégia de ação para o desenvolvimento do programa de capacitação leva em consideração: ▪ O propósito dessas modalidades consiste em aprofundar a discussão sobre temas específicos, apresentando casos práticos. ▪ O público pode participar ativamente, opinando, sugerindo e debatendo para alcançar solução que seja assertiva de forma coletiva. ▪ Têm como objetivo detalhar e aprofundar um determinado assunto de maneira mais prática, apresentando casos ou ensinando como manusear recursos disponíveis de fato. ▪ As atividades desenvolvidas são consideradas mais significativas, para que o participante tenha o tempo hábil de se sensibilizar, ser provocado, de questionar, criar e aprender. ▪ Alinhadas aos princípios da aprendizagem ao longo da vida, essas qualificações promovem o desenvolvimento constante dos indivíduos e sua adaptação às demandas do mercado e da sociedade. ▪ Gerar uma força de trabalho comprometida para competir na economia global.

MARCOS GERAIS
Níveis de maturidade Para a aplicação deste framework é necessário identificar o nível de maturidade dos ALI a respeito de suas considerações acerca da CoInfo, competência midiática e digital, com vistas ao atendimento das MPE. • Insuficiente (respostas no nível 1 e 2 de acordo com a escala proposta na questão) • Suficiente (respostas no nível 3 e 4 de acordo com a escala proposta na questão) • Avançado (resposta no nível 5 de acordo com a escala proposta na questão)
LINHAS DE AÇÃO
Aplicação nas principais áreas de gestão das MPE Mercado (permite controlar o faturamento, prever a necessidade de produção e compras, e prever a receita). Processos (é o conjunto de atividades que garantem a eficiência e a produtividade dos produtos ou serviços oferecidos aos clientes) e Finanças (é essencial para a continuidade e crescimento de uma MPE porque o gestor financeiro toma decisões sobre orçamento, investimentos, redução de custos e outras questões financeiras). • Desenvolver e aplicar estratégias avançadas de busca e avaliação de fontes de informação com a utilização de mecanismos avançados de buscas. • Produzir coletivamente conteúdos digitais com a utilização de ferramentas como Canva, CapCut, e técnicas de storytelling. • Melhorar o compartilhamento e colaboração entre os ALI por meio da exploração de plataformas colaborativas. Para as MPE, as redes sociais podem ser uma ferramenta importante para aumentar a visibilidade e engajar o público. Plataformas como Instagram, Facebook, LinkedIn e Tik-Tok permitem criar conteúdos relevantes, interagir com os clientes e direcionar campanhas específicas. • Aplicar a Inteligência Artificial para a inovação empresarial em diferentes aspectos do negócio, incluindo a identidade corporativa, marketing personalizado e análise preditiva. • Capacitar os ALIs em aspectos legais e estratégicos da propriedade intelectual, incluindo direitos autorais, patentes, e proteção de marcas.

Fonte: elaborado pela autora (2024).

O *Framework* elaborado como contribuição aos resultados obtidos no desenvolvimento desta pesquisa destaca a relevância e o potencial da atuação dos Agentes Locais de Inovação junto às MPE ao enfatizar que a apropriação da CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital conferem a estes profissionais melhores possibilidades de uso da informação com vistas à inovação e sustentabilidade dessas organizações.

Enfatiza-se neste *Framework* proposto a necessidade da capacitação contínua, bem como o uso das novas tecnologias e ferramentas digitais, incluindo-se a Inteligência Artificial (IA), além das práticas de colaboração digital, por se considerar estas estratégias como diferenciais competitivos no uso da informação no contexto das MPE.

Assim, este quadro referencial não é apenas um guia prático para os ALI, mas configura-se como uma base para pesquisas futuras com os ajustes que se fizerem necessários, à medida que surgem novos desafios e oportunidades no cenário organizacional. Portanto, compreende-se que este *Framework* oferece um conjunto estruturado de diretrizes que devem ser adaptadas às particularidades dos diferentes contextos empresariais, contribuindo assim para o desenvolvimento de práticas informacionais estratégicas e competitivas.

8 CONSIDERAÇÕES /RECOMENDAÇÕES

O pressuposto inicial da tese, dedicou-se em detalhar como a CoInfo, a Competência Midiática e Competência Digital e suas áreas afins, são requisitos centrais para o desenvolvimento das organizações, uma vez que promovem o desenvolvimento e a integração eficaz das estratégias de mercado, dos processos operacionais e da gestão financeira em ambientes corporativos. A fluência entre estes elementos possibilita que as organizações possam se destacar em um mercado competitivo, sustentando os princípios de produtividade e competitividade.

Considerando os pressupostos apresentados e os resultados obtidos, é possível afirmar que os objetivos propostos foram atingidos por meio da Revisão Sistemática da Literatura, e do estudo de caso, com a coleta de dados através do questionário (APÊNDICE B) e Diagrama Belluzzo® (ANEXO A).

No primeiro momento, almejou-se atender ao objetivo geral de identificar e selecionar mediante uma revisão sistemática de literatura e em interação com os princípios de CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital, os ODS8, ODS9, ODS17, Agenda 2030 no Programa ALI-SEBRAE- ER- Bauru, que se aplica à realidade da era digital. Tal movimento nos permitiu contribuir com a fundamentação teórica sobre a área que além de seu papel nesta tese, pode servir como base para a construção de um arcabouço teórico por outros pesquisadores dessa temática.

A realização do estudo de caso para identificação da percepção dos Agentes Locais de Inovação- ALI SEBRAE-ER-Bauru/SP com foco na Agenda 2030 e o objetivo de identificar qual o nível de Competência Digital, de CoInfo e de Competência Midiática que os ALI apresentam com relação às habilidades para lidar com tecnologia, a mídia e a informação em diferentes situações de aprendizagem e sua inter-relação com as MPE de diferentes segmentos, nos revelaram que os participantes da pesquisa apresentaram conhecimento específico em empreendedorismo e inovação, pois a maioria dos indivíduos avaliou seu conhecimento como intermediário, com alguns se classificando como altamente especializados. No entanto, há uma variação significativa, com alguns respondentes indicando conhecimentos limitados, sugerindo a necessidade de nivelamento e fortalecimento de habilidades que se encontram em demanda na sociedade contemporânea.

Em relação a proposta de um *Framework* apresentado na seção 7 baseado nos elementos essenciais convergentes que foram selecionados e aplicados mediante trajetória metodológica desenvolvida, contemplando apresentação e validação de indicadores de

CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital, voltados aos ALI, oferecemos essa proposta com o objetivo de capacitar esses agentes por meio de uma formação contínua sem formalidade e atendendo a aprendizagem de teor independente mediante a sugestão da realização de *workshops* e/ou oficinas sobre como identificar e validar fontes de informação confiáveis, além da introdução de ferramentas e metodologias para análise comparativa de informações de múltiplas fontes.

A melhoria da autonomia na resolução de problemas também é um dos elementos que carecem de atenção por meio do estímulo à aplicação independente do conhecimento em cenários de problemas não rotineiros e complexos, além da utilização de simulações de problemas reais que desafiem os participantes a aplicar suas habilidades de forma crítica e criativa.

Desta forma, considera-se que este estudo explorou a inter-relação entre a Competência em Informação (CoInfo), Competência Midiática e Competência Digital, destacando suas contribuições para o desenvolvimento das práticas de construção do conhecimento e aprendizagem independente, especialmente entre os Agentes Locais de Inovação (ALI) do SEBRAE-ER-Bauru/SP.

Nesta pesquisa, evidenciou-se a importância dessas competências para fortalecer as MPE no Brasil, alinhando suas práticas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, como o ODS8, que visa promover o crescimento econômico sustentável, ODS9 que tem com o foco a indústria, inovação e infraestrutura e o ODS17, que enfatiza a importância das parcerias para o desenvolvimento sustentável.

A integração da CoInfo, da Competência Midiática e da Competência Digital nas práticas das MPE possibilita um maior aproveitamento dos recursos informacionais, promovendo a inovação e aumentando a competitividade no mercado. Ao capacitar os ALI, o programa ALI Produtividade contribui-se para a criação de um ecossistema de inovação assertivo, no qual as empresas podem alinhar suas estratégias de mercado, processos operacionais e gestão financeira de forma mais eficaz. Esse alinhamento é fundamental para que as MPE não apenas sobrevivam, mas prosperem em um ambiente econômico cada vez mais complexo e competitivo.

O papel das TIC é ressaltado como um facilitador essencial nesse contexto, promovendo não apenas a eficiência, mas também a democratização do acesso à informação e ao conhecimento. As TIC permitem que as MPE superem limitações geográficas e financeiras, conectando-se a novos mercados e parceiros, facilitando a adoção de práticas inovadoras. No entanto, para que esses benefícios sejam plenamente alcançados, é essencial

que as empresas e seus colaboradores desenvolvam as competências necessárias para navegar no vasto e, por vezes, complexo mundo digital, destacando-se nesse cenário a CoInfo, a Competência Midiática e a Competência Digital que se destacam como pilares na formação de um cidadão mais crítico e participativo, capaz de avaliar de forma criteriosa as informações que consome e produz.

Os resultados da pesquisa reforçam a necessidade de programas de capacitação contínuos e integrados, que contemplem não apenas as habilidades técnicas, mas também as competências socioemocionais e éticas, promovendo um uso responsável e produtivo das TIC. A colaboração entre instituições, como o SEBRAE, e a academia, além de parcerias público-privadas, se mostra crucial para a efetividade desses programas e para o alcance dos objetivos estabelecidos.

Ademais, a pesquisa evidencia que a construção do conhecimento em ambientes organizacionais vai além da simples aquisição de dados, trata-se de um processo complexo que envolve a interpretação, contextualização e aplicação das informações de maneira estratégica e alinhada aos objetivos organizacionais, pois a habilidade de transformar informação em conhecimento relevante é o que diferencia empresas e indivíduos no mercado, proporcionando-lhes uma vantagem competitiva sustentável.

O desenvolvimento desta pesquisa foi vislumbrado por acreditar e sustentar a tese sobre a importância do fortalecimento da CoInfo, da Competência Midiática e da Competência Digital que não são apenas desejáveis, mas indispensáveis para o avanço das MPE no cenário contemporâneo. É imperativo que políticas públicas e iniciativas privadas continuem a investir na capacitação de profissionais e na criação de ambientes favoráveis à inovação e ao desenvolvimento sustentável, garantindo que as MPE possam desempenhar plenamente seu papel como motores do crescimento econômico e da inclusão social no Brasil.

REFERÊNCIAS

ADOLF, M. T.; STEHR, N. **Knowledge: is knowledge power?** 2. ed. London; New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Presidential Committee on Information Literacy: final report. [s.l.]: ALA, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 12 jul. 2022.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Framework for information literacy for higher education**. Chicago: ACRL, 2016. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em: 10 jan. 2023.

AUSUBEL, D. P. **The psychology of meaningful verbal learning**. New York: Grune & Stratton, 1961.

BANCO MUNDIAL. **Aprendizagem para a vida na economia global do conhecimento: desafios para os países em desenvolvimento**. Relatório do Banco Mundial. 2005. Disponível em: <https://www.worldbank.org>. Acesso em: 27 dez. 2024.

BARBOSA, F. A.; CASTRO, C. **Comunicação digital: educação, tecnologia e novos comportamentos**. São Paulo: Paulinas, 2008.

BASSETTO, C. L. A. **A inter-relação entre competência em informação e a construção de conhecimento corporativo em ambiente de redes organizacionais: um estudo de caso no SEBRAE-SP / ESCRITÓRIO REGIONAL DE BAURU**. Orientadora: Regina C. B. Belluzzo. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista, Marília-SP.

BASSETTO, C. L. A. **A competência em informação como elemento inovador no apoio às micro e pequenas empresas: uma modelagem teórico-prática aplicável aos programas de capacitação do SEBRAE/SP**. Orientadora: Regina C. B. Belluzzo. 2021. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista, Marília-SP.

BELLONI, M. L. **O que é mídia educação?** 2. ed. Campinas: Autores Associados, 2005.

BELLUZZO, R. C. B. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da information literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação, Campinas** 16(1)17:32, jan/abr.2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/qdWHG4kbdW8W7pkZRSb45Qv/?lang=pt>. Acesso em 20 dez. 2024.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BELLUZZO, R. C. B. Competência em informação: das origens às tendências. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-28, out./dez. 2020. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57045. Acesso em: 20 abr. 2022.

BELLUZZO, R. C. B. **Competência em informação (CoInfo) e midiática:** inter-relação com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) sob a ótica da educação contemporânea. Folha de Rost. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v. 4, n. 1, p. 15-24, jan./jun., 2018.

BELLUZZO, R C. B; FERES, G. G. Competência em informação, redes de conhecimento e as metas educativas para 2021: reflexões e inter-relações. In: BELLUZZO, R.C.B.; FERES, G.G.(Org.) **Redes de conhecimento e competência em informação:** interfaces da gestão, mediação e uso da informação/organização. Rio de Janeiro: Interciência, v. 414, p. 1-35, 2015.

BELLUZZO, R C. B; FERES, G. G.; ROSETTO, M. A competência em informação e o uso de diagrama/mapa conceitual como fatores de inter-relação entre conceitos e noções de conhecimento em observação. 2014, **Anais..** São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades, 2014. Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Compet%C3%Aancia-em-Informa%C3%A7%C3%A3o-e-o-uso-de-Diagrama-Mapas-Conceituais-no-evento-CMC-2014.pdf> Acesso em: 16 out. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).** *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br>. Acesso em: 05 jul.2024.

BRASIL. Ministério da Educação. Base Nacional Comum Curricular. Brasília: MEC, 2018. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>. Acesso em: 16 out. 2024

BRASIL. Decreto nº 9.004, de 13 de março de 2017. **Aprova o Estatuto Social do Serviço Social Autônomo denominado Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias – ABGF.** *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 14 mar. 2017. Disponível em: <https://www.in.gov.br>. Acesso em: 20 ago. 2024.

BRASIL. Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 16 out. 2024.

BRASIL. Lei n.º 8.029, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre a extinção e dissolução de entidades da administração pública federal, e dá outras providências. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 13 abr. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8029.htm. Acesso em: 16 out. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 ago. 2024.

BRERETON, P. et al. Lessons from applying the systematic literature review process within the software engineering domain. **Journal of Systems and Software**, v. 80, n. 4, p. 571-583, April 2007. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016412120600197X>. Acesso em: 05 abr. 2021.

BRUCE, C. S. **The seven faces of information literacy**. Auslib Press, 1997.

BUJOKAS, A. S. Educação para a mídia. da inoculação à preparação. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 29, n. 105, p. 1043-1066, set./dez. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br> Acesso em. 23 ago.2020

CALVANI, A *et al.* Models and instruments for assessing digital competence at school. **Journal of E-learning and Knowledge Society**, v.4, n.3, p.183-193, 2008.

CARBONE, P. P. *et al.* (Org.). **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

CASSIOLATO, J.; LASTRES, H. Ciência, tecnologia e inovação e suas políticas no Brasil no século XXI. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/spp/a/9V95npkxV66Yg8vPJTpHfYh/?lang=pt&format=pdf> Acesso em 12 ago.2024.

CASSEN, M. **The entrepreneur**: an economic theory. Edward Elgar Publishing, 2018.

CASTELLS, M. A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1

CATTS, R.; LAU, J. **Towards information literacy indicators**. Paris: UNESCO, 2008. 44p.

CELESTINO, M.; SILVA, D.S.; VALENTE, V. C.P. N. **APRENDO**: una herramienta de apoyo docente para la enseñanza a distancia. Disponível em: Colloquium Humanarum. DOI: 10.5747/ch.2023.v20.h542

CHAMORRO-PREMUZIC, T. FURNHAM, A. Personality predicts academic performance: evidence from two longitudinal university samples, **Journal of Research in Personality**, v. 37, n. 4, p.319-338, , 2003.Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0092-6566\(02\)00578-0](https://doi.org/10.1016/S0092-6566(02)00578-0) Acesso em 20 ago.2024.

CHEN, Y.H.; LIN, T. P.; YEN, D. How to facilitate inter-organizational knowledge sharing: the impact of trust. **Information & Management**. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/261715279_How_to_Facilitate_Inter-organizational_Knowledge_Sharing_The_Impact_of_Trust/citation/download Acesso em 05 out. 2024.

CHEUK, B. **Information literacy in the workplace context**: issues, best practices and challenges. White paper prepared for UNESCO, The US National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic, 2002.

CHILD, J. **Organização**: princípios e práticas contemporâneas. São Paulo: Saraiva, 2012.

CLEGG, S. R. **As organizações modernas**. Oeiras: Celta Editora, 1998.

COELHO, M. M. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 170-196, 2011.

CONLEY, T.M.; GIL, E.L. Information literacy for undergraduate business students: examining value, relevancy, and implications for the new century. **Journal of Business & Finance Librarianship**, v. 16, n. 3, p. 213-228, 2011.

COOK, D.; MULROW, C. **Systematic reviews**: synthesis of best evidence for health care decisions. Race: ACP Press. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9054282/>. Acesso em: 01 set. 2020.

DECLARAÇÃO DE ALEXANDRIA SOBRE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E APRENDIZADO AO LONGO DA VIDA. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/beaconinfosoc-pt.pdf> Acesso em 05 out. 2021.

DE FARIAS, G. B. Competência informacional e midiática no ensino de biblioteconomia: apontamentos para o contexto brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 111-135, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/675/577> Acesso em: 25 set 2018. » <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/675/577>

DELGADILLO, K.; GOM, R.; STILL, K. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano**: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. Rio de Janeiro: RITS, 2003.

DRUCKER, P. F. **The age of discontinuity**: guidelines to our changing society. Nova York: Butterworth-Heinemann, 1969.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: principios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

DUDZIAK, E. A.; FERREIRA, S. M. S. P.; FERRARI, A. C. Competência Informacional e Midiática: uma revisão dos principais marcos políticos expressos por declarações e documentos. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/675>. Acesso em: 21 jul. 2021.

DURAND, T. L'alchimie de la compétence. **Revue Française de Gestion**, n. 127, p. 84-102, jan./fév. 2000.

FERRARI, A.; PUNIE, Y.; REDECKER, C. Understanding digital competence in the 21st century: an analysis of current frameworks. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-33263-0_7. Acesso em: 16 ago. 2020.

FERRÉS, J.; PISCITELLI, A. Competência midiática: proposta articulada de dimensões e indicadores. **Lumina**, [S. l.], v. 9, n. 1, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/lumina/article/view/21183>. Acesso em: 15 jul. 2023.

FILION, L. J. Empreendedorismo: empreendedores e proprietários-gerentes de pequenos negócios. **Revista de Administração de Empresas da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 34, p. 5-28, abr./jun. 1999.

FUNDAÇÃO PARA A CIÊNCIA E A TECNOLOGIA- FCCN, SERVIÇOS DIGITAIS. Disponível em: <https://www.fccn.pt/noticias/micro-credenciais-para-grandes-oportunidades/> Acesso em: 20 dez. 2024.

GADOTTI, M. Informação, conhecimento e sociedade em rede: que potencialidades? **Revista Educação, Sociedade e Culturas**, n.º 23, 2005. p.43-57. Disponível em: <https://www.up.pt/revistas/index.php/esc-ciie/issue/view/43> . Acesso em: 10 maio 2024.

GASQUE, K. C. G. D. **Arcabouço do letramento informacional e contexto educacional**. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação/Universidade de Brasília, 2012.

GOAD, T. W. **Information literacy and workplace performance**. Westport, CT: Quorum Books, 2002.

GUTIÉRREZ, M. E., SANTANA, J. C; PÉREZ, M. Smartphone: usos y gratificaciones de los jóvenes en México en 2015. **Palabra Clave**, v. 20, n. 1, p. 47-68, 2017.

GRIZZLE *et al.* (Eds). **Think critically: click wisely: media & information literacy curriculum for educators & learners**. Paris: UNESCO, 2021. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000225606>. Acesso em: 06 set. 2024.

HARARI, Y. N. **Sapiens: uma breve história da humanidade**. Trad. Janaína Marco Antonio. Porto Alegre: L&PM, 2015.

KOTLER, P. et al. **Marketing 4.0 do tradicional ao digital**. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.

KUHLTHAU, C. **Information Search Process**. Disponível em: <http://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process/> Acesso em 02 dez. 2018.

KURATKO, D. F.; HORNSBY, J. S. **New venture management: the entrepreneur's roadmap**. Routledge, 2021.

LANDSTRÖM, H. **Entrepreneurship: a historical perspective**. Springer, 2020.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, v.22, n.140, p. 1-55, 1932.

LUCAS, M., M. A; TRINDADE, A. R. **DigComp 2.2: Quadro europeu de competência digital para cidadãos com exemplos de conhecimentos, capacidades e atitudes**. UA Editora. 2022. <https://doi.org/10.48528/4w7y-j586>

LLOYD, A.,. Working (in)formation: conceptualizing information literacy in the workplace. In: International Lifelong Learning Conference.3rd. 13-16 June 2004. **Proceedings...** Rockhampton, Queensland: Central Queensland University Press. p. 218-224, 2004.

MACARENCO, I.; DAMIÃO, M.L.Z. **Inclusão da chave como estratégia na gestão de pessoas**. V CONVIBRA – Congresso Virtual Brasileiro de Administração. 05 a 07 de dezembro de 2008. Disponível em: https://liceu.emnuvens.com.br/LICEU_ON-LINE/article/view/851/662 Acesso em: 10 jul.2023.

MAMEDE, M *et al.* Sistema nacional de inovação: uma análise dos sistemas na Alemanha e no Brasil. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**. 6. 06-25. 10.22279/navus.2016.v6n4.p06-25.389. Acesso em 20 ago.2024.

MANUAL DE OSLO. **Diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica**. Publicado pela FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos), 3. ed., 2006. OCDE. Organização para a Cooperação Econômica e Desenvolvimento. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf> Acesso em: 10 ago. 2022.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MIDDLETON, R.; *et al.* **Constructing entrepreneurial identity in entrepreneurship education**. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2014.05.004> Acesso em 20 ago.2024.

MINISTÉRIO DO EMPREENDEDORISMO, DA MICROEMPRESA E DA EMPRESA DE PEQUENO PORTE. **Secretaria de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte**. Diretoria Nacional de Registro Empresarial e Integração. Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas> Acesso em: 01out.2024.

MIRANDA, G.V. Reflexões sobre a avaliação externa do PEC. In: BICUDO, M.A.V.; SILVA JÚNIOR, C.A. (Org.). **Formação do educador e avaliação educacional** São Paulo: UNESP, 1999. v.2, p.239-247.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MURPHY, P.; LIAO, J.; WELSCH, H. P. A conceptual history of entrepreneurial thought. **Journal of Management History**, v. 12, n. 1, p. 12-35, 2006.

NATIONAL ASSOCIATION FOR MEDIA LITERACY EDUCATION- NAMLE Disponível em: <https://namle.org/resources/core-principles/> Acesso em: 16 maio 2022.

NASCIMENTO, *et al.* Cultura da conexão, cidadania e aprendizagem ao longo da vida. In: BELLUZZO, R.C.B.; VALENTE, V.C. P. N. (Org.) **Sociedade hiperconectada, redes, mitos e competências [livro eletrônico]: uma nova mediação de cidadania** Rio de Janeiro, RJ: e-Publicar, 2022. DOI 10.47402/ed.ep.c202211908221.

NECK, H.; NECK, C.; MURRAY, E. **Entrepreneurship: the practice and mindset**. SAGE Publications, 2020.

NOVAK, J. D.; GOWIN, B. **Aprender a aprender**. 2.ed. Lisboa: Plátano, 1999.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Global Alliance for Partnerships on Media and Information Literacy (GAPMIL)**. Disponível em: <https://www.unesco.org>. Acesso em: 20 set. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Instituto de Aprendizagem ao Longo da Vida para a Comissão Internacional da UNESCO**. Disponível em: <https://unescoportugal.mne.gov.pt/pt/temas/educacao-para-o-seculo-xxi/aprendizagem-ao-longo-da-vida>. Acesso em: 10 jul. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Marco de avaliação global da alfabetização midiática e informacional: disposições e competências no país**. Paris: UNESCO, 2016.

PERRENOUD, P. et al. **As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre: Artmed, 2020.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, G. The core competence of the corporation. **Harvard Business Review**, p. 79-91, May/June 1990.

REZENDE, Y. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 75-83, jan./abr. 2002.

RIBEIRO, E. A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. In: EVIDÊNCIA, olhares e pesquisas em saberes educacionais. Número 4, maio de 2008. Araxá. Centro Universitário do Planalto de Araxá.

RIES, E. **The lean startup: how today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses**. Crown Publishing, 2011.

SANTOS, C. A. **Competência em Informação na formação básica dos estudantes da educação profissional e tecnológica**. Orientadora: Regina C. B. Belluzzo. 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista, Marília-SP.

SANTOS, M. *et al.* Ensinar e aprender com a metodologia Syllabus. **Revista de Educação**, Brasília, n. 150, ano 38, jan./jun. 2010, p.21-27.

SANTOS, F.; PACHE, A.C.; BIRKHOLZ, C. Making hybrids work: aligning business models and organizational design for social enterprises impact. **California Management Review**, v. 57, n. 3, p. 36–58, 2015.

SAMPAIO, R.F; MANCINI, M.C. Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, São Carlos, v.11, n.1, jan./fev. 2007.

SASTRE-CASTILLO, M. A., PERIS-ORTIZ, M.; DANVILA-DEL VALLE, I. **What is different about the profile of the social entrepreneur? Nonprofit Management and**

Leadership, v.25, n.4, p.349–369, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/nml.21138>
Acesso em 20 ago.2024.

SCHUMPETER, J. A. **The theory of economic development**. Harvard University Press, 1934.

SERVIÇO DE APOIO À MICRO E PEQUENA EMPRESA (SEBRAE). **Agente Local de Inovação**. Disponível em: <https://www.SEBRAE.com.br/sites/PortalSEBRAE/ufs/sp/programas/agentes-locais-de-inovacao-o-SEBRAE-vai-ate-sua-empresa,5eaa9c35c4ff3610VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 10 fev. 2023.

SERVIÇO DE APOIO À MICRO E PEQUENA EMPRESA (SEBRAE). **Mortalidade MPE**. Disponível em: <https://SEBRAEpr.com.br/comunidade/artigo/a-falta-de-planejamento-e-um-dos-viloes-da-mortalidade-das-empresas-no-brasil>. Acesso em: 20 set. 2024.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Manual do orientador ALI PRODUTIVIDADE SEBRAE 3.9**. Sebrae, 2023.

SHELL, J. **Guia para gerenciar pequenas empresas**: como fazer a transição para uma gestão empreendedora. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

SILVA, K.K. A.; BEHAR, P. A. Competências digitais na educação: uma discussão acerca do conceito. **EDUR - Educação em Revista**, 2019, 35 Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/edur/v35/1982-6621-edur-35-e209940.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2021.

TAKAHASHI, T. (Org). **Sociedade da informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia. Disponível em: http://www.institoinformatica.pt/servicos/informacao-e-documentacao/biblioteca-digital/gestao-e-organizacao/BRASIL_livroverdeSI.pdf. Acesso em: 07 jul. 2021.

THE DIGITAL competence framework for citizens. Disponível em: <http://svwo.be/sites/default/files/DigComp%202.1.pdf> Acesso em 10 jul. 2022.

UMA ABORDAGEM EUROPEIA ÀS MICROCREDENCIAIS. Disponível em: <https://education.ec.europa.eu/education-levels/higher-education/micro-credentials> Acesso em 20 dez. 2024.

VALENTE, V. C. P. N.; BELLUZZO, R. C.B. **Agentes sociais e mediadores na era digital [recurso eletrônico]: como ser protagonistas na revolução 4.0**. Rio de Janeiro, RJ: e-Publicar, 2020.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis, Cultura Acadêmica, 2008

VUORIKARI, R.; KLUZER, S.; PUNIE, Y. **DigComp 2.2**: the digital competence framework for citizens - com novos exemplos de conhecimentos, competências e atitudes. EUR 31006 EN, Serviço de Publicações da União Europeia, Luxemburgo, 2022.

WEINER, S. A. Information literacy and the workforce: a review. **Education Libraries**, v. 34, n. 2, Winter, 2011. Disponível em: <<http://education.sla.org/wp-content/uploads/2012/12/34-2-7.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2024.

YIN, R.K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZANCHETTA, J.J. **Educação para a mídia: propostas europeias e realidade brasileira**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/hDMNphp67pFvKXNpNccYh6f/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 jan. 2021.

ZUCCARI, P. **Perfil de gestores de micro e pequenas corretoras de seguros sob a ótica da competência em informação: uma contribuição teórico-aplicada**. Orientadora: Regina C. B. Belluzzo. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista, Marília-SP.

ZURKOWSKI, P. **The information service environment relationships and priorities: Related Paper No. 5**, National Commission on Libraries and Information Science, nov. Disponível em: www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/8036/a8/87.pdf. Acesso em: 27 set. 2020.

APÊNDICES

APÊNDICE-A- Questionário de Pré-teste

Questionário aplicado em 10/12/2023

A inter-relação entre a Competência em Informação, Competência Midiática e Competência Digital: diferenciais nas práticas de construção do conhecimento e aprendizagem independente junto aos Agentes Locais de Inovação (ALI) Sebrae ER-Bauru-SP.

PARA EFEITO DE MELHOR COMPREENSÃO E COLETA DE DADOS POR MEIO DESTES INSTRUMENTOS CONSIDERA-SE:

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO- Movimento social e científico, que investiga os processos referentes à busca, ao acesso, à avaliação, à comunicação e ao uso da informação.
--

COMPETÊNCIA MIDIÁTICA- Refere-se à capacidade de compreender, utilizar e analisar de maneira crítica os meios de comunicação, como rádio, televisão, jornais, revistas, internet e outras formas de mídia. Envolve a habilidade de acessar informações, avaliar sua credibilidade, interpretar mensagens e comunicar-se de forma eficaz através dos diversos meios de comunicação.
--

COMPETÊNCIA DIGITAL- a capacidade de exploração e enfrentamento de novas situações tecnológicas de modo flexível, contemplando- se a análise seleção e avaliação crítica dos dados e informações, maximizando-se assim os recursos tecnológicos para a resolução de problemas e para a construção do conhecimento que pode ser compartilhado.

Nome (não será divulgado, apenas para associação com o Diagrama)

1- Qual sua escolaridade?

- () Graduação
- () Especialização
- () Aperfeiçoamento
- () Mestrado
- () Doutorado
- () Pós-Doutorado

2- Qual sua área de atuação ou especialização?

3- Quanto tempo possui de experiência na área indicada?

4 - Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?

- (1) Não tenho conhecimento sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis
- (2) Tenho algum conhecimento sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, mas ainda não me sinto confiante nesse assunto.
- (3) Posso um conhecimento razoável sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
- (4) Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
- (5) Tenho conhecimento especializado e aprofundado sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos de forma eficaz.

5- Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento específico em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?

- (1) Não possuo conhecimento específico em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação.
- (2) Posso um conhecimento limitado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, mas ainda tenho muito a aprender nessa área.
- (3) Posso um conhecimento razoável em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
- (4) Posso um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
- (5) Posso um conhecimento especializado e aprofundado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou considerado um especialista nesse assunto.

6- Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a confiabilidade e relevância das fontes de informação que utiliza?

- (1) As fontes de informação que utilizo são frequentemente pouco confiáveis e irrelevantes para minhas necessidades.
- (2) As fontes de informação que utilizo apresentam certa confiabilidade e relevância, porém nem sempre são consistentes ou abrangentes.
- (3) As fontes de informação que utilizo geralmente são confiáveis e relevantes, embora ocasionalmente possam conter informações questionáveis.
- (4) As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.
- (5) As fontes de informação que utilizo são altamente confiáveis e extremamente relevantes, representando as melhores referências disponíveis em termos de precisão e atualidade.

7- Como você avalia suas habilidades de busca de informações relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos?

- () Tenho habilidades de busca de informações relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos e as considero excelentes. Me sinto confiante e

tenho capacidade de encontrar informações pertinentes e atualizadas para apoiar suas necessidades.

() Considero razoáveis minhas habilidades de busca de informações e elas são relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos. Consigo encontrar informações relevantes na maioria das vezes, mas às vezes pode ser um desafio lidar com segmentos mais específicos.

() Considero que minhas habilidades de busca de informações são baixas, pois tenho dificuldade em encontrar informações relevantes e atualizadas, especialmente em segmentos mais específicos.

8-Considerando-se o uso da informação para a resolução dos problemas dos empreendedores atendidos, como você avalia sua atuação?

() Procuro resolver apenas de forma técnica

() Busco informações confiáveis a respeito do problema

() Procuro identificar as causas dos problemas, necessidades e respostas

() Não tenho dificuldade para utilizar recursos digitais visando à solução de problemas

9-Considerando-se o uso da informação para a comunicação e colaboração no atendimento aos empreendedores, como você avalia sua atuação?

() Atuo de forma interativa

() Atua compartilhando

() Atuo de forma cidadã e engajada

() Atuo de forma colaborativa

() Atuo como observador

() Atuo de outra forma

10- Se você respondeu "atuo de outra forma" na questão anterior, por favor, especifique.

11-Considerando-se o uso da informação para a criação de conteúdos digitais como você avalia sua atuação?

() Atuo no desenvolvimento

() Atuo na integração e re-elaboração

() Atuo na produção de propriedade intelectual e de reprodução (copyright)

() Atuo como programador

() Atuo com a utilização de ferramentas de Inteligência Artificial (IA)

12-Considerando-se a segurança do uso da informação como você avalia sua atuação?

() Os dispositivos que utilizo oferecem segurança

() Os dados pessoais e privacidade estão em segurança

() Os ambientes de busca e uso da informação são seguros

13- Em uma escala de 1 a 5 como você avalia as ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade no compartilhamento da informação junto aos empresários atendidos?

- (1) As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade não incentivam o compartilhamento de informações.
- (2) As ações têm um impacto limitado no compartilhamento de informações.
- (3) Não tenho certeza se as ações promovem significativamente o compartilhamento de informações.
- (4) As ações têm um impacto positivo no compartilhamento de informações.
- (5) As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade efetivamente incentivam o compartilhamento de informações.

14- Em uma escala de 1 a 5 como você avalia as ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade no compartilhamento da informação junto aos ALI atuantes?

- (1) As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade não incentivam o compartilhamento de informações.
- (2) As ações têm um impacto limitado no compartilhamento de informações.
- (3) Não tenho certeza se as ações promovem significativamente o compartilhamento de informações.
- (4) As ações têm um impacto positivo no compartilhamento de informações.
- (5) As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade efetivamente incentivam o compartilhamento de informações.

15-Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar e utilizar informações para a construção do conhecimento (bases de dados, sites) com os demais ALI Sebrae-ER-Bauru.

16-Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar, utilizar e criar conteúdos midiáticos (vídeos, podcasts, stories para redes sociais) juntamente com os demais ALI Sebrae-ER-Bauru.

17-Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar e buscar "ferramentas tecnológicas" (Inteligência artificial, plataformas digitais) para gerenciar a identidade corporativa junto aos demais ALI Sebrae-ER-Bauru.

18-Há outras informações/observações que gostaria de acrescentar e que não fizeram parte deste instrumento de coleta de dados?

Obrigada por sua participação!

APÊNDICE-B- Questionário aplicado aos Agentes Locais de Inovação (ALI)

Prezado (a) Colega ALI,

Meu nome é Danielli Santos da Silva, sou doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia da Faculdade de Arquitetura Artes e Comunicação da FAAC-UNESP-Bauru (UNESP).

Este questionário é parte integrante da tese de doutorado sob orientação da Prof^a Dr^a Vania Cristina Pires Valente Nogueira a ser apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia da Faculdade de Arquitetura Artes e Comunicação da FAAC-UNESP- Bauru (UNESP) para a obtenção do título de doutora em Mídia e Tecnologia.

Ressalta-se que toda as informações contidas nele destinam-se apenas o estudo em questão, sendo mantida a confidencialidade de todo o processo.

O principal objetivo desta investigação é a identificação de como a integração da CoInfo, Competência Midiática e Competência Digital podem contribuir para o desenvolvimento dos Agentes Locais de Inovação do SEBRAE/ER-Bauru-SP, promovendo a construção do conhecimento, a aprendizagem independente ao longo da vida e fortalecendo a competitividade e a inovação nas práticas empresariais.

Para tanto, solicitamos que responda as questões de acordo com a resposta que julgar ser mais adequada a pergunta, salientando-se que não existem respostas consideradas certas ou erradas.

PARA EFEITO DE MELHOR COMPREENSÃO E COLETA DE DADOS POR MEIO DESTES INSTRUMENTOS CONSIDERA-SE:

- **COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**- Movimento social e científico, que investiga os processos referentes à busca, ao acesso, à avaliação, à comunicação e ao uso da informação.
- **COMPETÊNCIA MIDIÁTICA**- Refere-se à capacidade de compreender, utilizar e analisar de maneira crítica os meios de comunicação, como rádio, televisão, jornais, revistas, internet e outras formas de mídia. Envolve a habilidade de acessar informações, avaliar sua credibilidade, interpretar mensagens e comunicar-se de forma eficaz através dos diversos meios de comunicação.
- **COMPETÊNCIA DIGITAL**- a capacidade de exploração e enfrentamento de novas situações tecnológicas de modo flexível, contemplando-se a análise seleção e

avaliação crítica dos dados e informações, maximizando-se assim os recursos tecnológicos para a resolução de problemas e para a construção do conhecimento que pode ser compartilhado.

Nome (não será divulgado, apenas para associação com o Diagrama*)

Sua resposta

Qual sua escolaridade?*

Graduação
Especialização
Aperfeiçoamento
Mestrado
Doutorado
Pós-Doutorado

Qual sua área de atuação ou especialização? *

Sua resposta

Quanto tempo possui de experiência na área indicada?*

Sua resposta

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos

*

- 1-Não tenho conhecimento sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis
- 2-Tenho algum conhecimento sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, mas ainda não me sinto confiante nesse assunto.
- 3-Possuo um conhecimento razoável sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
- 4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
- 5-Tenho conhecimento especializado e aprofundado sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos de forma eficaz.

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento específico em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?

*

- 1-Não possuo conhecimento específico em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação.
- 2-Possuo um conhecimento limitado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, mas ainda tenho muito a aprender nessa área.
- 3-Possuo um conhecimento razoável em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
- 4-Possuo um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
- 5- Possuo um conhecimento especializado e aprofundado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou considerado um especialista nesse assunto.

Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a confiabilidade e relevância das fontes de informação que utiliza?

*

- 1-As fontes de informação que utilizo são frequentemente pouco confiáveis e irrelevantes para minhas necessidades.
- 2-As fontes de informação que utilizo apresentam certa confiabilidade e relevância, porém nem sempre são consistentes ou abrangentes.
- 3- As fontes de informação que utilizo geralmente são confiáveis e relevantes, embora ocasionalmente possam conter informações questionáveis.
- 4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.
- 5-As fontes de informação que utilizo são altamente confiáveis e extremamente relevantes, representando as melhores referências disponíveis em termos de precisão e atualidade.

Como você avalia suas habilidades de busca de informações relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos?

*

Tenho habilidades de busca de informações relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos e as considero Excelentes. Me sinto confiante e tenho capacidade de encontrar informações pertinentes e atualizadas para apoiar suas necessidades.

Considero razoáveis minhas habilidades de busca de informações e elas são relevantes para os empreendedores atendidos, considerando-se a diversidade de segmentos. Consigo encontrar informações relevantes na maioria das vezes, mas às vezes pode ser um desafio lidar com segmentos mais específicos.

Considero que minhas habilidades de busca de informações são baixas, pois tenho dificuldade em encontrar informações relevantes e atualizadas, especialmente em segmentos mais específicos.

Considerando-se o uso da informação para a resolução dos problemas dos empreendedores atendidos, como você avalia sua atuação?*

Procurou resolver apenas de forma técnica

Busco informações confiáveis a respeito do problema

Procurou identificar as causas dos problemas , necessidades e respostas

Não tenho dificuldade para utilizar recursos digitais visando à solução de problemas

Considerando-se o uso da informação para a comunicação e colaboração no atendimento aos empreendedores, como você avalia sua atuação?*

Atuo de forma interativa
 Atua compartilhando
 Atuo de forma cidadã e engajada
 Atuo de forma colaborativa
 Atuo como observador
 Atuo de outra forma

Se você respondeu "atuo de outra forma " na questão anterior, por favor, especifique.

Sua resposta

Considerando-se o uso da informação para a criação de conteúdos digitais como você avalia sua atuação?

*

Atuo no desenvolvimento
 Atuo na integração e re-elaboração
 Atuo na produção de propriedade intelectual e de reprodução (copyright)
 Atuo como programador
 Atuo com a utilização de ferramentas de Inteligência Artificial (IA)

Considerando-se a segurança do uso da informação como você avalia sua atuação?

*

Os dispositivos que utilizo oferecem segurança
 Os dados pessoais e privacidade estão em segurança
 Os ambientes de busca e uso da informação são seguros

Em uma escala de 1 a 5 como você avalia as ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade no compartilhamento da informação junto aos empresários atendidos?*

- 1- As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade não incentivam o compartilhamento de informações.
- 2- As ações têm um impacto limitado no compartilhamento de informações.
- 3- Não tenho certeza se as ações promovem significativamente o compartilhamento de informações.
- 4- As ações têm um impacto positivo no compartilhamento de informações.
- 5- As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade efetivamente incentivam o compartilhamento de informações.

Em uma escala de 1 a 5 como você avalia as ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade no compartilhamento da informação junto aos ALI atuantes?

*

- 1- As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade não incentivam o compartilhamento de informações.
- 2- As ações têm um impacto limitado no compartilhamento de informações.
- 3- Não tenho certeza se as ações promovem significativamente o compartilhamento de informações.
- 4-As ações têm um impacto positivo no compartilhamento de informações.
- 5- As ações promovidas pela metodologia do programa ALI Produtividade efetivamente incentivam o compartilhamento de informações.

Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar e utilizar informações para a construção do conhecimento (bases de dados, sites) com os demais ALI Sebrae-ER-Bauru.*

Sua resposta

Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar, utilizar e criar conteúdos midiáticos (vídeos, podcasts, stories para redes sociais) juntamente com os demais ALI Sebrae-ER-Bauru.

*

Sua resposta

Descreva as estratégias ou práticas que utiliza para acessar e buscar "ferramentas tecnológicas" (Inteligência artificial, plataformas digitais) para gerenciar a identidade corporativa junto aos demais ALI Sebrae-ER-Bauru.*

Sua resposta

Há outras informações/observações que gostaria de acrescentar e que não fizeram parte deste instrumento de coleta de dados?*

Sua resposta

Obrigada por sua participação!

APÊNDICES C- Quadros Nível de Maturidade individual dos ALI

PARTICIPANTE-A

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado - avaliar as necessidades de informação, - adaptar a minha estratégia de pesquisa para encontrar os dados, informação e conteúdo mais apropriados em ambientes digitais,	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Altamente especializado integrar o meu conhecimento para contribuir para a prática e conhecimento profissional e orientar outros na análise e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de dados, informação e conteúdo digital e as suas fontes	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	5- Possuo um conhecimento especializado e aprofundado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou considerado um especialista nesse assunto.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	5-As fontes de informação que utilizo são altamente confiáveis e extremamente relevantes, representando as melhores referências disponíveis em termos de precisão e atualidade.

PARTICIPANTE -B

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Intermediário De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de • selecionar uma variedade de meios de comunicação digital apropriados para um determinado contexto.	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Possuo um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Intermediário Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de fontes bem definidas de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.6. Demonstra compreensão da necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos	3- As fontes de informação que utilizo geralmente são confiáveis e relevantes, embora ocasionalmente possam conter informações questionáveis.

PARTICIPANTE - C

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	3-Possuo um conhecimento razoável sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Possuo um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	5-As fontes de informação que utilizo são altamente confiáveis e extremamente relevantes, representando as melhores referências disponíveis em termos de precisão e atualidade.

PARTICIPANTE - D

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, interpretação e avaliação de dados, informação e conteúdo digital bem definidos.	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	3-Possuo um conhecimento razoável em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.

PARTICIPANTE - E

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	5-Tenho conhecimento especializado e aprofundado sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos de forma eficaz.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.2.2. Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes.	4-Possuo um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.

PARTICIPANTE - F

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Possuo um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	5-As fontes de informação que utilizo são altamente confiáveis e extremamente relevantes, representando as melhores referências disponíveis em termos de precisão e atualidade.

PARTICIPANTE - G

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Intermediário Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de fontes bem definidas de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	3-Possuo um conhecimento razoável sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, interpretação e avaliação de dados, informação e conteúdo digital bem definidos.	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	3-Possuo um conhecimento razoável em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Intermediário Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de fontes bem definidas de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.6. Demonstra compreensão da necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos	3- As fontes de informação que utilizo geralmente são confiáveis e relevantes, embora ocasionalmente possam conter informações questionáveis.

PARTICIPANTE - H

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Básico No nível básico, com autonomia e orientação apropriada onde necessário, sou capaz de: • detetar a credibilidade e a fiabilidade das fontes comuns de dados, informação e o seu conteúdo digital.	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.2.2. Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes.	2-Possuo um conhecimento limitado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, mas ainda tenho muito a aprender nessa área.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Intermediário Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de fontes bem definidas de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.6. Demonstra compreensão da necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos	3- As fontes de informação que utilizo geralmente são confiáveis e relevantes, embora ocasionalmente possam conter informações questionáveis.

PARTICIPANTE- I

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	5-Tenho conhecimento especializado e aprofundado sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos de forma eficaz.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Altamente especializado • integrar o meu conhecimento para contribuir para a prática e conhecimento profissional e orientar outros na análise e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de dados, informação e conteúdo digital e as suas fontes	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	5- Possuo um conhecimento especializado e aprofundado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou considerado um especialista nesse assunto.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Intermediário Sozinho e a resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de fontes bem definidas de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.

PARTICIPANTE- J

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário Sou capaz de resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, interpretação e avaliação de dados, informação e conteúdo digital bem definidos.	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	3-Possuo um conhecimento razoável em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	5-As fontes de informação que utilizo são altamente confiáveis e extremamente relevantes, representando as melhores referências disponíveis em termos de precisão e atualidade.

PARTICIPANTE-K

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Altamente especializado • integrar o meu conhecimento para contribuir para a prática e conhecimento profissional e orientar outros na análise e avaliação da credibilidade e da fiabilidade de dados, informação e conteúdo digital e as suas fontes	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	5- Possuo um conhecimento especializado e aprofundado em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou considerado um especialista nesse assunto.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.

PARTICIPANTE- L

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário Sou capaz de resolver problemas simples, sou capaz de: • realizar a análise, interpretação e avaliação de dados, informação e conteúdo digital bem definidos.	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	3-Possuo um conhecimento razoável em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação e consigo aplicar esse conhecimento em situações práticas.
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.

PARTICIPANTE- M

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	5-Tenho conhecimento especializado e aprofundado sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos de forma eficaz.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.2.2. Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes.	4-Possuo um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.

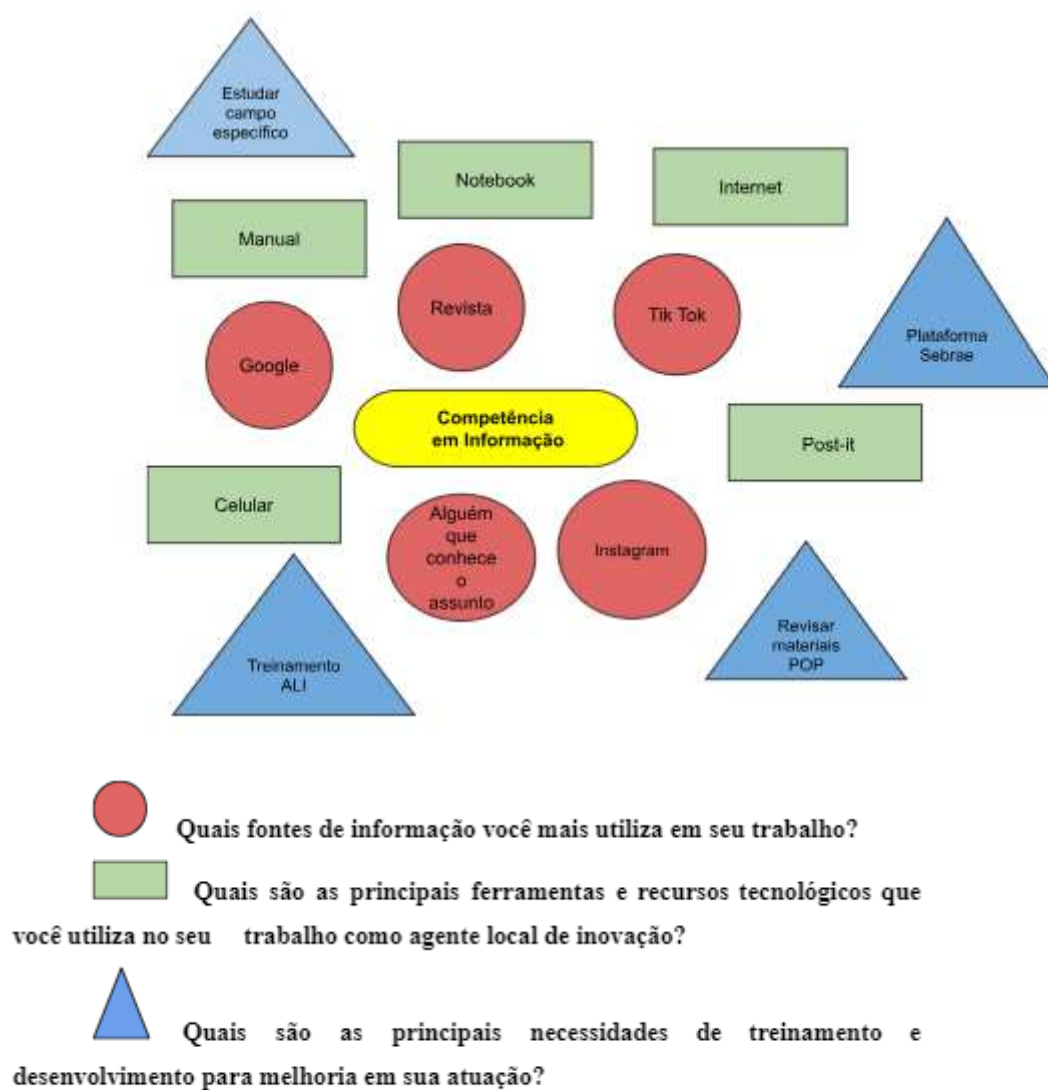
PARTICIPANTE- N

	NÍVEL DE PROFICIÊNCIA (DIGCOMP 2.2)	PADRÃO DE COINFO BELLUZZO (2007)	NÍVEL DE MATURIDADE APRESENTADO
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu conhecimento geral em informação, incluindo conceitos, estratégias e recursos disponíveis para atender com empresários de segmentos diversos?	Avançado De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital	Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade e seus indicadores de desempenho 1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária;	4-Tenho conhecimento suficiente/necessário sobre informações relacionadas a conceitos, estratégias e recursos disponíveis para lidar com empresários de segmentos diversos, e sou capaz de analisar e resolver problemas nessa área de forma eficiente.
Em uma escala de 1 a 5, como você avalia seu <u>conhecimento específico</u> em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação?	Intermediário De forma independente, de acordo com as minhas próprias necessidades, e resolvendo problemas bem definidos e não rotineiros, sou capaz de: • realizar a análise, comparação e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo digital,	Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; bem como seus indicadores de desempenho e resultados desejáveis. Dentre eles destacam-se: 1.2.2. Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes.	4-Possuo um bom conhecimento em informações relacionadas ao empreendedorismo e à inovação, sou capaz de analisar e aplicar conceitos e estratégias nessa área com eficiência
Considerando uma escala de 1 a 5, como você avalia a <u>confiabilidade e relevância</u> das fontes de informação que utiliza?	Avançado e especializado, sou capaz de: • criar soluções para resolver problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si, relacionadas com a análise e avaliação de fontes de dados, informação e conteúdo, credíveis e fiáveis em ambientes digitais,	Padrão 3: Avalia criticamente a informação, comparando várias fontes para assegurar a confiabilidade e validade da informação. 3.2.1. Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	4-As fontes de informação que utilizo são consistentemente confiáveis e relevantes para minhas necessidades, fornecendo informações precisas e atualizadas.

ANEXOS

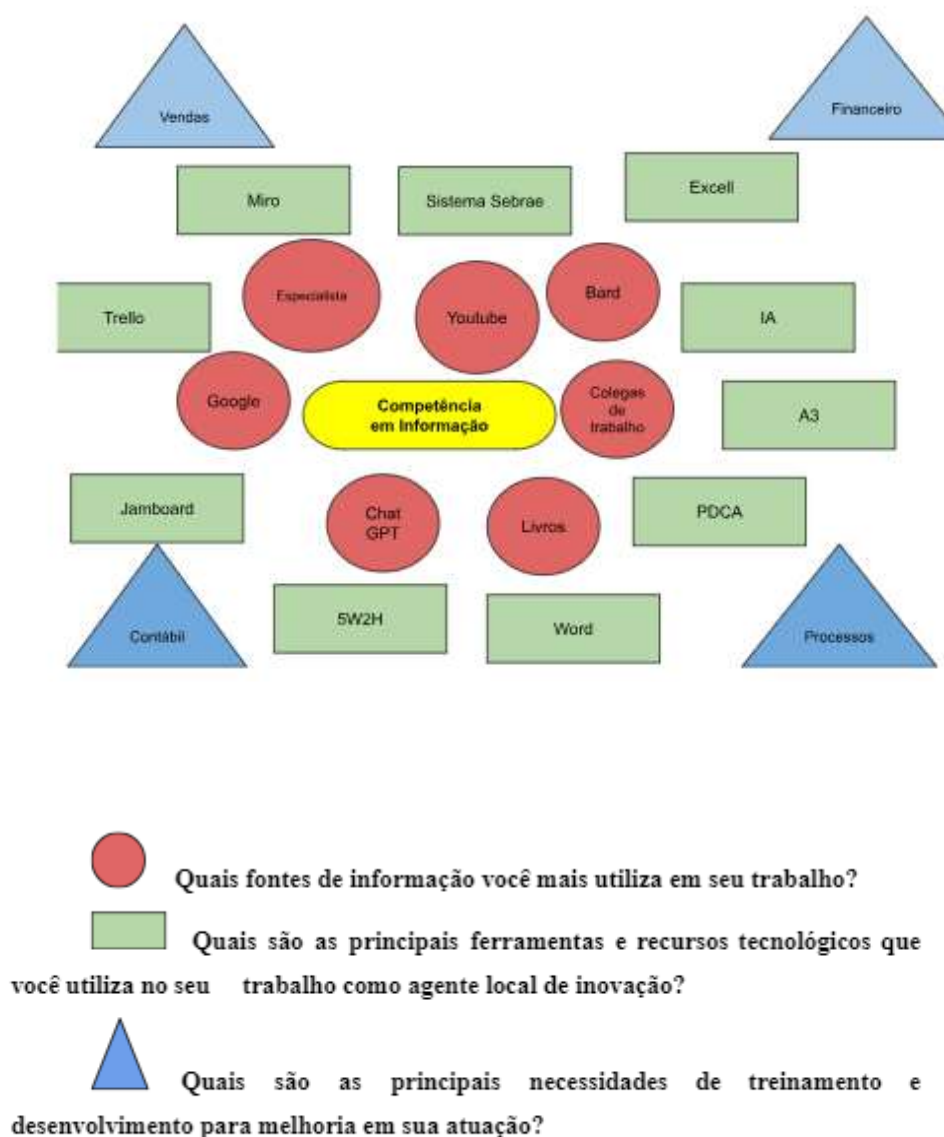
ANEXOS-A – Diagrama Beluzzo® elaborado pelos participantes

Figura 19- DIAGRAMA BELLUZZO® participante A



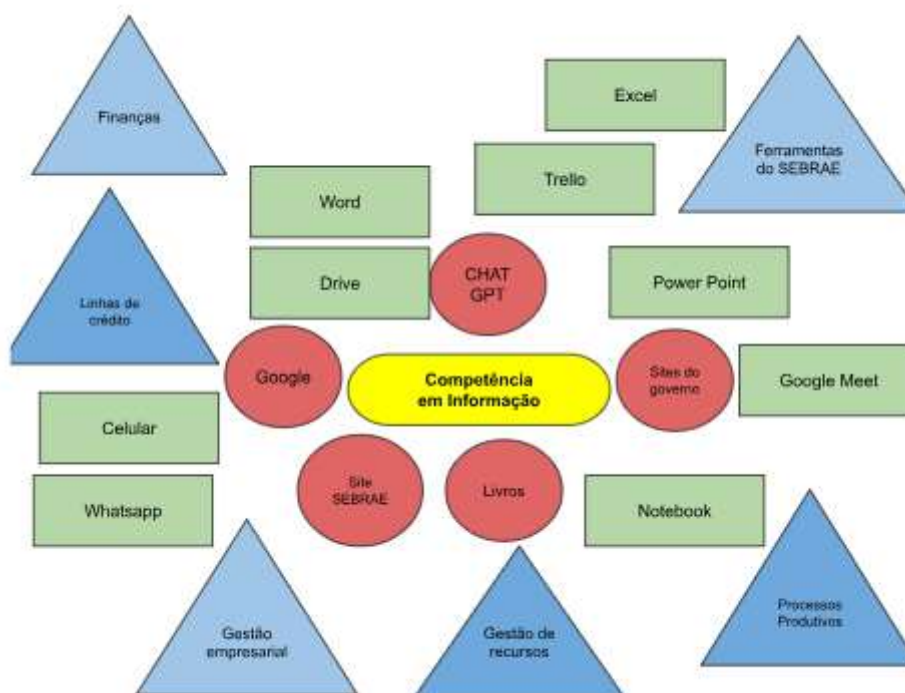
Fonte: participante -A (2024)

Figura 20- DIAGRAMA BELLUZZO® participante B



Fonte: participante -B(2024)

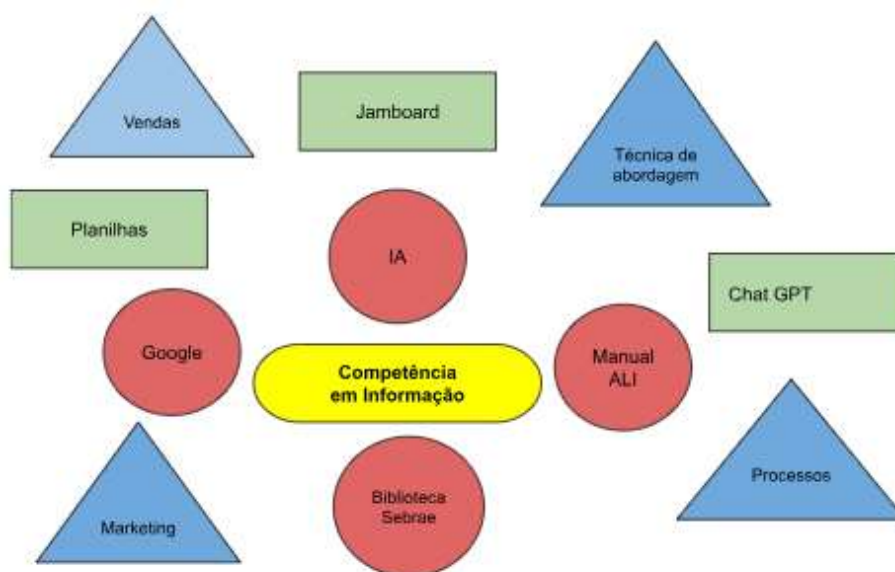
Figura 21- DIAGRAMA BELLUZZO® participante C



Fonte: participante -C (2024)

-  Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?
-  Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?
-  Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

Figura 22- DIAGRAMA BELLUZZO® participante D



Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?



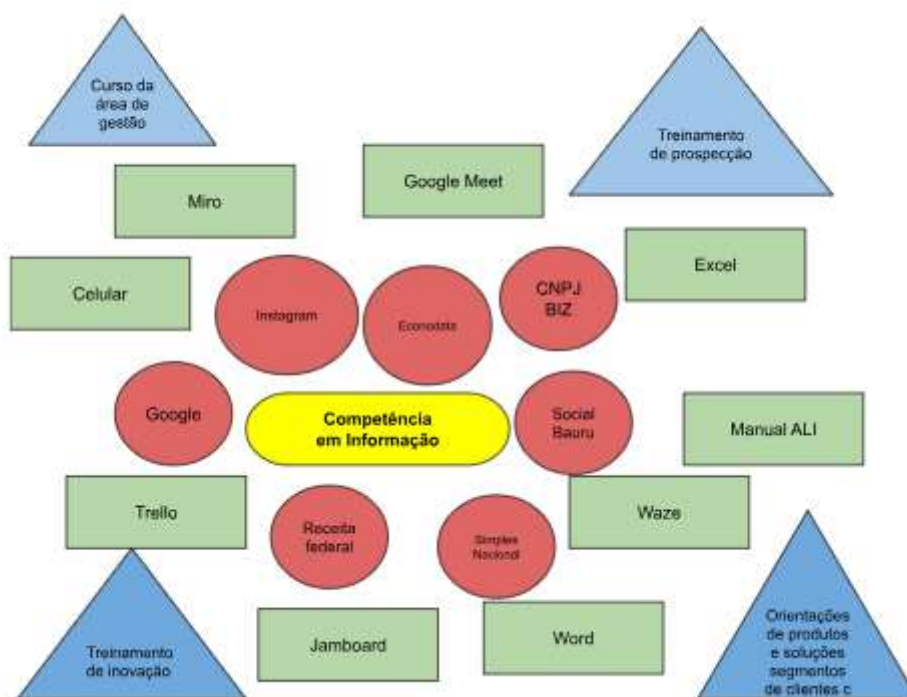
Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?



Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

Fonte: participante -D (2024)

Figura 23- DIAGRAMA BELLUZZO® participante E



Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?



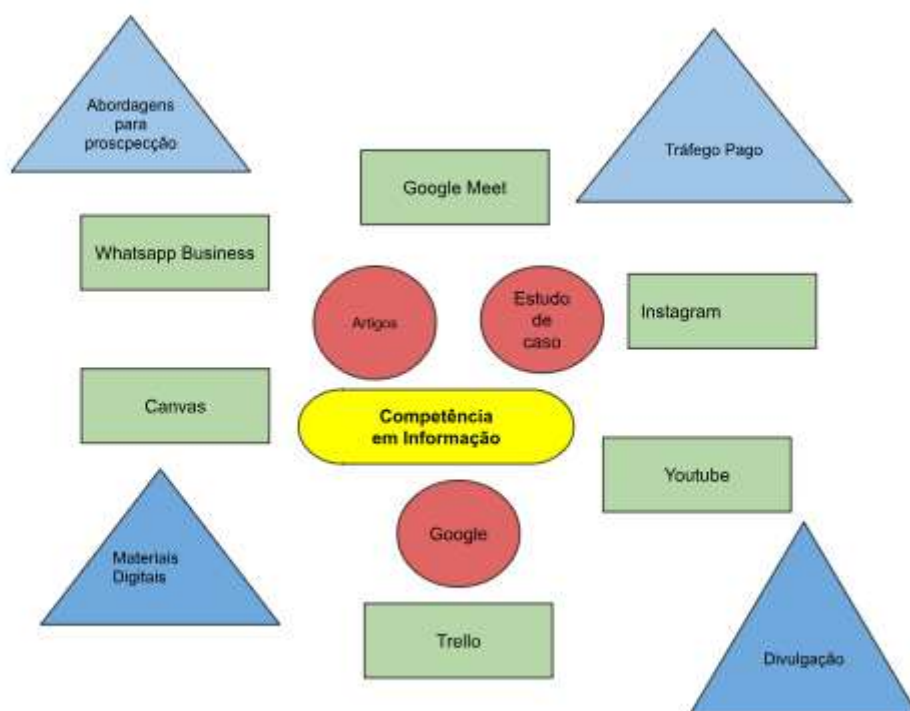
Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?



Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

Fonte: participante -E (2024)

Figura 24- DIAGRAMA BELLUZZO® participante F



Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?



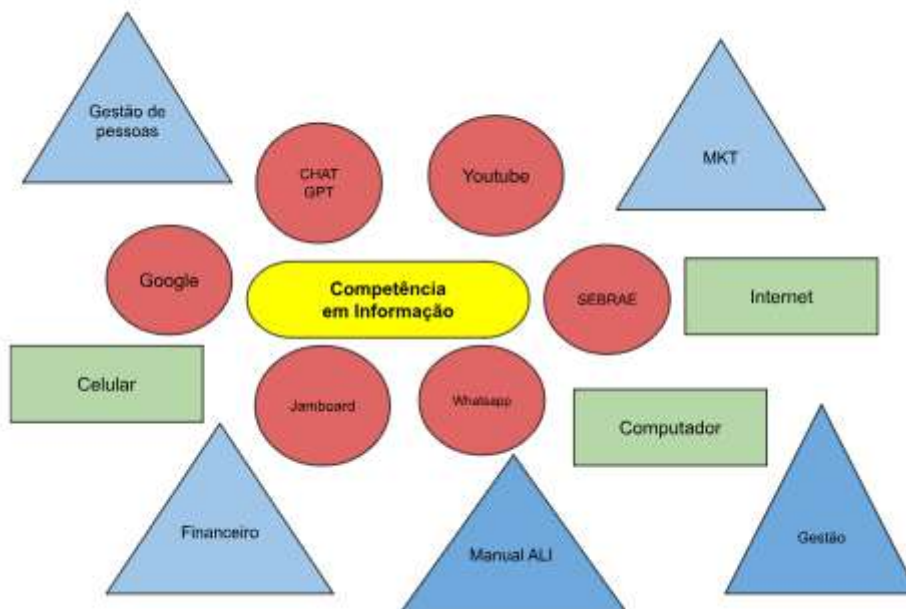
Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?



Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

Fonte: participante -F (2024)

Figura 25- DIAGRAMA BELLUZZO® participante G



Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?



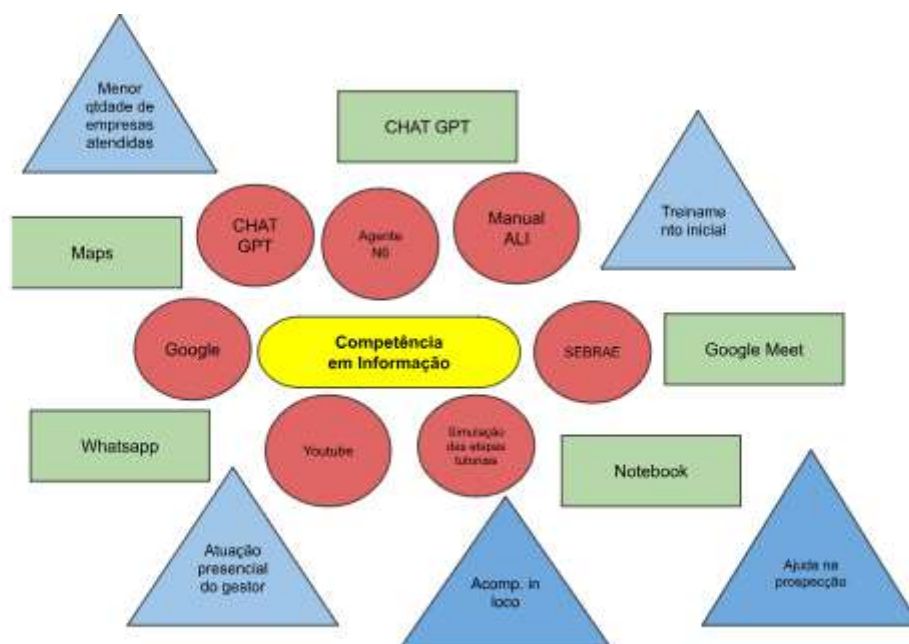
Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?



Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

Fonte: participante -G (2024)

Figura 26- DIAGRAMA BELLUZZO® participante H



Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?



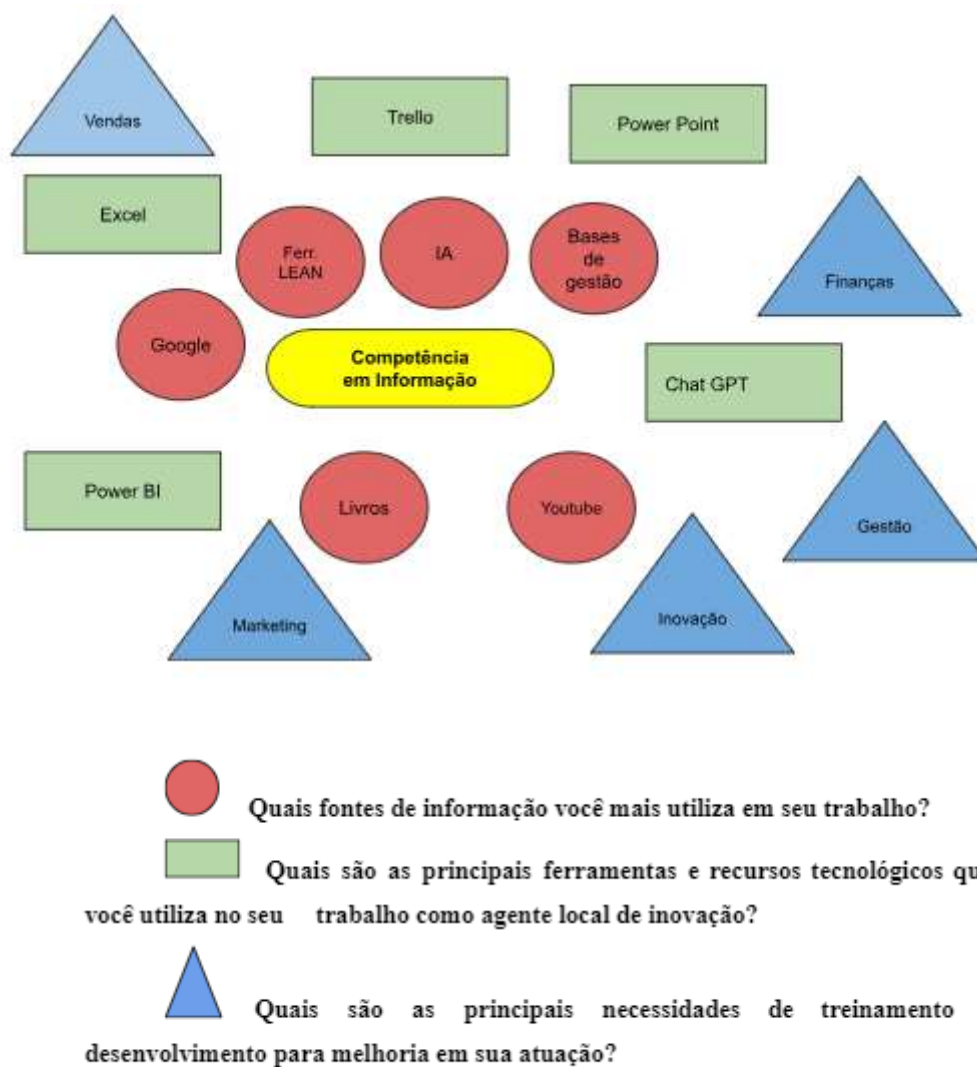
Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?



Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

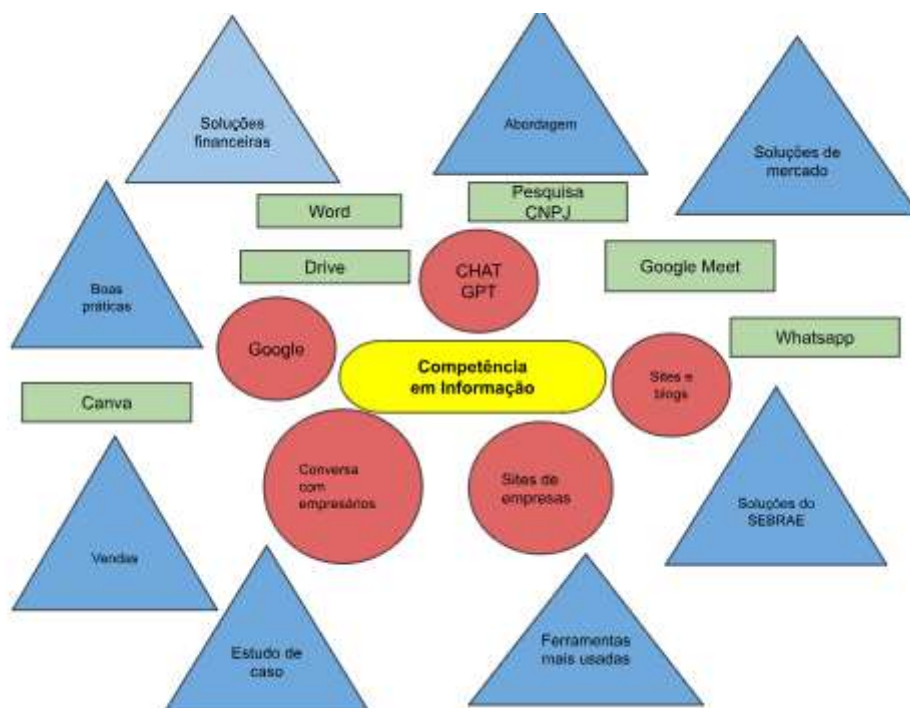
Fonte: participante -H (2024)

Figura 27- DIAGRAMA BELLUZZO® participante I



Fonte: participante -I (2024)

Figura 28- DIAGRAMA BELLUZZO® participante J



Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?



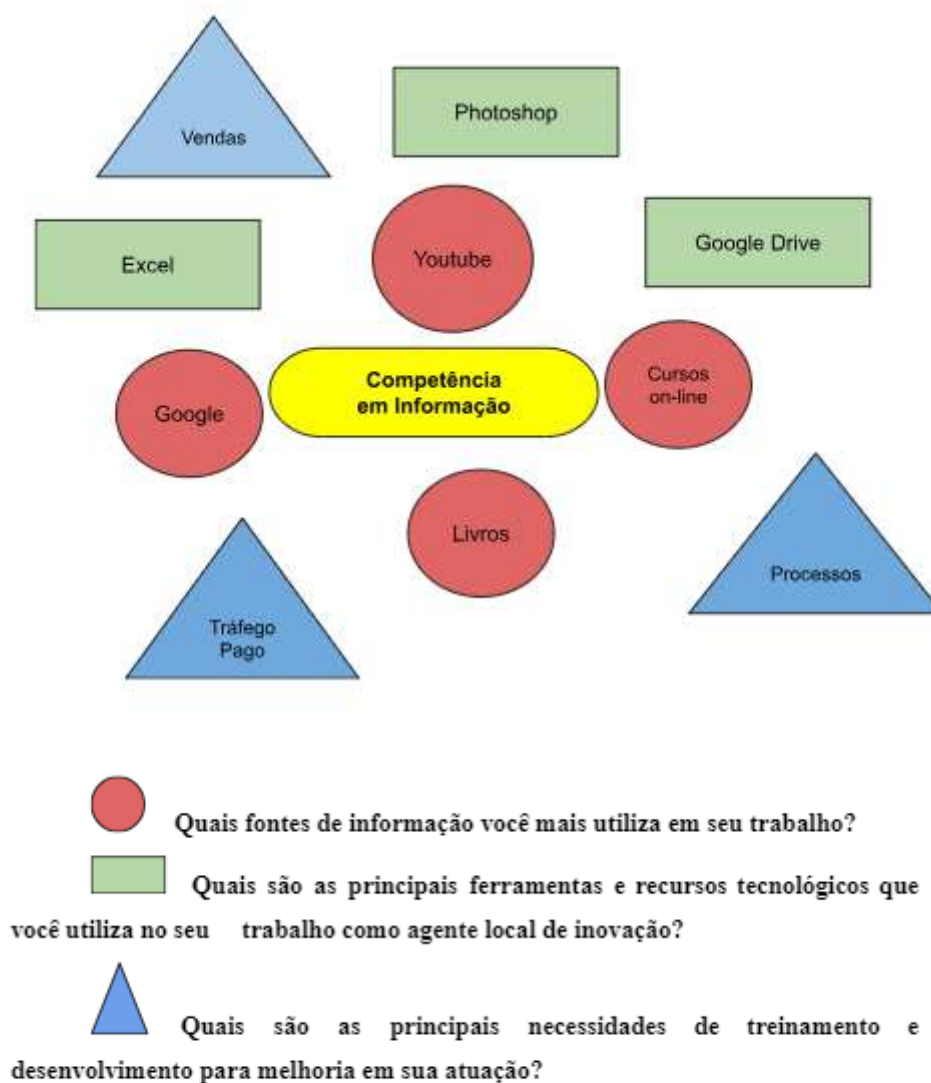
Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?



Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

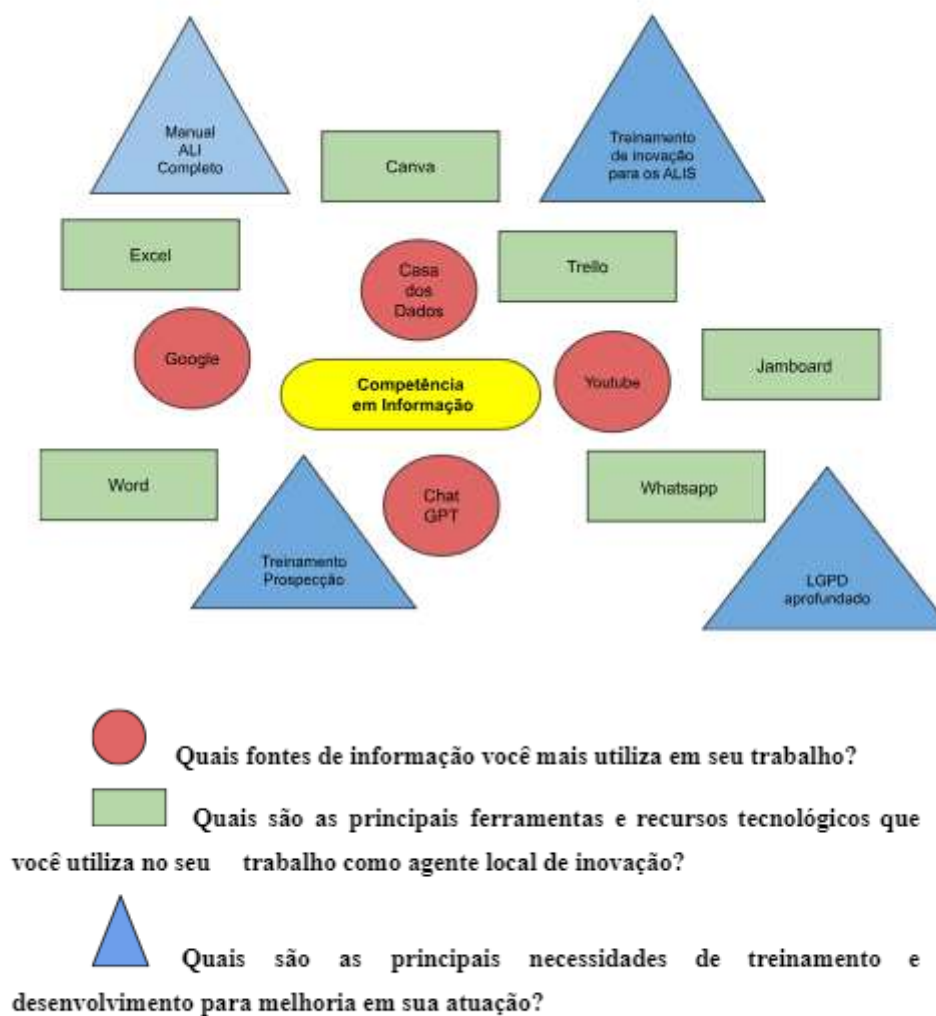
Fonte: participante -J (2024)

Figura 29- DIAGRAMA BELLUZZO® participante K



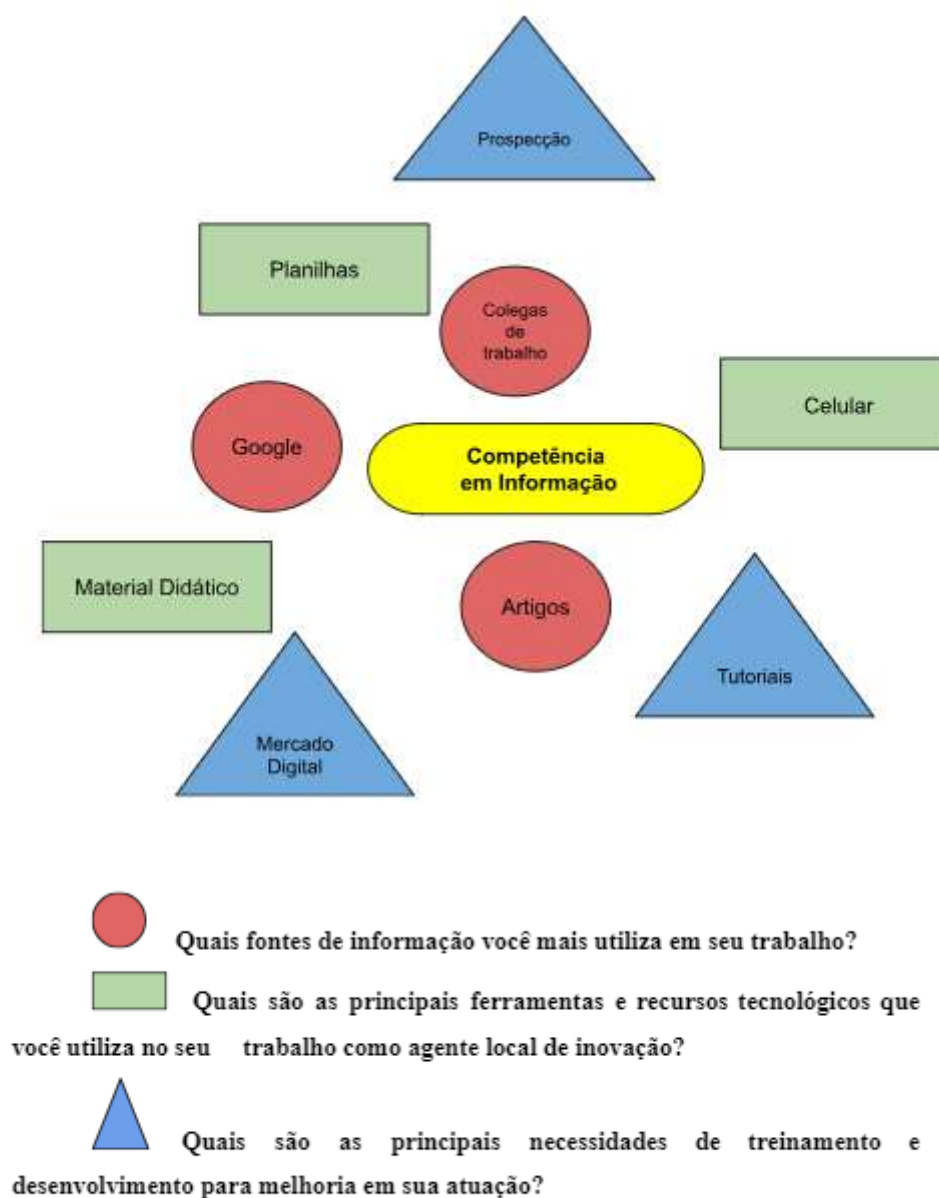
Fonte: participante -K (2024)

Figura 30- DIAGRAMA BELLUZZO® participante L



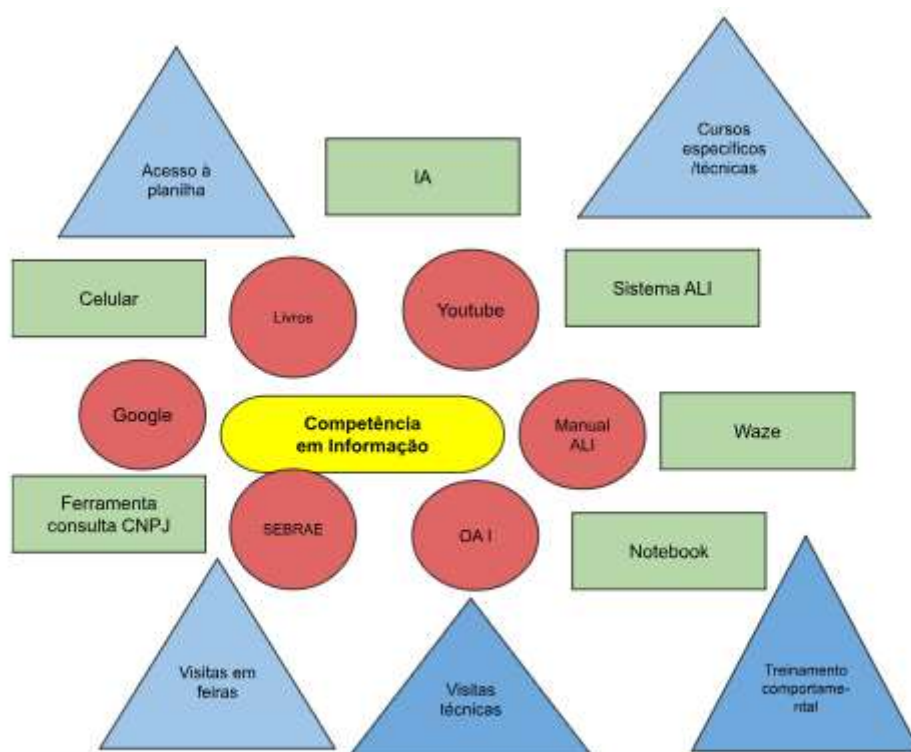
Fonte: participante -L (2024)

Figura 31- DIAGRAMA BELLUZZO® participante M



Fonte: participante -M (2024)

Figura 32- DIAGRAMA BELLUZZO® participante N



Quais fontes de informação você mais utiliza em seu trabalho?



Quais são as principais ferramentas e recursos tecnológicos que você utiliza no seu trabalho como agente local de inovação?



Quais são as principais necessidades de treinamento e desenvolvimento para melhoria em sua atuação?

Fonte: participante -N (2024)

ANEXO -B- Autorização de pesquisa**AUTORIZAÇÃO**

Eu, CLEMILTON LUÍS BASSETTO, gestor do Programa ALI Produtividade do SEBRAE/SP-Bauru, venho por meio desta autorizar o desenvolvimento da pesquisa intitulada “A INTER-RELAÇÃO ENTRE A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, COMPETÊNCIA MIDIÁTICA E COMPETÊNCIA DIGITAL: DIFERENCIAIS NAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM INDEPENDENTE JUNTO AOS AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO (ALI – SEBRAE/BAURU-SP)” conduzida pela pesquisadora Danielli Santos da Silva, doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia -PPGMiT-FAAC-UNESP. A pesquisa será realizada para fins de doutorado.

O objetivo geral deste trabalho é contribuir com estudo teórico-prático apoiado sobre a Competência em Informação (CoInfo), Competência Midiática e Competência Digital, como diferenciais nas práticas voltadas à construção do conhecimento, da aprendizagem independente e a aprendizagem ao longo da vida, junto aos Agentes Locais de Inovação do SEBRAE/ER-Bauru-SP.

A pesquisa deverá ser conduzida conforme as diretrizes éticas e metodológicas previamente acordadas e dentro dos padrões de confidencialidade e sigilo sobre as informações internas do SEBRAE, de forma a preservar a integridade dos dados e dos participantes. Acesso a materiais, informações e funcionários estará sujeito às políticas internas do SEBRAE e deverá ser coordenado com a gerência local, garantindo que todas as atividades se alinhem às normas institucionais.

Contamos com seu comprometimento em fornecer ao SEBRAE uma cópia dos resultados finais da pesquisa, de modo que possamos usufruir dos benefícios acadêmicos e práticos que seu estudo pode proporcionar ao nosso Programa e à melhoria contínua das práticas de inovação junto aos pequenos negócios da região.

Bauru, 03 de janeiro de 2024.

CLEMILTON LUÍS BASSETTO
Regional Programa ALI Produtividade
SEBRAE-SP/Bauru

(14) 99754-6637 – clemiltonb@sebraesp.com.br