UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS CAMPUS DE MARÍLIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ISIS FERREIRA

CONTRIBUIÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO PARA A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO INCUBADOR DE EMPRESAS DE MARÍLIA "MIGUEL SILVA"

MARÍLIA
2017

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS CAMPUS DE MARÍLIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ISIS FERREIRA

CONTRIBUIÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO PARA A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO INCUBADOR DE EMPRESAS DE MARÍLIA "MIGUEL SILVA"

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Faculdade de Filosofia e Ciências Campus de Marília. Como um dos requisitos para obtenção do Título de Mestre em Ciência da Informação.

ORIENTADOR: Prof. Dr. Cláudio Marcondes de Castro Filho

ÀREA DE CONCENTRAÇÃO: Informação, Tecnologia e Conhecimento

LINHA DE PESQUISA: Gestão, Mediação e Uso da Informação

MARÍLIA
2017

Ferreira, Isis.
F383c Contribuição da competência em informação para a aprendizagem organizacional: um estudo de caso no centro incubador de empresas de Marília “Miguel Silva” / Isis Ferreira. – Marília, 2017.
89 f. ; 30 cm.

Orientador: Cláudio Marcondes de Castro Filho.
Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências, 2017.
Bibliografia: f. 76-82

1. Aprendizagem organizacional. 2. Competência em informação. 3. Empreendedorismo. 4. Incubadoras. I. Título.

CDD 028.7

ISIS FERREIRA

CONTRIBUIÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO PARA A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO INCUBADOR DE EMPRESAS DE MARÍLIA “MIGUEL SILVA”

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. CLÁUDIO MARCONDES DE CASTRO FILHO
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” Faculdade de Filosofia e Ciências Campus de Marília

Profa. Dra. LUANA MAIA WOIDA
Faculdade de Tecnologia de Garça – FATEC Garça

Profa. Dra. MARTA LÍGIA POMIM VALENTIM
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” Faculdade de Filosofia e Ciências Campus de Marília

MARÍLIA
2017

“A Competência em Informação transforma indivíduos em formadores de opinião detentores do seu próprio conhecimento pautado sempre na ética, legalidade e aprendizado ao longo da vida” Isis Ferreira

AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente ao meu orientador, Prof. Dr. Cláudio Marcondes de Castro Filho, pelo apoio.

À Prof.ª Dr.ª Luana Maia Woida por estar presente com seus alunos fomentando sempre a importância da pesquisa, ensino e extensão.

Aos Professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP, campus de Marília.

Em especial às Docentes Prof.ª Dr.ª Luana Maia Woida e Prof.ª Dr.ª Marta Lígia Pomim Valentim por participarem da banca examinadora desta dissertação.

E para finalizar agradeço a Gestão do Centro Incubador de Empresas de Marília “Miguel Silva” pelo espaço cedido e pela parceria que viabilizou esta pesquisa.

RESUMO

Atualmente a humanidade vive em um contexto informacional baseado na produção e acesso à informação, Isso possibilitou o surgimento da Sociedade da Informação, pois a revolução da microeletrônica com o advento dos computadores e o surgimento da Internet são fomentados pelas Tecnologias da Informação e Comunicação. A ênfase nas relações entre indivíduos e organizações se fundamenta na disseminação da informação, que ocorre em níveis jamais atingidos; tais mudanças fizeram com que as esferas sociais atingissem uma nova forma, conhecida como Sociedade em Rede. Neste cenário de grandes modificações surge a questão central da presente pesquisa: A competência em informação contribui para a aprendizagem organizacional do centro incubador de empresas de Marília/SP “Miguel Silva”? A Competência em Informação desenvolve indivíduos competentes para a gestão de micro e pequenas empresas do Centro Incubador de Empresas de Marília/SP “Miguel Silva”? O objetivo geral por sua vez buscou: Analisar se a Competência em Informação contribui para a aprendizagem organizacional e atua no desenvolvimento de indivíduos competentes na gestão de micro e pequenas empresas. Os objetivos específicos visaram: a) realizar uma revisão de literatura das áreas de Ciência da Informação e Administração sobre as temáticas que compõem o objeto da pesquisa; b) verificar os modelos, padrões e indicadores de competência em informação; c) verificar os modelos, padrões e indicadores de aprendizagem organizacional; d) analisar a importância da Competência em Informação aliada à aprendizagem organizacional para o desenvolvimento de empreendedores competentes na gestão empresarial; e) desenvolver um programa de Competência em Informação voltado aos empreendedores. A pesquisa se justificou a medida que dissemina as estratégias que auxiliam na apropriação da informação, desenvolvendo assim pessoas competentes em informação, cidadãos enquanto agentes sociais ativos que usam o conhecimento em sua potencialidade para transformar em melhorias as ações em sua volta. O trabalho foi baseado na pesquisa descritiva exploratória cujo principal objetivo é o aprimoramento das ideias, tendo como abordagem o método qualitativo, estudo de caso e como técnica a triangulação entre entrevista, questionário e pesquisa documental. Os participantes contaram com a ajuda dos consultores que executam os treinamentos juntamente com os materiais de apoio como apostilas, livros e vídeo aulas, porém pouco eficazes. As ações de ensino e aprendizagem são extremamente importantes para a capacitação dos empreendedores, pois auxiliam diretamente na produção do conhecimento e no desenvolvimento organizacional, desenvolvendo assim as competências como a literatura aponta. A competência em informação aliada as estratégias de aprendizagem organizacional transformam os indivíduos em seres sociais, detentores de seu próprio saber, agentes ativos no que tange a informação, produção e disseminação do conhecimento em sua totalidade.

Palavras-chave: Aprendizagem Organizacional, Competência em Informação, Empreendedores, Centro Incubador.

ABSTRACT

Nowadays humans live in an informational context based on information access and production. Because of that, the Information Society emerged, since the revolution of microelectronics. Computers and Internet are stimulated by information and communication technology, and they are tools to information society. The relationship between individuals and organizations is based on information dissemination. Those changes have helped the social context develop new ways of communication, known as Network Society. In this context of changes, this paper has two central research problems: Does the information literacy contribute to the organizational learning of the business incubator in Marília / SP "Miguel Silva"? Information Literacy develops competent individuals to manage business incubator center in Marília / SP "Miguel Silva"? This paper aims to demonstrate that Information Literacy contributes to organizational learning and develops individuals able to manage micro and small business. This research has four specific objectives: a) to review the literature of Information Science and Management; b) to verify models, standards and indicators of information literacy; c) to identify models, standards and indicators of organizational learning; d) to demonstrate the importance of Information Literacy to organizational learning, and to the development of entrepreneurs competent to manage business; e) developed and Information Skills program aimed at entrepreneurs. This research is fundamental because it disseminates strategies that contribute to appropriation of information; as a result it stimulates the development of information literate people. Information literate individuals are citizens who use knowledge to transform actions around them. The methodology is based on an exploratory descriptive research based on a qualitative approach. Furthermore the case study was used; also the triangulation technique was used to understand the context. The triangulation technique used three research instruments such as interview, questionnaire and documentary research. Consultants give training and use some supporting materials such as books and video lessons, but they are not very effective. Teaching and learning are extremely important actions to the training of entrepreneurs, since they are elements that create knowledge and organizational development. Information literacy related to organizational learning strategies transform individuals into social beings that produce information and disseminate knowledge.

Keywords: Organizational Learning, Information Literacy, Entrepreneurs, Incubator Center.

LISTA DE FIGURAS

P.

Figura 1 – Fluxo de Informação 22

Figura 2 – Ambientes Organizacionais 23

Figura 3 - A organização do conhecimento 29

LISTA DE QUADROS

P.

Quadro 1 - Padrões Básicos ou Indicadores de Competência em Informação. 42

Quadro 2 - Programa de Aplicação para a Promoção da Competência em Informação em Empreendedores 70

LISTA DE TABELAS

P.

Tabela 1 – Os sete passos da Aprendizagem Baseado em Problemas 50

Tabela 2 – Perfil dos Empreendedores 63

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AO – Aprendizagem Organizacional

ANPROTEC – Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores

COINFO - Competência em Informação

FATEC – Faculdade de Tecnologia

GC - Gestão do Conhecimento

GI - Gestão da Informação

IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SI - Sociedade da Informação

SC - Sociedade do Conhecimento

SA - Sociedade da Aprendizagem

TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

UNIVEM – Fundação de Ensino "Eurípides Soares da Rocha"

SUMÁRIO

P.

1 INTRODUÇÃO 15

2 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NO MUNDO CONTEMPORÂNEO 20

2.1 Sociedade da Informação / Sociedade do Conhecimento / Sociedade da Aprendizagem.....24

2.2 Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC) nas empresas.....27

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO 30

3.1 Fundamentos, teorias e conceitos de CoInfo 31

3.2 Dimensões da CoInfo.....36

***3.2.1 Modelos de* CoInfo 38**

***3.2.2 Modelo BIG6 de* Eisenberg 38**

3.2.3 Modelo A Sete Faces de Bruce 40

3.3 Padrões e Indicadores de CoInfo.....41

4 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL..... 46

4.1 Fundamentos e teorias de aprendizagem organizacional 47

4.1.2 Aprendizagem baseada na solução de problemas..... 50

4.1.2.3 Aprendizagem organizacional e CoInfo..... 53

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....55

5.1 Revisão Bibliográfica..... 55

5.2 Pesquisa Documental 55

5.2.1 Universo de Pesquisa 56

5.2.2 População Alvo da Pesquisa.....56

5.3 Estudo de Caso 57

5.4 Coleta e Análise de dados..... 58

5.4.1 Entrevista..... 58

***5.4.2* Questionário 59**

6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....61
6.1 Análise da Entrevista..... 61
6.2 Análise do Questionário..... 63

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 75

REFERÊNCIAS.....77

APÊNDICES 84
APÊNDICE A - Entrevista.....84
APÊNDICE B - Questionário. 86
APÊNDICE C - Carta Convite de Participação em Pesquisa..... 88
APÊNDICE D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido 89

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a humanidade vive em um contexto informacional baseado na produção e acesso à informação, Isso possibilitou o surgimento da Sociedade da Informação, pois a revolução da microeletrônica com o advento dos computadores e o surgimento da internet são fomentados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). A ênfase nas relações entre indivíduos e organizações se fundamenta na disseminação da informação, que ocorre em níveis jamais atingidos; tais mudanças fizeram com que as esferas sociais atingissem uma nova forma, conhecida como Sociedade em Rede.

Segundo Castells (1999, p.565) “[...] como tendência histórica, as funções e os processos dominantes na era da informação estão cada vez mais organizados em torno de redes [...]”. As TICs integram cada vez mais o ser humano na sociedade e no contexto global. Esses novos acontecimentos refletem-se no âmbito empresarial contemporâneo, alterando padrões, métodos e ferramentas utilizadas no desempenho das atividades laborais, modificando as relações de trabalho e os processos internos como a comunicação organizacional, mudando o relacionamento e trazendo maior agilidade no contato com o macro ambiente.

Assim, as informações atuam no processo de construção de conhecimento que influencia a conduta de vida do indivíduo. As interações com as pessoas e os grupos definem a realidade, que, por sua vez, se constrói socialmente: constrói-se por meio do resultado da interação social. A Sociologia do Conhecimento tem como intuito analisar os caminhos e processos que formam a realidade.

Ao passo que todo o conhecimento humano desenvolve-se e difunde no âmbito social, a sociologia do conhecimento tem como papel compreender o processo pelo qual isto se realiza, ou seja, refere-se à análise da construção social da realidade (BERGER; LUCKMANN, 2004, p. 14).

> [...] e na medida em que todo “conhecimento” humano desenvolve-se, transmite-se e mantém-se em situações sociais, a sociologia do conhecimento deve procurar compreender o processo pelo qual isto se realiza de tal maneira que uma “realidade” admitida como certa solidifica-se para o homem da rua. “Em outras palavras, defendemos o ponto de vista que a sociologia do conhecimento diz respeito à análise da construção social da realidade” (BERGER; LUCKMANN, 2004, p. 14).

Neste cenário de modificações e mudanças surgiram as questões problema da presente pesquisa: A Competência em Informação (CoInfo) contribui para a aprendizagem organizacional do Centro Incubador de Empresas de Marília/SP “Miguel Silva”? A CoInfo desenvolve indivíduos competentes para a gestão de micro e pequenas empresas do Centro Incubador Empresas de Marília/SP “Miguel Silva”? Estes questionamentos se tornam extremamente relevantes para a atuação no mundo dos negócios, pois os processos organizacionais anseiam por uma postura mais ágil e eficaz e é necessário por parte do indivíduo habilidades e competências desenvolvidas para que o mesmo consiga realizar uma gestão com excelência e alcançar vantagem competitiva em suas ações.

Mediante a este contexto é necessário conceituar empreendedorismo e as características essenciais e desejáveis ao perfil empreendedor, para o alcance da vantagem competitiva em suas ações.

Empreendedor é o indivíduo que inicia uma atividade/negócio para tornar real o projeto pessoal, assumindo responsabilidades continuamente, pensando sempre no melhor caminho para lidar com as adversidades, sendo que a principal característica para desempenhar este papel é a inovação.

É possível defini-lo como aquele que possui a capacidade de detectar uma oportunidade e transformá-la em negócio, para capitalizar sobre ele, assumindo riscos calculados (DORNELAS; 2001, p.31).

Empreender nunca foi e nunca será uma tarefa fácil e deve ser desenvolvida com todos os cuidados possíveis, fazendo uso das melhores práticas de gerenciamento e de mercado, tais ações requerem por parte do empreendedor conhecimento e domínio para poder atuar no mundo dos negócios.

O desenvolvimento do empreendedorismo no Brasil iniciou-se em meados dos Anos 1990, por meio da criação de algumas instituições com a intenção de alavancar e disseminar as ações empreendedoras no País, podendo assim destacar o surgimento do SEBRAE, as incubadoras de empresas e as universidades que contribuíram significativamente para o desenvolvimento dessas práticas. O Brasil é conhecido internacionalmente pela a capacidade de criação e desenvolvimento, com várias empresas de renome mundial, mostrando assim a importância do empreendedorismo para o crescimento do país e para o desenvolvimento tecnológico e intelectual (CHIAVENATO; 2007, p.14).

O espírito empreendedor é a sensibilidade para os negócios, aliada a capacidade de tomadas de decisão, identificando as oportunidades.

A criatividade e a pré-disposição são características essenciais ao empreendedor, aspectos que combinados com a imaginação e perseverança, faz com que transformem uma simples ideia em algo concreto e bem-sucedido no mercado (CHIAVENATO; 2007, p.7).

As instituições que se dedicam em apoiar o empreendedorismo dando suporte e orientação para o crescimento e expansão dos pequenos negócios contribuem significativamente para o crescimento do país e para a formalização das atividades empreendedoras, trabalhando para a redução da burocracia, abertura do mercado de trabalho e, por fim, um maior acesso ao crédito. Tais ações motivam o trabalhador para conseguir transformar o seu espaço, melhorar os produtos/serviços ofertados, e impulsionar a economia local, agregando um maior valor as suas atividades empresariais.

Ressalta-se a importância do desenvolvimento de habilidades e competências para o alcance da vantagem competitiva que, nos dias atuais, é fundamental a qualquer empreendedor e organização como um todo.

A competitividade empresarial se constitui como elementar aos empreendedores se caracteriza como a competência desenvolvida pelas organizações no intuito de cumprir sua missão e suas atividades com excelência destacando-se das demais empresas no mercado.

Segundo Mariotto (1991, p.38) “[...] o termo competitividade é aplicado tanto para nações quanto para empresas [...]” uma vez que é elementar trabalhar o exercício das atividades voltadas à competitividade para se manter no mundo empresarial, pois as inferências acontecem a todo o momento e as empresas que trabalham a informação de modo estratégico abarcando a inovação, tendem a se manter e se desenvolver melhor se tornando altamente competitivas.

Segundo Cooper e Argyris (2003, p.33):

> [...] vantagem competitiva pode ser assegurada por meio da diferenciação da organização e/ou de seus produtos e serviços de alguma maneira, para obter a preferência do todo ou de parte do mercado sobre os rivais. Isso pode resultar em participação de mercado e/ou margens mais altas que os concorrentes. Em geral, vantagem competitiva pode ser obtida pelo fornecimento de maior valor ao cliente.

Nesse sentido, a competitividade empresarial resulta na obtenção de uma rentabilidade igual ou superior as mesmas empresas de mercado, com excelência no que tange as suas atividades laborais e corporativas.

O objetivo geral, por sua vez, buscou analisar a contribuição da CoInfo para a aprendizagem organizacional e no desenvolvimento de indivíduos competentes na gestão de micro e pequenas empresas.

Os objetivos específicos visaram:

a) realizar uma revisão de literatura das áreas de Ciência da Informação e Administração sobre as temáticas que compõem o objeto da pesquisa;

b) verificar os modelos, padrões e indicadores de competência em informação;

c) verificar os modelos, padrões e indicadores de aprendizagem organizacional;

d) analisar a importância da CoInfo aliada à aprendizagem organizacional para o desenvolvimento de empreendedores competentes na gestão empresarial;

e) desenvolver um programa de Competência em Informação voltado aos empreendedores.

A pesquisa se justificou na medida que dissemina as estratégias que auxiliam na apropriação da informação, desenvolvendo assim pessoas competentes em informação, cidadãos enquanto agentes sociais ativos que usam o conhecimento em sua potencialidade para transformar em melhorias as ações em sua volta. Numa era de farto acesso às informações, podem ocorrer impedimentos que dificultam o próprio acesso e compartilhamento.

Além disso, deve-se considerar a qualidade, e não apenas a quantidade, da informação e dos conhecimentos produzidos, buscando também a fidedignidade dos dados e o conteúdo dos mesmos.

É importante abordar os problemas pertinentes a comunicação, pois este processo, em interface com a aprendizagem, auxilia na minimização de barreiras e ruídos informacionais, contribuindo para que tal processo ocorra de maneira mais clara, objetiva e eficaz. Faz-se uma relação entre a Ciência da Informação e a Gestão Empresarial, e nota-se que ambas contribuem para o desenvolvimento, crescimento e expansão de projetos com respostas a problemas organizacionais.

O entendimento desses aspectos agrega conhecimentos para a melhoria e capacitação das práticas empreendedoras, pois possibilita uma visão holística dos

processos informacionais e sua presença na estrutura organizacional. Impulsiona também uma gestão empresarial mais qualificada, uma vez que se busca uma maior aproximação entre usuário e informação, proporcionando a produção de conhecimento necessária para a tomada de decisão.

Além disso, esta pesquisa é realizada para aprimorar conhecimentos específicos sobre o empreendedorismo e sobre os processos informacionais fundamentais e intrínsecos ao papel gerencial. Assim, é necessário incluir aspectos que não são explorados pela Administração, demandando a inserção no contexto da Ciência da Informação.

Ressalta-se a necessidade da interdisciplinaridade para construção de conhecimento referente à competência em informação no âmbito empresarial, uma vez que a informação é considerada como um dos recursos mais importantes: pois perpassa todas as dimensões que formam a organização – econômica; de relacionamento humano; tecnológico e decisório.

O trabalho se dispõe nas seguintes seções: introdução: onde se encontram elementos norteadores do trabalho tais como, o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa ressaltando a importância do tema; o referencial teórico por sua vez: fornece fundamentos conceituais para compreender a informação como elemento estratégico, a importância da capacitação dos empreendedores juntamente com o seu papel tão significativo na ambiência empresarial, a competência em informação enquanto área do saber que abarca conhecimentos plurais e contundentes no que tange a compreensão do indivíduo enquanto cidadão formador de sua própria opinião, uma vez que o conhecimento nos torna senhor de nossa própria vida.

Os procedimentos metodológicos: propõem-se métodos e técnicas que viabilizam a pesquisa teórica e empírica, de natureza qualitativa fazendo uso do estudo de caso, que selecionou enquanto universo de pesquisa o Centro Incubador de Empresas “Miguel Silva”, localizado na região geopolítica da cidade de Marília interior do Estado de São Paulo, que atende micro e pequenos empreendedores que desenvolvem suas atividades e serviços de base tecnológica. Na análise de dados: descreve-se a realização de uma entrevista com a secretária executiva responsável pelo centro incubador, apresenta-se também a aplicação de um questionário junto aos empreendedores. Por fim nas considerações finais: ressaltam-se as reflexões e contribuições resultantes da análise e sistematização da literatura sobre o tema.

2 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NO MUNDO CONTEMPORÂNEO

O conceito de informação é ambíguo e complexo, perpassa a vida das pessoas a todo instante. Atualmente o acesso e a disseminação da informação são cada vez mais rápidos e em grande volume, pois o surgimento da internet e a revolução tecnológica proporcionaram à humanidade uma vasta gama de fontes informacionais.

A informação e o conhecimento estão presentes diretamente em todas as esferas sociais, contribuindo significativamente para a expansão e o desenvolvimento dos processos, uma vez que são fatores determinantes para o sucesso e a competitividade.

É possível definir informação como sendo o conhecimento que é explicitado para uma pessoa ou determinado grupo. Segundo (LEITE, 2007, p.105), informação é como "[...] estruturas simbolicamente significantes com a competência e a intenção de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade".

A informação é de extrema importância para a vida de uma organização, pois é por meio dela que são criadas as estratégias, táticas e demais ferramentas que abarcam o conhecimento necessário para o desenvolvimento de qualquer tarefa.

> [...] a informação é um elemento essencial para a criação, implementação e avaliação de qualquer estratégia. Sem o acesso às informações adequadas a respeito das variáveis internas e do ambiente onde a organização se insere, os responsáveis pela elaboração da estratégia não têm como identificar os pontos fortes e fracos, as ameaças e oportunidades, os valores corporativos e toda variedade de fatores que devem ser considerados na identificação de alternativas e na tomada de decisões estratégicas. (VALENTIM et al; 2010, p.242).

Assim, considera-se que a informação é como uma bússola, guiando os passos de uma empresa e a conectando com o mundo e seus acontecimentos.

Se não houvesse uma nítida compreensão dos processos organizacionais e humanos pelas quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não seriam capazes de entender a importância das fontes e tecnologias de informação e comunicação.

A administração enquanto área do saber destaca nos dias atuais três arenas distintas onde a informação desempenha um papel estratégico nas empresas. (CHOO, 2006, p.27).

- “A organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo”:

As organizações do mundo contemporâneo vivem em um mercado dinâmico e externo, pois sofrem variações a todo instante, por isso precisam distinguir das demais as mudanças mais significativas, criando rapidamente resposta para os problemas e necessidades.

- “Criação, organização e processamento de informações, gerando conhecimentos por meio do aprendizado”:

As novas e constantes mudanças no cenário atual fizeram com que as empresas criassem novas respostas, com isso adquiriu-se novos conhecimentos que auxiliam no desenvolvimento das habilidades; no surgimento de novas competências; desenvolvimento de tecnologias de trabalho; produtos e serviços.

- “As organizações buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes”:

A tomada de decisão não é uma tarefa fácil de se realizar, pelo contrário cada vez mais complexa, por isso deve-se manter um mínimo de racionalidade com base em informações fidedignas e experiências positivas, pois por mais que se tenha urgência para chegar a uma decisão, enfrentando na maioria das vezes opiniões adversas, é preciso usá-la de forma estratégica (CHOO, 2006, p.27).

Segundo Choo (2006, p.29) “[...] Toda ação da empresa é provocada por uma decisão, e toda decisão é um compromisso para uma ação [...]”.

Os estudos sobre informação, produção do conhecimento e inteligência competitiva no contexto empresarial são enraizados na gestão da informação e do conhecimento, que são essenciais para constituição da memória organizacional; estabelecer políticas e estratégias voltadas à informação; contribuindo de maneira significativa para a comunicação empresarial e a melhoria dos fluxos informacionais.

> [...] os fluxos de informação ou fluxos informacionais se constituem em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa. Os fluxos informacionais são reflexos naturais dos ambientes ao qual pertence, tanto em relação ao conteúdo quanto em relação à forma (VALENTIM; TEIXEIRA, 2012, p.153).

Os fluxos de informação são formados naturalmente ou induzidos formalmente nos ambientes organizacionais, processo de transferência da informação partida de um emissor para um receptor, perpassam todos os níveis

desde o estratégico ao nível operacional, refletindo e impactando nos processos que compõem a organização, inclusive o processo decisório e, por conseqüência, as estratégias de ação.

Figura 1- Fluxos de Informação

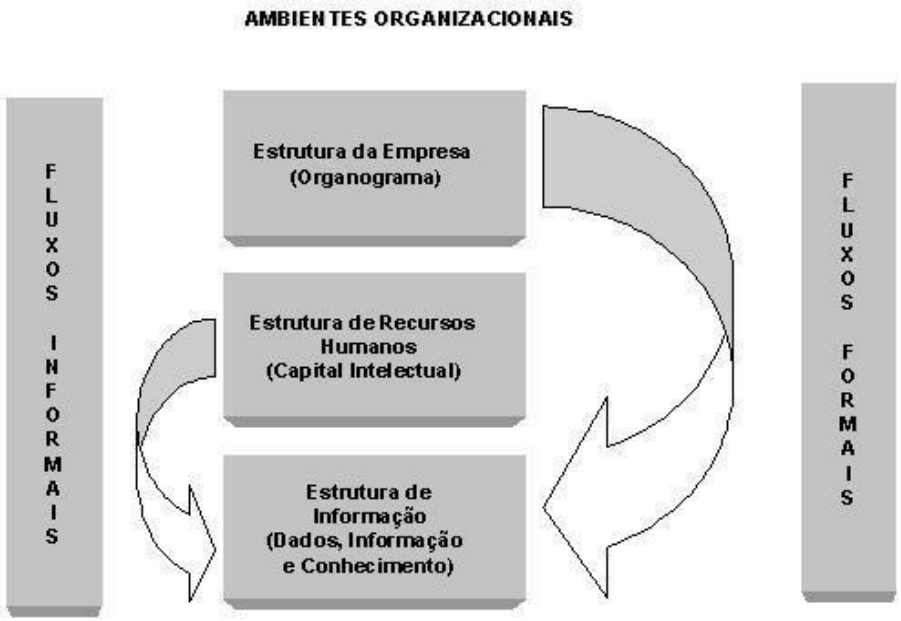
Fonte: Valentim e Teixeira (2012, p.154)

O fluxo de informação eficaz e eficiente possui um efeito multiplicador com a capacidade de percorrer em todos os setores da empresa desde o nível operacional até o nível estratégico. O acesso à informação e a capacidade de extrair e aplicar os conhecimentos são vitais para o aumento da capacidade concorrencial e o desenvolvimento das atividades comerciais num mercado sem fronteiras. As vantagens competitivas são agora obtidas através da utilização de redes de comunicação e sistemas tecnológicos que interconectem empresas, clientes e fornecedores com rapidez e custo reduzido.

> [...] os fluxos de informação ocorrem em todos os sistemas organizacionais e, para se tornarem efetivos, devem ser objeto da 'gestão da informação', mas para seu funcionamento, a gestão da informação apoia-se nos fluxos formais da organização, ou seja, no conhecimento explícito, pois trabalha no âmbito do registrado, não importando o tipo de suporte utilizado. (PONJUÁN DANTE 2008, *apud* MORAES; FADEL, p. 29).

Nesse sentido, o uso correto do fluxo de informação tornou-se uma necessidade organizacional, ultrapassando todo um conjunto de barreiras na medida em que existe uma nova maneira de pensar em tempo real e possível às empresas agir e reagir rapidamente aos clientes, fornecedores, concorrência e ao mercado consumidor.

Figura 2 - Ambientes Organizacionais



Fonte: Valentim (2002, p.02)

As empresas são compostas por três diferentes ambientes: o primeiro é a estrutura hierárquica da empresa, que por sua vez, define o grau de autoridade e a posição funcional das pessoas; o segundo está relacionado às relações interpessoas com as unidades de trabalho; o terceiro ambiente é a estrutura informacional, composta pelos dados, informação e o conhecimento organizacional. (VALENTIM, 2002, p.02).

A informação é um recurso fundamental para qualquer organização, no ambiente empresarial existem duas formas de fontes de informação caracterizada como fontes formais e informais.

As fontes formais são aquelas estipuladas e normatizadas pelas empresas de forma estruturada, ou seja, são de caráter oficial. As fontes informais emergem das relações interpessoais, e não são estruturadas uma vez que não se submetem a uma padronização e acontecem abundantemente por meio de uma conversa no café

entre funcionários ou até mesmo em boatos no escritório, por exemplo, aquelas formadas pelo contato pessoal conhecida como *networking.*

Segundo GROGAN (1991 *apud* CUNHA, 2001, p.73) as fontes de informação formais são divididas em três categorias:

- Fontes Primárias: informação nova ou original, não submetida à interpretação. Ex: revistas e livros.
- Fontes Secundárias: informação ou dados organizados segundo esquemas determinados. Produtos de análise de fontes primárias submetidos à descrição ou qualquer tipo de reorganização. Ex: revisões, dicionários e enciclopédias.
- Fontes Terciárias: recompilação da informação contidas nas fontes primárias e secundárias, para torná-las mais acessíveis aos usuários. Ex: abstracts, índices e bibliografias.

Ou seja, em outras palavras as fontes primárias são novas, as secundárias são as fontes primárias analisadas/revisadas e as terciárias recopiladas das fontes anteriores.

2.1 Sociedade da Informação/ Sociedade do Conhecimento/ Sociedade da Aprendizagem

Caminha-se em direção a uma sociedade “[...] onde a divisão social não vai passar apenas por possuir ou não objetos, mas por possuir conhecimentos e saberes” (MARTIN; BARBERO, 2003, p.107).

Nesse sentido, ressalta-se a visão antagônica de Descartes que comparou o corpo dos animais a um ‘relógio [...] composto [...] de rodas e molas’ e estendeu essa comparação ao corpo humano: ‘Considero o corpo humano uma máquina. [...] Meu pensamento [...] compara um homem doente e um relógio mal fabricado com a idéia de um homem saudável e um relógio bem-feito’ (RODIS; LEWIS, 1978). Essa visão mecanicista levou à criação de muitas disciplinas, superespecializadas, que enfatizavam a fragmentação da realidade como estratégia para melhorar sua compreensão. A partir desse pensamento fundamentou-se o paradigma dominante, que pode ser definido como o conhecimento é visto a partir de suas partes, isoladamente sem sua noção de totalidade.

Porém a geração do conhecimento deve ocorrer de modo pleno e complexo, é necessário considerar o seu contexto para a partir daí, extrair reflexões e aproveitamentos, a concepção de unicidade do saber, um olhar em extensão considerando todas as inferências e variáveis que abarcam a produção e geração do conhecimento.

Para Castells (2003 *apud* BELLUZZO; FERES, 2015), está-se vivenciando o que seria o terceiro estágio no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). O primeiro estágio diz respeito à automatização das tarefas do dia-a-dia; O segundo estágio está relacionado com a experiência de uso; O terceiro estágio, as pessoas deixam de ser meros usuários dessas tecnologias, para se tornarem agentes produtores - reconfiguração das aplicações, ou seja, acontece o aproveitamento e domínio em sua totalidade.

As interações que promovem as redes sociais estão alicerçadas na competência em informação e em comunicação para realizar seu potencial.

Aqueles que conseguem entender e usar confortavelmente as facilidades tecnológicas colocam-se em vantagem em termos não só de educação e emprego, mas em todos os aspectos da vida.

Há também no domínio dessas técnicas um aspecto de emancipação e igualdade social, na medida em que a facilidade de comunicação propicia que milhões de indivíduos possam controlar e estreitar suas relações com o mundo, mediante a este contexto, considera-se que a competência em informação é elementar a qualquer pessoa, uma vez que o indivíduo competente em informação contribui significativamente para a expansão e melhorias dos processos, fazendo uso da informação de modo estratégico, levando ao desenvolvimento da vantagem competitiva (CÂMARA; BORGES, 2011).

A Sociedade da Informação é uma realidade vivida por grande parte da humanidade, pode ser definida como uma sociedade que está em constante mudança devido aos avanços da ciência e da tecnologia. Com o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), as informações são trabalhadas em sua totalidade.

Principais características da Sociedade da Informação (SI) fundamentado em (CASTELLS, 1999):

- A informação é sua matéria-prima (tecnologias e informação se complementam).

- Capacidade de penetração dos efeitos das TICs (poder de influência).
- Lógica de redes (novo modelo de sociedade /interação entre as pessoas com apoio das TICs).
- Flexibilidade (poder de reconfigurar, alterar e reorganizar a informação).
- Convergências das TICs para um sistema altamente integrado.

Atualmente há uma gama de ferramentas que viabilizam o acesso à informação, com isso o conhecimento é considerado e valorizado como um recurso estratégico e sua construção depende do acesso e uso inteligente da informação, uma vez que em épocas passadas as guerras eram pela posse das terras e suas dimensões demográficas, hoje o recurso de maior importância mundial é a informação e o conhecimento (HARGREAVES, 2003).

Nesse aspecto as principais características da Sociedade do Conhecimento (COUTINHO; LISBOA, 2011) são:

- Requer competência reflexiva, relacionando os seus múltiplos aspectos em função do tempo e espaço e a possibilidade de estabelecer conexões com outros conhecimentos e de utilizá-los no cotidiano.
- Depende do estabelecimento de critérios para organizar e selecionar as informações e não simplesmente contar com agentes passivos que são influenciados e “moldados” pelos fluxos de informações.

Para Hargreaves (2003, p.37 *apud* COUTINHO; LISBOA, 2011), “[...] a sociedade do conhecimento é uma sociedade da aprendizagem”, é considerada uma “sociedade aprendente” em que o sucesso das pessoas depende de sua capacidade de processar e gerir a informação, além de capacidade de adaptação às mudanças.

Portanto, as principais características da Sociedade da Aprendizagem (SA) (COUTINHO, LISBOA, 2011) são:

- Possibilita às pessoas desenvolverem competências e habilidades que possibilitem o exercício de sua criatividade. Depende do desafio de buscar e conceber formas diferenciadas de construir o conhecimento apoiado em redes interpessoais e sociais, em que se agrega valor à comunicação bidirecional.

- Viabiliza a apropriação, contextualização e associação de conteúdos às estruturas cognitivas, a partir da relação estabelecida com conhecimentos e experiências prévias.

Após a apresentação no que tange a SI, SC e SA vale considerar que é necessário, ainda uma grande evolução no que se refere à mediação e compartilhamento da informação e do conhecimento no país, uma vez que essas características não refletem a realidade em sua totalidade, mas sim de uma parcela muito pequena da sociedade em geral.

Os fatores que impactam a geração do conhecimento (RUIZ, 2002) corroboram com as seguintes ideias supracitadas:

Percepção de fato e informações; Interpretação: sujeito interpreta fatos e informações; “Formação”: construção de diferentes formas de olhar; “Psicológico”: situação psicológica; “Instinto”: a geração do conhecimento está associada à sobrevivência e à procura do poder; “Contexto”: contextualização da situação; “Enunciados”: padrões, tendências; “Fatos críticos”: situações vivenciadas e que não foram positivas; “Analogias”: trabalha com comparações na busca de analogias abstratas, auxilia na geração dos enunciados; “Complexidade”: dificuldades da contextualização.

2.2 Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC) nas Empresas

As organizações do mundo contemporâneo vivem em um mercado dinâmico e globalizado, pois sofrem variações a todo instante, por isso precisam desenvolver a gestão da informação para criar rapidamente respostas para os problemas e necessidades.

As novas e constantes mudanças no cenário atual fizeram com que as empresas criassem novas maneiras para lidar com a concorrência, com isso adquiriu-se novos conhecimentos que auxiliam no desenvolvimento das habilidades; no surgimento de novas competências; desenvolvimento de tecnologias de trabalho; produtos e serviços.

A GI refere-se às informações que podem ser coletadas, processadas e administradas, fornecendo subsídios para a tomada de decisão, diminuindo assim

incertezas. É possível defini-la como um processo que consiste nas ações de busca; identificação; classificação; processamento; armazenamento e disseminação da informação em sua totalidade para melhoria das atividades (VALENTIM, 2010, p.15).

De acordo com Wilson (2002) a GI é:

> [...] a aplicação de princípios de gestão para a aquisição, organização, o controle e a disseminação e o uso de informação relevante para o efetivo funcionamento das organizações de todos os tipos [...] Gestão da informação está relacionada com o valor, a qualidade, a propriedade, o uso e a segurança da informação no contexto do desempenho da organização (WILSON, 2002, p.1).

Interligado com as questões que compreendem a gestão do conhecimento, que, por sua vez, propõe práticas para criação, armazenagem, gerenciamento e disseminação e juntas contribuem de maneira eficaz para o acesso; busca; mediação e compartilhamento do conhecimento no âmbito empresarial.

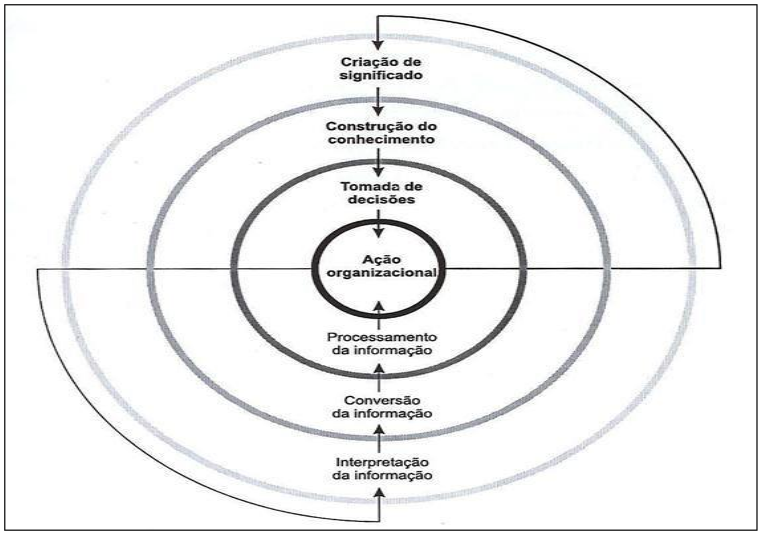
> [...] a gestão da informação e a gestão do conhecimento são modelos de gestão complementares, pois, enquanto a gestão da informação atua diretamente junto aos fluxos formais, isto é, oque está explicitado, a gestão do conhecimento atua diretamente junto aos fluxos informais, isto é, oque não está explicitado. O universo informacional é extremamente complexo e, por isso, atende de forma distinta às necessidades informacionais dos indivíduos [...]. (VALENTIM et al; 2010, p.15).

A gestão da informação atua diretamente junto aos fluxos institucionalizados, ou seja, formais, em contrapartida a gestão do conhecimento lida com o oposto, isto é com os fluxos informais.

Segundo Alvarenga Neto (2005, p.18) a GC se constitui em:

> [...] o conjunto de atividades voltadas para a promoção do conhecimento organizacional, possibilitando que as organizações e seus colaboradores possam sempre se utilizar das melhores informações e dos melhores conhecimentos disponíveis, com vistas ao alcance dos objetivos organizacionais e maximização da competitividade (ALVARENGA NETO, 2005, p.18).

Figura 3 - A Organização do Conhecimento



Fonte: Choo (2006, p.31)

Para as empresas a gestão da informação e a gestão do conhecimento são de extrema importância, pois contribuem para a geração de valor, otimização dos processos e disseminação do conhecimento, por meio de um conjunto de práticas gerencias que lidam com o ativo intangível, para o alcance da vantagem competitiva.

As organizações que aplicam a gestão da informação têm a concepção que toda a experiência e informação gerada pelo ser humano é validada como conhecimento, quando trabalha e aplicada de forma correta, gerando bons resultados que buscam o favorecimento da organização como um todo. A gestão do conhecimento, por sua vez, deve passar a fazer parte da cultura organizacional tendo sempre algum objetivo em foco, para que as informações apresentadas sejam aproveitadas de forma pertinente e eleva o capital humano a uma contínua evolução de seu intelecto.

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A competência em informação (CoInfo) tem como objetivo desenvolver pessoas que transformem informação de qualidade em conhecimento para si e para todos a sua volta, fornecendo subsídios para um comportamento ativo de informação.

> [...] competência em informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2005, p.50).

Através desse processo destacado por Belluzzo (2005) entende-se por competência em informação a construção de mecanismos eficazes e assertivos, com a finalidade de reconstruir e ampliar o uso do conhecimento, aprimorando a maneira como a sociedade absorve e transmite informações.

Barreto (2002) elucida que:

> [...] as configurações, que relacionam a informação com a geração de conhecimento, são as que melhor explicam a sua natureza, em termos finalistas, pois são associadas ao desenvolvimento do indivíduo e a sua liberdade de decidir sozinho. (...) A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de saber do indivíduo e traz benefícios para seu desenvolvimento e para o bem-estar da sociedade em que ele vive (BARRETO, 2002, p.70).

Ressalta-se a importância da competência em informação como elementar para o desenvolvimento do conhecimento, da criatividade e da inovação, transformando suas ações em vantagem competitiva, aliado ao pensamento sustentável que apoiado ao aprendizado ao longo da vida contribuem para a formação cidadã, pois o âmbito social contemporâneo anseia por um pensar sustentável, coletivo, complexo e inclusivo pautado na ética e na legalidade.

Mesmo assim, a cidadania está muito distante de muitos brasileiros, pois a conquista dos direitos políticos, sociais e civis não consegue ocultar o drama de milhões de pessoas em situação de miséria, altos índices de desemprego, da taxa significativa de analfabetos e semianalfabetos (CAMARGO, 2015).

3.1 Fundamentos, Teorias e Conceitos de CoInfo

Dudziak (2003) destaca em seu artigo, três concepções da competência em informação que são essenciais para sua boa gestão, sendo elas a concepção da informação, a cognitiva e a da inteligência.

A concepção da informação:

> [...] prioriza a abordagem do ponto de vista dos *sistemas*, com o aprendizado de mecanismos de busca e uso de informações em ambientes eletrônicos. Limitado ao simples aprendizado de habilidades e conhecimentos instrumentais, praticamente mecânicos, tem como foco o acesso à informação (DUDZIAK, 2003, p.30).

Tal concepção deve ser entendida como pertinente levando em conta o advento das tecnologias na sociedade contemporânea, entretanto não é absoluta, pois deve-se compreender que por mais abrangente que seja o uso das tecnologias eletrônicas ele não engloba toda a população e, portanto, é apenas mais um dos tantos mecanismos de geração de informação.

Também é necessário analisar a maneira que essas práticas são empregadas, pois como a própria autora indica tais processos são mecanizados e instrumentalizados, não gerando assim base suficiente para efetivar a Competência em Informação.

Em relação à concepção cognitiva a autora destaca que:

> [...] envolvendo uso, interpretação e busca de significados, dentro da perspectiva da sociedade do conhecimento, procura-se a construção de modelos mentais, não apenas respostas e perguntas. O foco está no indivíduo, em seus processos de compreensão da informação e seu uso em situações particulares (DUDZIAK, 2003, p.30).

Entende-se que o processo da competência em informação não se resume apenas em captar informações como também construir modelos que auxiliam a sociedade a interpretar, analisar e sintetizar essas informações adquiridas.

Por fim, a concepção da inteligência:

> [...] deveria englobar, além de uma série de habilidades e conhecimentos, a noção de valores ligados à dimensão social e situacional. A construção de redes de significados a partir do que os aprendizes lêem, ouvem e refletem constitui o que se chama de estrutura de aprendizado, essencial à extrapolação do entendimento (DUDZIAK, 2003, p.30).

Sendo assim, destaca que tais concepções sejam necessárias para propiciar um ambiente social que favoreça a inserção tecnológica como mecanismo de ampliar e facilitar o acesso às informações, seguidos de uma análise cognitiva dos processos da informação estando em conformidade com as dimensões sociais que constituem e favorecem o aprendizado e abrem espaço para que a sociedade se torne mais crítica e evolua através dessas práticas.

O aprendizado ao longo da vida é o cerne da missão da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), pois a educação para todas as crianças, jovens e adultos é o princípio fundamental que sustenta esta organização. Neste contexto o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) passou a aproximar as pessoas, comunidades e culturas, destacando a aprendizagem ao longo da vida, uma vez que as pessoas passaram a adquirir mais informações e atualizar as suas habilidades e rever seus valores (RELATÓRIO, 2010).

O desenvolvimento da competência em informação torna-se fundamental para a construção do saber. Ações voltadas ao aprender a aprender proporcionam o desenvolvimento do senso crítico e, consequentemente, o desejo pela educação ou aprendizado ao longo da vida.

A CoInfo refere-se à mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas ao universo da informação, incluindo a capacidade de leitura e escrita, busca e uso da informação, organização e manipulação de dados, visando à produção de novas informações e conhecimentos, sua disseminação e preservação para o reuso futuro (DUDZIAK, 2001; CATTS; LAU, 2008).

Uma das ações voltadas para promover a competência em informação é a inclusão digital, que emerge no contexto dos Programas da Sociedade da Informação, propostos por diversos países, configurando-se como uma das ideias-chave que perpassam ações, estudos e pesquisas nos mais diferentes campos do saber, transmitindo também o pensar social pautado na cidadania que por sua vez é de extrema importância para o exercício sustentável pautado no aprendizado ao longo da vida (FARIAS; VARELA; FREIRE, 2013).

No que se refere ao Brasil existem ações que focam o desenvolvimento social/digital que são apresentadas no livro verde da Sociedade da Informação no Brasil, cujo objetivo é promover a democratização ao acesso à informação, as tecnologias digitais por meio de políticas públicas eficazes, uma vez que se

considera um direito elementar a qualquer indivíduo. (FREIRE, 2010 *apud* BELLUZZO; FERES, 2015).

Segundo Rocha (2000):

> [...] e, pois, através do conhecimento do mundo, adquirido, formal e informalmente, a partir de suas experiências e do convívio em sociedade, pelas trocas linguísticas e reconhecimento de símbolos, em um processo sistemático de formação intelectual e moral do indivíduo, que se processa a construção de sua dimensão enquanto cidadão (ROCHA, 2002, p.40).

A cidadania deve ser abordada como uma experiência histórica, tendo origem na Grécia Antiga. Caracterizada como uma relação entre iguais e destes com o poder – igualdade sociopolítica. Em suas múltiplas dimensões, a cidadania é um meio de proteção e uma condição para o exercício de direitos e deveres. Deve ser considerada como o fulcro de qualquer sociedade, pois o pensar coletivo é fundamental a qualquer indivíduo. A cidadania está intimamente ligada a condições de preservação da vida e da dignidade das pessoas (SILVA *et. al.*; 2005).

Para que a competência em informação seja norteada de uma maneira universal e com a mesma linguagem, alguns autores definem eixos para que essa tarefa seja cumprida dentro de alguns eixos que compreendem critérios regionais e universais.

Para Dudziak (2008, p.43):

> Duas forças norteiam este eixo: a competência em informação como fator de desenvolvimento e o desenvolvimento como fator de estímulo à competência em informação. Como fator de desenvolvimento, a competência em informação está relacionada à capacidade construída pelos sujeitos de resolução de situações-problema, proposta de soluções ou criação de projetos e processos inovadores.

Eixos para a competência em informação de acordo com DUDZIAK (2008, *apud* BELLUZZO; FERES, 2015):

- Eixo 1 - Competência em informação para o desenvolvimento econômico: está relacionada à capacidade construída pelos sujeitos de resolução de situações-problema, proposta de soluções ou criação de projetos e processos inovadores.
- Eixo 2 – Competência em informação para a saúde e serviços: a manutenção da qualidade de vida e os cuidados com a saúde e serviços relacionados são

hoje considerados direitos humanos universais e, nesse sentido, a competência em informação na saúde é essencial.

- Eixo 3 - Competência em informação para a governança e cidadania: relacionada à cidadania, a competência em informação vai muito além da busca, organização e uso das informações pois significa saber o porquê do uso de determinada informação, considerando implicações ideológicas, políticas e ambientais.
- Eixo 4 - Competência em informação para o aprendizado e a educação: refere-se à ligação entre competência em informação e aprendizado ao longo da vida.

Em contribuição com tais eixos, os participantes do III Seminário de Competência em Informação da UNESP de Marília apresentam as seguintes constatações e diretrizes:

- O exercício da democracia e dos direitos humanos reforçam as oportunidades em termos da redução das iniquidades sociais e das desigualdades regionais no contexto brasileiro. Entretanto, este cenário depende da existência de políticas públicas que favoreçam a sua ampliação e a consolidação de avanços alcançados em diferentes áreas, em especial àquela que diz respeito à CoInfo, cujo enfoque está dirigido à dimensão humana e tecnológica para a construção de conhecimento na sociedade contemporânea.
- A aprendizagem, em seus vários níveis, exige o desenvolvimento da CoInfo. Destaca-se a importância do trabalho integrado e colaborativo para a transformação das redes, sistemas, unidades e serviços de informação, tais como: bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação/informação, além de outros tipos de organizações que atuam com informação e conhecimento, cujos espaços de atenção primária voltam-se às necessidades de exercício da cidadania e do aprendizado ao longo da vida.
- Os centros formadores em diferentes áreas, níveis e contextos educacionais devem realizar esforços de articulação que facilitem a inserção da filosofia da CoInfo nas diretrizes curriculares e nos projetos pedagógicos institucionais, de modo transversal e interdisciplinar, apoiando-se em modelos específicos para

atender aos diferentes tipos de usuários de redes, sistemas, unidades e serviços de informação e conhecimento.

- Mecanismos de estímulos devem ser implementados na área da CoInfo envolvendo a criação de repositórios nacional e regionais que contemplem a produção científica, acadêmica, experiências, vivências, fóruns de discussão, redes de compartilhamento de melhores práticas, além de redes de unidades de informação que desenvolvam programas de capacitação continuada e planos de formação que possam contribuir para a promoção da inclusão social no contexto brasileiro.
- Os mediadores da informação, tais como: bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação/informação e outros tipos de organizações similares, devem atuar conjuntamente com os governos, instituições e comunidades, a fim de organizar, estruturar e compreender a informação e o conhecimento como elementos importantes para o desenvolvimento humano e social no contexto nacional.
- É imperativo promover a divulgação e incentivo para ações estratégicas relacionadas à CoInfo, mediante a realização contínua de eventos sobre o tema e o fortalecimento de políticas públicas que se traduzam efetivamente no desenvolvimento de programas e projetos pautados em iniciativas, estratégias de âmbito nacional e indicadores de impacto na área, a fim de mobilizar todos os níveis da sociedade brasileira no sentido da sua consolidação como fator crítico para o desenvolvimento humano sustentável no Brasil. (III Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências) (2014, p. 1-2).

A Carta Supracitada em Marília, além de contribuir para a criação da sigla COINFO para competência em informação aborda as necessidades e as diretrizes no cenário nacional, retratando de forma sintética a importância das questões sociais, geográficas, políticas e educacionais do meio ambiente em questão e está conforme os modelos já vistos anteriormente.

Analisando os padrões, indicadores e eixos considera-se que a competência em informação engloba quatro esferas primordiais, sendo elas a econômica, a de saúde, a da cidadania e a da educação.

Seus modelos determinam um passo a passo que atende todas essas necessidades e norteiam o pesquisador de uma maneira precisa. Ao passo que molda a competência em informação também exige precisão e tato para que a qualidade da informação esteja alinhada com seu grau de relevância naquilo que se busca alcançar, seja em qualquer uma das esferas. É válido ressaltar que Belluzzo (2007, p.41) também destaca uma constante mudança nos modelos e maneiras de se empregar a competência em informação e que “[...] as condições serão substancialmente diferentes, exigindo novas condutas de gestão, novas competências e novas funções”.

Seja em qualquer setor, a CoInfo é base de estudo que contribui com a educação das nações assim como as diretrizes educacionais e de pesquisa no mundo, que por consequência são valorosas tanto científica quanto empiricamente por contribuírem para a evolução do ser humano.

Sendo assim, a competência em informação é um tema abrangente e complexo, pois depende de vários níveis e setores da sociedade trabalhando em conjunto para que haja compreensão acerca do tema e por consequência uma evolução na maneira do pensar e agir nas sociedades.

A sociedade que consegue transformar seus cidadãos através desses quatro eixos é uma sociedade que tende a melhorar significativamente e avançar socialmente, pois tais eixos estão intimamente ligados com o bem-estar social e qualidade de vida das populações através do conhecimento.

3.2 Dimensões da CoInfo

Dentre as dimensões envolvidas na competência em informação destacam-se:

A dimensão técnica, que consiste em uma atividade prática, de caráter objetivo; A dimensão estética consiste no termo estético, que está relacionado ao estudo filosófico da arte, a informação produz emoção; A dimensão ética engloba também a educação, que forma os indivíduos pautados na ética e na legalidade e uso da informação; A dimensão política objetiva melhorar a qualidade de vida do cidadão, levando informação a ele para que ele exerça uma cidadania, de forma que ele seja competente em informação (VITORINO; PIANTOLA, 2011).

De acordo com a Declaração de Alexandria (2005, *apud* BELLUZZO; FERES, 2015): a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida são os faróis da Sociedade da Informação, iluminando os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade.

A competência em informação está no cerne do aprendizado ao longo da vida, capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais.

É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações.

O aprendizado de toda a vida prepara os indivíduos, as comunidades e as nações a atingir suas metas e a aproveitar as oportunidades que surgem no ambiente global em evolução para um benefício compartilhado. Auxilia-os e suas instituições a enfrentar os desafios tecnológicos, econômicos e sociais, para reverter à desvantagem e incrementar o bem estar de todos.

A competência em informação deve ser reconhecida como requisito à formação básica/inicial e à formação contínua das pessoas, a fim de que possam ser mais reflexivas e investigativas e consigam interagir verdadeiramente com os ambientes de expressão e construção do conhecimento (BELLUZZO, 2003).

A competência em informação deve ser pensada como uma ação através da qual se mobiliza conhecimentos gerais e técnicos, habilidades e aptidões pessoais e profissionais. O indivíduo competente em informação na era digital é capaz de definir suas necessidades informacionais; buscar e acessar informações de forma efetiva; avaliar com pertinência e relevância; organizar e interiorizar a informação para que assim haja conhecimento; saber lidar com as tecnologias de informação e comunicação e ter em mente que o aprendizado é contínuo (aprendendo a aprender).

A informação que antes era apenas acessada por um ponto de rede agora ganha mais forma e movimento, a mobilidade traz grande evolução para as práticas da Competência em Informação.

O fluxo de informações eficaz e eficiente possui um efeito multiplicador com a capacidade de percorrer todos os setores da organização. O acesso à informação e a capacidade de extrair e aplicar os conhecimentos são vitais para o aumento do conhecimento e para o desenvolvimento das atividades num mundo sem fronteiras.

As vantagens competitivas são agora obtidas através da utilização de redes de comunicação e sistemas tecnológicos que interconectem pessoas, países, empresas, organizações enfim a sociedade de forma global com rapidez e custo reduzido.

As interações que promovem as redes sociais estão alicerçadas na competência em informação e em comunicação para realizar seu potencial.

Aqueles que conseguem entender e usar confortavelmente as facilidades tecnológicas colocam-se em vantagem em termos não só de educação e emprego, mas em todos os aspectos da vida.

Há também no domínio dessas técnicas um aspecto de emancipação e igualdade social, na medida em que a facilidade de comunicação propicia que milhões de indivíduos possam controlar e estreitar suas relações com o mundo, mediante a este contexto considera-se que a competência em informação é elementar a qualquer pessoa uma vez que o indivíduo competente em informação contribui significativamente para expansão e melhorias dos processos, fazendo uso da informação de forma estratégica e levando ao desenvolvimento da vantagem competitiva. (CÂMARA; BORGES, 2011).

3.2.1 Modelos de CoInfo

Segundo Furtado e Alcará (2015, p.03):

> [...] os primeiros estudos sobre Competência em Informação no Brasil estiveram associados à educação de usuários, diante das possibilidades de desenvolver habilidades relacionadas à informação em bibliotecas. Esses estudos culminaram com o processo de valorização da informação como produto e com avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação, momento em que o desenvolvimento de habilidades que permitem o acesso físico e intelectual aos recursos informacionais tornou-se necessário.

São apresentados alguns modelos relacionados à competência em informação, dentre eles:

- O modelo de Carol Kuhlthau foi desenvolvido em 1982, fundamenta-se a partir de conceitos referenciais da teoria construtivista da aprendizagem;

- O modelo BIG6 Skills é um dos mais famosos e muito utilizados no ambiente de trabalho, foi desenvolvido em 1988, desenvolvido em seis etapas considerado um processo sistemático de resolução de problemas da informação apoiado nos processos cognitivos;
- Modelo de Mackenzie, colocando os alunos no papel de agentes produtores de informação;
- Modelo Plus, abrange o campo das competências necessárias quando o uso de recursos de informação necessita de vários formatos;
- Modelo La recherche d'information à l'école secondaire e FADBEN, são dirigidos ao ensino secundário permitindo complementar o ciclo de pesquisa;
- Modelo Exit, surgiu da necessidade de suprir as falhas de outros modelos que se limitavam a encarar a compreensão do texto escrito como um processo de transferência de informação;
- Modelo Information Skills, concebido para permitir a aplicação quer as fontes de informação tradicionais ou digitais e reportar-se a qualquer nível do conhecimento;
- Modelo de Gavilan tem como propósito principal ajudar o docente a elaborar e executar as atividades para o desenvolvimento da competência em informação;
- Modelo Circular de Pesquisa ajudando na busca da melhor informação por meio de um processo cíclico;
- Modelo Relacional da Bruce, com as seis facetas da competência em informação (BELLUZO; FERES, 2015).

3.2.2 Modelo BIG6 de Eisenberg

Para Furtado e Alcará (2015, p.09):

> [...] o modelo Big6 Skill, considerado primeiro modelo de Competência em Informação, foi proposto por Mike Eisenberg e Bob Berkowitz em 1987, com o intuito de resolver os problemas causados pela 'explosão informacional' instaurada diante do crescimento exponencial das fontes de informação e da ansiedade causada pelo volume de informações disponíveis. Seu objetivo é integrar a informação para pesquisa e uso de habilidades com ferramentas de tecnologia em um processo sistemático de localização, uso, aplicação e avaliação das informações para resolução das necessidades e tarefas.

Segundo Lomba (2012, p.78) os processos do modelo de Eisenberg passam por seis estágios, sendo eles: 1) Definição da tarefa; 2) Estratégias de busca da informação; 3) Localização e acesso; 4) Uso da informação; 5) Síntese; 6) Avaliação.

Bernardes e Koller (1997) destacam que o modelo cria um novo enfoque no estudo da moralidade:

> [...] esse modelo teve como base empírica entrevistas que incluem questões sobre dilemas morais concernentes a ações pró-sociais e conflitos entre os desejos de dois indivíduos - o potencial benfeitor e o potencial receptor de ajuda. (BERNARDES; KOLLER, 1997, p.229-230).

O modelo consiste em definir o problema de informação e identificar as informações necessárias. Na segunda etapa definem-se estratégias de procura de informação para determinar todas as fontes possíveis, selecionando as melhores opções. Na terceira etapa é feito uma pesquisa dessas fontes para localizar informações e aspectos preponderantes. Na quarta etapa de utilização o modelo determina a necessidade de ler, ouvir, ver e tocar, como processo de envolvimento para extrair informações relevantes. Após organizado, a quinta e sexta fase consistem em sintetizar, apresentar as informações e julgar a eficácia e a eficiência do trabalho. (Eisenberg; Berkowitz, 2001).

3.2.3 Modelo A Sete Faces da Competência em Informação de Bruce

Este modelo, adaptado de BRUCE (BELLUZZO; FERES, 2015), baseia-se em:

- **tecnologias da informação e comunicação** – aprendizado das TICs para a recuperação e comunicação da informação na sociedade de conexões em rede, esta face apresenta a TICs como fator determinante no auxílio à informação e comunicação entre usuários.
- **fontes de informação –** conhecimento de fontes e habilidade de acessá-las de forma independente ou mediada por intermediário, esta face se resume em busca de informações adequadas.
- **informação como processo –** as estratégias aplicadas pelos usuários ao se defrontar com situações novas e complexas, esta face enfoca o processo de informação e tomadas de decisão.

- **controle da informação -** reconhecendo a informação relevante, gerindo essa informação, fazendo conexões entre informação, projetos, pessoas e a interconectividade entre informação e partes de projetos, esta face se define na experiência obtida oriunda da construção de conhecimento.
- **construção do conhecimento –** uso crítico e inteligente da informação para a geração de uma nova base pessoal de conhecimento, esta face pode ser consciente ou inconsciente, ou seja, o indivíduo tem a percepção ou não do uso em potencial da informação.
- **extensão do conhecimento-** uso da informação para gerar novas ideias ou soluções criativas e sua aplicabilidade social, esta face requer por parte do indivíduo sabedoria como requisito para transmitir e compartilhar o conhecimento.
- **saber –** utilização sábia da informação em benefício da coletividade, implicando a adoção de valores em relação ao conhecimento gerado, com consequente emissão de juízos, tomada de decisões e pesquisa.

3.3 Padrões e Indicadores de CoInfo

Os padrões referem-se a um compromisso documentado, utilizado em comum e de forma repetitiva e intencional para se estabelecer uma coerência e semelhança, ou seja, um consenso. O indicador é uma medida agregada e completa que possibilita descrever ou avaliar um fenômeno, sua natureza, estado, evolução sendo possível para isso articular.

É possível considerar padrões como sendo um compromisso documentado, utilizado em comum e repetidas vezes pelas pessoas relacionadas com uma determinada função e que resulta de consenso após uma discussão democrática entre as pessoas que entendem do trabalho que está sendo padronizado. Agora o indicador é uma medida agregada e completa que permite descrever ou avaliar um fenômeno, sua natureza, estado, evolução, sendo possível para isso articular ou correlacionar variáveis (MARTINEZ; ALBORNOZ, 1998).

Os indicadores vão explicitar a compreensão dos padrões e o comportamento informacional está diretamente relacionado às evidências que serão externalizadas

por meio deste comportamento que pode ser avaliado a partir de um modelo elegido como considerável.

Por sua vez, os padrões em CoInfo surgem como forma normativa de pesquisa e tem por finalidade eleger uma série de etapas e critérios a serem atendidos para nortear o desenvolvimento das pesquisas.

Dudziak complementa:

> [...] de modo geral, os estudos e pesquisas abrangem hoje as ações relativas à promoção da competência em informação em distintos "espaços": educacional, profissional (mundo do trabalho), cidadão. Os padrões ainda são importantes, mas não essenciais, dado que a contextualização de ações é o fator primordial para o sucesso da implementação de programas voltados à competência em informação. Neste sentido, conhecer o público alvo, suas necessidades e motivações tornaram-se uma prioridade (DUDZIAK, 2010, p.19).

Os padrões em Competência em informação têm caráter normativo e podem determinar uma série de etapas a serem seguidas para a obtenção de uma pesquisa embasada e norteada através desses métodos.

Quadro 1: Padrões Básicos ou Indicadores de Competência em Informação

PADRÕES	INDICADORES
1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação	1.1 Define e reconhece a necessidade de informação
	1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais
	1.3 Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária
2 - A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.	2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.
	2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade.
	2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.
	2.4 A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário
3 - A pessoa competente em informação avalia criticamente	3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida

a informação e as suas fontes	3.2 Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes
	3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação
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.	4.1 É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto
	4.2 Comunica os resultados do projeto com efetividade
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.	5.1 Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia
	5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação
	5.3 Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados

Fonte: Belluzzo (2007 p. 95-103)

Os padrões e indicadores de nível 1 estão relacionados com a fase inicial do processo de desenvolvimento da CoInfo, no que tange a percepção da necessidade de informação e o estabelecimento de estratégias para obtenção de informação, sintetizada pela etapa de busca e avaliação das fontes de informação localizadas.

Os padrões e indicadores de nível 2 são identificados por meio das buscas realizadas no primeiro padrão, após busca e avaliação os indivíduos acessam as informações com maior efetividade e tomam conhecimento de outras formas para obtenção de informação, melhorando assim suas estratégias e construindo novas assim que necessário.

Os padrões e indicadores de nível 3 estão intimamente relacionados com a avaliação das fontes de informação, uma vez que é elementar a fidedignidade e a veracidade das informações para construção de conhecimento.

Os padrões e indicadores de nível 4 se baseiam no uso efetivo da informação, buscando e sistematizando informações para criação e complementação de um projeto, socializando os conhecimentos com determinada pessoa ou grupo, desenvolvendo critérios e analisando as informações com maior potencialidade.

Para se alcançar os padrões e indicadores de nível 5 é elementar ter passado pelos padrões e indicadores anteriores, uma vez que o nível 5 se caracteriza como

complexo e para isso é necessário por parte do indivíduo o desenvolvimento de habilidades e competências anteriores, sendo assim a pessoa competente em informação usa a informação de forma plena, que deve ocorrer de forma ética, legal e idônea, transformando em conhecimento para si e para todos a sua volta.

A International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) definiu seus padrões de competência em informação como sendo: necessidade da informação; localização da informação; avaliação crítica da informação e das suas fontes; organização da informação; utilização efetiva da informação para alcançar um objetivo/resultado; comunicação e uso ético e legal da informação. (IFLA, 2005).

Furtado e Alcará (2015) definem que:

> [...] os padrões são elementos norteadores e exercem a função de mediação das teorias, diretrizes e modelos apresentados com ações e programas para formação e desenvolvimento da Competência em Informação. A análise desses padrões possibilitou identificar as semelhanças e diferenças existentes. (FURTADO e ALCARÁ, 2015, p. 11).

Seguindo esses padrões, a competência em informação destaca que o indivíduo detentor dessas informações passe por estágios já definidos na tabela acima, sendo tal padrão um modelo organizacional na busca da qualidade da sociedade em geral.

Tal modelo indica que para uma gestão da competência em informação é necessário identificar, pesquisar, analisar, sintetizar e apresentar tais informações, respeitando a ética social e com isso dando um destino seguro e útil para essas informações no âmbito social.

Para conseguir fazer o mapeamento das necessidades da CoInfo, deve-se conhecer os conhecimentos, habilidades e atitudes. Este mapa deve-se apoiar em indicadores que exprimem condutas e comportamentos desejáveis e necessários. A Taxonomia de Bloom para a Era Digital (CHURCHES, 2008) fornece o suporte para este mapeamento. Esta taxonomia contempla o ser, o fazer e o conhecer, ou seja, os domínios cognitivo, sócio-afetivo, operacional. O conhecimento destes domínios leva ao desenvolvimento correto e claro dos objetivos para alcançar as competências.

Fases da Taxonomia:

- Exploração das expectativas da situação atual: compreender o contexto, fazer o mapeamento dos programas de CoInfo e refletir sobre este mapeamento.

- Investigação ou auto-avaliação: análise das práticas do capital de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores desejáveis em relação à Coinfo; análise das características pessoais, valores, entre outros fatores importantes para o desenvolvimento do potencial da CoInfo; valorização das atividades de capacitação e potencialidades pessoais para o desenvolvimento da CoInfo.
- Avaliação Final: elaboração de uma síntese relatando as habilidades de CoInfo de acordo com a Taxonomia adotada e dos padrões e indicadores adequados; análise e reflexão sobre a necessidade da informação básica, intermediária e avançada em CoInfo.

A competência em informação aliada à aprendizagem organizacional desenvolve empreendedores com excelência na gestão empresarial e indivíduos competentes em informação, pois: definem suas necessidades informacionais, avaliam a informação acessada, organizam a informação, transformam a informação em conhecimento, aprendem a aprender, constroem uma linguagem de busca explícita e direcionada, identificam fontes, filtram e avaliam a qualidade da informação, conhecem como acessar diferentes sistemas, possuem habilidades para entender os conceitos para o refinamento das buscas, têm competências para realizar leituras não lineares e hipertextuais, conhecem as diferentes formas de comunicação dos resultados. A informação tem o poder de transformar, se bem organizada; ou promover disfunções levando à entropia dos sistemas organizacionais, se não for organizada, disponibilizada e assimilada de maneira adequada, neste sentido torna-se elementar a contribuição da competência em informação para o desenvolvimento da aprendizagem organizacional dos empreendedores.

4 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

Aprender se constitui em tomar conhecimento por meio da observação, percepção e reflexão de determinado assunto. Moresi (2001, p.119) considera que: “O aprendizado é a integração de novas informações em estruturas de conhecimento, de modo à torná-las potencialmente utilizáveis em processos futuros de processamento e de elaboração”.

Bitencourt (2001) destaca que:

> [...] acredita-se que a prática da Aprendizagem Organizacional possa contribuir para a gestão de competências gerenciais, tendo em vista a perspectiva dinâmica e social embutidas nesta abordagem. Além de diminuir os gaps relacionados ao desenvolvimento de competência (gerencial e organizacional), a Aprendizagem Organizacional busca a sistematização de um processo reflexivo que possa incorporar a tensão criativa e os modelos mentais compartilhados às rotinas organizacionais (BITENCOURT; 2001, p.55).

A aprendizagem organizacional tem como função desenvolver competências de uma empresa independente de sua clasificação (micro; pequeno; médio e grande porte) e de se apropriar do conhecimento teórico/prático e transformá-lo em ações empresariais efetivas.

Bastos, Gondim e Loiola (2014) definem que:

> [...] a aprendizagem organizacional ocorre por meio de indivíduos (que são sempre os sujeitos desse processo), mas essa aprendizagem é sumultaneamente limitada por forças institucionais que, também produzidas pelos atores organizacionais, emergem da natureza coletiva e social de qualquer empreendimento organizativo. Assim, ao mesmo tempo em que os indivíduos aprendem e criam estruturas organizacionais, estas retroagem sobre o indivíduo e limitam sua capacidade de aprender e renovar as organizações. (BASTOS; GONDIM ; LOIOLA, 2014, p.05).

A aprendizagem organizacional é praticada pelas empresas com a finalidade de transformar as experiências em conhecimento, para que possam ser utilizadas como parâmetro futuro de melhorias e crescimento a nível estratégico.

Para Fleury e Fleury (2001):

> A aprendizagem é um processo neural complexo, que leva à construção de memórias. Aquilo que se aprende e depois se esquece é como se nunca tivesse acontecido; o conjunto de coisas de que nos lembramos constitui a nossa identidade. (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 08).

Para Perin, Sampaio, Duhá e Bitencourt (2006):

> [...] a aprendizagem organizacional é descrita na literatura como um processo constituído de etapas ou componentes de aquisição de informação, disseminação de informação e interpretação compartilhada, que promove a mudança de comportamento ou a ação de resposta à aprendizagem, influenciando diretamente os resultados da organização. (PERIN; *et al,* 2006, p.19).

Neste sentido extrai-se a reflexão de que a informação e o conhecimento são ativos indispensáveis no processo de aprendizagem organizacional para o alcance da inovação. Concordando, Bitencourt (2001) assinala que:

> [...] por se tratar de uma abordagem que privilegia aspectos coletivos, a Aprendizagem Organizacional estimula a interação entre as pessoas e as articulações entre as estratégias organizacionais e/ou desenvolvimento gerencial. Desta forma, a visão a respeito das competência é mais ampla não restringindo-se à formação individual e privilegiando a formação de competência coletivas. (BITENCOURT, 2001, p. 19).

Sob essa ótica, a aprendizagem organizacional é caracterizada pelo conjunto de vivências analisados e explorados, com a finalidade de proporcionar para as organizações uma metodologia aplicada para uma gestão mais eficiente.

4.1 Fundamentos e teorias de aprendizagem organizacional

Bitencourt (2001) sintetiza alguns pontos básicos do conceito de Aprendizagem Organizacional, sendo eles:

- Processo (em termos de continuidade);
- Transformação (baseado na mudança de atitude);
- Grupo (enfatizando o coletivo);
- Criação e reflexão (sob a ótica da inovação e conscientização);
- Ação (apropriação e disseminação do conhecimento, tendo como referência uma visão pragmática) (BITENCOURT, 2001, p.51).

Lima Freire (2006) descreve sete etapas pelo quais a aprendizagem se desenvolve:

- Aquisição de informação: as descrições utilizadas pelos indivíduos para explicar a aprendizagem são vagas, geralmente usam sinônimos para descrevê-la, como se fosse um conceito evidente. Normalmente recolhem e armazenam a informação simplesmente por sobreposição a que já está armazenada. Ocorre na vida pessoal.
- Memorização e reprodução: consiste em memorizar a informação, tal como na anterior, através da recolha e armazenamento, mas agora por repetição, sendo capaz de reproduzi-la nas situações de avaliação escolar.
- Memorização e aplicação: consiste em memorizar, como nas duas anteriores, mas também ser capaz de aplicar o conhecimento adquirido no mundo real. Recuperando e utilizando o que foi armazenado nas situações da vida pessoal.
- Compreensão: consiste em poder abstrair, compreender e desenvolver uma concepção sobre os fenômenos através de uma analise critica ou do relacionamento das idéias. Ocorre especificamente nas situações escolares.
- Compreensão interpretativa: consiste em compreender, como na quarta, mas, sobretudo mudar a concepção que se tem sobre os fenômenos, fazendo uma reinterpretação do conhecimento. O que seria possível pelo fato das coisas poderem ser vistas de acordo com várias perspectivas. Tanto através do aumento do conhecimento, quanto pela possibilidade de poder generalizá-lo a outros domínios. O contexto é alargado, ultrapassa o ambiente escolar e o estudo acadêmico.
- Auto-atualização: consiste em mudar as concepções sobre os fenômenos como na anterior, mas, além disso, mudar como pessoa. Ver as coisas de uma forma diferente produziria uma mudança pessoal através de uma relação mútua, contínua, estabelecida entre o indivíduo e o mundo. Essa possibilidade de ver as coisas de uma outra maneira faria com que a pessoa se visse como mais capaz, como interprete ou agente dos acontecimentos.
- Institucionalização: apesar de pouco estudada e consistente, corresponde a forma de representar a aprendizagem enquanto sucesso acadêmico, dito de outra forma, a prova de que a aprendizagem ocorreu é ter passado, ter obtido boas notas (LIMA FREIRE, 2006, p. 4-5.)

Alperstedt (2001) destaca que:

> [...] a aprendizagem ocorre principalmente via processos de treinamento e desenvolvimento dos empregados, tanto no nível individual como de grupo. O objetivo é que o empregado seja mais produtivo; por isso se investe nele, proporcionando-lhe o desenvolvimento de habilidades técnicas, humanas e conceituais. De fato toda a bagagem de conhecimentos individuais e de grupo, adquirida com o passar dos anos, na própria organização ou fora dela, expressa um conteúdo de aprendizagem (ALPERSTEDT, 2001, p.151).

Garvin (1993), referenciado por Fleury e Fleury (1995 *apud* Monteiro; Falsarella, 2007, p.89) sistematizaram 5 formas de estratégias de aprendizagem organizacional criado pelo autor na qual este trabalho se baseia:

> 1. Resolução sistemática de problemas, que contempla os diagnósticos elaborados através de métodos científicos; utilização de dados para a tomada de decisão e recursos de estatísticas para organizar as informações e inferências.
> 2. Experimentação, que se refere à procura sistemática e testes de conhecimentos novos pelo método científico. Tem como motivação a busca pela expansão de horizontes.
> 3. Experiência passada com o apoio da sistemática de revisão e avaliação de situações de sucesso e fracasso da própria organização, com a divulgação dos resultados internamente.
> 4. Circulação de conhe
> cimento pautada pela circulação rápida e eficiente de novas ideias na organização como um todo.
> 5. Experiências realizadas por outras organizações, oque é feito através da observação do que acontece em outras organizações.

São as estratégias de aprendizagem organizacional, responsáveis pela disseminação; interiorarização e manutenção de novos conhecimentos para as empresas e seus respectivos funcionários aperfeiçoarem e aprimorarem suas funções organizacionais, aliada a competência em informação torna-se possível alcançar o sucesso empresarial, através de tomadas de decisão assertivas e estratégicas.

Para Bitencourt (2001):

> [...] a Aprendizagem Organizacional vem lembrar que as aparentes contradições ou respostas únicas são apenas uma forma restrita de enxergar a realidade. Existe uma multiplicidade de interpretações e possibilidades para se construir a abordagem em questão. Se, por um lado, isso é tranquilizador por trazer à tona que a realidade não é única, por outro, gera inseguranças e incertezas principalmente tendo como base a visão positivista que tende a gerar ou buscar

> respostas únicas. O paradoxo reside em aspectos aparentemente opostos serem complementares.” (BITENCOURT, 2001, p.53).

Bastos; Gondim ; Loiola (2014) levantam as principais questões acerca da aprendizagem organizacional:

- se está diante de um campo de linguagens e conceitos variados que carece de maior integração teórica e de tentativas de conferir à produção do conhecimento o necessário caráter cumulativo;

- se utiliza o conceito de aprendizagem organizacional de forma analófica ou matafórica, muitas vezes sem a decida consciência dessa naureza do conceito;

- há carência de abordagens que integrem os dois níveis que o processo de aprendizagem se realiza - individual e organizacional -, o que abre espaços para perspectivas unidirecionais que, no geral, entendem ser o nível organizacional um somatório dos processos individuais;

- há relativa desconsideração dos fatores culturais, setoriais e locais que exercem impactos e singularizam a aprendizagem de casa organização;

- a pesquisa é dominada por um conjunto de vieses bem caracterizados, com destaque para a tendência de focalizar o indivíduo, de ver a aprendizagem como um fenômeno adaptativo e a serviço do aperfeiçoamento organizacional (BASTOS; GONDIM; LOIOLA, 2014, p.225).

4.1.2 Aprendizagem baseada na solução de problemas

A aprendizagem baseada em problemas (ABP) é amplamente utilizada no ensino básico como superior e na ambiência empresarial, e tem por base adquirir e integrar novos conhecimentos.

Segundo Souza ; Dourado (2005) a ABP é:

> [...] uma estratégia de método para aprendizagem, centrada no aluno e por meio da investigação, tendo em vista à produção de conhecimento individual e grupal, de forma cooperativa, e que utiliza técnicas de análise crítica, para a compreensão e resolução de problemas de forma significativa e em interação contínua com o professor tutor. (SOUZA; DOURADO, 2005, p.3-4).

Para Escrivão Filho; Ribeiro (2008) essa técnica:

> [...] baseia-se igualmente na perspectiva de otimização da aprendizagem, por meio do desenvolvimento, nos alunos, da metacognição e de habilidades de trabalho em grupo. Segue as indicações de educadores e pesquisadores educacionais que acreditam na influência das interações sociais na construção do conhecimento e no significado moderno do conhecimento, a saber: um consenso provisório, social e historicamente determinado, sobre o que constitui a realidade (ESCRIVÃO FILHO; RIBEIRO, 2008, p. 3).

A aplicação das técnicas de aprendizagem baseada na solução de problemas consiste em estruturar um grupo de aprendizes e, através da relação entre esse grupo, contendo coordenação e tutela, extrair o conhecimento adquirido durante todo o processo.

Wood (2003) define sete passos para o ABP, sendo estes apresentados na tabela abaixo:

Tabela 1 – Os setes passos do Aprendizado Baseado em Problemas

Passo 1	Identificar e esclarecer os termos desconhecidos apresentados no cenário;
Passo 2	Definir o problema ou problemas a serem discutidos;
Passo 3	"Brainstorming" para discutir o(s) problema(s), sugerindo possíveis explicações baseadas no conhecimento prévio;
Passo 4	Revisão das etapas 2 e 3 e organização das explicações em soluções e tentativas;
Passo 5	Formular objetivos de aprendizagem;
Passo 6	Estudo privado (todos os alunos recolhem informação relacionada com cada objectivo de aprendizagem);
Passo 7	O grupo compartilha resultados de estudo privado (os alunos identificam seus recursos de aprendizagem e compartilham seus resultados).

Adaptado de Wood (2003)

A ABP estruturada dessa maneira descrita na Tabela 1 proporciona aos grupos de estudo um cronograma lógico e que atende todas as necessidades propostas pelos autores em geral, contribuindo assim para o desenvolvimento da CoInfo de maneira pontual e eficaz.

A partir de uma perspectiva relacional ser competente em informação significa ter acesso a diferentes maneiras de explorar o uso efetivo da informação. Competência em informação é um caminho de aprendizado sobre aspectos de conteúdos sob o enfoque de uma abordagem teórica.

De acordo com (BRUCE, 2015) as características da competência em informação no modelo relacional são:

- Diferentes ênfases sobre tecnologia.
- Ênfase na capacidade de se envolver em amplas responsabilidades profissionais, ao invés de habilidades específicas.
- Colaboração social ou interdependência entre pares, ao invés de ênfase na capacidade individual.
- Ênfase na manipulação intelectual de informações em vez de habilidade técnica com TICs.

Souza (2004) elucida que:

> [...] o conceito de aprendizagem organizacional ganhou notoriedade na década de noventa, embora presente há mais tempo na literatura sobre teoria econômica da firma e teoria das organizações. A ênfase nesse conceito e sua retomada são atribuídas ao forte valor explicativo que apresenta para processos de mudança organizacional, lembrando-se que a preocupação em favorecer aprendizagens emerge em um contexto competitivo no qual a inovação em produtos e processos é nuclear à sobrevivência de organizações (SOUZA, 2004, p.3).

A teoria fenomenográfica se baseia na reconstrução do pensamento uma vez que o conhecimento é produto das relações sociais (mundo/indivíduo). O conhecimento é o resultado de uma construção centrada no indivíduo, a quem caberia o poder de decidir sobre os seus processos. O seu pensamento resultaria de um trabalho reflexivo e da remontagem das suas percepções, concepções, das suas ações sobre o mundo e da interação com os outros (FREIRE, 2009, p.164).

As cartografias são ferramentas para organizar e representar o conhecimento, cujo objetivo é o de representar as relações significativas entre os conceitos na forma de proposições.

Para Antonello; Godoy (2009):

> [...] frente à heterogeneidade e à dispersão conceitual que se apresentam para a compreensão da Aprendizagem Organizacional, qualquer tentativa de mapear esse território implica escolhas ou decisões que revelam perspectivas, dimensões, o 'olhar' do pesquisador e estudioso do tema. Assim, não surpreenderia se fossem indentificadas múltiplas dimensões e abordagens nos esforços investidos para 'organizar' a natural dispersão observada nos estudos sobre AO. (ANTONELLO; GODOY, 2009, p.3).

Para aprender os indivíduos necessitam saber acessar, avaliar e usar a informação de maneira inteligente. A CoInfo contribui com o aprendizado

organizacional, pois fornece padrões que norteiam as capacidades, habilidades e comportamentos dos indivíduos, neste contexto considera-se que não se pode falar em CoInfo sem mencionar a aprendizagem organizacional.

4.1.2.3 Aprendizagem organizacional e CoInfo

A aprendizagem organizacional tem forte relação com a competência em informação, pois ambas convergem para o mesmo sentido, que é o da otimização do uso da informação e o desenvolvimento das competências necessárias, sejam elas de cunho humano ou organizacional.

Fleury e Fleury (2001) destacam que:

> [...] uma competência essencial não precisa necessariamente ser baseada em tecnologia stricto sensu: ela pode estar associada ao domínio de qualquer estágio do ciclo de negócios, como por exemplo um profundo conhecimento das condições de operação de mercados específicos. Não obstante, para ser considerado uma competência essencial, esse conhecimento deve estar associado a um sistemático processo de aprendizagem, que envolve descobrimento/inovação e capacitação de recursos humanos. (FLEURY; FLEURY, 2001 p.7).

Com isso extrai-se a reflexão de que uma competência considerada essencial deve estar alicerçada a um processo contínuo de aprendizagem, baseada sempre na capacitação dos indivíduos e pela busca da inovação.

Para Segnorello; Martins; Bracchi (2016):

> o processo de aprendizagem organizacional tem se destacado como um dos temas emergentes para o ambiente no qual as organizações encontram-se inseridas, constituindo-se em um importante instrumento na formulação e o desenvolvimento de estratégias que atuam na forma de rede. Ao incorporar a aprendizagem na definição de seus propósitos corporativos, as organizações que atuam em rede passam a incorporar um conjunto de interesses que perpassam as questões de cunho meramente econômico, atendendo, assim, às necessidades e expectativas de seus diversos públicos. (SEGNORELLO; MARTINS; BRACCHI, 2016, p. 05).

No processo gerencial a aprendizagem organizacional é compreendida como vantagem competitiva quando desenvolvida de maneira adequada.

Santos; Santos; Belluzzo (2016) afirmam que [...] “a CoInfo favorece o alinhamento estratégico das informações nas organizações à medida que atribui valor para o conteúdo da informação” e complementam:

> [...] por meio da CoInfo, é possível mapear, de forma coesa, estratégica e inteligente, os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização para garantir a informação necessária no tempo e formato adequados antes dos concorrentes, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão. É ela que indica a informação pontual, a partir de uma análise crítica, para o desenvolvimento da Inteligência Competitiva (SANTOS; SANTOS; BELUZZO, 2016, p.8).

Segundo Valentim (2003):

> [...] para que a organização alcance sucesso no processo de tomada de decisão, ela necessita de informações úteis, corretas, entregues na hora certa e às pessoas certas. Desse modo, as informações precisam ser gerenciadas da mesma forma que os outros recursos. Faz-se necessário estabelecer políticas e programas de organização e tratamento para que elas se apresentem com mais eficácia (VALENTIM, 2003, p.10).

Complementando, destaca-se o processo de gerenciamento da informação que além de ser considerado importante precisa ser implementado de maneira assertiva, com o intuito de estar ao alcance das pessoas para auxiliar nas tomadas de decisão.

Para Belluzzo; Rosseto; Feres (2016):

> [...] para o desenvolvimento de um programa de Competência em Informação (CoInfo) pressupõe-se a existência de profissionais qualificados para propor um projeto apoiado em bases pedagógicas a fim de contemplar o estudo do contexto, análise de características e peculiaridades dos usuários, especialmente suas necessidades de informação (BELUZZO; ROSETTO; FERES, 2016, p.5).

Nessa ótica, considera-se que a competência em informação e a aprendizagem organizacional são temas que se complementam e definem as necessidades das organizações, sejam elas empresariais ou acadêmicas, visando à experiência adquirida com uma gestão assertiva e bem traçada das metas e problemas a serem solucionados. A aprendizagem é considerada um processo de organização das informações e da sua integração à estrutura cognitiva. Ela será significativa quando a nova informação for assimilada ao conhecimento anterior, com espírito crítico necessário sendo essencial para o desenvolvimento de qualquer organização.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método científico pode ser compreendido por um conjunto de elementos seguidos por uma habilidade crítica e inovadora empenhada na descoberta da veracidade e na construção do pensamento científico. Os procedimentos metodológicos da presente pesquisa são desenvolvidos e baseados em conceitos, princípios e técnicas de Andrade (2009); Gil (2009); Yin (2010); Michel (2005); Marconi e Lakatos (2006; 2013) descritos a seguir.

5.1 Revisão Bibliográfica

Segundo Andrade (2009, p.109) “[...] pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos [...]”.

A revisão bibliográfica se fundamenta no levantamento e análises de diversos materiais bibliográficos, ressalta-se que os principais recursos utilizados foram artigos científicos, relatórios e livros que embasaram o desenvolvimento do referencial teórico desta dissertação. A revisão bibliográfica é de suma importância para que se alcance uma variedade de informações referentes a investigação que, talvez, não obtivesse na pesquisa de campo, exemplos: dados, informações e fatos passados que se encontram dispersos e que só são possíveis de obter a partir de fontes secundárias (GIL, 2009).

O levantamento bibliográfico foi de extrema importância para construção do referencial teórico sobre informação e conhecimento; competência em informação e aprendizagem organizacional por meio de abordagens, teorias, conceitos, modelos, padrões e indicadores que possibilitou avaliar e descrever a importância da CoInfo para o desenvolvimento da aprendizagem organizacional dos empreendedores.

5.2 Pesquisa Documental

A pesquisa documental refere-se diretamente a coleta de dados, que acontece através de documentos considerados pela literatura oriundos de fontes primárias. As fontes primárias são documentos registrados ou não que, podem ser

usados no momento ou posteriormente em que está ocorrendo o fenômeno (MARCONI; LAKATOS, 2006).

Esse tipo de pesquisa propiciou as condições para caracterização e descrição do universo em estudo, os sujeitos da pesquisa e informações gerais, mediante o acesso e análise de documentos oficiais concedidos pelo Centro Incubador de Empresas de Marília “Miguel Silva” e documentos eletrônicos disponíveis no site institucional das micro e pequenas empresas e do respectivo centro incubador.

5.2.1 Universo de Pesquisa

O universo de pesquisa é o Centro Incubador de Empresas “Miguel Silva” que conta com a integração da Fundação de Ensino “Eurípides Soares da Rocha” (UNIVEM) na qual o Centro Incubador está alocado, localizada na Cidade de Marília; Estado de São Paulo, com a parceria e conhecimento profissional do SEBRAE e, também, com o apoio da Prefeitura da Cidade.

Ressalta-se que a partir do segundo semestre do Ano de 2015 o Centro Incubador passou por um processo de reestruração organizacional atendendo agora somente empresas do setor de base tecnológica.

Toda a estrutura é baseada na concepção do sistema de incubação, ou seja, congregando micros e pequenas empresas objetivando proteger e fortalecer a sustentabilidade econômica e o desenvolvimento social desses empreendedores e, por fim, impulsionar a economia local. [1]

5.2.2 População Alvo da Pesquisa

Os sujeitos da pesquisa são representados pela Secretária Executiva do Centro Incubador de Empresas de Marília “Miguel Silva” e os Empreendedores egressos em 2016 do processo de incubação, que somam 5 das 7 empresas que participaram do processo para aperfeiçoamento das suas atividades empreendedoras, que atualmente são denominados pelo centro incubador como empresas pós incubadas ou seja, recebem ainda consultoria do centro incubador

[1] Informações obtidas em < http://www.univem.edu.br/ciem/ > acesso em 23 julho 2016.

porém de forma mais autônoma e ao final desses 2 anos (período das empresas em fase de pós incubação) receberão o título de empresas graduadas. Ressalta-se que duas empresas foram convidadas, mas não demonstraram interesse de participação na pesquisa por isso são cinco empresas para estudo e análise.

5.3 Estudo de Caso

O trabalho de natureza qualitativo é baseado na pesquisa descritiva exploratória cujo principal objetivo é o aprimoramento das ideias, tendo como abordagem o método qualitativo, fazendo uso do estudo de caso.

Michel (2005, p.33) elucida que o estudo de caso, fundamenta-se: “[...] na discussão da ligação e correlação de dados interpessoais, na coparticipação das situações dos informantes, analisados a partir da significação que estes dão aos seus atos”.

Yin (2010, p.39) esclarece:

“[...] o estudo de caso é uma investigação empírica que: investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes”.

> [...] a impossibilidade de generalização dos resultados obtidos com o estudo de caso constitui séria limitação deste tipo de delineamento. Todavia, o estudo de caso é muito freqüente na pesquisa social, devido à sua relativa simplicidade e economia, já que pode ser realizado por único investigador, ou por um grupo pequeno e não requer a aplicação de técnicas de massa para coleta de dados, como ocorre nos levantamentos. A maior utilidade do estudo de caso é verificada nas pesquisas exploratórias. Por sua flexibilidade, é recomendável nas fases de uma investigação sobre temas complexos, para a construção de hipóteses ou reformulação do problema. Também se aplica com pertinência nas situações em que o objeto de estudo já é suficientemente conhecido a ponto de ser enquadrado em determinado tipo ideal (GIL, 2002, p. 140).

Para nortear o estudo de caso utiliza-se como procedimento a triangulação indicada por Yin (2010) que explica que a triangulação é uma técnica de análise de dados que embasa de modo mais contundente o estudo de caso com no mínimo três instrumentos de coleta de dados.

Os instrumentos empregados nesta pesquisa são: entrevista com a secretária executiva do centro incubador; questionário aplicado aos empreendedores e a pesquisa documental.

Utilizaram-se os procedimentos éticos de pesquisa pautados na Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, que rege normas para pesquisa com seres humanos.

5.4 Coleta e Análise de dados

De acordo com Andrade (2009, p. 109) “[...]. A pesquisa exploratória é o primeiro passo de todo trabalho cientifico [...]”. Os estudos exploratórios fornecem base teórica para a análise de dados, que por sua vez propicia captar e operacionalizar os dados com precisão. A análise de dados desta pesquisa se fundamentou no diálogo entre as informações coletadas e a literatura pertinente encontrada no referencial teórico desta dissertação.

5.4.1 Entrevista

A entrevista estruturada foi selecionada para o desenvolvimento desta pesquisa (Apêndice A) que de acordo com Marconi e Lakatos (2013, p.82) “[...] é aquela que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido; as perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas”.

A realização da entrevista aconteceu na sala da Diretoria do Centro Incubador com a presença do Entrevistador/pesquisador e a Secretária Executiva, tendo início às 09 horas do dia 24 de Fevereiro de 2017, foi entregue o roteiro de entrevista para a entrevistada, além disso foi realizado anotações por parte do entrevistador com o intuito de assegurar o maior número de dados e informações.

A entrevista, embasada na pesquisa documental, se fez de grande importância para conhecer a estrutura de trabalho da incubadora; interação entre a instituição e os emprendedores e informações pertinentes ao objetivo geral desta pesquisa. Portanto, construiram-se as seguintes questões:

a) Questões de levantamento prévio; foram 4 perguntas que indagaram as seguintes frentes: detalhamento do processo de pós incubabação na qual os sujeitos desta pesquisa se encontram; formação acadêmica da entrevistada; suas respectivas atribuições dentro do centro incubador; se realiza e sente a necessitade de participar em cursos de capacitação profissional.
b) Questões específicas; foram 7 perguntas que indagaram as seguintes frentes: capacitações ofertadas aos empreendedores; metodologia utilizada para avaliar o desempenho dos empreendedores e a existência de *feedback* destas avaliações; conceituação das palavras informação e competência em informação; fator determinante considerado pela entrevistada para o sucesso dos empreendedores; comportamento laboral dos emprendedores ao final de todo o processo de incubação; como as informações são passadas/compartilhadas com os empreendedores; sugestões e propostas de melhorias para aperfeiçoar as atividades do centro incubador.

5.4.2 Questionário

Na sequência utilizou-se o instrumento no formato de questionário (Apêndice B), composto por 17 questões dissertativas e enviadas para os 5 empreendedores via endereço eletrônico (*e-mail*). Marconi e Lakatos (2013, p.83) destacam que o questionário: “[...] é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Portanto, construiram-se as seguintes questões:

a) Questões de levantamento prévio; foram 7 perguntas que indagaram as seguintes frentes: formação acadêmica; se realiza cursos de capacitação profissional; se sente a necessidade de aprimorar seus conhecimentos; idade do empreendedor; atribuições e cargo na empresa; qual o segmento de atividade e quantos funcionários a empresa possui no momento.

b) Questões específicas; foram 10 perguntas que indagaram as seguintes frentes: conceituação das palavras informação e competência em informação; onde busca informações; sente a necessidade de buscar informações; que tipos de informação precisa para suas atividades organizacionais; se já se deparou com alguma dificuldade/impedimento para alcançar a informação desejada; detalhamento do fator determinante para gerar competitividade e excelência em suas ações; qual seu entendimento da palavra inovação; relatar brevemente como foi sua experiência em todo o processo de incubação e por fim suas sugestões para melhorar/aperfeiçoar o centro incubador de empresas.

Após a revisão bibliográfica para fundamentação do estudo de caso, abarcando a aplicação das técnicas de entrevista estruturada e do questionário optou-se pela triangulação dos dados proposta por Yin (2010) baseando-se na pesquisa documental, entrevista estruturada e questionário para análise dos dados.

6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 Análise da Entrevista

A Secretária Executiva do Centro Incubador de Empresas de Marília “Miguel Silva” possui graduação em Administração de Empresas pela Fundação de Ensino “Eurípides Soares da Rocha”(UNIVEM), Especialização em Gestão de Projetos, pelo UNIVEM, Licenciada em Gestão & Negócio pela FATEC Ourinhos.

Atua desde 2008 no Centro Incubador com o mesmo cargo, suas atribuições estão voltadas toda para a administração e coordenação, auxilia o Comitê Gestor nas tomadas de decisão, realiza o contato com as empresas, rotinas administrativas , como acompanhamento de convênios e parcerias, prestações de contas, apoio na organização e realização dos eventos, prospecção de projetos, apoio na seleção e recebimento de novos projetos, acompanhamento das empresas, entre outras, informações obtidas por meio da pesquisa documental.

Perguntou-se sobre o processo das empressas pós-incubadas e graduadas e quanto tempo elas ficam em cada estágio, como resposta obteve-se que o processo de pós incubação consiste no apoio por meio de consultorias para as empresas de base tecnológica já consolidadas, que desejam continuar no ambiente fomentando à inovação para ampliar seu diferencial competitivo, sendo que elas permanecem por um prazo de dois anos, após sua conclusão recebem o título de empresas graduadas.

No que se refere a pergunta se a mesma realiza cursos de capacitação profissional e se sente esta necessidade, verificou-se que participa sim dos cursos e possui grande atenção para a capacitação profissional, disseminando nos empreendedores a importância do aprendizado que para Bitencurt (2001, p. 09) “[...] a Aprendizagem Organizacional estimula a interação entre as pessoas e as articulações entre as estratégias organizacionais e/ou desenvolvimento gerencial”.

Ao ser arguida sobre quais capacitações profissionais são ofertadas aos empreendedores pós incubados, identificou-se que elas acontecem de acordo com as necessidades de cada empresário e de maneiras diversas como cursos, palestras e consultorias ministrados por pessoas especializadas e parceiros como UNIVEM e SEBRAE.

Esses empresários já possuem um conhecimento mais avançado por já terem participado do processo de incubação e apresentam mais autonomia segundo a entrevistada. É possível afirmar que toda a bagagem de conhecimentos individuais e coletivo adquirido ao passar dos anos é considerado um conteúdo de aprendizagem. (ALPERSTEDT, 2001, p.151).

No que tange a avaliação dos empreendededores foi informado que indicadores de desempenho baseados em uma boa gestão empresarial são disponibilizados mensalmente, e essas informações que fornecem subsídios para os indicadores são coletadas por meio de consultorias e reuniões.

Indagada pelas seguintes frentes: Oque é informação para você? E como define competência em informação? Respondeu que informação é sinônimo de conhecimento para si e que a competência em informação é a melhor maneira de trabalhar a informação.

Observa-se, portanto, uma visão parcial em relação aos conceitos de competência em informação, pois existem outras dimensões envolvidas, assim podemos dizer sobre a informação que possui diferentes níveis de complexidade como retrata Belluzo (2003) ao afirmar que a “competência em informação” deve ser reconhecida como requisito à formação básica/inicial e à formação contínua das pessoas a fim de que possam ser mais reflexivas e investigativas e consigam interagir verdadeiramente com os ambientes de expressão e construção do conhecimento.

Em resposta ao fator determinante para o sucesso dos empreendedores revelou o conhecimento como fator determinante aliado ao comportamento empreendedor, usando a palavra atitude. Nesse sentido, relaciona-se com a competência em informação, pois o conhecimento também se adquire com o desenvolvimento de habilidades e competências resultando em um comportamento ativo de informação por parte do indivíduo, autonomia esta afirmada pela entrevistada ao ser questionada sobre o comportamento dos empreendedores ao final de todos os processos de aprendizagem.

> [...] competência em informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua

> aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2005, p.50).

Em relação ao processo de disseminação da informação para os empreendedores constatou-se que as informações sã passadas por e-mail, documentos internos disseminado via intranet, quadro de aviso e informações mais curtas e rotineiras via mensagem de celular, que para Castells (2003 *apud* BELLUZZO; FERES, 2015), estamos vivenciando o que seria o terceiro estágio no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). O primeiro estágio diz respeito à automatização das tarefas do dia-a-dia; O segundo estágio está relacionado com a experiência de uso.

Em resposta a ultima questão sobre quais melhorias o centro incubador realiza para aperfeiçoar suas atividades empreendedoras, citou que a instituição “Miguel Silva” é uma incubadora associada a ANPROTEC – Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores, oferecendo aos seus associados acesso a informações, treinamentos, cursos, eventos, publicações e projetos que propiciam conhecimento e melhoria de desempenho. A entrevistada ressaltou também que esse estímulo proporciona melhores condições aos empreendedores, ampliando o networking dos mesmos, expandindo seus conhecimentos, propiciando maiores condições para busca de recursos.

De modo geral, identificou-se grande preocupação por parte do centro incubador para capacitação dos empreendedores, uma cultura aberta a aprendizagem organizacional, porém tímida em relação as noções e dimensões que englobam a competência em informação, sendo a Coinfo pouco conhecida e explorada.

6.2 Análise do Questionário

Foi elaborado uma tabela com informações da pesquisa documental baseadas nas questões de número 01, 04, 05, 06 e 07 com a finalidade de identificar e mapear o perfil de cada empreendedor.

Tabela 2. Perfil dos Empreendedores

EMPREENDEDOR	IDADE	GRADUAÇÃO	PÓS GRADUAÇÃO	CARGO	SEGMENTO DA EMPRESA	FUNCIONÁRIOS
A	33	Bacharel em Sistemas de Informação	Mestrado em andamento em Informática	Diretor	Teste de Software	2
B	32	Tecnólogo em Redes de Computadores	X	Gestor	Digitalização de Documentos	5
C	33	Bacharel em Ciência da Computação	Mestrado em Ciência da Computação	Diretor	Desenvolvimento de Software	10
D	29	Bacharel em Sistemas de Informação	X	Diretor	Desenvolvimento de Software	5
E	31	Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas	X	Gestor	Desenvolvimento de Software	4

Fonte: Elaborado pela Autora – 2017

Dos cinco empreendedores participantes da pesquisa, apenas dois realizam mestrado na área da Informática. Isso demontra que há uma preocupação por parte deles em se capacitar e atualizar os seus conhecimentos para gerir e inovar na empresa. Todos possuem uma média de idade entre 29 a 33 anos, caracterizando assim um perfil de jovens empreendedores.

Perguntou-se sobre a realização de cursos de capacitação profissional por parte dos empreendedores, o diretor ‘A’ informou que já concluiu alguns cursos de atualização, já o gestor ‘B’, o diretor ‘C’, o diretor ‘D’ e o gestor ‘E’ revelaram que fazem frequentemente cursos de capacitação profissional usando alguns sinônimos para resposta como regularmente e periodicamente. Neste aspecto considera-se que os empreendedores reconhecem e valorizam a importância da capacitação profissional, uma vez que, o aprendizado é a integração de informações novas em estruturas de conhecimento, com o intuito de transformá-las potencialmente utilizáveis. Trata-se de um processo pelo qual uma nova informação se relaciona, de forma não literal, a um aspecto relevante da estrutura cognitiva das pessoas, onde a nova informação interage com uma estrutura de conhecimento (MORESI, 2001,p.119).

Perguntou-se também sobre a necessidade dos empreendedores em aprimorar seus conhecimentos, o diretor ‘A’, o gestor ‘B’, o diretor ‘C’, o diretor ‘D’ e o gestor ‘E’ disseram que sentem a necessidade de aperfeiçoar seus conhecimentos, , o gestor ‘B’ complementou dizendo que a busca pelo conhecimento deve ser constante e o diretor ‘C’ ressaltou que quando se trata de empresas do segmento de tecnologia é essencial buscar novos conhecimentos pois é uma área em constante mudanças e atualizações. Revela-se um comportamento voltado ao aprendizado, pois os emprendedores têm a percepção da necessidade de busca pelo conhecimento, sendo necessário por parte do Centro Incubador estimular, ensinar e desenvolver noções que englobam o comportamento informacional.

De acordo com Wilson *apud* Pereira (2011, p. 27) o comportamento informacional que por sua vez, está relacionado às fontes e canais de informação, abrange a busca ativa e passiva de informação. No comportamento ativo o usuário procura intencionalmente pela informação, depois de ter identificado suas necessidades informacionais, esta busca pode acontecer de várias formas como em uma conversa ou em uma varredura em uma base de dados. Já no comportamento passivo não acontece à busca e nem a percepção da necessidade informacional, a informação é apresentada ao usuário que também acontece de várias maneiras como em um rádio, noticiário ou em um e-mail. O comportamento ativo de informação é imprescindível para os empreendedores, pois auxilia na busca pelo conhecimento, promovendo a autonomia, independência e a capacidade de busca.

Solicitou-se para cada empreendedor definir informação. O diretor ‘A’ e o gestor ‘E’ disseram que informação é “conhecimento”, o gestor ‘B’ define informação como sendo o resultado do processamento e manipulação de dados, o diretor ‘C’ corrobora com este mesmo pensamento, o diretor ‘D’ salienta que informação é todo conteúdo que tem significado/valor para alguém. Mediante a estas respostas pode-se considerar que os empreendedores possuem a noção do que é informação e o siginificado que ela têm para cada um deles, o que vem a corroborar com (LEITE, 2007, p.105) que diz que informação é como “[...] estruturas simbolicamente significantes com a competência e a intenção de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade”.

Houve senso comum no que tange as respostas sobre o tipo de informação que necessitam, pois todos os empreendedores informaram que precisam de

informações técnicas, voltadas ao mundo dos negócios para desenvolver suas atividades laborais. Nesse sentido, relaciona-se as respostas obtidas nesta questão com o padrão 1 de competência em Informação desenvolvido por Belluzzo (2007, p.95) “A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação”. A competência em informação e a competência gerencial no âmbito organizacional devem ser pensadas como uma ação através da qual se mobiliza conhecimentos gerais e técnicos, habilidades e aptidões pessoais e profissionais.

No que se refere à necessidade sobre busca de informações também foram verificadas respostas similares, uma vez que todos os empreendedores revelaram sentir a necessidade de buscar informações, e assumiram terem tido dificuldades para localizar a informação desejada, interligando-se com o indicador 1.1 desenvolvido por Belluzzo (2007, p.95) “Define e reconhece a necessidade de informação”, porém a dificuldade em acessar a informação desejada é um fator limitador nas atividades laborais dos empreendedores.

Questionados sobre onde buscam informação, o diretor ‘A’ e o diretor ‘C’ buscam informações em livros, *softwares*, artigos científicos e pela ferramenta de busca - Google. O gestor ‘B’, o diretor ‘D’ e gestor ‘E’ relataram buscar informações em livros, internet (de forma geral) e através de *softwares.*

Analisando estas respostas, é possível afirmar que a busca por informação acontece de forma parcial, pois existe uma gama de fontes de informação e os empreendedores se restringem apenas a algumas, não fazendo uso em potencial dos canais de informação, ressaltando-se que, no padrão 2 “A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade”. (BELLUZZO, 2007, p.95), o que não acontece com os empreendedores, pois não selecionam os métodos mais apropriados de busca. O acesso e o uso de informações acontecem frequentemente, porém, com fontes de informação pouco exploradas e limitadas, podendo resultar em lacunas, gerando necessidades informacionais que não são atendidas e muitas vezes não percebidas pelos empreendedores, interferindo diretamente no desempenho das competências gerencias, que, por sua vez, são pouco exploradas. A informação, quando bem administrada e organizada tem o poder de potencializar as atividades, aprimorar o conhecimento, desenvolver novas habilidades e por fim abrir novos caminhos e horizontes para a empresa.

A questão que visou abordar sobre “O que você entende por Inovação pensando no contexto de suas ações na empresa” revelou respostas variadas, o diretor ‘A ’ enfatizou dizendo que Inovação é uma maneira nova de se realizar um procedimento, fluxo de trabalho. Torna-se inovador desde que contribua com a melhoria do processo. O gestor ‘B’, o diretor ‘D’ e o e gestor ‘E’ definiram inovação como aperfeiçoar/aprimorar suas atividades e o serviço oferecido por suas empresas. O diretor ‘C’ destaca inovação como sendo a melhor maneira de atender seus clientes.

Nesse sentido destaca-se o aprendizado como aspecto central em todos os empreendedores que para Hargreaves (2003, p.37 *apud* COUTINHO; LISBOA, 2011), “[...] a sociedade do conhecimento é uma sociedade da aprendizagem”, é considerada uma “sociedade aprendente” em que o sucesso das pessoas depende de sua capacidade de processar e gerir a informação, além de capacidade de adaptação às mudanças.

Arguidos sobre o entendimento do que é competência em informação, o diretor ‘A ’, o gestor ‘B’ e o gestor ‘E’ informaram desconhecer o termo. O diretor ‘C’ entende como dominar a informação, conhecimento e utilizá-lo da melhor maneira possível. O diretor ‘D’ entende por competência em informação a representação, retenção, recuperação, interpretação de informações.

Revela-se uma carência no entendimento e aplicabilidade da competência em informação, sendo que a grande maioria dos empreendedores não sabem o conceito de CoInfo e apenas 1 respondeu, porém de maneira superficial.

Barreto (2002) elucida que:

> As configurações, que relacionam a informação com a geração de conhecimento, são as que melhor explicam a sua natureza, em termos finalistas, pois são associadas ao desenvolvimento do indivíduo e a sua liberdade de decidir sozinho. [...] A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de saber do indivíduo e traz benefícios para seu desenvolvimento e para o bem-estar da sociedade em que ele vive (BARRETO, 2002, p.70).

Portanto se torna elementar difundir os conhecimentos a respeito da competência em informação para os empreendedores. As interações que promovem as redes sociais estão alicerçadas na competência em informação e em comunicação para realizar seu potencial, mas somente aqueles que conseguem

entender e usar confortavelmente as facilidades tecnológicas se colocam em vantagem em termos de educação e emprego.

Mas, há algumas barreiras que impedem a disseminação da CoInfo, tais como: falta de compreensão do conceito; terminologia e abrangência não uniformes; fragmentação de iniciativas e interesses; carência de estudos teóricos, metodológicos e práticos mais aprofundados e abrangentes, entre outros.

Gestão da Informação é o fator mais importante para gerar competitividade nas atividades organizacionais, para o diretor ‘C’. Por sua vez, o diretor ‘A’ considera como fator determinante colaboradores treinados no processo da empresa para gerar competitividade. Enquanto o gestor ‘B’, acompanha também esta linha de raciocínio ao dizer que os fatores econômicos são de extrema importância porém as questões de relacionamento humano são decisivas para gerar competitividade. O diretor ‘D’ foi enfático ao dizer que o que gera competitividade é o aprendizado contínuo. Por fim, o gestor ‘E’ se referiu ao conhecimento como aspecto de máxima importância.

Assim, salienta-se que o conhecimento e os recursos humanos foram apontados pelos empreendedores, revelando uma visão mais ampla sobre competitividade na ambiência empresarial, uma vez que é elementar trabalhar o exercício das atividades voltadas à competitividade para se manter no mundo empresarial, pois as inferências acontecem a todo o momento e as empresas que trabalham a informação de modo estratégico abarcando a inovação, tendem a se manter e se desenvolver melhor se tornando altamente competitivas (MARIOTTO, 1991, p.38).

Outro questionamento formulado aos empreendedores foi relacionado a relatos breves acerca do processo de incubação da empresa junto ao centro incubador. Em resposta a esta pergunta o diretor ‘A’ e o gestor ‘E’ relataram que o processo de incubação aconteceu por meio de um plano de negócios; o gestor ‘B’ disse que foi perfeito, pois recebeu todo o apoio para aprimorar seus conhecimentos e atendimento ao cliente. O diretor ‘C’ inovou na forma de prestação de serviço de desenvolvimento de software e gerenciamento de projetos, por meio de um plano de negócios. O diretor ‘D’ descreveu seu processo como muito bom, pois tiveram toda ajuda e consultoria do centro incubador para desenvolver seu plano de negócios e aplicá-lo.

É necessário por parte do centro incubador sempre ouvir seus empreendededores sobre este processo, pois assim, criam-se estratégias mais assertivas com o intuito de solucionar as dificuldades, contribuindo também para uma cultura organizacional aberta ao aprendizado, aperfeiçoando o conhecimento técnico e especializado aliado às sugestões e necessidades dos empreendedores.

Finalizou-se o questionário perguntando sobre as sugestões para melhorar/aperfeiçoar o centro incubador de empresas sob a ótica dos empreendedores. Nesse caso, o diretor ‘A’ salientou os seguintes aspectos, maior participação em eventos e feiras; maior visibilidade em projetos de fomento (investimentos), aceleradoras; treinamento e consultorias na área de gestão empresarial; aconselhamento aos empresários em decisões a serem tomadas.

O gestor ‘B’ disse que no momento não há nada a reclamar ou aperfeiçoar, O diretor ‘C’ destacou o preenchimento do plano de negócios online, status de submissão e *feedback*, O diretor ‘D’ se atentou ao dizer que é necessário uma maior divulgação do processo de incubação para que outras pessoas tenham a mesma oportunidade e desenvolver sua empresa. O gestor ‘E’ apontou o processo de incubação como eficaz e instrutivo.

Observou várias necessidades de diversos aspectos por parte de alguns empreendedores que já possuem a percepção da importância da busca e gestão da informação, especialmente quanto a falta de estímulo e a de conhecimento técnico para a competência em informação acontecer e se tornar uma característica comum a todos os empreededores analisados.

Como proposta de melhoria criou-se um programa de aplicação para a promoção da competência em informação, contribuindo assim para a aprendizagem organizacional dos empreendedores.

Quadro 2 – Programa de Aplicação para a Promoção da Competência em Informação em Empreendedores

TÍTULO DO PROGRAMA: PROGRAMA DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO APLICADO AOS EMPREENDEDORES DO CENTRO INCUBADOR DE EMPRESAS DE MARÍLIA – "MIGUEL SILVA"			
1 IDENTIFICAÇÃO			
Data: 05/03/2017	**Local: Centro Incubador de Empresas de Marília – "Miguel Silva"**	**Início: a definir**	**Término: a definir**
2 SUMÁRIO EXECUTIVO			
Apresentar e desenvolver um programa de competência em informação voltado aos empreendedores com intuito de contribuir para otimização dos processos e para as tomadas de decisão.			
3 INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO			
A informação tem o poder de transformar, se bem organizada ou promover disfunções levando à entropia dos sistemas organizacionais, quando não é organizada e disponibilizada de maneira adequada. Está presente diretamente no ambiente organizacional, contribuindo significativamente para expansão e desenvolvimento dos processos empresariais, uma vez que a informação e o conhecimento são fatores determinantes para o sucesso das empresas sejam elas de pequeno médio ou grande porte. A ênfase nas relações entre indivíduos e organizações se fundamenta na disseminação da informação, que ocorre em níveis jamais atingidos, tais mudanças fizeram com que as esferas sociais atingissem uma nova forma, conhecida com sociedade em rede. (CASTELLS, 1999, p. 565). Esses novos acontecimentos refletem diretamente no âmbito empresarial contemporâneo, modificando padrões, métodos e ferramentas utilizadas no desempenho das atividades laborais, modificando também as relações de trabalho e as formas de trabalhar o conhecimento. A competência em informação no âmbito organizacional deve ser pensada como uma ação através da qual se mobiliza conhecimentos gerais e técnicos, habilidades e aptidões pessoais e profissionais para trabalhar o conhecimento em sua totalidade.			

O empreendedor é o indivíduo que inicia ou gerencia uma atividade/negócio para tornar real a ideia ou projeto pessoal, assumindo riscos e responsabilidades continuamente, sendo que sua principal característica é a inovação.

Segundo Dornelas (2001, p.31) "[...] é aquele que detecta uma oportunidade e cria um negócio para capitalizar sobre ele, assumindo riscos calculados".

Empreender nunca foi e nunca será uma tarefa fácil e deve ser desenvolvida com todos os cuidados possíveis, fazendo uso das melhores práticas de gerenciamento e de mercado, tais ações requerem por parte do empreendedor CONHECIMENTO, DOMÍNIO e COMPETÊNCIA para poder atuar no mundo dos negócios, transformando assim os sonhos em realidade.

Mediante a este contexto considera-se que a competência em informação é elementar a qualquer empreendedor uma vez que o indivíduo COMPETENTE EM INFORMAÇÃO contribui SIGNIFICATIVAMENTE para expansão e melhorias dos processos empresariais, fazendo uso da informação de forma estratégica e levando ao desenvolvimento da vantagem competitiva.

4 OBJETIVO GERAL

Capacitar os empreendedores em competência em informação como estratégia de negócios.

5 MISSÃO/ PROPÓSITO E JUSTIFICATIVA

Promover a aprendizagem da competência em informação e ressaltar a sua importância e relevância para as tomadas de decisão.

Fazendo uma relação direta, entre competência em informação e administração pressupõe-se que ambas contribuem para o desenvolvimento, crescimento e expansão de projetos com respostas a problemas organizacionais.

> [...] acredita-se que a prática da Aprendizagem Organizacional possa contribuir para a gestão de competências gerenciais, tendo em vista a perspectiva dinâmica e social embutidas nesta abordagem. Além de diminuir os gaps relacionados ao desenvolvimento de competência (gerencial e organizacional), a Aprendizagem Organizacional busca a sistematização de um processo reflexivo que possa incorporar a tensão criativa e os modelos mentais compartilhados às rotinas organizacionais. (BITENCOURT, 2001, p.55).

O entendimento desses aspectos agrega conhecimentos para a melhoria das práticas das empresas, pois possibilita uma visão holística dos processos informacionais e sua presença na estrutura organizacional. Impulsionando também as ações empreendedoras, já que busca-se uma maior aproximação do empreendedor entre usuário e informação, por fim proporcionando subsídios para a produção do conhecimento.

6 METAS

- Workshop de sensibilização, sendo que seu principal objetivo é apresentar a importância do desenvolvimento de competências em informação, gerenciais e comportamentais elementares ao perfil empreendedor, com duração de 2 horas ressaltando a importância da teoria para uma melhor aplicabilidade das atividades empresariais;
- Elaborar o plano de ensino do curso de capacitação em competência em informação com duração de 40 horas, divido em 7 módulos:

1. SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, DO CONHECIMENTO OU DA APRENDIZAGEM?
2. TRÍADE INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E TECNOLOGIA
3. INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIAS
4. A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (CoInfo) NA ERA DIGITAL
5. A COINFO E A MOBILIDADE DA INFORMAÇÃO NA AMBIÊNCIA EMPRESARIAL
6. COINFO: MODELOS PADRÕES, INDICADORES E ABORDAGENS TEÓRICAS
7. FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIAS INTRÍNSICAS AO PERFIL EMPREENDEDOR

- Aplicar o curso de capacitação mediando o conhecimento de forma efetiva e eficaz por meio da técnica de palestra dialogada onde os empreendedores possuem espaço para dialogicidade;
- Realizar 2 palestras com profissionais da área de competência em informação voltada a gestão empresarial;
- Avaliar o programa com base nas atividades realizadas pelos empreendedores e sua participação nas aulas, palestras e debates fomentados acerca da temática considerando seus impactos tanto positivos e negativos;

- Promover reflexões sobre competência em informação, empreendedorismo e gestão empresarial com os empreendedores por meio de mesa redonda;

7 AÇÕES

- Levantamento de conhecimentos prévios e necessidades por meio da Taxonomia de Bloom; Este mapa apóia-se em indicadores que exprimem condutas e comportamentos desejáveis e necessários; Esta taxonomia contempla o ser, o fazer e o conhecer, ou seja, os domínios cognitivo, sócio-afetivo, operacional.
- Eleger o quadro teórico pertinente ao curso assim como os materiais de apoio;
- Desenvolver o curso com os empreendedores e definir a quantidade de encontros;
- Refletir sobre os conhecimentos prévios e conhecimentos adquiridos bem como disponibilizar o *feedback* para os empreendedores;

8 RESULTADOS ESPERADOS:

Espera-se que os empreendedores consigam despertar a importância dos indicadores da Competência em Informação como aprendizagem organizacional elementar para o desenvolvimento da Criatividade e Inovação, transformando suas ações em Vantagem Competitiva, aliado ao pensamento sustentável que apoiado ao aprendizado ao longo da vida contribuem para a formação cidadã, pois o âmbito empresarial contemporâneo anseia por um pensar sustentável, coletivo, complexo e inclusivo pautado na ética e na legalidade.

9 REFERÊNCIAS

BELLUZZO, R.C.B. Relatório final apresentado ao Programa de Pós-Doutorado em Gestão Escolar. Araraquara: Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de, 2005.
CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor: empreendedorismo e viabilidade de novas empresas: um guia eficiente para iniciar e tocar seu próprio negócio. 2. ed. rev. e atualizado. São Paulo: Saraiva, 2007.

CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

DORNELAS, J. C. A. Empreendedorismo corporativo: como ser empreendedor, inovar e se diferenciar na sua empresa. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
10 RESPONSÁVEL
Isis Ferreira

Fonte: Elaborado pela Autora – 2017

Portanto, considera-se que a competência em informação não abarca somente o acesso à informação, mas este é somente um elemento do processo. A competência em informação pressupõe que, mesmo diante do excesso desta, os usuários sejam capazes de utilizá-la em toda a sua potencialidade, visando ao alcance da verdadeira cidadania e aprendizagem ao longo da vida, consequentemente proporcionará o desenvolvimento de uma gestão empresarial ética e produtiva.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo proposto percebe-se que a competência em informação pode contribuir de maneira direta para a aprendizagem organizacional e com o crescimento e expansão das micro e pequenas empresas do Centro Incubador de Marília, gerando inovação e o desenvolvimento da vantagem competitiva.

De maneira geral os empreendedores reconhecem a informação e a valorizam em suas atividades empresariais, propiciando uma cultura voltada ao aprendizado, conhecimento e inovação, porém é necessário ressaltar a necessidade de desenvolvimento de um programa de competência em informação uma vez que os empreendedores desconhecem sua finalidade e benefícios.

A competência em informação quando desenvolvida transforma indivíduos detentores do seu próprio saber com um comportamento autônomo no que tange a gestão, mediação e uso da informação.

O objetivo geral consistiu em analisar se a CoInfo contribui para a aprendizagem organizacional e atua no desenvolvimento de indivíduos competentes na gestão de micro e pequenas empresas que por sua vez foi atingido, pois a competência em informação está presente no cotidiano dos empreendedores, influenciando diretamente o desenvolvimento organizacional, porém de maneira inconsciente e pouco aproveitada.

O uso dos padrões e indicadores de competência em informação aplicáveis aos empreendedores se estimulados pelo Centro Incubador de Empresas de Marília, propiciará uma melhor capacitação das atividades e da gestão empresarial maximizando o alcance das metas e objetivos organizacionais.

Com a implementação do programa de competência em informação os empreendedores poderão desenvolver habilidades e competências desenvolvidas fazendo um melhor uso da informação e suas fontes, aproveitando o conhecimento em toda sua potencialidade, agregando assim valor e excelência em suas ações empreendedoras e contribuindo para as tomadas de decisão mais assertivas.

O desenvolvimento do estudo de caso junto ao Centro Incubador de Empresas de Marília, com o intuito de analisar a contribuição da competência em informação para a aprendizagem organizacional dos empreendedores pós incubados, contribui diretamente para o estreitamento das relações e dimensões que contemplam a CoInfo e a aprendizagem organizacional como elementares ao pepel

gerencial agregando também, subisídios para o Centro Incubador aperfeiçoar suas atividades e ascensão enquanto polo incubador de base tecnológica.

Ressalta-se a importância da Ciência da Informação enquanto área do saber que aliada à Administração contribui para o desenvolvimento de construtos teóricos e práticos para a gestão em potencial de micro e pequenas empresas.

Como sugestão a pesquisas futuras tem-se a aplicação do Programa de Competência em Informação para a Incubadora a fim de melhorar a visão dos empreendedores sobre os temas que envolvem a informação, conhecimento e aprendizagem organizacional como influenciadores no processo de inovação.

Tal processo é fundamental para as empresas de base tecnológica, como é o caso daquelas elucidadas pela pesquisa. Além disso, a prática do programa possibilitará identificar possíveis falhas, e com isso, aperfeiçoar o desenvolvimento do programa de capacitação voltado a CoInfo no centro incubador. Esse programa poderá servir de modelo para outros centros incubadores brasileiros.

REFERÊNCIAS

ALPERSTEDT, C. Universidades Corporativas**:** discussão e proposta de uma definição. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 3, set./dez. 2001.

ANTONELLO, C. GODOY, A. S. Uma agenda Brasileira para os estudos em aprendizagem organizacional. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 49, n. 3, jul./set. 2009. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/20802/000710228.pdf?sequence=1>. Acesso em: 27 dez 2016.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa.** Curitiba: Positivo, 2009.

BASTOS, A. V. B; GONDIM, S. M. G.; LOIOLA, E. Aprendizagem organizacional versus organizações que aprendem: características e desafios que cercam essas duas abordagens de pesquisa. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 39, n. 3, jul./ago./set. 2004. Disponível em: <http://rausp.usp.br/wpcontent/uploads/files/V3903220-230.pdf>. Acesso em 24 dez 2016.

BARRETO. A. de A. A informação em seus momentos de passagem. **Data Grama Zero**, vol.16 n.3. São Paulo, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010288392002000300010>. Acesso em: 05 dez 2014.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**: tratado de sociologia do conhecimento. Petrópolis: Vozes, 2004.

BELLUZZO, R.C.B. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. ***ETD* – Educação Temática Digital,** Campinas, v.6, n.2, p.30-50, jun. 2005.

BELLUZZO, R. C. B. Gestão da informação, do conhecimento e da documentação. In: JESUS, A. C. de (Org.) **Pedagogia Cidadã**: cadernos de informação: gestão da informação. 2. ed. São Paulo: UNESP, 2007. p. 67 - 80.

BELLUZZO, R.C.B. **Construção de mapas:** desenvolvendo competências em informação e comunicação. Bauru: Autores Brasileiros, 2007.

BELLUZZO, R.C.B.; ROSSETTO, M.; FERES, G.G. **A inclusão digital e as bibliotecas públicas no Brasil**. Bauru: Cá Entre Nós, 2008. CD-ROM.

BERNARDES, N. M. G.; KOLLER, S. H. Desenvolvimento moral pró-social: semelhanças e diferenças entre os modelos teóricos de Eisenberg e Kohlberg. **Estudos de Psicologia,** Campinas, v. 2, n. 2, 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v2n2/a02v02n2>. Acesso em 06 dez. 2016.

BITENCOURT, C. A Gestão de competências gerenciais e a contribuição da aprendizagem organizacional: a experiência de três empresas Australianas. **RAE - Revista de Administração de Empresas,** São Paulo, v. 44, n. 1, jan./mar. 2001. Disponível em: <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/RAM/article/view/17/17>. Acesso em 27 dez 2016.

BRUCE, C. S. **Modelos teóricos para competência informacional.** In: SEMINÁRIO DE PESQUISA, INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO. **Anais**...Marília: UNESP, 2005 (Slides 1- 55).

CARTA de Marília. In: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, 3., 2014, **Anais**...Marília: UNESP, 2014. Disponível em: <http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/CARTA_de_Marilia.pdf>. Acesso em 07 dez. 2016.

CÂMARA, M. A.; BORGES, J. Competências em informação e comunicação: necessidades para participação em redes sociais em ambientes digitais. **Revista de Informática Aplicada**, São Caetano do Sul, v. 7, n. 2, p. 5-14, jul.dez. 2011. Disponível em: <http://www.ria.net.br/index.php/ria/article/view/68/68>. Acesso em: 20 jul. 2015.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CATTS, R.; LAU, J. **Towards information literacy indicators**. Paris: UNESCO, 2008. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/information-literacy/publications/towards-information-literacy_2008-en.pdf>. Acesso em: 29 maio 2015.

COUTINHO, C.; LISBÔA, E. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, Lisboa, v. 18, n. 1, 2011. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/14854/1/Revista_Educa%C3%A7%C3%A3o,VolXVIII,n%C2%BA1_5-22. pdf>. Acesso em: 28 maio 2015.

COOPER, C. L.; ARGYRIS, C. **Dicionário enciclopédico de administração.** São Paulo: Atlas, 2003.

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

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo:** dando asas ao espírito empreendedor: empreendedorismo e viabilidade de novas empresas: um guia eficiente para iniciar e tocar seu próprio negócio. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007

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

CRESPO, I.; CAREGNATO, S. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, 2007. Disponível em: <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3639/3429>. Acessado em 06 dez. 2016.

DIAS, R. **Sociologia das organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 198 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/>. Acesso em: 28 maio 2015.

DUDZIAK, E. A. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1704/2109> Acesso em 07 dez 2016.>. Acesso em: 15 fev 2016.

DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação e Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.producao.usp.br/bitstream/handle/BDPI/43707/Dudziak_CI_2011.pdf?sequence=1>. Acesso em: 07 dez 2016.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília , v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 05 Dez 2016.

DOLABELA, F. **O segredo de Luísa:** uma idéia, uma paixão e um plano de negócios: como nasce o empreendedor e se cria uma empresa. 14. ed. São Paulo: Cultura, 2006.

DOLABELA, F. **Oficina do empreendedor**. 6. ed. São Paulo: Cultura, 1999.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo corporativo:** como ser empreendedor, inovar e se diferenciar na sua empresa. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FARIAS, M. G. G; VARELA, A. V; FREIRE, I. M. Ações de informação de caráter relacional e formativo para intervenção em uma comunidade urbana. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4310/343>. Acesso em: 2 jul. 2015.

FERES, G. G.; BELLUZZO, R. C. B. Competência em informação, criatividade e inovação: uma experiência didática sob o enfoque de redes de conhecimento nas organizações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis**. Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1512/1513>. Acesso em: 18 fev. 2016.

FERES, G. G. Competência em informação: interface entre as redes de conhecimento, criatividade e inovação. In: BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (Orgs.). **Redes de conhecimento e competência em informação:** interfaces da gestão, mediação e uso da informação/organização. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p.215-245.

FILHO, E. E; RIBEIRO, L. R. C. R. Inovando no ensino de administração: uma experiência com a aprendizagem baseada em problemas (ABP). **Cadernos EBAFE**, Rio de Janeiro, número especial, ago. 2008. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/5431/4165> Acesso em: 22 dez 2016.

FURTADO, R. Lira; ALCARÁ, A. R. Desenvolvimento e formação de competência em informação: um mapeamento de modelos, padrões e documentos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015. João Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2918/1040>. Acesso em: 06 dez. 2016.

FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. **Cultura e Poder nas Organizações.** São Paulo: Atlas, 2008.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, número especial, Curitiba, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf >. Acesso em: 22 dez. 2016.

FREIRE, L.G.L. Teoria fenomenográfica e as concepções de aprendizagem. **Revista Pedagógica,** Chapecó, ano 11, n. 22, jan./jun. 2009. Disponível em: <http://132.248.9.34/hevila/RevistapedagogicaChapeco/2009/no22/1.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2015.

FREITAS, M. N. C. de. et al. Socialização organizacional de pessoas com deficiência**. Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.50, n.3, jul./set. 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INTERNACIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. 2005. Disponível em: < http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>. Acesso em: 28 abr. 2016.

LEITE, F. C. L.; COSTA, S. M. S. Gestão do conhecimento científico: proposta de um modelo conceitual com base em processos de comunicação científica. **Ciência da Informação,** Brasília, v. 36, n. 1, p. 92-107, 2007.

LIMA FREIRE, L. G. Concepções e abordagens sobre a aprendizagem: a construção do conhecimento através da experiência dos alunos. **Ciência & Cognição**, Rio de Janeiro, v. 9, nov. 2006, Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-58212006000300019&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 22 dez 2016.

LOMBA, S. S. E. **Literacia informacional numa escola do ensino básico**. 2012. 146 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/8388>. Acesso em 06 dez 2016.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2006.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2013.

MARIOTTO, F. L. Conceito de competitividade da empresa: uma análise crítica. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.31, n.2, p.37-52, abr./jun. 1991. Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S00347590199100020004.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2015.

MARTÍNEZ, E.; ALBORNOZ, M. **Indicadores de ciencia y tecnologia**: estado del arte y perspectivas. Caracas: Nueva Sociedad, 1998.

MARTIN-BARBERO, J. Pistas para entre-ver meios e mediações. In:_____. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: UFRJ, 2003. 169 p.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MORAES, C. R. B.; FADEL, B. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e do conhecimento em organizações. In: VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

MORESI, E. A. D. **Monitoração ambiental e Complexidade.** 2001. 191 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais.** São Paulo: Atlas, 2005.

PERIN, M. G; SAMPAIO, C. H; DUHÁ, & BITENCOURT, C. C. Processo de aprendizagem organizacional e desempenho empresarial: o caso da indústria eletroeletrônica no Brasil. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, jul./dez. 2006.

POZO, J. I. A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. **Revista Pátio**, Porto Alegre, ano 8, ago/out. 2004. Disponível em: <http://www.udemo.org.br/A%20sociedade.pdf>. Acesso em: 28 out. 2015.

RELATÓRIO Global sobre Aprendizagem e Educação de Adultos. Brasília: UNESCO, 2010. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001886/188644por.pdf>. Acesso em: 28 set. 2015.

RUIZ, J. A. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SANTOS, V. N. C. B.; SANTOS, C. A; BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação em articulação com a inteligência competitiva no apoio ao alinhamento estratégico das informações nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, numero especial, p. 45-60, jan. 2016. Disponível em: <http://www.biblionline.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/27388/14771>. Acesso em 27 dez 2016.

SILVA, H. et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.1, p.28-36, jan./abr. 2005.

SOUZA, L., SILVA, A., FRANÇA, H. ISP no arquivo: uma proposta de estudo de usuários a partir do modelo de Carol Kuhlthau. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 149-156, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/116/50>. Acesso em: 06 dez. 2016.

SOUZA, Y. S. Organizações de aprendizagem ou aprendizagem organizacional. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.3, n.1, jan./jun. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a08>. Acesso em 22 dez. 2016.

SOUZA, S. C; DOURADO, L. Aprendizagem baseada em problemas (ABP): um método de aprendizagem inovador para o ensino educativo. **Holos**, Natal, ano 31, v. 5, set. 2015. Disponível em: <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/viewFile/2880/1143>. Acesso em: 22 dez. 2016.

VITORINO, E.V; PIANTOLA, D. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.3, p.130-141, set./dez. 2009.

VALENTIM, M. L. P**.** Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação,** Rio de Janeiro, v.3 n.4, ago. 2002. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/01/pdf_f589d25523_0007468.pdf >. Acesso em: 28 maio 2015.

VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Editora Unesp, 2010. Disponível em: <http://static.scielo.org/scielobooks/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171.pdf>. Acesso em: 13 jan 2016.

VALENTIM, M. L. P.; TEIXEIRA, T. M. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais**. Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.22, n.2, p. 151-156, 2012.

WOOD, D. ABC of learning and teaching in medicine Problem based learning. **British Medical Journal**, v. 326, fev. 2003. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1125189/pdf/328.pdf> Acesso em 23 dez 2016.

YIN, R. K. **Applications of case study research**. 2. ed. London: Sage Publications, 2003.

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

APÊNDICES

APÊNDICE A - Entrevista

A) Questões de Levantamento Prévio:

1. Comente por gentileza como é o processo das empressas emcubadas; pós emcubadas e graduadas e quanto tempo elas ficam em cada estágio.

2. Qual seu grau de escolaridade? Possui graduação? Em qual área de conhecimento? Possui pós graduação? Em qual área de conhecimento?

3. Realiza cursos de aperfeiçoamento profissional? Sente esta necessidade?

4. Quais são suas atribuições? Trabalha a quanto tempo no centro incubador de empresas? Sempre ocupou este cargo? Caso negativo descreva os cargos anteriores.

B) Questões Específicas:

5. Como é realizado o processo de incubação dos empreendedores? Ficam incubados por quanto tempo?

6. Durante o processo de incubação quais capacitações são oferecidas aos empreendedores? Quem realiza estas capacitações?

7. Como os empreendedores são avaliados? Existe alguma metodologia? Eles recebem algum feedback destas avaliações?

8. Você considera a informação importante?
9. Em sua opinião, qual o fator determinante para o sucesso dos empreendedores?

10. Os empreendedores ao final de todo o processo de aprendizagem demonstram um comportamento mais autônomo em suas atividades laborais?

11. Como as informações são passadas para os empreendedores? Explique este processo

12. Quais são suas propostas de melhoria para o centro incubador aprimorar suas atividades com os emprendedores?

APÊNDICE B - Questionário

A) Questões de Levantamento Prévio:

1. Qual seu grau de escolaridade? Se possui graduação qual a área de conhecimento? Se possui pós graduação qual área de conhecimento?

2. Realiza cursos de capacitação profissional?

3. Sente a necessidade de aprimorar seus conhecimentos?

4. Qual a sua idade?

5. Quais as suas atribuições na empresa?

6. Qual o segmento da empresa? Há quanto tempo sua empresa está no mercado?

7. Qual o número de funcionários na empresa?

B) Questões Específicas:

8. O que é informação para você?

9. Qual tipo de informação você precisa para desenvolver suas atividades?

10. Sente necessidade de buscar informações?

11. Onde você busca as informações?

12. Já se deparou com alguma dificuldade para alcançar a informação desejada?

13. O que você entende por Inovação pensando no contexto de suas ações na empresa?

14. O que você entende por Competência em informação?

15. Em sua opinião, qual o fator mais importante para gerar competitividade e excelência nas atividades organizacionais?

16. Relate brevemente como foi o processo de incubação de sua empresa junto ao centro incubador de empresas de Marília “Miguel Silva”

17. Quais são as suas sugestões para melhorar/aperfeiçoar o centro incubador de empresas de Marília “Miguel Silva” no que tange todo o processo de incubação?

APÊNDICE C - Carta Convite de Participação em Pesquisa

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS CAMPUS DE MARÍLIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Prezado Senhor (a),

Dirijo-me a vossa senhoria na condição de mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP Marília para convidá-lo a participar da pesquisa **"CONTRIBUIÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO PARA A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO INCUBADOR DE EMPRESAS DE MARÍLIA "MIGUEL SILVA"** sob a orientação do Prof. Dr. Cláudio Marcondes de Castro Filho. Esclareço que o intuito dessa pesquisa é analisar as características e a forma de acesso e uso da informação para a construção de conhecimento como diferencial competitivo para as empresas.

Sua participação é muito importante e os resultados desta pesquisa permitirão uma melhor compreensão científica sobre a aplicação dos padrões que envolvem a competência em informação na área de negócios. Será enviado via endereço eletrônico "e-mail" um questionário para preenchimento.

Sua resposta receberá tratamento científico e estará sob sigilo, como é de praxe, em atividades de pesquisa e sua identidade será preservada assim como o nome da Empresa. Utilizam-se os procedimentos éticos de pesquisa pautados na Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, que rege normas para pesquisa com seres humanos.

Cordialmente,

Isis Ferreira

APÊNDICE D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS CAMPUS DE MARÍLIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Acredito ter sido informado a respeito das informações sobre a pesquisa **"CONTRIBUIÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO PARA A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO INCUBADOR DE EMPRESAS DE MARÍLIA "MIGUEL SILVA"** desenvolvido pelo Aluna Isis Ferreira da Unesp/Marília sob a orientação do Prof. Dr. Cláudio Marcondes de Castro Filho e concordo em participar deste estudo. Ressalta-se que o nome do Centro Incubador de Empresas será divulgado.

Agenda:

Dia____/____/____

Local: _____

Nome: _____

_____

ASSINATURA