

**Williana Carla Silva Alves**

**A Educação a Distância e a competência Informacional em  
ambientes corporativos: um estudo de caso para os bibliotecários  
da Universidade Federal Rural de Pernambuco**

**Recife  
2018**



**Universidade Federal Rural de Pernambuco**

**Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia**

**Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação**

**Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância**

**A Educação a Distância e a competência Informacional em  
ambientes corporativos: um estudo de caso para os bibliotecários  
da Universidade Federal Rural de Pernambuco**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância como exigência parcial à obtenção do título de Mestre em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância.

**Linha de Pesquisa:** Gestão e Produção de Conteúdos para Educação a Distância

**Orientador:** Prof. Dr. José de Lima Albuquerque

**Recife**

**2018**

**Universidade Federal Rural de Pernambuco**  
**Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia**  
**Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação**  
**Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância**

**A Educação a Distância e a competência Informacional em ambientes corporativos: um estudo de caso para os bibliotecários da Universidade Federal Rural de Pernambuco**

Williana Carla Silva Alves

Dissertação julgada adequada para obtenção do título de Mestre em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, defendida e aprovada por unanimidade em 30/08/2018 pela Banca Examinadora.

Orientador:

---

Prof. Dr. José de Lima Albuquerque  
Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância - UFRPE

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Rodolfo Araújo de Moraes Filho  
Membro Interno – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância – UFRPE

---

Prof(a). Dra. Ivanda Maria Martins Silva  
Membro Interno – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância - UFRPE

---

Prof(a). Dr(a). Maria Cristina Guimarães Oliveira  
Membro Externo - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UFPE

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE  
Biblioteca Central, Recife-PE, Brasil

A474e Alves, Williana Carla Silva  
A Educação a Distância e a competência informacional em ambientes corporativos: um estudo de caso para os bibliotecários da Universidade Federal Rural de Pernambuco / Williana Carla Silva Alves. – 2016.  
154 f. : il.

Orientador: José de Lima Albuquerque.  
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, Recife, BR-PE, 2016.

Inclui referências, anexo(s) e apêndice(s).

1. Educação a distância 2. Educação corporativa 3. Competência informacional I. Albuquerque, José de Lima, orient. II. Título

CDD 371.394422

Dedico esta pesquisa ao meu marido,  
Ricardo Blunck Thiago.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus nosso pai, que nunca me abandonou e me ajudou a chegar até aqui.

A minha mãe, Tereza Cristina Gomes da Silva, e ao meu irmão, Dedel, pelas orações e torcida. E aos Blunck Thiago pelo incentivo.

Ao meu orientador, Prof<sup>o</sup> Dr. Jose de Lima Albuquerque, por sua orientação, confiança, incentivo e apoio.

Aos membros da banca: Prof. Dr. Rodolfo Araújo de Moraes Filho, Prof(a). Dra. Ivanda Maria Martins Silva, Prof(a). Dra. Maria Cristina Guimarães Oliveira, por todas as contribuições; pelos direcionamentos apontados para o aperfeiçoamento da pesquisa.

Também tenho que agradecer aos colegas da Biblioteca Central, pela compreensão em minhas ausências.

Gratidão em especial minhas colegas de profissão e de curso Elisabeth Araújo e Jaciara Maria Félix, por todas as dificuldades e acertos compartilhados.

A todos os profissionais envolvidos no PPGTEG – professores, funcionários e coordenadores, em especial, Rayana Carla da Silva, por toda atenção e presteza.

Ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da UFRPE, em especial, Renata Andrade de Lima e Souza e Erica Mendes Oliveira de Brito (Divisão de Desenvolvimento de Competências).

Aos Bibliotecários e demais servidores do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE (SIB-UFRPE) que contribuíram direta ou indiretamente para tornar possível a realização dessa pesquisa.

À Direção do SIB-UFRPE, Maria Wellita Santos e Edson Cordeiro, pela compreensão e apoio nos momentos em que precisei me ausentar de minhas atividades.

[...] o conhecimento é o principal recurso da  
Sociedade e sua verdadeira riqueza.  
(DRUCKER, 1998, p. 149)

## RESUMO

A Educação a Distância (EAD) teve um crescimento exponencial nos últimos anos, com reflexos na educação superior e na educação corporativa, decorrente da necessidade das organizações em qualificar seus colaboradores. Esta pesquisa tem por objetivo analisar como o conhecimento e o desenvolvimento das competências informacionais dos Bibliotecários da UFRPE podem ser potencializados com a mediação da Educação a Distância. Observou-se que a EAD pode favorecer a competência informacional, pela flexibilidade metodológica e sua relação custo-benefício. Esta investigação, do ponto de vista prático, é justificada pela observação da prática dos serviços de referência no âmbito de uma Instituição pública, nas quais os bibliotecários, embora conheçam as fontes de informação, e as ferramentas de busca, normalmente com o advento de novas tecnologias, precisam de treinamentos para que a utilização dos recursos informacionais seja eficaz. O aporte teórico norteador da pesquisa priorizou estudos sobre EAD, competência informacional, construção de novos conhecimentos, educação corporativa e formação de bibliotecários. A investigação caracterizou-se pela natureza descritiva, com a abordagem qualitativa e o método estudo de caso. Foram utilizados dois questionários e uma entrevista como instrumentos de coleta de dados, sendo aplicados os questionários junto aos bibliotecários, as questões abertas foram analisadas com base nos procedimentos de Análise de Conteúdo (BARDIN, 2016). A entrevista foi realizada com a gestão do desenvolvimento de pessoas da UFRPE, a tabulação dos dados foi feita pela seleção das unidades de análises temáticas dos discursos dos profissionais nos questionários e entrevista, em seguida os principais temas foram categorizados. Para análise dos resultados, adotou-se de maneira complementar, os conceitos apresentados ao longo da pesquisa. Isso possibilitou identificar que o perfil dos bibliotecários de referência do Sistema de bibliotecas da UFRPE corrobora com a maioria dos elementos da competência informacional. Foi possível ainda apresentar algumas das necessidades e percepções dos servidores quanto a capacitações. Por fim, ratificou-se a necessidade da criação de um curso de capacitação focado no desenvolvimento de competências informacionais.

**Palavras-chave:** Educação a Distância; Competência informacional; Educação Corporativa.

## ABSTRACT

Distance Education (DE) has grown exponentially in recent years, reflecting higher education and corporate education, due to the organizations' need to qualify their employees. This research aims to analyze how the knowledge and development of the informational skills of UFRPE Librarians can be enhanced through the mediation of Distance Education. It was observed that DE can enhance informational competence, through methodological flexibility and cost-benefit ratio. This research, from a practical point of view, is justified by the observation of the practice of reference services within a public institution, in which librarians, although they know the sources of information, and the search tools, usually with the advent of new technologies, need the training to make the use of information resources more effective. The theoretical contribution of the research prioritized studies on DE, informational competence, construction of new knowledge, corporate education and training of librarians. The research was characterized by the descriptive nature, with the qualitative approach and the case study method. Two questionnaires and one interview were used as data collection instruments, and the questionnaires were applied to the librarians. Open questions were analyzed based on the Content Analysis procedures (BARDIN, 2016). The interview was carried out with the management of the development of people from UFRPE, tabulation of the data was made by the selection of thematic analysis units of the professionals' speeches in the questionnaires and interview, then the main themes were categorized. For the analysis of the results, the concepts presented throughout the research were adopted in a complementary way. What made it possible to identify the profile of the reference librarians of the Library System of UFRPE corroborates with most elements of informational competence. It was also possible to present some of the needs and perceptions of the servers regarding training. Finally, the need for the creation of a training course focused on the development of informational skills was ratified.

**Palavras-chave:** Distance Education; Informational competence; Corporate education.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito .....	29
Figura 2: O tripé da competência .....	31
Figura 3: Ciclo da competência em Informação .....	36
Figura 4: Mapa Conceitual da Pesquisa .....	69
Figura 5: Fases do processo da análise de conteúdo .....	73
Figura 6: Interdisciplinaridade .....	79
Figura 7: Tecnologias de informação e comunicação .....	80
Figura 8: Demanda de usuários .....	81
Figura 9: Flexibilidade .....	82
Figura 10: Comunicação oral .....	82
Figura 11: Comunicação escrita .....	83
Figura 12: Autoaprendizagem .....	84
Figura 13: Geração e divulgação de produtos de informação .....	85
Figura 14: Novas tecnologias .....	86
Figura 15: Processo informacional .....	87
Figura 16: Recursos e produtos de informação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Figura 17: Fontes de informação .....	89
Figura 18: Formação de usuários .....	90
Figura 19: Uso e disseminação das fontes .....	90
Figura 20: Atualização profissional .....	91
Figura 21: Liderança .....	92
Figura 22: Trabalho em equipe e em rede .....	93
Figura 23: Análise e síntese .....	93
Figura 24: Idiomas .....	94
Figura 25: Raciocínio lógico .....	95
Figura 26: Plataformas digitais do SIB_UFRPE .....	96
Figura 27: EAD como método .....	98
Figura 28: EAD e atualização profissional .....	98
Figura 29: Eventos de aprendizagem a distância .....	99
Figura 30: EAD como espaço de Intercâmbio .....	100
Figura 31: Necessidades informacionais dos alunos da EAD .....	101
Figura 32: Atendimento aos alunos da EAD .....	102
Figura 33: EAD e suas contribuições para inovações .....	103
Figura 34: Dificuldades no serviço de referência .....	114

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Relações entre termos equivalentes, de acordo com a literatura .....	22
Quadro 2: Ações que consolidaram a Competência Informacional.....	24
Quadro 3: Características das tipologias de conhecimento .....	28
Quadro 4: Convergência do conhecimento .....	30
Quadro 5: Educação de usuários nas Bibliotecas da UFRPE .....	38
Quadro 6: Distinções entre o Centro de T & D e a Universidade Corporativa.....	45
Quadro 7: Diretrizes Curriculares Nacionais – Biblioteconomia 2001 .....	51
Quadro 8: Competências e habilidades na formação em Ciência da Informação .....	52
Quadro 9: Exemplos de cursos livres online .....	56
Quadro 10: Necessidades de educação continuada numa comunidade acadêmica	59
Quadro 11: Os quatro pilares da Educação .....	63
Quadro 12: Síntese da fundamentação teórica .....	64
Quadro 13: Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE .....	66
Quadro 14: Escala de Likert.....	71
Quadro 15: Síntese da análise de conteúdo .....	74
Quadro 16: Etapa correspondente à organização dos dados adotada na pesquisa .	74
Quadro 17: Síntese dos procedimentos metodológicos .....	77
Quadro 18: Perfil dos bibliotecários de Referência do SIB-UFRPE .....	110
Quadro 19: Panorama das atualizações profissionais .....	112
Quadro 20: Categorização da análise de conteúdo: Percepção da EAD .....	115
Quadro 21: Categorização da análise de conteúdo: Competência Informacional...	116
Quadro 22: Categorização da análise de conteúdo: Formação continuada.....	117

## LISTA DE SIGLAS

ALA	American Library Association
CBBB	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
CI	Competência Informacional
EAD	Educação a Distância
EC	Educação Corporativa
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
GC	Gestão do Conhecimento
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias
SIB	Sistema Integrado de Bibliotecas
SR	Serviço de Referência
PROGEPE	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
T&D	Treinamento e Desenvolvimento
TDIC	Tecnologia Digital da Informação e Comunicação
UAEADTec	Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
UNB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

## Sumário

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
1.1	Contextualização e questão norteadora	13
1.2	Motivação para a pesquisa	16
1.3	Como problema de pesquisa, temos a seguinte questão a ser respondida:	17
1.4	Justificativa	17
1.5	Objetivos da pesquisa	18
1.5.1	Objetivo geral	18
1.5.2	Objetivos Específicos:	19
1.6	Estrutura da dissertação	19
<b>2</b>	<b>REFERÊNCIAL TEÓRICO</b>	<b>21</b>
2.1	Fundamentos históricos e conceituais da competência informacional	21
2.1.1	A Competência Informacional e a construção do Conhecimento	26
2.1.2	Conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais bibliotecários do Serviço de Referência	31
2.1.3	A atuação do bibliotecário na educação do usuário para a competência informacional	34
2.2	Educação Corporativa na modalidade a distância para Servidores Públicos	39
2.2.1	Educação Corporativa e as teorias sobre qualificação profissional	43
2.2.2	A educação corporativa na formação de bibliotecários	47
2.3	Educação a Distância e a formação de competências em profissionais de biblioteconomia	49
2.3.1	Educação a Distância e formação continuada	57
2.3.2	Formação continuada de bibliotecários	61
2.4	Síntese da Fundamentação Teórica	63
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTO METODOLÓGICO</b>	<b>65</b>
3.1	Definição do tipo de pesquisa quanto à abordagem, natureza, objetivos, método e procedimentos	65
3.2	Contextualização espacial e temporal da pesquisa	66
3.3	Mapa conceitual/mental da pesquisa	68
3.4	Definição dos sujeitos	69
3.5	Limitações da pesquisa	70
3.6	Instrumentos de coleta de dados	70
3.7	Aplicação dos instrumentos de coletas de dados	71
3.8	Procedimentos de análise dos dados	72
3.9	Procedimentos metodológicos para produção do produto	75
3.10	Síntese dos procedimentos metodológicos	77
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>78</b>
4.1	Percepções dos bibliotecários quanto à competência informacional	78
4.2	Perspectivas dos bibliotecários quanto à Educação a Distância	96
4.3	Concepções do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP) quanto à Educação a Distância em capacitações na UFRPE	104
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>119</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>121</b>
	<b>ANEXO A - Capacitações realizadas na UFRPE em 2015</b>	<b>135</b>
	<b>ANEXO B - Capacitações realizadas na UFRPE em 2016</b>	<b>137</b>
	<b>ANEXO C - Capacitações realizadas na UFRPE em 2017</b>	<b>139</b>
	<b>APÊNDICE A – 1º Questionário enviado aos bibliotecários</b>	<b>143</b>
	<b>APÊNDICE B – 2º Questionário enviado aos bibliotecários</b>	<b>145</b>

<b>APÊNDICE C</b> – Entrevista .....	148
<b>APÊNDICE D</b> – Termo de consentimento e livre esclarecido .....	150
<b>APÊNDICE E</b> – Produto da dissertação.....	151

## CAPÍTULO 1

---

### 1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo apresentam-se elementos iniciais da pesquisa, de modo a contextualizá-la, tais como: a definição do problema, motivação, a pergunta norteadora, justificativa, e objetivos. Por fim, apresenta a abordagem dos demais capítulos da dissertação.

#### 1.1 Contextualização e questão norteadora

Gerenciar o conhecimento existente nas organizações é como uma alavanca para crescimento de um empreendimento e corrobora para sua vantagem competitiva. As ferramentas utilizadas deverão buscar a eliminação da ineficiência, do excesso de burocracia, da desvalorização do servidor público e da descontinuidade administrativa. É inegável que a busca pela transparência no poder público trará a melhoria da competitividade e a modernização da máquina administrativa, com o aproveitamento de competências e habilidades existentes nas organizações públicas como os primeiros passos.

Uma é a Educação Corporativa (EC) focada na gestão do conhecimento, onde se trabalham as competências individuais e organizacionais. É definida como uma prática coordenada de gestão de pessoas e de gestão do conhecimento, tendo como orientação estratégica de longo prazo de uma organização. Educação corporativa é mais do que treinamento empresarial ou qualificação de mão-de-obra. (BRASIL, 2014)

Esta pesquisa pretende trabalhar o tema Educação Corporativa à luz da Competência Informacional. A literatura afirma que a Competência Informacional surge da necessidade de educar usuários para o uso da informação na biblioteca, porém não se limita a treinar usuários para utilizar serviços de informação, seu principal alvo é desenvolver a autonomia do usuário. Mas como o bibliotecário pode oferecer tais serviços se ele mesmo não desenvolve tais competências? A proposta é desenvolver a competência informacional dos Bibliotecários da UFRPE utilizando a metodologia da Educação a Distância.

A Educação a Distância com sua metodologia inovadora, apresenta-se como uma alternativa para minimizar a dificuldade das organizações, em preparar o capital intelectual. Servidores públicos qualificados são a peça fundamental para qualidade dos serviços.

O quadro de servidores da UFRPE é bem diversificado são: administradores, bibliotecários, contadores, economistas, engenheiros, dentre outros. Preparar curso de formação para profissionais de tantas áreas do conhecimento é uma tarefa muito complexa, pois requer uma multidisciplinaridade que nem sempre satisfaz a necessidade de cada função.

No caso dos bibliotecários, especialmente os lotados nas unidades acadêmicas do interior, são profissionais que têm muita dificuldade para qualificação e de formação profissional. Por isso, esses profissionais são o escopo dessa pesquisa. A distância geográfica da capital contribui para a dificuldade de acesso à informação e ao conhecimento. Ao longo da carreira, tornam-se necessárias formações que ofereçam uma visão estratégica da biblioteconomia, fazendo uso da gestão e produção de conteúdos para disponibilizá-los na modalidade à distância, bem como suas características e tendências, além de buscar reflexão sobre as possibilidades do processo de ensino-aprendizado. Incluir este conhecimento no currículo dos bibliotecários pode ser uma vantagem competitiva para a UFRPE. Cursos de capacitações específicos prepararam os profissionais para desenvolver atividades de acordo com as demandas do seu cargo ou função.

O crescimento da Educação a Distância (EAD) no país é uma possibilidade de ampliação dos planos de formação para os mais variados profissionais, percebe-se que se trata de uma necessidade laboral se manter atualizado. O profissional hoje precisa estudar, e a EAD é uma opção viável. As vantagens já foram bem disseminadas como flexibilidade e economia. Sobre a flexibilidade - o aluno pode estudar em qualquer local com acesso à internet e no ritmo que ele tem disponível. Quanto à economia - o aluno não tem despesas com transporte, uma vez que não precisa se deslocar para assistir às aulas. Embora, de acordo com o modelo de EAD isso possa mudar. Há momentos presenciais, como: as avaliações.

O enfoque da Distância Transacional de Moore (2002) alerta que a Educação a Distância não fica limitada pela separação geográfica dos atores envolvidos no

processo, mas sim, pela quantidade e qualidade da interação e pela estrutura pedagógica.

É o aprendizado planejado que se dá, normalmente, em um local diferente do ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso de ensino, métodos especiais de comunicação por meio eletrônico ou por outra tecnologia, bem como disposições gerais de ordem organizacional e administrativa. (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 350).

Diante dessa realidade, a Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) que já possui a Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia (UAEADTec), porque não planejar e oferecer cursos de formação para seus servidores? Nesse contexto, é preciso despertar para as possibilidades de EAD corporativa, contemplar os fundamentos e ajudar a aprender a se situar entre seus componentes e processos.

Sabe-se que muitos cursos de formação e aperfeiçoamento profissional acontecem na modalidade presencial, porém a EAD já tem um espaço garantido nos treinamentos de muitas empresas. A rotina de trabalho, demandas familiares, comodidade e interatividade são alguns dos motivos que levam muitos profissionais optarem por cursos de aperfeiçoamento online.

Ferraz Filho (2011) em sua pesquisa sobre Educação Corporativa em EAD percebeu nas fontes consultadas uma clara tendência do *e-learning*<sup>1</sup>, por assumir o papel da resposta ágil necessária a atualização dos profissionais das mais variadas empresas nos dias atuais.

No entanto, na UFRPE ainda percebe-se o uso tímido de cursos de aperfeiçoamento na modalidade a distância. A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) estimula os servidores da UFRPE a participarem dos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), divulgando os calendários dos cursos em sua página institucional.

A ENAP é uma escola de governo, do Poder Executivo Federal, que oferece formação e aperfeiçoamento a distância em: Administração Pública aos servidores públicos federais. As áreas de atuação da Escola e os eventos de aprendizagem oferecidos são:

---

<sup>1</sup>O e-learning - ensino a distância, onde a aprendizagem acontece por meio de mídia eletrônica.

- Educação Continuada
- Formação de Carreiras
- Aperfeiçoamento para Carreiras
- Pós-Graduação
- Projetos Especiais
- Pesquisa
- Publicações

Os cursos têm como objetivo é promover a integração de ingressantes e veteranos no contexto da administração pública federal e no seu campo de atuação.

A partir desse cenário, o presente estudo pretende investigar como o aperfeiçoamento profissional dos bibliotecários do serviço de Referência das Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) pode ser potencializado por meio da metodologia da Educação a Distância.

## 1.1 Motivação para a pesquisa

A pesquisa surgiu a partir de inquietações a respeito da formação dos bibliotecários para atuar no Serviço de Referência do Sistema de Bibliotecas da UFRPE. Diante da percepção da pesquisadora, que atuou como bibliotecária na Unidade Acadêmica de Serra Talhada (extensão da UFRPE)<sup>2</sup>. Por meio da atuação como servidora pública lotada no interior, surgiu o contato com a EAD, diante da necessidade de realizar cursos a fim de alcançar a *progressão por formação profissional*<sup>3</sup>, iniciar a buscar por cursos na modalidade a distância que sanassem a lacuna de cursos presenciais na região. Após concluir as progressões foi possível perceber que a EAD é uma modalidade de educação que pode auxiliar os profissionais distantes dos grandes centros a se aperfeiçoarem e atualizarem, desenvolvendo assim, conhecimentos, habilidades e atitudes, esse tripé da competência, sem dúvida pode contribuir para a melhoria do Serviço de Referência das bibliotecas da UFRPE.

---

<sup>2</sup> A Unidade Acadêmica de Serra Talhada (UAST), da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), é fruto do programa de interiorização do ensino superior. Está localizada no município de Serra Talhada, a 415 quilômetros da capital.

<sup>3</sup> Para obter esse benefício, o servidor deve comprovar a participação em cursos compatível com o cargo ocupado e pode solicitar tal benefício a cada 18 meses.

Sem dúvida, a busca por atualização contribui para a competitividade da Instituição. Uma Organização competitiva não é aquela que investe em inovações tecnológicas apenas, é preciso estabelecer estratégias, a formação do capital humano focada na inovação para a competitividade, trabalhar o conhecimento produzido dentro da própria Instituição, são atitudes essenciais ao desenvolvimento e crescimento organizacional.

O desenvolvimento de uma organização está intimamente ligado ao capital intelectual que dispõe. Por esta razão, as organizações, sejam públicas ou privadas, necessitam de novos modelos que permitam a formação continuada de seus colaboradores, buscando aperfeiçoar todos os seus processos.

Oferecer continuamente cursos de formação a distância para os bibliotecários da Universidade é uma escolha possível para a melhoria contínua dos produtos e serviços do SIB - UFRPE, a consequência disso é uma organização com um quadro formado por pessoas habilitadas e preparadas para suprir as necessidades da comunidade acadêmica, nossa razão profissional.

1.3 Como problema de pesquisa, temos a seguinte questão a ser respondida:

Em que medida os processos de ensino e aprendizagem mediados pela Educação a Distância contribuem para a motivação e o desenvolvimento das competências informacionais dos servidores do SIB/UFRPE?

1.4 Justificativa

A UFRPE já possui uma Unidade Acadêmica de Educação a Distância, agora é preciso investir também em projetos destinados à formação dos servidores, indo além das atividades das graduações e pós-graduações. Sendo assim, é preciso investir na gestão da Educação a Distância, no sentido de cooperar com esses treinamentos. Especialmente para aqueles bibliotecários que estão lotados nas Unidades Acadêmicas do interior do Estado. Mas até que ponto é viável um plano de formação tão direcionado? O bibliotecário é um profissional da informação – adota tecnologias nos processos de geração, armazenamento e recuperação de informação, ou seja, já tem uma pré-disposição a aceitar o virtual. A maioria das

rotinas das Bibliotecas da UFRPE é efetuada a partir de um sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED).

Nessa perspectiva, propomos a implementação de um curso focado na competência informacional no ambiente de uma biblioteca universitária, para aperfeiçoar os servidores no desenvolvimento de competências básicas para a informação, assim os bibliotecários tornam-se agentes multiplicadores do conhecimento. Esta investigação, do ponto de vista prático, é justificada pela observação do exercício de serviços de referência no âmbito de uma Instituição pública, nas quais os bibliotecários, embora conheçam as fontes de informação, e as ferramentas de busca, normalmente com o advento de novas tecnologias, precisam de treinamentos para que a utilização dos recursos informacionais seja eficaz.

Sobre o entendimento do assunto quanto aos bibliotecários, Campello e Abreu (2005, p.179) afirmam:

Para ser capaz de construir um novo paradigma e de contribuir para a educação de pessoas competentes em informação o próprio bibliotecário deve ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente.

Porém, as pesquisas referentes ao tema e realizadas em nosso país têm focado apenas no estudo de usuário. Observam-se poucas discussões e reflexões acerca do papel do bibliotecário nesse processo. Na maioria das vezes, pressupõe-se que a competência deve ser trabalhada na biblioteca, focando o usuário, mas raramente menciona-se que tipo de formação específica que esses profissionais precisam ter para estarem aptos a trabalhar com esses usuários.

## 1.5 Objetivos da pesquisa

### 1.5.1 Objetivo geral

Analisar como o conhecimento e o desenvolvimento de competências informacionais dos Bibliotecários da UFRPE podem ser potencializados com formações pautadas pela metodologia da Educação a Distância.

### 1.5.2 Objetivos Específicos:

- Descrever o perfil dos servidores bibliotecários da UFRPE do Serviço de Referência.
- Verificar junto à gestão do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas as ações de capacitação com uso da EAD na formação de competências dos servidores.
- Analisar elementos da competência informacional apresentados pelos bibliotecários do SIB/UFRPE, a partir dos referenciais teóricos estudados que possam contribuir para a prática profissional.
- Apresentar ações de atualizações profissionais na UFRPE nos últimos 3 anos, quanto às metodologias adotadas e a contribuição da Educação a Distância;
- Desenvolver um plano de curso de formação para os bibliotecários do Serviço de Referência do SIB – UFRPE, como produto desta dissertação.

## 1.6 Estrutura da dissertação

O trabalho divide-se em seis capítulos, incluindo esta introdução.

No segundo capítulo, é apresentado o referencial teórico que fundamenta teoricamente a realização deste estudo. São abordados os temas: a interação da Competência Informacional e a Gestão do Conhecimento. Os fundamentos, a história e os conceitos mais relevantes da Competência Informacional. A atuação dos bibliotecários na educação dos usuários, o uso das ferramentas de pesquisa, a educação corporativa na gestão pública, suas teorias sobre qualificação profissional. A educação corporativa na formação de bibliotecários. Educação a Distância e a formação de competências em profissionais de biblioteconomia. Abordando como a Educação a Distância e formação continuada do bibliotecário podem ser vantagem competitiva para a UFRPE.

No terceiro capítulo, aborda-se a descrição dos procedimentos metodológicos, é definido o tipo de pesquisa quanto à abordagem, natureza, objetivos e procedimentos. A contextualização espacial/temporal da pesquisa, o mapa conceitual da pesquisa. A definição dos sujeitos, limitações da pesquisa. São apresentados os instrumentos de coleta de dados, aplicação dos instrumentos de coletas de dados e procedimentos de análise/interpretação dos dados. Por fim, os procedimentos metodológicos para produção do produto.

No quarto capítulo, faz-se a análise dos dados empíricos realizados que contribuiu diretamente com a concepção do conhecimento e o desenvolvimento de competências dos bibliotecários da UFRPE como facilitadores no que diz respeito às formações com a metodologia da Educação a Distância, objetivo geral desta pesquisa.

O quinto capítulo traz as considerações finais deste estudo, com reflexões e recomendações para pesquisas futuras.

No sexto e último capítulo, relacionam-se as referências utilizadas para a concepção desta dissertação.

Por fim, apresentam-se os anexos e apêndices.

## CAPÍTULO 2

---

### 2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta a fundamentação teórica da pesquisa, abordando os principais conceitos e teorias que darão suporte e lastro teórico às discussões dos resultados. Para tanto, está dividida da seguinte forma: Fundamentos históricos e conceituais da competência informacional; competência informacional e a construção do conhecimento; conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais bibliotecários do Serviço de Referência; a atuação do bibliotecário na educação do usuário para a competência informacional; Educação Corporativa na modalidade a distância para Servidores Públicos; Educação Corporativa e as teorias sobre qualificação profissional; A educação corporativa na formação de bibliotecários; Educação a Distância e a formação de competências em profissionais de biblioteconomia; Educação a Distância e formação continuada; e formação continuada de bibliotecários.

#### 2.1 Fundamentos históricos e conceituais da competência informacional

De acordo com Duziak (2003) para chegar à expressão Competência Informacional, passa-se pelo termo *information literacy*, que surgiu nos EUA com o bibliotecário americano Paul Zurkoviski. Posteriormente, percebe-se que dependendo da abordagem, há outras expressões possíveis, tais como: alfabetização informacional, letramento, literacia, fluência informacional, competência em informação.

Surgida na literatura em 1974, a *information literacy* liga-se necessidade de se exercer o domínio sobre o sempre crescente universo informacional. Incorporando habilidades, conhecimentos e valores relacionados busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento. A *information literacy* é a própria essência da competência em informação. (DUZIAK, 2003)

Ponderando o cenário da época, Campello (2003, p.30) afirma: “a competência informacional, embora ainda não claramente definida, era vista como solução para questões de extrema complexidade. Passariam ainda vários anos até que o termo fosse assimilado na sua perspectiva biblioteconômica”.

A competência informacional algumas vezes é confundida com outros conceitos como: letramento informacional, alfabetização informacional, e habilidade Informacional são conceitos complementares, porém há distinções, O quadro 1 a seguir apresenta com muita propriedade diferenças entre os conceitos.

Quadro 1: Relações entre termos equivalentes, de acordo com a literatura

Letramento informacional:	Processo de aprendizagem voltado para o desenvolvimento de competências para buscar e usar a informação na resolução de problemas ou tomada de decisões. O letramento informacional é um processo investigativo, que propicia o aprendizado ativo, independente e contextualizado; o pensamento reflexivo e o aprender a aprender ao longo da vida. Pessoas letradas têm capacidade de tomar melhores decisões por saberem selecionar e avaliar as informações e transformá-las em conhecimento aplicável.
Alfabetização informacional:	Refere-se à primeira etapa do letramento informacional, isto é, abrange os contatos iniciais com as ferramentas, produtos e serviços informacionais. Nessa etapa, o indivíduo desenvolve noções, por exemplo, sobre a organização de dicionários e enciclopédias, de como as obras são produzidas, da organização da biblioteca e dos significados do número de chamada, classificação, índice, sumário, autoria, bem como o domínio das funções básicas do computador – uso do teclado, habilidade motora para usar o mouse, dentre outros. O ideal é que a alfabetização informacional se inicie na educação infantil.
Competência informacional:	Refere-se à capacidade do aprendiz de mobilizar o próprio conhecimento que o ajuda a agir em determinada situação. Ao longo do processo de letramento informacional, os aprendizes desenvolvem competências para identificar a necessidade de informação, avaliá-la, buscá-la e usá-la eficaz e eficiente temente, considerando os aspectos éticos, legais e econômicos.
Habilidade informacional:	Realização de cada ação específica e necessária para alcançar determinada competência. Para o aprendiz ser competente em identificar as próprias necessidades de informação, por exemplo, é necessário desenvolver habilidades de formular questões sobre o que deseja pesquisar, explorar fontes gerais de informação para ampliar o conhecimento sobre o assunto, delimitar o foco, identificar palavras-chave que descrevem a necessidade de informação, dentre outras.

Fonte: Adaptado de Gasque (2013, p. 5-6)

A autora alerta que a adoção de um arcabouço conceitual que se relaciona às concepções, paradigmas e experiências do pesquisador. As diferenças entre os referidos conceitos são apresentadas considerando-se as pesquisas desenvolvidas nas áreas de Educação e Ciência da Informação. Para atender aos objetivos dessa pesquisa elegeu-se a competência informacional.

O conceito competência informacional ou competência em informação (CI), embora nascidos na Biblioteconomia, possuem desdobramentos em diversas áreas do conhecimento, especialmente na Educação.

Surgiu como conceito ligado a Sociedade da Informação. Como prática, desenvolveu-se inicialmente no escopo da atividade bibliotecária, ligada originalmente ao processo de educação de usuários de bibliotecas e à orientação bibliográfica. (DUDZIAK, 2008, p.42).

Conjunto de comportamentos, habilidade e ações que desenvolve o acesso e uso da informação de forma inteligente, tendo em vista a necessidade da construção do Conhecimento e a intervenção na realidade social (BELLUZZO;KOBAYASHI; FERES, 2004).

Nessa perspectiva a proclamação de Alexandria (UNESCO, 2008) propôs quatro eixos temáticos, a saber:

- Competência Informacional para o desenvolvimento econômico;
- Competência Informacional para a saúde e serviços;
- Competência Informacional para a governança e cidadania;
- Competência Informacional para o aprendizado e a educação.

Para este trabalho o foco é o eixo aprendizado e educação. Na biblioteconomia a formação de competência nasceu como um trabalho desenvolvido pelo Setor de Referência<sup>4</sup> das Bibliotecas, mas esse é um campo muito amplo e começa a ser pensado para outras áreas. (SIMEÃO, 2015). Nessa conjuntura, a competência em informação geralmente é um treinamento fornecido pelo profissional da informação que procura instruir o usuário a utilizar estrategicamente o recurso informacional.

---

<sup>4</sup> Setor responsável pelo atendimento ao usuário, com orientação a pesquisa, a normalização bibliográfica e uso dos serviços da biblioteca.

Na Sociedade da Informação<sup>5</sup>, saber lidar com o volume de informação, de modo a aprender continuamente é fundamental. Nesse contexto surgem Instituições que apoiam e promovem a CI, são elas: UNESCO, IFLA, ALA e FEBAB, o quadro 2 apresenta ações que contribuíram para consolidar a CI nos últimos anos.

Quadro 2: Ações que consolidaram a Competência Informacional

<b>Instituição</b>	<b>Ação promovida</b>
ALA - American Library Association	Em 1998 publicação do Relatório - "A progress report on Information Literacy". O relatório ressalta a importância da information literacy para indivíduos, trabalhadores e cidadãos. As recomendações se concentram na implantação de um novo modelo de aprendizado, com a diminuição da lacuna existente entre sala de aula e biblioteca.
IFLA - Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias	Em 2003 a IFLA estabelece a Seção Information Literacy (antes User Education Round table) em seu web site.
UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura	Em setembro de 2003, em evento da UNESCO, é definido que Competência em Informação é um direito básico do ser humano para a aprendizagem ao longo da vida.
FEBAB - Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições	A FEBAB desde 2003 vem acompanhando a temática Competência em Informação (Information Literacy), e promovendo palestras, workshops e contatos com especialistas.

Fonte: Elaborado pela autora, mediante pesquisa bibliográfica (2018)

Percebem-se outras ações no Brasil voltadas para afirmar a CI no país, entre essas iniciativas está a "Declaração de Maceió sobre Competência em Informação: cenários e tendências".

Realizado em Maceió no ano de 2011, o XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD) em parceria com a FEBAB. Além do

<sup>5</sup>SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO - Acesso democratizado, universal, global e total a informação e ao conhecimento, através dos meios de comunicação e equipamentos eletrônicos. A Internet inaugura uma nova sociedade chamada de Sociedade da Informação. (MUSACCHIO,2014).

Congresso aconteceram eventos paralelos como: o “Seminário sobre Competência em Informação” onde foi elaborada a “Declaração de Maceió sobre Competência em Informação: cenários e tendências”, com o apoio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e da Universidade de Brasília (UNB) e da FEBAB. A reflexão da Declaração é:

Vivemos em uma sociedade mediada pela informação, porém, os recursos para seu acesso, uso, avaliação e comunicação são insuficientes para atender às demandas da cidadania. Em decorrência, é necessária a formação para o desenvolvimento da Competência em Informação que atenda a essas demandas.

Diante desse cenário os participantes do Seminário se comprometeram a empenhar esforços junto às instituições, organismos e associações de sua abrangência profissional e geográfica, para conquistar o apoio público no reconhecimento das considerações da Declaração.

No ano de 2013, em Florianópolis, no XXV CBBBD aconteceu o II Seminário “Competência em Informação: cenários e tendências”, onde manifestam a relação da competência em Informação com as necessidades de grupos em desvantagem na sociedade brasileira, por se tratar de fenômeno cultural e gerador de capacidade para o acesso e uso inteligente da informação, propiciando o aprendizado ao longo da vida e o efetivo exercício da cidadania. O resultado desse seminário encontra-se registrado no Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as populações vulneráveis e minorias.

A declaração afirma que a Competência em Informação é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil na contemporaneidade e, portanto, merece a atenção primária no que tange à mobilização da Sociedade Civil organizada e dos Órgãos Governamentais para a sua integração às ações de democracia e exercício pleno da cidadania.

Consideram ainda que o país necessite urgentemente reavaliar suas políticas voltadas às populações vulneráveis/minorias, entendidas como aquelas que se encontram em situações de discriminação, intolerância e fragilidade e que estão em desigualdade e desvantagem na sociedade atual, principalmente, em relação às questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção de conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a sua efetiva inclusão social.

Contudo, percebe-se que as experiências citadas cooperam para a aplicação da competência informacional nos vários setores da sociedade. Então

por que não pensar a CI no contexto da construção do conhecimento? É possível que no âmbito desta relação possa ser criado um espaço de aprendizado ao longo da vida, o que poderá gerar, por um lado, uma atuação profissional eficiente e, por outro lado, o desenvolvimento do profissional que busque a ampliação do potencial criador do indivíduo no contexto da Sociedade da Informação.

### 2.1.1 A Competência Informacional e a construção do Conhecimento

Não existe um consenso sobre a definição de conhecimento e informação. Dependendo da abordagem, há várias definições, para os termos. Percebemos na literatura, relações bem próximas entre os dois termos. A partir da análise da semântica das palavras, percebem-se os verbetes que deram origem aos termos: “gestão do conhecimento” e “competência informacional”.

Para atender aos objetivos dessa pesquisa apresentaremos conceitos inerentes aos dois termos e suas relações, a partir da construção do conhecimento. Com o intuito de simplificarmos o entendimento do conhecimento nesse contexto, adotaremos o seguinte:

A Gestão do Conhecimento é um processo para criação, captura, armazenamento, disseminação, uso e proteção do conhecimento importante para a empresa. A Gestão do Conhecimento, por meio de suas práticas, objetiva organizar de forma estratégica os conhecimentos dos colaboradores e os conhecimentos externos, que são fundamentais para o sucesso do negócio. (SKROBOT, 2010, p.6).

Administrar da melhor forma os ativos intangíveis das organizações cria a necessidade de gerenciar informações para subsidiar a criação de conhecimentos e gerenciar ambientes favoráveis à criação e compartilhamento dos seus bens intangíveis, ou seja, o ativo ‘conhecimento’, presente na mente dos indivíduos de uma organização. (ROSTIROLLA 2006, p. 53).

Além do conhecimento, a competência está entre os bens fundamentais das organizações. Por isso, Pires e Amorim (2012, p.75) alertam que “é por meio da competência que é possível o processamento adequado da informação e do conhecimento individual e organizacional. Desta forma, esses dois recursos devem ser pensados em conjunto. Ambos estão intrinsecamente ligados”.

No dicionário Aurélio (FERREIRA 2010, p. 541), uma das definições de competência é “qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; capacidade habilidade, aptidão idoneidade”.

A origem da competência informacional surgiu a partir da sociedade da informação, em decorrência da acelerada mudança causada pelas tecnologias da informação digitais e comunicação (TDIC) e o volume de informação produzida. Esses fatores impulsionaram a necessidade de encontrar formas de trabalhar com o excesso de recursos informacionais.

De acordo com o ponto de vista de Vitorino e Piantola (2009, p.134), “a competência informacional estaria ligada a uma série de habilidades técnicas ou cognitivas em acessar conteúdos informacionais em meio digital”.

Analisando o conceito, observa-se o valor dessa capacidade para profissionais da educação, caso dos bibliotecários. Essa percepção fica evidente no relato a seguir:

O aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida são preocupações que envolvem todos os segmentos profissionais voltados para o cenário educacional. A ciência da informação/biblioteconomia também vem discutindo a esse respeito por meio da competência informacional, focando a informação como recurso educacional, buscando contribuir para a aprendizagem dos indivíduos mediante programas instrucionais que os auxiliam a manusear as ferramentas informacionais. (MATA; CASARIN 2010, p.302).

Quando se avalia conceitualmente o termo Competência Informacional e pensamos sobre a aplicação do mesmo ao contexto da Gestão do Conhecimento (GC), considerando a conjuntura da Sociedade da Informação, fica mais evidente essa interação. Percebe-se a GC como um modelo de gestão voltado para a competitividade das organizações. Há quem a considere apenas mais um modismo, como *downsizing* e *outsourcing* e tantas outras técnicas da administração contemporânea que surgiram e desapareceram, deixando herança nem sempre positiva nas organizações. Todavia, a gestão do conhecimento é um processo corporativo, focado na estratégia empresarial e que envolve a aprendizagem organizacional, a gestão do capital intelectual, a gestão das competências, a inteligência competitiva e a educação corporativa.

A abordagem escolhida para esse estudo foi à visão focalizada em dois tipos de conhecimento o conhecimento tácito e o conhecimento explícito.

Batista (2004), em seu estudo sobre gestão do conhecimento em organizações do executivo federal, concluiu que em muitas organizações existe ainda a figura do empregado “insubstituível”. É aquela pessoa que, quando se ausenta do trabalho, cria sérios transtornos porque só ela sabe executar um processo, gerar um produto ou prestar um serviço. Isso ocorre porque o conhecimento está registrado apenas na sua cabeça (conhecimento tácito), e não houve o esforço de torná-lo explícito (registrando-o em documentos), tornando possível, dessa forma, a formação de outros profissionais para executarem o mesmo trabalho.

Tanto o conhecimento tácito, como o explícito estão presentes nas organizações, se complementam e a interação entre eles é o fundamento para a geração de novos conhecimentos.

Maccari (2002) define conhecimento explícito e tácito:

- ✓ Conhecimento explícito - pode ser transmitido de forma relativamente fácil, de maneira sistemática entre os indivíduos de uma organização. Este conhecimento formal da organização pode ser encontrado nas formalizações que ela tem sobre si mesma, tais como organogramas, fluxos internos, estatutos e missão, áreas de atuação, patentes, documentos, entre outras. Também representa o conhecimento que tradicionalmente tem sido manipulado por meio da tecnologia da informação e pode ser encontrado nos documentos de qualquer organização, como relatórios, artigos, manuais, bancos de dados, vídeos, entre outros;
- ✓ Conhecimento tácito - se refere ao conhecimento pessoal adicionado à experiência individual. Este conhecimento possui uma importante dimensão cognitiva, por envolver fatores intangíveis, como crenças pessoais, perspectiva, sistemas de valor experiências individuais.

O quadro 3 a seguir revela dados referentes as características dos conhecimentos tácitos e explícitos.

Quadro 3: Características das tipologias de conhecimento

Conhecimento Tácito (Subjuntivo)	Conhecimento Explícito (Objetivo)
Conhecimento de experiência (corpo)	Conhecimento da racionalidade (mente)
Conhecimento Simultâneo (aqui e agora)	Conhecimento sequencial (lá e então)
Conhecimento análogo (prática)	Conhecimento digital (teoria)

Fonte: NONAKA e TAKEUCHI (1997, p. 67)

Os autores que abordam a questão alertam - para que o conhecimento possa ser compartilhado dentro da organização, é necessário converter o conhecimento tácito em explícito e vice-versa. Durante esta conversão é que o conhecimento é criado e disseminado.

Nesse sentido, Choo (2003) apresenta as quatro maneiras de converter conhecimento:

**Socialização** - converte conhecimento tácito em conhecimento tácito;

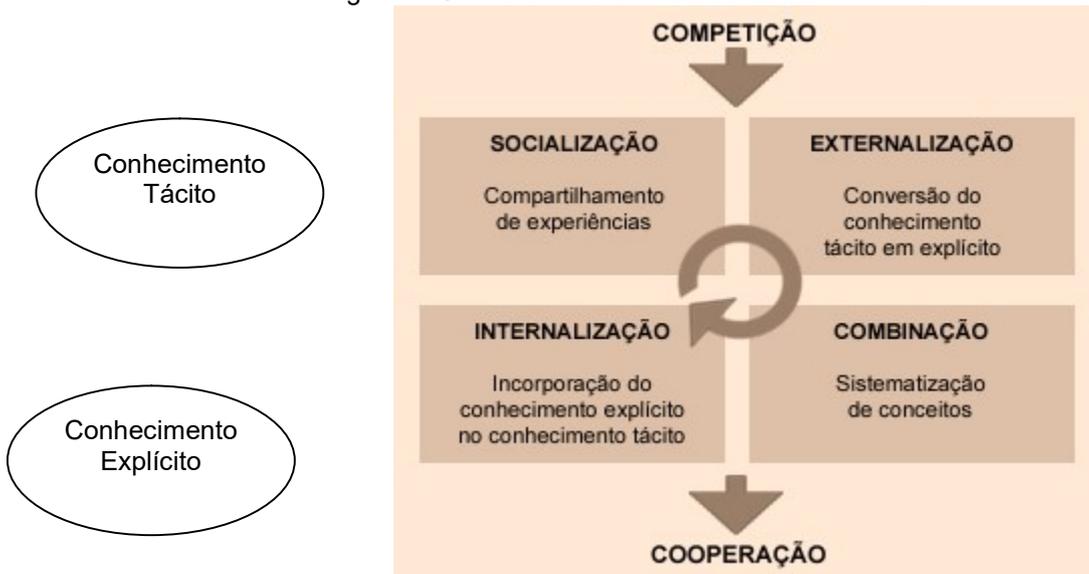
**Exteriorização** - converte conhecimento tácito em conhecimento explícito;

**Combinação** - que converte conhecimento explícito em conhecimento explícito;

**Internalização** - converte conhecimento explícito em conhecimento tácito.

A figura 1 ilustra bem a conversão do conhecimento, conforme visão de Nonaka e Takeuchi (1997)

Figura 1: Conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito



Fonte: Extraído de Nonaka e Takeuchi (1997, p. 81)

A construção de conhecimento pressupõe atitudes voltadas à aprendizagem. Esse processo se dá a partir da convergência do conhecimento. O quadro 4 a seguir revela a demarcação de cada etapa dessa convergência.

Quadro 4: Convergência do conhecimento

Socialização	Processo pelo qual se adquire o conhecimento tácito partilhando experiência. Da mesma forma que o aprendiz o ofício com seu mestre por meio da observação, da imitação e da prática, os empregados de uma empresa aprendem novas capacidades por meio de treinamento.
Exteriorização	Processo pelo qual o conhecimento tácito é trazido em conceitos explícitos por meio da utilização de metáforas, analogias e modelos. A exteriorização é a atividade fundamental para a construção do conhecimento, e ocorre principalmente durante a fase de criação de conceito no desenvolvimento de um novo produto. A exteriorização é provocada pelo diálogo ou pela reflexão coletiva.
Combinação	Processo pelo qual se constrói conhecimento explícito reunindo conhecimentos explícitos provenientes de varias fontes. Assim, os indivíduos trocam e combinam seus conhecimentos em conversas telefônicas, reuniões, memorandos, etc. As informações existentes em bancos de dados podem ser classificadas e organizadas de várias maneiras, para produzir novos conhecimentos explícitos.
Internalização	Processo pelo qual o conhecimento explícito é incorporado ao conhecimento tácito. As experiências adquiridas em outros modos de construção de conhecimento são internalizadas pelos indivíduos na forma de modelos mentais ou rotinas de trabalho comuns.

Fonte: Choo (2003)

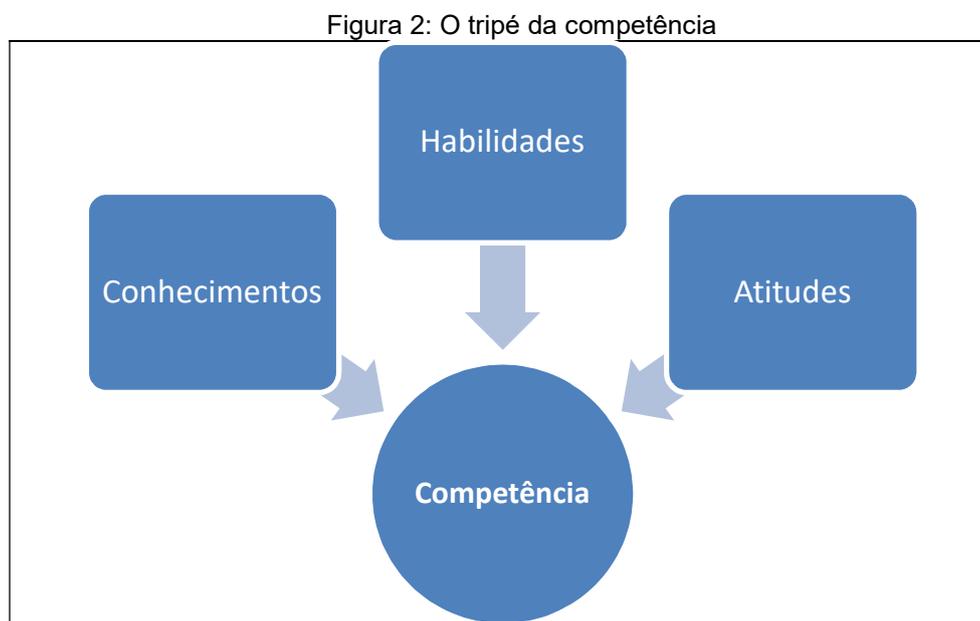
Contudo, sabendo que o conhecimento contribui para aperfeiçoar o desempenho das organizações. Na esfera privada, isso significa melhorar a qualidade de produtos e serviços, aumentar a satisfação dos clientes, inovar, elevar a produtividade e, conseqüentemente, ampliar a rentabilidade e o desempenho em relação à concorrência. No entanto, na sociedade democrática, a Gestão do Conhecimento tem uma finalidade bem mais ampla na Administração Pública.

Nesse contexto, fica evidente a necessidade das organizações públicas considerarem o conhecimento como uma ferramenta administrativa. Assim, práticas relacionadas à competência devem ser analisadas a partir de uma perspectiva

estratégica. O esforço para o registro do conhecimento é uma alternativa para as organizações públicas, uma vez que tornam possível a transmissão de muitas informações de uma gestão para outra, contribuindo com a melhoria das práticas de trabalho e dos serviços prestados.

### 2.1.2 Conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais bibliotecários do Serviço de Referência

O chamado “CHA” da competência serve para designar (Conhecimento, Habilidade e Atitude) é uma maneira de definir competência a partir de um referencial no qual ela possa ser mensurada, e é um modelo que as organizações trabalham hoje para avaliar seus colaboradores. A figura 2 elucida bem os elementos envolvidos na competência.



Fonte: adaptado de Durand (1998)

Rossi; Costa e Pinto (2014, p.112), em seu artigo sobre competências para bibliotecários, afirmam que os profissionais precisam de capacitação contínua para estar aptos à prestação dos serviços de informação, acompanhando as mudanças tecnológicas e necessidades dos usuários. Os autores avaliam que para isso é preciso identificar suas competências a fim de promover uma capacitação adequada

visando a melhorias dos serviços prestados e o desenvolvimento profissional dentro da organização.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (BRASIL, 2002), os bibliotecários necessitam de uma variedade de competências pessoais, a saber:

- Manter-se atualizado;
- Liderar equipes;
- Trabalhar em equipe e em rede;
- Demonstrar capacidade de análise e síntese;
- Demonstrar conhecimento de outros idiomas;
- Demonstrar capacidade de comunicação;
- Demonstrar capacidade de negociação;
- Agir com ética;
- Demonstrar senso de organização;
- Demonstrar capacidade empreendedora;
- Demonstrar raciocínio lógico;
- Demonstrar capacidade de concentração;
- Demonstrar pró-atividade;
- Demonstrar criatividade.

Sabe-se que, no atual cenário, essas características são essenciais a todo profissional da informação. Percebe-se que não basta conhecer determinado processo com maestria, para ser considerado competente. Hoje em dia é preciso trabalhar habilidade e concentrar esforços para atender às demandas de seus usuários.

As novas características do processo de produção e disseminação do conhecimento passaram a exigir novas aptidões dos profissionais da informação, tais como: desenvolver grupos de trabalho, a capacidade de interpretar demandas de sua comunidade, e a habilidade para uso das TDIC. Um novo perfil de qualificação do bibliotecário é fundamental, no qual sobressai em primeiro plano a educação continuada. O núcleo de conhecimentos, habilidades e atitudes adquiridos ao longo do processo educacional constitui um requisito essencial: desenvolver e ampliar sua valorização pessoal e profissional e o atendimento às novas exigências das várias áreas do conhecimento que precisa interagir na sua prática profissional.

Do bibliotecário, especialmente os lotados em bibliotecas universitárias é exigida capacidade de autoaprendizagem, compreensão dos processos, capacidade de observar, de interpretar, de tomar decisões e de avaliar resultados.

A universidade como geradora de conhecimentos tem na biblioteca o suporte para exercer com competência a disseminação da informação, bem como a preparação do usuário na elaboração de estratégias de busca, por meio de catálogos online e bases de dados, num processo contínuo que envolve a interação entre o usuário e o bibliotecário de referência, na disseminação da informação e na construção do conhecimento. Nessa perspectiva Nunes e Carvalho (2016, p. 183), afirmam:

As bibliotecas universitárias favorecem a aprendizagem dos estudantes, não apenas oferecendo o conhecimento que está acumulado nos diversos documentos em diferentes suportes os quais ela administra, mas também a partir de ações concretas que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem.

O setor de referência vem se transformando como prática bibliotecária, em função das TDIC e as modificações na busca e no uso da informação por parte dos usuários, e dos próprios bibliotecários. O perfil do Bibliotecário de Referência precisou acompanhar as mudanças proporcionadas pela tecnologia e conseqüentemente das novas demandas da comunidade acadêmica.

O conhecimento em fontes de informação e em TDIC são predicados inerentes à competência do bibliotecário. Porém é preciso ir além, os profissionais devem atuar com proatividade e com qualidade, para que o usuário seja orientado corretamente acerca dos recursos informacionais que a biblioteca dispõe.

Com base no pensamento de Santos e Machado (2015, p.160), apresentam-se as principais competências esperadas aos bibliotecários de referência. São elas:

- Interdisciplinaridade;
- Domínio de ferramentas de tecnologias de informação;
- Conhecimento do usuário;
- Adaptação ao novo;
- Flexibilidade;
- Facilidade na comunicação oral e escrita;
- Capacidade de aprendizado próprio e
- Facilitar o aprendizado dos outros se tornaram imprescindíveis.

As autoras alertam que não é suficiente o conhecimento de fontes de informação ou o domínio de técnicas de busca informatizada, mas é preciso uma vasta cultura geral e a experiência para lidar com os usuários.

Para Dudziak (2003, p.28), a *information literacy* tem como objetivo formar indivíduos que saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão, uma vez que, dialogam com colegas, docentes, educadores, definindo e articulando suas necessidades de informação.

Não raramente o que se presencia nas bibliotecas são usuários que não costumam requestrar bibliotecas. Assim, dificilmente essas pessoas conseguem identificar e selecionar as fontes necessárias, de acordo com sua demanda informacional.

Dentro dessa perspectiva, o bibliotecário propõe-se a fortalecer um segmento que proporciona a dinâmica entre usuários e biblioteca trata-se da educação de usuários, a qual proporcionará contato direto com o indivíduo, a fim de despertar habilidades e atitudes que permitirão a estes usuários tornarem-se autônomos no processo de busca da informação. Sabe-se do papel do bibliotecário como mediador, porém é preciso despertar para a necessidade de preparar o usuário para a autonomia.

### 2.1.3 A atuação do bibliotecário na educação do usuário para a competência informacional

Em meio a tantas atividades planejadas e executadas pelo bibliotecário em uma biblioteca universitária, a disseminação da informação está entre as mais essenciais em sua prática profissional.

[...] por esse papel, o profissional consegue ajudar o usuário a encontrar-se como leitor. Com sensibilidade, o profissional bibliotecário, pelos serviços que presta ao usuário, muitas vezes dinamiza a informação disponível, entretanto, nesse papel, pesa bastante a falta de orientação para o uso da informação, que pode inclusive, criar o desconforto de existir material ocioso, evidenciado pelas estatísticas e desequilibrando na relação custo – benefício. Por outro lado, a mediação não se restringe à leitura, mas estende-se aos serviços e desenvolve para o usuário, em sua unidade de informação. (BARROS, 2003, p. 37-38).

Nesse cenário, o usuário é o foco das atividades, Silva *et al* (2013, p.4) afirmam:

Quando se fala em manter o foco no usuário refere-se em conhecer quem são seus usuários, quais suas necessidades e como a biblioteca poderia atender essas necessidades, bem como desenvolver habilidades informacionais nos seus usuários.

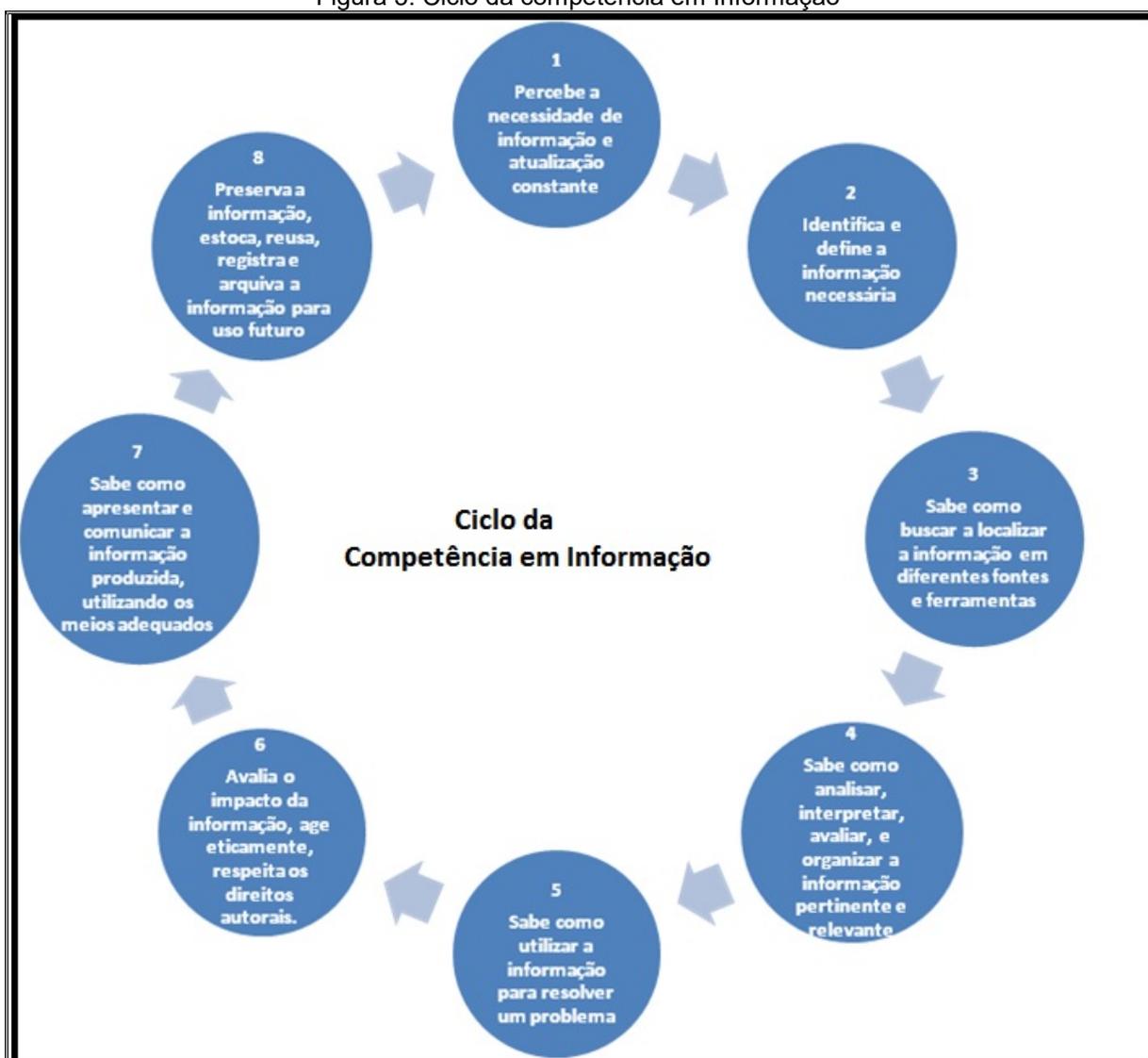
O processo de educação de usuários é atribuição do serviço de referência de toda biblioteca, atribuição essa que vai além de orientações no balcão de atendimento e visitadas dirigidas, envolve principalmente o dever de educar o usuário para desenvolver sua competência informacional.

Dudziak (2003, p.29) afirma que na busca pela informação é preciso que se avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos, uma vez que:

- Extraem informações de textos e documentos, sintetizando-os;
- Examinam e comparam informações de variadas fontes considerando confiabilidade de fontes, distinguindo fatos de opiniões;
- Analisam a estrutura e a lógica que sustentam os argumentos ou métodos;
- Comparam os novos conhecimentos com os conhecimentos preexistentes, examinando contradições, novidade;
- Sintetizam as ideias construindo novos conceitos;
- Integram novas informações as informações ou conhecimentos preexistentes.

Diante dessa, realidade o bibliotecário do Serviço de Referência é um mediador do processo de busca e recuperação da informação, pois através dele pode-se identificar a fonte mais adequada a necessidade do usuário. Para que esse processo aconteça com eficiência os bibliotecários envolvidos no tratamento e disseminações da informação precisam preparar “o terreno” da busca. O ciclo da competência em informação (figura 3) apresentado por Duziak (2001) representa com exatidão esse trajeto.

Figura 3: Ciclo da competência em Informação



Fonte: Duziak (2001)

O ciclo da competência em informação é antecedido pelo o ciclo da informação tão importante quanto. De acordo com Miranda (2008), o Ciclo da Informação identifica todas as fases do trabalho com a informação, são elas: coleta, armazenamento, distribuição, recuperação e uso.

Já Irmão (2014) enxerga o ciclo da informação como uma sequência lógica de acontecimentos envolvendo a informação, realizada por agentes que compõem o ciclo. Sendo que cada um desempenha um papel específico e importante, tais como: o autor gera a informação, o editor dá formato comercial, a biblioteca faz o tratamento da informação e disponibiliza aos seus usuários, que por sua vez utilizam a informação contida nos vários suportes oferecidos, podendo ficar só no nível de

consulta ou se transformar em um novo autor, gerando uma nova informação, iniciando, a partir desse momento, o ciclo da informação. Esse ciclo mais dinâmico diante do ciberespaço.

A tecnologia digital possibilitou uma dinamização no processo de produção, acesso e compreensão do conhecimento. Ela está cada vez mais presente nas práticas sociais e no cotidiano das pessoas, provocando alterações nos modos de pensar, agir, sentir e se relacionar. Além das mudanças nos modos de comunicação e nas formas de sociabilidade na sociedade contemporânea, as tecnologias digitais edificaram um novo tipo de ambiente, o ciberespaço, e a consolidação de uma nova cultura, a cibercultura. (LUCENA; JESUS, 2017, p. 117)

Nesse contexto, o bibliotecário de Referência se vê diante do desafio de orientar o usuário, no sentido de selecionar fontes adequadas às suas necessidades informacionais, em meio à infinidade de dados e informações produzidos. Sabe-se que a busca pela informação é o primeiro passo na construção e aquisição de novos conhecimentos. No entanto, com o desenvolvimento das tecnologias digitais, mais do que nunca se espera do bibliotecário a função de mediador entre o usuário e a informação. Para isso, alguns serviços são essenciais para o desenvolvimento de habilidades específicas. Exemplo dessa dinâmica são as ações de educação de usuário, esses eventos de aprendizagem desenvolvem a autonomia, facilitando elaboração de novos conhecimentos.

No SIB-UFRPE assim como na maioria das bibliotecas universitárias são desenvolvidas algumas ações que orientam sobre o conteúdo e potencialidades do acervo, conhecimento do catálogo online e acesso outras fontes de informação, com o objetivo de familiarizar o usuário com os instrumentos de busca disponíveis no Sistema. O quadro 5 a seguir revela os principais serviços oferecidos no SIB-UFRPE.

Quadro 5: Educação de usuários nas Bibliotecas da UFRPE

<b>Principais ações de Educação de Usuários do SIB-UFRPE</b>	
<b>Ação</b>	<b>Descrição da atividade</b>
Oficina de Normalização para trabalhos técnico-científicos	- Divulga as principais normas da ABNT que apóiam a elaboração de trabalho acadêmico. - Reflete a importância e benefícios das normas. - Apresenta ferramentas de pesquisa do Sistema de Bibliotecas da UFRPE.
Treinamento para pesquisa no Portal de Periódicos da CAPES	- São apresentadas passo a passo para cadastro no Portal. - Apresenta os tipos de busca e outros serviços disponíveis.
Visitas dirigidas	- Apresenta a biblioteca e demonstra principais serviços oferecidos a comunidade acadêmica. - Contribui para a utilização de maneira rápida e eficiente dos serviços ofertados.
Treinamento para pesquisa ProQuest E-book Central	O treinamento abrange: cadastro, pesquisa básica e avançada, leitura do e-book online, criação de notas e marcações, criação da estante, download do e-book para leitura.

Fonte: A autora mediante observação da rotina do setor (2018)

Além dos treinamentos citados, com a popularização da internet surgiram então novos caminhos para orientar os usuários, principalmente através dos tutoriais, o site do SIB-UFRPE disponibiliza os seguintes tutoriais:

- Proquest Ebook Central (Biblioteca Digital de Livros Eletrônicos);
- Acesso Remoto ao Portal de Periódicos da Capes – passo a passo para o acesso fora da rede da UFRPE;
- O Mendeley - gerenciador de referências bibliográficas, muito útil no desenvolvimento de trabalhos acadêmicos.

São desenvolvidas pontualmente outras atividades voltadas para a educação do usuário, de acordo com as necessidades da comunidade acadêmica, o que possibilita a consolidação do SIB-UFRPE como espaço de mediação entre o usuário e a informação.

Contudo, é preciso entender a importância do trabalho realizado pelo bibliotecário e que este precisa dominar as novas ferramentas tecnológicas e desenvolver habilidades que sejam capazes de elaborar e promover serviços de educação de usuários com qualidade. É necessário desenvolver programas de treinamento de usuários, manusear as principais bases de dados existentes nas diversas áreas, obter uma visão ampla quanto à utilização das ferramentas de busca e na seleção de fontes mais relevantes. Para isso, se faz necessária a formação voltada para essa demanda, a Educação Corporativa pode fomentar a construção de novos conhecimentos entre esses profissionais.

## 2.2 Educação Corporativa na modalidade a distância para Servidores Públicos

O termo Educação Corporativa surge da necessidade de elaborar ações para o desenvolvimento profissional numa perspectiva estratégica, capaz de responder às novas demandas das organizações. A consequência dessa transição é a mudança do foco técnico, predominante nas ações educacionais, para programas que abrangem também aspectos sociais, culturais e comportamentais.

Essa mudança é sustentada pela ideia que não basta o treinamento, é preciso também investir no desenvolvimento de habilidades e atitudes, na busca de pela competência. A ideia de educação corporativa centra-se ainda, nos pilares de educação ao longo da vida, focada nos valores da organização e na intensa utilização das TDIC. Um método inovador para o desenvolvimento do capital humano das organizações.

A metodologia da EAD combinada e aplicada à Educação Corporativa pode ser um método de aprendizado profissional eficiente.

A Educação Corporativa está sempre se aperfeiçoando, dando lugar a uma nova forma de pensar a formação, a atualização e o desenvolvimento profissional, indo muito além do mero treinamento de funcionários, o desenvolvimento de pessoas se alinha aos objetivos da organização, tornando-se uma ferramenta administrativa para o cumprimento de metas institucionais.

Educação corporativa é um sistema de formação de pessoas pautado por uma gestão de pessoas com base em competências, devendo, portanto instalar e desenvolver nos colaboradores (internos e externos) as competências consideradas críticas para a viabilização das estratégias de negócio, promovendo um processo de aprendizagem ativo permanente vinculado aos propósitos, valores, objetivos e metas empresariais (EBOLI, 2010, p. 153 ).

A EC na modalidade a distância é vantajosa para as organizações, pois ambas mantêm uma estreita relação. Essa relação apresenta-se ao perceber a presença das tecnologias, onde se apropria o desenvolvimento das competências.

[...] Foi nas empresas que EAD mais encontrou terreno para seu crescimento; por sua vez, é por intermédio da EAD que a educação corporativa encontrou condições para sua expansão, atendendo a muito mais pessoas que seria possível se os processos educacionais fossem presenciais (SANTOS-SILVA, 2009, p. 232).

Na Gestão Pública não é diferente, a EC pode preparar servidores públicos para atuarem no planejamento e execução de ações voltadas para competência informacional. Desta forma, compreender as faces do processo de aprendizagem é o primeiro passo para trabalhar a elaboração e disseminação do conhecimento. Para tanto, selecionar programas e cursos que trabalham com a metodologia da Educação a Distância inclui a redução de barreiras de acesso a atualização profissional.

Nesse cenário, a meritocracia é um conceito pertinente na educação corporativa, o conceito sempre que possível deve ser aplicado à gestão pública, atualmente observa-se nas organizações públicas e privadas uma tendência a estipular a meritocracia<sup>6</sup>, como uma maneira de estimular e valorizar as capacidades do funcionário. De acordo com a Lei 11.091/2005, em seu Art.10º o desenvolvimento do servidor na carreira dar-se-á, exclusivamente, pela mudança de nível de

---

<sup>6</sup>Meritocracia é uma forma de liderança que se baseia no mérito, nas capacidades e nas realizações alcançadas, em detrimento da posição social. (Dicionário Aurélio)

capacitação e de padrão de vencimento mediante, respectivamente, Progressão por Capacitação Profissional ou Progressão por Mérito Profissional.

Na gestão pública os cursos de capacitação têm espaço garantido. O art. 2º do Decreto 5.707 de 2006; define capacitação como um processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais.

Na UFRPE o Plano Anual de Capacitação é a ferramenta que norteia as ações de desenvolvimento profissional dos servidores, essa ferramenta consta no Decreto 5.707 que institui a política e as diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Em 2017 a UFRPE contemplou a seguinte linha de desenvolvimento prevista no Programa de Capacitação:

- **Iniciação ao serviço público:** visa ao conhecimento da função de Estado, das especificidades do serviço público, da missão da Universidade e da conduta do servidor público e sua integração no ambiente institucional; informa os principais deveres e responsabilidades do servidor público e da importância da ética profissional na sua vida funcional.
- **Formação Geral:** visa à oferta de conjunto de informações ao servidor sobre a importância dos aspectos profissionais vinculados à formação, ao planejamento, à execução e ao controle das metas institucionais;
- **Gestão:** visa à preparação do servidor para o desempenho de atividades de gestão, contribuindo para a otimização do exercício de funções de chefia, coordenação, assessoramento e direção.
- **Específica:** visa à capacitação do servidor para o desempenho de atividades vinculadas ao ambiente organizacional em que atua e ao cargo que ocupa;
- **Comportamental:** é uma linha de desenvolvimento transversal às demais. Caracteriza-se, por sua metodologia própria preparando o servidor para o seu autoconhecimento e para as relações no trabalho.

Inclui atividades voltadas para o aprender a ouvir, a comunicar as idéias e ser um membro eficaz na equipe. Vai contribuir para o equilíbrio relacional dos servidores na sua prática profissional, proporcionando uma ambiência saudável e melhores condições de convivência (aprender a ser e a conviver).

- **Atividades Inter-ambientes:** Ações integradas de capacitação envolvendo diferentes unidades e ambientes num processo de aprendizagem organizacional.

Para essa pesquisa, o foco é aprendizagem **específica**, as ações do Programa de Capacitação da UFRPE prioritariamente focalizam a questão da progressão funcional, assim desenvolve atividades direcionadas para os ambientes organizacionais de uma forma geral, embora, ações para áreas específicas também tenha lugar no programa.

Sobre as ações de capacitações profissionais realizadas nos últimos 3 anos na UFRPE, os anexos 1, 2 e 3 apresentam das ações viabilizada se executadas nos Planos Anuais de Capacitação de 2015, 2016 e 2017, respectivamente.

Ao analisar os dados do Plano de Capacitação de 2015 (Anexo I) é possível perceber que das 40 ações formação e/ou atualizações efetuadas na UFRPE 39 (trinta e nove) foram presenciais, 1 (uma) atividade foi executada a distância, ou seja, apenas 2,5%.

Em 2016 o número de ações diminuiu (Anexo II), foram 22 (vinte e duas), não houve espaço para a Educação a Distância, 100% das capacitações esse ano foram presenciais.

Já em 2017 verifica-se que num universo de 40 (quarenta) ações (Anexo III), houve um sutil crescimento da EAD, foram 3 (três) ações. Significa dizer que somente 7, 5% foram a distância, a partir desse cenário, percebe-se que a inserções de aperfeiçoamento profissional nessa modalidade ainda é tímido na Instituição, nota-se a ausência uma política institucional mais abrangente focada na EAD.

Apesar dessa realidade, acredita-se que a formação continuada de bibliotecários utilizando cursos a distância pode ser muito benéfica, pois apresenta uma metodologia flexível, além de quebrar paradigmas quanto o ensino e a

aprendizagem. Essas mudanças são percebidas no uso da tecnologia que vem como auxílio na otimização do tempo do profissional.

Os cursos previstos no Plano Anual de Capacitação (PAC) da UFRPE são elaborados com base em Pesquisa de Intenção de Capacitação (PIC), por meio de formulário eletrônico que a Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas, através do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas disponibiliza no site da PROGEPE. O formulário fica disponibilizado no período de 30 dias, e os servidores de todas as Unidades Acadêmicas e Campi Avançados podem responder quais cursos desejam que sejam realizados e indicaram outros cursos para serem inseridos no PAC para o ano seguinte. A PIC é um diagnóstico das necessidades de ações de capacitação e desenvolvimento de competências a serem realizadas no ano seguinte. O Departamento de Desenvolvimento de Pessoas se mostra flexível quanto à seleção das ações de capacitação, isso favorece a inserção de atividades a distância.

Contudo, no ambiente corporativo, exige-se cada vez mais dos profissionais, em todos os níveis hierárquicos, uma postura voltada à aprendizagem contínua. Para desenvolver esse perfil as organizações precisam implantar sistemas educacionais que privilegiem o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes, e não apenas um mero treinamento.

### 2.2.1 Educação Corporativa e as teorias sobre qualificação profissional

Historicamente, o conhecimento sempre foi reserva de poder das elites, nos quais se incluíam os filósofos, os sábios, os religiosos. Na Europa, à medida que vai desaparecendo o aprendizado tradicional da oficina do artesão e o controle do saber pelas corporações de artes e ofícios, ocorre a criação de escolas e sua extensão aos trabalhadores produtivos (CIAVATTA, 2005).

Os conteúdos abordados nas escolas diferem entre a formação dos dirigentes e a classe proletária, esse dualismo fez desenvolver por um lado, uma educação voltada para saber fazer, destinado aos trabalhadores, e do outro lado uma educação voltada para o saber pensar, destinada às elites econômicas e políticas. (ARAÚJO; RODRIGUES, 2010).

Com o desenvolvimento industrial, no começo do século XX duas formas de organização de produção provocaram mudanças significativas no ambiente de trabalho: o taylorismo e o fordismo. Esses dois sistemas em linhas gerais tinham como objetivo a racionalização extrema da produção e, o resultado disso é a elevação da produção e, portanto do lucro.

É na conexão do mundo do Trabalho e a Educação que se apresentam a Teoria do Capital Humano e a Teoria do Capital intelectual. A primeira tem como ponto central a alocação da atividade educacional como componente da produção, que deve merecer, por isso, atenção especial dos planejadores de políticas educacionais, traduzida em intencionalidade, análise rigorosa das taxas de retorno e investigação da produtividade alcançada com os investimentos. Naquele momento, em que vigorava o modelo de Estado de Bem-Estar, o capital atribuía ao poder público o papel de protagonista das ações educativas formais. (SANTOS, 2004).

Já na Teoria do Capital Intelectual, difundida no contexto do chamado Estado mínimo, ou seja, neoliberal onde o capital assume a função de dirigente de projetos educacionais formais e não-formais, materializados em programas de educação corporativa, 'adoção' de escolas etc. (SANTOS 2004).

Essa transferência dos projetos educacionais para o mercado deve ser vista com muito cuidado, uma vez que a Constituição em seu artigo art. 205 dispõe o seguinte:

A educação, direito de todos e dever do **Estado** e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (BRASIL, 2015).

Embora a Constituição atribua a competência de educar o cidadão ao Estado, é a partir teoria do capital intelectual, que surgem os Centros de Treinamentos e Desenvolvimentos (T&D), área que está direcionada para desenvolver competências e habilidades relacionadas às dificuldades e desafios específicos da organização.

O treinamento está presente na maioria das organizações, seja público ou privado, geralmente o setor responsável é o de Recursos Humanos. Via de regra, a função dos Centros de T & D é fornecer as organizações, funcionários treinados para executar uma determinada função dentro da empresa. Porém no atual mundo

corporativo treinar só já não basta, surgem nas organizações à necessidade de um colaborador mais focado na aquisição dos conhecimentos necessários as atividades profissionais. É aí que nascem as Universidades Corporativas.

Enquanto os Centros de T & D têm em sua essência trabalhar as necessidades individuais, as universidades corporativas vêm as necessidades organizacionais. Essa abordagem agrega valor à Instituição, pois as organizações exigem cada vez mais o desenvolvimento de novas competências requeridas no ambiente de trabalho.

Eboli (2010) apresenta diferenças básicas quanto às duas maneiras de atualização profissional, conforme quadro 6:

Quadro 6: Distinções entre o Centro de T & D e a Universidade Corporativa

CENTRO DE T&D TRADICIONAL	X	UNIVERSIDADE CORPORATIVA
Desenvolver habilidades	Objetivo	Desenvolver competências críticas
Aprendizado individual	Foco	Aprendizado organizacional
Tático	Escopo	Estratégico
Necessidades individuais	Ênfase	Estratégias de negócios
Interno	Público	Interno e externo
Espaço real	Local	Espaço real e virtual
Aumento das habilidades	Resultado	Aumento de competitividade

Fonte: Eboli (2010)

Na universidade corporativa as ações educativas estabelecem paralelos entre conhecimento teórico e prática, estimulando o desenvolvimento de competências, o compartilhamento do conhecimento e das melhores práticas da organização. As formas de aprendizagens são variadas e colaborativas, a UC promove as conexões entre pessoas e saberes, assim é possível convergir à construção do conhecimento e a criação de um saber comum inerente a Instituição.

O termo “universidade” provoca discussões e algumas ponderações devem ser consideradas, a maioria das organizações usa o termo “universidade”, pois algumas funções dentro da educação e do treinamento têm semelhanças com

alguns cursos (mais tecnicistas) oferecidos nas Universidades acadêmicas. Essa é a visão de autores como Meister (2005).

Na Universidade Corporativa se busca oferecer aprendizagem para sustentar os objetivos da organização, já as Universidades acadêmicas contribuem para o crescimento humano, nos aspectos intelectuais, morais e materiais. Além de Trabalhar em prol do desenvolvimento social, pautado nos valores da ética e no pluralismo das ideias.

Segundo a Associação Brasileira de Educação Corporativa (2013) estima-se que mais de 300 organizações brasileiras ou multinacionais, tanto na esfera pública quanto privada, já implantaram e estão operando seus Sistemas de Educação Corporativa no Brasil.

As Universidades Corporativas que mais se destacam, a saber: Petrobras, Vale, Embratel, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, Sadia, Carrefour, Natura, Instituto Albert Einstein, Fundação Unimed, Eletronorte, Isvor Fiat, e tantas outras. Essas instituições promovem o desenvolvimento de práticas de educação corporativa em suas organizações, contribuindo para o crescimento dos colaboradores, empresas e sociedade. Assim, fortalecem o papel estratégico da empresa, integrando as organizações para criar oportunidade de desenvolvimento profissional para o trabalhador e estimula a profissionalização. Essas ações contribuem para o ganho econômico e eficiência por parte das organizações no desenvolvimento da aprendizagem organizacional.

Mota (2008) alerta que a “aprendizagem organizacional implica questionamento e mudança dos padrões de ação e formas de comportamento nas organizações, gerando inovação”.

Eboli (2016), em sua pesquisa sobre educação corporativa, aponta as principais tendências identificadas, são elas:

- Um alto engajamento da liderança;
- A avaliação de resultados;
- A aprendizagem sistêmica;
- O ensino a distância e
- Trilhas de aprendizagem.

De acordo com a autora (2015, p.25): “o engajamento das lideranças é fundamental, seja para assinalar a aprendizagem no futuro, este olhar também sistêmico”. Este está relacionado ao olhar sistêmico da aprendizagem, que é olhar para fora, que é olhar o futuro, que é olhar os *stakeholders*<sup>7</sup>. Também isso tem uma ligação com avaliação de resultados.

Já a Educação a Distância é tanto uma tendência, como é um desafio. Porque, segundo Eboli (2016), essa modalidade ainda não tem a dimensão nas organizações brasileiras que ela poderia e deveria ter. Diz ainda que quando pensamos também no envolvimento da liderança, na importância que este envolvimento tem para se ter uma aprendizagem sistêmica, isso também tem relação com as trilhas de aprendizagem. Quanto maior este envolvimento, maior é a possibilidade de você ter este desenho das trilhas de aprendizagem de uma maneira adequada. Apesar de não explorada em sua totalidade, percebe-se a Educação a Distância é a tendência que mais impulsiona a educação corporativa, pois permite a qualificação profissional com total flexibilidade de horários, redução de custos, praticidade, além da ampla gama de eventos de aprendizagem.

Diante do olhar da professora Eboli, uma das maiores autoridades da Educação corporativa, quanto à Educação a Distância, entende-se essa modalidade educacional, como uma metodologia oportuna para o desenvolvimento de servidores públicos, inclusive bibliotecários.

### 2.2.2 A educação corporativa na formação de bibliotecários

A formação de bibliotecários no contexto de uma universidade federal é sem dúvida uma questão desafiadora. Os bibliotecários a princípio necessitam de apenas dois requisitos para ingresso no cargo, são eles:

- a) Escolaridade: Curso Superior em Biblioteconomia
- b) Habilitação Profissional: Registro no Conselho competente.

---

<sup>7</sup>Alguém que afeta ou é afetado pela organização, no contexto dessa pesquisa, poderia identificar como stakeholders: discentes, docentes, bibliotecários.

Porém qualificação e formação específicas são concepções indispensáveis a prática profissional. Sabe-se que esse cenário, envolve política institucional, como o Plano Anual de Capacitação.

O Plano Anual de Capacitação (PAC) bem como o Programa de Capacitação têm como objetivo:

- Contribuir para o desenvolvimento do servidor, como profissional e como cidadão;
- Capacitar o servidor para o exercício das suas atividades, de forma articulada com os objetivos institucionais;
- Capacitar o servidor com vistas à eficiência, à eficácia e à qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

O Ofício Circular nº 015/2005 CGGP/SAA/SE/MEC dispõe sobre Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação, sobre o bibliotecário plano apresenta descrição sumária do cargo:

Disponibilizar informação; gerenciar unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação; tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais; disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolver estudos e pesquisas; promover difusão cultural; desenvolver ações educativas. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. (BRASIL, 2005)

A educação corporativa na formação de bibliotecários das universidades federais ainda é muito tímida, percebe-se essa timidez na ausência de pesquisas que registrem a educação corporativa focada nas demandas da atividade bibliotecária. Porém algumas demandas do executivo federal são trabalhadas nas Escolas de governo como a ENAP, especialmente no ensino a distância.

A Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (2006) trouxe a capacitação do servidor público para o centro da questão e, como diretiva legal, passou a exigir da administração pública a adoção de estratégias mais eficazes de capacitação do servidor, para que serviços de qualidade possam ser oferecidos ao cidadão.

É crescente o número de instituições de ensino credenciadas pelo Ministério da Educação (MEC) para ofertar cursos à distância ou para empregar modalidades híbridas de ensino-aprendizagem como estratégia de democratização do acesso à

educação. A educação corporativa no Brasil e em outros países está crescendo rapidamente, calcada na oferta de cursos por meio de ambientes virtuais de aprendizagem que possibilitam ao estudante e ao professor a interação assíncrona e a veiculação de objetos de aprendizagem pela Internet. (ABBAD, 2007, p. 325).

Na UFRPE o desenvolvimento de competências profissionais e humanas dos servidores Técnico-Administrativos está pautado na mediação da informação onde o escopo é o progresso do desempenho institucional. No exercício profissional o “saber fazer” está associado às ações da prática que contemplam o planejamento, a produção, a implantação e a avaliação das ações executadas no exercício da função. No que se refere ao saber fazer da mediação educacional, incluem-se: o planejamento, o desenvolvimento de cursos e de recursos complementares, a implantação das ações mediadoras da informação. Isso contribui para a consolidação das melhores práticas, entre elas o registro do conhecimento. Para percorrer esse trajeto é preciso integrar as teorias da academia com a prática da rotina de trabalho.

### 2.3 Educação a Distância e a formação de competências em profissionais de biblioteconomia

A formação do bibliotecário no Brasil passou por profundas transformações a partir da década de 1990, resultante das alterações realizadas nos currículos dos cursos de Biblioteconomia o que habilitou o bibliotecário a atuar junto a entidades culturais, sociais e educacionais. O resultado foi um profissional com um perfil mais educador, embora sua formação inicial seja bacharelado. As variáveis para essa mudança alteram-se permanentemente conforme a conjuntura social, política e econômica do país. Nesse contexto atenção especial às tecnologias digitais de informação e comunicação e o ciberespaço.

A consolidação das tecnologias digitais da informação contribuiu para a existência de uma variedade de softwares para automação de bibliotecas, o que aperfeiçoou processos de geração, armazenamento e recuperação de informação.

Ao perceber as mudanças estabelecidas pelo desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação, novas atribuições são dirigidas aos bibliotecários. Rompe-se com a concepção tradicional de local (biblioteca) e suporte de informação (livro), emergido de forma irrefutável a

uma nova dimensão, cujas características se fundamentam na imaterialidade do conhecimento, em nova concepção em torno de tempo e espaço. Vive-se em um momento onde as bibliotecas não mais possuem paredes, e os livros tornaram-se recursos dinâmicos e flexíveis. Não se pode mais depender simplesmente das tradicionais bibliotecas universitárias e de seus recursos e serviços, necessário se faz virtualizá-las em função de um novo perfil de usuário, aproximando-as da Educação a Distância como subsídio a qualidade dos serviços educacionais prestados nesta modalidade educacional. (PEREIRA e ASSIS, 2010)

Na óptica dos autores, esta necessidade pode ser percebida por meio dos estudantes dos respectivos cursos, que são conscientes do enorme fluxo de informação disponível, sem, muitas vezes, possuir habilidades e competências ao uso das fontes e ferramentas disponíveis e necessárias a sua formação.

As TDIC apresentam novos paradigmas, a prioridade não é mais a educação e sim a aprendizagem. É necessário aliar o conhecimento teórico da sala de aula com a prática, evitando formar um profissional meramente tecnicista, aspecto bem explorado na literatura na década de 80, porém, a prática norteadora dos bibliotecários brasileiros tem evoluído e a Educação a Distância tem contribuído para essa nova dinâmica.

A formação do bibliotecário supõe o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades e o domínio dos conteúdos da Biblioteconomia. Além de preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolvem, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural etc. (BRASIL, 2001, p.32)

Em 2001, o Ministério da Educação (MEC) estabeleceu as competências e habilidades exigidas aos graduados de biblioteconomia. Essas competências se dividem em: gerais e específica. Conforme se apresenta no quadro 7, a saber:

Quadro 7: Diretrizes Curriculares Nacionais – Biblioteconomia 2001

Competência e habilidades que orientam os currículos	
Gerais	Específicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos.</li> <li>- Formular e executar políticas institucionais.</li> <li>- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.</li> <li>- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis.</li> <li>- Desenvolver e utilizar novas tecnologias.</li> <li>- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação.</li> <li>- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.</li> <li>- Responder demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interagir e agregar favor aos processos de geração, transferência e uso da informação.</li> <li>- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.</li> <li>- Trabalhar com fonte de informação de qualquer natureza.</li> <li>- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimento teórico e prático de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.</li> <li>- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.</li> </ul>

Fonte: Brasil (2001, p.31-2)

Nesse contexto, Valentim (2010) alerta que as exigências do cenário atual abriram novas perspectivas para a biblioteconomia. Os locais e as formas de atuação profissional foram ampliados, em razão da natureza de sua matéria-prima, a informação. Abrem-se, por exemplo, novas frentes para a organização da informação em variados ambientes e suportes, bem como há a ampliação do papel social do bibliotecário.

Valentim (2004) estabelece as competências e habilidades percebidas na formação em Ciência da Informação, em especial a biblioteconomia, conforme quadro 8 a seguir:

Quadro 8: Competências e habilidades na formação em Ciência da Informação

<b>Competências de comunicação e expressão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular e gerenciar projetos de informação;</li> <li>• Aplicar técnicas de marketing, de liderança e de relações públicas;</li> <li>• Capacitar e orientar os usuários para um melhor uso dos recursos de informação;</li> <li>• Elaborar produtos de informação;</li> <li>• Executar procedimentos automatizados próprios;</li> <li>• Planejar e executar estudos para a formação de usuários de informação, entre outras.</li> </ul>
<b>Competências técnico-científicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e executar o processamento de documentos em distintos suportes;</li> <li>• Selecionar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários;</li> <li>• Elaborar produtos de informação;</li> <li>• Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes;</li> <li>• Formular políticas de pesquisa na área;</li> <li>• Pesquisar sobre metodologias de elaboração e utilização do conhecimento registrado, entre outras.</li> </ul>
<b>Competências Gerenciais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar unidades, sistemas e serviços de informação;</li> <li>• Gerenciar projetos de informação;</li> <li>• Aplicar técnicas de marketing, de liderança e de relações públicas;</li> <li>• Planejar recursos econômico-financeiros e humanos do setor; planejar, coordenar e avaliar a preservação e conservação de documentos;</li> <li>• Planejar estudos de usuários da informação;</li> <li>• Planejar e manipular redes globais de informação, entre outras.</li> </ul>
<b>Competências sociais e políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar da formulação de políticas de informação;</li> <li>• Fomentar a interação com os diversos atores sociais; identificar as demandas sociais de informação;</li> <li>• Contribuir com o desenvolvimento do mercado de trabalho;</li> <li>• Atuar coletivamente no âmbito das instituições para promover a profissão;</li> <li>• Formular políticas de pesquisa e elaborar normas jurídicas em Biblioteconomia e Ciência da Informação, entre outras.</li> </ul>

Fonte: Valentim (2004)

Percebe-se que a competência norteia as atividades do bibliotecário na atualidade. Como a informação é o fundamento de sua ocupação, naturalmente a busca por novos conhecimentos é um de seus alvos para aprimorar sua prática profissional, para tanto, a interação com outros espaços de aprendizado é fundamental. Os profissionais da biblioteconomia precisam encarar os desafios da carreira com dinamismo e capacidade de adaptação a nesses novos espaços.

Nesse aspecto, Moro e Estabel (2007, p. 85) afirmam que:

A Internet propicia a operacionalização da EAD de forma interativa e cooperativa. A aprendizagem colaborativa ou cooperativa implica na troca entre pares, na interação entre iguais e no intercâmbio de papéis, de forma que diferentes membros de um grupo ou comunidade podem assumir diferentes papéis em momentos diferenciados, dependendo das necessidades. Sendo assim, a interação envolve a relação entre diferentes pessoas com experiências diversificadas, entre ferramentas e atividades planejadas e organizadas. Por isso, pode-se afirmar que a interação se caracteriza como uma inter-relação mediada pela comunicação que ocorre no relacionamento entre sujeitos e grupos em um ambiente de aprendizagem.

ENAP (2006, p. 39) esclarece como evoluiu o processo de interação na EAD:

Atualmente, com as recentes tecnologias de informação e comunicação (TICs), principalmente com o recurso da Internet e de videoconferências, é possível tornar mais efetiva a interação e a socialização do que quando o material impresso e o correio eram as únicas alternativas para a EAD. Nesse sentido, pode-se ter uma abrangência maior do processo ensino-aprendizagem na modalidade a distância.

Diante disso, percebem-se na estrutura curricular de alguns cursos de biblioteconomia em nível de graduação, as teorias e práticas apresentadas nos últimos anos, caminham lado a lado com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, isso contribuiu para aprendizagem no ciberespaço. Embora as escolas de biblioteconomia do Brasil sejam predominantemente na modalidade presencial, a Educação a Distância também forma esses profissionais.

A EAD, apoiada pelas tecnologias da comunicação e metodologias de ensino, traz modificações nas funções tradicionais do ensinar e aprender, a “sala de aula” não é o único espaço possível de aprendizagem. Tem-se possibilidade de mudar da sala de aula – espaço físico – para sala de aula virtual, no ciberespaço. (GOTTARDI, 2015, p.112)

Embora pouco se conheça, por meio de literatura, experiência que trate diretamente a questão da Educação a Distância na formação de competências em cursos de biblioteconomia. A EAD já conquistou seu lugar no universo da ciência da informação.

Em 2009, o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e a Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), assinaram um acordo de parceria que estabeleceu as bases para cooperação, com vistas ao planejamento e à implantação do curso de bacharelado em Biblioteconomia, ofertado nos polos de apoio presencial do Sistema Universidade

Aberta do Brasil (UAB). (BOLETIM ELETRÔNICO DO SISTEMA CFB/CRB nº 35/2010)

Em 2013, a Universidade de Caxias do Sul (UCS) disponibilizou o primeiro Curso de Biblioteconomia na modalidade a distância no Brasil. Com um projeto político-pedagógico de curso visando à autonomia dos estudantes, com foco nas estratégias de aprendizagem ativa, tendo em vista o desenvolvimento de competências, habilidades e domínio dos conteúdos da Biblioteconomia.

Em 23 de março de 2018, a CAPES lançou curso de Biblioteconomia a distância, a diretoria de Educação a Distância realizou a cerimônia de lançamento do curso nacional de bacharelado em Biblioteconomia na modalidade a distância (BibEAD). Oferecido por meio do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), o curso é resultado de uma parceria entre a CAPES, o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e tem por objetivo suprir a carência de bibliotecários, bem como a necessidade de atender a Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino até 2020, com a presença e atuação do profissional bibliotecário em todas as bibliotecas instaladas no país. (CAPES, 2018).

Criada em 2005, a Universidade Aberta do Brasil é uma rede formada por instituições públicas que oferece cursos de nível superior por meio de Educação a Distância. A prioridade da UAB é ofertar formação para pessoal atuante na educação básica – professores, gestores e colaboradores, mas existem ofertas de formação para o público em geral. O Sistema UAB é coordenado pela Diretoria de Educação a Distância (DED) da CAPES. (CAPES, 2018).

Ações como essas evidenciam a utilização dessa modalidade em muitos aspectos positivos na formação superior, como forma de democratização e desenvolvimento do indivíduo nos âmbitos da educação e da qualificação para o trabalho através do incremento das competências, do desenvolvimento de autonomia e de interação no processo de ensino-aprendizagem.

Moore e Kearsle (2007) foram os primeiros a incorporar o conceito de autonomia no contexto da EAD, e definiram termos como: a independência e autonomia na aprendizagem.

Os teóricos da aprendizagem enxergam a aprendizagem como um processo através do qual o comportamento é mudado, moldado ou controlado. Outros teóricos

preferem definir a aprendizagem em termos de crescimento, desenvolvimento de competências e alcance do potencial (KNOWLES, 2011). Para essa pesquisa adotou-se a segunda linha.

Nesse cenário, apresenta-se o ciberespaço que possibilita os indivíduos desvendar novos aspectos de sua formação, além de torná-los produtores, disseminadores e consumidores de uma gama de informações. São inegáveis as oportunidades oferecidas pela Internet na educação. Nesse contexto, atenção especial aos materiais multimeios (combinação e convergência de meios e linguagens), as tecnologias digitais oferecem múltiplas possibilidades. É possível combinar linguagens de textos, imagens, sons, infográficos, animações, dentre outras. Essa variedade de linguagens, típica da linguagem dialógica, favorece interatividade, dando ao estudante a possibilidade de traçar seu próprio percurso na aprendizagem.

Torna-se cada vez mais necessário um fazer educativo que favoreça múltiplos caminhos e alternativas, distanciando-se do discurso monológico da resposta certa, da sequência linear de conteúdos, de estruturas rígidas dos saberes prontos, com compromissos renovados em relação à flexibilidade, à interconectividade, a diversidade e a variedade, além da contextualização do mundo das relações sociais e de interesse dos envolvidos na aprendizagem. (LITTO, 1997, p.98).

Entretanto, independente da modalidade presencial ou a distância, espera-se do egresso em Biblioteconomia habilitação para contribuir na formação e construção de unidades de informação, bem como o atendimento aos usuários, por atividades, dependam de conhecimentos e/ou informação em quaisquer campos do saber e registradas por quaisquer processos em quaisquer tipos de suportes.

Contudo, quando se trata de cursos aperfeiçoamento, percebem-se demandas muito específicas do “fazer bibliotecário” utilizando a Educação a Distância para formação de competências. A dinâmica dessas formações impressiona, numa busca simples em um site de formação voltado para ciência da informação, foi possível identificar 7 (sete) cursos, dentre outros, que podem auxiliar no desenvolvimento de competências informacionais de profissionais da informação, especialmente bibliotecários, conforme apresenta-se no quadro 9.

Quadro 9: Exemplos de cursos livres online

<b>Curso</b>	<b>Descrição</b>
BIBLIVRE: Software livre para automação de bibliotecas	O BIBLIVRE é uma modalidade de software livre capaz de proporcionar a inclusão digital. O curso enfatiza as rotinas e sub-rotinas dos principais procedimentos realizados em bibliotecas, tais como: Busca, Circulação, Catalogação, Aquisição e Manutenção.
Gestão Bibliográfica com Mendeley	Mendeley é um gestor bibliográfico gratuito da Editora Elsevier que auxilia o pesquisador na busca, armazenamento, organização e citação de referências. As citações e referências podem ser inseridas nos editores de texto Microsoft Word e LibreOffice Writer.
E-books para Bibliotecas	Este curso se propõe a qualificar os bibliotecários e demais profissionais a respeito do livro digital e suas possibilidades para bibliotecas, de forma que possam oferecer aos usuários conteúdos de acordo com as suas necessidades informacionais, poupando assim o tempo do leitor.
Normalização Documentária: enfoque na ABNT	O curso situa novas concepções acerca da Normalização Documentária concebendo diálogos permanentes e dinâmicos entre professores e alunos, assim como incentivando as práticas normativas referentes a ABNT.
Gestão do Conhecimento nas Organizações	Compreender os conceitos de Gestão e da Gestão do Conhecimento. Entender sobre as dimensões da GC organizacional, tendo como foco as Unidades de Informação, seja pública ou privada. Conhecer o ciclo de Gestão do Conhecimento. Entender a Gestão do Conhecimento com diferencial competitivo.
Arquitetura da Informação para Sistemas e Portais de Informação: Conceitos e técnicas	Apresenta os principais componentes de uma boa Arquitetura da Informação (AI), bem como métodos e estratégias essenciais do design da AI. Apresenta os conceitos e princípios de AI, como analisar os requisitos da informação, como desenhar a arquitetura da informação e como testar AI.
Introdução à taxonomia e a outros métodos de classificação e organização de conteúdos	A taxonomia é a ciência da classificação. A elaboração de taxonomias tem sido chamada de "atividade mais antiga do mundo" (sim, mais antiga do que essa que você acabou de pensar), pois nomear e classificar as coisas foram fundamentais para o processo de comunicação do ser humano. Nos dias atuais, graças à internet, estamos expostos a uma avalanche de dados e informações.

Fonte:Class Cursos (2018)

Contudo, é necessária a formação continuada voltada para aperfeiçoamento tecnológico e competência informacional, uma vez que “a educação é um processo cíclico e que deve ser contínuo para a toda vida” (LECARDELLI e PRADO, 2006).

Diante dessa realidade, percebe-se a necessidade de se trabalhar a vontade política desses profissionais, a fim de despertar a motivação para o aperfeiçoamento de suas carreiras.

### 2.3.1 Educação a Distância e formação continuada

A formação continuada é uma necessidade para exercício da prática profissional na atualidade, nesse contexto, o papel que a Educação a Distância representa uma oportunidade para o aperfeiçoamento e a qualificação profissional.

Para essa pesquisa, entende-se como formação continuada, o aprendizado adquirido após a educação formal. Educação formal possui a função de preparar o educando para atuar efetivamente junto á sociedade, para tanto oferece o conhecimento científico. (BIESDORF, 2011).

Já a educação continuada pode-se citar: participação em eventos (congressos, palestras, workshops, seminários, simpósios, etc.), cursos de curta duração e pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado), realizados pelo profissional após a sua formação inicial.

Concluída a formação inicial, para inserir mais qualidade ao desempenho de seus afazeres, o profissional necessita buscar a formação continuada, pois esta é vista como um processo permanente de aperfeiçoamento dos saberes necessários à atividade profissional.

Uma alternativa eficiente para o aperfeiçoamento profissional é a Educação a Distância (EAD), devido a sua flexibilidade - poder estudar nos horários mais convenientes, o que possibilita adequar a sua rotina pessoal e profissional. Onde é permitida a continuação dos estudos sem o afastamento das atividades laborais. A EAD, como meio para a aprendizagem organizacional, é bem difundida nos dias atuais, na maioria das situações, o método elegido é o *e-learning*, modalidade de educação através da qual se faz necessário o uso de um ambiente virtual de aprendizagem, utilizando a Internet como meio de comunicação (síncrono e/ou assíncrono).

Ribas (2010) define EAD como uma facilitadora para pessoas que almejam por uma formação, porém, não dispõe de tempo ou recursos para estarem interagindo em uma sala de aula. A caracterização destas instituições não difere em momento algum das demais. A EAD, sendo caracterizada como ensino virtual, não deixa de ser em momento algum, educação. Segundo a autora é possível que a Educação ocorra em qualquer lugar e em qualquer tempo, permitindo a tão almejada democratização do ensino, esse é um caminho que parece ser irreversível.

Esse percurso possivelmente é um caminho para tão sonhada democratização do ensino, defendida por Paulo Freire (1996).

Os servidores do executivo federal, caso dos servidores das universidades federais, contam com escolas de governo como a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), engajada no processo de ampliação do acesso à formação continuada e à aprendizagem ao longo da vida, oferece aos servidores públicos do Brasil, os cursos à distância através da sua Escola Virtual. São eventos de aprendizagem sobre temas relevantes da administração pública que complementam, em nível de abrangência e profundidade, os programas e cursos regulares da ENAP.

Os cursos livres corporativos também têm papel relevante na formação continuada, segundo Assumpção (2018) são elaborados para atender às necessidades específicas dos funcionários ou clientes de uma determinada empresa.

Para a ABED (2018), curso livre é todo curso que não possui uma regulamentação ou lei específica para ser ministrado. Esses cursos podem conter carga horária, forma de avaliação e metodologia de ensino a critério da instituição que o oferece. Esse tipo de curso pode ser oferecido tanto por uma empresa de treinamento quanto por uma pessoa física. Os cursos livres podem ser chamados de: curso de capacitação, curso de aperfeiçoamento, curso de atualização, curso de reciclagem, ou curso profissionalizante.

De acordo com Censo EAD Brasil 2016, enquanto no mundo corporativo a maioria dos cursos livres é voltada para o treinamento operacional, no mundo não corporativo predominam os cursos de atualização.

Para atualizar ou aperfeiçoar conhecimentos é preciso está pronto para os constantes desafios da carreira, os cursos livres a distância (aperfeiçoamento ou

atualização) garantem a oportunidade de um desenvolvimento contínuo. É por meio desses cursos que os profissionais podem incrementar seus currículos e ampliar suas habilidades e competências.

Os cursos de idiomas on-line, por exemplo, são ótimas opções para quem deseja aprender uma língua estrangeira, mas busca flexibilidade para aliar aprendizado e compromissos do cotidiano. O *My English Online* é um curso de inglês online do Programa Idiomas sem Fronteiras. Uma iniciativa do Ministério da Educação (MEC) destinado aos alunos de graduação e pós-graduação de instituições de ensino superior (IES) públicas e privadas brasileiras. Além dos alunos, servidores das IES também podem participar.

Nesse contexto, a universidade como um espaço regulamentado, de construção e difusão do conhecimento, os cursos de capacitação têm espaço garantido. Por outro lado, a extensão e os eventos acadêmicos também contribuem para a formação continuada.

Chermann e Bonini (2000, p.27) pontuam o papel da universidade na educação continuada. De acordo com os autores as demandas de uma comunidade acadêmica, podem ser sanadas, por meio da educação continuada a distância e consideram seus dois tipos de público: o interno e o externo, caracteriza-se essas demandas como endógenas e exógenas. As demandas exógenas são aquelas providas do público externo, ou seja, da comunidade dentro da qual se insere a Universidade. Já as demandas endógenas são as necessidades geradas pelo público interno, a qual se divide em: corpo discente, corpo docente e corpo técnico.

O quadro 10 apresenta as atividades no contexto da educação continuada para uma comunidade acadêmica.

Quadro 10: Necessidades de educação continuada numa comunidade acadêmica

Necessidades do público interno das Universidades	
Corpo discente	- Pesquisa - Ensino - Atualização - Preparação para um futuro profissional
Corpo Docente	- Atualização - Pesquisa - Produção e divulgação do saber
Corpo Técnico	Capacitações e atualizações constantes.

Fonte: Adaptado de Chermann e Bonini (2000)

Nas universidades questões relacionadas à prática acadêmica (ensino, pesquisa e extensão) como: organização oficinas didático-pedagógicas; formação de repositórios que reúna a produção acadêmica, bem como informações sobre projetos de extensão e pesquisa científica; são algumas das atividades que podem subsidiar a formação continuada tanto do corpo docente, como alguns técnicos que atuem na mediação da aprendizagem e construção do conhecimento, caso de bibliotecários e pedagogos lotados nas Universidades. Essas práticas enriquecem o currículo e amplia horizontes dentro do foco de atuação profissional.

Mas o que está sendo desenvolvido em termos de formação continuada na modalidade a distância, além das escolas de governo? Os canais mais conhecidos para realização de cursos dessa natureza são: o SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), o SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), além do programa de Governo PRONATEC (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego).

De acordo com o Portal do MEC (2018) o Sistema S<sup>8</sup> é o conjunto de entidades corporativas que mais investe em formação continuada a distância, o SENAI, o SESI e o SESC — são entidades que destinam, anualmente, dois terços da receita líquida da contribuição compulsória à abertura de vagas em cursos e programas de formação inicial, continuada e de formação de nível médio. Muitos dos cursos de formação continuada são na modalidade a distância.

De acordo com o Censo EAD Brasil 2016 a Educação a Distância permitiu o acesso à formação continuada em todos os níveis profissionais, os cursos formais são bastante procurados para aperfeiçoamento e extensão universitária, são canais de formação continuada, pois oferecem oportunidade de qualificação e especialização.

A dinâmica de um curso que se desenvolve em ambiente virtual de aprendizagem, os estudantes têm acesso aos recursos didáticos de apoio, realizam tarefas e participam de discussões que permitem solucionar lacunas profissionais. Para minimizar essas lacunas, a formação continuada pode proporcionar desenvolvimento da inteligência coletiva, para tanto, os cursos precisam se instrumentar com recursos adequados, permitindo a valorização do conhecimento, e

---

<sup>8</sup>Conjunto de organizações das entidades corporativas voltadas para o treinamento profissional, assistência social, consultoria, pesquisa e assistência técnica, que além de terem seu nome iniciado com a letra S, têm raízes comuns e características organizacionais similares.

a interação de ferramentas tecnológicas que facilitem a interação entre os participantes.

Contudo, a formação continuada além aprimorar as melhores práticas, também dinamizar os métodos de trabalho e desenvolve competências. Ainda ajusta lacunas da formação inicial; é o exercício pelo qual o profissional procura atualizar seus conhecimentos, se ajustado às demandas de sua organização. Ao continuar estudando, o profissional se prepara para atender às necessidades de sua carreira.

### 2.3.2 Formação continuada de bibliotecários

Ao contrário dos professores, os bibliotecários não contam com uma Política Nacional de Formação Continuada.

A política abrange desde a criação de uma Base Nacional Docente até a ampliação da qualidade e do acesso à formação inicial e continuada de professores da Educação Básica. (BRASIL, 2017).

Já os docentes do Ensino Superior contam com ações institucionais, na UFRPE, por exemplo, os professores têm o Curso de Atualização Didático Pedagógica - promovido pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação é destinado aos docentes da UFRPE. O Curso acontece anualmente, possui carga horária de 60 horas e tem como objetivos apresentar a Universidade e contribuir com a troca de experiências, interação e construção de novos saberes entre os docentes. (UFRPE, 2017).

Sugerimos uma ação institucional semelhante ao curso de Atualização Didático Pedagógica, só que voltado para as demandas dos bibliotecários. Uma vez que esses profissionais, quando atuam em universidades contribuem com as ações de ensino e pesquisa, podendo aplicar a Educação a Distância.

Acredita-se que formação continuada de bibliotecários é fundamental e tem um impacto direto dentro e fora das bibliotecas, principalmente, na questão da qualidade das pesquisas e disseminação da informação. Ações voltadas para a formação valorizam o papel do bibliotecário, confiando-lhe qualidade e reconhecimento profissional. O que poderia facilitar a disseminação do conhecimento prático profissional e construção de novos saberes entre os bibliotecários.

Geralmente o objetivo de uma política de formação continuada está associado ao aprimoramento da formação inicial e uma reavaliação dos profissionais, que contam com acompanhamento periódico. Um programa nacional necessitaria de parceria com instituições formadoras, convênios com redes públicas de ensino, e principalmente vontade política. Porém se as atuações forem institucionais os Grupos de Trabalhos<sup>9</sup> (GTs) podem planejar ações para voltada para a formação continuada de bibliotecários, principalmente utilizando as TIC, exemplos de utilização da tecnologia a favor dessas demandas, é o webinar ou conferência digital, são seminários e conferências que realizados em tempo real via Internet.

Belinato *et al* (2017, p.2538) em um prisma multidisciplinar apresentam com muita propriedade a formação continuadas de bibliotecários no Rio de Janeiro:

A formação continuada é um dos princípios essenciais para o aprimoramento das carreiras profissionais, principalmente para a atualização profissional. O bibliotecário possui diversas alternativas de qualificação, tendo em vista a sua formação de caráter polissêmico, tais como especializações, mestrados acadêmicos ou profissionais e doutorado uma vez que em qualquer nicho mercadológico, a informação, principal objeto de trabalho do bibliotecário, está inserida.

Os autores alertam que apesar do caráter polissêmico do fazer bibliotecário, se faz necessário levar em consideração o investimento em formação continuada, uma vez que o ritmo crescente do uso informacional impõe a obsolescência e atualização dos suportes.

A formação continuada a distância deve apresentar cursos que visem ampliar conhecimentos sobre as principais atividades do profissional, para tanto, é possível utilizar ferramentas tecnológicas como a Plataforma *Moodle* para facilitar e dinamizar as práticas de ensino-aprendizagem.

Esses espaços precisam ser repensados, formação continuada deve contribuir para o preparo de profissionais críticos e reflexivos, desenvolvendo seus aspectos pessoais, culturais e sociais. Assim será possível atuar de forma mais produtiva no mercado de trabalho.

A necessidade da aprendizagem contínua, defendida pelas autoras Dudziak (2003) e Gasque (2013) se baseia nos quatro pilares da Educação para o século XXI, publicadas no relatório “Educação: um tesouro a descobrir” organizado pela UNESCO (2010). Os pilares são apresentados, conforme quadro 11:

---

<sup>9</sup> São instâncias que congregam e socializam o conhecimento produzido pelos profissionais de uma determinada área do conhecimento.

Quadro 11: Os quatro pilares da Educação

<b>Aprender a conhecer</b>	Combinando uma cultura geral, suficientemente ampla, com a possibilidade de estudar, em profundidade, um número reduzido de assuntos, ou seja: aprender a aprender, para beneficiar-se das oportunidades oferecidas pela educação ao longo da vida.
<b>Aprender a fazer</b>	A fim de adquirir não só uma qualificação profissional,mas, de uma maneira mais abrangente, a competência que torna a pessoa apta a enfrentar numerosas situações e a trabalhar em equipe. Além disso, aprender a fazer no âmbito das diversas experiências sociais ou de trabalho, oferecidas aos jovens e adolescentes, seja espontaneamente na sequência do contexto local ou nacional, seja formalmente, graças ao desenvolvimento do ensino alternado com o trabalho.
<b>Aprender a conviver</b>	Desenvolvendo a compreensão do outro e a percepção das interdependências – realizar projetos comuns e preparar-se para gerenciar conflitos – no respeito pelos valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz.
<b>Aprender a ser</b>	Para desenvolver, o melhor possível, a personalidade e estar em condições de agir com uma capacidade cada vez maior de autonomia, discernimento e responsabilidade pessoal. Com essa finalidade, a educação deve levar em consideração todas as potencialidades de cada indivíduo: memória, raciocínio, sentido estético, capacidades físicas, aptidão para comunicasse.

Fonte: UNESCO (2010)

O relatório alerta que os sistemas educacionais formais tendem a privilegiar o acesso ao conhecimento, em detrimento das outras formas de aprendizagem, é uma necessidade conceber a educação como um todo. Essa perspectiva deve no futuro inspirar e orientar as reformas educacionais seja na elaboração dos programas ou na definição de novas políticas pedagógicas.

Nesse aspecto acredita-se que a EAD é uma alternativa de política educacional para a formação continuada de bibliotecários. O desafio da profissionalização exige uma reflexão ampla sobre a realidade, o modo da produção do conhecimento, bem como sua veiculação nos espaços de aprendizagem, esses espaços precisam é repensados.

## 2.4 Síntese da Fundamentação Teórica

Com o objetivo de evidenciar os principais referenciais teóricos da pesquisa, esta seção apresenta o quadro 12 com a síntese da fundamentação teórica:

Quadro 12: Síntese da fundamentação teórica

<b>TEMA</b>	<b>REFERÊNCIAS</b>
<b>Fundamentos históricos e conceituais da competência informacional</b>	Duziak (2003, 2008) Campello (2003) Gasque (2013) Belluzzo; Kobayashi; Feres, 2004 UNESCO, 2008 Simeão, 2015
<b>Construção do Conhecimento</b>	Skrobot (2010) Rostirolla (2006) Pires e Amorim (2012) Vitorino e Piantola (2009) Mata; Casarin (2010) Batista (2004) Maccari (2002) Nonaka e Takeuchi (1997) Choo (2003)
<b>Conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais bibliotecários do Serviço de Referência.</b>	Durand (1998) Rossi; Costa e Pinto (2014) Classificação Brasileira de Ocupações (BRASIL, 2002) Nunes e Carvalho (2016) Santos e Machado (2015)
<b>A atuação do bibliotecário na educação do usuário para a competência informacional</b>	Barros (2003) Silva; et al (2013) Duziak (2001, 2003)
<b>Educação Corporativa</b>	Eboli(2010, 2015) Santos-Silva (2009) Plano Anual de Capacitação da UFRPE (2017) Meister (2005) Associação Brasileira de Educação Corporativa (2017) Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal
<b>Educação a Distância</b>	Pereira; Assis, 2010 MEC (2001) Moro e Estabel (2007) ENAP (2006) Gottardi( 2015) CAPES (2018) Moore e Kearsle (2007) Knowles (2011) Litto (1997) ABED (2018)
<b>Formação de bibliotecários</b>	Diretrizes Curriculares Nacionais – Biblioteconomia 2001 Valentim (2004, 2010) Conselho Federal de Biblioteconomia Belinato, et al (2017)

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

## CAPÍTULO 3

---

### 3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Após a exposição do referencial teórico, apresenta-se a metodologia utilizada para sua execução da pesquisa, abordando conceitos e teorias que deram suporte à coleta e análise de dados. Dessa forma, está subdividida nas seguintes subseções: definição do tipo de pesquisa quanto à abordagem, natureza, aos objetivos e procedimentos; mapa conceitual/mental da pesquisa; definição do universo e da amostra; contextualização espacial e temporal da pesquisa; instrumentos de coleta de dados; aplicação dos instrumentos de coletas de dados; procedimentos para interpretação análise dos dados; Por fim a síntese dos procedimentos metodológicos da pesquisa; e procedimentos metodológicos para obtenção do produto.

#### 3.1 Definição do tipo de pesquisa quanto à abordagem, natureza, objetivos, método e procedimentos

Considerando-se o critério de classificação de pesquisa:

a) A pesquisa apresenta natureza predominantemente qualitativa, tendo alguns aspectos quantitativos, no que se refere à mensuração das informações coletadas junto aos profissionais pesquisados, buscou-se aplicar também métodos estatísticos para procurar traçar um perfil e necessidades de qualificação profissional dos bibliotecários selecionados.

Para Gomes e Araújo (2005, p.6), o campo científico aponta uma tendência para o surgimento de um novo paradigma metodológico. Um modelo que consiga atender plenamente às necessidades dos pesquisadores. Essa dicotomia positivista x interpretativo, quantitativo x qualitativo, parece estar cedendo lugar a um modelo alternativo de pesquisa, o chamado quanti-qualitativo, ou o inverso, quali-quantitativo, dependendo do enfoque do trabalho

b) Quanto os objetivos, a pesquisa é descritiva, pois visa à identificação, registro e análise das variáveis que se relacionam com o fenômeno estudado. (PEROVANO, 2014).

C) Quanto aos procedimentos, a pesquisa é bibliográfica e de campo. Bibliográfica, em função das investigações em livros, artigos científicos, teses e dissertações. Assim, foram apresentados conceitos e características a fim de analisar como a construção do conhecimento e o desenvolvimento das competências informacionais dos Bibliotecários da UFRPE, podem ser potencializados com a adoção e uso da Educação a Distância. E de campo, pelo compromisso de aplicar questionários junto aos bibliotecários envolvidos no Serviço de Referência e a realização de entrevista junto ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da PROGEPE /UFRPE.

### 3.2 Contextualização espacial e temporal da pesquisa

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco (SIB-UFRPE), criado em 2014, é constituído por 06 (seis) bibliotecas. O SIB-UFRPE é o coordenador das atividades das Bibliotecas da UFRPE na busca por funcionamento sistêmico. Tem por finalidade a integração da política acadêmica e administrativa da universidade, atua no apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, por meio da disponibilização de produtos e serviços de informação, colaborando assim para o processo de construção do conhecimento. O quadro 13 apresenta a composição do SIB-UFRPE, com a localização geográfica de cada unidade de informação.

Quadro 13: Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE

<b>Bibliotecários e bibliotecas do SIB/UFRPE</b>	
Biblioteca Central - sede administrativa e coordenação técnica, localizada no campus de Dois Irmãos, Recife.	15 Bibliotecários
Biblioteca Setorial Prof. Manuel Correia de Andrade - localizada no campus de Dois Irmãos, Recife.	03 Bibliotecários
Biblioteca da Unidade Acadêmica do Cabo de Santo Agostinho (UACSA) – Região metropolitana do Recife (RMR).	01 Bibliotecário
Biblioteca de ensino médio e profissionalizante do Colégio Agrícola Dom Agostinho IKas (CODAI), localizada em São Lourenço da Mata – PE, RMR.	01 Bibliotecário
Biblioteca da Unidade Acadêmica de Garanhuns – Agreste Pernambucano.	03 Bibliotecários
Biblioteca da Unidade Acadêmica de Serra Talhada – Sertão Pernambucano.	03 Bibliotecários

Fonte: A autora, dados da pesquisa em 2018.

Como é possível perceber, o SIB-UFRPE está presente em quase todas as regiões do Estado de Pernambuco, com alguns profissionais distantes geograficamente da SEDE da Universidade, a formação continuada mediada pelas metodologias da EAD é uma alternativa para atualização desses bibliotecários.

Porém, para entender a definição dos sujeitos da pesquisa, é preciso perceber a organização funcional de uma unidade de informação. As bibliotecas dividem-se em seções para atender as demandas dos usuários, dos funcionários e das coleções. As principais seções são:

- Direção – é responsável pela gestão de pessoas, segurança, finanças, planejamento, controle, correspondências, etc.
- Aquisição - responsável pelo acervo da biblioteca, ou seja, pela formação e desenvolvimento da coleção.
- Processos técnicos - responsável por fazer o tratamento técnico da informação, aplicando técnicas biblioteconômicas para classificar, indexar e catalogar.
- Serviço de Referência – é o setor responsável pelo atendimento ao usuário. É no setor de Referência que o usuário tira dúvidas quanto aos principais produtos e serviços da biblioteca. Exemplos: normalização, orientação a pesquisa, visitas dirigidas, oficinas, cursos, dentre outros.

No SIB-UFRPE, essa estrutura funcional é coordenada tecnicamente pela Biblioteca Central (BC). Setores como: aquisição e processamento técnico são centralizados, ou seja, essas atividades são desempenhadas em regra pela BC. Porém em se tratando do Serviço de Referência é preciso que cada bibliotecário responsável por essa função esteja apto a desempenhar essas atividades com competência, independente da Unidade na qual está lotado, seja no Sertão, Agreste ou Litoral. Por essa razão os sujeitos dessa pesquisa são os bibliotecários do serviço de referência.

Quanto ao recorte temporal – foi realizado um levantamento das formações voltadas para a capacitação de servidores nos últimos 3 anos, quanto às metodologias adotadas e a contribuição da Educação a Distância.

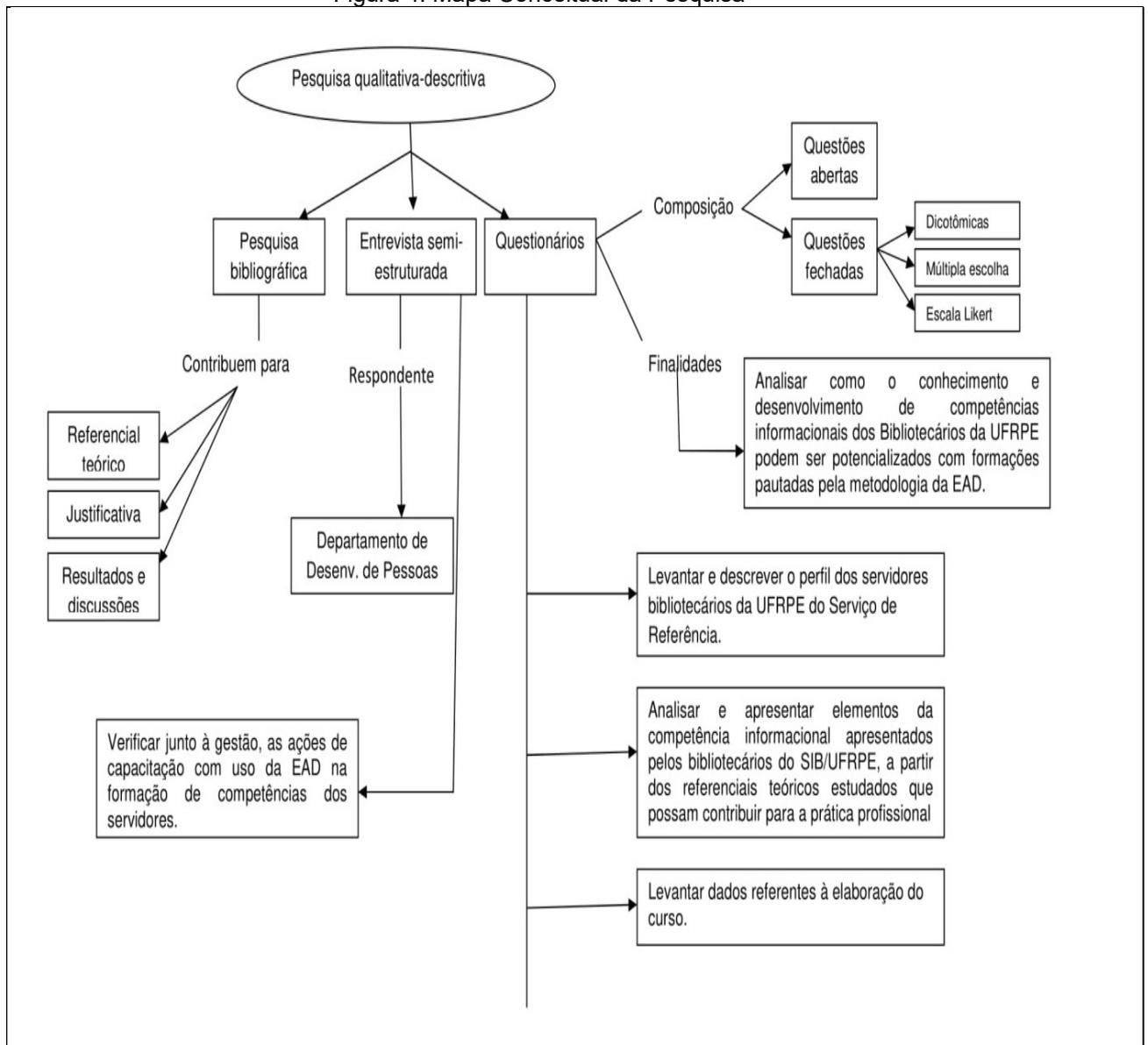
### 3.3 Mapa conceitual/mental da pesquisa

Nesta seção, será apresentado o mapa conceitual, construído a partir de conceitos mais abrangentes e amplos até pontos mais específicos da pesquisa.

Para Tavares (2007), o mapa conceitual é uma estrutura esquemática para representar um conjunto de conceitos imersos numa rede de proposições. Ele é considerado como um estruturador do conhecimento, na medida em que permite mostrar como o conhecimento sobre determinado assunto está organizado na estrutura cognitiva de seu autor, que assim pode visualizar e analisar a sua profundidade e a extensão.

Pode ser entendido como uma representação visual utilizada para partilhar significados, pois explicita como o autor entende as relações entre os conceitos enunciados. Para uma melhor visualização da estrutura da pesquisa é apresentado mapa conceitual abaixo (Figura 4).

Figura 4: Mapa Conceitual da Pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora, 2018

### 3.4 Definição dos sujeitos

A seleção dos sujeitos é uma atividade fundamental na execução de uma pesquisa. O estudo foi desenvolvido com os seguintes sujeitos: a Diretoria do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas e os Bibliotecários envolvidos no Serviço de Referência das Bibliotecas do SIB-UFRPE. A pesquisa de campo foi realizada por meio de questionários aplicados com os Bibliotecários envolvidos com

as atividades do Serviço de Referência. A seleção desse grupo de bibliotecários aconteceu por serem esses profissionais os responsáveis por orientar o usuário, no sentido de selecionar desenvolver a competência informacional, dessa forma o próprio bibliotecário deve ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente. Já a Diretoria do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas foi realizada uma entrevista utilizando o método: semiestruturada.

### 3.5 Limitações da pesquisa

A dificuldade inicial foi a rotatividade de servidores, especialmente na Unidade Acadêmica de Serra Talhada, possivelmente devido a distância da Capital do Estado. O que mais preocupa as corporações é quando essa rotatividade se torna alta, pois além de gerar custos com treinamentos, também gera a descontinuidade administrativa - o trabalho acaba não evoluindo, uma vez que diversos profissionais passam pelo mesmo cargo sem que haja progresso significativo das ações.

### 3.6 Instrumentos de coleta de dados

Gil (2006) destaca os instrumentos formais para a coleta de dados, são eles: entrevista, questionário, observação e formulário. Para essa pesquisa selecionamos entrevista e questionários.

A princípio, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o Departamento de Desenvolvimento de pessoas, com foco no desenvolvimento da trajetória profissional da diretora e sua equipe. Essa fase da pesquisa tem como escopo verificar junto à gestão do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, as ações de capacitação com uso da EAD na formação de competências dos servidores.

De acordo com Manzini (2012, p.156), a entrevista semiestruturada tem como característica um roteiro com perguntas abertas e é indicada para estudar um fenômeno com uma população específica. O autor alerta para a flexibilidade na sequência da apresentação das perguntas ao entrevistado e o entrevistador pode realizar perguntas complementares para entender melhor o fenômeno em pauta. Foi exatamente assim que se buscou conduzir o diálogo com nossa entrevistada, um

roteiro composto por perguntas abertas que foram se ajustando a medidas que as respostas eram dadas.

Posteriormente, outros dados da pesquisa foram coletados por meio de questionários estruturados, e respondidos via internet (formulário do Google) pelos bibliotecários de referência do SIB/UFRPE. Os dados tabulados serão dispostos na forma de gráficos. Numa abordagem qualitativa, com o objetivo de traçar o perfil dos servidores pesquisados e mapear as competências e habilidades percebidas pelos bibliotecários.

Foi aplicada a Escala de *Likert*, para mensura atitudes dos bibliotecários, quanto às habilidades e competências na atuação profissional. A escala de verificação de *Likert* consiste em tomar um construto e desenvolver um conjunto de afirmações relacionadas à sua definição, para as quais os respondentes emitirão seu grau de concordância. (SILVA JR e COSTA, 2014).

O Quadro 14 mostra o modelo aplicado para medição do nível de competência, em 5 pontos. Nesta escala, os respondentes se posicionam de acordo com uma medida de concordância atribuída ao item e, de acordo com esta afirmação, se infere a medida do construto.

Quadro 14: Escala de Likert

Possuo essa habilidade ou competência				
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Fonte: a autora (2018)

### 3.7 Aplicação dos instrumentos de coletas de dados

Durante o processo de busca dos dados, num primeiro momento, foi aplicado um questionário com perguntas fechadas (escala *Likert*), junto aos bibliotecários do Serviço de Referência do SIB-UFRPE.

Para Richardson (2007, p. 189), duas funções podem ser atribuídas à utilização dos questionários: “descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”. A definição dessas características beneficia o pesquisador no momento da análise, além de auxiliar na realização de novas pesquisas. Com este instrumento, busca-se entender como os pesquisados avaliam sua própria competência informacional. Além disso, espera-se compreender se e como esses atores enxergam a Educação a Distância no processo de construção de novos conhecimentos. Após a elaboração do questionário, foi realizado pré-teste com 13 (treze) bibliotecários, com o objetivo de verificar a coerência das questões que seriam apresentadas. A intenção era verificar se as questões apresentadas são claras, e de fácil entendimento, se possibilitaria as respostas adequadas aos nossos objetivos.

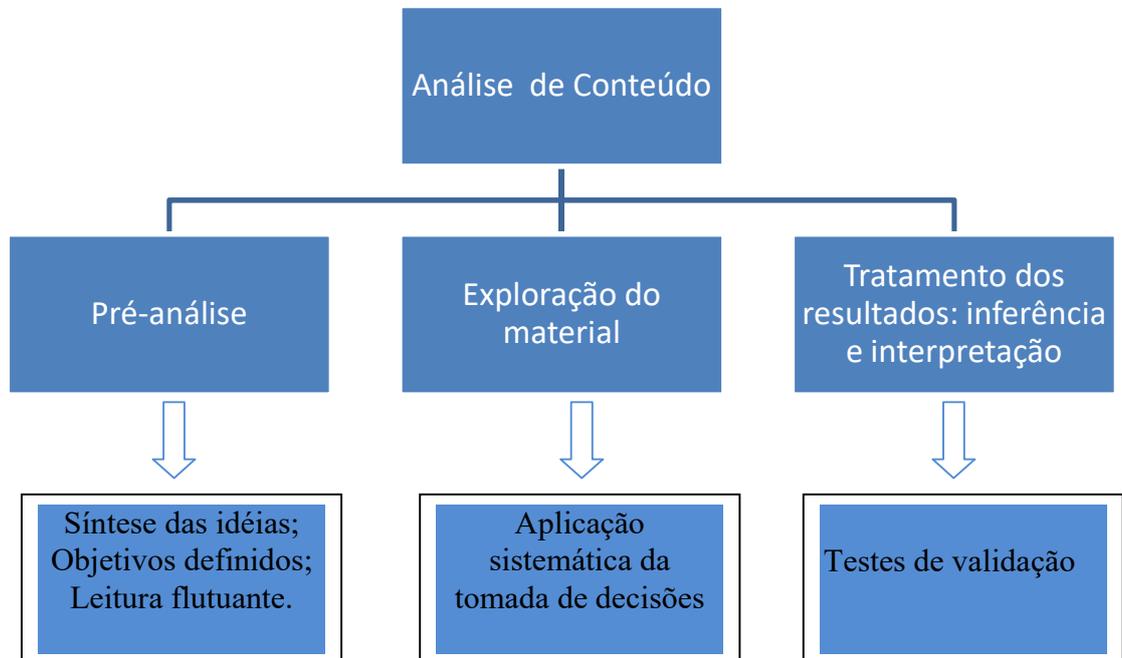
Os questionários a serem aplicados constam nos apêndices A e B, o primeiro, como pré-teste e o segundo com os ajustes necessários.

Além dos questionários foi realizada uma entrevista junto à Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas da PROGEPE /UFRPE (Apêndice C). A entrevista semiestruturada é frequente em estudos de caso e se caracteriza por ser composta por questões abertas, que seguem a padronização estabelecida pelo pesquisador. Todavia, as respostas oferecem liberdade para o entrevistado expor suas opiniões e percepções. A análise de uma entrevista também se insere na análise de conteúdo, método bastante empregado no âmbito da investigação qualitativa. A entrevista da pesquisa foi semiestruturada, o que permitirá inserir ou ajustar perguntas ao longo da conversação que não estavam previstas no roteiro e, assim, elucidar algumas respostas da parte da entrevistada.

### 3.8 Procedimentos de análise dos dados

A técnica de análise dos dados foi realizada com base na análise de conteúdo preconizada por Laurence Bardin (2016), conforme os procedimentos de pesquisa qualitativa. A análise foi desenvolvida através dos resultados obtidos a partir dos questionários aplicados com os bibliotecários do serviço de referência do SIB-UFRPE e entrevista realizada com a diretora do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da PROGEPE-UFRPE. A figura 5 apresenta o trajeto da análise de conteúdo proposta por Bardin (2016).

Figura 5: Fases do processo da análise de conteúdo



Fonte: Bardin (2016)

Silva e Fossá (2015) afirmam que análise de conteúdo é uma técnica de análise das comunicações, que irá analisar o que foi dito nas entrevistas ou observado pelo pesquisador. Na análise do material, busca-se classificá-los em temas ou categorias que auxiliam na compreensão do que está por trás dos discursos. As autoras afirmam que o caminho percorrido pela análise de conteúdo, ao longo dos anos, perpassa diversas fontes de dados, como: notícias de jornais, discursos políticos, cartas, anúncios publicitários, relatórios oficiais, entrevistas, vídeos, filmes, fotografias, revistas, relatos autobiográficos, entre outros. Para essa pesquisa as fontes utilizadas são: dois questionários e uma entrevista. O quadro 15 apresenta uma síntese das etapas da análise de conteúdo.

Quadro 15: Síntese da análise de conteúdo

<b>Etapas da análise de conteúdo da pesquisa</b>	
<b>Pré-análise:</b> fase de organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolha das fontes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista com a Diretora de Desenvolvimento de Pessoas da PROGEPE-UFRPE, utilizando o método: semi-estruturada.</li> <li>- Questionários – utilização da Ferramenta Google Forms.</li> </ul> </li> <li>• Formulação dos objetivos.</li> <li>• Elaboração dos indicadores e preparação do material.</li> </ul>
<b>Exploração do material:</b> codificação e categorização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construção de indicadores- definidos a priori (quadro teórico) ou a posteriori (análises exploratórias)</li> </ul>
<b>Tratamento dos resultados, inferência e interpretação:</b> Informações fornecidas pela análise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os resultados serão tratados de modo a serem significativos e válidos.</li> <li>• Operações estatísticas (percentagens): quadros, diagramas, figuras e modelos que condensam e põem em relevo as informações fornecidas pela análise.</li> </ul>

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

O quadro 16 a seguir revela uma síntese referente à coleta, registro e organização dos dados da pesquisa.

Quadro 16: Etapa correspondente à organização dos dados adotada na pesquisa

<b>Instrumento de coleta de dados</b>	<b>Procedimento de registro dos dados</b>	<b>Organização dos dados</b>
Questionário de questões fechadas (Escala de Likert)	Por escrito, pelo respondente	Tabulação
Questionário de questões mistas (abertas e fechadas)	Pelo respondente	Transcrição e tabulação
Entrevista semiestruturada	Gravação	Transcrição

Fonte: a autora (2018).

A categorização, tratamento dos dados, inferência e interpretação são etapas que foram atingidas após a coleta e tratamento das informações, pois dependeu dos

resultados dos instrumentos (questionários e entrevista) que compõem a primeira etapa.

Os resultados e as discussões serão apresentados no próximo capítulo, com base os discursos dos bibliotecários que responderam aos questionários (Apêndices A e B), além da entrevista realizada com a Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas (Apêndice C). Os dados foram organizados em unidades de análises, bem como as figuras dos resultados alcançados.

### 3.9 Procedimentos metodológicos para produção do produto

Atualmente existe uma infinidade de conteúdos facilmente disponíveis, especialmente na internet, porém nem sempre as informações são confiáveis. Para o pesquisador não comprometer a confiabilidade e qualidade de seus trabalhos acadêmicos é preciso pesquisar em fontes de informações adequadas. Os bibliotecários especialmente os do Serviço de Referência devem está aptos na realização de tais pesquisas, assim, se apresenta a necessidade de cursos de formação continuada que o desperte para as fontes de informações e para o diálogo que convirjam para atender as demandas de seus usuários.

As bibliotecas estão inseridas nessa realidade, assim como a comunidade acadêmica. Observa-se que as novas tecnologias foram trazidas à biblioteca e esta precisa utilizá-las de modo a fortalecer a disseminação da informação e para que isso aconteça, entende-se a importância dos bibliotecários estarem em sintonia com essa realidade. A formação continuada de ser uma busca por uma formação de cultura colaborativa, a partir da análise dos aspectos individuais e organizacionais que influenciam na criação de um ambiente propício à colaboração.

Diante disso, a finalidade é disponibilizar o curso denominado: “*Formação de bibliotecários: desenvolvendo Competências Informacionais*” em um modelo colaborativo, a partir da escuta dos próprios sujeitos da pesquisa, e utilizando as plataformas do SIB-UFRPE, com o intuito de contribuir com a formação continuada dos bibliotecários de Referência do SIB-UFRPE. O produto foi pensado para oferecer aos profissionais uma formação voltada para o desenvolvimento de competências informacional na perspectiva do fazer bibliotecário.

A proposição pensada é um curso na modalidade a distância com carga horária de 20 horas que possibilite ao bibliotecário o conhecimento e interação com um ambiente virtual de aprendizagem, usando a plataforma *Moodle*, e que num processo colaborativo consiga explorar ferramentas e metodologias que fortalecerão sua atuação à frente da formação de competências informacionais. Acredita-se que, dessa forma, aconteça uma experiência coletiva e concomitante de formação bibliotecária na modalidade totalmente a distância para todos os bibliotecários de referência da UFRPE, inclusive os das unidades acadêmicas do interior do estado.

No entendimento de Carvalho e Gasque (2018) a Educação a Distância é a ferramenta mais utilizada para oferecer cursos de educação continuada nessa área, porém falta contemplar alguns conteúdos básicos para a formação em letramento informacional, que na maioria das vezes centra-se na dimensão técnica, que diz respeito à busca e ao uso da informação. Porém, o letramento informacional envolve, além dessa dimensão, o pensamento reflexivo e as questões relacionadas à ética da informação, que são fundamentais para a cidadania.

### 3.10 Síntese dos procedimentos metodológicos

O quadro 17 a seguir revela dados referentes aos procedimentos metodológicos.

Quadro 17: Síntese dos procedimentos metodológicos

<b>Síntese dos procedimentos metodológicos</b>			
<b>Objetivo Geral:</b> Analisar como o conhecimento e desenvolvimento de competências informacionais dos Bibliotecários da UFRPE podem ser potencializados com formações mediadas pela metodologia da Educação a Distância.			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Categorias de análise</b>	<b>Técnica de coleta de dados</b>	<b>Análise de dados</b>
Descrever o perfil dos servidores bibliotecários da UFRPE do Serviço de Referência.	Caracterização de Pessoal; Identificação do perfil profissional.	Questionário estruturado (questões abertas e fechadas).	Análise de conteúdo; Estatística Descritiva (tabelas, gráficos e porcentagens).
Analisar elementos da competência informacional apresentados pelos bibliotecários do SIB/UFRPE, a partir dos referenciais teóricos estudados que possam contribuir para a prática profissional.	Percepção a partir do referencial teórico	Questionários estruturados (questões abertas e fechadas)	Análise de conteúdo; Estatística Descritiva (tabelas, gráficos e porcentagens).
Verificar junto a gestão do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas as ações de capacitação com uso da EAD na formação de competências dos servidores.	Indicadores gerenciais e operacionais relacionados às variáveis que compõem as capacitações na UFRPE	Entrevista semiestruturada	Análise de conteúdo
Apresentar ações de atualizações profissionais na UFRPE nos últimos 3 anos, quanto às metodologias adotadas e a contribuição da Educação a Distância	Indicadores gerenciais e operacionais relacionados às variáveis que compõem as capacitações na UFRPE	Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação de 2015, 2016 e 2017.	Estatística Descritiva (tabelas e porcentagens).
Desenvolver um curso de formação para dos bibliotecários do Serviço de Referência do SIB - UFRPE.	Apresentar boas práticas de Competência Informacional; Conscientizar os bibliotecários da importância da formação continuada.	Elaboração do produto: Curso de capacitação	Análise e revisão.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

## CAPÍTULO 4

---

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a finalidade de encontrar as respostas para as questões de pesquisa, este capítulo se propõe à descrição e à análise dos dados coletados. Essas análises foram fundamentadas no referencial teórico consultado. As informações que são mencionadas permitem: analisar a competência informacional dos respondentes; levantar e descrever o perfil dos profissionais; além de analisar e apresentar elementos da competência informacional.

Os dados coletados possibilitaram ainda, traçar o perfil do bibliotecário de referência do SIB-UFRPE e diagnosticar a competência informacional no setor, visando identificar as necessidades e anseios dos sujeitos da pesquisa.

Por fim verificam-se junto à Diretoria Desenvolvimento de Pessoas, as ações de capacitação com uso da EAD na formação de competências dos servidores.

#### 4.1 Percepções dos bibliotecários quanto à competência informacional

A análise da competência informacional dos bibliotecários do SIB-UFRPE se deu a partir dos dados coletados na primeira seção do questionário 1 (Apêndice A). Tais dados estão relacionados às competências e habilidades percebidas por Valentim (2004), pela Classificação Brasileira de Ocupações e por Santos e Machado (2015).

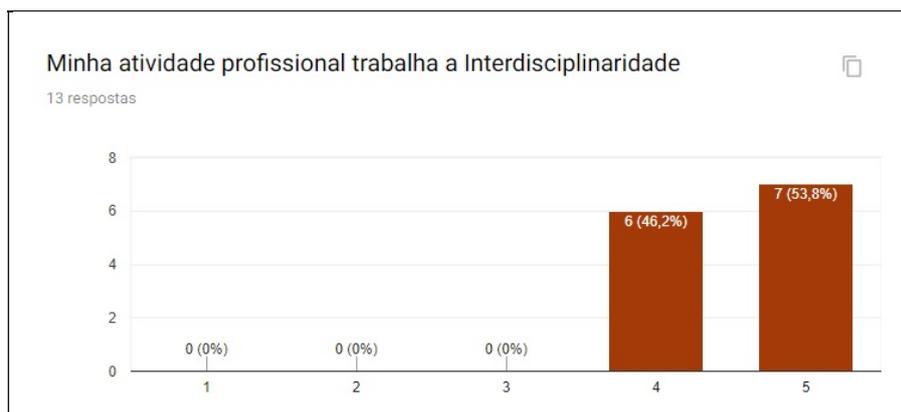
##### 4.1.1 Interdisciplinaridade

Santos e Machado (2015) apresentam as principais competências esperadas aos bibliotecários de referência, dentre elas: a interdisciplinaridade. É um elemento essencial para atuação satisfatória na atividade do profissional da informação. A interdisciplinaridade é definida pela literatura como um campo de estudo que visa ao encontro de especialistas de diversas áreas do conhecimento, numa perspectiva de

buscar respostas a novos problemas por meio das trocas de informações e conhecimentos.

A figura 6 demonstra que 46,2% dos respondentes concordam parcialmente com a afirmação: “Minha atividade profissional trabalha a interdisciplinaridade”, porém 53,8% concordam totalmente, ou seja, 100% concordam com a afirmação.

Figura 6: Interdisciplinaridade



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Para Martins e Karpinsi (2018), a interdisciplinaridade pode ser um caminho eficiente na formação dos profissionais de Educação e da Ciência da Informação. É possível concluir que, desde as Diretrizes Curriculares Nacionais até os PPCs dos cursos de graduação, não constam a necessidade de instituir o perfil de educador ao bibliotecário.

#### 4.1.2 Ferramentas de tecnologias digitais de informação e comunicação

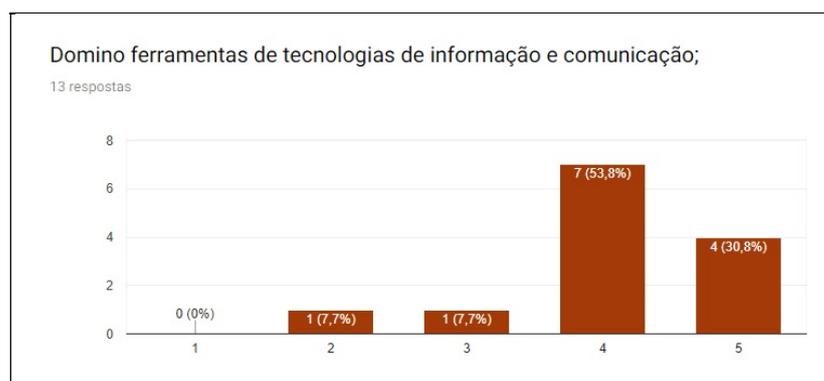
O uso das TDIC cria novas formas de acesso à informação, novos hábitos, e novas formas de interação social. As relações sociais já não ocorrem, necessariamente, através do contato face a face entre os indivíduos. Elas passaram a ser mediadas por computador, *tablet* ou *smartphone*, o Serviço de Referência precisa acompanhar essa realidade.

Quanto à afirmação: “Domino ferramentas de tecnologias de informação e comunicação”, a figura 7 demonstra que 7,7% alegam discordar parcialmente da afirmação, outros 7,7% são indiferentes, 53,8% dizem concordar parcialmente, 30,8% concordam totalmente com a afirmação.

Conforme Andrade e Rodrigues (2016), faz-se necessário que os profissionais bibliotecários estejam capacitados quanto ao uso das tecnologias para que possam

desenvolver novos produtos e serviços. Os autores alertam ainda que seja necessário trabalhar habilidades para o desenvolvimento das atividades práticas que antes eram realizadas apenas no modo tradicional/impresso e agora dependem do uso das tecnologias digitais, possibilitando assim que as informações estejam hiperligadas.

Figura 7: Tecnologias de informação e comunicação



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

O desenvolvimento dessas habilidades deve estar em consonância com as necessidades de informação da comunidade atendida.

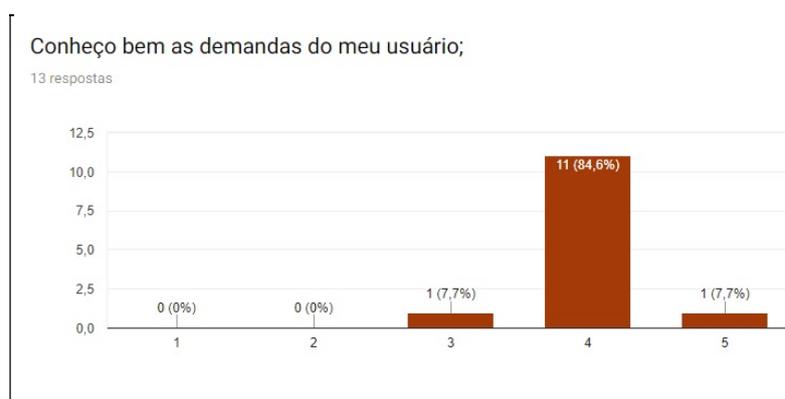
#### 4.1.3 Demandas de usuário

Os usuários devem ser vistos como a razão fundamental do Serviço de Referência, esse setor mantém contato direto com eles. Para atender as demandas de informação é preciso conhecer bem os usuários. Silva *et al* (2013, p.4) afirmam que o bibliotecário precisa conhecer quem são seus usuários, quais suas necessidades e como a biblioteca pode atender essas necessidades, bem como desenvolver habilidades informacionais nos seus usuários.

Estudo de usuários é uma ferramenta que permite definir as demandas de cada categoria de usuário. As categorias de usuários do SIB-UFRPE são: aluno de graduação, aluno de mestrado, aluno de doutorado, professor, servidor, dentre outros. Cada categoria tem necessidades específicas de acordo com seu nível de conhecimento. Por isso, o bibliotecário deve ter um olhar atento a cada demanda.

Sobre “conhecer bem as demandas do usuário” a figura 8 demonstra que 7,7% dos respondentes são neutros a questão; já 84,6% concordam parcialmente e 7,7% concordam totalmente.

Figura 8: Demanda de usuários



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Um dos caminhos para perceber as demandas dos usuários de informação é a flexibilidade do bibliotecário, pois ele é o elo entre o usuário e a informação.

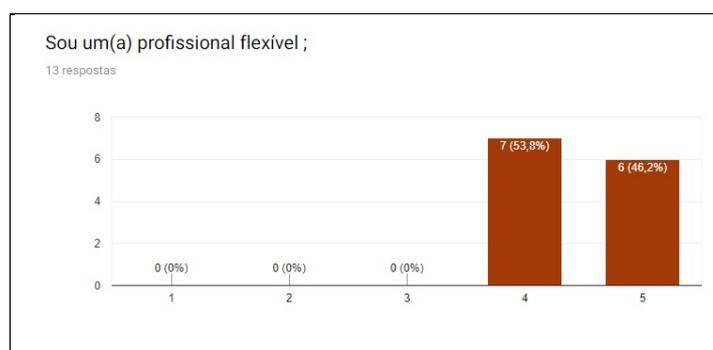
#### 4.1.4 Flexibilidade profissional

O avanço tecnológico e as mudanças no mercado exigem além de habilidades técnicas que os profissionais também desenvolvam e potencializem a flexibilidade no ambiente de trabalho. Quando o bibliotecário coloca tal competência em prática, ele garante a sua Unidade de Informação, inovação, tanto em suas atividades quanto nos produtos oferecidos a comunidade. A flexibilidade permite que o profissional maximize sua capacidade de ouvir novas ideias e opiniões e saiba lidar com diversidade de público, e com as mudanças no mundo do trabalho de forma assertiva.

Sendo assim, é preciso ser flexível para assumir os desafios da função, por exemplo, na hora de orientar o usuário numa pesquisa em uma área de conhecimento que o profissional não domina.

Sobre flexibilidade, a figura 9 evidencia que 53,8% dos respondentes afirmam concordar parcialmente que são profissionais flexíveis e 46,2% concordam totalmente com a afirmação.

Figura 9: Flexibilidade



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

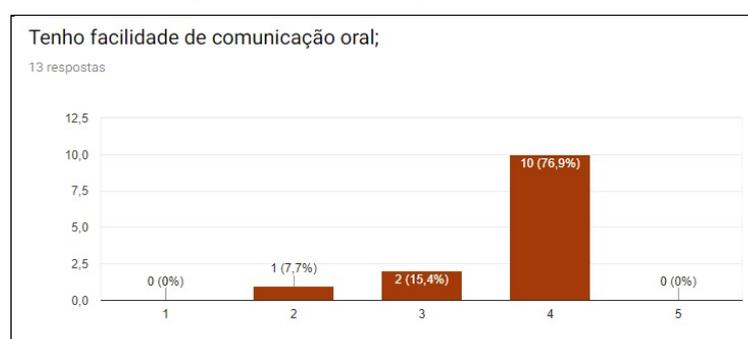
Assim como a flexibilidade, a comunicação é uma habilidade relevante para trabalho do bibliotecário de referência. Comunica-se de forma clara, objetiva e oportuna, favorecendo a compreensão das mensagens transmitidas, é imprescindível no ciclo da informação.

#### 4.1.5 Comunicação oral

A comunicação oral é uma das principais competências necessárias a todo profissional, principalmente os que trabalham com o público, caso do bibliotecário de referência que é o “porta-voz” da biblioteca. Ele precisa estar ciente das principais atividades do setor.

Sobre essa aptidão, conforme a figura 10; 7,7% dos respondentes afirmam discordar parcialmente da expressão: “Tenho facilidade de comunicação oral”. 15,4% são indiferentes a essa afirmação, porém 76,9% concordam parcialmente.

Figura 10: Comunicação oral



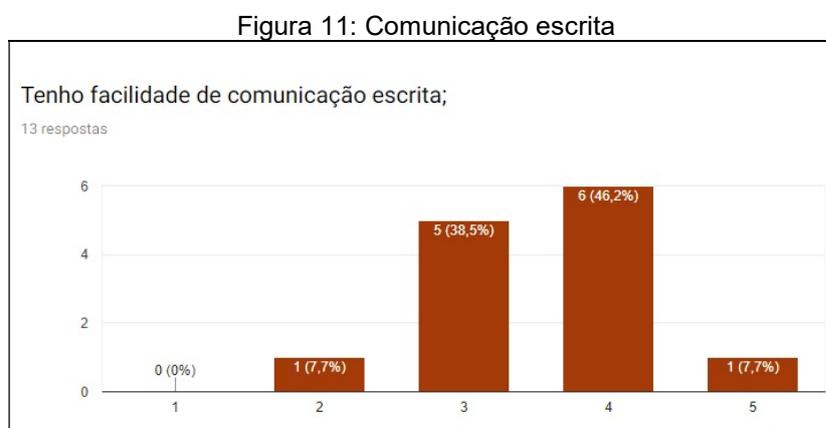
Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Tão importante como quanto à oralidade é a comunicação escrita, pois o uso adequado da língua portuguesa transmite segurança e credibilidade, especialmente no ambiente de trabalho.

#### 4.1.6 Comunicação escrita

Todo profissional produz periodicamente conteúdo sobre sua rotina laborativa, essa informação escrita pode servir como ferramentas de trabalho para outros profissionais do setor. Falhas na comunicação escrita acabam causando problemas no ambiente de trabalho. Por isso, a escrita dos funcionários é uma preocupação para toda organização. Atualmente os profissionais com essa dificuldade contam com cursos livres de comunicação escrita, os profissionais ainda contam com livros como: “Português Corporativo” e “Livro de Anotações com 101 dicas de português”.

Sobre a afirmação: “Tenho facilidade com comunicação escrita”, a figura 11 aponta que 7,7% discordam parcialmente da expressão, 38,5% são indiferentes, 46,2% concordam parcialmente e 7,7% afirmam concordar totalmente.



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

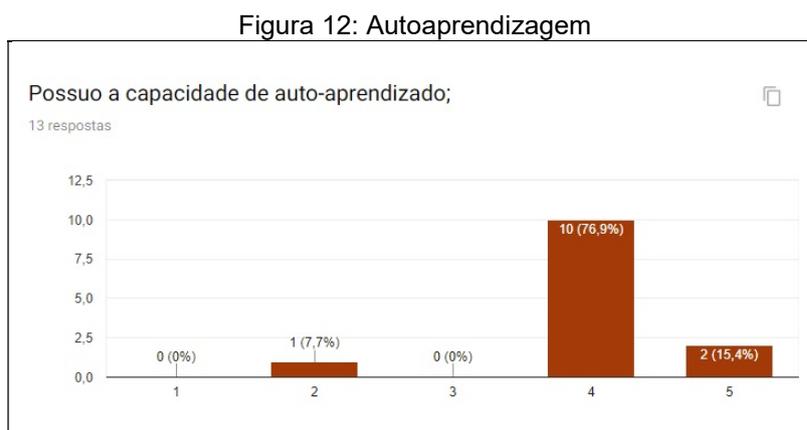
A comunicação escrita não favorece apenas o desenvolvimento das atividades profissionais. Saber escrever bem favorece o crescimento do indivíduo, especialmente a ampliação de sua aprendizagem.

#### 4.1.7 Capacidade de autoaprendizagem

A autoaprendizagem é uma tarefa onde o indivíduo exercita sua autonomia enquanto ação educativa no processo da aprendizagem. A ideia de autoaprendizagem é fundamental para desenvolver atividades do serviço de referência.

A Educação a Distância é uma ferramenta que pode favorecer o desenvolvimento de tal atividade, onde os aprendizes autonomamente estabelecem uma ação interativa com os conteúdos estudados.

Sobre a afirmação: “Possuo capacidade de auto-aprendizado”, de acordo com a figura 12 dentre os respondentes, 7,7% afirmam discordar parcialmente; a maioria, 76,9% concorda parcialmente e 15,4% concordam totalmente com a afirmação.



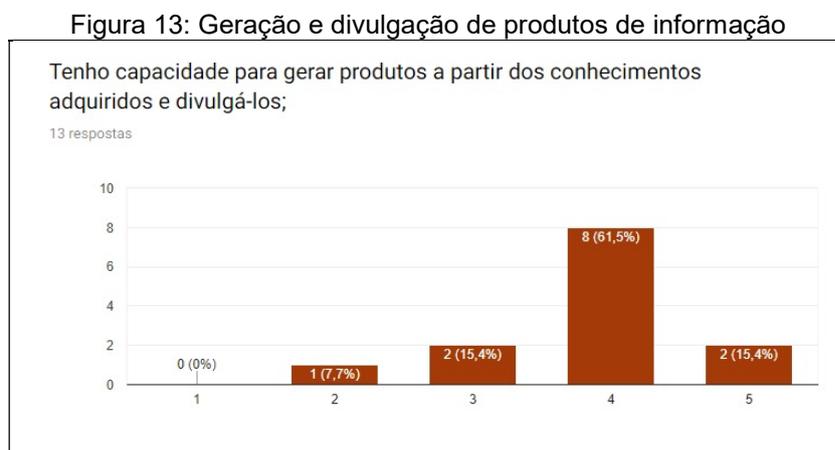
Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

A autoaprendizagem favorece ainda o planejamento e execução de produtos e serviços de informação. Uma vez que nem sempre é possível trabalhar tais demanda numa formação específica. Algumas vezes é preciso “aprender sozinho”.

#### 4.1.8 Geração e divulgação de produtos a partir dos conhecimentos adquiridos

Geralmente produtos e serviços de informação são confundidos. O serviço de informação da biblioteca é algo elaborado por um bibliotecário, com o intuito de atender ao usuário e conduzir os recursos de informações de que ele necessita. Seria uma facilitação para o alcance de resultados de uma necessidade informacional. Trata-se de atender a determinada demanda, ou seja, procurar satisfazer aos interesses de informação do solicitante na temática que ele procura na unidade de informação. Já o produto de informação, é um item mais tangível, algo que é construído por meio do uso de informação, exemplos: os catálogos, os guias, os alertas bibliográficos, entre outros.

Sobre a afirmação: “Tenho capacidade para gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los”. A figura 13 aponta que 7,7% dos respondentes discordam parcialmente da afirmação; 15,4% são indiferentes, 61,5% concordam parcialmente com a afirmação; já 15,4% concordam totalmente.



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Para gerar e divulgar produtos de informação, os profissionais contam com as TDIC como aliadas nesse processo de elaborar e disseminar conteúdos.

#### 4.1.9 Desenvolvimento e utilização de novas tecnologias

A introdução de novas tecnologias nos processos de trabalho desencadeou uma série de efeitos sociais que afetaram os trabalhadores e sua organização. Esses efeitos repercutiram nos processos de trabalho, na qualificação dos profissionais, nas próprias condições de trabalho. O uso de novas tecnologias trouxe a diminuição do trabalho braçal, dando mais espaço ao trabalho intelectual. Desenvolver e utilizar tecnologia são aptidões necessárias ao bibliotecário de referência, as plataformas digitais hoje constam a maioria das fontes de informação. Além disso, a tecnologia automatiza tarefas rotineiras e auxilia o controle interno de operações, além contribuir para a disseminação da informação.

Sobre a afirmação: “Tenho aptidão para desenvolver e utilizar novas tecnologias”, 7,7% dos respondentes discordam totalmente dessa afirmação, 15,4% discordam parcialmente, 7,7% dizem indiferentes, 61,5% concordam parcialmente, já 7,7% concordam totalmente com a afirmação.

Figura 14: Novas tecnologias



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

O desenvolvimento e a utilização de novas tecnologias favorecem principalmente a disseminação da informação, o que facilita o processo informacional, uma vez que a geração, transferência e, sobretudo o uso da informação está diretamente ligado as tecnologias.

#### 4.1.10 Processos de geração, transferência e uso da informação

Como produto do processo informacional (geração, transferência e uso da informação) pode-se obter a conversão da informação em conhecimento e deste em ação consequente, o que gera o atendimento das necessidades informacionais do usuário. Através desse processo, cria-se a possibilidade de compreender de forma mais completa as características de fenômeno informacional, bem como, os direcionamentos que se pode implementar no sentido de gerar produtos e serviços de informação em todo e qualquer ambiente.

Sobre a afirmação: “Sei interagir e agregar valor aos processos de geração, transferência e uso da informação em qualquer ambiente”, a figura 15 evidencia que a maioria concorda com essa afirmação. 7,7% dos respondentes discordam totalmente da afirmação, 7,7% discordam parcialmente, 23,1% são indiferentes, mas 53,8% dizem concordar parcialmente, e 7,7% concordam totalmente com a afirmação.

Figura 15: Processo informacional



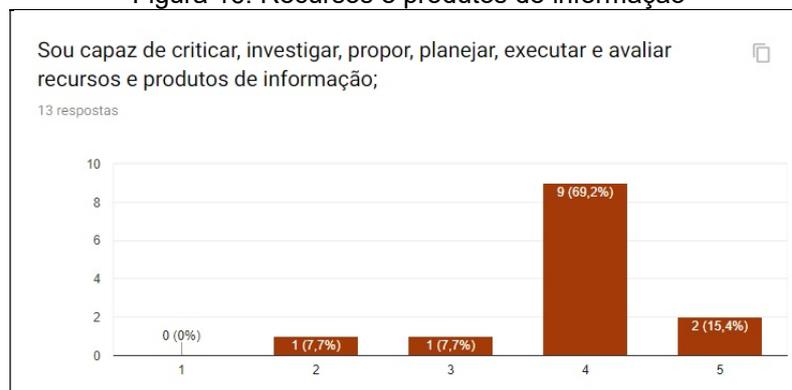
Os processos de geração, transferência e uso da informação podem ser acessos para a elaboração de novos recursos e produtos de informação. É preciso está aberto a novas possibilidades de produtos e recursos informacionais.

#### 4.1.11 Recursos e produtos de informação

O serviço de referência se baseia em atividades como: pesquisa, organização, disseminação e uso da informação. Eleger quais produtos e recursos deve estar disponível para os usuários é uma decisão que, apesar das possibilidades do uso das novas tecnologias, fica cada vez mais complexa, uma vez que é preciso decidir que produtos continuarão sendo oferecidos no ambiente tradicional e quais os que poderão ser oferecidos apenas no ciberespaço. Para que essa escolha seja feita de maneira assertiva, é preciso avaliar cuidadosamente os recursos e produtos de informação oferecidos ao usuário.

Sobre a afirmação: “Sou capaz de criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação”, conforme a figura 16, os respondentes ficaram divididos, embora 69,2% afirmam concorda parcialmente, 7,7% discordam parcialmente, 7,7% se declara indiferente, e finalmente 15,4% concordam totalmente com a afirmação.

Figura 16: Recursos e produtos de informação



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

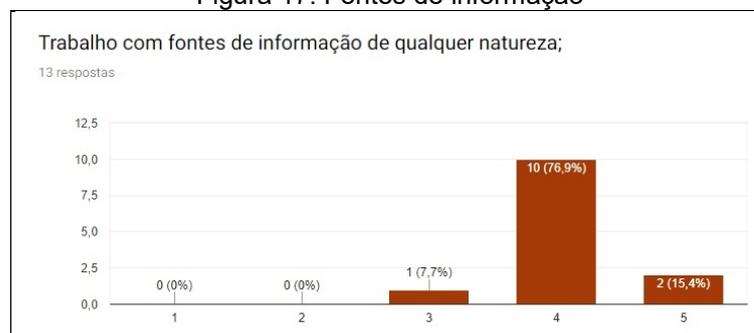
Contudo, os recursos e produtos informacionais são pensados a partir das fontes de informação. Considerando as sempre a natureza e tipologia das fontes e, sobretudo as necessidades da comunidade a ser atendida.

#### 4.1.12 Fontes de Informação

Fontes de informação são consideradas ferramentas de pesquisa indispensáveis para profissionais da informação e seus usuários. Elas se diferenciam pela sua natureza: primária (informação original), secundária (informação filtrada e organizada, a partir da revisão das fontes, exemplo: dicionários) e terciária (indicadores sobre documento primário e secundário, exemplo: guias bibliográficos). Independente da natureza ou tipologia de fonte, as informações são transmitidas necessariamente, por meio do suporte, exemplos: livros, periódicos científicos, monografias, teses, dissertações, artigos, anais de eventos científicos, congressos, conferências, bases de dados científicas, dentre outras.

Sobre a afirmação: “Trabalho com fontes de informação de qualquer natureza”, conforme a figura 17, os respondentes majoritariamente concordam com a afirmativa; 76,9% concordam parcialmente, 15,4% concordam totalmente e apenas 7,7% se declaram indiferente. A maioria dos bibliotecários percebe que mais importante na busca é a informação independente do suporte.

Figura 17: Fontes de informação



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

As fontes de informação são as “matérias-primas” na busca pela informação, especialmente nas ações de educação de usuário.

#### 4.1.13 Formação de usuários de informação

A formação de usuários de bibliotecas universitárias está relacionada ao uso de produtos e serviços de informação, bem como das diversas fontes disponíveis. Essas atividades podem ser executadas, por meio de cursos, oficinas, treinamentos, dentre outros, oferecidos de forma presencial e à distância. Nesse contexto, é preciso planejar ações voltadas para avaliação dos recursos, compreensão, utilização e comunicação da informação. Por exemplo, para usar a informação na elaboração de serviços ou geração de novos conhecimentos é preciso considerar as habilidades cognitivas de cada grupo usuários, considerando o grau de escolaridade de cada categoria de usuário. Entende-se por categoria de usuário do SIB-UFRPE: aluno do ensino médio-técnico, aluno de graduação, aluno de pós-graduação, docente e técnico administrativo.

Sobre a afirmação: “Planejo e executo estudos para formação de usuários de informação”, conforme a figura 18, as respostas foram bem divididas. 7,7% dizem discordar totalmente com a afirmação; 23,1% discordam parcialmente; 23,1% afirmam ser indiferentes; 23,1% concordam parcialmente e 23,1% concordam totalmente.

Figura 18: Formação de usuários



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

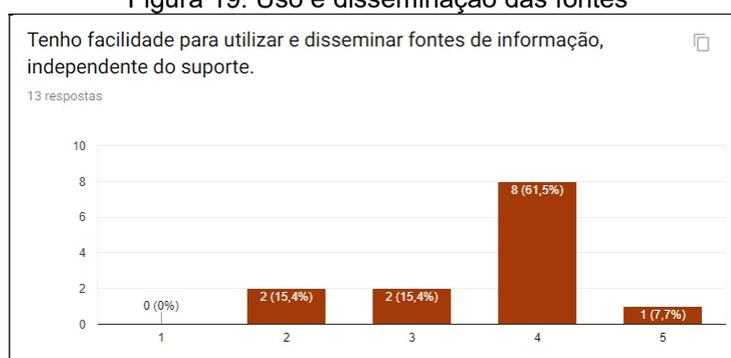
Na formação de usuários de informação o uso e disseminação das fontes de informação são imprescindíveis, pois a educação de usuário parte do acesso, uso e disseminação da informação.

#### 4.1.14 Uso e disseminação das fontes de informação

Trabalhar o uso e a disseminação das fontes é uma das atribuições do serviço de referência. Na sociedade da informação, a gama de conteúdos é infinita, diante dessa realidade o bibliotecário, mais do que nunca precisa atuar como mediador entre a informação e o usuário. Para atuar com eficiência nessa função é preciso saber selecionar as fontes independente do suporte: livros, e-books, periódico, dentre outros.

A figura 19 apresenta a análise dos bibliotecários, quanto à afirmativa: “Tenho facilidade para utilizar e disseminar fontes de informação, independente do suporte”. 69,2% concordam com a afirmação, 15,4% são indiferentes e apenas 15,4% discordam parcialmente.

Figura 19: Uso e disseminação das fontes



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

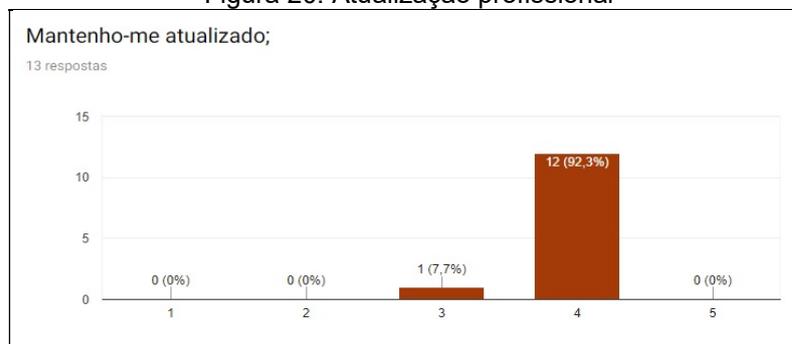
Uma das demandas mais evidentes de atualização para bibliotecários é saber utilizar e disseminar as fontes de informação, independente da natureza (técnica, científica, jornalística) ou suporte (impresso, digital).

#### 4.1.15 Atualização profissional

Para está habilitado profissionalmente é essencial que o funcionário se atualize, sejam participando de capacitações, cursos, eventos acadêmicos e por que não uma pós-graduação. Atualmente, há muitas formas de se atualizar, na educação presencial ou por meio da Educação a Distância. O programa de capacitação da ENAP, por exemplo, dispõe atividades como: Curso de formação inicial de carreira, aperfeiçoamento para carreira, pós-graduação e outros cursos de curta duração.

Quanto à afirmativa: “Mantenho-me atualizado” 92,3% afirmam concorda com essa declaração, apenas 7,7% são indiferentes, conforme figura 20.

Figura 20: Atualização profissional



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

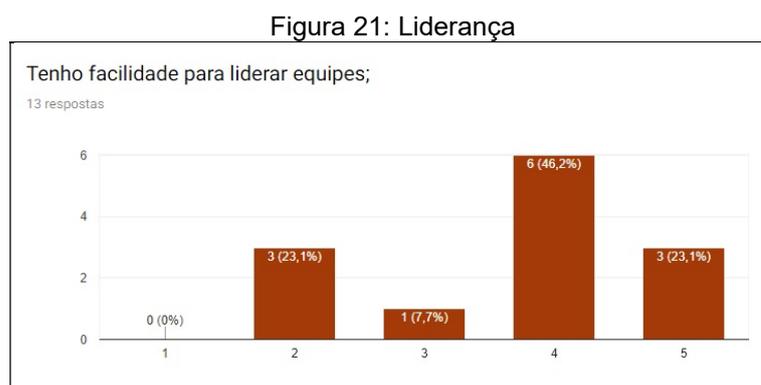
A atualização profissional é uma busca necessária a todo bibliotecário que procura o desenvolvimento de sua carreira. Em especial aos que lideram equipes, atenção especial para a liderança como competência.

#### 4.1.16 Liderança de equipes

A liderança é uma competência de comunicação e expressão. O líder estabelece parcerias com os colegas e trabalha em equipe, valorizando os colaboradores e preocupando-se com a motivação de sua equipe.

Valentim (2004) estabelece as competências e habilidades percebidas na formação em Ciência da Informação, dentre elas a liderança.

Sobre a declaração: “Tenho facilidade para liderar equipes”, a figura 21 demonstra que 23,1% dos profissionais discordam parcialmente, 7,7% são indiferentes, mas 69,3% concordam que estão aptos a liderar equipes.



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

As tecnologias digitais viabilizam novas conexões entre o bibliotecário e sua organização, nesse contexto, destaque para o trabalho em rede, que pode ser um aliado para a gestão. É preciso tirar proveito nessa nova conjuntura. Acredita-se que o conhecimento compartilhado capacita os profissionais nas principais etapas de estruturação de suas carreiras.

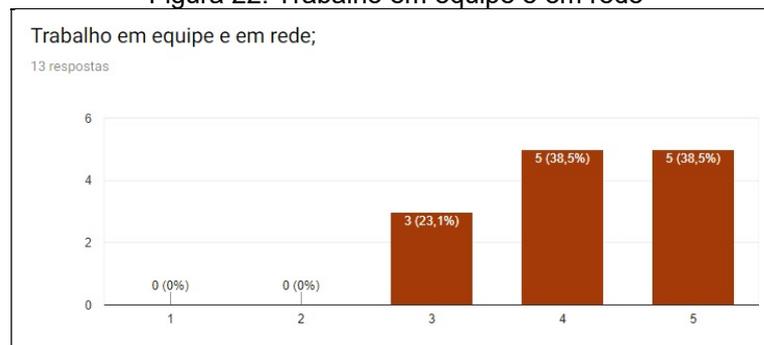
#### 4.1.17 Trabalho em equipe e em rede

Trabalhar em equipe e em rede está entre as habilidades do profissional da informação e suas relações de trabalho, consta no núcleo de competências requeridas pela Classificação Brasileira de Ocupações.

O SIB-UFRPE tem transformado sua estrutura organizacional em redes integradas de equipes na busca pela inovação, assim as equipes focam na elaboração de produtos e serviços de informação.

Conforme a figura 22, entre os respondentes 77% concordam com a afirmativa: “Trabalho em equipe e em rede”, já 23,1% são indiferentes.

Figura 22: Trabalho em equipe e em rede



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Contudo, liderar requer uma conexão com outras habilidades como análise e síntese, pois é essencial no processo de construção de novos conhecimentos e o líder precisa provocar esses interesses em sua equipe.

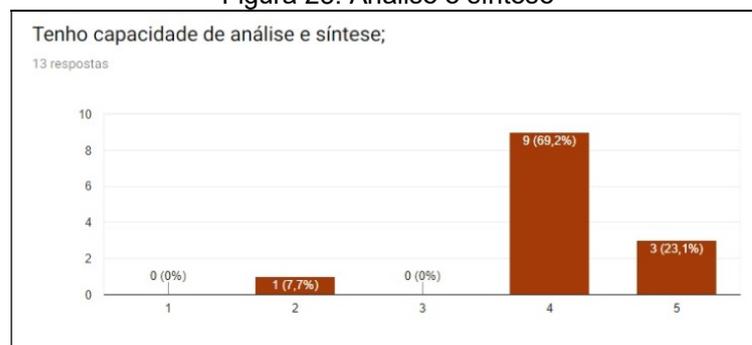
#### 4.1.18 Análise e síntese

A capacidade intelectual envolve habilidades fundamentais de pensamento, como: análise e síntese. O excesso de informação e o seu grau de complexidade exigem do bibliotecário, cada vez mais, a necessidade de resumir e selecionar o que é de fato relevante.

No percurso da atividade bibliotecária é essencial adotar e desenvolver instrumentos que lhe permitam identificar a relevância da informação. Conforme a figura 23, sobre a declaração: “Tenho capacidade de análise e síntese”, 7,7% discordam parcialmente, porém 92% concordam que possuem tais competências.

Essa situação corrobora com a visão de Dudziak (2003), na busca pela informação é preciso que se avalie criticamente a informação. A autora alega que a análise e síntese das ideias contribuem para a construção de novos conceitos.

Figura 23: Análise e síntese



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Além da análise e da síntese, outra maneira de assimilar novos conteúdos, é estudar outro idioma, pois, envolvem o desenvolvimento cognitivo e habilidades de recuperar a informação com precisão e relevância.

#### 4.1.19 Conhecer outros idiomas

Saber se comunicar em mais de um idioma pode ser um grande diferencial para os profissionais da informação. Além de poder interagir com profissionais de outros países, os bibliotecários podem expandir seus horizontes, pois têm contato com uma infinidade fontes de informação. Analisando em um contexto geral, o inglês, por exemplo, é a língua dominante na sociedade da informação, a maioria das bases de dados e plataformas digitais, berço das principais fontes de informação está em língua inglesa. Sendo assim, nunca houve tantos motivos para os profissionais investirem nessa competência.

Sobre a declaração: “Tenho conhecimento em outros idiomas”; de acordo com a figura 24 – 46,2% discordam; 15,4% são indiferentes; 38,5% concordam parcialmente. Essa é uma realidade preocupante uma vez que 61,6% dos bibliotecários afirmam não possuir tal competência.

Figura 24: Idiomas



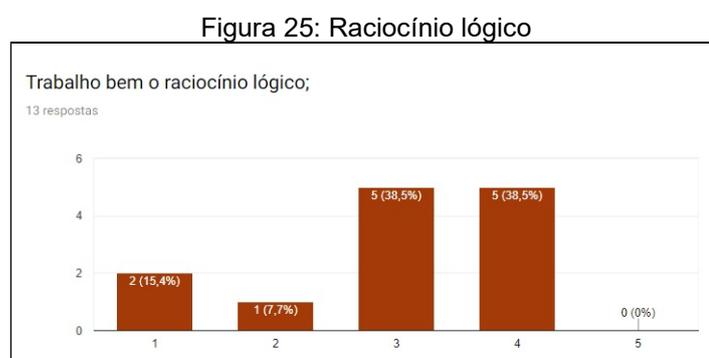
Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Contudo, a maioria dos respondentes compreende que outro idioma pode ainda potencializar a capacidade cognitiva e aumentar o raciocínio lógico.

#### 4.1.20 Raciocínio lógico

O raciocínio lógico está entre elementos estabelecidos na Classificação Brasileira de Ocupações que compõem o núcleo de competências exigidas pelas organizações. A literatura aponta que o raciocínio lógico é uma habilidade que interfere diretamente no desempenho profissional. Independente da profissão, pensar e raciocinar de forma crítica “abre a mente” para novidades e ideias distintas, além de facilitar atividades colaborativas.

Sobre a asseveração: “Trabalho bem o raciocínio lógico”, conforme a figura 25 - 15% dos respondentes discordam totalmente, 7,7% discordam parcialmente, 38,5% são indiferentes e 38,5% concordam parcialmente.



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

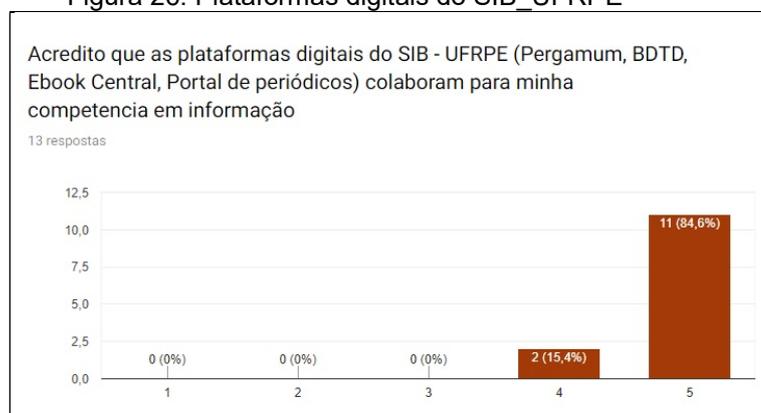
O raciocínio lógico está ligado a conceitos capazes de organizar e esclarecer as situações cotidianas, como por exemplo, uma estratégia de busca numa plataforma digital. No entendimento de Ferreira (2017), estratégia de busca é o conjunto de termos de pesquisa (descritores, assuntos, palavras-chave...) organizados logicamente com os operadores booleanos e truncadores (AND, NOT, OR, \*, ?, entre outros). Segundo a autora quanto maior o conhecimento do assunto e das fontes, melhor o resultado. Assim como, quanto maior o conhecimento dos recursos de busca das bases de dados utilizadas, melhor a recuperação do resultado.

#### 4.1.21 Plataformas digitais

Plataformas digitais no contexto das bibliotecas são recursos informacionais que contam com vasto acervo multidisciplinar. Os usuários têm acessos simultâneos, é possível fazer *download* e impressões de trechos selecionados. Além de democratizar a informação por meio de fontes atualizadas e, ao mesmo tempo, suprir tanto as demanda de alunos da educação presencial, como os da Educação a Distância. É possível visualizar e baixar os conteúdos de qualquer dispositivo com acesso à internet. Essas fontes proporcionam navegação intuitiva, o conteúdo é normalizado de acordo com a ABNT, o que facilita a citação e a inclusão de referências bibliográficas.

Sobre a afirmação: “Acredito que as plataformas digitais do SIB-UFRPE colaboram para minha competência informacional”, conforme a figura 26 demonstra que 100% dos respondem concordam com essa declaração.

Figura 26: Plataformas digitais do SIB\_UFRPE



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

O SIB-UFRPE conta com as seguintes bases de dados: Catálogo online (Pergamum), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), E-book Central (biblioteca virtual com mais de 230 mil títulos), além do Portal de Periódicos da CAPES e o Portal de Periódicos da UFRPE. São bases de dados que apresentam informações científicas de todas as áreas, a pesquisa é interativa e com alto grau de relevância; além das constantes atualizações e inclusões de novos conteúdos.

## 4.2 Perspectivas dos bibliotecários quanto à Educação a Distância

As expectativas dos bibliotecários do SIB-UFRPE quanto à Educação a Distância foram percebidas a partir de dados coletados na segunda seção do questionário 1 (Apêndice A). Tais dados estão relacionados ao que os respondentes esperam da EAD como paradigma metodológico de ensino e de aprendizagem.

### 4.2.1 A Educação a Distância como metodologia de ensino e aprendizagem

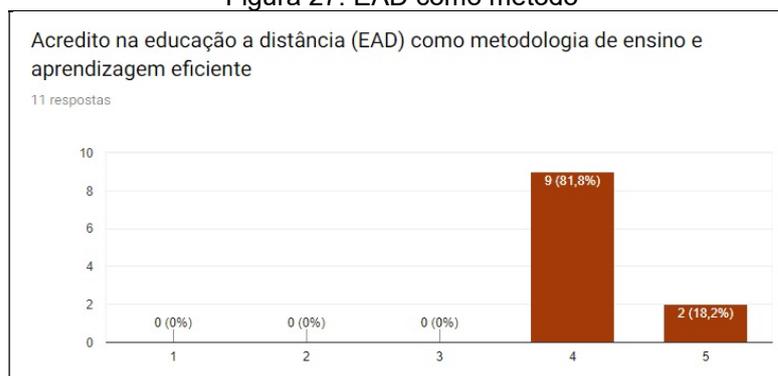
Sabe-se que hoje a EAD está mais associada à Internet, porém, essa modalidade de educação começou no século XVIII. Na época, surgiram os cursos por correspondência, e, desde então, estes foram evoluindo até as tecnologias atuais.

Uma das metodologias mais utilizadas nos cursos de Educação a Distância (EAD) são os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) que são *softwares* via internet que fazem a mediação da comunicação entre o professor e os estudantes. Esses ambientes são compostos por diversas ferramentas que auxiliam na efetivação das aulas e da aprendizagem. No AVA, são disponibilizadas muitas fontes de informação como: textos, atividades, vídeos, slides, chats, fóruns, dentre outros. Essa metodologia estimula o aprendizado autônomo. O aluno conta com um plano de aula, porém pode planejar suas atividades de acordo com suas demandas.

Moore e Kearsle (2007) foram os primeiros a incorporar o conceito de autonomia na conjuntura da EAD, que definiram o termo autonomia associada à aprendizagem. Diante disso, acredita-se que a autonomia é o principal elemento na efetivação do aprendizado.

Quanto à afirmação: “Acredito na Educação a Distância como metodologia de ensino e aprendizagem eficiente”, a figura 27 evidencia que 100% dos bibliotecários concordam com essa afirmativa.

Figura 27: EAD como método



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

#### 4.2.2 EAD na atualização profissional

Dentre os eventos de aprendizagem voltados para capacitação, destaque para os cursos de atualização. São cursos destinados aos interessados em rever e aprimorar suas atividades profissionais, além da oportunidade de interagir com outros profissionais. Cursos práticos que podem ser aplicados rapidamente em suas atividades no trabalho. Apresentam soluções em educação continuada para profissionais e suas instituições.

Sobre a afirmação: “Acredito que a EAD pode contribuir para minha atualização profissional”, conforme a figura 28, 100% dos respondem compactuam com essa ideia. Com isso fica visível uma predisposição dos bibliotecários para eventos de aprendizagem a distância.

Figura 28: EAD e atualização profissional



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

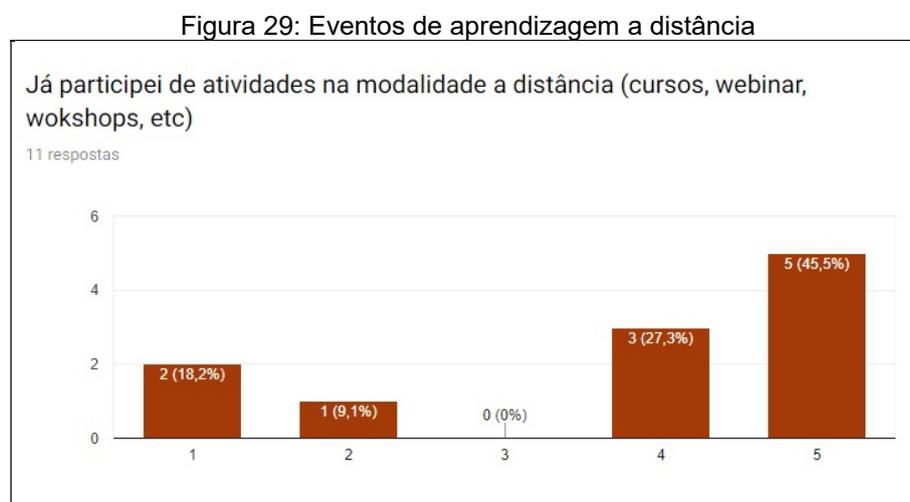
Contudo, o Censo EAD Brasil 2016 demonstra que no mundo corporativo a maioria dos cursos livres é voltada para o treinamento operacional, no mundo não corporativo predominam os cursos de atualização.

#### 4.2.3 Participação em eventos a distância

A busca pela aprendizagem deve ser uma constante na vida do profissional que busca por atualização. Existem vários eventos que o profissional pode participar para efetivamente potencializar ao máximo sua qualificação.

O mundo digital está cada vez mais presente em eventos acadêmicos e corporativos, onde são disponibilizadas informações online. Essa é uma possibilidade de acessar aos conteúdos interativos sem precisar se deslocar e se ausentar do trabalho, especialmente para os profissionais lotados em unidades distantes dos grandes centros.

Quanto à declaração: “Já participei de atividades/eventos na modalidade a distância”, conforme figura 29, a maioria 72,8% concorda que já participou, já 27,3% discordam da afirmação.



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Essa facilidade do mundo digital pode ser adaptada para a visão de Moore (2007) quando relata que na EAD a quantidade e qualidade da interação são características essenciais para uma aprendizagem satisfatória.

#### 4.2.4 EAD como espaço para intercâmbio de conhecimento, informação e experiência

A educação a distância como modalidade de ensino e aprendizagem, tem como desafio integrar o individual ao social e coletivo, buscando desenvolver as competências individuais através de um trabalho colaborativo. É uma modalidade de educacional que favorece a aprendizagem cooperativa, a interação e a interatividade, esses elementos promovem o intercâmbio de experiências entre os envolvidos, privilegiando e reforçando a comunicação em grupos. A construção de novos conhecimentos ocorre pela integração dos conteúdos à prática, por meio do estímulo para o estudo, da autoavaliação e da valorização dos resultados obtidos.

Aliar essas características as demandas dos bibliotecários de referência é uma opção para busca de novos desafios para crescer profissionalmente, ampliar conhecimentos, desenvolver o potencial favorecer o fazer profissional.

Para Heemann (2013) a Educação a Distância (EAD) Corporativa como uma alternativa que possibilita interligar a aprendizagem com as necessidades da instituição, ao direcionar o ensino as exigências das organizações de forma objetiva, possibilitando a (re)educação dos colaboradores, reciclando os seus conhecimentos, mediante uma cultura de aprendizagem contínua com o foco no desenvolvimento pessoal e profissional.

Sobre a afirmação: “A EAD pode ser um espaço para intercâmbio de conhecimento, informação e experiência dos profissionais com respeito ao fazer cotidiano”. De acordo com a figura 20, 100% dos respondentes concordam a declaração, sendo 45,5% parcialmente e 54,5% concordam totalmente.

Figura 30: EAD como espaço de Intercâmbio



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Para Nonaka e Takeuchi (1997), o compartilhamento do conhecimento tácito é conexo ao processo de socialização, assim, é importante que as organizações disponibilizem um espaço de intercâmbio/ de troca de conhecimentos. Todavia, conforme os autores deve haver uma atenção nesse processo.

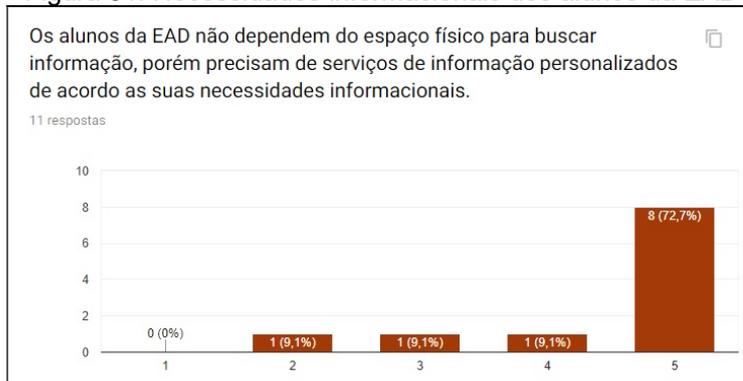
Acredita-se que a EAD pode ser um desses ambientes de intercambio de informação e conhecimento.

#### 4.2.6 Necessidades informacionais dos alunos da EAD

É inegável a necessidade de investir em serviços de informação para os alunos da modalidade à distância. As bibliotecas precisam se preparar para receber esse usuário e atender as suas necessidades de informação, contribuindo assim para a disseminação da informação. Costa; Santos e Barbosa (2015) afirmam que os paradigmas dos serviços prestados na EAD em relação ao acesso à informação técnico-científica precisam ser repensados, principalmente com envolvimento das bibliotecas universitárias ou os sistemas de bibliotecas.

Sobre a questão: “Os alunos da EAD não dependem do espaço físico para buscar informação, porém precisam de serviços de informação personalizados de acordo as suas necessidades informacionais”, conforme a figura 31, 81,8% dos bibliotecários concordam, 9,1% são indiferentes e apenas 9,1% discordam do assunto.

Figura 31: Necessidades informacionais dos alunos da EAD



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

#### 4.2.7 Aptidão para atender as demandas dos alunos da EAD

Identificar as demandas dos usuários é uma das funções de qualquer biblioteca. Sabedor destas necessidades informacionais, o bibliotecário de

referência, mediante estudos de usuários, pode planejar e executar produtos e serviços de informação, de acordo com pleitos apresentados.

Porém, quando se fala em usuários de bibliotecas, especialmente bibliotecas universitárias, há se considerar que a comunidade é cada vez mais heterogênea. Nesse contexto estão inseridos os alunos dos cursos a distância, que embora não frequentem os espaços físicos das bibliotecas têm suas necessidades informacionais. Essas necessidades não podem ser negligenciadas, é o bibliotecário como mediador da informação quem deve “abrir” os acervos digitais de sua biblioteca para esse público. No SIB-UFRPE, o estudante da EAD conta com serviços: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRPE, Portal de periódicos da CAPES, E-book Central; todos são acervos online com navegação intuitiva e índice sistemático, para acessá-los basta estar conectado à internet. O aluno tem acesso a diversos recursos bibliográficos, mesmo não frequentando as bibliotecas físicas. É possível consultar e baixar: teses, dissertações, capítulos de livros, artigos, dentre outros.

Sobre a declaração: “Estou apto para atender às necessidades de informação dos usuários da EAD”, de acordo com a figura 32; 54,5% dos bibliotecários concordam parcialmente com a afirmação; 27,3% discordam parcialmente e 18,2% se dizem indiferente a essa situação. Ou seja, quase metade dos profissionais não se sente apto a atender as necessidades do usuário da EAD.

Figura 32: Atendimento aos alunos da EAD



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Embora já trabalhem recursos informacionais em suporte digital, há algum tempo, as bibliotecas físicas ainda têm pouca interação com os atores da EAD, possivelmente por não divulgar junto a essa parcela da comunidade tais recursos.

#### 4.2.8 Contribuições da EAD para inovações do SIB-UFRPE

Sabe-se que a EAD possibilita o aluno gerenciar o seu próprio aprendizado. É uma modalidade que trouxe diversas inovações, além de ser uma alternativa para ampliar horizontes quanto à formação acadêmica e profissional.

O SIB-UFRPE pode encontrar na EAD uma alternativa viável, capaz de proporcionar a expansão de recursos informacionais em um processo continuado, especialmente pelo fato de que a EAD é uma modalidade educacional flexível, pode ir se ajustando de acordo com as necessidades percebidas. Despertar para essa nova demanda pode contribuir para a autoavaliação das bibliotecas quanto as qualidades de seus serviços.

Sobre a expressão: “Acredito que a EAD pode contribuir para inovações no SIB-UFRPE facilitando o atendimento de qualidade à comunidade acadêmica”, conforme a figura 33, 100% dos bibliotecários concordam com essa afirmação.

Figura 33: EAD e suas contribuições para inovações



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

Compreender a visão dos bibliotecários de referência quanto a EAD, suas experiências e expectativas, foram elementos essenciais para elaboração da pesquisa e do produto dessa dissertação. Porém, além da fala desses profissionais, foi preciso entrevistar a diretora do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da UFRPE para verificar a opinião da gestão quanto a essa modalidade.

### 4.3 Concepções do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP) quanto à Educação a Distância em capacitações na UFRPE

A visão do DDP quanto à Educação a Distância nas capacitações de servidores foram percebidas a partir de dados coletados numa entrevista semiestruturada (Apêndice C).

Tendo isto em vista a apresentação dos resultados buscou-se fazer menção ao objetivo específico: *“verificar junto à gestão do DDP as ações de capacitação com uso da EAD na formação de competências dos servidores”*.

Com relação às concepções sobre contextualização por parte da gestora, inicialmente a análise da visão da entrevistada sobre EAD com base em suas falas numa entrevista realizada, em 04 de julho de 2018. O encontro constituiu-se de momento de fala quase predominante da entrevistada. As respostas por ela emitidas constituíram o corpus de análise em relação às concepções da gestora sobre as capacitações no contexto da EAD.

As três categorias são termos definidos com base na relevância que essas expressões aparecem no discurso da entrevista, são elas: Experiência com a EAD, Valorização da EAD e Capacitação de servidores.

A respeito da primeira fala da entrevistada, observa-se que há uma sensibilização quanto à Educação a Distância e a impressão que possui uma aptidão para essa modalidade educacional, há um destaque para sua formação, evidencia a importância da EAD em sua vivência profissional.

Quando eu entrei aqui em 2013, eu já tava fazendo mestrado, esse Mestrado Profissional em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância (PPGTEG), eu comecei a conhecer mais o ambiente, participei como tutora, pesquisadora, aí fui conhecendo como é que funcionava a Educação a Distância. Só que aí a gente continuou com o mesmo problema, por que a gente não tinha um Ambiente Virtual. Então eu tentei várias vezes junto com o nosso núcleo tecnologia, mas não obtive sucesso, junto ao NTI (Núcleo de Tecnologia da Informação) para a gente ter um ambiente virtual. E aí foi quando... Eu acho que foi no ano passado, ou ano retrasado que a gente conseguiu a parceria com a própria EAD da aqui. Aí professora Juliana, Érica e eu fomos lá. Por ter sido aluna também, já conhecia, e a gente, foi tentando fazer uma parceria, e a gente conseguiu fazer a parceria. Amarrou, por que a gente fez alguns cursos, por exemplo, teve uma pessoa que fez o mesmo mestrado, Juliana (da Auditoria), aí a gente consegui fazer um curso a distância, um MOOC, ela fez... Aí depois parou de novo, porque a gente mais uma vez não teve suporte. Quando foi há um ano, dois anos atrás a gente conseguiu, colocar nossos cursos no ambiente da EAD daqui, na Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia (UEADTec), Professora Juliana autorizou, e hoje nossos cursos são nesse ambiente.

Com a parceria com a Educação a Distância, então quem nos dá suporte hoje é a Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia.

Na fala da entrevistada se observa que apesar das intenções da gestora de se inserir EAD nas capacitações, encontrou muita dificuldade com suporte e tecnologia, todavia, buscou se inteirar da realidade, e fez parceria não mais como aluna da UAEADTec, mas como gestora responsável pelo desenvolvimento de pessoas da Instituição. Essa parceria permitiu a inserção da EAD nas capacitações de servidores, mesmo que de forma tímida.

Perguntou-se a entrevistada quais foram os eventos de aprendizagem dos quais participou e que aprimoraram a sua função:

O meu mestrado foi em Educação a Distância. Então isso me fez conhecer a educação a distância e saber quanto do seu potencial, como trabalhar as dificuldades, de correr atrás. Você faz um grupo num é? Você conhece um grupo de pessoas que têm o mesmo interesse. Então isso facilita um pouco, até a questão[...] De a gente localizar alguns dos instrutores, que a gente sabe que não pode ficar qualquer instrutor. Porque ele tem que ter um conhecimento da educação a distância. Têm professores da educação presencial que não conseguem se adaptar. Como eu conhecia a Unidade (UAEADTec), muito dos professores que dão os cursos a distância, são da própria unidade. Acabou que esse mestrado fez a gente estreitar mais os laços. E facilitou muito.

A entrevistada limitou-se a falar de uma vivência como mestranda do PPGTEG, e às *networks* que fez nessa trajetória. Sabe-se que essas conexões envolvendo contatos e relacionamentos podem ajudar a alcançar objetivos profissionais. Evidenciou-se a riqueza das relações construídas nessa experiência pedagógica, essa situação apresenta-se na seguinte fala: “[...] esse mestrado fez a gente estreitar mais os laços. E facilitou muito”.

A fim de esclarecer a questão anterior, perguntou-se além do mestrado, qual curso ou evento que tenha participado que poderia citar?

A gente aqui[...] Eu já fiz cursos, e a gente faz alguns cursos aqui junto com a ESAF (Escola de Administração Fazendária), a EASF também tem cursos a distância. Eu também fiz cursos para poder ver como funcionava, tem a Fundação Bradesco também. Eu já concluí minhas capacitações, mas a gente fez, tanto eu como Érica, a gente fez para poder conhecer como era a metodologia.

Nota-se nesse momento do discurso que existe um interesse quanto às metodologias aplicadas a Educação a Distância. Eboli (2016), em sua pesquisa

sobre educação corporativa, aponta o alto engajamento da liderança entre as principais tendências para a articulação de competências. Segundo a autora o engajamento das lideranças é fundamental para assinalar o que vai ser necessário em termos de aprendizagem no futuro, este olhar sistêmico da aprendizagem, é fundamental para o desenvolvimento de pessoas.

Perguntou-se há quanto tem existe a diretoria e a qual o impacto da sua criação no desenvolvimento de competência

A Diretoria é ligada a essa coordenação, esse setor como coordenação como um todo, ele foi criado em 2005/2006, quando foi criado o PCCTAE (Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação), tanto é que ele é todo estruturado em cima do PPCTAE que é de 2005. Então a CDP (Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas) na época ela foi criada para atender o PCCTAE, só que aí ela cresceu muito e está muito além do PCCTAE. A gente hoje faz muitas outras coisas, além do que está além do que está previsto só no PCCTAE. E esse ano ela passou por essa reestruturação e virou departamento. Então a gente está ainda começando a absolver também outras atividades. Desde que eu entrei aqui em 2013 que eu vim para essa coordenação, ela só tem crescido. Em relação à demanda de trabalho, em ações entendeu? Então a gente [...] Eu sempre disse: que a gente está aprendendo certas coisas, por exemplo, no ano passado a gente o inseriu um substituto, que veio para cá para DDO, e é outra maneira de pagamento, algumas coisas daqui de capacitação, agente tem implementado alguns cursos com parcerias. A gente na verdade, a coordenação ela é muito dinâmica, sim, mas, ela foi criada inicialmente em 2005/2006, para atender o PCCTAE. Esse setor, por exemplo, de capacitação ele foi criado para atender o PCCTAE, ele tem um plano, a gente tem um projeto aprovado, plano aprovado de capacitação de servidores, que passou pelo CONSU (Conselho Universitário), que é de 2006, e ela (a coordenação) foi criada para atender o plano de capacitação, capacitar os servidores para passar, para fazerem as suas progressões, só que ela cresceu tanto que hoje ela está bem maior do que isso. A gente não atende só técnico. A gente atende docente também, não só faz ações para ter a progressão. A gente faz palestras, eventos, que nem sempre vão ter a progressão financeira, mas tem a capacitação, qualificação do servidor. O setor está em constante crescimento. Sentido do desenvolvimento do Servidor, num sentido mais amplo.

É percebida ainda preocupação com as diretivas legais, especialmente a Lei 11.091, de 12 de janeiro de 2005 que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências.

Há uma atenção especial para com o Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE), essa postura corrobora com a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP), segundo Abbad (2007) a PNDP trouxe a capacitação do servidor público para o centro da questão e, como diretiva

legal, passou a exigir da administração pública a adoção de estratégias mais eficazes de capacitação do servidor, para que serviços de qualidade possam ser oferecidos ao cidadão.

Indagou-se ainda quais dos indicadores abaixo, considerava determinantes para o desenvolvimento de competências dos servidores:

- Manter-se atualizado;
- Liderar equipes;
- Trabalhar em equipe e em rede;
- Demonstrar capacidade de análise e síntese;
- Demonstrar conhecimento de outros idiomas;
- Demonstrar capacidade de comunicação;
- Demonstrar capacidade de negociação;
- Agir com ética;
- Demonstrar senso de organização;
- Demonstrar capacidade empreendedora;

Dos indicadores apresentados, com muita segurança a entrevistada elegeu a maioria, convergindo com as competências pessoais exigidas aos bibliotecários, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (BRASIL, 2002).

Em seguida pediu-se para falar um pouco do planejamento nas ações de capacitação na UFRPE:

A gente aqui na universidade, a gente planeja anualmente, tem um programa aprovado desde 2005, inclusive quando foi 2016/2017 incluiu a EAD. É que a EAD estava incluída no projeto, mas era como se fosse assim... Dentro de um curso de 40 horas, você podia dá tantas horas, mas ele tinha que ser o presencial. A gente incluiu que ele pode ser um curso todo em EAD, o nosso projeto inicial não previa isso. A gente tirou e disse: não. Pode ser um curso presencial ou à distância, isso a partir de 2016. Então a gente tem esses cursos que a gente determinam que são a distância, a gente faz esse plano anual, e a gente já faz cronograma, investimentos, valores, o público que a gente precisa atingir, faz uma média de público, a gente que atingir tantas pessoas aí no final, do ano em dezembro, a gente para as ações, geralmente em novembro, e em dezembro a gente verifica, o que deu para executar, o que é que não deu, e aí a gente fecha e começa de novo, então o nosso plano é mais ou menos assim.

Sobre a valorização da EAD, se apresenta mais evidente na seguinte fala:

[...] O curso a distância, eu gosto muito. Acho muito bom, por que, assim, são dois problemas que temos: a gente não conseguiu resolver com os cursos presenciais. Por exemplo, a saída do servidor, por que tem alguns que tem uma dificuldade muito grande para sair, por que às vezes a

demanda de trabalho é muito grande, ou por que o chefe está precisando naquele momento, ou por que é sozinho no setor; e atingir as Unidades (Acadêmicas)... Por que, o que é que acontecia? A gente fazia cursos aqui que eram muito bons, mas a gente não conseguia levar para as Unidades, porque o custo era muito grande, então a gente começou principalmente o curso sobre a Lei 8.112. Que é importante para todos os servidores. É um curso que ele hoje em dia já é todo a distância. Aí faz todas as unidades, a gente consegue atingir um público muito grande, consegue capacitar, com um custo menor, mas agente nem pensa nessa ideia do custo, porque para a gente é investimento, mas é mais na ideia de tentar atingir o maior público possível.

Há um visível interesse, engajamento, e vontade de enfrentar os obstáculos encontrados no planejamento e execução nas capacitações a distância. A flexibilidade da EAD é resgatada, diante do quadro reduzido de servidores, especialmente nas Unidades Acadêmicas. Cita ainda o custo-benefício, optar por essa modalidade de capacitação, na visão da entrevistada, uma qualidade, custos baixos, e eficiência, ou seja, muitos servidores capacitados num só evento de aprendizagem, são os principais atrativos das capacitações nessa modalidade.

#### A respeito da dificuldade de capacitação nas Unidades Acadêmicas:

Operacionalmente para a gente é muito ruim, e a gente tinha que ter uma pessoa lá (na Unidade) para fazer o trabalho que a gente faz. A gente tem uma parceria muito boa com a UAG (Unidade Acadêmica de Garanhuns), com a UAST (Unidade Acadêmica de Serra Talhada), com a UASCSA (Unidade Acadêmica do Cabo de Santo Agostinho), mas querendo ou não, eles também têm outras demandas. Por que em cada Unidade é uma pessoa só para, tipo a "SUGEPINHA" a gente chama sujepinha, é uma pessoa só, para tratar pagamento, tudo que a gente trata aqui, ele trata sozinho na unidade. Então a gente tinha essa dificuldade. Com os cursos a distância, a gente percebe que eles participam muito, isso facilitou um bocado.

A narrativa demonstra uma interação por parte dos atores envolvidos nas ações de capacitação executadas a distância, principalmente por servidores cursistas distantes dos grandes centros.

Essa situação corrobora com a hipótese da Distância Transacional de Moore. Para o autor, a Educação a Distância não fica limitada pela separação geográfica dos atores envolvidos no processo, mas sim, pela quantidade e qualidade da interação e pela estrutura pedagógica. Essa interação é citada intensamente, especialmente quando se faz referência a participação desses servidores.

Em resposta a nossa indagação, sobre como as ações de capacitação e como é ponderada a aderências ao PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional), da UFRPE:

Quando a gente participou mais desse PDI foi esse ano (2018), já tentando alinhar, com algumas coisas em relação ao que está lá no PDI. Mas... É um processo de adequação, de construção, por que a gente ainda tem que trabalhar com a demanda dos servidores, junto com as demandas dos departamentos, junto com a demanda do que a gente tenta fazer. Por exemplo, uma coisa que não estava prevista, mas que por conta do PDI a gente tem feito muito é a questão do Desenvolvimento Sustentável, Responsabilidade Socioambiental, por está lá no PDI, a gente começou a fazer algumas ações, para poder atender também o PDI, tentar alinhar. Muitas coisas como: a questão da capacitação quando o servidor entra, a gente tentar alinhar também, porque também está lá..

Percebe-se que a aderência das ações de capacitações ao PDI está em andamento. Embora a adesão ao PDI até 2013 acontecesse de maneira intuitiva. Essa situação é vista pela entrevistada como consequência do apoio da gestão superior, e a atenção da gestão para com as capacitações. Mesmo antes de examinarem o PDI, as ações eram planejadas de acordo com as demandas percebidas pelo setor, além das sugestões enviadas pela reitoria. Essa visão de desenvolvimento do servidor foi sendo cultivada. Contudo a leitura do PDI fez o setor de capacitações planejar e executar ações para atender especificamente as demandas do PDI.

Fica perceptível na fala da entrevistada, um elo entre o PDI e o PAC (Plano Anual de Capacitação). Onde o segundo é um dos instrumentos do Plano Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP). A fundamentação legal deste é a política e as diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, instituída no Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006.

Por fim, foi solicitada à entrevistada narrar como o DDC desenvolve capacitações na modalidade a distância, e quais os critérios?

Os cursos mais abrangentes, mais gerais, sobre a Lei 8.112, sobre Gestão Ambiental, Orçamento Público, Planejamento Estratégico. São cursos mais gerais que vão atingir um grande número de servidores, e que a gente sabe que tem profissionais na casa com expertise para poder dá um curso em Educação a Distância. Esse é o principal critério sabe.

É possível observar uma preocupação em disponibilizar cursos a distância que contemple instrutores preparados para planejar, executar, avaliar e dominar os recursos e processos da Educação a Distância. Tendo em vista a necessidade de capacitar um número crescente de servidores.

#### 4.4 Perfil e percepções dos bibliotecários quanto às próprias necessidades informacionais

Conforme os dados apresentados no quadro 18 é possível perceber que a maioria dos respondentes é formada por mulheres, ou seja, 92,3%, a maior parte está na faixa etária acima dos 45 anos. Segundo o censo EAD Brasil 2016 a faixa etária dos alunos da EAD está acima dos 40 anos. Já em relação ao tempo de serviço na instituição, 69,2% dos bibliotecários pesquisados estão a mais de cinco anos na UFRPE, sendo, portanto, a maior parte já passou pelas capacitações iniciais. Quanto à escolaridade/titulação, 53,8% é especialista em alguma área do conhecimento. Na sequência, 61,6% responderam que nunca haviam realizado um curso na temática de biblioteconomia a distância, sendo que 23,1% gostaria de participar de uma atividade dessa natureza.

Continua

Quadro 18: Perfil dos bibliotecários de Referência do SIB-UFRPE

<b>Perfil dos pesquisados</b>					
Sujeitos	Gênero	Idade	Tempo na UFRPE	Escolaridade / Titulação	Participação em curso ou treinamento de Biblioteconomia em EAD
Bibliotecário 1	F	Acima de 45 anos	Menos de 1 ano	Especialista	Não
Bibliotecário 2	M	De 25 a 35 anos	Mais de 5 anos	Mestrando (a)	Sim, conclui
Bibliotecário 3	F	de 36 a 45 anos	Mais de 5 anos	Mestrando (a)	Sim, conclui
Bibliotecário 4	F	Acima de 45 anos	Mais de 5 anos	Especialista	Não
Bibliotecário 5	F	De 25 a 35 anos	De 1 a 3 anos	Especialista	Sim, conclui
Bibliotecário 6	F	De 36 a 45 anos	Mais de 5 anos	Especialista	Nunca participei, mas gostaria de participar
Bibliotecário 7	F	De 25 a 35 anos	De 1 a 3 anos	Mestrando (a)	Sim, conclui
Bibliotecário 8	F	De 36 a 45 anos	De 1 a 3 anos	Especialista	Nunca participei, mas gostaria de participar
Bibliotecário 9	F	Acima de 45 anos	Mais de 5 anos	Superior Completo	Nunca participei, mas gostaria de participar
Bibliotecário 10	F	Acima de 45 anos	Mais de 5 anos	Especialista	Não

Bibliotecário 11	F	Acima de 45 anos	Mais de 5 anos	Doutorando(a)	Não
Bibliotecário 12	F	De 25 a 35 anos	Mais de 5 anos	Mestrando (a)	Não
Bibliotecário 13	F	De 36 a 45 anos	Mais de 5 anos	Especialista	Sim, conclui

Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

#### 4.3.1 Análise dos dados referentes à elaboração do produto

O diagnóstico das necessidades de informação dos bibliotecários do SIB-UFRPE se deu a partir dos dados coletados no questionário 2 (Apêndice B). Tais dados estão relacionados à busca por informações pautadas nas necessidades de capacitação dos profissionais pesquisados. É a partir dos dados coletados no questionário 2 que foi definido o conteúdo programático do curso: *“Formação de bibliotecários: desenvolvendo Competências Informacionais a partir das demandas do SIB-UFRPE”*, produto dessa dissertação.

Entende-se a necessidade de averiguar o panorama experiência do pelos sujeitos da pesquisa quanto à atualização profissional, além de identificar suas necessidades e anseios, quanto à formação continuada na modalidade a distância.

O quadro 19 apresenta o cenário oferecido pelos respondentes, 46,2% afirmam está participando ou participado de um curso em 2018. Porém, quando questionados quanto à dificuldade de atualização profissional, 61,5% relata esse problema e desse total, 62,5% justificam a falta de tempo como justificativa para essa lacuna em sua carreira. Ribas (2010) define EAD como uma facilitadora para pessoas que almejam por uma formação, porém, não dispõe de tempo ou recursos para estarem interagindo em uma sala de aula.

Sobre a participação em grupo de trabalho na busca por soluções colaborativas 84,7% não participam, porém desse total, 46,2% gostaria de participar de um. A literatura aponta que compartilhar experiências com um grupo que busque soluções colaborativas para instituição pode ser um experimento interessante e que pode facilitar o desenvolvimento de competências dos indivíduos participantes.

Quadro 19: Panorama das atualizações profissionais

<b>Atualização profissional</b>				
<b>Sujeitos</b>	<b>Último curso de atualização profissional</b>	<b>Dificuldade de se atualizar profissionalmente</b>	<b>Por quê?</b>	<b>Participa de algum Grupo de Trabalho (GT) na busca por soluções colaborativas?</b>
Bibliotecário 1	Estou participando de um ou participei de em 2018	Sim	Falta de interesse pelos cursos disponíveis	Não, mas gostaria de participar
Bibliotecário 2	Antes de 2015	Sim	Falta de tempo	Não
Bibliotecário 3	Em 2017	Sim	Falta tempo e recursos financeiros	Não
Bibliotecário 4	Antes de 2015	Não	-	Não
Bibliotecário 5	Estou participando de um ou participei de em 2018	Sim	Falta de tempo	Não
Bibliotecário 6	Estou participando de um ou participei de em 2018	Sim	Falta de tempo	Sim
Bibliotecário 7	Estou participando de um ou participei de em 2018	Sim	Falta de tempo	Não, mas gostaria de participar
Bibliotecário 8	Estou participando de um ou participei de em 2018	Sim	Falta oferta e quando existe o custo é bastante alto.	Não, mas gostaria de participar
Bibliotecário 9	Em 2017	Não	-	Não, mas gostaria de participar
Bibliotecário 10	Antes de 2015	Não	-	Não
Bibliotecário 11	Em 2017	Não	-	Sim
Bibliotecário 12	Em 2017	Não	-	Não, mas gostaria de participar
Bibliotecário 13	Estou participando de um ou participei de em 2018	Sim	Falta de tempo	Não, mas gostaria de participar

Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

No planejamento de um curso a distância, Moore e Kearsley (2007, p.14) afirmam que os gerentes da organização devem escolher qual conteúdo específico será ensinado. Como ideal, existirá um subsistema para analisar o ambiente social (algumas pessoas o denominariam mercado) e determinar o que ensinar, com base em dados referentes às necessidades e à demanda. Isso inclui conhecer que conhecimento os próprios alunos julgam precisar.

Corroborando com essa visão dos autores perguntou-se aos bibliotecários: “Em qual (is) da(s) ocasiões foi faria um curso de atualização profissional a distância”

76,9%	Um curso que contribuísse efetivamente para o aprimoramento de minhas atividades profissionais.
69,2%	Um curso que estabeleça paralelos entre conhecimento e prática, estimulando o desenvolvimento de competências e o compartilhamento dos conhecimentos.
15,4%	Um curso com efeito na progressão na carreira.

Inferiu-se, também, sobre as fontes de informação eleitas pelos pesquisados:

Quando questionados sobre como se mantêm informados a respeito do seu interesse profissional ou pessoal, 84,6% utilizam Buscadores como: Google, Yahoo, IG, ASK, Live Search; 69,2% citaram redes sociais e aplicativos de mensagem. Santos e Machado (2015) alertam que não é suficiente para os bibliotecários o conhecimento de fontes de informação ou o domínio de técnicas de busca informatizada, mas é preciso uma vasta cultura geral. Sendo assim, enxerga-se com preocupação essa seleção dessas fontes, uma vez que o conteúdos que é compartilhado em rede social nem sempre são confiáveis, algumas vezes são propagação de boatos e notícias falsas. No entanto, fontes oficiais como: jornais foi citado por apenas 38,5% dos respondentes; já as revistas semanais apenas 23,1% citaram como fonte de informação.

Quando indagados sobre: “Qual (is) a(s) ferramenta(s) de busca do Site do SIB-UFRPE mais utilizam”, destaque para: a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e o Portal de Periódicos da CAPES com 53,8% cada um. No entanto, o Portal de Periódicos da UFRPE não foi citado. O Portal de Periódicos Eletrônicos da UFRPE foi criado em agosto de 2013, com a finalidade de

disponibilizar os periódicos científicos, artísticos e culturais da Universidade. Essa situação aponta para a necessidade de inserção desse conteúdo no curso de forma mais interativa, de maneira que desperte o interesse no acervo. O Portal de Periódicos UFRPE promove o fortalecimento da produção intelectual da universidade por meio da democratização do acesso online à informação.

Sobre a questão: “Qual (is) a(s) ferramenta(s) de busca do Site do SIB-UFRPE sentem necessidade de aperfeiçoamento”, 61,5% elegeram a Proquest Ebook Central - Biblioteca Digital de livros eletrônicos e 38,5% citaram o Portal de Periódicos da UFRPE.

Foi preciso apurar ainda qual sua principal dificuldade na execução do Serviço de Referência encontrada pelos sujeitos da pesquisa. Conforme a figura 34, 46,2% afirmam que falta tempo para a elaboração de ações de Educação de Usuários; 46,2% alegam que não consegue desenvolver competências informacionais devido a carência de cursos voltados para essa temática; por fim apenas 7,7% declaram que as fontes de informação do SIB-UFRPE são insatisfatórias.

Figura 34: Dificuldades no serviço de referência



Fonte: A autora, mediante pesquisa de campo (2018)

A técnica empregada para análise dos dados colhidos nas questões abertas consistiu em análise de conteúdo, a partir da verificação da frequência com que o discurso se repetiu por agrupamentos das ideias fundamentais contidas nas respostas.

As categorias elegidas foram: Percepção da Educação a Distância (quadro 20); Competência Informacional (quadro 21) e Formação continuada (quadro 22).

Quadro 20: Categorização da análise de conteúdo: Percepção da EAD

Categoria	Indicador
Percepção da EAD	B1 - Apenas com cursos on-line, sem tutoria para progressão de carreira
	B2 - Fiz um curso de especialização a distância e orientei estudantes num curso de especialização.
	B3 - Vários cursos realizados e agora o mestrado na área.
	B4 - Não tive experiência ainda
	B5 - Minha Especialização foi realizada a distância.
	B6 - Nunca participei de nenhum curso a distância.
	B7 - A vantagem da Educação a Distância é que adequar-se, principalmente, aos profissionais que não possuem disponibilidade para frequentar o presencial e que este, por sua vez, poderá acompanhar o conteúdo de acordo com sua rotina. Em contrapartida, a desvantagem é que dependendo do tutor ou até mesmo da instituição que oferta, em alguns casos torna-se quase que impossível ter aproveitamento satisfatórios em termos de adquirir conhecimento ou participar de outras atividades com dinâmicas diferenciadas.
	B8 - Apenas em cursos de capacitação, mas não na área biblioteconômica, ciência da informação.
	B9 - Nenhuma
	B10 - Tenho assistido algumas vídeo-aulas e tenho achado bem proveitoso.
	B11 - Fiz alguns cursos na Escola virtual da Fundação Bradesco
	B12 - Sou mestranda na área
	B13 - Quase nenhuma.

Dados da pesquisa (2018)

De acordo com os dados revelados no quadro 20, é possível perceber que 30,76% pesquisados nunca tiveram experiência com a Educação a Distância, um número bastante expressivo de bibliotecários que não conhecem esse universo. Essa realidade preocupa, pois os atores da Educação a Distância (discentes, professores e tutores) são parte da comunidade acadêmica atendida por esses profissionais. No entanto, os que relataram vivências na EAD 69,23%, o fazem de forma positivas.

A vantagem da Educação a Distância é que adequar-se, principalmente, aos profissionais que não possuem disponibilidade para frequentar o presencial e que este, por sua vez, poderá acompanhar o conteúdo de acordo com sua rotina. (Bibliotecário 7).

O Censo EAD Brasil 2016 afirma que o perfil dos alunos que estudam a distância no Brasil são “trabalhadores que estudam”, e não “estudantes que trabalham”. Em outras palavras, são alunos mais velhos que os estudantes do ensino presencial, e já estão no mercado de trabalho em proporção maior. Além disso, outra característica determinante da Educação a Distância é a maior

proporção de mulheres entre os estudantes. As características são muito semelhantes aos sujeitos dessa pesquisa.

Diante dessas peculiaridades é possível que os sujeitos da pesquisa que ainda não tiveram a oportunidade de interagir com a EAD possam fazer de maneira exitosa.

Quadro 21: Categorização da análise de conteúdo: Competência Informacional

Categoria	Indicador
Competência Informacional	B1 - Saber buscar e usar a informação de forma correta
	B2 - Capacidade de saber onde localizar as informações de acordo com interesses.
	B3 - Acho que não sei o que é.
	B4 - É a forma que um profissional passa a informação, usando habilidade e qualidade no levantamento das solicitações feitas pelo cliente, buscando sempre atender as suas expectativas.
	B5 - Saber buscar e filtrar as informações necessárias diante do grande volume informacional disponível atualmente.
	B6 - Esse termo é bem novo pra mim, confesso li pouco sobre o assunto, porém entendo como um processo de "alfabetização", ou seja, educar os usuários para sua independência enquanto pesquisador, buscador de informações. Deixar o usuário apto. Para tanto, o bibliotecário também precisa conhecer a fundo as ferramentas e mecanismos de pesquisa para que assim possa "alfabetizar" os usuários. Só se ensina o que se sabe.
	B7 - Entendo que seja a aptidão que o bibliotecário deva possuir em termos de habilidades e qualificações para que desenvolva suas atividades de modo eficiente. Com resultados satisfatórios e qualidades nos serviços.
	B8 - Capacidade de buscar a informação desejada para usuários de forma clara usando habilidades e conhecimento na realização de uma pesquisa.
	B9 - Conhecimento de fontes de informação e habilidades para uso de ferramentas de pesquisa
	B10 - Fazer uma boa mediação na hora de atender um usuário. Estando atento a todas as possibilidades de pesquisa para satisfazer a procura do mesmo.
	B11 - São habilidades relacionadas a métodos e técnicas as várias fases que compõe o ciclo informacional
	B12 - Capacidade de realizar buscas e conhecer fontes informacionais relacionadas ao tema pesquisado, além de uma visão crítica das informações pesquisadas
	B13 - De suma importância e não deixa de ser mais um estratégia que o profissional ligado à ciência da informação, assim como de várias outras áreas, necessita ter, para desempenhar de maneira satisfatória seu trabalho.

Dados da pesquisa (2018)

De acordo com as respostas apresentadas no quadro 21, os profissionais pesquisados têm ciência da definição de competência informacional. Mesmo o Bibliotecário 6 que admitiu ser um termo novo para si, afirmou já ter lido algo sobre o

assunto. De forma geral apresentaram definições superficiais. No entanto, identificou-se, na fala do bibliotecário 11, citação do ciclo informacional.

Segundo Irmão (2014) a informação, que passa pelas etapas do ciclo da informação, poderá resultar em uma nova informação, dando continuidade ao ciclo da informação. A autora afirma que a mesmo conteúdo que atravessa esse ciclo pode ser utilizado como ferramenta de desenvolvimento para novos conhecimentos.

Contudo, todos compreendem a importância da competência informacional, quando questionados as dificuldades na execução do Serviço de Referência, 46,2% afirmam que não conseguem desenvolver competências informacionais, devido à carência de cursos voltados para essa temática.

Quadro 22: Categorização da análise de conteúdo: Formação continuada

Categoria	Indicador
Formação continuada	B1 - Bibliotecário tem dificuldade por não encontrar cursos na área
	B2 - Escassa
	B3 - De suma importância para o bom andamento de nossas atividades profissionais e melhoria na prestação do serviço.
	B4 - Muito importante para o profissional. Manter-se sempre informado requer uma formação continua. A atualização ajuda na construção do conhecimento e na busca pelo bom atendimento aos clientes.
	B5 - De essencial importância para o bom desenvolvimento de suas atribuições.
	B6 - Cursos muito rápidos, a maioria muito superficial. Geralmente nas capitais ou em grandes centros, cidades menores inexistem. Os cursos bons geral são caros ou com horários de difícil adaptação à jornada de trabalho.
	B7 - De extrema importância, tendo em vista o desenvolvimento tecnológico, o qual permite o desenvolvimento de novos recursos e serviços, sendo assim, cabe aos profissionais tentar acompanhar o seu desenvolvimento e está apto ou preparado para os novos desafios que vão surgindo ou sendo aprimorados. Está atualizado na área é essencial...
	B8 - De extrema importância, precisamos acompanhar as mudanças na sociedade da informação.
	B9 - Importante e imprescindível, desde que sejam realmente cursos que possam contribuir para uma qualificação profissional visando melhorar a realização das funções na biblioteca , suprimindo as demandas técnicas, de gestão e de atendimento que surgem na rotina de trabalho.
	B10 - Indispensável para uma boa qualidade do profissional. O bibliotecário trabalha direto com a informação e precisa adquirir o aperfeiçoamento para o seu crescimento, renovando os conhecimentos e especializando-se.
	B11 - Muito necessária a qual quer profissional e não só ao bibliotecário.
	B12 - Imprescindível, devido a velocidade com que as fontes de informação mudam e aumentam
	B13 - É imprescindível essa formação.

Dados da pesquisa (2018)

De acordo com os resultados coletados no quadro 22, foi possível observar que os respondentes estão acompanhando as tendências de mercado e têm interesse em investir em capacitações. E mesmo os que ainda não estão fazendo um curso, concordam com a importância da formação continuada. Essa realidade se manifesta mais densamente na fala do bibliotecário 7 :

De extrema importância, tendo em vista o desenvolvimento tecnológico, o qual permite o desenvolvimento de novos recursos e serviços, sendo assim, cabe aos profissionais tentar acompanhar o seu desenvolvimento e está apto ou preparado para os novos desafios que vão surgindo ou sendo aprimorados. Está atualizado na área é essencial...

Toda via, outra opinião que chama atenção é uma narrativa sobre as dificuldades encontradas na busca por esse tipo de evento de aprendizagem, tais como: custo, tempo e a distância das cidades menores. Essas variáveis são justamente as que mais atraem os estudantes para a modalidade a distância.

Segundo Eboli (2016), a Educação a Distância permite a qualificação profissional com total flexibilidade de horários, redução de custos, praticidade, além da ampla gama de eventos de aprendizagem.

De acordo com Censo EAD Brasil 2016, a educação a distância permitiu o acesso à formação continuada em todos os níveis profissionais, complementando de forma importante a formação acadêmica formal. Os cursos de formação livre mais procurado sem EAD são de nível tecnólogo, licenciatura e iniciação profissional. As corporações, muitas vezes, encorajam os alunos a procurarem esses cursos, mas muitos são buscados espontaneamente por alunos que desejam progredir em suas carreiras. Os cursos de aperfeiçoamento e extensão tendem a atrair alunos em busca de crescimento profissional, mais do que alunos estimulados pelas empresas.

Nas instituições públicas, geralmente essa busca por formação continuada parte do próprio servidor. Para aqueles profissionais lotados nas unidades acadêmicas distantes das capitais, essa busca só é possível por meio da EAD. O SIB-UFRPE conta com duas bibliotecas distantes do Recife. São elas: a Biblioteca da Unidade Acadêmica de Garanhuns à 231 km e a Biblioteca da Unidade Acadêmica de Serra Talhada à 415 km da capital. Sendo assim, a EAD se apresenta como uma saída para esses profissionais afastados dos grandes centros urbanos, principalmente se considerar que o Brasil possui dimensões continentais.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conhecimento é o maior patrimônio de uma instituição, seja essa pública ou privada, uma vez que possibilita a tomada de decisões mais assertivas, inteligentes e criativas, promovendo a qualidade de seus serviços e produtos. Muitas organizações “desperdiçam” as aptidões de seus colaboradores: geralmente esquecem que as pessoas são muito mais que suas funções e perfis de competências. O mundo do trabalho pede autoaprendizagem, flexibilidade, agilidade e eficiência, e para isso é preciso profissionais que fazem a diferença. Nas bibliotecas não é diferente.

Nessa perspectiva, a formação continuada é um caminho para aqueles que têm interesse no desenvolvimento de sua instituição e carreira. A EAD apresenta-se como uma ferramenta pedagógica adequada para qualificar bibliotecários, especialmente aqueles que não têm acesso aos cursos voltados para competência informacional, viabilizando a qualificação de um grande contingente de profissionais, geograficamente dispersos, sem possibilidade de afastar-se do seu cotidiano.

No que tange aos métodos realizados, confirma-se sua aplicação de modo que contribuiu para esclarecer a questão de pesquisa, visto que através do estudo de caso com os bibliotecários de referência do SIB-UFRPE, isso possibilitou levantar e descrever o perfil desses profissionais.

Os sujeitos da pesquisa possuem a maioria dos elementos da competência informacional, no entanto, se mostram abertos a trabalhar e desenvolver as habilidades que não possuem, através do planejamento de um curso de capacitação a distância.

Embora se mostrem interessados no tema, tendo em vista os dados coletados e confrontando-os com a literatura consultada, observou-se que muitos bibliotecários têm uma visão superficial da competência informacional. Essa situação reforça a importância de ações de capacitação voltada para esse tema. Inclusive a ausência de cursos dessa natureza é citada por alguns dos pesquisados.

Sobre as ações de atualizações profissionais na UFRPE nos últimos 3 anos, percebe-se que as contribuições da EAD nesse período foram muito sutis. Embora apareça no discurso do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP) aceitação e interesse na EAD como uma modalidade de ensino-aprendizagem. A

entrevista com a diretora do departamento evidenciou a importância de parcerias na execução de um curso de capacitação a distância. Percebeu-se que a inserção da EAD nas capacitações ainda está em andamento e necessita de alguns ajustes, especialmente quanto a suporte técnico. Apesar disso, enxerga-se um cenário positivo nesse processo.

Diante disso, o produto dessa pesquisa é um plano de curso de capacitação que atue para discutir e conscientizar os participantes sobre os principais desafios e perspectivas na efetivação de práticas de competência informacional. Além de exercitar as principais etapas de estruturação da prática do serviço de referência em bibliotecas universitárias.

Acredita-se que o conhecimento compartilhado habilita os profissionais nas principais etapas de estruturação de suas carreiras. É importante destacar a importância do fator humano nesse processo, uma vez que a tecnologia fornece apenas o suporte e não o conteúdo. Para a gestão deste conteúdo é fundamental o entendimento de como o ser humano adquire, acumula e compartilha seus conhecimentos.

No entanto, diante do relato da diretoria do DDP quanto à seleção de professores para as ações de capacitações; as conclusões dessa pesquisa apresentam uma sugestão - a implantação de banco de talentos. Uma ferramenta tecnológica para a divulgação de conhecimentos, habilidades e experiências dos servidores da UFRPE. Essa solução facilitaria a disponibilização das informações sobre profissionais interessados em participar dos eventos de aprendizagens como agente de capacitação. Essa ferramenta certamente facilitaria a seleção, organização, filtragem, disseminação e utilização do conhecimento gerado na Universidade, contribuindo para usufruir melhor da expertise dos profissionais da casa.

Contudo, sabe-se que ainda há muito que fazer. Mudar posturas e dar bons exemplos é um caminho para enfraquecer acomodações e fortalecer competências.

## REFERÊNCIAS

ABBAD, Gardênia da Silva. Educação a distância: o estado da arte e o futuro necessário. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v.58, n.3 p. 351-374 Jul/Set 2007. ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

ANDRADE, Robéria de Lourdes de Vasconcelos; RODRIGUES, Ivanise dos Santos. Acesso e uso do setor via pesquisa da Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5, 2016, Lima. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <[http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia\\_biblio.pdf](http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia_biblio.pdf)> Acesso em: 07 ago. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED).

**CensoEAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2016. [livro eletrônico]. Curitiba: InterSaberes, 2017. Disponível em: <[http://abed.org.br/censoEAD2016/Censo\\_EAD\\_2016\\_portugues.pdf](http://abed.org.br/censoEAD2016/Censo_EAD_2016_portugues.pdf)>. Acesso em: 18 fev. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA. **Quem somos**.

[2013]. Disponível em: <<http://aecbrasil.com.br/quem-somo/>>. Acesso em: 10 fev. 2018.

ASSUMPÇÃO, Cristiana Mattos. O papel dos cursos livres na formação continuada.

**Informativo Digital da Associação Brasileira de Educação a Distância**, n. 766, jan. 2018.

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

BARROS, Maria Helena T. C. de. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília, SP: [s.n.], 2003.

BELINATO, Bruna Beltrão; *et al.* A formação continuada do bibliotecário: um prisma multidisciplinar. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. esp. CBBB 2017.

BELLUZZO, R. C. B.; KOBAYASHI, M. do C.; FERES, G. G. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **Educação Temática Digital**, Campinas, v.6, n.1, p.88-99, dez. 2004.

BIESDORF, Rosane Kloh. O papel da educação formal e informal: educação na escola e na sociedade. **Revista Eletrônica Itinerarius Reflectionis**, Jataí, v. 7, n.2, 2011. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/rir/article/view/20432>> Acesso em: 23 jan. 2018.

BOLETIM ELETRÔNICO DO SISTEMA CFB/CRB. Ensino a Distância - EAD em Biblioteconomia. Brasília, DF, Ano 3, n. 35. 25 de jan. 2010. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2016/05/Boletim35.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas emendas constitucionais n. 1/1992 a 90/2015, pelo decreto legislativo n. 186/2008 e pelas emendas constitucionais de revisão n. 1 a 6/1994. 48. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, 2015.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.707**, de 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5707.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5707.htm)>. Acesso em: 25 maio 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.091**, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2005/lei/11091.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/11091.htm)>. Acesso em: 25 maio 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **MEC lança Política Nacional de Formação de Professores com Residência Pedagógica**. [2017]. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/ultimas-noticias/211-218175739/55921-mec-lanca-politica-nacional-de-formacao-de-professores-com-80-mil-vagas-para-residencia-pedagogica-em-2018>>. Acesso em: 20 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Parecer CNE/CES 492/2001, de 4 jul. 2001. Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Diário Oficial da União, Brasília, 9 jul. 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 04 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. Coordenação Geral de Gestão de Pessoas. **Ofício Circular n. 15/2005**. Brasília: 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. **Educação corporativa**. [2014]. Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br/legislacao/9-assuntos/categ-comercio-exterior/602-educacao-corporativa>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações 2002. Brasília: MTE, 2002. Disponível em: <[www.mtecbo.gov.br](http://www.mtecbo.gov.br)>. Acesso em: 03 set. 2017.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/986/1028>>. Acesso em 01 ago. 2017.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.10 n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CARVALHO, Livia Ferreira de; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Formação continuada de professores e bibliotecários para o letramento informacional: a contribuição da educação a distância. **TransInformação**, Campinas, v.30, n.1, p.107-119, jan./abr., 2018.

CHERMANN, Mauricio; BONINI, Luci Mendes. **Educação a distância**: Novas tecnologias em ambientes de aprendizagem pela Internet. Mogi das Cruzes, SP: Universidade Braz Cubas, 2000.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisão. São Paulo: Ed. SENAC, 2003.

CIAVATTA, Maria. A formação integrada: a escola e o trabalho como lugares de memória e de identidade. **Trabalho necessário**, Niterói, a. 3, n.3, p.1-20, 2005. Disponível em: <[http://www.uff.br/trabalhonecessario/images/TN\\_03/TN3\\_CIAVATTA.pdf](http://www.uff.br/trabalhonecessario/images/TN_03/TN3_CIAVATTA.pdf)> Acesso em: 29 maio 2018.

CLASS CURSOS. **Cursos de Ciência da Informação e Biblioteconomia**. [2018]. Disponível em: <[https://classcursos.com/categoria\\_cursos/ciencia-da-informacao-e-biblioteconomia/](https://classcursos.com/categoria_cursos/ciencia-da-informacao-e-biblioteconomia/)>. Acesso em: 30 maio 2018.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **CAPES lança curso de Biblioteconomia a distância.** [2018]. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/sala-de-imprensa/noticias/8805-capes-lanca-curso-de-biblioteconomia-a-distancia-acompanhe-o-lancamento-do-curso-de-biblioteconomia-a-distancia>>. Acesso em: 25 mar. 2018.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Formação do bibliotecário catarinense e as novas tecnologias: contribuição da ACB e do CRB-14. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 7-27, 2001.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTOS, Marizete Silva; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.38-57, abr./jun. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n2/1413-9936-pci-20-02-00038.pdf>>. Acesso em: 26 jun 2018.

DECLARAÇÃO DE MACEIÓ SOBRE A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011. Maceio: FEBAB, 2011.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 187f. Dissertação (Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

\_\_\_\_\_. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p .23-35, abr. 2003.

\_\_\_\_\_. Introdução a competência informacional. [Palestra realizada em parceria com CRB-8]. São Paulo: SENAC, 2009.

\_\_\_\_\_. Os faróis da Sociedade da Informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p .41-52, maio/ago.2008.

DURAND, T. Forms of competence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. Proceedings... Oslo: Norwegian School of Management, 1998.

EBOLI, Marisa. Educação Corporativa no Brasil: Da Prática à Teoria. [2004]. Disponível em: <[www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2004-grt-1816.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2004-grt-1816.pdf)>. Acesso em: 31 out. 2017.

EBOLI, Marisa. Fundamentos e evolução da educação corporativa. In: **Educação Corporativa: fundamentos, evolução e implementação de projetos**. \_\_\_\_\_. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. O desenvolvimento das pessoas e a educação corporativa. In: FLEURY, M. T. L. (Org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 185-216.

\_\_\_\_\_. Reinvenção das empresas: educação corporativa nos novos cenários empresariais. **GV Executivo**, v 15, n. 2, Jul/Dez 2016.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). **Educação a distância em organizações públicas**: mesa-redonda de pesquisa-ação. Brasília: ENAP, 2006.

FERRAZ FILHO, Joaquim Nogueira. Educação corporativa em EAD: Benefícios da modalidade e-learning. 2011. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/arquivos/educacao\\_corporativa\\_em\\_EAD\\_joaquim\\_ferraz.pdf](http://www.abed.org.br/arquivos/educacao_corporativa_em_EAD_joaquim_ferraz.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2017.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

FERREIRA, Paula. **Estratégia de Busca: O que é?** [2017]. Disponível em: <<http://www.dbd.puc-rio.br/wordpress/?p=8609>>. Acesso em: 12 set. 2018.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **Novas práticas em Informação e Conhecimento**. Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013.

GOMES, Fabrício Pereira; ARAÚJO, Richard Medeiros de. Pesquisa quanti-qualitativa em Administração: uma visão holística do objeto em estudo. In: **Seminários em Administração**, 2005. Disponível em: <<http://sistema.semEAD.com.br/8semEAD/resultado/trabalhosPDF/152.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

GOTTARDI, Mônica de Lourdes. A autonomia na aprendizagem em educação a distância: competência a ser desenvolvida pelo aluno. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, v.14, p. 109-123, 2015. Disponível em: <[http://seer.abed.net.br/edicoes/2015/08\\_A\\_AUTONOMIA\\_NA\\_APRENDIZAGEM.pdf](http://seer.abed.net.br/edicoes/2015/08_A_AUTONOMIA_NA_APRENDIZAGEM.pdf)> Acesso em: 10 jan. 2018.

HEEMANN, Christiane. A aprendizagem nas organizações: comunidades de prática e letramento digital. **Texto Livre: Linguagem e Tecnologia**, [S.l.], v.6, n.2, p. 78-89, nov. 2013. Disponível em: <<http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/5083/7227>>. Acesso em: 09 set. 2018.

IRMÃO, Marlete Nascimento. Ciclo da informação: relação entre temática e estrutura social. **Biblioo Cultura Informacional**, Belo Horizonte, Caderno especial, mar. 2014. Disponível em: <<http://biblioo.info/ciclo-da-informacao/>>. Acesso em 01 ago. 2018.

KNOWLES, Malcolm S. **Aprendizagem de resultados** [recurso eletrônico]: uma abordagem prática para aumentar a efetividade na educação corporativa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

LECARDELLI, J.; PRADO, N. M. S. Competência informacional no Brasil: um estudo bibliográfico no período de 2001 a 2005. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 2, n. 2, p. 21-46, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/4329>>. Acesso em: 20 Jul. 2018.

LITTO, F. M. Um modelo para prioridades educacionais numa sociedade de informação. Pátio: **Revista Pedagógica**, Porto Alegre, v. 1, n.3, p. 14-21, 1998.

LUCENA, Simone; JESUS, Weverton Santos de. Formação inicial de professores química para uma educação para/ com as tecnologias digitais. In: PORTO, Cristiane; MOREIRA, J. Antonio. (Org). **Educação no ciberespaço**: novas configurações, convergências e conexões. Aracaju: EDUNIT, 2017. p. 117- 132.

MANIFESTO DE FLORIANÓPOLIS SOBRE A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL e AS POPULAÇÕES VULNERÁVEIS E MINORIAS. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013. Florianópolis: FEBAB, 2013.

Manzini, Eduardo José. Uso da entrevista em dissertações e teses produzidas em um programa de pós-graduação em educação. **Revista Percursos**, v. 4, n. 2, p. 149-171, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/114753>>. Acesso em: 20 set. 2018.

MARTINS Sabrina; KARPINSKI, Cezar. Interdisciplinaridade e formação do bibliotecário para atuação em bibliotecas escolares. **Inf. Inf**, Londrina, v. 23, n. 1, p. 424–449, jan./abr. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/informacao/>. Acesso em: 20 ago. 2018.

MATA, Marta Leandro da; CASARIN, Helen de Castro Silva. A formação do bibliotecário e a competência informacional: um olhar através das competências. In: VALENTIM, M. (org). **Gestão, mediação e uso da informação** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 24 jun 2017.

MIRANDA, Silvânia Vieira de. Necessidades de informação e competências informacionais no setor público: um estudo de caso. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v.59, n. 1, p. 61-80 Jan/Mar 2008.

MOORE, Michael G.; AZEVÊDO, Wilson (Trad.). **Teoria da Distância Transacional**. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, São Paulo, Agosto 2002.

\_\_\_\_\_ ; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. Trad. Roberto Galman. São Paulo: Thomson, 2007.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. A formação profissional e a educação a distância mediada por computador: uma experiência no Curso de Biblioteconomia do DCI/FABICO/UFRGS. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v.17, n.2, p.83-91, maio/ago. 2007.

MUSACCHIO, Cláudio de. **Sociedade da Informação x Sociedade do Conhecimento**. [2014]. Disponível: < <https://www.baguete.com.br/colunas/claudio-de-musacchio/26/07/2014/sociedade-da-informacao-x-sociedade-do-conhecimento> >. Acesso em: 18 jul. 2018.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. Alexandria: UNESCO, 2008.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Educação: um tesouro a descobrir**. [Relatório]. Brasília: UNESCO, 2010.

PEREIRA, Rodrigo; ASSIS, Wanderlice da Silva. A prática biblioteconômica sob a perspectiva da educação à distância – EAD: concepções iniciais. In: ENCONTRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO CENTRO-OEST, 1, 2010, Goiânia. **Anais...** Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2010.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Curitiba: Intersaberes, 2014. (Dialógica).

PIRES, Daniele Cristina Gonçalves Brene; AMORIM, Wilson. A relação entre a gestão do conhecimento e a gestão por competências: um estudo a partir das práticas em escritórios de advocacia. **Revista de Carreiras e Pessoas**. São Paulo, V. 02, n.01, p. 72-100 Jan/Fev/Mar/Abr 2012.

RIBAS, Isabel Cristina. **Paulo Freire e a EAD: uma relação próxima e possível**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 16, 2010, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2010.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROSSI Tatiana; COSTA, Marília Damiani; PINTO, Adilson Luiz. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.19, n.1, p. 111-123, jan./jun., 2014.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência**. 2006.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2006.

SANTOS, Aparecida de Fátima Tiradentes dos. Teoria do capital intelectual e teoria do capital humano: Estado, capital e trabalho na política educacional em dois Momentos do processo de acumulação. FIOCRUZ (EPSJV) - GT: Trabalho e Educação/n. 09. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/sites/default/files/t095.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Teoria do Capital Intelectual e Teoria do Capital Humano. In: REUNIÃO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM EDUCAÇÃO, 27, 2004. Caxambu – MG: ANPEd, 2004.

SANTOS, Fabiana Pereira; MACHADO, Lucilia Regina de Souza. O papel do bibliotecário de referência na construção do letramento informacional acadêmico: uma prática intersetorial e interdisciplinar. **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p.142-163, set. 2014/fev. 2015.

SANTOS–SILVA, Robson. A educação Corporativa: Universidades Corporativas. In. **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Ed. Pearson Education do Brasil, 2009.

SILVA JÚNIOR, Severino Domingos da; COSTA, Francisco José da. **Mensuração e Escalas de Verificação**: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 17, 2014. São Paulo: FEA / USP, 2014.

SILVA, Andressa Hennig; FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualit@s Revista Eletrônica**, V.17. N. 1, 2015.

SILVA, Cícera Ana Micaeli Gomes da; *et al.* Um estudo sobre a importância da educação de usuários como serviço em bibliotecas universitárias: O caso da

biblioteca da UFC – Campus Cariri em Juazeiro do Norte – CE. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, out. 2013. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2232/1426>>.

Acesso em 29 set. 2017.

SIMEÃO, Elmira Luzia Melo Soares. Quartas Arquivísticas: Competência em informação para pesquisa e formação profissional. [Vídeo]. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=u3MHC-ESeg0>>. Acesso em: 10 out. 2017.

SKROBOT, Luiz Cláudio. **A gestão do conhecimento na pequena empresa**. Brasília: SEBRAE, 2010.

SOUZA, Francisco das Chagas de. Um currículo para o curso de Biblioteconomia. R. Eletr. Bibliotecon. **Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 1-15, 1996.

TAVARES, Romero. Construindo mapas conceituais. **Ciênc. cogn.**, Rio de Janeiro, v.12, p.72-85, nov. 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO. Pró-Reitoria De Ensino De Graduação. **Curso De Atualização Didático Pedagógica**. [2017]. Disponível em: <<http://www.preg.ufrpe.br/node/43>>. Acesso em: 20 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. **Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação do ano de 2015**. Recife: UFRPE, 2015.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. **Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação do ano de 2016**. Recife: UFRPE, 2016.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. **Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação do ano de 2017**. Recife: UFRPE, 2017.

VALENTIM, M. L. P. **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez., 2009.

**ANEXOS**

## Anexo A - Capacitações realizadas na UFRPE em 2015

Ações de 2015				
	Curso/encontro/evento	C/H	Capacitados	Local
01	Integração de novos servidores	20h	50	Recife
02	Redação oficial e Novas regras ortográficas	45h	15 a 30	Recife
03	Preparação para pesquisa científica	60h	15 a 30	Recife
04	Direito administrativo aplicado à Gestão Pública	20	15 a 30	Recife
05	Oratória	20h	15 a 30	Recife
06	LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais	45h	15 a 30	Recife
07	Relações Interpessoais	20h	15 a 30	Recife
08	Gestão de pessoas: o desenvolvimento do servidor na carreira	20h	15 a 30	Recife
09	Gestão do conhecimento	40h	15 a 30	Recife
10	Sustentabilidade e Responsabilidade Social	30h	15 a 30	Recife
11	Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida	30h	15 a 30	Recife
12	Legislação aplicada à Gestão de Pessoas e Ética na Administração Pública	45h	50	EAD
13	VI Encontro dos Técnicos Administrativos em Educação da UFRPE	08h	400	Recife
14	Encontro de Gestores da UFRPE	16h	Não informado	Recife
15	Planejamento Estratégico	60h	15 a 30	Recife
16	Liderança e Gestão de Equipes	30h	15 a 30	Recife
17	Gestão de conflitos	30h	15 a 30	Recife
18	Gestão Pública	20h	15 a 30	Recife

## Continuação

19	Gestão Acadêmica e administrativa para Diretores de Departamentos Acadêmicos	20h	25	Recife
20	Teoria Geral de Licitação e Fiscalização de contratos	40h	15 a 30	Recife
21	Atualização em competência na Secretária	60h	15 a 30	Recife
22	LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais	45h	15 a 30	Cabo de Santo Augustinho
23	Noções Básicas em Arquivo	40h	15 a 30	II
24	Direito Adm. Aplicado à Gestão de Pessoas	40h	15 a 30	II
25	Redação Oficial	20h	15 a 30	II
26	Liderança e Gestão de Equipes	20h	15 a 30	II
27	Gestão de Conflitos	20h	15 a 30	II
28	BR Office Básico	20h	15-30	II
29	Integração de novos Servidores	20h	50	II
30	Redação Oficial	30h	15 a 30	Garanhuns
31	Espanhol Intermediário	60h	15 a 30	Garanhuns
32	Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida	20h	15 a 30	Garanhuns
33	Fund. jurídicos aplicados aos técnicos adm. em educação	30h	15 a 30	Garanhuns
34	Teoria Geral da Licitação e Fiscalização de Contratos	40h	15 a 30	Garanhuns
35	Integração de Novos Servidores	20h	50	Garanhuns
36	Redação Oficial	60h	15 a 30	Serra Talhada
37	Inglês Instrumental	60h	15 a 30	Serra Talhada
38	Espanhol Básico	60h	15 a 30	Serra Talhada
39	Oratória	24h	15 a 30	Serra Talhada
40	Integração de novos Servidores	20h	50	Serra Talhada

Fonte: Adaptado do Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação de 2015

**ANEXO B – Capacitações realizadas na UFRPE em 2016**

Continua

<b>Ações de 2016</b>				
	<b>Curso/encontro/evento</b>	<b>C/H</b>	<b>Capacitados</b>	<b>Local</b>
01	Integração de novos servidores	20h	26	Recife
02	Inclusão e Acessibilidade	30h	20	Recife
03	Preparação para Aposentadoria I	30h	21	Recife
04	Preparação para Aposentadoria II	30h	14	Recife
05	Oratória	20h	13	Recife
06	LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais	20h	09	Recife
07	Noções de Arquivologia	30h	14	Recife
08	Excel Básico e Intermediário I	45h	08	Recife
09	Excel Básico e Intermediário II	45h	09	Recife
10	Atualizações de competências Administrativas	24h	35	Recife
11	Curso de Tesouro Gerencial	20h	28	Recife
12	Treinamento SCDP – Turmas 1 – 2 - 3	09h	29	Recife
13	Treinamento NTI	02h	12	Recife
14	Treinamento Férias no SIAPE – Turma 1 – 2 – 3	04h	34	Recife
15	Gestão de Conflitos	20h	13	Recife
16	Técnicas de Oratória e Persuasão	20h	11	Cabo de Santo Agostinho
17	Gestão de comunicação Institucional	08h	14	Cabo de Santo Agostinho
18	Desenvolvimento de competência Gerências	54h	24	Cabo de Santo Agostinho
19	Segurança em Tecnologia da Informação	30h	10	Garanhuns
20	Elaboração de Projeto de Pesquisa	30h	13	Garanhuns
21	Gestão da Comunicação Institucional	08h	11	Garanhuns

## Continuação

22	Gestão da Comunicação Institucional	08h	11	Serra Talhada
----	--	-----	----	---------------

Fonte: Adaptado do Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação de 2016

**ANEXO C - Capacitações realizadas na UFRPE em 2017**

Continua

<b>Ações de 2017</b>				
	<b>Curso/encontro/evento</b>	<b>C/H</b>	<b>Capacitados</b>	<b>Local</b>
01	Integração de novos servidores	20h	29	Recife
02	Educação para Aposentadoria	48h	07	Recife
03	Desenvolvimento Socioambiental	30h	09	Recife
04	Palestra: Reforma da Previdência	02h	131	Recife
05	Inclusão e Acessibilidade	28h	13	Recife
06	Preparação para Pesquisa Científica	20h	24	Recife
07	Gestão de Documentos do Setor Público	24h	12	Recife
08	ENSEDUC	12h	177	Recife
09	EXCEL	20h	19	Recife
10	WORLD	20h	08	Recife
11	Integração 2017.2	20h	24	Recife
12	Ciclo de Seminários em Educação: Tema: Tecnologias da Informação e Comunicação no Ensino das Ciências	03h	13	Recife
13	Ciclo de Seminários em Educação: Tema: Análise de Conteúdo em Bardin	03h	27	Recife
14	Ciclo de Seminários em Educação:Tema:ABNT para trabalhos acadêmicos:Usos e Aplicações.	06h	15	Recife
15	Ciclo de Seminários em Educação:Tema: Normas para elaboração de artigos acadêmicos	03h	11	Recife

## Continuação

16	Ciclo de Seminários em Educação: Tecnologias no Ensino de Ciências: da aula invertida à gamificação	03h	11	Recife
17	Ciclo de Seminários em Educação: Mapas Conceituais e Aprendizagem Significativa	03h	06	Recife
18	Treinamento DEHIST	03h	12	Recife
19	Treinamento DMV	05h	26	Recife
20	Drupal	80h	08	Recife
21	Atualização em procedimentos de Secretaria	40h	17	Recife
22	Treinamento SCDP	03h	19	Recife
23	Segurança Universitária	20h	23	Recife
24	Treinamento em Provimento de Cargo - PCA	2h	07	Recife
25	Gestão de Riscos e Controles Internos/CGU	16h	75	Recife
26	Liderança e Gestão de Equipes - ESAF	22h	32	Recife
27	Governança Pública	30h	10	Recife
28	Preparação para Pesquisa Científica	45h	13	Cabo de Santo Agostinho
29	Governança Pública	30h	10	Cabo de Santo Agostinho
30	ISO 17025:2005 - Crepitação de laboratório de ensaio e calibração	20h	11	Garanhuns
31	Libras	20h	09	Garanhuns
32	Raciocínio Lógico	20h	09	Garanhuns
33	Responsabilidade Socioambiental nas Organizações	20h	09	Garanhuns
34	I STAES	16h	65	Garanhuns
35	Governança Pública	30h	10	Garanhuns

36	Responsabilidade Socioambiental	20h	11	Serra Talhada
37	Planejamento Estratégico	40h	06	Serra Talhada
38	Fundamentos Básicos da Lei 8.112/90 –EAD	45h	140	EAD
39	Controle e Transparência	20h	16	EAD
40	EuSustentável	20	12	EAD

Fonte: Adaptado do Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação de 2017

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – 1º Questionário enviado aos bibliotecários.

Possuo essa habilidade ou competência				
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Avalie seu nível de competência, de acordo com os indicadores abaixo:

ASSERTIVAS		INDICADORES				
		1	2	3	4	5
01	Minha atividade profissional trabalha a Interdisciplinaridade;					
02	Domino ferramentas de tecnologias de informação e comunicação;					
03	Conheço bem meu usuário;					
04	Sou flexível;					
05	Tenho facilidade de comunicação oral;					
06	Tenho facilidade de comunicação escrita;					
07	Possuo a capacidade de autoaprendizado;					
08	Tenho capacidade para gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;					
09	Tenho aptidão para desenvolver e utilizar novas tecnologias;					
10	Sei interagir e agregar valor aos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;					
11	Sou capaz de criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;					
12	Trabalho com fontes de informação de qualquer natureza;					
13	Planejo e executo estudos para formação de usuários da informação					
14	Tenho facilidade para utilizar e disseminar fontes de informação, independente do suporte.					

15	Mantenho-me atualizado;					
16	Tenho facilidade para liderar equipes;					
17	Trabalho em equipe e em rede;					
18	Tenho capacidade de análise e síntese;					
19	Tenho conhecimento de outros idiomas;					
20	Trabalho bem o raciocínio lógico;					

Quanto à Educação a Distância, avalie a modalidade, de acordo com os indicadores abaixo:

ASSERTIVAS		INDICADORES				
		1	2	3	4	5
01	Acredito na Educação a Distância (EAD) como metodologia de ensino e aprendizagem eficiente					
02	A EAD pode ser um facilitador para minha atualização profissional					
03	A EAD pode ser mais uma ferramenta de democratização e disseminação da informação					
04	Já participei de atividades na modalidade a distância (cursos, webinar, workshops, etc)					
05	A EAD pode ser um espaço para intercâmbio de conhecimentos, informação e experiências dos profissionais com respeito ao seu fazer cotidiano					
06	Os alunos da EAD não dependem do espaço físico para buscar informação, porém precisam de serviços de informação personalizados de acordo as suas necessidades informacionais.					
07	Estou apto(a) para atender as necessidade informacionais dos usuário da EAD					
08	Acredito que a EAD pode contribuir para inovações no SIB-UFRPE, a fim de aprimorar, adaptar e adequar os seus serviços para prestar um atendimento de qualidade à comunidade acadêmica.					

## APENDICE B – 2º Questionário enviado aos bibliotecários.

1- Gênero?

Masculino                       Feminino

2- Idade?

menos de 25 anos       de 25 anos a 35 anos       de 36 anos a 45 anos  
 acima de 45 anos

3- Há quanto tempo você trabalha na UFRPE?

Menos de 1 anos       de 1 a 3 anos       de 4 a 5 anos  
 Mais de 5 anos

4- Qual a sua escolaridade?

Superior Completo  
 Cursando Especialização       Especialista  
 Mestrando                               Mestrado  
 Doutorando                               Doutorado

5- Você já participou de algum curso ou treinamento a distância voltado para atividade biblioteconômica?

Sim, mas não concluiu       Sim, concluiu       Não

6- Quando foi último curso de atualização profissional que você participou?

Estou participando de um       2017       2016       2015       Antes de 2015       Nunca fez esse tipo de curso

7- Como você se mantém informado a respeito do seu interesse profissional ou pessoal? Selecione uma ou mais alternativas

Catálogos do SIB/UFRPE  
 Portal de Periódicos da Capes  
 BDTD  
 Jornais  
 Revista semanais  
 Buscadores como: Google, Yahoo, IG, ASK, Live Search.  
 Redes sociais e aplicativos de mensagem  
 Pesquisa em outras fontes, favor especifique \_\_\_\_\_

8 – Como você conduz uma pesquisa solicitada por um usuário? Selecione uma ou mais alternativas

Verifico todas as sugestões dadas pelo usuário  
 Verifico as referências das fontes elegidas pelo usuário  
 Pesquisa no maior número de bases de dados relacionadas ao assunto  
 Pesquisa no catálogo online do SIB-UFRPE  
 Pesquisa em outra fonte, favor especifique \_\_\_\_\_

9- Quais as ferramentas de busca do Site do SIB-UFRPE você mais utiliza, em ordem de prioridade. 1- Para o mais utilizado, 5 - para o menos

- ( ) Catalogo online
- ( ) Proquest Ebook Central - Biblioteca Digital de livros eletrônicos
- ( ) BDTD - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRPE
- ( ) Portal de Periódicos da CAPES
- ( ) Portal de Periódicos da UFRPE

10 - Você tem dificuldade de se atualizar profissionalmente?

- ( ) Sim
- ( ) Não

11- Se sim, qual a sua dificuldade de se atualizar profissionalmente?

- ( ) Falta de tempo
- ( ) Falta de recursos financeiros
- ( ) Falta de interesse pelos cursos disponíveis
- ( ) Outros

12- Qual (is) a(s) ferramenta(s) de busca do Site do SIB-UFRPE você sente necessidade de aperfeiçoamento?

- ( ) Catalogo online
- ( ) Proquest Ebook Central - Biblioteca Digital de livros eletrônicos
- ( ) BDTD - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRPE
- ( ) Portal de Periódicos da CAPES
- ( ) Portal de Periódicos da UFRPE

13 – Qual sua principal dificuldade na execução do Serviço de Referência?

- ( ) Falta tempo para elaboração de ações de Educação de Usuários
- ( ) Não consigo desenvolver Competências Informacionais, devido a carência de cursos voltados para essa temática.
- ( ) As fontes de Informação do SIB-UFRPE são insatisfatórias

14 - Qual sua experiência com Educação a Distância?

15- Você participa de algum Grupo de Trabalho (GT) que busca por soluções colaborativas?

- ( ) Sim, favor especificar: \_\_\_\_\_
- ( ) Não
- ( ) Não, mas gostaria de participar

16- Você consegue organizar a informação no sentido de resumir ideias, reafirmando conceitos textuais, selecionando dados com precisão, de maneira que desenvolva apresentação oral e/ou escrita?

- ( ) Sim, costumo publicar em eventos acadêmicos ou periódicos científicos
- ( ) Sim, mas não me dedico a essa atividade
- ( ) Não, pois não possuo essa aptidão
- ( ) Não tenho tempo ou interesse

18- O que você entende por Competência Informacional?

19- Em qual (is) da(s) ocasiões foi faria um curso de atualização profissional a distância?

( ) Um curso que contribuísse efetivamente para o aprimoramento de minhas atividades profissionais.

( ) Um curso que estabeleça paralelos entre conhecimento e prática, estimulando o desenvolvimento de competências e o compartilhamento dos conhecimentos.

( ) Um curso com efeito de progressão na carreira.

( ) Outros (por favor, especifique). \_\_\_\_\_

20- Como você ver a formação continuada de bibliotecários?

## APÊNDICE C – Entrevista

**Tempo de gravação:**

**Realizada em:**

Questões da entrevista com a Diretoria de Desenvolvimento de Competências

<b>Sobre a Diretoria</b>	
Formação:	
Tempo de atuação profissional na UFRPE e fora da Instituição	
Quais os eventos de aprendizagem que você participou e que aprimorou a função?	
A EAD fez parte da metodologia de algum desses cursos?	

<b>Sobre a equipe</b>	
Quantos e quais são os membros de sua equipe?	
Qual a formação de sua equipe?	
Quanto tempo cada um tem na equipe	
Quais os eventos de aprendizagem que a equipe realizou?	
A EAD fez parte da metodologia de algum desses cursos?	

1. Há quanto tempo existe a diretoria e qual o impacto da sua criação no desenvolvimento das competências?

2. Quais dos indicadores abaixo, você considera determinantes para o desenvolvimento de competências dos servidores?

- Manter-se atualizado;
- Liderar equipes;
- Trabalhar em equipe e em rede;
- Demonstrar capacidade de análise e síntese;
- Demonstrar conhecimento de outros idiomas;
- Demonstrar capacidade de comunicação;
- Demonstrar capacidade de negociação;
- Agir com ética;
- Demonstrar senso de organização;
- Demonstrar capacidade empreendedora;

3. Fale-me um pouco do planejamento das ações de capacitação na UFRPE.

4. Como a formação de competências dos servidores é desenvolvida nas ações de capacitação e como a EAD tem contribuído para esse desenvolvimento?

5. Quanto às ações de capacitação (cursos, palestras, laboratórios, oficinas, eventos diversos) como é ponderada a aderências ao PDI da UFRPE?

6. Como o DDC desenvolve capacitações na modalidade a distância, quais os critérios?

7. Quais as experiências bem e mal-sucedidas que você pode citar, de acordo com sua vivência na EAD?

## APÊNDICE D – Termo de consentimento e livre esclarecido



Universidade Federal Rural de Pernambuco  
Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIMENTO PARTICIPANTES DA PESQUISA

**Pesquisa:** Aplicação de questionários e entrevista

**Responsável:** Williana Carla Silva Alves - **Contato:** (williana.alves@gmail.com) Cel.: 81-98712-5794

**Instituição:** Programa de Pós-graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância da Universidade Federal Rural de Pernambuco

#### APRESENTAÇÃO

O objetivo desta pesquisa é **Analisar como o conhecimento e desenvolvimento de competências informacionais dos Bibliotecários da UFRPE podem ser facilitados com formações mediadas pela metodologia da Educação a Distância**. Para tanto será aplicado um questionário online, com perguntas para respostas de múltiplas escolhas e livres. O público alvo serão os bibliotecários do Sistema Integrados de Bibliotecas da UFRPE.

#### COMPROMISSOS

A pesquisadora se compromete a estar disponível para esclarecer dúvidas, ou atender às demandas dos respondentes no que diz respeito aos procedimentos da pesquisa. Os respondentes serão sempre respeitados em seu desejo de suspender a colaboração em qualquer tempo e jamais terão seus nomes revelados em possíveis publicações ou apresentações do trabalho. A participação na pesquisa não implicará absolutamente nenhum custo ou recompensa para participantes.

#### CONSENTIMENTOS

Eu, \_\_\_\_\_, estou ciente sobre as informações da pesquisa e concordo em participar respondendo o questionário.

Assinatura:

**Pesquisadora:**

Nome: Williana Carla Silva Alves

Assinatura:

Nome completo:

Assinatura:

Recife, 16 de maio de 2018.

## **APÊNDICE E – Produto da dissertação**

**Proposta de curso:** “Formação de bibliotecários: desenvolvendo Competências Informacionais a partir das demandas do SIB-UFRPE”.

**Professora:** Williana Carla Silva Alves

**Ementa:** Necessidades e uso de informação. Categoria de usuários. Fontes de informação em diferentes suportes. Acesso às fontes de informação no contexto do SIB-UFRPE. Tipos de fontes de informação: fontes bibliográficas, não bibliográficas, alternativas, gerais e especializadas. Natureza, características, uso e critérios de avaliação e seleção de fontes de informação em diferentes suportes.

**Objetivo:** propiciar aos alunos conhecimentos, técnicas, práticas e habilidades na área que os capacite a pesquisa, instrumentalizando-os de forma eficaz e eficiente, visando o melhor desempenho no exercício da seleção das fontes de informação mais relevantes. Considerando: o acesso, a agilidade e a confiabilidade das informações buscadas.

**Modalidade de Estudo:** Será oferecido na Modalidade de Ensino e Aprendizagem a Distância a ser hospedado em plataforma virtual Moodle.

**Público Alvo:** Serão convidados a participarem servidores bibliotecários do Serviço de Referência do SIB – UFRPE.

**Escolaridade:** Bacharéis em Biblioteconomia.

**Carga Horária:** 20 horas

**Período de execução:** O período de execução é de trinta dias

**Conteúdo Programático:** O curso será estruturado em quatro módulos e distribuído no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), a saber:

<b>Conteúdo programático</b>	
	<b>Abordagens</b>
<b>Módulo 1</b>	Avaliação e organização de fontes de informação: objetivo, conteúdo, abrangência, exatidão, precisão, revocação, custos, cobertura, exaustividade, especificidade, delimitações, usabilidade, formatos e padrões.
<b>Módulo 2</b>	Fluxo da informação: administração, organização, disseminação, recuperação, acesso e uso de fontes de informação.
<b>Módulo 3</b>	Estratégias de busca e uso da informação: interfaces, recursos acessíveis e disponíveis, técnicas de busca, características das leituras. Instrumentos para a localização de fontes: índices, catálogos, bibliografias, portais, diretórios e outros.
<b>Módulo 4</b>	Tendência e análise prospectiva nas tecnologias de comunicação e informação para produção, recuperação e disseminação do conhecimento.

**e) Material didático** – tutoriais com orientações de práticas para o desenvolvimento de competências informacionais.

**f) Avaliação**

Será considerada a frequência do aluno no AVA e sua interação no fórum de discussão.

**g) Certificação**- Certificado de conclusão do curso será disponibilizado no 72h após a conclusão.