

# **A competência em informação como diferencial competitivo para os profissionais de informação no contexto da sociedade informacional**

**Clemilton Luís Bassetto** (FIB) - profbassetto@gmail.com

**Regina Célia Baptista Belluzzo** (UNESP) - rbelluzzo@gmail.com

## **Resumo:**

*Busca-se oferecer subsídios baseados em pesquisa teórica e exploratória contextualizando a sociedade contemporânea e seus impactos nas organizações e, por consequência, em seus colaboradores. Abordagens são apresentadas com o objetivo de oferecer contribuição ao profissional da informação e seu posicionamento perante os acontecimentos inerentes ao seu contexto social incorporado ao exercício de atividade produtiva. Ressalta-se a necessidade de aquisição e/ou desenvolvimento de habilidades no acesso e uso da informação considerando o contexto da sociedade contemporânea e sua inter-relação com as organizações em rede.*

**Palavras-chave:** *Competência em Informação. Construção de Conhecimento. Redes de Conhecimento.*

**Área temática:** *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

## **A competência em informação como diferencial competitivo para os profissionais de informação no contexto da sociedade informacional**

### **Resumo:**

Busca-se oferecer subsídios baseados em pesquisa teórica e exploratória contextualizando a sociedade contemporânea e seus impactos nas organizações e, por consequência, em seus colaboradores. Abordagens são apresentadas com o objetivo de oferecer contribuição ao profissional da informação e seu posicionamento perante os acontecimentos inerentes ao seu contexto social incorporado ao exercício de atividade produtiva. Ressalta-se a necessidade de aquisição e/ou desenvolvimento de habilidades no acesso e uso da informação considerando o contexto da sociedade contemporânea e sua inter-relação com as organizações em rede.

**Palavras-chave:** Competência em Informação. Construção de Conhecimento. Redes de Conhecimento.

**Área Temática:** Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

### **1. INTRODUÇÃO**

A sociedade contemporânea tem evidenciado uma sucessão de transformações acarretadas pelas inovações tecnológicas advindas após a Década de 90, com a explosão da Internet e o consequente aumento do fluxo de informações. Essas mudanças provocaram impactos na forma de gestão das organizações e as obriga a gerenciar não somente os seus bens tangíveis, mas também bens intangíveis, como o conhecimento. Além disso, com a mesma intensidade, as relações entre clientes, fornecedores e colaboradores estão cada vez mais exigentes e as organizações sentem a necessidade de intensificar a atenção constante na busca e definição de técnicas e métodos eficientes de gestão para se manterem competitivas no mercado em que atuam. Nesse cenário, as tecnologias de informação aliadas às ferramentas de comunicação permitiram, segundo Castells (2005), a integração do mundo em redes globais através da aplicação e utilização de recursos tecnológicos e conhecimento para a transformação social e constituição da Sociedade da Informação. O modelo de sociedade defendido pelo autor reflete a integração de ações apoiadas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC) e favorecidas pela constituição de redes de conhecimento que potencializam e aumentam o poder de reação em

cadeia no contexto da economia informacional. Do mesmo modo, desenvolvem-se, e com cada vez mais significância, as redes organizacionais, que permitem a troca e compartilhamento de informação e conhecimento dentro das organizações através das relações formais e informais existentes entre os colaboradores.

De acordo com Marteleto (2010) informação, conhecimento e redes organizacionais são conceitos transversais presentes em diferentes domínios da sociedade atual, envolvendo as mídias e os campos sociais na ambiência das comunidades profissionais. Para essa autora, o intercâmbio, o fluxo, o uso e a apropriação de informações dependem, por sua vez, da capacidade de pessoas, grupos e organizações de se associarem para o aprendizado, o compartilhamento, a mobilização e a ação coletiva voltada para a inovação e o desenvolvimento. Assim, o estímulo à colaboração mútua entre os atores da organização através da análise das redes organizacionais, de acordo com Población, Mugnaini e Ramos (2009), representam as redes sociais organizadas em instituições ou organizações com objetivos comuns, ou seja, visam ao desenvolvimento de ações de troca ou ao compartilhamento de informações em plataformas digitais interativas, envolvendo a utilização das TIC para conquista de melhores resultados em projetos específicos dentro da organização.

Essa é uma nova estrutura que se mostra como alternativa interessante nesse contexto, destacando-se a questão dos novos requisitos de qualificação e competência de acesso e uso da informação de forma inteligente para a construção do conhecimento individual e corporativo. Nessa nova ambiência organizacional, portanto, evidencia-se a importância da competência em informação, área considerada de grande relevância no cenário internacional e que no Brasil ainda carece de estudos e pesquisas mais aprofundados no âmbito empresarial para a formação de uma base teórica.

O propósito deste artigo é oferecer um recorte do estudo realizado na dissertação de Mestrado em Ciência da Informação (UNESP-Marília) e propor a discussão de assunto que faz parte de um cotidiano que merece atenção. Busca-se levar à reflexão sobre o desenvolvimento profissional e de competências voltados para a pesquisa e novas condutas e técnicas aplicadas à gestão empresarial, facilitando e oferecendo apoio à estruturação de informações. Em decorrência, salienta-se a necessidade premente de desenvolver habilidades de acesso e uso da informação para a construção do conhecimento corporativo nas organizações,

porém, de forma consistente e estruturada, necessária e compatível com as estruturas das redes organizacionais, apoiando a sua análise e estudo.

## **2. REFERÊNCIAL TEÓRICO**

A sociedade contemporânea apresenta-se com características de natureza vária. Destaca-se a existência da globalização, a partir do processo de internacionalização da economia mundial, sendo que a Década de 80 trouxe consigo uma nova história, com a revolução da informática e das comunicações, o que possibilitou um redimensionamento das noções de espaço-tempo mediante o uso das tecnologias de informação e comunicação, gerando a capacidade de articulação entre o global e o local e de funcionamento em tempo real e em escala planetária. Embora um panorama de mudanças tenha existido sempre, atualmente esse contexto é muito mais tangível, qualquer que seja o ângulo sob o qual se concentrem a percepção e análise tanto de um simples observador quanto de um atento pesquisador. As mudanças ocorrem no plano das ideias, de sua manifestação e do comportamento individual e coletivo, fugindo dos parâmetros que nortearam a sociedade, ao sucederem-se as gerações.

Essa conjuntura atual tem influência direta e indireta na economia mundial, o que tem levado autores como Castells (2005) a afirmar que a economia, na segunda metade do Século XX, passou de um modelo de produção industrial para outro baseado na informação, trazendo consigo diversas implicações sociais, políticas, culturais e educacionais. Assim, na sociedade atual, em que o mundo perde fronteiras sob o ponto de vista macroeconômico, emerge uma preocupação com a questão da informação e sua circulação de forma livre e dinâmica. De maneira geral, esta nova realidade é representada por amplas e efetivas interações de informações entre os diversos países, setores de atuação e empresas. Estar atento a este processo seguramente consolidará vantagem competitiva interessante às organizações que se inserem nesse cenário social.

Mas, o que se entende por organizações que se acham inseridas nesse contexto social de mudanças, em que a produtividade e o crescimento econômico passaram a depender mais da qualidade da ciência, da tecnologia, da informação e da gestão, do que do aumento quantitativo de capital e trabalho como ocorria em décadas anteriores? Para elucidação dessa questão, recorre-se à contextualização

na qual Child (2012, p.9) amplia e atualiza o conceito de organização, afirmando que: a organização visa oferecer um conjunto de estruturas, a partir das quais os processos necessários para o desenvolvimento efetivo de uma atividade coletiva podem ser realizados [...] no futuro, teremos que nos basear menos na “organização” como uma referência, e mais no “ato de organizar” como um processo. E, continua mencionando que: [...] as estruturas se concentram em regras e papéis formais articulando conhecimento adquirido no passado, enquanto que hoje precisamos de processos inovadores e adaptáveis, baseados em comunicação intensa e no compartilhamento do conhecimento entre as pessoas.

Nesse contexto, em meio a essa economia informacional, certamente a informação é um elemento natural nas organizações contemporâneas. Segundo Valentim (2010, p.13) “[...] as organizações possuem distintos ambientes organizacionais, constituídos por fluxos de informação que perpassam todas as atividades, tarefas, tomada de decisão, ou seja, a ação do indivíduo no contexto do trabalho”. Para essa autora, “[...] os fluxos de informação ou fluxos informacionais se constituem em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa” (p.13).

Evidencia-se, portanto, a necessidade de compreensão dos fatores integrantes das organizações baseadas em informação e conhecimento onde Miranda (1993, p. 229), afirma que as organizações estão racionalizando suas estruturas e simplificando organogramas, tendo em vista que “[...] hoje, o trabalho é feito por especialistas, que são responsáveis únicos pelos trabalhos que executam e que, trabalhando em equipe, precisam desenvolver normas e procedimentos comuns para os diversos departamentos, em sincronia”. Esse novo modelo de organização baseada em informação e conhecimento, apresentado por Miranda (1993), demonstra o novo perfil do profissional. Menciona que ele deve apenas conhecer as estratégias comuns para execução do trabalho e apresentar maior responsabilidade individual e autodisciplina nas relações interpessoais e hierárquicas. Assim, esse modelo de organização deve ser estruturado em torno de metas e objetivos claros para que cada colaborador possa exercer autocontrole e autocrítica, fazendo com que entendam quais são as necessidades de informação para melhor desempenho de suas funções e ampliação dos seus próprios conhecimentos. Ele deve ser capaz de identificar suas necessidades de informação para: a) saber o que está fazendo; b)

capacitar-se para decidir sobre o que deveria estar fazendo e c) avaliar o que ele vem fazendo até então. Tal procedimento faz com que a informação esteja a serviço dos resultados e não dos procedimentos, sendo deve ser responsável pela informação que administra. Diante desse desafio, Miranda (1993, p. 230) afirma também que “[...] as organizações só aprendem se as pessoas aprendem. Mas, desenvolvimento individual não é garantia do desenvolvimento institucional, a menos que existam condições para um aprendizado coletivo”.

Segundo Child (2012), o novo modelo organizacional prioriza a atuação coletiva que depende da aceitação de todos de uma cultura comum da organização que “[...] é administrada e não imposta pelos níveis superiores” (p.65) e visa corresponder às necessidades organizacionais de adaptação e inovação. Desse modo, em síntese, é possível perceber que a nova abordagem tende a se apresentar e estruturar como organizações virtuais ou organizações em rede.

## **2.1 A organização em rede**

É latente o esforço para compreender todo o espectro que envolve a sociedade contemporânea, inserida em contexto de economia informacional. Assim, foi proposto por Castells (2005) que as redes se constituem em um novo *modus operandi* da sociedade e que a difusão lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. Portanto, as reflexões aqui realizadas indicam que a nova economia está organizada em torno de redes globais de capital, gerenciamento e informação, cujo acesso a *know-how* tecnológico é vital para a produtividade e competitividade.

Diante do contexto da informação no ambiente organizacional emerge o termo redes organizacionais que, segundo os autores Población, Mugnaini e Ramos (2009), representam as redes sociais organizadas em instituições ou organizações com objetivos comuns, ou seja, visam ao desenvolvimento de ações de troca ou ao compartilhamento de informações em plataformas digitais interativas, envolvendo a utilização das TIC para conquista de melhores resultados em projetos específicos dentro da organização. Em decorrência, as organizações devem reposicionar-se para manter e conquistar novos clientes, que não necessariamente são presenciais. A evolução das relações de negócio apresenta-se cada vez mais de forma virtual do que presencial. Os clientes estão mais bem informados, autônomos e, dessa forma,

mais exigentes. Daí a importância das chamadas redes sociais organizacionais, que, segundo Sveiby (1998), são as relações firmadas pelos indivíduos dentro da organização. Ressalta-se que, atualmente, novos elementos estão sendo incorporados a esse conceito: a Internet e a disseminação da informação (UGARTE, 2009), criando-se comunidades essencialmente virtuais. Assim, este autor ainda considera imprescindível que essa nova ambiência nas organizações seja capaz de gerar a interação e a colaboração de forma mais espontânea, de modo que o intercâmbio de informações flua naturalmente para a construção do conhecimento. Portanto, menciona que a forma como esse produto final de relações é administrado é que vai determinar o sucesso do gerenciamento do conhecimento organizacional.

Diante desse esforço organizacional, é importante que os usuários dessas informações tenham capacidades específicas para aproveitar todas as facilidades proporcionadas pela imensa quantidade de informações recebidas diariamente, como defende Morin (1999, p.68), quando afirma que: “aprender não é somente adquirir um *savoir-faire* (saber fazer), mas também saber como fazer para adquirir saber; pode ser a aquisição de informações [...]”. No entanto, tradicionalmente, a disponibilização da informação ainda está de certa forma distanciada da nova realidade social vivenciada, considerando-se que existem barreiras culturais e socioeconômicas, que precisam ser gerenciadas até mesmo em termos de políticas públicas para se criar facilidades de acesso e uso da informação, em especial no contexto nacional. Vale lembrar a existência do Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, da Presidência da República, que regulamenta a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, sobre os procedimentos para garantia de acesso à informação. Aliando-se a essa situação, é importante salientar a importância não só da grande quantidade de informações recebidas diariamente, sendo via e-mail, jornal impresso, revistas, periódicos eletrônicos, como também a forma com que são absorvidas e o impacto exercido em todos os campos da sociedade moderna. Esse é também outro desafio induzido pela dinâmica imposta em decorrência do fluxo atual de informações que circulam no ambiente organizacional. Isso porque provoca indagações emergentes em relação aos mecanismos formais e informais de localização, organização, validação e circulação da informação nas organizações.

Há a necessidade de se lançar mão de novos princípios de gerenciamento para atender adequadamente aos objetivos dos usuários e melhorar *in continuum* a relação entre cliente e fornecedor. Tal é o pensamento defendido por Choo (2006,

p.70), quando afirma que “[...] o valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. Assim, a informação só é útil quando o usuário lhe infunde significado”. De qualquer forma, esse é o ambiente em que as organizações estão inseridas e, nesse contexto, Castells (2005) afirma que a relação entre produtividade, competitividade e a economia forjaram o caminho para a definição da estrutura e a dinâmica de um novo modelo econômico: a Economia Informacional, mencionando que é informacional por que a produtividade e competitividade das unidades ou agentes nessa economia estão dependendo de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente à informação baseada em conhecimento, estando organizados em escala global mediante rede de conexões. Todas as transformações ou tendências criam novos desafios em quaisquer campos da atividade de negócios ou da ciência. Desse modo, vale lembrar aqui as afirmações de Valentim (2007, p.9) sobre as organizações e sua ambiência na atualidade: “vivenciam uma era político-econômica extremamente competitiva, consequência da economia globalizada [...] de consumidores mais exigentes [...]”. Essa autora ainda menciona que é possível encontrar menção para a importância da compreensão da organização como um núcleo da sociedade, no sentido de que ela congrega pessoas, sustenta a economia, gera empregos, profissionaliza e especializa a atuação dos indivíduos. Isso permite que influencie a cultura, a educação e a própria sociedade. Além disso, enfatiza que a informação e o conhecimento têm papel fundamental nos ambientes corporativos, uma vez que todas as atividades desenvolvidas desde o planejamento até a execução das ações planejadas, assim como as tomadas de decisão, são apoiadas sempre em dados, informação e conhecimento. Assim, é necessário a composição de um corpo de colaboradores dotados de capacidade para analisar criticamente informações que possam contribuir para a construção do conhecimento e que tenham uma flexibilidade para vislumbrar e discutir a multidiversidade decorrente de ideias, experiências e habilidades desenvolvidas. Isso requer o desenvolvimento de novas competências individuais e coletivas.

Por sua vez, entende-se ser necessário oferecer alinhamento de conceitos e termos, sendo importante distinguir entre qualificação e competência para construção de senso comum e, por isso, reporta-se à Zarifian (2003, p. 37), quando menciona que “a qualificação é uma construção social cujo objeto é qualificar os indivíduos assalariados, tanto do ponto de vista do modo de apreciação da relação,

mantida no que se espera deles (seu “trabalho”), quanto do ponto de vista da hierarquia na escala dos estatutos sociais e dos salários”. Enquanto que a “[...] Competência é a faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações, de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidade” (ZARIFIAN, 2003, p.137).

Dessa forma, pode-se entender que competência é a condição de responsabilidade assumida por um indivíduo ou grupo em determinada situação profissional e que atinge resultados esperados, acatando postura de responsabilidade e autonomia pela ação, avaliando situações, calculando e assumindo riscos.

No tocante às organizações, a questão da competência tem sido mencionada por diferentes autores. Dentre eles, destacam-se Quinn, Anderson e Filkestein (2000), ao afirmarem que o verdadeiro profissional domina um agregado de conhecimentos sistematizados em determinada disciplina, os quais devem ser atualizados constantemente. Porém, esses autores também mencionam que a vasta quantia de informações, conhecimentos e inovações produzidos de maneira cada vez mais rápida, aliados ao ambiente global atual de incerteza e turbulências diversas, podem dificultar, de alguma maneira, a atualização que sugerem, necessitando um monitoramento sistemático e acompanhamento do conhecimento que é produzido na organização, além de compreender e separar o conhecimento existente do conhecimento necessário para a realização de suas tarefas e para a melhoria dos resultados das organizações.

Não é difícil, portanto, a percepção de que a competência é algo que está intimamente ligado ao conhecimento humano, à conseqüente experiência e as relações adquiridas em um contexto social, sendo que todos esses elementos convergem em ações desenvolvidas igualmente no ambiente das organizações. É importante ressaltar que essas competências envolvem: acesso, uso, recuperação, interpretação da informação e de conteúdos em plataformas digitais e em rede, com o fim de controlar, antecipar problemas, bem como comunicar as necessidades decorrentes, respondendo de forma eficiente a um ambiente em constante mutação. Portanto, é necessário mais do que um conhecimento de base, sendo importantes as técnicas para explorar, fazer conexões e dar utilidade prática à informação veiculada na sociedade. Em decorrência, surge a necessidade do desenvolvimento da competência em informação.

## **2.2 Competência em Informação**

Para os autores Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004, p.87), competência em informação é o “[...] conjunto de comportamentos, habilidades e ações que envolvem o acesso e uso da informação de forma inteligente, tendo em vista a necessidade da construção do conhecimento e a intervenção na realidade social”. Esse conceito demonstra a complexidade do termo em referência à proposta de análise da capacidade do indivíduo na formação do seu intelecto profissional e mostra a relevância do pleno entendimento dos termos aqui apresentados, sendo adotado como parâmetro norteador para este artigo.

De forma mais ampla, Belluzzo (2003) entende que a competência em informação é uma área de estudos e de práticas que trata das habilidades para reconhecer quando existe a necessidade de se buscar a informação, estar em condições de identificá-la, localizá-la e utilizá-la efetivamente na produção do novo conhecimento, integrando a compreensão e uso de tecnologias e a capacidade de resolver problemas com responsabilidade, ética e legalidade. Tais habilidades indicam a necessidade da existência de colaboradores nas organizações em rede que estejam empenhados e busquem desenvolver as capacidades implícitas à sua participação no processo de construção do conhecimento individual e corporativo.

O novo contexto informacional e tecnológico da sociedade contemporânea apresenta mais complexidade e exige novas habilidades de acesso e uso da informação, que para Barry (1997) podem ser divididas em estágios sequenciais de formular e analisar a necessidade; identificar e avaliar as fontes; localizar recursos individuais; examinar, selecionar e rejeitar fontes; pesquisar dados nas fontes, registrar e armazenar informações; interpretar, analisar, sintetizar e avaliar a informação recuperada; apresentar e comunicar o resultado do trabalho; avaliar criticamente o que foi obtido.

No contexto organizacional, espera-se dos colaboradores, que sejam competentes em informação, a fim de que as tarefas sejam executadas com altos padrões de excelência e que os resultados superem as expectativas. Para tanto, há que se criar condições favoráveis para que, entre os pares, possa existir uma cultura do apoio, compartilhamento e suporte em atividades, tendo em vista a necessidade do estímulo à socialização, como defende Rios (2001, p.33), ao afirmar que “[...] o trabalho é, na verdade, a essência do homem. E a ideia do trabalho não se separa

da ideia da sociedade, na medida em que é com os outros que o homem trabalha e cria a cultura”. Portanto, ser competente em informação traduz mais do que simplesmente reconhecer e saber aplicar conceitos e técnicas na organização e utilização de fontes de informação. Representa a capacidade de flexibilidade e adaptação frente às constantes e incessantes mudanças pelas quais passam a sociedade, ainda mais se for analisado todo o potencial existente nas organizações quando se deparam com a necessidade de diretrizes e política de compartilhamento do conhecimento.

Nesse contexto apresentado, emerge a possibilidade do desenvolvimento de competências e, em especial, da competência em informação para a potencialização do conhecimento através da utilização do poder das redes sociais organizacionais, que permitem a interação entre os colaboradores para troca de experiências e compartilhamento do seu intelecto por meio da formação das comunidades em rede.

Segundo Cavalcanti; Nepomuceno (2007, p 46), “[...] comunidades em rede são grupos de pessoas que acessam o mesmo ambiente virtual, que fornecem informações de forma voluntária, permitindo assim gerar conhecimento coletivo”. Para os autores, existem dois tipos de comunidades em rede: Articuladas – em que há uma participação regular, voluntária, efetiva e consciente e Desarticuladas – em que há uma participação irregular, involuntária, pouco efetiva e inconsciente.

Por outro lado, para os colaboradores é importante perceberem que devem participar de algum tipo de comunidade como forma de “estar incluído” na realidade do grupo ao qual pertence e absorver de forma mais amena as pressões exercidas pelo meio em que se encontra. Além disso, tem importância que essa forma de “estar incluído” está relacionada diretamente à competência em informação desenvolvida.

### **3. MATERIAIS E MÉTODOS**

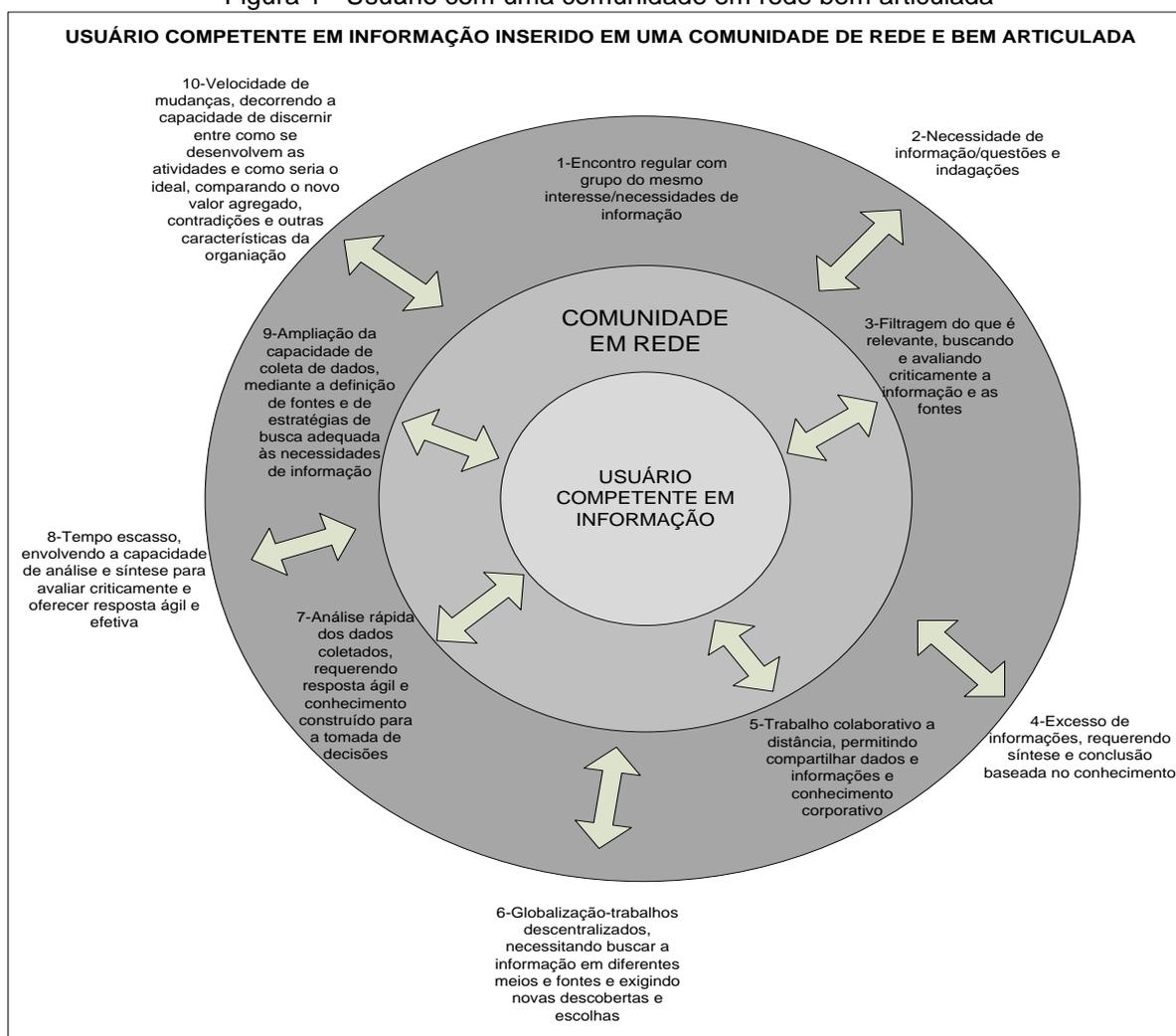
Para o alcance dos objetivos deste trabalho, utilizou-se como percurso metodológico a pesquisa de natureza teórica e exploratória, que se dedica segundo Demo (2000, p.20) a “reconstruir teoria, conceitos, ideias, ideologias, polêmicas, em termos imediatos, aprimorar fundamentos teóricos”. Além disso, desenvolveu-se estudo de caso junto ao Escritório Regional do SEBRAE-SP, apoiado na técnica da análise de conteúdo de Bardin (2010) para as análises dos resultados. Para tanto,

foi efetuada uma entrevista estruturada com 23 colaboradores desse universo organizacional (consultores e analistas), dadas as suas responsabilidades e sua atuação no atendimento ao cliente. O propósito foi identificar o seu perfil e comportamento em relação à busca e uso da informação para a construção do conhecimento corporativo e sua aplicabilidade ao atendimento ao cliente, enquanto área estratégica da organização em estudo.

#### 4. RESULTADOS

Dentre os resultados deste estudo exploratório e de natureza teórica, oferece-se como principal contribuição uma descrição entre os tipos de comunidade em rede apresentados por Cavalcanti; Nepomuceno (2007) com as adaptações efetuadas em articulação ao Modelo Circular de Pesquisa (LOERTSCHER, 2003) e apresentadas na Figura 1.

Figura 1 - Usuário com uma comunidade em rede bem articulada



Fonte: Adaptado de Cavalcante; Nepomuceno (2007).

Considerando os conceitos iniciais defendidos por Cavalcante e Nepomuceno (2007), quando alguém participa de uma comunidade em rede bem articulada, ações cotidianas na organização, tais como a escassez de tempo, o excesso de informações, a exigência por realização de trabalhos descentralizados, a contínua necessidade de especialização e a grande velocidade com que as mudanças ocorrem, demandam ações e reações constantes e imediatas dos colaboradores que, na comunidade em rede, podem ser “melhor digeridas” em função da possibilidade de se realizar o trabalho colaborativo à distância, o que se demonstra na Figura 1, em um amplo leque de ações em colaboração e participativas (ciclo de 10 etapas). Assim, relações em grupo do mesmo interesse amplia a capacidade de coleta de dados e aumenta o poder de filtrar o que relevante para a rede e permite análise mais eficiente das informações coletadas. É importante salientar a presença de cultura e clima favoráveis à construção do conhecimento corporativo, trazendo inovação e efetividade para a organização e seu mercado. Em outro extremo, a Figura 2 demonstra a fragilidade e as pressões que podem afetar um colaborador que, mesmo competente em informação ou que esteja inserido em um ambiente propício, mas que não atua com compartilhamento e não participa de comunidade em rede, torna-se uma ilha de excelência, isolando-se do contexto social das organizações que atuam em rede.

Figura 2 - Efeitos da inexistência de uma comunidade em rede



Fonte: Adaptado de Cavalcanti; Nepomuceno (2007).

Os princípios defendidos por Cavalcanti; Nepomuceno (2007) e demonstrados pela Figura 1, com as adaptações que foram possíveis serem efetuadas em articulação com o Modelo Circular de Pesquisa (LOERTSCHER, 2003), pode-se perceber que o ambiente organizacional em rede (Figura 1) propicia mais condições de acesso e uso da informação e a construção do conhecimento corporativo com base na cooperação e compartilhamento. Criam-se processos/atividades alternativos de até 10 etapas, enquanto que o usuário competente em informação que não se integra em redes organizacionais, a despeito da competência instalada, consegue efetuar apenas um ciclo de 5 etapas nos processos/atividades (Figura 2). Além disso, enfrenta, certamente, todas as pressões existentes na sociedade moderna, que são impactadas diretamente sobre o usuário de forma incisiva e incessante, fazendo com que ele trate e ofereça, de maneira solitária, as respostas necessárias à sobrevivência neste ambiente competitivo e exigente. Isso pode trazer problemas no seu desempenho organizacional, uma vez que os resultados dependem da percepção, análise e construção de conhecimento a partir de um único modelo mental do usuário em foco, podendo envolver unicamente suas crenças, valores, pensamentos e sentimentos, até mesmo de forma inconsciente, e que ele assume como sendo verdadeiros em suas respostas.

Com este modelo proposto não se pretende esgotar essa temática e sim, apresentar um passo inicial para reflexão e a provável mobilização para se projetar novos estudos e pesquisas com esse foco.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo fundamentou-se em revisão bibliográfica e documental para análise seletiva do estado da arte sobre as organizações na sociedade contemporânea, competência nas organizações e competência em informação. Além disso, também permitiu a transposição e aplicação de princípios envolvendo especialmente o tema - competência em informação para o acesso e uso de informação e sua contribuição para a construção de conhecimento corporativo envolvendo as redes de conhecimento. Vale lembrar que, em decorrência das características marcantes de mudanças sociais em curso, há novas exigências de competências para o cidadão e o trabalhador, destacando-se a Competência em Informação, principalmente no que se refere às estruturas organizacionais em rede.

Reconhece-se que há uma emergência de redes sociais e, em especial as redes organizacionais, no contexto da sociedade contemporânea e, nesse contexto, a formação das redes pode ser considerada uma realidade de importância a ser estudada e ainda requer formação de base teórica no contexto da Ciência da Informação no que tange às competências nas organizações, e, em especial, da competência em informação, face ao cenário e espectro que caracterizam as mudanças ágeis na sociedade contemporânea.

Considerando que a questão da competência em informação e o conhecimento corporativo decorrente de redes organizacionais é uma área emergente no Brasil, não será demais recomendar novos estudos e pesquisas que possam contribuir com o aprofundamento e agregação de valor necessário à melhor compreensão e aplicação dessas temáticas, sob a ótica da Ciência da Informação.

### Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70 Ltda., 2010.

BARRY, C. A. Information skill for an electrum world: training doctoral research students. **Journal of Information Science**, v.23, n.3, p.225-389, 1997.

BELLUZZO, R.C.B. **Relatório final apresentado ao Programa de Pós-Doutorado em Gestão Escolar**. Araraquara: Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de, 2003.

\_\_\_\_\_.; 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.81-99, dez. 2004.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Lei 12.527/2011**: procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm) >. Acesso em: 10 ago. 2012.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

\_\_\_\_\_. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CAVALCANTI, M; NEPOMUCENO, C. **O conhecimento em rede**: como implantar projetos de inteligência coletiva. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

CHILD, J. **Organização**: princípios e prática contemporâneos. São Paulo: Saraiva, 2012.

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

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

LOERTSCHER, D. V. **California Project Achievement**. Disponível em:  
<<http://www.davidvl.org/Achieve/CAPProjectAchievement.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2012.

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p.27-46, jan./dez. 2010.

MIRANDA, A. Os conceitos de organização baseada na informação e no conhecimento e o desenvolvimento de serviços bibliotecários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 3, p. 227-232, set./dez.1993. Disponível em:  
<[http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia\\_informacao/art\\_conceitos\\_de\\_organizacao.pdf](http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/art_conceitos_de_organizacao.pdf)>. Acesso em: 05 ago. 2012

MORIN, E. **O método 3**. Porto Alegre: Sulina, 1999.

POBLACIÓN, D. A.; MUGNAINI, R.; RAMOS, L. M. S. V. C. (Org.) **Redes sociais e colaborativas em informação científica**. São Paulo: Angellara, 2009.

QUINN, J. B.; ANDERSON, P.; FILKELSTEIN, S. Gereciando o intelecto profissional: extraindo o máximo dos melhores. In: **Harvard Business Review**: gestão do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 2000. p. 174-196.

RIOS, T. A. **Ética e competência**. Petrópolis: Cortez, 2001.

SVEIBY, K.E. **A nova riqueza das organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

UGARTE, D. **El poder de las redes**: manual ilustrado para personas, colectivos y empresas abocados al ciberactivismo. Disponível em:  
<<http://www.dugarte.com/manual-ilustrado-para-ciberactivistas>>. Acesso em: 20 fev. 2010.

VALENTIM, M. L. P.(Org.) **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEPE, 2007. p.9-44.

\_\_\_\_\_. **Organização e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

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