

XIX encontro nacional
de pesquisa em
ENANCIB ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
GT- 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

**COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: INTER-RELAÇÕES
ESTRATÉGICAS NA ORGANIZAÇÃO MIZUMO (POMPEIA-SP)**

Vanessa Cristina Bissoli dos Santos (Universidade Estadual Paulista – UNESP)

Regina Célia Baptista Belluzzo (Universidade Estadual Paulista – UNESP)

Camila Araújo dos Santos (Universidade Estadual Paulista – UNESP)

***ORGANIZATIONAL COMPETENCE AND INFORMATION LITERACY: STRATEGIC INTER-
RELATIONSHIPS IN THE MIZUMO ORGANIZATION (POMPEIA-SP)***

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Destaca-se que as organizações vivenciam um contexto dinâmico e de mudanças constantes em que necessitam de profissionais competentes para que possam acessar com rapidez e assertividade fontes de informação, possibilitando maior velocidade na disseminação das informações mediante o uso de ferramentas de inteligência informacional estratégicas para a tomada de decisão organizacional. Assim, para a construção desse conhecimento e uso das informações de forma precisa e eficiente e que seja aplicável em seus processos decisórios surge a necessidade de outras competências, destacando-se a competência em informação a fim de contribuir para a construção da inteligência competitiva e a melhoria nas tomadas de decisões. Desse modo, o objetivo geral visou identificar e mapear a competência em informação de profissionais que atuam em uma organização do segmento do meio ambiente, a empresa Mizumo, localizada em Pompeia-SP, e identificar como a competência organizacional, em conjunto com os padrões relacionados à competência em informação podem influenciar em seus processos decisórios ou no uso de ferramentas de gestão como a inteligência competitiva. Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica que proporcionou a construção do referencial teórico e sua compreensão, ação fundamental para realizar um estudo de caso, caracterizado como exploratório-descritivo e de natureza qualitativa. Sob essa ótica, a presente pesquisa permitiu demonstrar que a competência em informação possui estreita relação com a competência organizacional possibilitando potencializar nos gestores as tomadas de decisões, a partir de padrões e indicadores da competência em informação. Espera-se, com isso, contribuir com subsídios à melhor compreensão acerca da competência em informação e de sua importância como diferencial para que os gestores realizem processos decisórios de forma assertiva.

Palavras-Chave: Competência Organizacional; Competência em Informação; Organizações; Vantagem competitiva; Tomada de Decisão.

Abstract: It is a dissertation cut, highlights that organizations experience a dynamic context and constant changes in which they need competent professionals so that they can access information sources quickly and assertively, allowing a greater speed in the dissemination of information through the use of informational strategic intelligence tools for organizational decision making. Thus, for the construction of this knowledge and use of information in a precise and efficient way and that is applicable in its decision-making processes, the need for other competences arises, highlighting the information literacy in order to contribute to the construction of competitive intelligence and improvement in decision-making. In this way, the general objective was to identify and map the information literacy of professionals working in an organization of the environmental segment, the company Mizumo, located in Pompeia-SP, and identify how the organizational competence, together with related standards to information literacy can influence their decision-making processes or the use of management tools such as competitive intelligence. For that, a bibliographic research was carried out that provided the construction of the theoretical reference and its comprehension, fundamental action to carry out a case study, characterized as exploratory-descriptive and of qualitative nature. From this perspective, the present research allowed to demonstrate that the information literacy has a close relationship with the organizational competence, making it possible to empower managers to make decisions based on information literacy standards and indicators. It is hoped, therefore, to contribute with subsidies to the better understanding about information competence and its importance as a differential for managers to perform decision-making processes assertively.

Keywords: Organizational Competence; Information Literacy; Organization; Competitive Advantage; Decision Making.

1 INTRODUÇÃO

Num cenário de constantes e intensivas mudanças que permeiam o ambiente das organizações, exige-se cada vez mais a importância da competência organizacional como uma abordagem da organização em que considera seu portfólio de recursos físicos, financeiros, organizacionais e recursos humanos (FLEURY; FLEURY, 2004) no gerenciamento e uso das informações para tomada de decisão nesse meio. Partindo dessa premissa, e para que se possa gerir toda a informação que perpassa em uma organização é imprescindível que seus colaboradores tenham qualificações, em especial, competências necessárias para selecionar, filtrar, acessar e usar a informação de maneira inteligente e ética a fim de se contribuir para a construção de conhecimento individual e organizacional. Nesse cenário, vislumbra-se a importância da competência em informação (CoInfo) enquanto área de estudos e aplicações que, no Brasil, ainda necessita de discussões e pesquisas mais arraigadas que envolvam o contexto organizacional. Destaca-se que a CoInfo é um processo de desenvolvimento/aprimoramento “[...] de competências, habilidades e atitudes que permite aos indivíduos buscarem, recuperarem, organizarem, avaliarem, comunicarem e utilizarem a informação de forma inteligente, ética, prática e crítica para a compreensão e intervenção de

seu entorno, resolução de problemas e tomada de decisões para geração e construção de conhecimento” (SANTOS, 2017, p. 92).

Visto a discussão exposta, surge a seguinte indagação: como a competência organizacional, em conjunto com a ColInfo, pode contribuir para a construção da inteligência competitiva e a melhoria nas tomadas de decisões? Frente essa questão, o estudo em questão evidencia a relevância da ColInfo como elemento chave na construção da inteligência competitiva¹ nas organizações. Desse modo, delimitou-se como objetivos: a) identificar e mapear a competência em informação de profissionais que atuam em uma organização do segmento do meio ambiente, a empresa Mizumo, localizada em Pompéia – SP; b) identificar como a competência organizacional, em conjunto com os padrões relacionados à ColInfo, podem influenciar em seus processos decisórios e no uso de ferramentas de gestão como a inteligência competitiva.

Diante do exposto, permeia nessa ambiência a necessidade de conhecer melhor como o uso de condutas de gestão, em especial aquelas que envolvem, por exemplo, a inteligência competitiva, podem ser utilizadas desde que haja habilidades ou capacidades para o uso do conhecimento visando a busca de uma posição ou vantagem competitiva para a organização. E, para que isso seja possível, as empresas devem desenvolver em seus colaboradores as competências necessárias para que eles possam utilizar as novas ferramentas ou processos que estão disponíveis no mercado e que melhor se adaptam à organização e às suas necessidades de desenvolvimento. Com isso nota-se, que se faz necessário um conhecimento mais aprofundado sobre os termos de competência e ColInfo e de suas implicações no ambiente organizacional, especialmente, no que diz respeito ao processo decisório².

2 O CONCEITO DE COMPETÊNCIA

As organizações têm a informação e o conhecimento como elementos fundamentais para o desenvolvimento de suas atividades e para seu processo decisório. No entanto, para que esses processos operem com eficiência, é necessário que as pessoas que atuam nas

¹ Considera-se como sendo inteligência competitiva o processo contínuo em que, sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização, na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita tomadas de decisão de maneira mais segura e assertiva (VALENTIM, 2002).

² De acordo com Choo (2003) o processo decisório compreende fazer uma escolha totalmente racional, em que o indivíduo teria que identificar todas as alternativas existentes, prever as consequências de cada alternativa e avaliá-las de acordo com os objetivos e preferências.

organizações tenham capacidade analítica, ou seja, competências para executar suas tarefas com domínio e controle do que está sendo feito. Nesse sentido, a partir do surgimento da Sociedade da Informação, as organizações se veem forçadas a “[...] impor novas exigências de conhecimentos, ou seja, uma formação mais ampla, com mais conhecimento, alta capacidade de raciocínio e comunicação e reconhecidas habilidades para resolução de problemas” (BITENCOURT; BARBOSA, 2010, p. 178), a fim de que tenham chance de alcançar a maximização de seus resultados corporativos.

Le Boterf (2003 apud BITENCOURT; BARBOSA, 2010) explica que a designação de competência foi propagada em um contexto histórico de desemprego e do crescimento da competitividade no que se refere à capacitação dos recursos ligados às pessoas, ou seja, incorporados em seus conhecimentos, habilidades, experiências, capacidades cognitivas, qualidades, com os recursos em que são inseridos (alta tecnologia das máquinas, internet, redes de dados, interatividade, por exemplo) na esfera em que convivem, seja na empresa, em casa, na universidade e dentre outros. Em razão disso, o conceito de competência ganhou destaque no âmbito organizacional e pode ser entendido por diversos autores com concepções diferenciadas, sendo que, em sua grande maioria, remetem à ideia pelo atendimento das demandas do mercado por profissionais competentes e que saibam utilizar seus conhecimentos, habilidades e atitudes em prol da organização. Diante disso, e com relação ao desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes, Gramigna (2007, p. 50) descreve-os como:

- Habilidades: capacidade de colocar seu conhecimento em ação para gerar resultados, domínio de técnicas, talentos, capacidades – Saber fazer.
- Conhecimento: informações, fatos, procedimentos e conceitos – Saber.
- Atitudes: valores, princípios, comportamentos, pontos de vista, opiniões e percepções, atos pessoais – Querer.

Os conceitos descritos demonstram a busca pela competência em diferentes aspectos e abordagens, que transpondo para o ambiente de uma organização, podem variar devido ao foco que as empresas buscam trabalhar para que suas estratégias empresariais voltadas à competência sejam alcançadas. Em síntese, os conceitos de competência durante as décadas abarcam: **Nos anos de 1980:** a ênfase no cenário da competência era a de que esta estava ligada ao comportamento das pessoas e seus resultados para com a organização. **Nos anos de 1990:** período em que o conceito de competência significava ênfase maior no resultado, que muito se relaciona com a interação das pessoas por meio de seus conhecimentos e

habilidades, ou seja, de sua formação, seguido da ação que tem relação direta com as atitudes dos indivíduos dentro do ambiente organizacional. **Nos anos de 2000 em diante:** neste período a ênfase na competência continua voltada para o resultado dos sujeitos, baseado em sua formação e ação. Entretanto, direcionou-se o “olhar” para outros aspectos que podem influenciar o desempenho das pessoas na busca pela competência como o comportamento, ou seja, a motivação e aprendizagem do indivíduo.

Observando todos os requisitos delimitados ao conceito de competência, Fleury e Fleury (2001), mencionam que a competência do indivíduo não pode ser vista como uma condição, que se restringe somente a um conhecimento ou *know how* exclusivo. Defendem, ainda, que:

A competência individual encontra seus limites, mas não sua negação no nível dos saberes alcançados pela sociedade, ou pela profissão do indivíduo, numa época determinada. As competências são sempre contextualizadas. Os conhecimentos e o *know how* não adquirem status de competência a não ser que sejam comunicados e utilizados. A rede de conhecimento em que se insere o indivíduo é fundamental para que a comunicação seja eficiente e gere a competência (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 187).

Os autores supracitados ainda esclarecem que a ideia de competência deve ser interconectada com expressões como: saber agir, mobilizar recursos, saber transferir conhecimento, saber aprender, saber engajar-se, saber assumir responsabilidades e ter visão estratégica. Em vista disso, o desenvolvimento de competências tem um fator de significância na medida em que contribui para a formação das pessoas e para a mudança de atitude em relação às práticas de trabalho ou mesmo quanto a percepção da realidade, fatores que geram e agregam valor à organização (BITENCOURT, 2001).

Portanto, mais do que buscar uma definição conceitual, faz-se necessário o alcance de um maior entendimento do papel das competências em uma organização, pois dependendo da forma como é feita a gestão das competências, essas podem favorecer a aquisição de vantagens competitivas, contribuindo para diferenciar a organização de seus concorrentes.

2.1 COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL

Se as organizações não tivessem percebido a importância de saber conduzir habilmente as competências de seus colaboradores, muitas não poderiam sequer haver sobrevivido. Atualmente, o que muda é que as organizações precisam ver as competências com escopos mais amplos e complexos do que os que elas usavam no passado. Isso denota que nessa nova economia, a gestão dos saberes da empresa quando somados à coordenação

dos comportamentos de seus trabalhadores, possibilitou a descoberta de mais uma forma de gerar vantagens competitivas para as empresas que atuam em mercados dinâmicos e altamente competitivos (CAPANO; STEFFEN, 2012). Para esses autores, na empresa

[...] o enfoque por competências é, em primeiro lugar, uma instrumentação que permite identificar os conhecimentos, habilidades e comportamentos necessários à realização dos objetivos. Dar uma definição operacional da competência significa encontrar um acordo entre as partes interessadas e compartilhar a maneira de apreciá-la e encará-la (CAPANO; STEFFEN, 2012, p. 44).

Assim, Becker e Lacombe (2005, p. 171) discorrem sobre a gestão de competências no âmbito organizacional afirmando que:

[...] a proposta do modelo de gestão por competências, de maneira geral, pressupõe o desenvolvimento contínuo, bem como o constante monitoramento e renovação das competências individuais e organizacionais, o que, por sua vez, demandam postura empreendedora por parte das pessoas e da gestão.

Bitencourt e Barbosa (2010) consideram, ainda que, para a gestão de competência ocorrer com êxito é importante que se institua um elo entre estratégias, processos e desenvolvimento das pessoas. E complementam que

[...] a gestão de competências refere-se ao processo contínuo e articulado de formação e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes onde o indivíduo é responsável pela construção e consolidação de suas competências (autodesenvolvimento) a partir da interação com outras pessoas no ambiente de trabalho, familiar e/ou em outros grupos sociais (escopo ampliado), tendo em vista o aprimoramento de sua capacitação, podendo, dessa forma, adicionar valor às atividades da organização, da sociedade e a si próprio (autorrealização) (BITENCOURT; BARBOSA, 2010, p. 190).

No contexto organizacional, o conceito de competência obteve maior reconhecimento a partir dos trabalhos de Hamel e Prahalad (1995) ao tratarem da definição das *core competence*, que significam competências essenciais: “[...] são as portas para as oportunidades futuras. [...] Uma competência essencial é um conjunto de habilidades e tecnologias que permite a uma empresa oferecer um determinado benefício aos clientes” (HAMEL; PRAHALAD, 1995, p. 228-229). Essas competências essenciais, de acordo com Fleury e Fleury (2001), precisariam ser analisadas como competências-chave da organização e deveriam responder a três critérios: oferecerem autênticos benefícios aos consumidores, serem difíceis de imitar e proverem acesso a diferentes mercados. Desse modo, entende-se que:

A questão principal diz respeito à possibilidade de combinação das várias competências que uma empresa pode conseguir para desenhar, produzir e distribuir produtos e serviços aos clientes no mercado. Competência seria assim a capacidade de combinar, misturar e integrar recursos em produtos e serviços (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 189).

Assim, as competências essenciais da organização são aquelas que atribuem vantagem competitiva a ela por meio do valor percebido pelos clientes e pela dificuldade de serem copiadas pela concorrência. Para Souza (2000, apud PIMENTA; BRASIL; SARAIVA, 2006, p. 137), “[...] o fio da meada está em como integrar as competências pessoais com as competências organizacionais, pois uma não faz sentido sem a outra”.

Hamel e Prahalad (1995, p. 234) corroboram com essa ideia ao explicar que “[...] uma competência específica de uma organização representa a soma do aprendizado de todos os conjuntos de habilidades tanto em nível pessoal quanto de unidade organizacional”. Igualmente, uma competência essencial somente é desenvolvida quando há união do conhecimento individual das pessoas e do conhecimento coletivo da organização, e, que para a empresa para chegar neste nível precisa saber administrar e desmembrar o que Hamel e Prahalad (1995) denominam de ‘estoque de competências específicas’.

Ruas (2003) aponta que as competências essenciais são um instrumento aceitável para as organizações que almejam fortalecer sua competitividade por meio do desenvolvimento de determinadas capacidades, reforçando assim uma velha ideia de que o desempenho eficaz depende de competências e / ou capacidades consistentes e presentes em toda a organização. As competências organizacionais proporcionam a possibilidade de realização de um acompanhamento, para verificar o quanto as competências têm contribuído para o alcance de uma maior competitividade da empresa. Destaca-se, ainda, que:

Assim, na contraparte de determinada estratégia de mercado envolvendo novos produtos ou novos serviços ou, ainda, novas formas de relacionamento com clientes, a noção de competência passa a representar as necessidades de capacidades internas que vão sustentar essa estratégia. Sob a forma de competência coletiva e/ou individual, essa noção passa a transitar nas diferentes instâncias da organização como uma referência conceitual, relativamente homogênea, acerca das capacidades internas necessárias: da dimensão corporativa (competências organizacionais), passando pela dimensão funcional ou dos macro-processos (competências funcionais ou grupais), até as individuais (inclusive gestores) (RUAS, 2003, p. 10).

Destarte, Boterf (1997 apud BITENCOURT, 2001) afirma que o que diferencia a competência de uma organização, não é a competência dos seus colaboradores, mas sim a

qualidade da combinação ou articulação entre seus membros. Por isso, Dutra (2007) esclarece que a competência pode ser atribuída a diferentes elementos, como as organizações com as suas próprias competências, e as pessoas com seus conjuntos de competências (conhecimento, habilidades e atitudes) aproveitadas ou não pela organização. Segue esclarecendo, ainda, que:

A organização transfere seu patrimônio para as pessoas, enriquecendo-as e preparando-as para enfrentar novas situações profissionais e pessoais, na organização ou fora dela. As pessoas, ao desenvolverem sua capacidade individual, transferem para a organização seu aprendizado, capacitando-a a enfrentar novos desafios. Desse modo, são as pessoas que ao colocarem em prática o patrimônio de conhecimentos da organização, concretizam as competências organizacionais e fazem sua adequação ao contexto. Ao utilizarem, de forma consciente, o patrimônio de conhecimento da organização, as pessoas validam-no ou implementam as modificações necessárias para aprimorá-lo (DUTRA, 2007, p. 24).

Nesse sentido, observa-se que ao confrontar as competências das organizações e das pessoas, pode-se verificar que há um processo contínuo de troca de competências, evidenciando uma relação próxima entre competências organizacionais e individuais, mas, para que realmente trabalhem em sinergia dependem de outro tipo de competência como a competência em informação (CoInfo) atuando sobre o prisma de uma aprendizagem autônoma e significativa que contribua para uma maturidade organizacional visando auxiliar nos processos decisórios e no desenvolvimento organizacional sustentável.

2.2 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (CoInfo)

O desenvolvimento das competências pode ser potencializado a partir do momento que são compreendidas pelo enfoque da competência em informação (CoInfo).

Em uma organização, a informação e o conhecimento são elementos fundamentais para o desenvolvimento das atividades e do processo decisório que, por sua vez, somente são satisfatórios quando as pessoas que atuam nas organizações tenham competências, capacidades e habilidades para buscar, recuperar, avaliar e compartilhar as informações a fim de identificar oportunidades e ameaças e criar estratégias competitivas para executar suas tarefas com domínio e controle do que está sendo feito (SANTOS; SANTOS; BELLUZZO, 2016).

Santos e Belluzzo (2015) já corroboravam com tal ideia ao explicar que a CoInfo é um processo que visa desenvolver e aprimorar competências, capacidades e habilidades visando aplicar a informação na prática no que concerne à construção de conhecimento, resolução de problemas e tomada de decisões em todos os âmbitos da vida.

A ColInfo surgiu a partir do termo em inglês *information literacy* na década de 1970, decorrente do relatório de autoria do bibliotecário Paul Zurkowski. Vista como transdisciplinar, envolve mecanismos variados que permeiam diversos contextos, inclusive o organizacional, além de diversos níveis escolares. A ColInfo engloba um conjunto de habilidades, conhecimentos, atitudes, valores pessoais e sociais que medeiam sobre a realidade. Desse modo, os indivíduos podem lidar “[...] com grandes massas de informações, assim como demandas pessoais e profissionais” (DUDZIAK, 2003, p. 31), permitindo gerar transformações e avanços sociais e econômicos. Um dos conceitos iniciais sobre a ColInfo e que até hoje é muito utilizado, teve seu surgimento em 1989, com a *American Library Association* (ALA) que trabalhou na divulgação e aceitação do conceito. Para melhor entendimento do conceito, pondera-se que:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e possuir a capacidade de localizar, avaliar e utilizar eficazmente a informação necessária. [...] Em última análise, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Eles sabem como aprender porque sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usar as informações de tal forma que outras pessoas possam aprender com eles. São pessoas preparadas para a aprendizagem ao longo da vida, porque eles sempre podem encontrar em mãos as informações necessárias para qualquer tarefa ou decisão (ALA, 1989, p. 1, tradução nossa).

Belluzzo (2014) relata que, desde 1990, inúmeros estudos foram elaborados com o intuito de compreender a ColInfo a partir de nuances que envolviam desde significados conceituais mais claros e análises sobre o tema, até a criação de diretrizes e parâmetros, assessorando ao desenvolvimento de competências das pessoas, como se pode observar no seguinte registro:

Nesse sentido, nos últimos anos, diversos encontros vêm sendo realizados para a divulgação e exposição de trabalhos que estão sendo desenvolvidos sobre a ColInfo. Como resultado desses eventos, tem havido inúmeras reflexões e discussões entre os participantes que se concretizam em declarações e manifestos, tais como: Praga (2003), Alexandria (2005), Ljubjana (2006), Toledo (2006), Lima (2009), Paramillo (2010), Murcia (2010), Maceió (2011), Havana (2012), Fez (2011), Florianópolis (2013) e, recentemente, a Carta de Marília (2014) esta última como resultado do “III Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências” que evidencia a emergência e a importância da ColInfo para o Brasil nos últimos anos, o que indica fortemente a necessidade de compartilhamento de experimentações e vivências aplicáveis à realidade brasileira para o enfrentamento de desafios que exigem e implicam na redução das iniquidades sociais e desigualdades regionais no que diz respeito às políticas

de acesso e uso da informação para o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida (BELLUZZO, 2014, p. 57).

Há conceituações mais recentes, como por exemplo, em nível internacional, da *Chartered Institute of Library and Information Professionals* (CILIP, 2018, p. 3, tradução nossa) que afirma: “Competência em informação é a capacidade de pensar criticamente e fazer julgamentos equilibrados sobre qualquer informação que nós encontramos e usamos”. Para De Lucca, Fialho e Vitorino (2018, p. 597):

[...] vivenciamos, hoje, o desenvolvimento de dois movimentos similares: o movimento da aprendizagem ao longo da vida, vinculado à área da educação, e o movimento da competência em informação, que, nesse início de século, é abordado majoritariamente na área da ciência da informação. Esses movimentos surgem como uma alternativa aos modelos tradicionais de aprendizagem, ao lidar com os conteúdos de forma fluída e não-linear, que é uma característica da sociedade atual.

Ressalta-se que a movimentação evolutiva da CoInfo por meio de estudos, manifestos e declarações descritos por Belluzzo (2014), o conceito de CILIP (2018) e as afirmações de De Lucca, Fialho e Vitorino (2018) demonstram haver a criação de uma nova realidade transformadora, que necessita da Competência em Informação (CoInfo) para ocorrer tanto nas empresas, na sociedade, para as pessoas e para o nosso país. Entretanto, a consolidação da CoInfo só será possível se para o uso da informação, para a construção de conhecimento e o desenvolvimento das competências forem disponibilizados recursos e criado programas de aprendizagem com qualidade implantados desde a infância permitindo assim que indivíduos tenham o direito de serem vistos, sem exceção, como cidadãos que contribuem para um país mais justo, igualitário e preocupado com sua aprendizagem passada, atual e futura, suprimindo suas necessidades informacionais e elevando o desenvolvimento social.

Visando fortalecer o uso da CoInfo, Belluzzo (2007) em âmbito nacional, descreveu padrões e indicadores de performance sobre CoInfo, após pesquisas anteriores baseadas em documentos nacionais e internacionais. Portanto, e como resultado de tal trabalho, foram desenvolvidos parâmetros norteadores que envolvem a prescrição de indicadores de avaliação dessa competência, demonstrando também princípios, conceitos, introdução e desenvolvimento, estabelecidos em cinco padrões básicos que podem ser assim sintetizados: Padrão 1 - A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação, Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade, Padrão 3 – A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes, Padrão 4 – A pessoa competente em

informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado, Padrão 5 – A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.

Nesse sentido, para que o papel da competência organizacional e da ColInfo possa ser alcançado, é importante que a organização faça um mapeamento das competências visando identificar os conhecimentos necessários e os já existentes, para que possam ser desenvolvidos novas métricas de avaliação de desempenho e capacitações com bases nos padrões e indicadores da ColInfo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

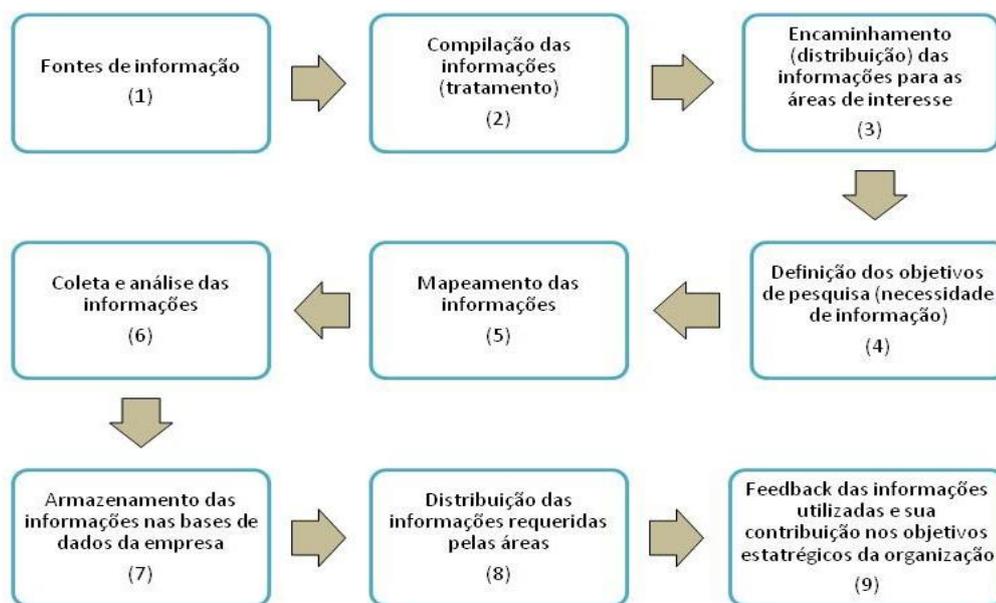
O estudo em questão, de natureza exploratória e qualitativa, apoiou-se, em um primeiro momento, em pesquisa bibliográfica cuja reflexão é “[...] elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos” (GIL, 2010, p. 29). Assim, iniciou-se o trabalho com uma pesquisa/revisão bibliográfica que proporcionou a construção de princípios teóricos, por meio da identificação e análise dos métodos, modelos, padrões e indicadores que permitiram avaliar a ColInfo na organização pesquisada. O estudo do eixo teórico foi importante para subsidiar, em um segundo momento, o estudo de caso, que teve como universo pesquisado a organização Mizumo de Pompeia/SP, considerando-se para tanto os princípios de Yin (2010). Como público de interesse para a pesquisa nesse universo, selecionou-se 10 pessoas com funções que influenciam as decisões e que necessitam da ColInfo no dia-a-dia do seu trabalho para auxiliar no uso de ferramentas de gestão, em especial a inteligência competitiva, contribuindo para as tomadas de decisão de forma assertiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foram delineados e discutidos diversos conceitos e teorias para a compreensão do termo competência, sua importância no ambiente organizacional e a sua inter-relação com a ColInfo a fim de contribuir com o uso de ferramentas estratégicas para as organizações como a inteligência competitiva. Assim, realizou-se um estudo de caso com a empresa Mizumo situada na cidade de Pompeia/SP e que fabrica estações compactas para tratamento de esgoto doméstico. Ela faz uso das ferramentas de inteligência competitiva (Figura 1) para

trabalhar como diferencial, utilizando-se do levantamento de informações recebidas diariamente de fontes, tais como: informativos setoriais, *sites* especializados, revistas, jornais, além de informações enviadas por uma empresa que presta serviços de assessoria de imprensa à Mizumo. Essas informações são recebidas, compiladas e enviadas às áreas foco de interesse tais como Vendas, Marketing, Administração de Vendas, Engenharia de Produto, Engenharia de Pesquisa e Desenvolvimento, Diretoria Geral e dentre outros, para que possam apontar, devido ao grande volume de informações, quais assuntos merecem um trabalho aprofundado, ou seja, quais informações poderão agregar valor à organização e proporcionar oportunidades para que a instituição possa traçar planos estratégicos e com isso conseguir vantagens competitivas em seu mercado (segmento) de atuação.

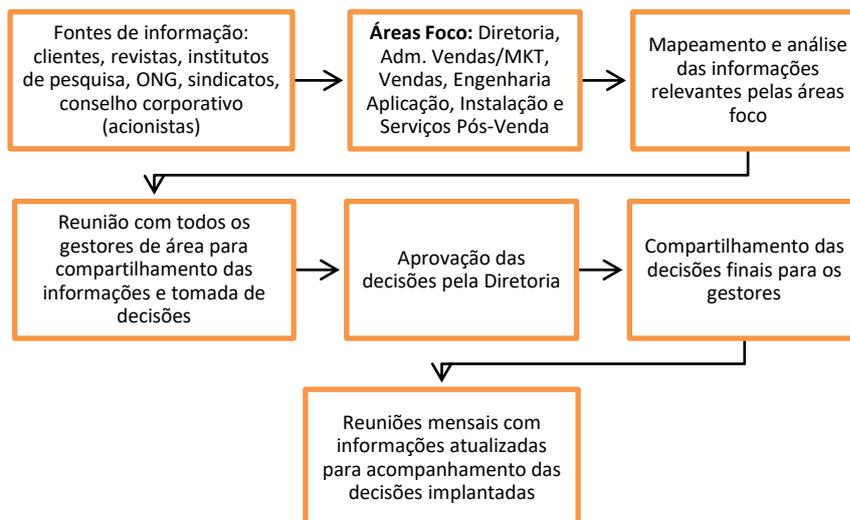
Figura 1: Processo de Inteligência Competitiva da Mizumo.



Fonte: Elaborado por Santos - 2014.

Desse modo, para desenvolver a dinâmica de funcionalidade das ferramentas de inteligência competitiva a Mizumo contém uma estrutura organizacional em que existem funções com competências que tem o papel de tomadores de decisão e que participam do fluxo informacional da empresa como pode ser observado na Figura 2.

Figura 2: Fluxo Informacional Decisório da Mizumo.



Fonte: Elaborado por Santos - 2014.

A Figura 2 descreve o fluxo informacional da Mizumo e as áreas em foco, ou seja, aquelas que mais recebem informações para tomada de decisão, as outras áreas também recebem informações e participam do fluxo informacional, mas essas áreas são as que mais impactam nos resultados da organização, necessitando com isso de competências técnicas e principalmente de competência em informação para lidar com todo esse fluxo informacional que perpassa a empresa e que pode influenciar no cotidiano do negócio.

Desse modo, com base no universo descrito, foram considerados como população ou sujeitos de interesse, para o presente estudo, os tomadores de decisão da empresa, que são os gestores das áreas foco ocupantes de cargos como diretor, gerente, supervisor, coordenador e encarregado, perfazendo um total de 09 pessoas. Doravante, para facilidade de compreensão deste estudo, serão denominados “gestores”.

Essa organização atua com princípios de gestão por competências, elaborado para tornar mais claro e compreensível o papel de cada colaborador dentro da organização, ou seja, como o desenvolvimento de cada funcionário deve ser alinhado aos valores e objetivos da empresa. Esse programa não é atrelado à avaliação de desempenho que vise proporcionar alguma promoção ou aumento de salário, mas sim tem como foco o desenvolvimento eficiente a médio/longo prazo de todos os funcionários dos mais variados setores da organização. Dessa maneira, possibilitando a revitalização das equipes de colaboradores e que tem influência natural na vantagem competitiva da cadeia produtiva da Mizumo, perante o mercado de negócios que ela atua.

Diante disso, pode-se verificar no Quadro 1 que para atuar em qualquer função, é importante que as pessoas tenham habilidades que constituem a ColInfo, necessárias para que o gestor possa desenvolver seu trabalho e também possa tomar decisões de maneira mais coerente e compreensível, no sentido de que as informações que cheguem até eles, por meio de ferramentas, como a inteligência competitiva, possam contribuir para um processo decisório mais ágil. Isto permite que as áreas que têm contato direto com o cliente agreguem valor à organização, como também aos clientes, que se sentem valorizados por terem uma resposta rápida, resultando em vantagens competitivas no negócio.

E essas competências, traduzidas em capacidades e habilidades em informação que os gestores tanto necessitam é que fazem com que a ColInfo tenha uma inter-relação com as competências principalmente no âmbito organizacional. Isso pode ser sintetizado nas palavras de Abell *et al.* (2004) quando estes comentam sobre o papel da ColInfo:

- Compreender a necessidade em informação: perceber por que e de qual informação precisa; qual, quanta e que tipo de informação requer e as limitações para conseguí-la (como tempo, acesso, formato, atualidade, etc.); reconhecer que a informação está disponível em formatos variados e dispostos em várias localizações geográficas e virtuais;
- Compreender a disponibilidade: identificar quais recursos estão disponíveis para sua exploração, onde estão disponíveis, como acessá-los e quando é apropriado utilizá-los;
- Compreender como encontrar informação: buscar os recursos adequados com eficácia e identificar a informação relevante;
- Compreender a necessidade de avaliar os resultados: avaliar a informação pela sua autenticidade, correção, atualidade e valor. Também devem ser avaliados os meios pelos quais se alcançaram os resultados para afirmar que o planejamento realizado não produz resultados equivocados e incompletos;
- Compreender como trabalhar com os resultados e como explorá-los: analisar e trabalhar com a informação para proporcionar resultados de pesquisa corretos e apresentáveis, o que implica em compreender, comparar, combinar, anotar e aplicar (usar) a informação encontrada, e também reconhecer quando há necessidade de uma nova busca por mais informação;
- Compreender a ética e a responsabilidade na utilização: respeitar a confidencialidade e reconhecer o trabalho de outras pessoas, compreendendo as questões referentes ao plágio, propriedade intelectual, etc.;

- Compreender como se comunica e se compartilha a informação: comunicar/compartilhar a informação de uma maneira ou formato adequado ao público que se dirige e conforme a situação;
- Compreender como administrar a informação: refere-se à aplicação de métodos apropriados para o armazenamento e gestão da informação, bem como de uma reflexão sobre todo o processo de busca das fontes encontradas, de forma a aprender a utilizar a informação.

Assim, mais do que a compreensão desses pontos em que a ColInfo retrata, é a relevância de um mapeamento das competências existentes na ambiência organizacional que só será possível com o suporte de padrões e indicadores, como os que constam nas diretrizes da *International Federation of Libraries Associations and Institutions* (LAU, 2007); da *Association for College Research* (ACRL, 2000) e também nos padrões de Belluzzo (2007). Esses padrões visam identificar e descrever as principais características e requisitos das pessoas competentes em informação proporcionando a oferta de uma sistematização de variáveis e de indicadores de desempenho desejáveis às pessoas (gestores, nesse caso) que devem acessar e usar a informação de maneira inteligente e com efetividade à construção de conhecimento e seu uso à realidade e ou contexto social. De tal modo, com o apoio desses padrões internacionais e nacionais o desenvolvimento da ColInfo pode alcançar seu objetivo de facilitar o uso prático da informação (estratégias cognitivas) na solução de problemas em qualquer ambiência, seja ela profissional, acadêmica ou social preconizando o aprender a aprender, o aprendizado ao longo da vida e o pensamento crítico (SANTOS; SANTOS; BELLUZZO, 2016).

Quadro 1: Padrões e Indicadores de Competência em Informação (ColInfo) do cargo e uso das ferramentas de inteligência competitiva para atuar com o cliente externo.

Função Ocupacional	Padrões e Indicadores de Competência em Informação do cargo	Utiliza Ferramentas de Inteligência Competitiva em seu cargo
Diretor de Unidade de Negócios	1.1 Define e reconhece a necessidade de informação usando fontes variadas (ambiência, clientes e sociedade) que está inserido. 1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais sobre o assunto de interesse para a resolução de problemas e tomadas de decisão. 1.3 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação, por meio de um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária. 2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos. 2.4 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informações para embasar argumentos, resolver problemas e tomar decisões.	Diretor de Unidade de Negócios (SIM)
Gerente Operacional	3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida. 3.2 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências para construir os argumentos, valores e princípios que representam a informação obtida. 3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação obtida. 4.1 Demonstra compreender como usar informações, de forma ética e legal, para apoiar ideias e/ou argumentos sem violar a autoria das informações recuperadas que servirão para a tomada de decisão. 4.2 Comunica os resultados com efetividade, respeitando as informações que podem ser disseminadas daquelas que não podem, mantendo a privacidade.	Gerente Operacional (NAO)

XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
22 a 26 de outubro de 2018 – Londrina – PR

Encarregada de Assistência Técnica	<p>1.1 Define e reconhece a necessidade de informação usando fontes variadas (ambiência, clientes e sociedade) que está inserido.</p> <p>1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais sobre o assunto de interesse para a resolução de problemas e tomadas de decisão.</p> <p>2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.</p> <p>2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade usando palavras-chave, sinônimos, vocabulários e outras estratégias de busca e recuperação.</p> <p>2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.</p> <p>3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.</p> <p>3.2 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências para construir os argumentos, valores e princípios que representam a informação obtida.</p> <p>3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação obtida.</p> <p>4.2 Comunica os resultados com efetividade, respeitando as informações que podem ser disseminadas daquelas que não podem, mantendo a privacidade.</p> <p>5.1 Compreende o uso da informação, adequando suas ações, atividades, produtos, serviços e decisões para os interesses da organização, de forma ética e legal.</p>	SIM
Encarregado de Engenharia	<p>1.1 Define e reconhece a necessidade de informação usando fontes variadas (ambiência, clientes e sociedade) que está inserido.</p> <p>1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais sobre o assunto de interesse para a resolução de problemas e tomadas de decisão.</p> <p>1.3 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação, por meio de um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária.</p> <p>2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.</p> <p>2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade usando palavras-chave, sinônimos, vocabulários e outras estratégias de busca e recuperação.</p> <p>2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.</p> <p>3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.</p> <p>3.2 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências para construir os argumentos, valores e princípios que representam a informação obtida.</p> <p>3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação obtida.</p> <p>4.2 Comunica os resultados com efetividade, respeitando as informações que podem ser disseminadas daquelas que não podem, mantendo a privacidade.</p> <p>5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação.</p>	Encarregado de Engenharia (SIM) Encarregado de Produção (NAO)
Coordenador de Serviços	<p>1.1 Define e reconhece a necessidade de informação usando fontes variadas (ambiência, clientes e sociedade) que está inserido.</p> <p>1.3 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação, por meio de um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária.</p> <p>2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade usando palavras-chave, sinônimos, vocabulários e outras estratégias de busca e recuperação.</p> <p>2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes.</p> <p>3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.</p> <p>3.2 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências para construir os argumentos, valores e princípios que representam a informação obtida.</p> <p>3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação obtida.</p> <p>4.2 Comunica os resultados com efetividade, respeitando as informações que podem ser disseminadas daquelas que não podem, mantendo a privacidade.</p> <p>5.1 Compreende o uso da informação, adequando suas ações, atividades, produtos, serviços e decisões para os interesses da organização, de forma ética e legal.</p> <p>5.3 Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados.</p>	SIM
Coordenadora de Adm. de Vendas e MKT	<p>1.1 Define e reconhece a necessidade de informação usando fontes variadas (ambiência, clientes e sociedade) que está inserido.</p> <p>1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais sobre o assunto de interesse para a resolução de problemas e tomadas de decisão.</p> <p>2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.</p> <p>2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade usando palavras-chave, sinônimos, vocabulários e outras estratégias de busca e recuperação.</p> <p>2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.</p> <p>2.4 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informações para embasar argumentos, resolver problemas e tomar decisões.</p> <p>2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes.</p> <p>3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.</p> <p>3.2 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências para construir os argumentos, valores e princípios que representam a informação obtida.</p> <p>3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação obtida.</p> <p>4.1 Demonstra compreender como usar informações, de forma ética e legal, para apoiar ideias e/ou argumentos sem violar a autoria das informações recuperadas que servirão para a tomada de decisão.</p> <p>4.2 Comunica os resultados com efetividade, respeitando as informações que podem ser disseminadas daquelas que não podem, mantendo a privacidade.</p> <p>5.1 Compreende o uso da informação, adequando suas ações, atividades, produtos, serviços e decisões para os interesses da organização, de forma ética e legal.</p> <p>5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação.</p>	SIM

XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
22 a 26 de outubro de 2018 – Londrina – PR

Encarregado de Instalação	<p>1.1 Define e reconhece a necessidade de informação usando fontes variadas (ambiência, clientes e sociedade) que está inserido.</p> <p>1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais sobre o assunto de interesse para a resolução de problemas e tomadas de decisão.</p> <p>1.3 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação, por meio de um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária.</p> <p>2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.</p> <p>2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.</p> <p>2.4 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informações para embasar argumentos, resolver problemas e tomar decisões.</p> <p>2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes.</p> <p>3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.</p> <p>3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação obtida.</p> <p>4.2 Comunica os resultados com efetividade, respeitando as informações que podem ser disseminadas daquelas que não podem, mantendo a privacidade.</p> <p>5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação.</p>	NAO
Administrador de Vendas	<p>1.1 Define e reconhece a necessidade de informação usando fontes variadas (ambiência, clientes e sociedade) que está inserido.</p> <p>1.3 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação, por meio de um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária.</p> <p>2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.</p> <p>3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.</p> <p>3.2 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências para construir os argumentos, valores e princípios que representam a informação obtida.</p> <p>3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação obtida.</p> <p>4.2 Comunica os resultados com efetividade, respeitando as informações que podem ser disseminadas daquelas que não podem, mantendo a privacidade.</p> <p>5.1 Compreende o uso da informação, adequando suas ações, atividades, produtos, serviços e decisões para os interesses da organização, de forma ética e legal.</p> <p>5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação.</p>	SIM

Fonte: Santos - 2018.

Desse modo, o Quadro 1 foi elaborado por meio da inter-relação das funções, neste caso, uma competência organizacional, e os indicadores e padrões da ColInfo. Desse intercâmbio foi possível analisar quais indicadores e padrões estavam presentes nas competências de cada gestor, sendo que em várias funções alguns desses padrões se repetiram evidenciando que na organização são essenciais para todos os cargos que lidam com ferramentas de inteligência e com a informação de forma estratégica. Esses padrões são: **Padrão e Indicadores do Grupo 1** - A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; **Padrão e Indicadores do Grupo 2** – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade; **Padrão e Indicadores do Grupo 3** – A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes. Com isso, pode-se inferir que os indicadores de ColInfo devem fazer parte da descrição do cargo da organização como sendo elementos essenciais para o gestor tomador de decisão ser competente nessas áreas. Com a construção dessa inter-relação também foi possível verificar que os profissionais que trabalham com informações e ferramentas como da inteligência competitiva necessitam da ColInfo para avaliar e interpretar sistemicamente as informações coletadas, para que com isso possam então identificar eventos importantes, oportunidades e até mesmo ameaças e, a partir daí expor as conclusões

que serão úteis à tomada de decisão (SANTOS, 2014). Frente ao exposto, as organizações definem suas competências alinhadas aos seus objetivos estratégicos e buscam atingir os resultados por meio também das competências individuais que os colaboradores já possuem ou que aprendem ao longo do tempo. Assim sendo, atenta-se ao fato de que a definição e a identificação das competências, intercalada como a competência em informação, proporcionam uma busca da valorização do conhecimento e do capital humano da organização, obtendo com isso a participação e o comprometimento dos colaboradores, que por meio dos padrões e indicadores, possam ser avaliados para demonstração dos resultados individuais e organizacionais (SANTOS, 2014).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ColInfo, devido seu conteúdo estratégico, tem um papel diferenciado no âmbito organizacional pelo fato de que não é mais possível somente dispor do desenvolvimento de competências organizacionais para se tomar decisões estratégicas. Esse conteúdo não se manifesta diretamente porque é apenas o objeto de um processo que necessita do auxílio da mediação humana, mas interfere em demasia no contexto organizacional, pois implica em que os gestores façam uso de seus recursos intelectuais, tais como: memória, imaginação, percepção e raciocínio, organizados ao redor de metodologias que têm como foco a identificação dos conteúdos estratégicos. Desse modo, a conjunção de trabalho entre as competências organizacionais e a ColInfo revela a importância de se mapear a ColInfo nas organizações e, a partir desse mapeamento, implantar programas de desenvolvimento nessa área para auxiliar na busca de diferenciais perenes pelas organizações. Em síntese, as competências que o indivíduo possui e as que ele aprende para desempenhar a sua função podem ser potencializadas junto com a ColInfo nas organizações, pois esta vai além de ações que se limitam em conhecer e saber utilizar conceitos, métodos e técnicas para a escolha das fontes mais adequadas, mas também envolve a habilidade de ser flexível adequando-se às constantes e imprevisíveis mudanças pelas quais perpassam o mercado frequentemente. Portanto, para que o uso de ferramentas de gestão, como a inteligência estratégica da informação alinhada à construção do conhecimento organizacional possam contribuir de forma positiva nessa ambiência, a ColInfo busca oferecer a interpretação de significados, que permitam a elaboração de padrões, modelos e hierarquizações mentais que contribuem para a busca dessa competência e da vantagem competitiva organizacional.

REFERÊNCIAS

- ABELL, A. et al. Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK). **Boletín de Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, n. 77, p. 79-84, dez. 2004.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy: final Report**. 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 19 jul. 2018.
- BECKER, G. V.; LACOMBE, B. M. B. Gestão, inovação e competências: conciliando ideias no estudo dos empreendedores de incubadora de base tecnológica. In: RUAS, R. L.; ANTONELLO, C.S.; BOFF, L. H. (Orgs.). **Os novos horizontes da gestão: aprendizagem organizacional e competências**. Porto Alegre: Bookman, 2005. p. 166-187.
- BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. Bauru: Cá entre nós, 2007.
- BELLUZZO, R. C. B. O conhecimento, as redes e a competência em Informação (CoInfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, Número Especial, p. 48-63, 2014.
- BITENCOURT, C. C. **A gestão de competências gerenciais: a contribuição da aprendizagem organizacional**. 319f. 2001. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.
- BITENCOURT, C. C.; BARBOSA, A. C. Q. Gestão de competências: articulando indivíduos, organizações e sociedade. In: BITENCOURT, C. *et al.* (Orgs.). **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. p. 175-195.
- CAPANO, G.; STEFFEN, I. A evolução dos modelos de gestão por competências nas empresas. **Boletim Técnico Senac: a R. Educ. Prof.**, Rio de Janeiro, v. 38, n. 2, p. 41-54, 2012.
- CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS. **CILIP definition of information literacy 2018**. 2018. Disponível em: <www.informationliteracy.org.uk>. Acesso em: 02 ago. 2018.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003. 425p.
- DE LUCCA, D. M.; FIALHO, F. A. P.; VITORINO, E. V. Competência em informação e aprendizagem ao longo da vida nas organizações que aprendem. **RICI: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 11, n. 3, p. 590-608, 2018.
- DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.
- DUTRA, J. S. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2007.

- FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, p. 183-196, 2001.
- FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. **Estratégias empresariais e formação de competências**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GRAMIGNA, M. R. **Modelos de competências e gestão de talentos**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- HAMEL, G.; PRAHALAD, C. K. **Competindo pelo futuro**: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- PIMENTA, S. M.; BRASIL, E. R.; SARAIVA, L. A. S. Gestão e competências em organizações do Terceiro Setor. **Revista de Administração da FEAD-Minas**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 123-142, 2006.
- RUAS, R. Gestão por competências: uma contribuição à perspectiva estratégica da gestão de pessoas. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 27., 2003, Atibaia. **Anais eletrônicos...** Atibaia: ANPAD, 2003. Disponível em:<http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2003/GRT/GRT2292.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2018.
- SANTOS, V. C. B. **Competência em informação na construção da inteligência competitiva nas organizações**: o caso da empresa Mizumo (Pompéia/SP). 2014. 177f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Campus de Marília, Marília, 2014.
- SANTOS, C. A.; BELLUZZO, R. C. B. A Competência em Informação (CoInfo) como pré-requisito diferencial e inovador no apoio à educação profissional. In: SEMINÁRIO HISPANO-BRASILEIRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SOCIEDADE E SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, 4., 2015, Marília. **Anais...** Marília: FUNDEPE, 2015.
- SANTOS, V. C. B.; SANTOS, C. A.; BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação em articulação com a inteligência competitiva no apoio ao alinhamento estratégico das informações nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, p. 45-60, 2016.
- SANTOS, C. A. **Competência em Informação na formação básica dos estudantes da educação profissional e tecnológica**. 2017. 287f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2017.
- VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.3., n.4, ago. 2002.
- YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.