

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O PERFIL DE GESTORES DE MICRO E PEQUENAS CORRETORAS DE SEGUROS DE BAURU (SP) SOB A ÓTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: UMA CONTRIBUIÇÃO TEÓRICO-APLICADA

Patrícia Zuccari (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP)

**Regina Célia Baptista Belluzzo (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” -
UNESP)**

A COMPARATIVE STUDY BETWEEN THE PROFILE OF MANAGERS OF MICRO AND SMALL INSURANCE BROKERS IN BAURU (SP) FROM THE PERSPECTIVE OF LITERACY INFORMATION: A THEORETICAL-APPLIED CONTRIBUTION

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: O gestor de uma organização é o indivíduo que possui o poder para tomadas de decisões que influenciam diretamente na competitividade do seu negócio. Para isso ele deve acessar, usar e se apropriar de uma infindável quantidade de informações. Considerando a importância dessas decisões, é vital que esse gestor tenha a competência em informação, uma vez que ele precisa reconhecer quais informações são necessárias, onde e como ele pode acessá-las, analisá-las e compartilhá-las. Dentro desse contexto, o desenvolvimento do comportamento empreendedor desses gestores pode resultar em maior consistência ao seu negócio. O trabalho apresenta resultados e reflexões teóricas derivadas de pesquisa exploratória, qualitativa e de natureza bibliográfica sobre a competência em informação e as características do comportamento empreendedor, além de uma pesquisa de levantamento cujo objetivo é descrever as características do perfil de gestores de micro e pequenas empresas de corretoras de seguros de Bauru, Estado de São Paulo. O objetivo do trabalho é comparar o acesso e uso da informação para construção do conhecimento e tomada de decisão por parte desses gestores e a sua relação com o perfil empreendedor. A partir do referencial construído, demonstra-se teoricamente a inter-relação entre tais abordagens em quadro conceitual voltado para ambientes organizacionais contemporâneos, com apoio de padrões e indicadores de competência em informação. Percebeu-se também que a competência em informação está presente no comportamento do empreendedor e serão necessários estudos mais detalhados para confirmar as inferências desse trabalho e aprofundar como os gestores estão acessando e utilizando as informações para construção do conhecimento na tomada de decisões.

Palavras-Chave: Competência em Informação; Empreendedorismo; Pequenos Negócios.

Abstract: The manager of an organization is the individual who has the power to make decisions that influence the right in the competitiveness of your business. For this it is necessary, use and repair an

endless amount of information. Considering the importance, it is vital that this manager has a literacy information, since it is necessary to recognize what information is needed, where and how it can access, analyze and share it. Within this context, the development of entrepreneurial behavior of managers can result in greater consistency to your business. The paper presents results and theoretical reflections derived from an exploratory, qualitative and bibliographical research on a literacy information and as characteristics of entrepreneurial behavior, as well as a survey that aims to describe the characteristics of the profile of micro and small business managers From the insurance brokers in Bauru, State of São Paulo. The objective of the study is the access and use of information for the construction of knowledge and decision making by the managers and their relationship with the entrepreneurial profile. Based on the built-in framework, it is theoretically an interrelationship between such approaches within a conceptual framework geared to contemporary organizational environments, supported by standards and information competence indicators. It was also realized that a competence in information is present there is no procedure of the entrepreneur and it is direct. More detailed to confirm as work inferences and deepen how managers are accessing and using as information for building knowledge in decision making.

Keywords: Literacy information; Entrepreneurship; Small Business.

1 INTRODUÇÃO

O Brasil passou muito tempo atendendo às necessidades do mercado interno, fazendo com que as empresas não criassem a cultura de inovação e tecnologia. O processo de abertura para o comércio internacional foi iniciado no ano de 1988 e intensificou-se a partir dos anos 90. Neste período o país eliminou algumas barreiras não-tarifárias, reduziu o protecionismo da indústria local e lançou uma Política Industrial e de Comércio Exterior. Após a abertura do mercado, as empresas brasileiras ficaram com uma lacuna em termos de conhecimentos tecnológicos em relação às empresas estrangeiras. A partir disso, as empresas nacionais tiveram que começar a pensar em modernizar os seus produtos e processos, uma vez que os produtos importados apresentavam custo reduzido e com uma qualidade superior ao brasileiro. O empreendedorismo ganhou espaço no país dentro desse contexto, uma vez que essas mudanças obrigaram as empresas a serem cada vez mais competitivas, pois caso elas não acompanhassem essa dinamicidade ficariam fora do mercado.

Os estudos que envolvem a análise do perfil dos gestores das Micro e Pequenas Empresas (MPE's) tem sido destaque nos últimos tempos devido à importância desses pequenos negócios para a economia brasileira. Segundo pesquisa contratada pelo Sebrae-SP, esses negócios representam 98% das empresas, sendo responsáveis por 27% do PIB e 49% dos empregos formais do Estado de São Paulo (SEBRAE-SP, 2017). Entretanto, a administração desses empreendimentos ainda deixa a desejar, uma vez que os gestores negligenciam

aspectos básicos de gestão, incluindo o controles e análises financeiras e até mesmo o planejamento da empresa.

Contudo, apesar de vários estudos envolvendo o perfil desses indivíduos na liderança de um pequeno negócio, destaca-se que não existem pesquisas envolvendo o perfil empreendedor desses gestores construídos a partir das informações que eles utilizam para a tomada de decisão.

A informação é parte do processo decisório, por essa razão é fundamental que o gestor saiba qual informação buscar, quais fontes são confiáveis, como manuseá-la, uma vez que a qualidade dessa informação reflete no resultado da decisão tomada e por consequência no desempenho da organização. Nesse contexto está a competência em informação, uma vez que o gestor deve ser uma pessoa competente para lidar de forma inteligente com a informação.

Diante disso, existem alguns pressupostos dessa pesquisa, são eles:

- A sociedade moderna precisa cada vez mais da informação para transformá-la em conhecimento, principalmente dentro das organizações, que precisam ter conhecimento a respeito do ambiente onde estão inseridas, a fim de criar estratégias de competitividade e conquistarem a sua perenidade no mercado.
- Os empresários empreendedores das MPE's precisam fazer uso da informação para o seu negócio e estabelecem seu planejamento estratégico, transformando tais informações em conhecimento e este é aplicável para a tomada de decisão em sua empresa.
- Vivencia-se a existência de uma nova economia, informacional e global, tendo surgido nas duas últimas décadas. É informacional, porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia dependem basicamente da sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É global porque as principais atividades produtivas estão organizadas em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É informacional e global porque a produtividade é gerada e a concorrência é feita em uma rede global de interação. Compreende um novo modo produtivo - o modo produtivo informacional - que tem a sua fonte de produtividade na tecnologia de geração de conhecimentos, do processamento da informação e de comunicação de símbolos. Neste modo produtivo, o que agrega valor é a informação e não mais a terra e a introdução de novas fontes de energia (CASTELLS, 1999).

Assim, este trabalho tem o propósito de apresentar preliminarmente os estudos da tese intitulada “Estudo comparativo entre o perfil de gestores de micro e pequenas corretoras de seguros de Bauru (SP) sob a ótica da competência em informação: uma contribuição teórico-aplicada”, por esta razão tem como objetivo geral comparar o acesso e uso da informação para construção de conhecimento e tomada de decisão dos gestores das MPE’s e a sua relação com o perfil empreendedor, contribuindo com padrões especialistas voltados para o desenvolvimento do empreendedor com base na competência em informação.

Destacando a importância da informação e do conhecimento para a competitividade e o sucesso das MPE’s em ambiente de negócios baseado em economia informacional, buscase resposta ao seguinte problema de pesquisa na forma de uma questão central: no ambiente empresarial das MPE’s, qual a situação do acesso e uso da informação para a construção de conhecimento e tomada de decisão dos gestores de corretoras de seguros?

Em decorrência desse cenário, o trabalho busca apresentar reflexões teóricas envolvendo as características do comportamento empreendedor (CCE) e estabelecer inter-relação com a competência em informação, enquanto um fator chave nas tomadas de decisões em ambientes organizacionais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para Fillion (1999) o comportamento voltado para o empreendedorismo parece ser um fenômeno regional, uma vez que as culturas, as necessidades e os hábitos de uma determinada região indicam os comportamentos das pessoas, assim os empreendedores integram, assimilam e interpretam esses comportamentos e isso reflete na forma como toma as decisões e desenvolvem seus negócios.

McClelland (1972), autor que contribuiu muito com o tema voltado para o estudo do comportamento humano, estudou por décadas o tema empreendedorismo, tendo como pressuposto que a motivação humana é parte da mola propulsora para o crescimento econômico de um país. Os estudos de McClelland (1961) o levaram a concluir que a motivação humana abrange três necessidades: a de realização, afiliação e de poder. Para o autor as necessidades fazem parte do aprendizado ao longo da vida de cada ser humano, uma vez que depende de sua cultura e vivências. Haverá sempre uma necessidade mais dominante que outra e McClelland (1961) explica que a pessoa que tem maior necessidade de realização tem mais chances de empreender. Essas necessidades são sintetizadas, a seguir:

Necessidade de realização: reflete o desejo do indivíduo em atingir seus objetivos. O indivíduo que tem essa necessidade tem algumas características, tais como: corre riscos calculados para atingir seus objetivos, possui necessidade de definir e alcançar objetivos desafiadores, gosta de receber *feedbacks* sobre os progressos de suas realizações.

Necessidade de afiliação: está relacionada com a necessidade de estabelecer relações pessoais. O indivíduo que tem essa necessidade possui algumas características, tais como: não gosta de correr riscos elevados, prefere a colaboração à competição, possui um desejo de pertencimento de grupo, por isso na maioria das vezes faz aquilo que o grupo deseja.

Necessidade de poder: refere-se ao desejo de controlar e ser responsável por outras pessoas. O indivíduo que tem essa necessidade possui algumas características, tais como: é movido por competição e o desejo de ganhar, aspira o *status* e o reconhecimento.

O perfil do empreendedor está relacionado à forma como o gestor identifica a necessidade de uma informação, faz a busca e utiliza essa informação em sua gestão, transformando-a em conhecimento. Da mesma forma, o perfil empreendedor também é ressaltado à medida que esse empreendedor estimula e apoia a busca da informação por parte de seus colaboradores, com o objetivo de agregar valor à organização, assim que as práticas de gestão são revistas, proporcionando o diferencial competitivo, o que permite que transforme ideias em realidade, para benefício próprio e para benefício da comunidade. Por ter criatividade e um alto nível de energia, o empreendedor demonstra imaginação e perseverança, aspectos que, combinados adequadamente, o habilitam a transformar uma ideia simples e mal estruturada em algo concreto e bem-sucedido no mercado (CHIAVENATO, 2007). Por isso, a informação e o conhecimento são essenciais no âmbito organizacional, pois estão presentes em todos os processos da empresa, fato que permite analisar, entender e avaliar como o empreendedor percebe a necessidade de determinada informação, a busca, desenvolve, aplica e a utiliza na construção do conhecimento. Isso é parte fundamental do processo decisório, uma vez que o gestor deve saber qual informação buscar, quais fontes são confiáveis, como manuseá-la, uma vez que a qualidade dessa informação reflete no resultado da decisão tomada e por consequência no desempenho da organização. Nesse contexto está a competência em informação, uma vez que o gestor deve ser uma pessoa competente para lidar de forma inteligente com a informação.

Vale lembrar que Almeida Júnior (2009) relata a importância da mediação no processo que envolve o acesso e uso da informação. Durante o processo de comunicação

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

dessa informação, o indivíduo não é apenas o receptor da mesma, mas ator central do processo de apropriação, pois além de determinar a existência ou não da informação, ele é quem se apropria da informação e a modifica, a reorganiza, a reestrutura e a transforma em conhecimento.

É através da mediação da informação, que as organizações conseguem esclarecer para as pessoas inseridas em seu ambiente, quais são suas práticas e o que se espera de cada um, em um processo caracterizado pela transformação de níveis de conhecimento, isto é, sob a mudança do conhecimento individual para o conhecimento coletivo. Neste caso a mediação faz parte do processo de comunicação, uma vez que intermedia as informações, caracterizado pelos interesses e necessidades de informação dos usuários por parte da organização e, de forma recíproca, pela transmissão de suas atitudes, práticas e opiniões para os mesmos usuários de acordo com o referido entendimento inicialmente adquirido (BRASILEIRO; FREIRE, 2013).

Dentro do contexto do processo decisório, o gestor, quando se apropria da informação e a utiliza na tomada de decisão, está mediando a informação, desde o momento que ele buscou e selecionou a informação, mediante uma necessidade específica. Por essa razão, o gestor precisa desenvolver a competência em informação, uma vez que ele é o usuário da informação e o protagonista que atua como mediador nas tomadas de decisão que impactam resultados e metas organizacionais. Considera-se que a competência em informação é, de acordo com Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004, p.87), “[...] 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” Daí, a importância de se descrever a inter-relação entre a competência em informação (CoInfo) e a mediação da informação.

No contexto da CoInfo, em 1999 foi apresentado o “Modelo SCONUL” pela *Society of College National and University Libraries* na *Conference of National and University Libraries*, cujo estudo está relacionado ao desenvolvimento de “Sete Pilares da Competência em Informação”, que retrata a competência em relação ao reconhecimento da necessidade da informação, distinção das maneiras de eliminar os “gaps”, construção de estratégias para a busca de informações, formas de localização e acesso à informação, comparação e análise, organização, comunicação e aplicação e, por fim, sintetização e criação (PONTES JÚNIOR, 2009). No intuito de avaliar o desempenho e o desenvolvimento dos programas de CoInfo,

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

foram elaborados os chamados “Padrões e Indicadores de Competência em Informação”, sendo que a primeira publicação que diz respeito aos padrões é de 2000, quando a *Association of College and Research Library (ACRL)* publicou o *Information Literacy Standards for Higher Education* (Padrões de Competência em Informação para a Educação de Nível Superior), instituindo diretrizes para a Competência em Informação no ensino superior dos EUA.

Em 2008 Catts e Lau (2008) lançaram o documento *Towards in information literacy indicators* que foi publicado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), destacando a importância do uso de indicadores para a avaliação da Competência em Informação.

Mediante esses princípios internacionais, Belluzzo e Kerbauy (2004) trouxeram o assunto no âmbito nacional e desenvolveram os “Padrões básicos e/ou indicadores de performance propostos como parâmetros norteadores à utilização em programas de competência em informação e competência midiática, nos diferentes níveis”, e que foram revistos e atualizados por Belluzzo (2007). O objetivo é verificar a avaliação da ColInfo, no que tange à admissão, o desenvolvimento e avaliação de princípios e conceitos, dentro de cinco padrões básicos, conforme quadro 1.

Quadro 1: Padrões básicos de Competência em Informação.

PADRÕES
1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.
2 - A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.
3 - A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes
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.
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.

Fonte: Belluzzo - 2007, p. 95-103.

Lopes e Valentim (2008) defendem que, tanto a relevância quanto a importância de determinada informação, são qualidades dadas pelo usuário da informação, uma vez que é este usuário que busca informar-se a partir de incertezas, curiosidade, lacuna ou necessidade. Por essa razão, as autoras ainda continuam afirmando que esse trabalho informacional é realizado à luz da mediação, pois medeia o contexto da necessidade do usuário com as informações existentes. Ainda, apontam que a informação situando-se no segmento não

estruturado, o analista, ou seja, quem trabalhará essa informação antes dela ser comunicada, deverá desenvolver as atividades informacionais com o objetivo de disseminá-las da melhor forma ao seu público alvo, promovendo a mediação antes mesmo que o usuário tenha determinada necessidade informacional.

Uma contribuição de interesse e pertinente ao contexto da Colnfo nas organizações nos é oferecida por Valentim, Jorge e Ceretta-Soria (2014) ao analisarem as relações entre competência em informação (Colnfo), gestão da informação (GI) e gestão do conhecimento (GC), enfatizam que:

No contexto social é evidente a importância da gestão da informação para as organizações, sendo um importante processo que subsidia a tomada de decisão, diminuindo riscos e incertezas. A gestão do conhecimento também é um processo importante para as organizações, pois atua junto aos fluxos informais exatamente com o intuito de transformá-los em fluxos formais e, assim, torná-los objeto da gestão da informação. [...] A gestão do conhecimento está relacionada à gestão da informação, e existe dependência entre ambas, porquanto se o conhecimento gerado não é explicitado em suportes informacionais, não há informação para ser gerenciada. Da mesma forma, se não há informação organizada, analisada, armazenada, acessível, não é possível transformá-la em insumo para a criação de conhecimento. Se por um lado a gestão da informação centra seus esforços no negócio da organização, a gestão do conhecimento centra seus esforços no capital intelectual existente nesse ambiente [...] A relação entre Colnfo, GI e GC é direta, uma vez que o indivíduo tanto no âmbito da GI, quanto no âmbito da GC deve possuir competências específicas para agir sobre a informação e o próprio conhecimento (VALENTIM; JORGE; CERETTA-SORIA, 2014, p. 218-220).

Esses autores, ainda, mencionam que a Colnfo pode ser considerada como um componente e suporte para a implementação e desenvolvimento dos processos que envolvem a gestão da informação e a gestão do conhecimento nas organizações, o que certamente implica em entender que essas temáticas estão articuladas entre si, aplicando-se essa visão aos processos decisórios em que estão envolvidas as MPE's no seu cotidiano.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a consecução dos objetivos propostos, definiu-se que a pesquisa seria de natureza exploratória e descritiva qualitativa e com caráter bibliográfico. A pesquisa bibliográfica considera a literatura especializada que já está divulgada por meio de publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc. (MARCONI; LAKATOS, 2010). Os levantamentos e análises partiram de dados, conceitos e princípios teóricos retirados principalmente de fontes impressas e eletrônicas sobre as

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

seguintes temáticas: a) Empreendedorismo; e, b) Competência em informação, cuja síntese foi apresentada na forma de referencial teórico seletivo e nos resultados preliminarmente obtidos na forma de sistematização.

A abordagem do problema deste trabalho está amparada na pesquisa de levantamento, que segundo Selltiz et al. (1975) tem o objetivo de descrever as características que acontecem em determinada população.

Para Selltiz et al. (1975) a pesquisa deve ser apresentada em cinco etapas: (a) formulação do problema; (b) planejamento do estudo; (c) métodos de coletas de dados; (d) resultados; e por fim, (e) as conclusões e interpretações. Diante disso, este item descreverá três etapas: (a), (b) e (c), sendo que as etapas (d) e (e) serão abordadas nos itens “Resultados Parciais e Considerações Finais”, respectivamente.

(a) Nesta primeira etapa metodológica foi definido que o estudo deveria ser pautado a partir da seguinte formulação do problema: no ambiente empresarial das MPE’s, qual a situação do acesso e uso da informação para a construção de conhecimento e tomada de decisão dos gestores de corretoras de seguros? Para tanto, buscou-se desenvolver referencial teórico seletivo que permitisse sistematizar princípios e abordagens que pudessem servir como parâmetros norteadores à compreensão das temáticas envolvidas e que subsidiasse as próximas etapas a serem desenvolvidas.

(b) Para o desenvolvimento da segunda etapa, que envolveu o planejamento da pesquisa a partir dos resultados obtidos com a primeira etapa, definiu-se pela realização de estudo junto aos corretores de seguros de Bauru, Estado de São Paulo e região, clientes do Sebrae-SP e pertencentes ao Sindicato dos Corretores de Seguros no Estado de São Paulo. Cabe ressaltar que este segmento pouco sofreu com a crise econômica do país e vem alcançando níveis de receita maiores que no ano passado (SINCOR-SP, 2017). Segundo o SINCOR-SP (2017) existe um universo de 41 mil corretores de seguros no Estado de São Paulo, sendo que desse número, cerca de 15 mil possuem empresa formalizada com Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ). Na cidade de Bauru, Estado de São Paulo, existem cerca de 100 empresas cuja atividade é de “corretores e agentes de seguros”, cadastradas na Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP, 2017). Para

buscar resposta ao problema formulado anteriormente, considerando-se que essa ambiência de negócios requer ações empreendedoras que envolvem a necessidade de processos decisórios assertivos, a amostra foi caracterizada como sendo acidental e não probabilística envolvendo a população de corretores de seguros de Bauru e região. Porém, ressalta-se que, não necessariamente, precisou garantir representatividade ou proporções por quotas de toda a população, em conformidade com os princípios de Selltitz et al.(1975). Desse modo, os sujeitos de pesquisa foram identificados junto aos escritórios regionais do Sebrae-SP e Sincor-SP em Bauru e totalizaram 25 corretores que anuíram participar e colaborar com a pesquisa.

Ainda, dentro do planejamento do estudo, foi elaborado um questionário baseado nos indicadores do quadro 2 e este se constituiu numa avaliação diagnóstica. Além disso, com base nas discussões com corretores de seguros presentes em dois eventos realizados nos anos de 2015 e 2016, nas dependências do Sincor-SP, foram levantados os principais problemas de gestão enfrentados pelos corretores, dentre eles: dificuldades para controlar as finanças e apurar os custos da empresa, aumento da concorrência e por consequência redução do aumento da carteira de clientes, falta de padronização no atendimento, desmotivação da equipe e dificuldades para determinar um público alvo e vender um segundo produto ao cliente. De acordo com essas necessidades relatadas pelos empresários, foi implementada uma trilha de desenvolvimento em gestão para os corretores de seguros, sendo que essa trilha abrangeria cursos relacionados a assuntos como: atendimento ao cliente, finanças, marketing e vendas, liderança e planejamento, abordando como tema transversal em todos os módulos a competência da informação.

- (c) A terceira etapa da pesquisa consistiu na coleta de dados junto aos 25 corretores de seguros, sendo aplicada a avaliação diagnóstica no início da trilha de desenvolvimento em gestão. No primeiro mês após o início da trilha 13 corretores desistiram e após três meses outros 2. Assim, ao final da trilha havia 10 corretores de seguros. Os principais motivos alegados para a desistência da trilha foi a falta de tempo e disponibilidade. A avaliação diagnóstica foi aplicada ao final da trilha de desenvolvimento em gestão, cujos resultados se encontram no quadro 3.

4 RESULTADOS

Para McClelland (1972) as características empreendedoras estão relacionadas ao desenvolvimento de habilidades específicas de conhecimento e de operacionalização, tais como: finanças, marketing, produção, entre outras áreas de gestão, além das habilidades atitudinais. Essas habilidades atitudinais estão relacionadas a uma estrutura motivacional diferenciada pela presença de três tipos de motivação: a realização, poder e afiliação, sendo que tais motivações são molas propulsoras para o crescimento econômico de um país (MCCLELLAND, 1961). Já os padrões referem-se a um compromisso documentado, utilizado em comum e repetidas vezes pelas pessoas relacionadas com a função de Competência em Informação e os Indicadores, são uma “medida agregada e completa que permite descrever ou avaliar um fenômeno, sua natureza, estado, evolução, sendo possível para isso articular ou correlacionar variáveis” na área em foco (MARTINEZ; ALBORNOZ, 1998). Como sistematização desses princípios, com o apoio do referencial teórico construído sobre o empreendedorismo e a ColInfo, apresenta-se o quadro 2 enquanto uma contribuição aplicável à área de gestão empreendedora das MPE’s.

Quadro 2: Inter-relação entre as CCE e ND e os Padrões e Indicadores de competência em informação (ColInfo).

Características do Comportamento Empreendedor (CCE)	Necessidade Dominante (ND)	Inter-relação com os Padrões e Indicadores de Competência em Informação (BELLUZZO, 2007)
<p>Busca de informações O empreendedor busca as informações sobre o seu negócio ou futuro negócio pessoalmente, através de diversas fontes, tais como: mercado, publicações, especialistas, entre outros.</p>	<p>ND 1: Afiliação - Está relacionada ao desejo de estabelecer relacionamentos pessoais significativos para buscar informações sobre o seu negócio, procurando fazer parte dos grupos sociais, a fim de obter informações privilegiadas.</p> <p>ND 2: Poder - Busca a informação para conquistar poder de influência sobre outras pessoas e sobre o mercado de negócios.</p> <p>ND3: Realização - Procura informações para a boa execução de suas tarefas.</p>	<p>Padrão 1 – <i>O empreendedor competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.</i></p> <p>Indicador relacionado à necessidade da informação: 1.1 O empreendedor competente em informação define e reconhece a necessidade de informação. Exemplo: se o gestor vai empreender em um novo negócio, ele reconhece quais informações são pertinentes para a tomada de decisão como tendências de mercado, informações sobre produto, concorrência, demanda de mercado, culturas nos diferentes âmbitos, entre outros.</p> <p>Indicador relacionado à busca de informação: 1.2 O empreendedor competente em informação identifica uma variedade de tipos de formatos de fontes de informação potenciais. Exemplo: experiências passadas, tendências, padrões utilizados em organizações semelhantes, expectativas pessoais, software de gestão e modelos teóricos.</p>

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

		<p>Padrão 2 – <i>O empreendedor competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.</i></p> <p>Indicadores relacionados à busca de informação: 2.1 e 2.3 O empreendedor competente em informação seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária, seja de maneira eletrônica ou com pessoas: a busca por informação pode ocorrer na própria organização (internamente) ou externamente. Exemplo: Dentro da organização pode ocorrer através de métodos como entrevistas com funcionários, extração de dados do sistema, elaboração de planilhas para posterior extração dos dados, entre outros; ainda fora da organização (externamente), através de entrevistas com clientes, fornecedores, observação da concorrência, base de dados, consulta a especialistas de áreas técnicas e comerciais etc.</p> <p>Indicadores relacionados ao uso informação: 2.2 O empreendedor competente em informação constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade. Exemplo: através da identificação de um problema, é possível desenvolver um planejamento para buscar as informações necessárias. 2.4 O empreendedor competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário: a partir do momento que os resultados da busca não são o suficiente, o profissional faz um novo planejamento para buscar as informações que de fato ajudarão no processo decisório. Exemplo: reorganiza um banco de dados ou mesmo a forma de extrair as informações dele; ou ainda, faz novamente uma entrevista, porém, com perguntas e formas diferentes de extrair tais informações.</p>
<p>Busca de oportunidades e iniciativa Tem pro atividade, por isso, faz as coisas antes de ser solicitado. Busca oportunidades relacionadas a um novo negócio, novos processos, máquinas, ponto comercial, linhas de financiamento, entre outros.</p>	<p>ND 1: Realização - Está relacionado à necessidade que o indivíduo tem de superar-se e ser reconhecido, por isso, ele busca oportunidades onde os outros não veem, no intuito de enfrentar novos desafios.</p> <p>ND 2: Poder – Visa sempre superar os outros, por isso, a busca por oportunidades é incessante.</p>	<p>Padrão 1 – <i>O empreendedor competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.</i></p> <p>Indicador relacionado à necessidade da informação: 1.1 O empreendedor competente em informação define e reconhece a necessidade de informação. Exemplo: reconhece antecipadamente os problemas e oportunidades antes de iniciar o processo decisório.</p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 1.3 O empreendedor competente em informação considera todos os custos e benefícios envolvidos na aquisição de informação. Exemplo: analisa as questões orçamentárias e define pelo custo mais reduzido no acesso à informação necessária, sem a perda de qualidade.</p> <p>Padrão 3 - <i>O empreendedor competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes</i></p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 3.1 O empreendedor competente em informação demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.</p>

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

		<p>Exemplo: desenvolve um plano estratégico com base no <i>know how</i> e identifica as oportunidades e os riscos frente à tomada de decisão.</p> <p>Padrão 4 – O empreendedor competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.</p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 4.1 Sintetiza a informação para a tomada de decisão mais rápida e assertiva. Exemplo: Parametriza o seu software de gestão para mostrar os indicadores do negócio.</p>
<p>Comprometimento O empreendedor assume a responsabilidade pelos resultados obtidos, sejam eles positivos ou negativos. Em muitos casos sacrifica o lucro de uma venda para deixar o seu cliente satisfeito.</p>	<p>ND 1: Realização - Assume a responsabilidade de cumprir um desafio ou atingir um resultado, pois isto demonstra que possui competência profissional para aquela função.</p> <p>ND 2: Afiliação – Compromete-se com as tarefas ou determinado resultado, influenciando as demais pessoas da equipe e dos relacionamentos significativos, evitando conflitos éticos e legais.</p>	<p>Padrão 5 – O empreendedor 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.</p> <p>Indicador relacionado à busca de informação: 5.1 Compreende a extensão de suas decisões sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas e analisa tais impactos. Exemplo: Durante a escolha de um fornecedor, seleciona aquele que trabalha dentro da legalidade, sob todos os aspectos, mesmo que esta decisão tenha um reflexo no orçamento da empresa.</p> <p>Indicadores relacionados ao uso informação: 5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas da empresa. Exemplo: Recolhe todos os impostos, conforme legislação vigente. 5.3 Credita a quem é de direito as informações, ideias, novos produtos, entre outros. Exemplo: Reconhece o colaborador que deu uma ideia importante para o negócio.</p>
<p>Correr riscos calculados Analisa as alternativas através do planejamento e arrisca-se. Está sempre em busca de novos desafios.</p>	<p>ND 1: Realização - Corre riscos calculados, buscando sucesso e reconhecimento da equipe e do mercado de negócios.</p>	<p>Padrão 1 – O empreendedor competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.</p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 1.3 O empreendedor competente em informação considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária: ou seja, quanto essa informação custará e qual benefício ela trará. Exemplo: avalia o quanto a aquisição de um software auxiliará nas tomadas de decisões na organização.</p>
<p>Estabelecimento de metas Estabelece metas que contenham desafios que apresentam significado pessoal. A visão de médio e longo prazo é clara, com metas e objetivos mensuráveis.</p>	<p>ND 1: Afiliação - Procura estabelecer laços de amizade para exercer influência sobre os indivíduos, a fim de que as ações e por consequência as metas sejam desempenhadas na organização. ND 2: Realização – Visa alcançar metas a longo prazo, considerando-as como desafios à sua competência profissional e visando ao reconhecimento da equipe e do mercado de negócios.</p>	<p>Padrão 3 - O empreendedor competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes</p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 3.2 O empreendedor competente em informação articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes. Exemplo: cria indicadores de desempenho e faz a avaliação periodicamente, estabelecendo metas a partir do que é avaliado e busca alcança-las como desafios pessoais e visa ao reconhecimento. Exemplo: a partir dos registros das informações, é possível criar indicadores de desempenho, estabelecer</p>

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

		metas, avaliá-las e tomar decisões relacionadas à gestão do negócio.
<p>Exigência de qualidade e eficiência Está sempre em busca da melhor forma de fazer as coisas, de modo a atingir os resultados mais rápido e com alto padrão de excelência.</p>	<p>ND 1: Realização - Estabelece padrões de realização e busca alcançá-los com excelência e êxito.</p>	<p>Padrão 2 – <i>O empreendedor competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.</i></p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 2.4 O empreendedor competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário. Exemplo: Não basta selecionar e armazenar a informação, mas é preciso organizá-la. Para saber informações sobre o contas a pagar é preciso armazenar todas as notas fiscais numa determinada pasta (física ou virtual), porém, para uma rápida tomada de decisões, é necessário que tais informações estejam elencadas, categorizadas por gastos fixos, custos variáveis, despesas variáveis e respectivamente somados e transformados em indicadores.</p> <p>Padrão 4 – <i>O empreendedor competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.</i></p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 4.1 O empreendedor competente em informação é capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto, organizar as informações, sintetizá-las, desenvolver um planejamento e comunicar a mesma informação adequando a sua linguagem para diversos públicos. Exemplo: um gestor estratégico deve saber se expressar de formas diferentes com os níveis táticos e operacionais da empresa.</p>
<p>Independência e autoconfiança Procura criar as suas próprias normas e formas de controles. É confiante de sua capacidade de realizar as tarefas e cumprir desafios.</p>	<p>ND 1: Poder - Está relacionado a alcançar posições de liderança, para criar suas próprias regras e administrá-las</p> <p>ND 2: Afiliação – Influencia as ações do indivíduo nas formas de gestão em relação às funções que desempenha em uma organização por meio da liderança estreitando os relacionamentos significativos.</p>	<p>Padrão 3 - <i>O empreendedor competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes</i></p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 3.1 O empreendedor competente em informação demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida: a partir das informações mais relevantes e mais aderentes à problemática, cria soluções para a tomada de decisão. Exemplo: Simulando que a problemática é decidir sobre qual mídia a empresa deve investir, o empreendedor analisa as mídias que estão mais atreladas ao perfil do consumidor e toma a sua decisão.</p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 3.2 O empreendedor competente em informação articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes: mediante as soluções criadas adota a rotina de sondagem, onde através de critérios pré-definidos, elimina o que não é praticável pela organização, para isso precisa adotar firmeza nas decisões, mediante oposição de outros indivíduos. Exemplo: após a tomada de decisão analisa o resultado da ação mediante alguns indicadores, como do fluxo de clientes na empresa, faturamento, ticket médio. Caso não tenha dado resultados, reavalia a sua decisão.</p>
<p>Persistência Sacrifica-se pessoalmente para</p>	<p>ND 1: Realização - Assume as tarefas como desafios pessoais e a</p>	<p>Padrão 3 - <i>O empreendedor competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes</i></p>

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

<p>cumprir tarefas e desafios. Mediante os obstáculos, muda a estratégia para atingir o resultado desejado.</p>	<p>resolução desses desafios traz o reconhecimento.</p>	<p>Indicador relacionado à busca de informação: 3.3 O empreendedor competente em informação compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação, assim analisa se a alternativa apresentada soluciona a problemática proposta anteriormente e não desanima com os obstáculos encontrados, procurando sempre analisar os resultados e aprender com eles, evitando persistências improdutivas. Exemplo: Sempre checa uma informação antes de utilizá-la, por exemplo, não dá ouvidos a boatos antes de checar a sua procedência e ouvir as partes envolvidas.</p>
<p>Persuasão Utiliza-se de estratégias para persuadir pessoas, assim como para desenvolver e manter relações profissionais.</p>	<p>ND 1: Poder - Está associado com a preocupação com o controle dos meios para influenciar as pessoas, ou seja, ter autoridade sobre o outro e sobre o mercado de negócios</p> <p>ND 2: Afiliação – Visa ser aceito pela equipe e sente preocupação pelo rompimento de uma relação interpessoal de trabalho que pode influenciar nos resultados</p>	<p>Padrão 4 – <i>O empreendedor competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.</i></p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 4.2 O empreendedor competente em informação comunica os resultados do projeto com efetividade. Exemplo: durante todo o processo, comunica, de maneira adequada, os resultados parciais e finais do processo decisório, procurando utilizar estratégias para persuadir e convencer os demais da equipe e do mercado de negócios.</p>
<p>Planejamento e monitoramento sistemático Realiza o planejamento de sua empresa, por isso, a partir de sua visão de longo prazo, dividindo-a em objetivos, metas e ações para serem cumpridas a médio e curto prazo.</p>	<p>ND 1: Afiliação - Envolve os membros da equipe através do desenvolvimento de relacionamentos significativos com pessoas, para que a visão de futuro seja compartilhada por todos.</p> <p>ND 2: Realização – Formula planos para superar os obstáculos pessoais ambientais e de negócios.</p> <p>ND 3: Poder – O planejamento fortalece o status de líder, bem como o desejo de controlar e exercer autoridade sobre o outro.</p>	<p>Padrão 2 – <i>O empreendedor competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.</i></p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 2.5 O empreendedor competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes: o primeiro passo para um planejamento e monitoramento sistemáticos é o registro das informações importantes. Exemplo: não é possível conhecer a lucratividade de uma empresa se ela não possui registros de suas entradas e saídas financeiras, diante disso, um empreendedor competente em informação determina quais informações deverão ser registradas, para posteriormente planejar e monitorar sistematicamente tais dados, assim obtendo informações para tomar decisões pertinentes ao negócio e à situação.</p> <p>Padrão 3 - <i>O empreendedor competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes</i></p> <p>Indicador relacionado ao uso informação: 3.3 O empreendedor competente em informação compara o novo conhecimento com o anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica das informações necessárias e decide sobre o replanejamento ou ajustes que se fazem necessários aos processos decisórios. Exemplo: Avalia a procedência da informação e sua veracidade antes da tomada de decisão.</p>

Fonte: Elaboração dos Autores - 2017.

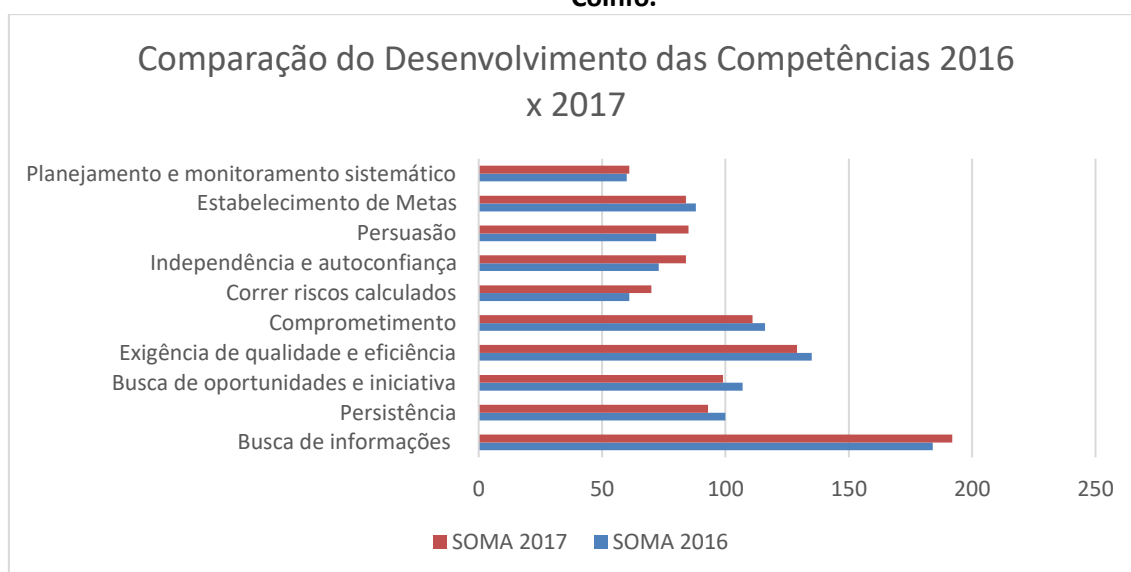
Ao se observar o quadro 2 é possível verificar que a ColInfo é transversal às características do comportamento empreendedor e a sua estrutura motivacional. À medida que o gestor

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

competente em informação identifica qual informação é necessária para ser aplicada à boa gestão de sua empresa, ele a busca e acessa, em seguida a analisa de forma crítica, no intuito de tomar decisões mais rápidas e assertivas, promovendo a sua automotivação através da satisfação de sua necessidade dominante.

A partir do resultado da inter-relação apresentada no quadro 2, buscou-se realizar uma avaliação diagnóstica aplicada no início da trilha de desenvolvimento em gestão (julho de 2016) e após a sua conclusão (abril de 2017). Essa avaliação resultou em 30 afirmativas que permitiram correlacionar os padrões da ColInfo às CCEs, no intuito de apurar o quão esse gestor é competente em informação e como isso pode contribuir para o desenvolvimento das CCEs. No quadro 3 são demonstrados os resultados obtidos.

Quadro 3: Comparação do desenvolvimento das competências entre 2016 e 2017 sob o enfoque da ColInfo.



Fonte: Elaboração dos Autores - 2017.

A partir de análise preliminar do quadro 3, percebeu-se uma evolução de forma acentuada nas CCEs em relação à busca de informações, evidenciando a importância dessa habilidade do empreendedor e sua inter-relação com a ColInfo. Vale lembrar que outras situações, igualmente, se destacaram e que têm envolvimento direto com essa busca de informação, tais como: correr riscos calculados, independência e autoconfiança, persuasão e planejamento e monitoramento sistemático. No entanto, um retrocesso nas CCEs, por sua vez, também foi observado no que diz respeito às outras situações que também se acham na

dependência da ColInfo, a saber: busca de oportunidades e iniciativa, comprometimento, estabelecimento de metas, exigência de qualidade e eficiência, e, por fim, a persistência.

A partir dos resultados é possível fazer algumas inferências à pesquisa:

Durante a trilha de desenvolvimento em gestão foram ofertadas três soluções cujo objetivo foi tratar do assunto da gestão financeira da empresa. Desse modo, à medida que o gestor conhece os seus gastos, consegue mensurar e prever a sua receita, características como correr riscos calculados, independência e autoconfiança e busca de informações ficam mais evidentes, considerando que a partir do momento que o gestor sabe onde e como buscar as informações, ele consegue ser mais assertivo nas decisões, calculando melhor os seus riscos o que fornece maior independência e autoconfiança. A temática persuasão foi abordada em quatro soluções, sendo uma na área de liderança, uma na área de atendimento ao cliente e outras duas na área de marketing e vendas, justificando o maior desenvolvimento dessa competência. Já a temática planejamento foi abordada apenas em uma solução, justificando o baixo desenvolvimento da característica e o retrocesso do estabelecimento de metas, uma vez que esta é consequência do planejamento.

Por outro lado, as características buscam oportunidades, iniciativas, comprometimentos, exigências relativas a qualidade, eficiência e persistência foram pouco abordadas durante a trilha, justificando um retrocesso. Além disso, pode-se inferir também que a situação político-econômica do país pode haver influenciado em características tais como: busca de oportunidades e iniciativa, comprometimento e persistência, porém, os seus clientes, em sua maioria, sofreram com tal situação, interferindo nos comportamentos empreendedores dos gestores.

Outro ponto de vista que também pode ser abordado é que a partir do momento que os empreendedores conheceram mais profundamente temas relacionados à gestão do seu negócio, eles ficaram mais críticos ao responder a avaliação diagnóstica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competência em informação está presente no comportamento dos empreendedores, considerando que no referencial apresentado a inter-relação entre a ColInfo e as CCEs foram demonstradas teoricamente mediante descrições conceituais. Há evidências da ColInfo em todas as dez características do comportamento empreendedor apresentadas neste trabalho e durante a aplicação da avaliação diagnóstica a ColInfo percebeu-se que os

gestores das MPE's corretoras de seguros acessam e usam a informação para construção de conhecimento e tomada de decisão.

Este trabalho dá continuidade àquele proposto por Zuccari e Belluzzo (2016) quanto ao desenvolvimento de novos parâmetros em relação à base teórica sobre a ColInfo e sua aplicabilidade ao ambiente de empreendedores e processos decisórios nas organizações contemporâneas envolvidas com pequenos negócios, reafirmando a relevância desse negócio para a economia do país.

Como pesquisa futura, será realizado um estudo mais detalhado com os gestores que responderam a avaliação diagnóstica ao final da trilha de desenvolvimento em gestão, no intuito de comprovar as inferências apontadas nos Resultados Parciais desse trabalho, assim como aprofundar como os gestores estão acessando e utilizando as informações para construção do conhecimento na tomada de decisões, bem como a relação com as características do comportamento empreendedor.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. Bauru: Cá entre nós, 2007.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KERBAUY, Maria Tereza Miceli. Proposta de padrões e indicadores de performance construídos para o desenvolvimento de competência em informação ou *information literacy* aplicáveis aos programas de formação de professores em contexto brasileiro. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 5, n. 2, p.129-139, 2004.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo; FERES, Glória Georges. 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.

BRASILEIRO, Felipe Sá; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. O processo de mediação da informação nas organizações a partir do contexto do regime de informação. **Anales de Documentación**, v. 16, n. 1. 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.16.1.163711>>. Acesso em: 09 maio 2015.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1.

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

CHIAVENATO, I. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor:

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

empreendedorismo e viabilidade de novas. 2. ed. rev. e atualizada. São Paulo: Saraiva 2007.

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

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Mediação da informação no âmbito do mercado de capitais. **Revista Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n. especial, p. 87- 106, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTÍNEZ, E., ALBORNOZ, M. Indicadores de ciencia y tecnologia: balance y perspectivas. In: In: Martínez E., Albornoz, M. (org.) **Indicadores de ciencia y tecnología: estado del arte y perspectivas**. UNESCO, Venezuela. 1998. p. 9-21.

MCCLELLAND, D. C. **The achieving society**. Princeton, N. J.: Van Nostrand, 1961.

MCCLELLAND, D. C. **A sociedade competitiva; realização e progresso social**. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1972.

PONTES JÚNIOR, J. **Alfabetização digital: proposição de parâmetros metodológicos para capacitação em competência informacional**. 168p. Campinas. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009.

SEBRAE. **Panorama dos Pequenos Negócios**, 2017. Disponível em: <<http://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/Panorama%20do%20Pequenos%20Negocios%202017.pdf>>. Acesso em: 04 ago. 2017.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SINCOR - Sindicato dos Corretores de Seguros no Estado de São Paulo. **Carta de conjuntura do setor de seguros – Junho de 2017**. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/sincor-arquivos/wp-content/uploads/2017/07/cartadeconjuntura_junho1.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2017.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; JORGE, Carlos Francisco Bitencourt; CERETTA-SORIA, María Gladys. Contribuição da competência em informação para os processos de gestão da informação e do conhecimento. **Em Questão**, Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS v. 20, n.2, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/viewFile/48642/32122>> Acesso em: 06 ago. 2017.

ZUCCARI, Patrícia; BELLUZZO, Regina Celia Baptista. A competência em informação e o perfil empreendedor no âmbito das organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

Pessoa, v. 6, Número Especial, p. 61-71, jan. 2016. Disponível em
<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>. ISSN: 2236-417X>. Acesso em: 06 ago. 2017.