

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: UMA VISÃO SOBRE O USO DE COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO

Mara Roxanne de Souza Santos
Faculdade de Tecnologia Evolução
Brasil

RESUMO

Aborda as competências em informação do profissional bibliotecário. Inicialmente enfoca-se a origem e a evolução do termo em âmbito geral, em inglês denominado de *Information Literacy*; no Brasil denominado de *Competência em Informação*. Voltando-se para as competências em informação do profissional bibliotecário no ambiente de trabalho como foco principal deste estudo, demonstra-se a utilização de competências para o desenvolvimento profissional em unidades de informação e a relação entre esses três elementos – competência em informação, profissional da informação e unidade de informação. No que tange aos procedimentos metodológicos, utilizou-se para a coleta de dados um questionário semiestruturado, aplicado a doze (12) bibliotecários que atuam em instituições na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, buscando expressar a visão dos profissionais sobre a competência em informação e as tecnologias de informação. Os resultados obtidos evidenciam que os bibliotecários possuem competências em informação, uma vez que compreendem e utilizam tecnologias informacionais, contudo, essa inter-relação necessita ser amadurecida, levando-se em consideração diversos fatores que podem influenciar e modificar a visão e a utilização das competências em informação no ambiente de trabalho.

Palavras-Chave: Competência em Informação; Unidades de Informação; Competências Profissionais; Bibliotecário; Tecnologias de Informação.

ABSTRACT

This article discusses about the librarians information literacy. Initially focused on the origin and evolution of the term at the general level, in English referred to as *Information Literacy*; in Brazil referred to as *Information Competences*. Turning toward the information skills of the librarians in the work environment as a main focus of this study, demonstrates the use of professional information skills for development in information units and the relationship between these three elements – information

literacy, professional information and information unit. In relation the methodological procedures, was used for data collection a semi-structured questionnaire applied to twelve (12) librarians who work in institutions in the Fortaleza City, Ceará State, seeking to express the professionals views about information literacy and information technology. The results show that librarians have information skills, once they understand and use information technologies, however, this interrelation needs to be mature, taking into account several factors that can influence and change the vision and the use of skills information in in the work environment.

Keywords: Information Literacy; Information Units; Librarian Skills; Librarian; Information Technologies.

1 INTRODUÇÃO

O termo *Information Literacy* surgiu na Década de 1970 ressaltando princípios importantes como o “aprender a aprender” ou o “aprendizado ao longo da vida” não somente aplicado ao contexto profissional, mas também ao contexto pessoal. No Brasil a *Information Literacy* deu os primeiros passos nos Anos 60, obtendo mais força a partir de 2000 com trabalhos de pesquisadores como Elisabeth Adriana Dudziak e Bernadete Campello.

Voltando-se para o mercado de trabalho do profissional da informação a competência em informação relaciona-se aos modos de uso de habilidades de distintas naturezas para a captação de resultados significativos; focando no aprimoramento de habilidades profissionais e pessoais. Para os profissionais da informação a capacitação deveria ser efetivada periodicamente, seguindo as inovações relacionadas à informação e seus suportes. Entretanto, a realidade do mercado de trabalho nos revela que existem dificuldades que vão de encontro a ideia de qualificação do profissional bibliotecário. Assim, a competência em informação parece estar presa entre conceitos e teorias.

Assim, surge a presente pesquisa, em que se procurou verificar como a competência em informação ocorre no ambiente de trabalho do bibliotecário. E como, ou se, este profissional utiliza aspectos da competência em informação na realidade em que está inserido, buscando dessa maneira, obter respostas sobre a relação do profissional bibliotecário com as tecnologias de informação e a

competência em informação. A pesquisa foi realizada com bibliotecários que atuam em instituições de ensino superior e de bibliotecas públicas e especializadas no Estado do Ceará. Para a análise dos dados captados, por meio da aplicação de questionários, utilizou-se o recurso gráfico para as questões fechadas, e para as questões abertas aplicou-se o método Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), que enfoca percepções dos pesquisados extraindo Expressões-Chave (E-Ch), Ideias Centrais (ICs) e Ancoragem (Ac) e, a partir disso, formar um discurso que represente o coletivo pesquisado, ou seja, o discurso coletivo.

2 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A ideia de competência relacionada à informação nasceu em 1974 nos Estados Unidos, com o conceito *Information Skills*, elaborado pelo bibliotecário Paul G. Zurkowski, na época presidente da *Information Industry Association*, ao escrever um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*. Seu trabalho trazia referências claras sobre a necessidade de o indivíduo possuir conhecimento suficiente para usufruir os recursos informacionais, já que sua utilização requer informações básicas.

Em 1979 os bibliotecários norte-americanos Eugene Garfield e Robert Taylor produzem trabalhos em que abordavam a necessidade de haver competências para lidar com recursos informacionais, técnicas profissionais e tecnologias de informação. Com os benefícios trazidos, as tecnologias de informação propiciaram a competência em informação um novo segmento para o desenvolvimento de habilidades.

Na Década de 1980 a competência em informação foi marcada pela publicação da tese da pesquisadora Carol Kuhlthau. Intitulada *Information skills for an Information Society*, o trabalho tentou mostrar a importância da educação e das competências necessárias ao indivíduo para adquiri-la. Com esse trabalho, Kuhlthau constitui as bases da competência em informação para a educação (*Information Literacy Education*), e o conceito de *Information Literacy* que inicialmente estaria limitado ao ambiente acadêmico, se expandiria para a sociedade em geral, cujo foco estaria voltado para o ser humano e seu aprendizado.

A Década de 1990 confirma os programas que relacionavam a competência em informação às funções educacionais e às tecnologias de informação, procurando firmá-los também no campo educacional e biblioteconômico.

No Brasil a *Information Literacy* aparece de maneira abrangente com a publicação do artigo da pesquisadora Sonia Elisa Caregnato, em 2000, intitulado “O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das universidades no contexto da informação digital em rede”, em que traduz o termo ‘*Information Literacy*’ para ‘Alfabetização Informacional’.

Contudo, Dudziak (2001) explora bases mais antigas em relação ao conceito da *Information Literacy* no Brasil. A autora cita as primeiras iniciativas do termo vinculadas diretamente aos estudos de usuários, sendo uma das precursoras nessa área a pesquisadora Neusa Dias Macedo, cujo estudo realizado na Universidade de São Paulo (USP) no Ano de 1980, demonstrou a baixa frequência de alunos de pós-graduação na biblioteca, refletindo na pouca exploração de recursos de informação.

No Século XXI a bibliotecária e pesquisadora Elisabeth Adriana Dudziak publica sua dissertação: “A *Information Literacy* e o papel educacional das bibliotecas”, que teve grande aceitação no país e tornou-se referência para inúmeros trabalhos sobre competência em informação na área da Ciência da Informação até os dias atuais. Outra pesquisadora que fortaleceu o conceito de competência em informação com a publicação de vários textos sobre o tema foi Bernadete Campello, que em 2003 apresentou o trabalho “O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional”, em que traduz o termo ‘*Information Literacy*’ para ‘Competência Informacional’, tornando-se uma das pesquisadoras mais importantes dessa subárea. Campello (2003) ressalta o uso das tecnologias de informação, da importância da biblioteca para as escolas e para os alunos, e incita os bibliotecários a não seguirem a visão “clichê” da profissão:

A simples disponibilização de materiais na biblioteca, combinada com o nível limitado de auxílio ao usuário, não é considerada suficiente para atender à crescente sofisticação das demandas de aprendizagem sugeridas para a escola na sociedade da informação. Também não são suficientes as concepções “**abstratas e ambíguas**” que até então embasam o desenvolvimento dos serviços bibliotecários (LIESENER, 1985, p.13 *apud* CAMPELLO, 2003, p.32, grifo do autor).

Assim como Campello, outros autores produziram estudos demonstrando à necessidade de o profissional da informação desenvolver competência em informação sob diferentes aspectos, como o uso de tecnologias, a qualificação e atuação na sociedade. Rocha (2008, p.30) afirma que “[...] o profissional competente é aquele que sabe agregar valor ao seu aprendizado, colocando-o em prática e ensinando os usuários a se tornarem cada vez mais autônomos nas suas atividades [...]”, mostrando que o uso de competências em informação contribui para o desenvolvimento de outras pessoas e, por isso, há a necessidade de um aprendizado contínuo.

2.1 Conceitos Sobre Competência em Informação

O conceito de competência em informação tem evoluído desde 1970, enfocando inicialmente o conjunto de habilidades, base da *Information Literacy* na época. Primeiramente definir-se-á o termo competência, que pode ser encontrado em diferentes áreas como na Psicologia e na Administração, em que será possível observar a competência abordada no ambiente organizacional: “[...] conjunto de habilidades e tecnologias, e não uma única habilidade e tecnologias isoladas, que permitem a uma empresa oferecer determinado benefício” (HAMEL; PRAHALAD, 1995 *apud* REIS [20--], p.31). Na área da Ciência da Informação Miranda (2004, p.115) define competência como:

[...] conjunto de conhecimentos, habilidades e atividades correlacionados que afeta parte considerável da atividade de alguém; se relaciona com o desempenho e pode ser medido segundo padrões preestabelecidos e pode ser melhorado por meio de treinamento e desenvolvimento.

A partir da definição de competência, tipos específicos podem ser identificados: competência profissional, organizacional etc. O fortalecimento de outros conceitos contribui para que autores construam uma definição para competência em informação voltada ao profissional da informação. Miranda (2004, p.118) a define como:

[...] conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada

intensivamente em informação Essa competência pode ser expressa pela *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais.

Tais conceitos nos mostram que desde o início a *Information Literacy* esteve envolvida em diversos âmbitos e que contribuiriam para uma reformulação do conceito de competência em informação; chegando até a explosão tecnológica de 1990, trazendo uma nova percepção sobre o conceito de competência. Conceitos formulados por pesquisadores como Carol C. Kuhlthau, em 1987, deram ênfase às formas de aprendizado junto às tecnologias e a aplicação de programas educacionais que, por sua vez, foram essenciais para o desenvolvimento do aprendizado tecnológico. Percebe-se que partindo de um conceito-base sobre competência em informação, muitos autores desenvolveram concepções ou diretrizes que se adaptassem a instituições, equipes ou profissionais.

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), a partir de diversas pesquisas publicadas e análise terminológica realizada, publicou a '*Overview of Information Literacy Resources Worldwide*' organizada pelo pesquisador Forest Woody Horton Jr., indicando que o termo a ser utilizado no Brasil é 'Competência em Informação' (HORTON JR., 2014, p.35).

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Ao ampliar a visão sobre a competência em informação compreende-se que sua atuação também ocorre no ambiente organizacional e não apenas no ambiente acadêmico. Os conhecimentos, competências e habilidades requisitados a um indivíduo para uso de recursos informacionais tornam-se mais exigidos e considerados em ambientes de trabalho. Nesse espaço o profissional deve possuir as ferramentas adequadas para trabalhar, assim como utilizar seu conhecimento como um diferencial em seu trabalho, fator que demonstrará competência, criatividade, proatividade, perspicácia, pensamento ágil, entre outras características profissionais para sua atuação na atualidade. Além disso, as habilidades tecnológicas obrigatórias em qualquer área de atuação. Na área de Ciência da Informação muitos pesquisadores afirmam que a competência é a porta de acesso

para o uso eficiente da informação. Belluzzo (2005 *apud* ROCHA, 2008, p.31-32) expõe que:

[...] a diferença do profissional neste século é a 'competência em informação' e para isso, todos os profissionais qualificados precisam se capacitar e contribuir como agentes incentivadores da busca por informações mais eficazes e pertinentes, que tenham subsídios para o desenvolvimento de competências e habilidades de acesso e uso da informação para a produção do conhecimento e desenvolvimento social.

A mesma autora explica que os bibliotecários que, lidam com um produto dinâmico e complexo como a informação devem estar sempre atentos a novos conhecimentos, para assim transmitir melhor as informações, usufruindo das próprias competências. Miranda (2004 *apud* ROCHA, 2008, p.31) enfatiza que o profissional que faz bom uso das próprias competências, se constitui em um diferencial dentro de uma organização.

Relacionando-se esses conceitos ao profissional da informação e ao ambiente de trabalho como, por exemplo, bibliotecas, centros de informação, centros de documentação, entre outros tipos de unidades de informação, observa-se as dificuldades para o desenvolvimento e a efetividade do desenvolvimento da competência em informação no ambiente de trabalho.

3.1 Unidades de Informação

Desde as primeiras civilizações as unidades de informação (bibliotecas, arquivos, centros de informação, centros de documentação) vêm armazenando e preservando o conhecimento através dos tempos. As mudanças sociais tiveram um reflexo nas unidades de informação que, por sua vez, tiveram que se adaptar a essas mudanças. Durante séculos as bibliotecas preservaram informações contidas em manuscritos, livros impressos etc., adaptando-se aos diferentes suportes. Contudo, com a explosão tecnológica surge o desafio de utilizar suportes, recursos e ambientes digitais, como a Internet, para repassar e usufruir informações advindas de mídias digitais, como os *e-books*.

As unidades de informação conceituadas pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) (1989 *apud* ARAÚJO JR.; CORMIER;

TARAPANOFF, 2000, p.92) são compreendidas como “[...] instituições voltadas para a aquisição, processamento e disseminação de informação”, lidam hoje com as tecnologias de informação e com as novas formas de transmitir a informação. Barreto (2005, p.171) relata que os suportes digitais modificaram os modos de recuperar e disseminar documentos e as informações neles contidas, ou seja, gradativamente as bibliotecas e centros de informação/documentação se integram aos meios digitais, percebendo que a informação atualmente está contida em diferentes suportes físicos.

Atualmente, a diversidade de tecnologias de informação propicia que dados sejam transportados, armazenados e difundidos de maneira simples. O uso de recursos como redes de computadores, bancos e base de dados e a Internet foram incorporados pela Sociedade da Informação como um meio rápido para a disseminação da informação.

As unidades de informação em geral (bibliotecas, arquivos, centros de informação, centros de documentação etc.) entram em um novo momento em que devem focar o gerenciamento da informação. “Na sociedade atual, a unidade de informação sai de uma postura de armazenadora de informação para assumir uma postura centrada o processo de comunicação” (PESTANA, 2003 *apud* BARRETO, 2005, p.171). Acompanhando a postura dos usuários do Século XXI, cada vez mais exigentes em relação à maneira com que as bibliotecas atendem suas necessidades.

O profissional de informação deverá estar atento aos detalhes intrínsecos no que tange ao processamento da informação. Rowley (1994 *apud* ALVES, 2004, p.41) cita que o gerenciamento de unidades de informação em geral obteve muitas vantagens com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), uma vez que a utilização da Internet, de *softwares* específicos e servidores *online* proporcionaram uma padronização e uma melhor comunicação entre as unidades de informação como, por exemplo, uma rede de bibliotecas universitárias, especializadas ou centros de informação/documentação, além de facilitar a comunicação dentro de organizações, entre a unidade de informação e os outros setores da instituição.

Titão e Viapiana (2008) discorrem sobre a evolução tecnológica na sociedade, em que inicialmente foi utilizada com objetivos militares, e atualmente se constituem

em recursos primordiais para a disseminação da informação, devido a interatividade e a velocidade de acesso. Para as unidades de informação a Internet e os computadores tornaram-se:

[...] uma ferramenta indispensável, utilizada para várias atividades das mesmas: contato com um cliente/usuário, organização de tarefas administrativas, uma comunicação interna na própria instituição; dando maior agilidade aos processos desempenhados pela mesma, e também, com um custo muito baixo, tempo reduzido de implementação e à dispensa de treinamentos caros e prolongados, o relacionamento via rede e Internet, é hoje imprescindível para qualquer Unidade de Informação que queira manter-se competitiva na nova economia (TITÃO; VIAPIANA, 2008, p.28-29).

Ressalta-se também que o profissional da informação necessita pensar estrategicamente, procurando reduzir custos e aumentar eficiência, através da qualidade dos serviços prestados, considerando-se a competitividade presente nas unidades de informação que, por sua vez, não podem mais separar-se das tecnologias de informação. De pensamento semelhante, Catarino (1999 *apud* ALVES, 2004, p.41) expressa que, em relação ao desenvolvimento das atividades profissionais, o bibliotecário deve ver nos recursos tecnológicos um forte aliado, e não um problema, visto que contribuem para atender as necessidades dos usuários com uso de bancos e base de dados, catálogos virtuais, bibliotecas digitais, índices, *homepages* etc., cujas competências e habilidades para lidar com as tecnologias de informação são essenciais.

Entretanto, sabe-se que não é apenas a falta de competências e habilidades que dificulta a relação entre tecnologias de informação e unidades de informação, como abordam Titão e Viapiana (2008). As mesmas autoras mencionam a preocupação com a segurança da Internet como algo que deve ser observado. Embora as grandes dificuldades apareçam na realidade política e econômica de cada unidade de informação como, por exemplo, as barreiras encontradas para a informatização de bibliotecas e a capacitação dos profissionais.

Evidencia-se que as tecnologias de informação afetaram diretamente o cotidiano do bibliotecário em seu ambiente de trabalho e, mesmo em relação a sua formação, cujos conteúdos formadores voltados às tecnologias contribuem para que possa ocupar postos no mercado de trabalho. Dessa maneira, modificações nos

currículos são necessários, visando que os recursos tecnológicos sejam estudados e compreendidos, e o aluno possa exercer plenamente sua profissão. Embora, o uso das tecnologias seja, em alguns casos, uma saída em meio há certas dificuldades, tornando-se ferramentas indispensáveis para os fazeres bibliotecários.

3.2 Competência em Informação, Profissional da Informação e Unidade de Informação

Como visto anteriormente as unidades de informação adaptaram-se as diversas inovações criadas pelo homem como as tecnologias de informação, que modificaram a forma de armazenamento e difusão de informações. A Internet e os *softwares* trouxeram muitas facilidades para o acesso de documentos e informações. Campello (2003, p.33) expressa que a tecnologia é um instrumento importante para a sociedade atual, sendo uma ponte para as informações, considera que é um auxílio ao profissional da informação, uma vez que possibilitou a “[...] intensificação do acesso e uso da informação”. Entretanto, tais tecnologias trouxeram novos dilemas e novas questões profissionais relacionados ao seu uso. Esses dilemas e questionamentos afetam tanto os usuários quanto os profissionais que atuam em unidades de informação.

Como utilizar determinado recurso? Qual a melhor maneira de utilizar as tecnologias de informação para disseminar informação? Como facilitar o acesso do usuário junto às novas tecnologias? Qual a maneira mais adequada de armazenamento dos documentos digitais? Essas e outras perguntas afetam os profissionais da informação. A nova cultura digital ou tecnológica influenciou os bibliotecários a desenvolverem suas competências e habilidades, assim, devem estar cientes das inovações a sua volta, evidenciando que suas competências estão além das competências técnicas, visto que em uma unidade de informação o bibliotecário necessita de diferentes competências e habilidades.

Além das competências e habilidades técnicas obrigatórias a qualquer profissional, o bibliotecário precisa desenvolver competências e habilidades relacionadas aos usuários, interpessoais para o relacionamento humano dentro da instituição e, certamente, as competências em informação relacionadas ao uso do conhecimento e a aprendizagem contínua. Em seu trabalho Barreto (2005)

especifica três importantes conjuntos de competências pertinentes ao profissional da informação:

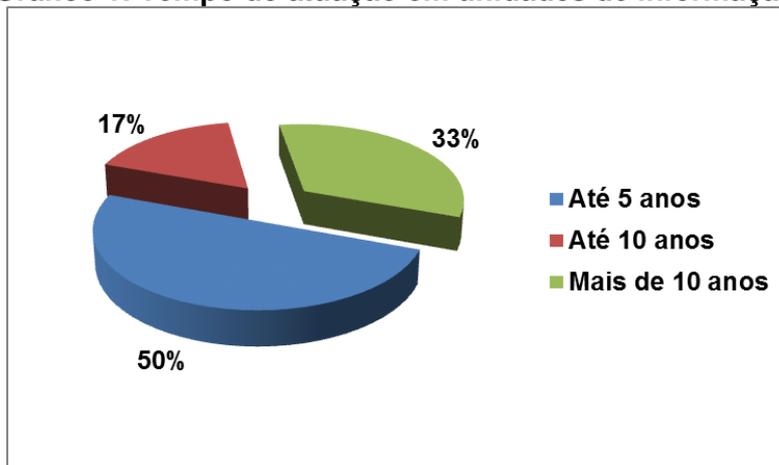
- **Competências técnicas:** referentes ao processamento e gerenciamento da informação;
- **Competências conceituais:** conferidas para a análise, avaliação e síntese de informações;
- **Competências relacionais:** compreendidas para que os profissionais consigam trabalhar em equipe sem muitas divergências ou conflitos.

A partir dessas fundamentações, a autora procura mostrar que a união dessas competências resulta em profissionais habilitados para lidar com diversos recursos e ferramentas informacionais em diversas situações, porque “[...] a competência informacional vai além do saber acessar as fontes da informação e de significá-las para seus contextos organizacionais”. O profissional bibliotecário deverá atuar criando métodos e ferramentas que possibilitem que, cada vez, mais pessoas obtenham a informação de que necessitam, além disso, pode mediar os processos entre os usuários e as novas tecnologias de informação.

4 MATERIAL, MÉTODOS E RESULTADOS

Aplicou-se um questionário com 12 (doze) questões, sendo 7 (sete) fechadas e 5 (cinco) abertas. A análise das questões fechadas contidas no questionário são apresentadas por meio de gráficos, exceto para 3 (três) questões que apresentarem resultados referentes a unanimidades e empates ou, ainda, referentes apenas a esclarecimentos como, por exemplo, a identificação dos tipos de bibliotecas. A segunda parte da análise refere-se às questões abertas, cujo método utilizado foi o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), visando interpretar as respostas obtidas junto aos bibliotecários pesquisados. A partir das análises dos discursos individuais foi possível constituir o ‘discurso do sujeito coletivo’. Os bibliotecários estão representados pela letra ‘B’ e pela numeração sequenciada para diferenciação.

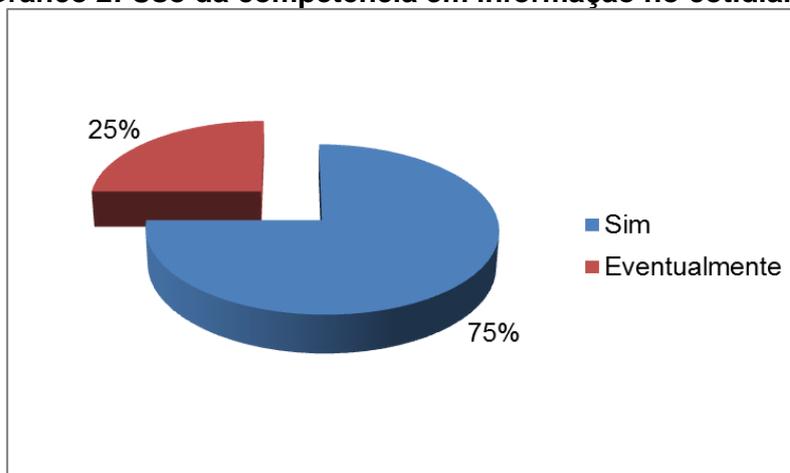
Gráfico 1: Tempo de atuação em unidades de informação.



Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Evidencia-se que metade (50%) dos pesquisados atuam em torno de 5 (cinco) anos em unidades de informação sendo, portanto, formados recentemente. Em seguida aparecem os profissionais que atuam há mais de 10 (dez) anos em unidades de informação (33%) e, por fim, os profissionais que possuem até 10 (dez) anos e atuação em unidades de informação (17%). Esse resultado não evidencia a relação profissional com as novas tecnologias, as competências etc., o que será visto posteriormente, apenas demonstra que entre as bibliotecas pesquisadas a maioria dos profissionais possuía pouco tempo de trabalho na instituição, bem como não evidencia se esses profissionais eram recém formados ou se já atuavam em outras unidades de informação.

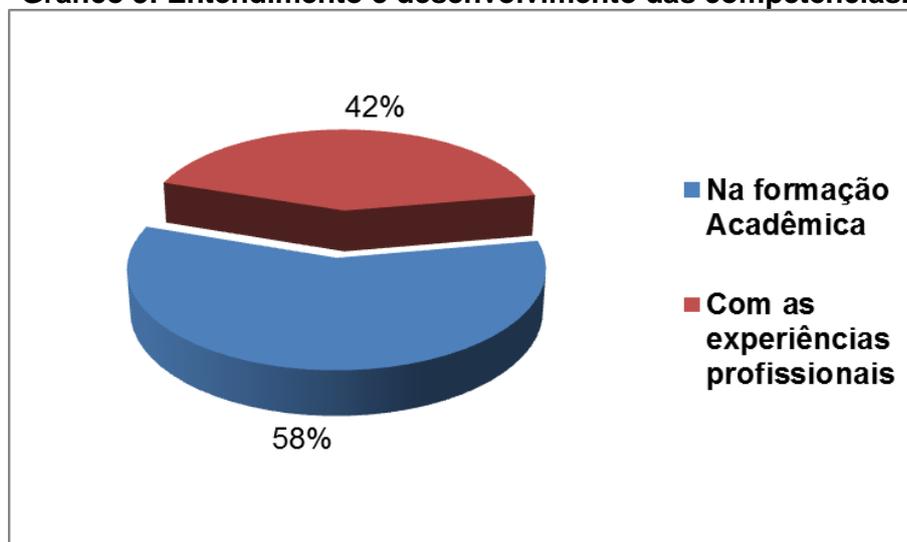
Gráfico 2: Uso da competência em informação no cotidiano.



Fonte: Dados coletados na pesquisa.

No que tange ao uso da competência em informação no dia-a-dia da profissão evidenciou-se que a maioria afirmou que usa competência em informação nos fazeres bibliotecários, apenas uma pequena parcela respondeu que usa eventualmente suas competências em informação. Isso pode demonstrar que o conceito de competência em informação é compreendido pelos participantes da pesquisa e que sua utilização é uma prática profissional. Pode-se relatar que a relação entre competência em informação e ambiente de trabalho existe, mas como se verá posteriormente na análise do Discurso do Sujeito Coletivo, para alguns participantes apenas os bibliotecários podem ter competência em informação.

Gráfico 3: Entendimento e desenvolvimento das competências.



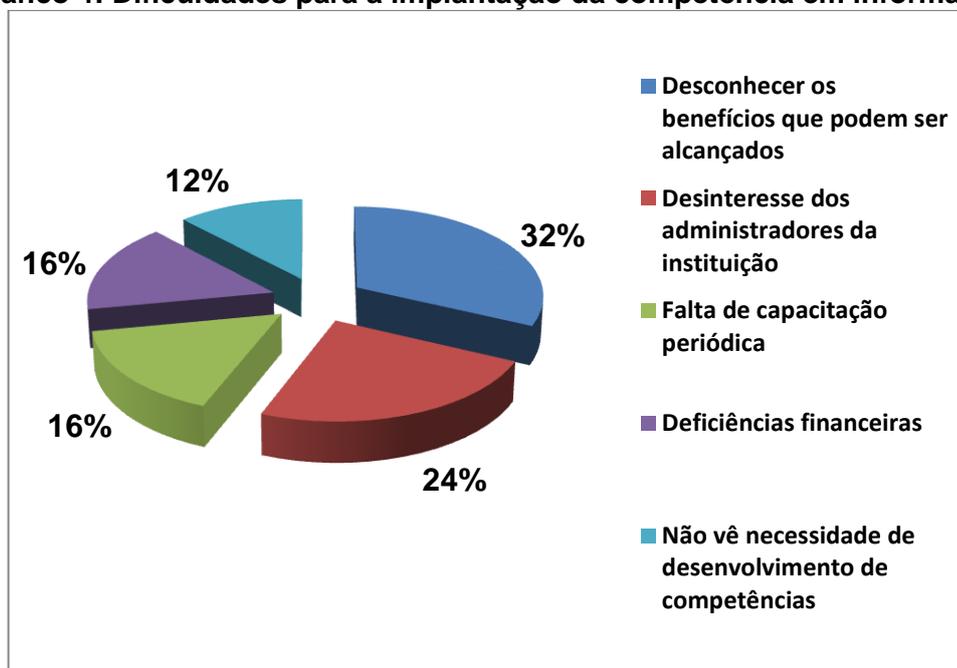
Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Observa-se uma pequena diferença entre os resultados obtidos, sendo que 58% dos pesquisados mencionaram que desenvolveram suas competências em informação durante a formação acadêmica. Relacionando este resultado com o obtido e apresentado no Gráfico 1, evidencia-se que a maior parte dos participantes possui até 5 (cinco) anos de atividades em unidades de informação, sendo assim, infere-se que o aprimoramento do currículo do curso pode contribuir para o desenvolvimento das competências em informação. A introdução de disciplinas relacionadas ao perfil profissional demandado pela sociedade atual como, por exemplo, tecnologias, gestão, marketing etc., favorecem a percepção e a aquisição de competências ainda na graduação. Contudo, é preciso levar em consideração

fatores relacionados às características individuais que, podem afetar a aquisição e a utilização de competências em informação, seja na graduação ou no exercício profissional.

Ressalta-se ainda que um dos participantes destacou que isso ocorreu tanto na formação acadêmica quanto no exercício profissional. Nessa perspectiva, destaca-se que as experiências profissionais complementam e oxigenam os fazeres profissionais. Infere-se que para alguns profissionais as experiências formativas e profissionais se complementam.

Gráfico 4: Dificuldades para a implantação da competência em informação.



Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Os elementos que dificultam a implantação da competência em informação no ambiente de trabalho, a partir das opiniões dos pesquisados, são cinco: o desconhecimento dos *benefícios que podem ser alcançados* e o *desinteresse dos administradores das instituições* como sendo as principais causas para as dificuldades de implantação. Evidenciou-se que alguns pesquisados '*não vê necessidade de desenvolver competências*', tal afirmativa não é consistente quando se observa o Gráfico 3, em que a maioria dos profissionais afirmou desenvolver competências em informação desde a formação acadêmica. Se isso ocorre, por que desenvolver competências que são desnecessárias à rotina profissional? A

inconsistência também ocorre quando comparada a questão relacionada a aprendizagem contínua, uma vez que o processo de desenvolvimento de competências em informação, foi considerada indispensável por todos os pesquisados. O desenvolvimento de competências em informação não está relacionado apenas a uma profissão ou necessidades referentes ao ambiente de trabalho, mas para o bibliotecário isso é implícito a sua formação.

4.1 Análise a Partir da Aplicação do Método Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)

A análise aplicando o método DSC, cuja reunião dos discursos individuais forma um único discurso [coletivo], foi realizada a partir dos estudos de Lèfevre e Lèfevre (2005, p.22 *apud* MENDONÇA, 2007 p.115) que, por sua vez, consiste em retirar do discurso: as Expressões-Chave (E-Ch) que são trechos significativos do conteúdo; as Ideias Centrais (ICs) que mostram sinteticamente os sentidos existentes em cada 'fala'; e a Ancoragem (Ac) que demonstra os valores, crenças, conceitos únicos e individuais. Os Quadros de 1 a 5 apresentam os elementos do DSC.

Quadro 1: O que é competência em informação?

	Expressões-Chave	Ideias Centrais	Ancoragem
B1	<i>É a junção de conhecimentos, habilidades e atitudes no ambiente de trabalho para responder adequadamente às necessidades de informação de usuários de unidades de informação.</i>	1.União de características para desenvolvimento do trabalho.	1.Características profissionais.
B2	<i>É conhecer todos os recursos informacionais; [...] como disponibilizar aos usuários utilizando habilidades gerais e específicas adquiridas na formação profissional.</i>	1.Conhecimentos múltiplos. 2. Facilitar o acesso do usuário através de habilidades diversas.	1. Uso diferentes habilidades. 2. Habilidades da vivência profissional.
B4	<i>[...] A competência em informação requer habilidades de lidar com massas complexas de informação geradas por computador e pela mídia, e aprender ao longo da vida, à medida que mudanças sociais e técnicas demandem novas habilidades e conhecimentos.</i>	1.Captação de habilidades. 2.Lidar com grande fluxo informacional. 3. Boa assimilação às mudanças.	1. Habilidade de lidar com grande fluxo informacional. 2.Aprendizagem continuada.
B7	<i>É um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes utilizado para alcançar objetivos específicos de forma eficiente e eficaz.</i>	1.Conjunto de características objetivando resultados.	1.Uso diferentes habilidades.
B9	<i>Usar os recursos disponíveis e corretamente</i>	1.Qualidade no trabalho	1.Características

	<i>visando a prestação de serviços com qualidade.</i>	não dependendo apenas de habilidades próprias.	profissionais.
B12	<i>Conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes que possam definir suas necessidades informacionais, bem como saber recuperar e acessar as informações de que necessita.</i>	1. Conjunto de habilidades para utilizar informações.	1. Uso diferentes habilidades.

Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Quadro 2: Considera competência em informação necessária no ambiente de trabalho?

	Expressões-Chave	Ideias Centrais	Ancoragem
B2	<i>Sim. Porque ajuda a criar e desenhar um ambiente de constante aprendizado onde os envolvidos trocam saberes e difundem novas práticas.</i>	1. Dá oportunidade para desenvolvimento de novas atividades. 2. Estimula o aprendizado.	1. Aprendizagem continuada.
B3	<i>É de suma importância. [...] Temos que está sempre atualizados e preparados para atendermos as necessidades de informação de nossos usuários.</i>	1. Requisito para atualização profissional. 2. Essencial para a satisfação informacional do usuário.	1. Aprendizagem continuada 2. Qualidade profissional
B6	<i>Sim.</i>	1. É necessária.	1. Consciência da necessidade
B7	<i>Claro. A competência em informação é necessária, independente do ambiente de trabalho, para otimizar o desempenho de qualquer atividade.</i>	1. Importante não apenas na ambiente de trabalho. 2. Deve estar presente no exercício de qualquer atividade.	1. Qualidade no aprendizado.
B8	<i>Sim. Muito importante, mas para isso se faz necessário você está motivado e contar com o apoio financeiro do órgão no qual você exerce a sua profissão.</i>	1. Possuir motivação pessoal e profissional. 2. Procurar colaboração da instituição.	1. Motivação 2. Aprendizagem continuada
B11	<i>Sim, principalmente se considerarmos que a informação é um fator de desenvolvimento.</i>	1. Informação com base estrutural para o desenvolvimento do indivíduo.	1. Consciência da necessidade 2. Aprendizagem continuada

Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Quadro 3: Qual a sua opinião quanto as tecnologias de informação?

	Expressões-chave	Ideias centrais	Ancoragem
B1	<i>Elas potencializaram os serviços das unidades de informação[...] sendo a preocupação com a coleta, análise, processamento e disseminação da informação para seus grupos de usuários. As tecnologias redimensionaram e potencializaram esses serviços. [...]</i>	1. As TI trouxeram qualidade para a prestação de serviços das bibliotecas.	1. Reconhecimento do papel das TI na otimização do trabalho.
B3	<i>[...] As tecnologias de informação facilitam o acesso à informação e comunicação. A competitividade e sobrevivência das</i>	1. Ferramentas para transmissão e acesso de informações.	1. Reconhecimento do papel das TI na otimização do

	<i>organizações dependem cada vez mais delas, mas para isso é necessário saber dominar e utilizar essas ferramentas.</i>	2. Existe a necessidade de saber como utilizar as tecnologias.	trabalho. 2. Aprendizagem como diferencial.
B4	<i>[...] as TIC desempenham um papel dominante e de grande importância na atual Sociedade de Informação, elas são responsáveis pela ruptura com a vivência característica da sociedade industrial e essencial para a sociedade atual.</i>	1. Característica principal da sociedade atual. 2. Inquestionável importância na sociedade da informação.	1. Consciência da necessidade.
B5	<i>Recursos indispensáveis para a otimização do trabalho, bem como para a comunicação científica.</i>	1. Essencial para o bom desenvolvimento do trabalho. 2. Contribui para o fluxo de atividades científicas.	1. Reconhecimento do papel das TI na otimização do trabalho. 2. Agilidade no processo de comunicação.
B7	<i>São ferramentas essenciais para democratizar o acesso à informação e contribuir para a construção do conhecimento.</i>	1. Transmissão de informação à grande parte da sociedade.	1. Ampliação do acesso à informação.
B12	<i>[...] a atualização constante e o nascimento de novas tecnologias de informação nos move para educação continuada, visando sempre estar atualizada e utilizando as novas tecnologias na criação de novos serviços ou produtos.</i>	1. Novas tecnologias como incentivo a atualização. 2. Educação continuada ligada as novas tecnologias.	1. Reconhecimento do papel das TI na otimização do trabalho. 2. Aprendizagem como diferencial.

Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Quadro 4: As Tecnologias de informação ajudaram a melhorar as competências em informação para realizar os processos de busca e utilização de informações? Por quê?

	Expressões-Chave	Ideias Centrais	Ancoragem
B3	<i>Em minha opinião não dá para desenvolvermos ações relacionadas à competência em informação sem estarem diretamente relacionadas com as tecnologias de informação.</i>	1. Relação direta entre tecnologia e competência em informação.	1. Habilidades com as TI como uma das competências profissionais.
B4	<i>Sim. Porque as TIC oferecem recursos tecnológicos e computacionais para a geração de informações, e os sistemas de informação estão cada vez mais sofisticados [...]</i>	1. Inovações tecnológicas contribuem para criação e disseminação de informações.	1. Reconhecimento do papel das TI na otimização do trabalho. 2. Ampliação do acesso.
B6	<i>Vejo dois lados, o bom e o ruim. As TI, como, por exemplo, a Internet, proporciona ao pesquisador um caminho mais rápido até a informação desejada; no entanto é difícil confiar na credibilidade dessa informação. [...] me preocupo com o tipo de pesquisador que a maioria dos estudantes vem se tornando. [...] cada vez mais eles vêm abrindo mão de um bom livro de pesquisa por preferirem uma busca rápida</i>	1. Diversificação de caminhos até a informação. 2. Veracidade das informações. 3. Credibilidade dos livros X rapidez da Internet.	1. Agilidade no acesso. 2. Qualidade de informações. 3. Qualidade no aprendizado.

	<i>na Internet, sem a preocupação com a credibilidade e qualidade da informação.</i>		
B7	<i>Sim, Porque as Tecnologias de Informação dispõem de dispositivos e equipamentos que ajudam no processo de busca e utilização da informação.</i>	1. Uso das TI nos processos informacionais.	1. Agilidade na busca e acesso à informação.
B8	<i>Sim; pelos recursos abrangentes, a rapidez da informação, o leque de novos questionamentos.</i>	1. Amplas possibilidades quanto à busca e uso de informação. 2. Trazem novas questões a serem respondidas.	1. Agilidade na busca e acesso à informação.
B10	<i>Sim. Contudo elas complementam e não substituem o saber fazer. Não adianta ter tecnologias a disposição se não se sabe o que fazer e nem como fazer. Sem esquecer o por quê?</i>	1. As TI auxiliam, mas o papel principal ainda é do ser humano. 2. Necessidade de saber como utilizar as tecnologias eficazmente.	1. Reconhecimento do papel das TI na otimização do trabalho. 2. Preocupação com a formação para utilização das TI.

Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Quadro 5: Qual é a principal competência em informação que o profissional da informação necessita? Justifique.

	Expressões-Chave	Ideias Centrais	Ancoragem
B1	<i>[...]competência em informação é a mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes para prestar um serviço de qualidade aos usuários, considero que nenhum desses aspectos possui um nível de importância diferenciado. Os três estão no mesmo grau de importância. [...]</i>	1. A qualidade no trabalho depende da união de diferentes aspectos. 2. Equilíbrio nas características do profissional.	1. União de habilidades, atitudes e conhecimentos.
B4	<i>[...] os profissionais da informação precisam desenvolver quatro competências básicas, quais sejam: técnica, pedagógica, social e gerencial. [...] deve saber que o acesso à informação é o primeiro passo para aquisição do conhecimento.</i>	1. Ter competências multidisciplinares para ser um bom profissional.	1. Utilização de diversas competências. 2. Relacionado a competências educacionais e gerenciais.
B5	<i>Acredito que depende muito do ambiente em que o profissional se insere: biblioteca universitária, biblioteca escolar, consultoria etc... E ainda dentro deste ambiente, vai depender da sua área de atuação: gestão, processos técnicos, referência.</i>	1. As competências mais importantes para o bibliotecário dependerão do ambiente e da área onde atua.	Resposta sem efeito
B7	<i>[...] profissional da informação necessita ter é a competência em informação [...] perpassa competência de comunicação e expressão, competência técnica-científica, competência gerencial e competência social e política.</i>	1. Necessidade de domínio de competências múltiplas.	1. União de habilidades, atitudes e conhecimentos.
B8	<i>Como ele gerencia informação, ele tem que está sempre buscando novos</i>	1. Participação em diferentes eventos, para	1. Relacionado à competência gerencial.

	<i>conhecimentos, através de seminários, congressos, encontros [...] ele não é somente um agente cultural, mas um disseminador na área da informação; ele deve ser bem dinâmico, e vasculhador de novas ideias.</i>	interagir e atualizar-se na área. 2. Possuir próprias que ajudem no lado profissional.	2. Relacionado à educação continuada.
B12	<i>Como profissionais da informação precisamos de muitas competências e acredito que elas variam de acordo com o cargo ocupado. [...] talvez minha competência principal seja, liderança, mas preciso me atualizar sempre, trabalhar em equipe, ter boa comunicação [...]</i>	1. Junção de muitas competências. 2. Liderança, trabalho em equipe, atualização e comunicação.	1. Liderança. 2. Relacionado à educação continuada.

Fonte: Dados coletados na pesquisa.

4.1.1 Discurso do Sujeito Coletivo

Competência em informação é a junção de conhecimentos, habilidades - gerais ou específicas - e atitudes para lidar com a informação. É conhecer recursos informacionais, saber lidar com massas complexas de informação, separando o que é útil daquilo que não nos serve. É ter habilidade de identificar a necessidade de informação de usuários em unidades de informação. Competência em informação pode ser atribuída não somente para o bibliotecário ou para o ambiente de trabalho, como às pessoas tem necessidade e que conseguem ter acesso e utilizar a informação, além de saber como recuperá-la. À medida que mudanças sociais e técnicas demandem novas habilidades, as pessoas em geral e profissionais devem buscar novos conhecimentos para lidar com universo informacional. Assim, considero que competência em informação seja a união e uso de múltiplas habilidades.

Considero a Competência em informação extremamente necessária. Porque ajuda a criar e desenhar um ambiente de trabalho com constante aprendizado e troca de conhecimentos e saberes entre os envolvidos. Ela está relacionada com a formação de pessoas, com espírito crítico, utilização de habilidades diversas de acordo com suas necessidades de informação, em qualquer ambiente. Como as Tecnologias de Informação, que em conjunto com outras competências, são grandes aliadas no trabalho do bibliotecário; essenciais para a inclusão dos indivíduos na sociedade da informação. Não apenas pelo acesso a informações de forma imensurável, mas também como incentivo para uma educação continuada. As TIC redimensionaram e potencializaram o trabalho, otimizando serviços, coleta, análise, processamento e disseminação da informação para usuários.

Elas proporcionam um melhor processo de busca e recuperação da informação; adicionando também a possibilidade uma dar aos usuários mais autonomia. Creio que na sociedade atual, tida como a Sociedade da Informação, não dá para desenvolvermos ações relacionadas à competência em informação sem estarem diretamente relacionadas com as Tecnologias de Informação. Contudo, existe ainda a ressalva que as TIC são importantes sim, mas não substituem habilidades do profissional. Elas são como complemento das competências profissionais. Não adianta ter tecnologias a disposição se não se sabe o que fazer com elas.

Por fim, o profissional bibliotecário nos dias atuais necessita ter competências múltiplas, para que possa cumprir e desenvolver suas atividades da melhor forma possível; por isso acredito que a própria competência em informação, que é a união de conhecimentos, habilidades e atitudes, é a principal competência do bibliotecário. Considerando que nenhum desses aspectos possui um nível de importância diferenciado, o equilíbrio entre eles é a base para o uso e o desenvolvimento de outras como a competência gerencial e outras competências relacionadas a educação continuada. A função educacional dos bibliotecários também é fundamental, se pensarmos que as competências em informação só se concretizam na análise crítica da informação e que o acesso à informação é o primeiro passo para aquisição do conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competência em informação é uma concepção em construção, propondo como um de seus principais objetivos, incentivar o indivíduo a utilizar informação, não restringindo a uma área profissional, instituição, ambiente etc. As competências e habilidades relacionadas à informação são para qualquer pessoa que queira tê-las e utilizá-las. É um elemento que faz a diferença no desenvolvimento pessoal e profissional.

Contudo, o bibliotecário não deve prender-se somente a este recurso para desempenhar sua profissão. Competências e habilidades não se limitam apenas as tecnologias. O bibliotecário possui ou deve possuir competências e habilidades além das técnicas e das tecnológicas. Avaliar e interpretar as informações também são competências e habilidades essenciais, saber entender o que o usuário necessita, o

que é útil e o que não é relevante para o usuário. Considerando também competências e habilidades relacionadas à gestão de unidades de informação, ao gerenciamento de equipes de trabalho, ao conhecimento da comunidade de usuários etc.

O ambiente de trabalho é repleto de desafios e expectativas, portanto, o profissional da informação deve estar atento, procurando aprimorar suas competências, bem como saber relacionar-se com outras áreas, não temendo o envolvimento com novos campos e ambientes. Esses são preceitos básicos para desenvolver competências essenciais. A realidade demonstra que o uso da competência em informação pode ser dificultado por diferentes obstáculos que variam desde deficiências financeiras, organizacionais, profissionais, pessoais etc.

Esta pesquisa foi realizada buscando a visão de bibliotecários quanto à competência em informação, às tecnologias de informação e o ambiente de trabalho profissional. É possível perceber um equilíbrio entre as opiniões, não denotando diferenças quanto ao tipo de instituição ou experiência profissional.

A partir da aplicação do DSC foi possível compreender a relação dos profissionais pesquisados com a competência em informação e as tecnologias de informação. As compreensões encontradas se constituíram na base para a elaboração do discurso coletivo que, por sua vez, mostra objetivamente a visão dos bibliotecários participantes da pesquisa. Mas ao analisar as compreensões individualmente é possível observar que a relação dos bibliotecários com competência em informação, às tecnologias de informação e o ambiente de trabalho profissional existe, mas ainda precisa amadurecer.

Considera-se que definir o nível de competência em informação segundo o tempo de formação ou da experiência profissional não é consistente. O uso da competência em informação pelos profissionais bibliotecários, assim como sua eficiência profissional, não pode ser medido a partir de contagem de tempo, seja no que tange ao tempo de formação ou ao tempo de atuação profissional em uma ou várias instituições. Compreender qual é a real visão dos profissionais atuantes no mercado de trabalho faz-se necessária, para que os conceitos e as teorias possam evoluir e contribuir para as realidades vivenciadas.

REFERÊNCIAS

ALVES, R. C. V. A gestão de pessoas em unidades de informação: a importância da capacitação no uso das tecnologias. **Revista de Iniciação Científica da FFC**, Marília (SP), v.4, n.2, p.32-51, 2004. Disponível em: <www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/ric/article/view/79/81>. Acesso em: 11 maio 2011.

ARAÚJO, E. A.; MELO, A. V. C. de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da Sociedade da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.185-201, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141399362007000200012&lng=ene&nrm=iso&tlng=ene>. Acesso em: 25 out. 2010.

ARAÚJO JR., R. H. de; CORMIER, P. M. J.; TARAPANOFF, K. Sociedade da Informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3.pdf>. Acesso em: 11 maio 2011.

BARRETO, Â. M. O fator humano e o desenvolvimento de competências nas unidades de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.166-177, jul./dez. 2005. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/.../149>. Acesso em: 10 maio 2011.

BELLUZZO, R. C. B.; CÔL, A. F. S. Competências em informação: um fator crítico para a comunicação na atualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.21, n.1, p.13-25, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/4033/5595>>. Acesso em: 01 ago. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional da Educação. Resolução CNE/CP nº 3 de 18 de dezembro de 2002. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 23 dez. 2002. Disponível em: <www.mec.gov.br/semtec/educprof>. Acesso em: 28 set. 2010.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva..., **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, p.28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2010.

COELHO, M. M. **Competência informacional no ambiente de trabalho**: percepção do bibliotecário de órgão público. 2008. 238f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2008. Disponível em: <www.bibliotecadigital.ufba.br/tde_busca/arquivo.php?...2267>. Acesso em: 08 abr. 2011.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 187f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde.../Dudziak2.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2010.

HORTON JR., F. W. (Org.) **Overview of Information Literacy Resources Worldwide.** 2.ed. Paris: UNESCO, 2014. 668p. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/unesco_composite_document_-_final_-_2.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2014.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de pesquisa.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATA, M. L. da. **A competência informacional de graduandos de Biblioteconomia da região sudeste:** um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação. 2009. 162f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília (SP), 2009. Disponível em: <www.marilia.unesp.br/Home/Pos.../mata_ml_me_mar.pdf>. Acesso em: 21 out. 2010.

MENDONÇA, A. V. M. **A integração de redes sociais tecnológicas:** análise do processo de comunicação para inclusão digital. 2007. 349f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2007. Disponível em: <repositorio.bce.unb.br/.../1/Tese_2007_AnaValeriaMendonca.pdf>. Acesso em: 25 set. 2011.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p.112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>. Acesso em: 25 out. 2010.

_____. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.3, p.99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em: 25 maio 2011.

REIS, P. **Competências na Administração.** In: _____. **Competências na Administração.** Rio de Janeiro: PUC/Rio, [20--]. Disponível em: <www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/.../0212238_04_cap_02.pdf>. Acesso e: 27 dez. 2011.

ROCHA, M. M. V. **Competência informacional:** gestão da informação no contexto dos docentes do curso de Medicina da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba (PB). 2008. 104f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008. Disponível em:

<dc2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/.../1/dissertacao_maria_rocha.pdf>. Acesso em: 01 maio 2011.

TITÃO, F. P.; VIAPIANA, N. A importância da organização da informação no século XXI: reflexões. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.13, n.1, p.26-36, jan./jun. 2008. Disponível em: <dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2684240&orden=0>. Acesso em: 11 maio 2011.

VITORINO, E. V. Competência informacional do profissional da informação bibliotecário: construção social da realidade. **Encontros Bibli: Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência a Informação**, Florianópolis, n.24, p.59-71, 2. Sem., 2007. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/422/410>. Acesso em: 10 nov. 2010.

Mara Roxanne de Souza Santos
Faculdade de Tecnologia Evolução
E-Mail: roxannesouza@gmail.com
Brasil