



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA

---

JÉSSICA GABRIELA TAMIÃO DE SOUZA

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO CONTEXTO EAD:  
PRÁTICAS PROFISSIONAIS DO TUTOR A DISTÂNCIA**

---

Londrina  
2019

JÉSSICA GABRIELA TAMIÃO DE SOUZA

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO CONTEXTO EAD:  
PRÁTICAS PROFISSIONAIS DO TUTOR A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Compartilhamento da Informação e do Conhecimento  
Orientadora: Profa. Dra. Luciane de Fátima Beckman de Cavalcante

Londrina  
2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

J58 Souza, Jéssica Gabriela Tamião.  
Competência em Informação no contexto EAD: : Práticas profissionais do tutor a distância / Jéssica Gabriela Tamião Souza. - Londrina, 2019.  
109 f.

Orientador: Luciane de Fátima Beckman Cavalcante.  
Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2019.  
Inclui bibliografia.

1. Competência em Informação - Tese. 2. Ciência da Informação - Tese. 3. Educação a Distância - Tese. I. Cavalcante, Luciane de Fátima Beckman . II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Educação Comunicação e Artes. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

CDU 02

JÉSSICA GABRIELA TAMIÃO DE SOUZA

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO CONTEXTO EAD:  
PRÁTICAS PROFISSIONAIS DO TUTOR A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Profa. Dra. Luciane de Fátima  
Beckman de Cavalcante  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

---

Profa. Dra. Regina Celia Baptista Belluzzo  
Universidade Estadual Paulista Júlio de  
Mesquita Filho - UNESP

---

Profa. Dra. Adriana Rosecler Alcará  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Londrina, 16 de dezembro de 2019.

"Procuro semear otimismo e plantar sementes de paz e justiça. Digo o que penso, com esperança. Penso no que faço, com fé. Faço o que devo fazer, com amor [...]. Mesmo quando tudo parece desabar, cabe a mim decidir entre rir ou chorar, ir ou ficar, desistir ou lutar; porque descobri, no caminho incerto da vida, que o mais importante é o decidir" (Cora Coralina).

## AGRADECIMENTOS

A Deus, mestre de toda ciência e conhecimento;

À minha família, em especial aos meus pais e irmãos, apoiadores incondicionais, que não medem esforços para que os sonhos se tornem possíveis. Minha gratidão ao companheirismo e paciência durante estes dois anos;

Ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação (PPGCI- UEL), professores e colegas de classe que tornaram o processo de aprendizado muito mais prazeroso e gratificante. Em especial à ALESSA Suave pela ajuda nesta fase final da dissertação e aos colegas do apartamento 203 do Canto da Ilha;

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup> Dra. Luciane Cavalcante, por acreditar em meu potencial, me instigar a andar uma milha a mais e por ser parte essencial da minha formação como pesquisadora;

Às professoras Dr<sup>a</sup>. Adriana Alcará e Dr<sup>a</sup>. Regina Belluzzo pelo aceite em compor minha banca de defesa e pelas ricas considerações no exame de qualificação;

Aos tutores participantes, pela disponibilidade e atenção dispensada à pesquisa. Minha gratidão pela abertura e confiança depositada;

Aos meus amigos sempre presentes nos momentos de alegria e desabafo, que compreenderam as inúmeras ausências;

Em especial aos amigos Eduardo Nogueira, Letícia Chahaira, Rafaela Sardi e Talita Lima, seres humanos inspiradores e apaixonados pelo conhecimento;

Aos colaboradores do PPGCI, por todas as informações e orientações prestadas com excelência, desde o processo seletivo até a etapa final do curso;

Aqueles que, embora não mencionados, somaram nesta etapa da minha vida.

SOUZA, Jéssica Gabriela Tamião de Souza. **Competência em Informação no contexto EAD: práticas profissionais do tutor a distância.** 2019. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2019.

## RESUMO

A sociedade da informação, correspondente aos tempos atuais, é regida por um ambiente tecnológico que evolui rapidamente. Esse cenário é dinamizado pelo crescimento exponencial do uso da internet e o surgimento de ferramentas que transformaram as relações do ser humano, juntamente com sua capacidade de produzir e consumir informação. No aspecto cognitivo, assiste-se ao fortalecimento da Competência em Informação e ao surgimento de novas formas de aprendizado, como a Educação a Distância no ensino superior. Diante disso, o presente estudo propõe uma análise da Competência em Informação no ambiente de trabalho, sobretudo no desempenho da função do tutor a distância, personagem relevante no cenário da EAD. Para tanto, como aporte teórico a pesquisa discorre sobre temas relacionados à EAD, Competência em Informação e os sete pilares de Bruce (1999). Os procedimentos metodológicos adotados referem-se a uma pesquisa de campo em uma instituição de ensino EAD, de uma cidade do interior do Paraná. Os dados qualitativos foram colhidos por meio de entrevista semiestruturada com os tutores a distância, com objetivo de identificar a prática da Competência em Informação em suas atuações profissionais. Os resultados identificaram que embora os tutores apresentem habilidades informacionais, a prática da ColInfo não é institucionalizada na universidade em questão. Conclui-se que a aplicação de modelos de Competência em Informação é essencial para a otimização de práticas profissionais no cenário EAD.

**Palavras-chave:** Competência em Informação. Educação a Distância. Tecnologia da Informação e Comunicação.

SOUZA, Jéssica Gabriela Tamião de Souza. **Information Literacy in Distance Learning Context: Professional practices of the distance tutor.** 2019. 111 f. Dissertation (Master's Degree in Information Science) – State University of Londrina. Londrina, 2019.

### **ABSTRACT**

The information society, corresponding to the current times, is governed by a technological environment that evolves rapidly. This context is boosted by the exponential growth of Internet use and the emergence of tools that have transformed human relations, along with their ability to produce and consume information. In the cognitive aspect, we are witnessing the strengthening of Information Literacy and the emergence of new forms of learning, such as Distance Learning in higher education. The present master's dissertation study proposes an analysis of the Information Literacy in the workplace, especially in the performance of the role of the distance tutor, a relevant character in the Distance Learning context. The research deals with topics related to Distance Learning and 7 faces of Information Literacy (Bruce, 1999). The methodological procedure adopted refers to a case study in a Distance Learning University, in a city of Paraná. Qualitative data were collected through interviews with distance tutors, aiming to identify the practice of Information Literacy in their professional activities. The results identified that although instructors have informational skills, Information Literacy practice is not institutionalized at the university in question. Conclude that an application of Information Literacy models is essential for the optimization of professional practices in the Distance Learning context.

**Keywords:** Information Literacy. Distance Learning. Information and Communication Technologies.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	– As cinco gerações da EAD .....	22
<b>Quadro 2</b>	– Atributos referentes aos principais programas de ColInfo .....	36
<b>Quadro 3</b>	– Aspectos de Lloyd (2011) que referenciam a ColInfo no trabalho .....	43
<b>Quadro 4</b>	– Inter relação entre os aspectos de Bruce e o papel profissional do Tutor.....	44
<b>Quadro 5</b>	– Definição das funções do tutor a distância.....	52
<b>Quadro 6</b>	– Inter-relação entre os pilares de Bruce e o papel profissional do Tutor a Distância .....	58
<b>Quadro 7</b>	– As categorias de análise da pesquisa .....	65
<b>Quadro 8</b>	– Perfil dos participantes.....	67

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> – Evolução do total de matrículas .....	25
<b>Gráfico 2</b> – Média do grau de concordância quanto à qualidade EAD .....	49

## LISTA DE TERMOS, ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
ABT	Associação Brasileira de Teleducação
ACRL	Association of Collage and Research Libraries
ALA	American Library Association
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CI	Ciência da Informação
COINFO	Competência em Informação
EAD	Educação a Distância
IES	Instituição de Ensino Superior
IFLA	International Federation of Libraries Associations and Institutions
ISP	Information Search Process
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UA	Universidade Aberta
UFMT	Universidade Federal do Mato Grosso
UFPA	Universidade Federal do Pará
UEL	Universidade Estadual de Londrina

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
1.1	PROBLEMA .....	15
1.2	JUSTIFICATIVA.....	16
1.3	OBJETIVOS .....	18
1.3.1	Objetivo Geral.....	18
1.3.2	Objetivos Específicos .....	18
<b>2</b>	<b>PERSPECTIVAS SOBRE EAD</b> .....	20
2.1	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E O SURGIMENTO DA EAD.....	20
2.2	DEFINIÇÕES PARA EAD .....	26
<b>3</b>	<b>COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO</b> .....	33
3.1	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (COINFO): PERSPECTIVAS GERAIS .....	33
3.2	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO TRABALHO.....	40
<b>4</b>	<b>APROXIMAÇÕES ENTRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E EAD</b> .....	47
4.1	O PAPEL PROFISSIONAL DO TUTOR A DISTÂNCIA .....	47
4.2	O PAPEL PROFISSIONAL DO TUTOR A DISTÂNCIA E OS PILARES DE BRUCE ....	53
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	62
5.1	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	64
5.2	PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS .....	65
<b>6</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS</b> .....	67
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	91
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	96
	<b>APÊNDICES</b> .....	104
	APÊNDICE A.....	105
	APÊNDICE B.....	107

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade da informação correspondente aos tempos atuais, é regida por um ambiente tecnológico que evolui rapidamente. Essa evolução foi potencializada, inicialmente, pelo crescimento exponencial do uso da internet e pelo desenvolvimento de ferramentas e processos que transformaram as relações entre os seres humanos, juntamente com sua capacidade de produzir e consumir informação (BARACHO *et al.*, 2015; BELLUZZO; FERES, 2016; SPUDEIT, 2016).

Assiste-se a uma cultura globalizada, detentora de um fluxo informacional intenso, associada a mosaicos hipertextuais complexos e indivíduos interconectados. Nesses parâmetros, se destaca o acesso à informação que deixou de ser predicado apenas a uma parcela restrita da sociedade, para alcançar outras conjunturas sociais. Ou seja, observa-se um contexto em que a informação passa a ser disseminada de forma mais democrática, deixando de ser limitada a poucos (BARRETO, 2008; ROBREDO, 2011; VITORINO; PIANTOLA, 2009).

Embora a informação tenha sido desde o princípio, elemento fundamental para o desenvolvimento social, cultural, político e econômico, a sua difusão se deve ao desenvolvimento de recursos tecnológicos, amplamente disseminados na sociedade da informação (SPUDEIT, 2016). Para Belluzzo e Feres (2016) este contexto está associado à evolução dos aparatos e ferramentas tecnológicas, embasados em uma lógica de caráter técnico e na relação do ser humano no tratamento da informação. Novos paradigmas técnicos-econômicos, proveram maior registro da informação, que passou a ser elemento estratégico em diversos contextos.

Vale referenciar que há uma necessidade intrínseca ao ser humano de exercer domínio sobre as informações que são relevantes ao seu cotidiano e de forma geral, entende-se que a tecnologia contribuiu significativamente para uma nova perspectiva de organizá-las de forma que sejam mais acessíveis e úteis. A chegada da tecnologia da informação e comunicação (TIC), por exemplo, cooperou com a promoção da inclusão social e cultural dos indivíduos (ASSMAN, 2000; ROBREDO, 2011). Estas ferramentas, alteraram, inclusive a capacidade humana de lidar com processos informacionais (FERES; BELLUZZO, 2016).

Percebe-se nesta nova sociedade um terreno fértil para o desenvolvimento de novos contextos de aprendizado e o fortalecimento de novas competências. Uma

vez que os processos informacionais são cada vez mais dinâmicos e complexos, se requer indivíduos mais capacitados para garantir o acesso e possibilitar a maximização da utilização da informação de forma eficiente. O dinamismo da informação, em seus variados aspectos, enseja abordagens sobre seu uso e tratamento, seja no contexto social ou profissional (BARACHO *et al.*, 2015). Mudou-se, perceptivelmente, a forma com que as pessoas consomem e acessam a informação, dentro de um contexto globalizado, em que indivíduos estão dispostos a criar novos vínculos com a informação.

Sendo assim, pode-se afirmar que até mesmo as formas de aprendizagem se transformaram, tornando-se mais flexíveis em relação ao tempo, espaço ou modalidade de se obter conhecimento (GASQUE, 2012; VITORINO; PIANTOLA, 2009). A globalização provocou nos indivíduos a descentralização da sua realidade local para uma vivência global, impulsionada sobretudo pela tecnologia e pela forte presença midiática. O ser humano não está mais limitado ao seu espaço físico, tornou-se mais autônomo e adaptou-se a novas formas de aprender, nos preceitos que Castells (2003) discorre sobre uma economia eletrônica, necessitante de um aprendizado também digitalizado.

Nesses parâmetros, presencia-se o desenvolvimento e aprimoramento da modalidade de Educação a Distância (EAD), como uma nova forma do indivíduo obter conhecimento e se aperfeiçoar profissionalmente. Dados oficiais apontam, para um crescimento significativo da EAD no Brasil, nos últimos anos, sobretudo no ensino superior (ABED, 2017). Por meio da modalidade, as barreiras geográficas foram rompidas e o acesso à informação foi ampliado. Compreende-se, nesse cenário, um contínuo desenvolvimento de ferramentas tecnológicas, que apontam para o aperfeiçoamento de soluções para usuários de um ambiente majoritariamente *online* (LITTO, 2009).

Para Belloni (1998), a modalidade que se conceitua a partir da separação entre profissional da educação e estudante, no tempo e espaço, deve ser cada vez mais difundida no ensino superior, sobretudo porque pode alcançar comunidades longínquas e estar disponível para pessoas que não teriam acesso a uma plataforma regular de ensino superior. A EAD responde às expectativas atribuídas aos tempos atuais, como as múltiplas competências do ser humano concatenadas à autogestão, adaptabilidade, flexibilidade e o aprender por si próprio.

Além de confrontar com os panoramas tradicionais de sala de aula presencial, a EAD cedeu espaço para o desenvolvimento dos ambientes virtuais de aprendizagem e às linguagens midiáticas que possibilitam a interação entre estudantes e profissionais da educação em tempo real. Este ambiente requer dos indivíduos, novas habilidades para acessar, compreender e utilizar a informação de forma eficiente para um melhor desenvolvimento profissional e pessoal. Tais aspectos reforçam não somente a autonomia do estudante, mas também a importância da transferência de informação entre os pares envolvidos no processo, uma vez que a atividade humana é essencial para o sucesso da modalidade. Os profissionais da educação são responsáveis pela gestão do curso, bem como pela criação de materiais coerentes com a modalidade e a atribuição de formas específicas de avaliação (ARETIO, 2007; MOORE, 2008).

Ressalta-se, portanto o tutor a distância como personagem que estreita o canal de comunicação entre estudante e os pares da instituição. Seu principal papel profissional é orientar e facilitar o desenvolvimento da autonomia do acadêmico. Pretti (2003) associa à trivialidade da função do tutor, o direcionamento do estudante, atuando como um guia que auxilia na tomada de decisões dentro do ambiente acadêmico, bem como na organização e planejamento.

A profissão do tutor a distância evoluiu juntamente com a consolidação da modalidade EAD e se distingue de forma relevante da atuação do professor. Nesse sentido, exprime-se que não cabe ao tutor ensinar, mas compreender a concepção e as características do curso em que trabalha, no intuito de orientar o estudante da melhor forma possível. Um tutor bem preparado profissionalmente é capaz de gerar vínculo com o acadêmico, incentivar o diálogo e criar proximidade, de forma a atuar, inclusive na motivação e no auxílio à solução de problemas. Destaca-se também a relevância deste profissional como influenciador na diminuição das taxas de evasão na modalidade, por meio do desempenho de suas funções técnicas, gerenciais, pedagógicas e sociais (ALMEIDA, 2003; COLLINS; BERGE, 1996; PRETTI, 2003).

Referenciado que as principais funções do tutor sempre se associam ao manuseio da informação para direcionamento do estudante, é pertinente evidenciar habilidades para recuperá-la, acessá-la e disponibilizá-la nas plataformas recorrentes. A sua atuação se consolida em fazer bom uso da informação em benefício do outro. Cabe a ele avaliar e identificar sua própria necessidade de informação, bem como sua utilização posterior de forma crítica, para processamento,

armazenamento e compartilhamento. Tais aspectos sugerem aproximação entre a Competência em Informação (ColInfo) (BELLUZZO, 2018) e as principais responsabilidades profissionais de um tutor a distância (COLLINS; BERGE, 1996).

A ColInfo surgiu em meados do século XXI como uma competência fundamental para a compreensão da explosão informacional que contextualiza a atual sociedade, sobretudo no campo escolar. No entanto, sua definição mais abrangente refere-se a um processo que requer habilidades e competências em localizar, selecionar, acessar, organizar, usar a informação, e gerar conhecimento para a tomada de decisões (GASQUE, 2012). Associa-se à competência em questão uma abordagem reflexiva da informação, bem como a valorização da mesma e o seu uso de forma ética e coerente. Ela ultrapassa, portanto, o ambiente escolar, tornando-se relevante em diversos contextos (ACRL, 2016).

O atual cenário de alta produtividade e rápida evolução exige novas habilidades dos indivíduos, novas formas de lidar com a informação. Sendo assim, considera-se a ColInfo como catalizadora no processo de aprendizado, conhecimento e construção do pensamento crítico das pessoas. A tecnologia por si só não garante que a informação será transformada em conhecimento, portanto associa-se à competência um processo de qualificação das pessoas para manuseá-la e utilizá-la (FERES; BELLUZZO, 2013). Bassetto (2018) atribui ao profissional desta sociedade o desafio de compartilhar aprendizado, por meio de uma parceria entre empresas e agentes. O intuito é que as informações que permeiam uma companhia se transformem em conhecimento compartilhado de forma dinâmica, uma vez que nesta sociedade da informação, o conhecimento fica obsoleto rapidamente.

Destaca-se a ColInfo como fundamental em ambientes corporativos, seja na tomada de decisões e ou na estimulação do pensamento crítico. Mata (2018) delibera a competência como a capacidade que o indivíduo tem de adquirir conhecimento, compreender a informação e a utilizá-la adequadamente em seu ambiente. De forma objetiva, pode-se atrelar à sua definição a capacidade que o ser humano tem de aprender a aprender ao longo da vida (BRUCE, 2003). Em complemento, Spudeit (2016) associa o seu uso ao planejamento de soluções no contexto laboral.

As habilidades recorrentes da ColInfo tornam o ambiente de trabalho mais efetivo, uma vez que habilita o profissional a tomar decisões mais assertivas,

selecionando apenas o que é mais importante para o cumprimento de suas tarefas (MIRANDA, 2006; SANTOS; DUARTE; PRATA, 2008). Em linhas gerais, os autores supracitados conceituam ColInfo como uma forma de modelar a percepção dos usuários da informação em seus contextos culturais, um processo de aprendizagem investigativo e ativo, que pode contribuir, inclusive, para o exercício da cidadania. Para ser competente em informação o sujeito deve transformar o conhecimento adquirido em experiência prática e ação (GASQUE, 2012).

Nesse sentido, a presente pesquisa pretende estabelecer aproximações entre as premissas da ColInfo no ambiente de trabalho e o desempenho profissional do tutor a distância na modalidade EAD. Para tanto, propõe-se como aspecto central, os sete pilares definidos por Bruce (1999), norteadores deste trabalho, com o intuito de exprimir que o bom exercício da função do tutor a distância, por meio da tecnologia, apropriação e controle da informação pode provocar situações de aprendizagem e até mesmo levar os usuários da informação à construção de novos significados e ao rompimento de barreiras sociais.

## 1.1 PROBLEMA

A partir da compreensão de que o contexto informacional, do qual o sujeito faz parte, contribui para a percepção e o uso da informação, salienta-se a relevância das habilidades e competências requeridas no desempenho de suas atribuições profissionais. Para Belluzzo (2014) presenciemos uma era embasada na cultura criativa e democrática, em que ganha espaço o sujeito que estiver apto a desempenhar novas habilidades, em prol da assimilação crítica da informação.

Tal aspecto é reforçado quando se trata da atuação profissional em um ambiente de educação à distância, em que a informação assume posição de destaque, por estar diretamente associada ao uso da tecnologia e à dinamicidade de suas atribuições. Aretio (2007) reforça que no cenário EAD, a internet atua como “provedora de recursos informativos, formativos e comunicativos” ou seja, a TIC amplia as possibilidades de aprendizado e a relação entre os indivíduos.

Nesse cenário convém destacar o papel do tutor a distância, que possui contato direto com os estudantes por meio da mediação de informações relevantes à seara de estudo em questão. Sua atuação profissional associa-se diretamente ao reconhecimento e à disseminação da informação. Sendo assim o desempenho de

suas tarefas requer qualidades que estão atreladas ao objetivo central da ColInfo de viabilizar a associação das informações a um público específico.

Há, portanto, uma estreita relação entre o que os autores definem como ColInfo (ACRL, 2016; BELLUZZO, 2018; BRUCE, 2003; DUDZIAK, 2016; MATA, 2018; SPUDEIT, 2016) e as principais responsabilidades de um tutor a distância (MENDES, 2012; PRETTI, 2003). A sociedade do conhecimento requer indivíduos que estejam dispostos a aprender a aprender durante toda a vida, independente da esfera que ele ocupe. É um processo contínuo que exige novas competências para a construção do conhecimento em perspectivas cognitivas e sociais.

Portanto, o pressuposto que embasa esse estudo, é de que o tutor a distância precisa ser dotado de competências (dentre elas, a competência em informação), habilidades e atitudes necessárias para prestar um atendimento de qualidade aos estudantes e desempenhar seu papel profissional na corporação. A pesquisa busca responder a seguinte questão de investigação: em que consiste a competência em informação de um tutor a distância e em que condições ela pode ser desempenhada de modo a influenciar suas práticas profissionais no exercício de sua função?

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A Ciência da Informação (CI) se caracteriza por sua abordagem interdisciplinar, impulsionada, predominantemente, pela busca de solução de problemas informacionais advindos da globalização e da grande produção de conteúdo da sociedade em rede. A informação, no contexto atual, é considerada matéria prima essencial para o desenvolvimento econômico e social. Sua democratização promove uma maior interação entre as pessoas, ressaltando novas competências e habilidades desse sujeito informacional do século XXI (FREIRE, 2006; BARRETO, 2008; SARACEVIC, 1996).

É fato que a produção exponencial, transformou a informação em predicado para evoluções econômicas e tecnológicas. As raízes epistemológicas da CI buscam um entendimento sobre as vicissitudes técnicas e sociais da informação, considerando pontos de vistas que respondam aos novos paradigmas construídos a partir da explosão informacional (FREIRE, 2002; ROBREDO, 2011).

A complexidade do ambiente informacional que permeia a sociedade atual, transforma a CI em uma ciência cada vez mais relevante, visto que muitos são espectros que possibilitam o estudo da informação. Sendo assim, a ColInfo, campo de estudo da CI se estende para além da recuperação da informação, e promove a instrumentalização e a capacidade do acesso e decisão sobre o uso da informação, além de permitir redimensionar ambientes e situações operacionais, de modo que o acesso à informação seja ampliado e passe a ser um recurso valioso no universo das profissões e do convívio social (BARRETO, 2008; PINHEIRO, 2005; ROBREDO, 2011; SPUDEIT, 2016).

Pelo exposto, atribui-se à CI, a capacidade de estabelecer relações com diversas áreas do conhecimento, incluindo estudos que focalizam campos organizacionais, como é o caso da universidade EAD, mencionada neste estudo. Ressalta-se que informação e conhecimento são aspectos essenciais no dinamismo das relações promovidas em ambientes corporativos, portanto sua utilização de forma eficaz, é primordial para a tomada de decisões estratégicas e a boa comunicação.

Desse modo, a justificativa desta pesquisa reside no fato de que, compreender como os tutores a distância buscam e utilizam a informação para promover relações com seus pares e principalmente com os estudantes da instituição, pode elucidar aspectos relevantes ao papel da EAD na sociedade contemporânea.

Vale salientar que a educação a distância, no Brasil, se expandiu significativamente nos últimos anos. Segundo dados da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED)<sup>1</sup>, em 2017 o número de matrículas de graduação aumentou quase 15 vezes em relação à primeira medição em 2009. Enquanto em 2009 o número de estudantes era de 528.320, em território brasileiro, em 2017 este número subiu para 7.773.828 matriculados, contabilizados em 351 instituições de ensino. O EAD abriu horizontes para a expansão do conhecimento e derrubou barreiras territoriais, ampliando a acessibilidade ao ensino, principalmente em municípios e regiões pouco favorecidas que não são providos de estrutura para se ter uma universidade presencial.

---

<sup>1</sup>Associação Brasileira de Educação a Distância, disponível em: [http://www.abed.org.br/site/pt/midiатеca/censo\\_ead/1554/2018/10/censoeadbr\\_-\\_2017/2018](http://www.abed.org.br/site/pt/midiатеca/censo_ead/1554/2018/10/censoeadbr_-_2017/2018). Acesso em: 12 abr. 2019.

Uma vez que, entende-se a EAD como uma metodologia em que o estudante conta com mais autonomia para administrar seu tempo na realização das atividades, a interação com os tutores à distância é essencial para a troca de informações relevantes, e por consequência a promoção do conhecimento (MAIA; MATTAR, 2007; MOORE, 2008). Entende-se, por consequência que as habilidades relacionadas à ColInfo são essenciais neste cenário.

O interesse pelo tema também é decorrente da observação e vivência no contexto educacional EAD e pelo reconhecimento de que o papel profissional do tutor à distância pode garantir maior qualidade e eficácia no processo de aprendizagem.

A partir dessa visão, e da percepção sobre a interdisciplinaridade da CI, a pesquisa abre caminhos para novos saberes e novas discussões sobre a relevância da ColInfo no contexto corporativo da educação a distância no Brasil, bem como a importância do desenvolvimento das características da ColInfo para o bom desempenho profissional dos tutores para a democratização da informação.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo Geral

Analisar a competência em informação no desempenho do papel profissional do tutor a distância, na modalidade EAD, à luz dos pilares da competência em informação de Bruce (1999).

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

Com intuito de inferir o objetivo geral, propõe-se os objetivos específicos abaixo apresentados:

- a) Caracterizar, por meio de literatura especializada, os conceitos, vertentes, e teóricos acerca da EAD e da ColInfo;
- b) Averiguar as principais vertentes da competência em informação no âmbito corporativo;
- c) Verificar os estágios de competência em informação encontrados na prática profissional do tutor a distância de acordo com os pilares de Bruce (1999);

d) Identificar o exercício da Competência em Informação por parte dos tutores a distância e sua influência no processo de atendimento ao estudante.

Pelo exposto, a dissertação se estrutura em duas partes: teórica (composta por três capítulos) e empírica (estudo de caso). O primeiro capítulo intitulado “Perspectivas sobre EAD” apresenta um panorama da sociedade atual, com o intuito de contextualizar os panoramas em que a Educação a Distância se fortaleceu, principalmente no ensino superior. A seção aborda a historicidade da EAD, bem como os conceitos da modalidade e descrição do perfil dos seus principais atores.

Quanto ao capítulo dois, intitulado “Competência em Informação”, abordou-se a historicidade da ColInfo e seus principais conceitos, incluindo as abordagens da competência no ambiente de trabalho. Em complemento, a terceira seção “Aproximações entre Competência em Informação e EAD” destaca as funções profissionais do tutor a distância, bem como as aproximações com os sete pilares enunciados por Bruce (1999).

A sequência da pesquisa relata os procedimentos metodológicos, a apresentação das categorias técnica, gerencial, pedagógica e social, bem como análise de resultados. O estudo é finalizado com as considerações finais da pesquisa, propõe perspectivas para estudos futuros e é seguida do referencial que conferiu aporte teórico, seguido dos apêndices e anexos que complementaram os conteúdos abordados.

## 2 PERSPECTIVAS SOBRE EAD

### 2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E O SURGIMENTO DA EAD

No Brasil, a Educação a Distância (EAD) se expandiu significativamente nos últimos anos, sobretudo no ensino superior, como uma modalidade que visa o rompimento de barreiras geográficas e a democratização da informação. Segundo dados da ABED (2017), o número de estudantes que optaram por esta modalidade cresceu exponencialmente. Para melhor entendimento sobre a relevância da modalidade, se faz necessário compreender o contexto social atual, bem como os aspectos que a impulsionaram.

Uma abordagem da sociedade atual perpassa obrigatoriamente pela aproximação da temática tecnológica, sendo que a medição de seus resultados ocorre por meio da difusão e disseminação das informações. Implantar uma inovação não desconsidera totalmente as práticas e formas já adotadas anteriormente, mas abre espaço para que os indivíduos se adaptem a novas situações progressivamente. Enquanto as mudanças tecnológicas foram lentas e custosas no passado, atualmente experimenta-se adaptações e difusões mais rápidas e dinâmicas. Compreende-se que as inovações são sempre plurais, podem gerar alterações socioculturais em diversas áreas da sociedade (ARETIO, 2007).

Diversas são as alterações provenientes deste contexto atual, entre eles aspectos relacionados à formação escolar das pessoas. Belluzzo (2017) compartilha da ideia de que a globalização e o desenvolvimento tecnológico não derrubaram apenas barreiras territoriais, mas possibilitaram também uma reconfiguração dos relacionamentos. Em complemento, Aretio (2007) advoga sobre uma revolução tecnológica, econômica e social permanente, uma vez que se altera, juntamente com os aparatos tecnológicos, a forma com que as pessoas passam a entender a sua própria existência. E na perspectiva de Assman (2000), esta sociedade demanda uma nova relação do indivíduo com a informação e o saber, por meio de diferentes olhares sobre as formas de ver e organizar o mundo.

O grande volume de informação e conhecimento, impulsionados pela Terceira Revolução Industrial e o desenvolvimento da tecnologia, favoreceu os processos cognitivos em relação à produção de bens materiais. Esta “sociedade cognitiva”, abordada por Castells (2003), valoriza o fator humano, a heterogeneidade e multiplicidade de saberes. Sobre a mesma temática, Belluzzo e Feres (2016)

diferenciam sociedade da informação e sociedade do conhecimento. De forma sintetizada, pode-se afirmar que seus significados se diferem no impacto tecnológico e na ação do ser humano. A primeira tem sua definição suportada na evolução dos aparatos tecnológicos, embasados em uma lógica técnica. Em contrapartida, a sociedade do conhecimento é centralizada no saber do sujeito e sua relação com a informação, nas operações intelectuais e na formação de redes de significações, por meio de conexões com outros conhecimentos.

Embora as definições sobre a atual sociedade sejam diversas, o grande volume de informação, atenuante neste contexto, acentua a importância da tecnologia e a valorização dos processos cognitivos. Em uma sociedade em rede e conectada, as práticas informacionais fortalecem novas formas de aprendizagem, como por exemplo, a Educação a Distância (ARETIO, 2017; CASTELLS, 2003).

Esse contexto possibilitou o desenvolvimento de novas atitudes que, por consequência, mudaram o dia-a-dia das pessoas. Transformou-se a forma com que elas se relacionam umas com as outras e o modo com que interagem no ambiente *online*. Novos hábitos podem ser observados em todos os aspectos do cotidiano, seja no comércio, no lazer, na política, ou na educação. A tecnologia da informação e comunicação mudou as relações sociais e o modo de pensar, agir e sentir. O ser humano é influenciado até mesmo culturalmente por suas tecnologias do tempo presente, transformando sua forma de obter conhecimento. A contemporaneidade impulsiona o indivíduo a um aprendizado eletrônico, que requer competências múltiplas, como a autogestão, adaptabilidade, flexibilidade e a autonomia para aprender (BELLONI, 1998; CASTELLS, 2003; KENSKY, 2012).

A EAD é amplamente associada à tecnologia, no entanto sua história não remonta apenas ao surgimento da *internet*. De acordo com Nunes (2009) um dos primeiros registros que se tem do ensino a distância, faz referência às aulas por correspondência disponíveis na Gazzeta de Boston, em meados de 1728, nos EUA, por meio de envio de lições para estudantes inscritos nos cursos ofertados. O método por correspondência ganhou força com a Segunda Guerra Mundial, quando a capacitação requerida dos combatentes acontecia com rapidez e em ambientes não tradicionais.

Atualmente, os Estados Unidos é um dos países com maior relevância nessa modalidade, difundida por centenas de universidades com reconhecimento público. Novas metodologias foram impulsionadas com a chegada dos meios de

comunicação em massa e a institucionalização do EAD ocorreu de forma emblemática, no ensino para adultos, sobretudo na educação secundária e superior.

No continente europeu, a educação a distância teve origem no ensino por correspondência há mais de 150 anos. A *University of London* representa uma destas instituições que ministraram cursos nesta modalidade desde 1858, com o intuito de suprir uma necessidade do alto contingente populacional nos sistemas tradicionais de ensino. Já no século XX, vale pontuar a criação da Universidade Aberta de Portugal que até hoje oferece cursos de graduação e pós-graduação a distância (NUNES, 2009).

A trajetória da EAD, em nível global, pode ser associada a cinco períodos, que se diferem, sobretudo pela tecnologia utilizada para a sua difusão e adaptações à modalidade. Os cinco períodos podem ser observados no Quadro 1:

**Quadro 1** – As cinco gerações da EAD

1ª Geração	1850 - 1960	Instrução por correspondência de pessoas que compunham a alta sociedade da época. Destaca-se, inclusive o ensino de mulheres pertencentes a esta classe e que eram proibidas de frequentar as salas da aula.
2ª Geração	1960 - 1985	Utilização do rádio e da televisão para a disseminação do ensino.
3ª Geração	1985 -1995	A EAD é reorganizada quando surgem as Universidades Abertas, cujo objetivo central era a disponibilização do ensino para estudantes adultos, sobretudo aqueles que ainda não eram alfabetizados.
4ª Geração	1995 - 2005	Período associado à difusão das teleconferências. Pela primeira vez, formaram-se grupos de estudos na modalidade EAD, enquanto em outras épocas o indivíduo aprendia sozinho.
5ª Geração	2005 - atualmente	Com a difusão da internet, ocorrem as primeiras experiências em tempo real, na EAD. Tal processo deu origem ao aprendizado <i>online</i> e às classes virtuais, que estão em vigor até os dias de hoje. Esta geração é marcada pela autonomia do estudante de organizar conteúdo e tempo de aprendizado conforme lhe for mais propício.

**Fonte:** Baseado em Maia e Mattar (2007); Nunes (2008)

No Brasil, a história do ensino a distância remete aos anos de 1900, com o surgimento das Escolas Internacionais, que filiavam instituições americanas voltadas

à preparação de brasileiros para o mercado de trabalho. Naquela época, o aprendizado era voltado especialmente para trabalhadores do comércio. Assim como nos demais países, as instituições utilizavam a metodologia de correspondência, que posteriormente foi substituída pelo sistema radiofônico (MAIA; MATTAR, 2007; NUNES, 2008).

Em contrapartida, a televisão, como meio de transmissão de conteúdo educativo, ganhou representatividade, em território brasileiro, nos anos de 1970, com a criação do Sistema Avançado de Tecnologias Educacionais. O conteúdo educativo passou a ser obrigatório na grade de emissoras comerciais e vigorou até os anos 90. Posterior a este período, o conteúdo a distância voltou a ser relevante nos canais fechados, com a criação de canais como a TV Cultura, Canal Futura e o Telecurso, promovido pela Fundação Roberto Marinho (ALVES, 2009).

No ensino superior, pode-se destacar a ABT (Associação Brasileira de Teleducação), criada na década de 1970 e pioneira nos programas de pós-graduação. E em 1974, presencia-se a criação da Universidade Aberta (UA), com o intuito de exercer função social e beneficiar classes sociais menos favorecidas, por meio do incentivo à conclusão dos estudos regulares. O processo de aprendizado ocorria pela comunicação a distância e o conteúdo era disponibilizado abertamente para a comunidade geral. Na seara do ensino superior, as primeiras universidades que disseminaram cursos de graduação neste formato, foram a Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT) e a Universidade Federal do Pará (UFPA), já na década de 90 (MAIA; MATTAR, 2007).

Com a disseminação da modalidade, surgiu a Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), instituição sem fins lucrativos, em que congregam diversos atores da modalidade EAD. A associação tem por objetivo fortalecer a educação a distância, bem como o desenvolvimento de projetos que incentivem a prática com qualidade, além do fortalecimento da “indústria do conhecimento” como redutora das desigualdades sociais. Anualmente a instituição contabiliza os números que demarcam a EAD no Brasil (ABED, 2017; ALVES, 2009).

Quando se trata dos aspectos legislativos, convém pontuar que a primeira lei que abordou o assunto, provém de 1961 e fazia referência, diretamente, ao uso de meios de comunicação de massa para o ensino supletivo. Apenas em 1996 a legislação passou a distinguir níveis de ensino, como o superior, por exemplo e em

1998 define-se, pela primeira vez, EAD em um documento oficial. O Artigo 1º do Decreto 2.494/98 (BRASIL, 1998) define a modalidade, conforme expresso abaixo:

Educação a Distância é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação

Em complemento, em 2002, uma comissão do Ministério da Educação e Cultura, visa esclarecer, por meio de relatório, as principais diretrizes para EAD no Brasil. A definição segue abaixo (MAIA; MATTAR, 2007, p. 29):

Educação a Distância (EAD): o processo de desenvolvimento pessoal e profissional no qual professores e estudantes interagem virtual ou presencialmente, por meio da utilização didática das tecnologias da informação e da comunicação, bem como de sistemas apropriados de gestão e avaliação, mantendo a eficácia do ensino e da aprendizagem

Enquanto o primeiro decreto desconsidera os atores envolvidos no processo de ensino, e se utiliza do conceito de auto-aprendizagem, na segunda definição evidencia-se as relações humanas entre estudantes e professores, e pela primeira vez, se menciona as tecnologias de informação e comunicação como instrumentos que possibilitam as atividades educativas com eficácia.

De forma semelhante, discorre-se na última versão do conceito legal de EAD, por meio do Decreto 9.057, de maio de 2017 (BRASIL, 2017):

Para fins deste Decreto, considera-se a Educação a Distância a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios de tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos.

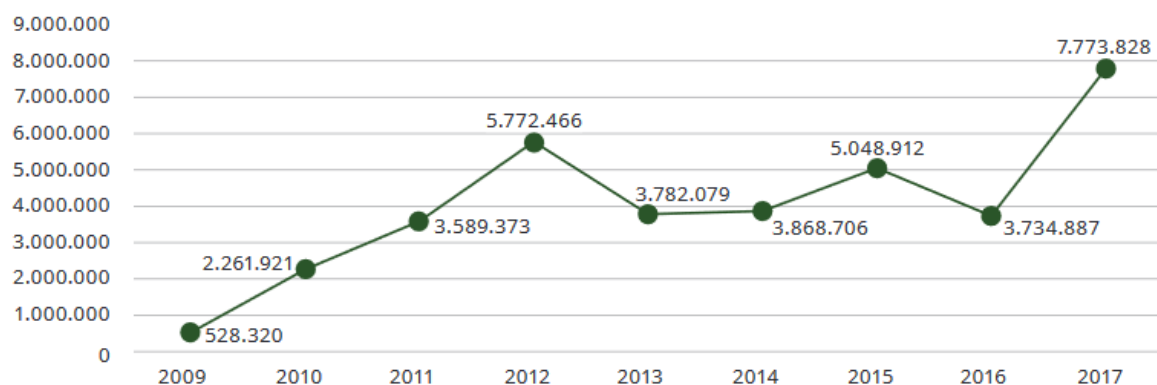
Este último decreto destaca dois aspectos que evidenciam a consolidação desta forma de ensino no Brasil, a mediação didático-pedagógica e o pessoal qualificado como parte integrante do processo. A EAD passa a ser considerada um contexto de aprendizagem em que o desenvolvimento do todo depende do bom

funcionamento das suas partes, inclusive a pessoal. Trata-se de uma engrenagem multifacetada e complexa (PAVANELO; KRASILCHIK; GERMANO, 2018).

De acordo com publicação da ABED (2017), os números da EAD são promissores. Entre 2009 e 2017, ano de levantamento do último censo, a quantidade de matriculados cresceu quase 15 vezes. Enquanto no primeiro ano da pesquisa catalogou-se 528.320 estudantes, em 2017 o número chegou a 7.773.828, considerando cursos totalmente a distância regulamentados, semipresenciais regulamentados, livres não corporativos e livres corporativos. Tomou-se por base, o levantamento de 351 instituições regulamentadas.

A evolução do total de número de matrículas no período de 2009 a 2017, pode ser observada no Gráfico 1:

**Gráfico 1** – Evolução do total de matrículas



**Fonte:** ABED (2017)

Salienta-se que embora os números ilustrem um cenário em constante crescente, a profissionalização daqueles que trabalham com EAD ainda é recente. Os trabalhadores que atuam na área nem sempre dispõem ou apresentam uma formação específica. Há ainda também uma dificuldade de entender o papel de cada sujeito dentro da modalidade, sejam eles, estudantes, tutores, professores ou conteudistas. Acredita-se que a utilização da internet para disseminar este método de ensino, alterou de forma significativa o próprio desenvolvimento da educação e a concepção de suas definições que continuam em construção (LITTO, 2009; MAIA; MATTAR, 2007).

## 2.2 DEFINIÇÕES PARA EAD

Entre as principais definições que expressam a EAD atualmente, está a sua associação a um ensino superior sem fronteiras, impulsionada pela internet, por meio de conteúdos e programas de estudo em escala global. Embora haja consenso em relação ao seu significado, não há uma fórmula fechada para aplicação da modalidade. Além da variação terminológica em diversos países, há uma diversidade de público, de acordo com o ambiente sociocultural em questão. Algumas pessoas a procuram por conta da oferta de polo em sua região, outras pela flexibilidade de horário, e aqueles que decidem devido a autonomia que o modelo de educação a distância oferece para que o estudante se desenvolva e organize suas prioridades de estudo (LITTO, 2009; MAIA; MATTAR, 2007)

A corrida tecnológica possibilitou o desenvolvimento de habilidades, destrezas, bem como atitudes no ambiente *online*. A distância geográfica e econômica que anteriormente separou muitos indivíduos da escola física e do acesso ao conhecimento, foi rompida por uma nova configuração de ensino e aprendizado. Por meio dos aparatos tecnológicos, ocorre a “deslocação” e “destemporização” das fontes de conhecimento, quando horário e espaço físico não são mais determinantes para a conexão entre profissionais da educação e estudantes (ARETIO, 2007)

As fontes tradicionais de conhecimento foram substituídas ou complementadas por outras formas de transmissão de conteúdo, sobretudo com a utilização de linguagens midiáticas digitais. Nesse cenário, a internet atua como provedora de recursos informativos, formativos e comunicativos, ampliando as situações de aprendizado e socialização entre os indivíduos concatenados pela EAD (ARETIO, 2007; MAIA; MATTAR, 2007).

O desenvolvimento da modalidade não estagnou, ao contrário, deve evoluir à medida que os cenários tecnológicos se aprimoram. A tecnologia disruptiva e dinâmica embasam formatos de aprendizado cada vez mais flexíveis e com foco no usuário. Os processos devem ser adaptativos às demandas dos estudantes (LITTO, 2009; MAIA; MATTAR, 2007).

A EAD não é definida, portanto, como uma modalidade que complementa ou propõe soluções emergenciais para a educação tradicional, ao contrário se consolida, sobretudo, no ensino superior brasileiro. Contribui para a formação de um

indivíduo mais autônomo, uma vez que atrai, principalmente pessoas que já atuam no mercado de trabalho e necessitam complementar seus estudos. Visa alcançar populações que fisicamente estão distantes de uma Instituição de Ensino Superior (IES), por meio de recursos tecnológicos avançados e do incentivo à interação (BELLONI, 1998; NUNES, 2009).

A crescente no número de acadêmicos que optam pela EAD, responde a uma demanda de qualificação exigida pelo mercado de trabalho atual, ao mesmo tempo em que a modalidade se apresenta como uma alternativa na disseminação da educação superior para áreas geográficas distantes dos grandes centros econômicos do país. Nesta vertente se delineia o perfil de um estudante que, segundo o censo da ABED (2017), em sua maioria originam de escola pública, com idade entre 26 e 30 anos (47,7%), sendo 66,9% do sexo feminino e 33,1% do sexo masculino. Estes estudantes, em sua maioria, optam pelos cursos semipresenciais, em que o indivíduo deve comparecer ao polo de apoio ao menos uma vez por semana para assistir às aulas ou realizar atividades (ABED, 2017; MAIA; MATTAR, 2007; VIEIRA et. al., 2012)

A distância física entre seus atores é uma característica marcante da modalidade EAD e o perfil dos indivíduos que optam por esta modalidade os diferenciam daqueles que frequentam as salas de aula tradicionais. Devido à contemporaneidade da educação a distância, os acadêmicos passam por um processo de entendimento sobre a autonomia que a modalidade requer. Naturalmente, este discente ainda compara a EAD com o ensino presencial, no entanto as habilidades que garantem o seu sucesso na jornada acadêmica a distância, devem ser reforçadas, principalmente pelos atores envolvidos na construção da modalidade (MAIA; MATTAR, 2007).

O acadêmico deve ser dotado de habilidades que reforçam o aprendizado autônomo e a exploração de novos recursos de comunicação, sobretudo no manuseio de ferramentas associadas à TIC. O estudante deve estar apto a gerenciar suas atividades e disposto a aprender em qualquer fase da vida, uma vez que a EAD possibilita a vivência em diversos contextos, que extrapolam os paradigmas do ensino presencial tradicional. Tal aspecto justifica o fato de que a educação a distância é a opção mais acessível a pessoas que cursam o ensino superior ou especialização tardiamente (MAIA; MATTAR, 2007).

Compreende-se que o processo de aprendizado não depende de um espaço e tempo pré-determinado. O ensino converge para uma cultura da aprendizagem, em que o discente é estimulado por meio da análise de problemas do dia-a-dia. A EAD não exime os encargos do estudante, ao contrário aumenta sua responsabilidade no gerenciamento de atividades que não são pré-fixadas em tempo e espaço determinantes.

A distância física não poupa o aprendiz do convívio em grupo e da sua socialização. A interação por meio das plataformas virtuais, possibilita a percepção de pontos de vistas distintos, de pessoas que habitam realidades geográficas, culturais e sociais completamente diferentes. A troca de opiniões que ocorre neste meio, pode promover uma aprendizagem consistente, transformadora e significativa (MAIA; MATTAR, 2007; SILVA; FIGUEIREDO, 2012).

Outra característica que deve acompanhar o estudante EAD é a sua capacidade de autodesenvolvimento. O discente passa de uma posição de passividade, em que apenas recebe o conteúdo pronto do professor, para se tornar um indivíduo ativo e participante, que aprende por meio de diversas ferramentas, como fóruns, chats, bem como por meio da interatividade com demais estudantes de contextos diferentes. Nesta realidade, a interação não depende necessariamente de uma requisição do professor, ocorrendo, portanto, por meio de diversos canais disponíveis no AVA, que reforçam as características de interconectividade do sujeito informacional do século XXI (BARRETO, 2008; MAIA; MATTAR, 2007).

A autoavaliação é uma característica que deve acompanhar este estudante. Para melhor desenvolvimento nesta modalidade, o indivíduo é convidado a avaliar continuamente sua compreensão do conteúdo, bem como exercitar a sua capacidade de pesquisar e utilizar fontes de informação. O aprendizado pode acontecer, portanto, em qualquer lugar e momento, desde cada indivíduo respeite seu ritmo de aprendizagem, estilo cognitivo e seja responsável na gestão de suas atividades (MAIA; MATTAR, 2007; MUGNOL, 2009).

No Brasil, o Plano Nacional de Educação, sugere que a educação a distância, por meio da democratização do acesso ao ensino, poderá contribuir de forma significativa com o déficit educativo. Isso porque, se considera os recursos de aprendizado da EAD mais acessíveis, reafirmando que tais alternativas promovem um maior leque de escolhas, incluindo, por exemplo, populações de áreas rurais e cidades interioranas. A EAD também é a modalidade com melhores ferramentas

para ampliar a educação para portadores de necessidades especiais, por meio do estudo a partir de suas próprias casas (MOORE, 2008; NUNES, 2009).

Dessa forma, pode-se extrair, sobre os principais parâmetros da conceituação de EAD, que profissionais da educação e estudantes estão separados no tempo e espaço. Para que ocorra o processo de aprendizado, utiliza-se então da tecnologia da informação e comunicação. Tal definição que reforça estes atores em tempo e espaços diferentes, é expresso por Moore (2008, p.2):

Educação a distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local do ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.

O autor lembra que, associado à educação está o fato de que o aprendizado é sempre planejado e intencional, ministrado por um professor, esteja ele presente no mesmo ambiente em que está o estudante ou não. Ou seja, assim como na modalidade presencial, requer planejamento, gestão do tempo, adaptação de conteúdos e novas formas de integrar e interagir com o estudante virtual (MOORE, 2008; ALMEIDA, 2003).

O aprendizado com o auxílio da TIC, pode acontecer, sobretudo, de duas formas, síncrona e assíncrona. A primeira delas resulta de uma interação entre estudantes e profissionais que estão conectados no mesmo momento, seja por meio de chats ou vídeo conferência. No entanto, também ocorre forma assíncrona, quando aprendiz e professor não estão em contato ao mesmo tempo. Tais realidades são possíveis na EAD devido o entendimento do tempo virtual, que diz respeito à autonomia e à capacidade que o estudante tem de manipular o tempo e organizar seus estudos no horário que for mais conveniente (COLLINS; BERGE, 1996). Considerando este aspecto, Maia e Matta (2007) discorrem sobre a possibilidade de o estudante virtual estar “face a face a distância”. Ou seja, a proximidade, embora virtual, também é possível nesta forma de ensino.

Entende-se que a interação é fundamental para o desenvolvimento do estudante, sendo que por meio dos aparatos tecnológicos disponíveis na EAD, ele pode interagir não apenas com a equipe pedagógica (coordenação, professores, tutores), mas também com outros colegas de classe, aqueles que estão cursando as mesmas disciplinas. O relacionamento, mesmo que virtual, com outras pessoas,

propõe a conexão de ideias, diferentes abordagens para o seu aprendizado e o exercício do “aprender a aprender”, marcas da atual sociedade da informação. Nesse sentido, a noção de autonomia, um dos principais pilares dentro das definições da EAD, não está associada a fazer sozinho em todo o tempo as suas atividades, mas implica em aprender a organizar suas tarefas e gerenciar seus recursos de maneira independente e dinâmica (MAIA; MATTAR, 2007; MOORE, 2008; PINHEIRO, 2005).

O que se pretende por meio da modalidade é o desenvolvimento de novas áreas do conhecimento, atualização de aptidões, redução de custos no ensino e o nivelamento fatores socioculturais, por meio da educação. Para isso, observa-se o funcionamento da EAD como um sistema, composto por aprendizado, ensino, comunicação, criação e gerenciamento. Tais aspectos, coordenados em unidade, são capazes de alterar ambientes físicos, políticos, econômicos e sociais, o que reforça a importância de uma visão holística sobre todos os processos que envolvem o funcionamento da modalidade. Moore (2008, p.24) discorre sobre esta sistemática:

As organizações de educação a distância devem ser estudadas e avaliadas como sistemas. Um sistema inclui subsistemas de fontes de conhecimento, criação, transmissão, interação, aprendizado e gerenciamento. Na prática, quanto mais integrados estiverem, maior será a eficácia da organização de educação a distância.

O autor reforça que embora haja diferenças no processo de implantação da EAD de acordo com cada país, para que esta forma educacional seja posta em prática em qualquer contexto, alguns pontos merecem atenção. A modalidade deve ser retentora dos aspectos abaixo descritos:

- Fonte de conhecimento ensinada e aprendida;
- Subsistema para estruturar esse conhecimento em materiais e atividades para os estudantes, também denominados como cursos;
- Subsistema que transmita os conteúdos para os estudantes;
- Professores que interagem com estudantes, à medida que usam esses materiais para transmitir o conhecimento que possuem;
- Estudantes em ambientes distintos;

- Um subsistema para controle e avaliação dos resultados, de modo que intervenções sejam possíveis, quando ocorrerem falhas;
- Organização de política e estrutura administrativa para ligar essas peças distintas;

Percebe-se que a definição da EAD não está associada apenas ao ambiente *online* que permite estudante e professor estarem em locais diferentes. Em complemento, deve-se considerar requisitos como as estruturas de conhecimento, materiais específicos, disponíveis para os estudantes, bem como a avaliação de resultados e os aspectos políticos e administrativos da organização.

Sob outro ponto de vista, Aretio (2007) atribui qualidade ao processo de aprendizado no EAD, advindo de uma soma de elementos, como a autonomia e a independência do estudante, que tem a possibilidade de interagir em rede e construir o conhecimento de acordo com seus objetivos e por meio da gestão do seu tempo. O êxito se deve à boa mediação, à construção de materiais heterogêneos, o protagonismo do estudante, à transferência de experiência em contextos diversos e à complexidade de uma formação embasada na *web*.

Com o passar do tempo e o desenvolvimento de novas tecnologias, comprovou-se o aumento do número de instituições e programas que fazem uso da EAD. No entanto a democratização da educação não se restringe a uma determinação de espaço, tempo ou ritmo de aprendizado. Os estudantes devem aprender tanto por meio da autonomia em selecionar e tomar decisões de organização, como por meio da participação de atividades cooperativas que resultam em uma aprendizagem consistente, transformadora e significativa (ARETIO, 2017).

O autor assegura que os resultados de estudos, cujo principal objeto é a EAD nos últimos anos do século XXI, demonstram eficácia e eficiência, uma vez que a efetividade de um processo educacional não é respaldado, especificamente, pela modalidade, mas pelo rigor das abordagens pedagógicas, seja qual for o processo de ensino, presencial ou a distância. Se atribui o sucesso de um sistema de ensino aos critérios de rigor, como uma base pedagógica sólida e o entendimento de que o estudante não é um mero receptor da informação, mas é aquele que gera e dá significado. Essa nova geração almeja, mais do que receber conteúdo, ser

participativo na sua produção e compartilhamento (ARETIO, 2017; MAIA; MATTAR, 2007; PEQUENO, 2017).

No ambiente *online*, transformar o fluxo informacional em conhecimento, faz parte de um processo que ocorre com a participação de diversos atores, não se restringe somente ao estudante e o professor. Por meio da TIC, as relações interpessoais e sociais devem ocorrer de forma mais efetiva, principalmente com o desenvolvimento contínuo da internet e dos aparatos presentes no dia a dia das pessoas (SCHERER; FARIAS, 2018). Vale destacar que o elo entre a IES e estudante se torna efetivo por meio da função profissional do tutor a distância, personagem central desta pesquisa.

Em síntese, compreende-se que os novos paradigmas da sociedade da informação, transformaram as relações sociais e a forma com que as pessoas aprendem. Juntamente com a TIC, este cenário mostrou-se fértil para o desenvolvimento da EAD, conforme observa-se atualmente.

Entende-se que sua definição está associada a fatores que vão além da separação de estudantes e professores em espaço e tempo, e sobretudo que o processo de aprendizado depende de profissionais da educação com atribuições específicas, como é o caso do tutor a distância.

### 3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

#### 3.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (COINFO): PERSPECTIVAS GERAIS

Uma sociedade cada vez mais globalizada e integrada é permeada pelo aumento considerável da produção e disseminação de informação. A globalização provocou o aumento da interação entre as civilizações e o crescimento considerável de produções tecnológicas e científicas, entre eles o aprimoramento da tecnologia da informação e comunicação (TIC), que quando bem utilizada e aplicada de forma eficiente, encontra-se apta a provocar transformações sociais. A utilização da TIC pelas empresas serve como passaporte para a sua relevância em mercados globais (REZENDE, 2002).

Com o surgimento da internet e desenvolvimento de aparatos tecnológicos, as distâncias foram encurtadas e as formas de comunicação ampliadas. Belluzzo (2017) advoga que se assiste hoje, a uma realidade movida pela produção de informação, uma sociedade em rede, em que pessoas e conteúdo estão interligados. Tal aspecto se reforça à medida em que se percebe o avanço econômico mundial, o desenvolvimento intelectual das pessoas e o aumento do compartilhamento de informação.

A globalização não derrubou apenas barreiras territoriais, mas possibilitou também a reconfiguração de relacionamentos, e esta realidade exige dos indivíduos novas habilidades para acessar, recuperar, compreender e utilizar a informação de forma eficiente para um melhor progresso profissional e pessoal. Belluzzo e Feres (2016) destacam outros postulados que caminham junto à globalização e que caracterizam esta nova sociedade. Belluzzo e Feres (2016, p.126) se referem à:

[...] flexibilização dos saberes, as destrezas e as normas, atenção às conexões humanas e em rede; os interstícios e as interfaces midiáticas e tecnológicas; a consciência de limites para as capacidades humanas e das potencialidades da natureza; o contínuo acesso, compartilhamento e o intercâmbio de informações [...].

A sociedade da informação, para Spudeit (2016) se apoderou de novas formas de se tratar a informação. A autora lembra que, desde os primórdios, a informação está atrelada ao desenvolvimento social, cultural, político e econômico. Nesse sentido, novos paradigmas técnicos-econômicos, provêm maior registro da informação, que passou a ser elemento estratégico para as organizações.

Em complemento, vale salientar que há uma necessidade intrínseca ao ser humano de exercer domínio sobre as informações que são relevantes ao seu contexto. A tecnologia da informação e comunicação contribui significativamente para uma nova perspectiva de ver e organizar o mundo. Nesse universo informacional, o conhecimento é capaz de promover inclusão social e cultural (ASSMAN,2000).

Segundo Vitorino e Piantola (2009, p.131), “[...] os novos paradigmas de velocidade e transformação que configuram a sociedade demanda que o indivíduo estabeleça uma nova relação com a informação e com o saber”. Assim, o estudo da ColInfo se estabelece a partir da observação do processo de resgatar, avaliar e utilizar a informação de forma crítica. A rapidez com que as informações se desatualizam, sobretudo por conta da explosão informacional que vivemos, demanda novas habilidades frente a este contexto (VITORINO; PIANTOLA, 2009).

O desenvolvimento da ColInfo é requisito fundamental para o enfrentamento de uma realidade que muda dia após dia. Nesta sociedade atual, deve-se observar novos processos de produção de informação, juntamente com novas formas de pensar, agir e se comunicar. Embora a tecnologia possibilite maior acesso à informação, a utilização de aparatos tecnológicos não garante que ela será transformada em conhecimento, uma vez que aprender a aprender requer um processo educativo e de qualificação das pessoas. Este contexto de alta produtividade e rápida evolução, exige novas habilidades dos indivíduos, novas formas de lidar com a informação. Por isso, nesse parâmetro, pode-se considerar a ColInfo como uma catalizadora no processo de aprendizado, conhecimento e construção do pensamento crítico das pessoas (DUDZIAK, 2016; FERES; BELLUZZO, 2013).

A Competência em Informação surgiu da necessidade de se entender as habilidades requeridas e desenvolvidas pelo ser humano para lidar com a grande produção de informação. Dudziak (2010) discorre que o termo foi mencionado, primeiramente em 1974, por Paul G, Zurkowski, através da expressão *Information Literacy* (alfabetização informacional). O bibliotecário americano, fez afirmações relevantes acerca do acesso e uso, além de destacar o fato de que a informação agrega valor à sociedade e que recursos informacionais podem ser requeridos para solução de problemas. O relatório de 30 páginas de Zurkowski, sugeriu a disseminação de bancos de dados informacionais com o intuito de disponibilizar

acesso universal à informação. Naquele contexto, o estudo cunhou a expressão alfabetização informacional e colocou em evidência, definitivamente, aspectos relacionados às habilidades requerentes em um ambiente informacional.

As ideias de Zurkowski se difundiram e tomaram novas perspectivas em outros países, onde o termo *Information Literacy* foi incorporado de formas distintas. Na língua inglesa encontra-se as expressões *Library Skills*, *Digital Literacy* ou *Media Literacy*, no Canadá, por exemplo. Quando se trata da Espanha e de países com idioma espanhol, o termo mais difundido é *Alfabetización Informacional*. No Brasil também houve variação terminológica, como “Habilidades Informacionais”, “Alfabetização Informacional”, “Letramento Informacional” e mais recentemente, “Competência em Informação”, termo adotado neste estudo, por ser o mais difundido nas pesquisas atuais (SPUDEIT, 2016).

Em um primeiro momento a ColInfo se associou à instrumentação para atributos relacionados à educação e às habilidades informacionais no ambiente escolar. Aspectos referentes a este contexto são relevantes até os dias de hoje. Mata e Alcará (2018) reforçam que para uma melhor implementação da ColInfo no contexto escolar, foram desenvolvidos, ao longo do tempo, padrões e programas de aplicação, que visam o planejamento de ações que condizem com cada perfil de público. Em documento da IFLA, do ano de 2007 salienta-se o bibliotecário e profissional da informação como responsáveis pelo fortalecimento da ColInfo, principalmente na vida escolar das pessoas. Cabe ao indivíduo competente em informação, saber buscar, usar, selecionar, avaliar e discernir sobre uma informação (LAU, 2007).

Dudziak (2010) aponta que, em 1987, Carol C. Kuhlthau, através de um estudo, evidenciou pela primeira vez a alfabetização informacional voltada para a seara da educação, principalmente no que se refere à melhor utilização das ferramentas de busca de informação. Posterior a este estudo, em 1989, surge a primeira definição difundida pela *American Library Association - ALA*: “Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação” (ALA, 1989, *online*). O relatório da ALA trouxe à discussão a relevância da informação para solucionar problemas por meio de um novo modelo de aprendizado.

Embora, na atualidade, note-se a ColInfo sob diversos parâmetros, ao longo do tempo, muitos foram os programas elaborados em contextos educacionais. Tais modelos visam a promoção de indicadores avaliativos, qualitativos e quantitativos, em prol da melhoria contínua da apropriação e utilização da informação. A autora Spudeit (2016) apresenta a definição dos modelos que se destacaram ao longo desse período e que podem ser observados, em ordem cronológica, no Quadro 2:

**Quadro 2** – Atributos referentes aos principais programas de ColInfo

MODELO	PAÍS	ANO	SÍNTESE DO MODELO
Information Search Process (ISP) -	EUA	1982	Proposto por Carol Kuhlthau, o modelo considera os sentimentos do pesquisador no momento de sua busca, destaca o indivíduo e sua relação com a informação. É composto por seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação da informação.
Big 6 Skills	EUA	1998	Organizado em seis etapas para a apropriação da informação na tomada de decisões. Os seis passos que fundamentam o modelo são: definição de tarefa-objetivos; estratégias de pesquisa de informação; localização e acesso; uso da informação; síntese; avaliação.
Modelo de McKenzie	EUA	1995	Elaborada especificamente para o desenvolvimento da Competência em Informação no ensino superior, a SCONUL é composta por sete pilares, elencados por: habilidades de reconhecer a necessidade de informação; distinguir maneiras de eliminar os GAP's; construir estratégias de busca; localizar e acessar; comparar e analisar; organizar, comunicar e aplicar; sintetizar e criar.
Modelo SCONUL	Reino Unido e Irlanda	1999	Elaborada especificamente para o desenvolvimento da Competência em Informação no ensino superior, a SCONUL é composta por sete pilares, elencados por: habilidades de reconhecer a necessidade de informação; distinguir maneiras de eliminar os GAP's; construir estratégias de busca; localizar e acessar; comparar e analisar; organizar, comunicar e aplicar; sintetizar e criar.
Modelo de Gávilan	Colômbia	2006	Competências para manuseio da informação em meios eletrônicos. É exprimida por meio de seis habilidades, entre elas a obtenção da informação, identificação e citação da fonte, direitos dos autores, diferenciação entre fontes de informação e registro das fontes.

**Fonte:** Elaborado pela autora com base em Spudeit (2016)

Uma vez que a informação é a matéria prima que dinamiza a atual sociedade, e que seu acesso e utilização podem balizar o indivíduo para uma melhor posição social e econômica, vale salientar o papel do bibliotecário em tornar possível tal aproximação entre pessoas e informação registrada. O planejamento de soluções que capacitam o ser humano a utilizar de forma correta as informações, pode ser estruturada por meio de programas de desenvolvimento que evidenciam a ColInfo (SPUDEIT, 2016). A temática também evolui de maneira significativa em outros ambientes, à medida que a tomada de decisões estratégicas, por meio de informações relevantes, acontece dentro das corporações.

Pelo exposto, cabe destacar que a presente pesquisa utiliza como norteador os conceitos abrangentes de ColInfo, que validam a sua aplicação no ambiente de trabalho, uma vez que há necessidade de habilidades informacionais em todas as esferas. O entendimento sobre o impacto da informação na vida das pessoas permite validar que a ColInfo é, portanto, uma responsabilidade que ultrapassa o trabalho de agentes bibliotecários para se associar a outros profissionais, como educadores, administradores e políticos (DUDZIAK, 2016).

De forma geral, Gasque (2012, p. 28), agrega que seu conceito coaduna diretamente “[...] ao processo de desenvolvimento de competências para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas”. Tal definição relembra que a ColInfo faz parte de um processo completo de aprendizagem e conhecimento, desde a busca, até a utilização da informação.

Atualmente, entende-se por ColInfo, o conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes relacionadas ao uso e à necessidade de informação dos indivíduos da sociedade contemporânea, seja por meio das suas estruturas formais ou não formais de informação (LEITE *et al.*, 2016). Embora o termo carregue uma pluralidade terminológica no mundo todo, em geral, as vertentes dos estudos se relacionam ao conceito de “aprender a aprender”, um processo que evidencia o pensamento crítico, o aprendizado independente e investigativo ao longo da vida. É também um requisito fundamental para que o ser humano permaneça atualizado e competitivo (SPUDEIT, 2016).

A definição mais recente de ColInfo é uma atualização da *Association of College and Research Libraries* (2016, *online*) que a sustenta como:

[...] um conjunto de habilidades integradas que englobam a abordagem reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada, e o uso da informação na criação de novos conhecimentos, assim como a participação de forma ética em comunidades de aprendizagem.

O presente estudo utiliza como base este último conceito apresentado, considerando que a ColInfo ultrapassa as demandas escolares e se sobressai como fundamental para a tomada de decisão e a estimulação do pensamento crítico na sociedade da informação, de forma geral.

De acordo com Mata (2018), o conceito de ColInfo, está associado à capacidade do sujeito de adquirir conhecimento, compreender como a informação deve ser utilizada e por último a aplicação deste conhecimento em diversos ambientes, entre eles o educacional e profissional. Desde sua primeira definição estipulada pela ALA (1989), infere-se que a ColInfo faz referência à capacidade do ser humano de aprender a aprender, independente do contexto em que ela seja aplicada. Este conceito de aprender ao longo da vida também é defendido por Bruce (2003), autora responsável por aplicar estas premissas nas áreas pessoais e profissionais.

Com o mesmo embasamento, Campello (2009) advoga que a ColInfo é um *continuum* de habilidades que se aprimoram de acordo com o uso das informações, e não apenas um objetivo com início, meio e fim. Ou seja, uma sociedade tecnológica em constante evolução requer um aprimoramento sucessivo das habilidades informacionais. Em complemento, Bruce (2003) discorre, que mais do que uma um conjunto de aptidões para localizar e utilizar as informações, a ColInfo infere em uma habilidade utilizada na tomada de decisões e soluções de problemas das mais diferentes formas.

Vitorino e Piantola (2009) referem-se à competência em informação como um elemento que possibilita o acesso à informação. O termo competência, que primeiramente foi agregado à administração, segundo as autoras, desenvolveu-se também no âmbito educacional, como um modelo para busca de aprendizagem e uso da informação. Em linhas gerais, ColInfo é a demanda de conteúdos informacionais, das mais diversas naturezas para sua transmissão ou compartilhamento. É também uma forma de modelar a percepção dos indivíduos em seus contextos culturais, um processo de aprendizagem investigativo e ativo, sendo

a produção de conhecimento, portanto, desenvolvida ao longo da vida, para o exercício da cidadania.

Com o desenvolvimento tecnológico, a informação deixou de ser acessível apenas a grupos privilegiados, para ocupar os mais diversos ambientes, de forma a abranger o cotidiano das pessoas, alterando a forma de pensar e agir, ensinar e aprender. Para ser competente, o sujeito deve adquirir conhecimento, experiência prática e transformá-la em ação. Nesse sentido, inteligência e cognição são aspectos complementares para a Coinfo, ambas apresentam sentido de gerar questionamentos para promoção do conhecimento. Trata-se de um processo que pode ser aprendido e ocorre ao longo de toda a vida, de maneira informal ou formal (GASQUE, 2012).

A Coinfo também é relevante em ambientes corporativos, já que neste contexto permeia o excesso e a velocidade da mudança de informações. A competência habilita o profissional a tomar decisões de forma mais relevante, selecionando apenas o que é importante para o exercício da sua atividade. O desenrolar dessas habilidades, tornam o trabalho mais efetivo. A informação organizada, filtrada e selecionada, otimiza a tomada de decisões, se tornando relevante para a economia atual (BELLUZZO, 2017; MIRANDA, 2006; SANTOS; DUARTE; PRATA, 2008).

A rápida produção e disseminação da informação requer um cidadão ativo e consciente, provido de pensamento crítico, apto a transformá-la e utilizá-la de forma eficiente. A CoInfo é permeada pela mobilização constante de conhecimentos, habilidades e atitudes, requisitos necessários para a solução de desafios informacionais e aplicação em ambientes educacionais ou corporativos. As habilidades em informação são fundamentais para tomada de decisões eficientes em uma organização ou instituição. Resultados satisfatórios em corporações pertencem às pessoas que apresentam competência e capacidade de buscar, recuperar, avaliar e compartilhar informações. Tais aspectos promovem um entendimento mais abrangente das oportunidades e dos riscos que se apresentam dia-a-dia, e possibilitam ao indivíduo criar estratégias e exercer domínio e controle na execução de suas tarefas, de forma a minimizar erros e cumprir objetivos estabelecidos (BELLUZZO, 2018; DUDIZIAK, 2016; SANTOS *et al.*, 2016).

Sobre a CoInfo como um agente de mudança de realidade social, vale trazer ao debate a Declaração de Alexandria, promovida pela *The United Nations*

*Educational, Scientific and Cultural Organization/ International Federation of Libraries Associations and Institutions (UNESCO/IFLA)*, em 2005 e que destacou a defesa da ColInfo como a capacidade de as pessoas alcançarem suas metas pessoais, sociais e ocupacionais, por meio do aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK; FERREIRA; FERRARI, 2017).

Compete salientar que a ColInfo deve assumir posição primária no âmbito de diversos contextos, sob a ótica de vários profissionais e pesquisadores. A essência da competência em questão, está no acesso e uso da informação para a solução de problemas e como estímulo do pensamento crítico. Entende-se que, em uma sociedade informacional, a aprendizagem deve respeitar um processo contínuo, que ocorre ao longo da vida e com a interferência de diversos tipos de relações interpessoais. Apenas ter contato com a informação não é suficiente para que ela se torne relevante em contextos específicos (DOYLE, 1994).

### 3.2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO TRABALHO

A Competência em Informação emergiu no século XXI como fundamental para a dinamização dos novos contextos informacionais que se consolidaram neste início de século. Embora as discussões tenham sido diversas, principalmente na seara educacional, percebe-se poucas pesquisas que referenciam a ColInfo no local de trabalho. Este é, portanto, um terreno fértil para se estabelecer estudos que auxiliem no entendimento da complexidade de suas abordagens (LLOYD, 2011).

A competência, por si só, é uma temática estudada em diversas áreas do conhecimento. Seja na educação, psicologia ou administração, ela sempre está associada a contextos práticos e pode inferir, de forma significativa, no desempenho das pessoas, nas mais diversas organizações. Em complemento, a ColInfo influencia, especificamente na retenção de informação, por meio da seleção, recuperação e avaliação, de forma a potencializar e agregar valor aos profissionais e à companhia. O seu mapeamento dentro de um ambiente corporativo, possibilita a geração de ideias criativas e corrobora na solução de problemas (BELLUZZO, 2013; SANTOS, *et al.*, 2016).

Em um cenário competitivo, como é o das empresas contemporâneas, se destacam e crescem as corporações capazes de trabalhar por meio da inteligência competitiva, que de acordo com Rezende (2002) define-se pela capacidade que os

envolvidos têm de monitorar o ambiente e gerenciar as informações que são relevantes na manutenção do negócio. Esta realidade aprecia cada vez mais seus ativos intangíveis, ou seja, a atitude e motivação das pessoas que o integram.

O profissional da atualidade é valorizado, sobretudo, no exercício de “aprender a aprender”, quando indivíduos optam por ultrapassar as barreiras do ensino formal e consideram aspectos técnicos, cognitivos, sociais, comportamentais e afetivos para melhor execução de suas atividades no ambiente de trabalho. O perfil deste novo profissional agrega múltiplas habilidades humanas, incluindo suas especificidades pessoais (BASSETTO, 2018; GOMES; FIALHO; SILVA, 2013).

Para que fatores como estes ganhem relevância dentro de uma companhia, coloca-se em evidência a prática da ColInfo, que perpassa desde o entendimento da necessidade de informação, a percepção da disponibilidade, a facilidade de encontro, a necessidade de avaliação, a exploração, utilização com ética, até o compartilhamento efetivo das informações. A competência em questão torna possível o alinhamento estratégico das informações e valoriza sua utilização (SANTOS *et al.*, 2016).

Na seara corporativa, a produção de inteligência competitiva e empresarial são dependentes da capacidade das pessoas de interpretar as necessidades do negócio, escolherem fontes de informação relevantes, coletar, classificar, organizar e analisar as informações, de forma que as mesmas possam ser transformadas em vantagem competitiva. As informações geradas e geridas nesse processo são parte dos níveis decisórios de uma instituição. Há ao profissional desta sociedade, o desafio de compartilhar aprendizado, por meio de uma parceria entre empresas e agentes. O intuito é que as informações que permeiam uma companhia se transformem em conhecimento compartilhado de forma dinâmica, sem que a informação fique obsoleta (BASSETTO, 2018; REZENDE, 2002).

A busca pelo bom desempenho profissional e o entendimento da ColInfo como um processo contínuo no ambiente de trabalho, embasam a ampliação das pesquisas que se referem à temática (LLOYD, 2011). Nesses parâmetros, Belluzzo (2013) ressalta a competência em informação para a cidadania, para o crescimento econômico e para a empregabilidade. Sobre este último, a autora advoga que o entendimento e a prática da ColInfo devem aproximar o cidadão de um desenvolvimento contínuo e conseqüente avanço econômico. Estes tópicos

fortalecem a relevância da temática para o desenvolvimento da cidadania e a atenuação do seu papel social, mesmo fora do campo educacional.

A competência deve ser associada a processos gerenciais e técnicos de uma instituição, para a tomada de decisão relevante e efetiva, posto que “nem toda necessidade de informação se transforma em uma atividade de busca de informação, devendo haver mecanismos de ativação para que ele se efetive” (MIRANDA, 2006, p.103). Embora haja a necessidade de se informar, nem sempre os profissionais sabem reconhecer e lidar com ela. Uma vez que todo ambiente laboral é permeado por informações com pesos diferentes, destaca-se a ColInfo como requisito essencial para a solução de problemas maiores ou desempenho de atividades simples (COELHO *et al.*, 2013). A competência ultrapassa o conjunto de habilidades para acessar e recuperar a informação. Sua efetivação ocorre em um processo de compreensão, juntamente com habilidades genéricas para processá-la de forma subjetiva, sensorial e transformadora. A informação pode ser “subjetivamente construída”, o ambiente social e os processos cognitivos de cada indivíduo são relevantes no desenvolvimento desta competência (BRUCE, 2017; LLOYD, 2011; MIRANDA, 2006).

A ColInfo também deve ser reforçadora de um caráter democrático da informação, na qual indivíduos estão aptos a encontrá-la, avaliá-la e usá-la corretamente, em prol da igualdade de oportunidades, participação e integração das pessoas. Este processo investigativo da informação evidencia o aprendizado ativo, o pensamento crítico e independente. Ou seja, é necessário que o sujeito estabeleça uma relação de criticidade com a informação, ao invés de apenas consumi-la. Esta dinâmica faz referência ao fato de que não basta ter acesso à TIC, mas ser capaz de atribuir aspectos cognitivos que transformem a informação em conhecimento (BELLUZZO, 2017).

A aplicação da ColInfo no ambiente de trabalho se destaca na observação do documento emitido pela *Association of College and Research Libraries* (ACRL, 2017, *online*), intitulado *Global Perspectives on Information Literacy* (Perspectivas Globais sobre a Competência em Informação), no qual se discorre sobre a importância do bom uso da informação como forma de agregar valor às práticas profissionais. A tradução do documento exprime que:

[...] qualquer outra coisa que você traga para o local de trabalho do Século 21, por maior que sejam suas habilidades técnicas e, por mais atraente que seja sua atitude e seu profundo compromisso com a excelência, a conclusão é que, para ser bem-sucedido, você precisa adquirir um alto nível de competência em informação. O que nós, nas indústrias do conhecimento precisamos, são pessoas que saibam como absorver, analisar, organizar, criar e transmitir informações de forma eficaz - e quem saiba como usar a informação para agregar valor a tudo o que realizam (ACRL, 2017, p.25, tradução nossa).

Percebe-se, de acordo com o documento apresentado, que este novo século requer, cada vez mais um profissional apto a aprender e a organizar a informação para se obter sucesso, o que atenua a necessidade de alargar os ambientes em que a ColInfo pode ser aplicada. Tal prática possibilita a maximização dos recursos e a minimização dos esforços, ao potencializar a produtividade e estimular a convivência com a informação em qualquer esfera ou formato, dentro das corporações (BASSETTO, 2018; FERES; BELLUZZO, 2013).

Embora a temática seja relevante nos ambientes de trabalho competitivos, os estudos sobre a ColInfo, neste cenário, ainda estão em fase de consolidação, sobretudo no Brasil. Entre os principais conceitos atribuídos a esta competência, aponta-se definições sugeridos por autores estrangeiros, conforme pode ser observado no Quadro 3:

### Quadro 3 – Definições de ColInfo no ambiente de Trabalho

Sasikala; Kumari, 2013	A ColInfo se destaca como uma oportunidade que as pessoas têm de adquirir conhecimento ao longo da vida em seu ambiente de trabalho.
Lloyd, 2013	O estudo da ColInfo em contextos distintos área educacional levam em consideração as práticas sociais e a produção, reprodução e circulação do conhecimento, independente do ambiente.
Weiner, 2011	A ColInfo é responsável pelo sucesso na área do trabalho, principalmente quando se refere a monitorar e se adaptar às tendências. Ela pode ser descrita como uma prática sócio cultural, em que trabalhadores informam e são informados no mesmo processo de uso da ColInfo.
Bruce, 1999	A ColInfo deve ser considerada parte da organização, por meio do aprendizado contínuo de seus trabalhadores. Sua prática provoca uma melhora no gerenciamento das informações, na pesquisa e desenvolvimento, bem como da memória organizacional.

**Fonte:** Elaborada com base em Bassetto (2018), Bruce (1999), Kirton e Barham (2005), Lloyd (2013), Sasikala e Kumari (2013), Weiner (2011).

Conforme observado no Quadro 3, a ColInfo no ambiente de trabalho está relacionada a uma prática social, em que se destaca o aprendizado contínuo do trato com a informação. A temática ultrapassa as questões relacionadas ao uso da TIC e contribui para o acesso à informação em formatos distintos, por meio da sua utilização de forma independente e flexível.

As habilidades genéricas que envolvem o processamento da informação de forma subjetiva e sensorial, são enriquecidas quando há um aprendizado para sua utilização conscientemente, inclusive em ações futuras, isso porque, por meio da prática da ColInfo, o indivíduo está apto ao aprimoramento do seu pensamento crítico. O uso inteligente da informação, por meio da consciência de valores éticos, na tomada de decisões, amplia a relevância da informação como uma experimentação histórica, cultural e social (BRUCE, 2003; BRUCE 2017).

Como forma de reafirmar a relevância da temática ColInfo no ambiente de trabalho, Lloyd exprime quatro lições que substanciam o assunto. Estes aspectos estão expressos no Quadro 4, observado abaixo:

**Quadro 4 – Aspectos de Lloyd (2011) que referenciam a ColInfo no ambiente de trabalho**

<p>Lição 1: <i>Context creates difference</i> (o contexto faz a diferença)</p>	<p>Diferente do ambiente de trabalho, o contexto escolar é permeado por regras e regulamentos que naturalmente facilitam o desenvolvimento da ColInfo por parte de estudantes e professores. O autor intitula esta facilidade de racionalidade instrumental. Em contrapartida, no ambiente de trabalho, as informações estão delineadas de forma complexa, não canônicas, como afirma o próprio autor. Este aspecto reforça o fato de que no ambiente de trabalho, a geração de conhecimento depende diretamente de pessoas com funções profissionais diferentes, incluindo diferenças sociais e de formação escolar. Ou seja, entende-se que a prática da ColInfo depende do contexto que está sendo analisado.</p>
<p>Lição 2: <i>Information needs are not always identified or evaluated by the individual</i> (As necessidades de informação nem sempre são identificadas ou avaliadas pelo indivíduo)</p>	<p>Outra especificidade da ColInfo no ambiente de trabalho se refere à necessidade de informação. Isso ocorre porque nem sempre a necessidade de informação é reconhecida pelos trabalhadores, visto que muitas vezes a necessidade de informação já vem “pronta” de um profissional de hierarquia superior, por meio da solicitação do cumprimento de uma tarefa. Quando esta solicitação já vem delineada, o trabalho passa a ser mais objetivo e instrumental, por parte do trabalhador que a recebeu.</p>

<p>Lição 3: <i>Information and Knowledge Are a Collective Possession</i> (Informação e conhecimento são de posse coletiva)</p>	<p>Este aspecto refere-se diretamente à diferença na reprodução da informação e do conhecimento em um contexto educacional frente a um ambiente de trabalho. Enquanto no primeiro a transposição de informação deve ser devidamente referenciada, nas empresas este não é um pré-requisito para a solução de tarefas do dia-a-dia. Considera-se, portanto que a informação é de posse coletiva, distribuída por meio de uma rede constituída por diversos profissionais.</p>
<p>Lição 4: <i>Transferability of Information Literacy</i> (Transferência da Competência em Informação)</p>	<p>Em um ambiente de trabalho, a transferência ou ensinamento da competência em informação é muito mais complexa do que aparenta ser no setor da educação. A transferência desta competência depende do contexto em que os indivíduos estão inseridos, e não pode ser reduzida apenas a aquisição de um conjunto de habilidades.</p>

**Fonte:** Lloyd (2011)

Conforme apresentado, o estudo da ColInfo em ambientes corporativos deve ser observado de forma holística, considerando aspectos ambientais e sociais, além de fatores coletivos e colaborativos que são atributos triviais na esfera empresarial. Confere-se a esta competência uma prática multifacetada e complexa que não depende apenas da sistematização dos processos de apropriação da informação, mas de sua efetiva gestão. O planejamento de ações voltadas para o seu desenvolvimento, estão além da boa utilização de recursos tecnológicos. A gestão e interação com a informação, de forma assertiva, por parte dos profissionais, pode inclusive, estimular a empresa a economizar recursos, enquanto a falta dela pode culminar em alguns problemas.

Coelho (2010, apud CHEUK, 2002) faz menção a seis tópicos que abordam os prejuízos que a falta da ColInfo pode acarretar. Entre os aspectos abordados estão o aumento do custo da informação, perda de tempo na sua busca e acesso; a recuperação de fontes inapropriadas ou a busca por informações de qualidade inferior; a proposta de soluções impróprias para o problema em questão; o gasto de tempo e recurso no manuseio inapropriado da informação; geração de conteúdo duplicado devido à falta de gestão; e por fim, o mal compartilhamento da informação quando se faz uso de forma antiética da mesma.

Para tanto, se discorre sobre a relevância da implantação de programas destinados à ColInfo em ambientes corporativos, em formato de educação

continuada, considerando o respeito às necessidades específicas de cada setor ou grupo de profissionais. Este processo de implantação é lento, requer mudança cultural, iniciado, sobretudo pelo entendimento da competência por parte dos executivos e gerência. Tais barreiras só podem ser rompidas por meio de uma parceria entre educadores, profissionais da informação e corporação (COELHO, 2010).

Em síntese, foi possível compreender, nesta seção, aspectos relevantes à sociedade atual, bem como as novas formas de pensar e comunicar, e o surgimento da ColInfo como elemento para suprir as demandas informacionais. Foram abordados conceitos e características da ColInfo, como seus modelos mais relevantes e aspectos que interferem no processo de compreensão e no bom gerenciamento da informação no ambiente de trabalho, que fortalecem seu papel democrático e social.

## 4 APROXIMAÇÕES ENTRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E EAD

### 4.1 O PAPEL PROFISSIONAL DO TUTOR A DISTÂNCIA

A forma de ensino EAD remete, sobretudo, ao uso da tecnologia para estreitar o contato entre estudantes e professores. No entanto, apesar da revolução da TIC, que proporcionou o desenvolvimento da modalidade, vale mencionar que a mudança não implica em alterações significativas no processo pedagógico, ou seja, é preciso compreender que as atribuições essenciais aos estudantes e professores requerem atenção, como o ensinar e aprender (ALMEIDA, 2003; MOORE, 1998).

Independente do contexto em que está sendo desenvolvido, seja nas salas de aula tradicionais ou nos ambientes virtuais, o processo de ensino é sempre complexo. O aprendizado está relacionado diretamente à construção de redes semânticas, conhecimentos, valores e competências que consideram a dimensão social e situacional do indivíduo (GASQUE, 2012). No caso da EAD utiliza-se o espaço virtual para que o estudante possa se desenvolver e exercitar sua autonomia no *design* de sua aprendizagem. Este indivíduo deve estar apto a “[...] buscar, encontrar, selecionar e aplicar, e não mais receber e memorizar” (MAIA; MATTAR, 2007, p. 85). Ou seja, esta autonomia está mais associada à organização e gerenciamento do conteúdo que recebe dos profissionais da informação, do que propriamente do aprendizado como um todo.

As habilidades também se alteram para os professores, que no EAD devem considerar novas formas de organizar o tempo, fazer uso de materiais visuais e selecionar, de forma mais suprimida, os conceitos que serão abordados em sua aula. Associa-se à função do professor a elaboração de materiais didáticos e avaliativos, apresentação da disciplina e conteúdo proposto. Cabe ao estudante absorver o conteúdo por meio do ambiente virtual, em um processo coletivo, que não envolve apenas professor e estudante, mas também outros profissionais da educação que atuam neste formato a distância. (MAIA; MATTAR, 2007).

No auxílio a este processo, juntamente às duas partes, encontra-se o papel profissional do tutor a distância, encarregado de tirar as dúvidas dos estudantes e auxiliar na mediação da informação. O trabalho de tutoria evoluiu juntamente com a consolidação da modalidade EAD e este profissional é o ponto de conexão entre estudante e demais profissionais da IES. É ele quem efetua o contato inicial com a turma, gerando, através de mensagens enviadas, o senso de comunidade do grupo

que está cursando as mesmas disciplinas. A ele também se atribui a função de oferecer suporte, aconselhar o estudante na organização, planejamento e autonomia de seu estudo, e sobretudo passar *feedbacks*. Ou seja, enquanto na sala de aula presencial, esse retorno acontece instantaneamente e é perceptível pelo estudante por meio de canais verbais, gestuais, visuais e auditivos, no ambiente virtual, esta resposta continua acontecendo, mas por vezes, de forma assíncrona, o que demanda uma percepção ainda maior de um instrutor dotado de inteligência interpessoal (PRETTI, 2003; MAIA; MATTAR, 2007).

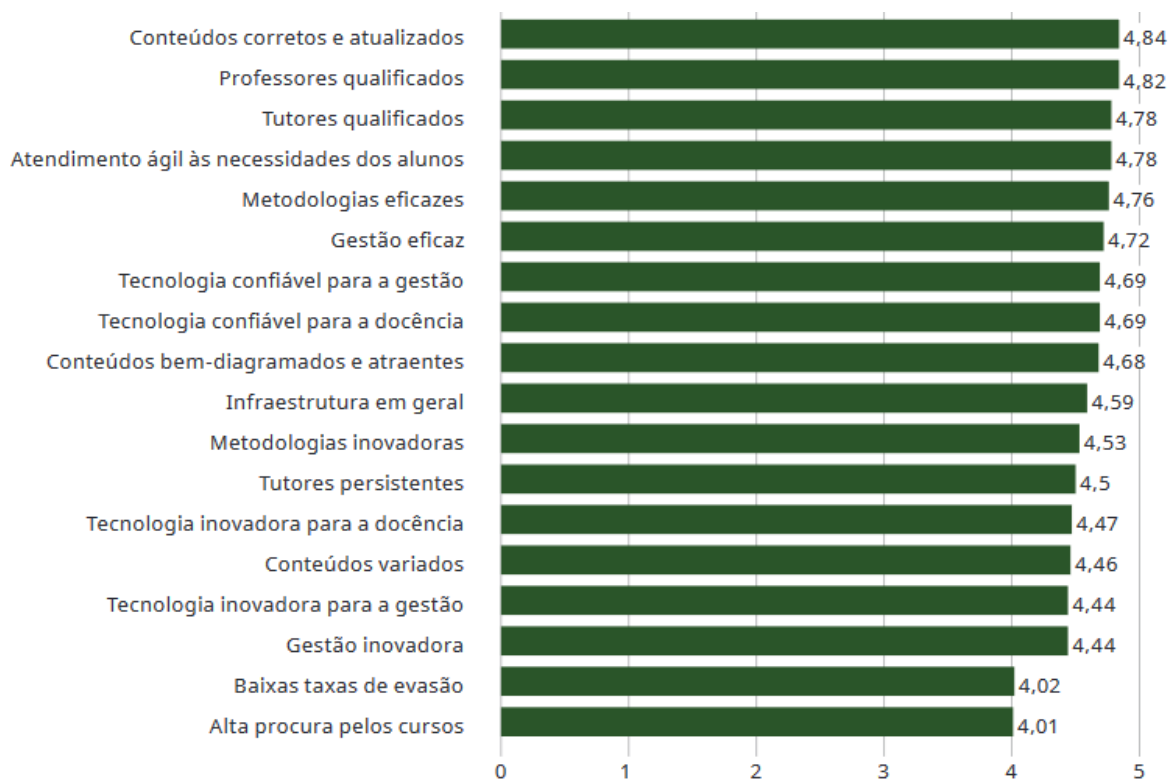
Entre as responsabilidades do tutor, evidencia-se a promoção da cooperação e colaboração entre os estudantes, bem como o estímulo ao processo de confiança para que o aprendizado ocorra. Por meio da instrução, o tutor a distância deve atender à construção de significado por meio das interações e humanização dos espaços virtuais (SILVA; FIGUEIREDO, 2012). Tem-se por base que as funções dos tutores a distância corroboram para a sua participação ativa na prática pedagógica. Entende-se a tutoria como fundamental para o bom funcionamento dos processos EAD e para atender os referenciais de qualidade para educação superior a distância, emitidos pelo MEC (2007, p. 21):

A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes.

Nesses parâmetros, evidencia-se, portanto, diferenças entre a atuação do tutor a distância em relação à função do professor, uma vez que não cabe ao tutor ensinar, mas compreender a concepção e as características do curso em que trabalha, no intuito de orientar o estudante da melhor forma possível (SILVA; FIGUEIREDO, 2012). De acordo com Almeida (2003), um tutor bem preparado profissionalmente é capaz de criar vínculo com o acadêmico, bem como incentivar o diálogo e criar proximidade.

Em Censo levantado pela ABED (2017), o trabalho do tutor está entre os principais aspectos que referenciam o grau de qualidade da IES, segundo opinião colhida com os estudantes. Todos os requisitos propostos foram medidos em uma escala de 0 a 5 e podem ser observados no Gráfico 2:

**Gráfico 2** – Média do Grau de concordância quanto à qualidade na EAD



**Fonte:** ABED (2017)

É possível observar o papel do tutor evidenciado em dois sentidos, quanto à sua qualificação e quanto à persistência. O quesito referente a “tutores qualificados” recebeu pontuação 4,78, similar a “conteúdos corretos atualizados” pontuado com 4,84 e “professores qualificados” com 4,82. Tais aspectos colocam em evidência o trabalho do tutor no processo de aprendizado no ambiente da EAD e a relevância para a consolidação da qualidade no processo de aprendizagem. O trabalho da tutoria, para Pequeno (2017) também está entre os principais pontos que garantem a qualidade desta modalidade, em complemento com o material didático e o sistema de avaliação.

Como na modalidade EAD a presencialidade não se limita à proximidade física, o estudante deve ter uma compreensão sobre a presença virtual. As ações

dos atores da EAD são determinantes para que o estudante não se sinta sozinho no processo de aprendizado. A proximidade é ditada por meio das relações humanas, e os limites de espaço e tempo são transpostos pela presença transacional, aquela que não depende do mesmo ambiente físico. É mais relevante sobretudo, a percepção da presença, do que da presença em si (PRETTI, 2003; SHIN, 2002).

O tutor a distância é um integrante-chave no processo de mediação da informação. Uma vez que o professor não estabelece contato direto com eles, conforme ocorre nas salas de aula tradicionais, cabe a este profissional a responsabilidade de desempenhar de forma efetiva o seu papel, para que o estudante seja direcionado ao aprendizado. E embora cada instituição de ensino estabeleça limites e responsabilidades para o desempenho profissional do tutor à distância, salienta-se características que se destacam em todos os ambientes educacionais. De acordo com as responsabilidades da tutoria enunciadas por Pretti (2003), a atuação do tutor está mais relacionada com o campo motivacional e da organização do que propriamente da metacognição. Nesse aspecto ele deve ser apto a oferecer suporte administrativo, auxiliar na solução de problemas, levar à reflexão e sobretudo encorajar o estudante em sua trilha acadêmica.

Mais do que um assessoramento, o papel da tutoria é capaz de garantir o bom funcionamento do sistema EAD, e por consequência, essencial na queda do número de evasão, que na modalidade totalmente *online* e na semipresencial são relativamente maiores do que nas graduações totalmente presenciais (ABED, 2017). Não há uma resposta que atenda completamente ao problema de evasão, entretanto, acredita-se que o tutor a distância seja fundamental para motivar o estudante a cumprir com seus objetivos de formação acadêmica, bem como gerar o senso de pertencimento a um grupo (MATTAR, 2017; PRETTI, 2003; SILVA; FIGUEIREDO, 2012).

O processo de estudo e troca de informações no EAD ocorre no denominado Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Configura-se como uma plataforma *online* em que os conteúdos e as atividades ficam disponíveis aos estudantes. Este espaço é preparado para o fortalecimento das interações, elaboração e socialização de conhecimento. O ritmo de trabalho, o tempo de estudo e a localização em que esta plataforma será acessada depende do estudante, e as atividades são disponibilizadas de acordo com um planejamento pré-definido pela IES. O ambiente virtual é composto por fóruns, *chat*, bibliotecas digitais, banco de conteúdo, sistema

de mensagem, sistema avaliativo, entre outros, delimitados de acordo com a necessidade de cada campo do conhecimento que será compartilhado. Todos estes ambientes são interligados e compõem o conteúdo disponível para estudo. O processo de aprendizado só ocorre com a atuação e envolvimento do estudante (ALMEIDA, 2009).

De acordo com Mendes (2012), o intermédio desse ambiente e a mediação pedagógica, nas atuais instituições que trabalham com a modalidade EAD, é efetuado pelo tutor a distância, cujas principais funções estão relacionadas à mediação e comunicação entre professores e estudantes; condução das atividades de acordo com o cronograma; auxílio aos professores e à coordenação do curso; constância no acesso ao AVA; contato permanente com os estudantes, de forma a respondê-los dentro de 24 horas; correção de atividades avaliativas como provas e trabalhos.

Isso porque a Educação a Distância deve ser entendida como um contexto de aprendizagem, construído sobretudo, por pessoas que estão envolvidas neste processo. É necessário ter consciência da sua dimensão social e das relações que nela são desenvolvidas, inclusive como um processo coletivo de memórias construído pelos sujeitos que participam ativamente em prol de objetivos comuns (PAVANELO; KRASILCHIK; GERMANO, 2018).

No trabalho do tutor a distância, as mensagens e contato com os estudantes são programadas de acordo com o cronograma do curso, ou então quando o estudante apresenta alguma dúvida ou dificuldade com determinado assunto, seja pedagógico ou referente à disciplina. Estas dúvidas podem ser sanadas por meio de mensagens particulares ou nos canais destinados a grupos divididos por semestres correlacionados. Cabe ao profissional mediar estes questionamentos e levar informações corretas aos estudantes, condizentes ao conteúdo que está sendo exposto pelo professor (BENTES, 2009).

A EAD é, portanto, uma nova forma de promover conhecimento em diversos contextos e o papel profissional do tutor é selecionar informações para uma tomada de decisão crítica e reflexiva em prol de um melhor atendimento ao estudante. Tal aspecto é relevante, “[...] ensinar em ambientes digitais e interativos de aprendizagem significa: organizar situações de aprendizagem, planejar e propor atividades; disponibilizar materiais de apoio com o uso de múltiplas mídias e linguagens [...]” (ALMEIDA, 2003, p. 335). O desempenho do tutor ultrapassar o

simples contato com o estudante, requer organização e seleção de demais atividades no seu ambiente de trabalho.

As atividades acima descritas podem ser enquadradas em quatro categorias distintas do profissional tutor a distância. Define-se seu papel de acordo com as funções encaixadas nas seguintes categorias: pedagógica, gerencial, social e técnica (COLLINS; BERGE, 1996). A correlação entre função e atividades desempenhadas foram descritas no Quadro 5, observado abaixo:

**Quadro 5 – Definição das funções do tutor a distância**

Função	Atividades Relacionadas
Técnica	Esta função do tutor a distância envolve a sua capacidade de manusear as ferramentas tecnológicas para auxílio do estudante, tornando-as acessíveis. Para estar apto a esta especificidade, o instrutor deve manter constância de acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e dominar todas as suas funcionalidades;
Gerencial	Refere-se à função do tutor de organizar o processo de aprendizado, seja por meio da disposição de cronogramas, bem como o alinhamento do fluxo de atividades. Seu direcionamento pode auxiliar os estudantes na solução de problemas e na tomada de decisão durante seu percurso acadêmico;
Pedagógica	O tutor a distância deve ser um facilitador do processo educativo. É responsável pelo estímulo do estudante no ambiente virtual, bem como das relações interpessoais e do pensamento crítico. Ele é o elo de ligação entre estudante e professor, estudante e Instituição de Ensino Superior (IES), seja por meio do manuseio de sistemas de mensagem ou chats, mediação de questionamentos. Também cabe ao tutor a correção de trabalhos, provas e demais atividades direcionadas pela universidade.
Social	É responsabilidade do tutor a distância a criação de um ambiente amigável, em que os atores se sintam à vontade para interagir e trabalhar em grupo, incentivar o diálogo, criar proximidade e motivar. Gerar no estudante o senso de pertencimento ao grupo acadêmico, bem como o incentivo à cooperação e colaboração.

**Fonte:** Elaborado pela autora com base nos autores Bentes (2009), Collins e Berge (1996), Mendes (2012), Pavanelo (2018), Pretti (2003)

A principal atuação do tutor a distância, portanto, consolida-se em fazer bom uso da informação em benefício do outro. Tal aspecto, juntamente com outros apontamentos, foram sugeridos por Bruce (1999), abordando a relevância da ColInfo no ambiente de trabalho. Ou seja, vale ressaltar que o bom exercício da função do tutor a distância, por meio do uso da tecnologia, apropriação e controle da

informação pode provocar situações de aprendizagem e até mesmo levar os estudantes à construção de novos significados na representação do pensamento, e na democratização da informação.

#### 4.2 O PAPEL PROFISSIONAL DO TUTOR A DISTÂNCIA E OS PILARES DE BRUCE

Entre as tarefas do tutor a distância está a conexão do estudante com a IES por meio da disseminação de informações relevantes ao desempenho acadêmico. O seu desempenho profissional depende de como ele, a princípio, trabalha com a informação, na sua recuperação, acesso, uso e disponibilização. Quando o tutor promove a mediação, por meio da condução das atividades virtuais, juntamente aos professores e demais pares da universidade, como coordenação acadêmica e pedagógica, é necessário que ele reconheça e exerça a ColInfo, em prol da democratização da informação.

Nesse novo contexto de aprendizado, o objetivo central da ColInfo é viabilizar a associação das informações a um público específico, em benefício da evolução do indivíduo em seu ambiente. É basicamente o que acontece na interação entre estudantes e tutores a distância no ambiente virtual de aprendizado (AVA). O tutor, como multiplicador da informação, é responsável por reconhecer a sua necessidade de informação e orientar de forma mais efetiva. O cenário dinâmico da EAD requer profissionais que estejam aptos a buscar informações assertivas para a tomada de decisões e que despenda esforços para a solução de problemas informacionais (MIRANDA, 2006).

O acesso, uso e julgamento da informação é mais rápido em uma plataforma digital, como é o caso do cenário de ensino a distância. A geração de conhecimento depende do sucesso do fluxo informacional entre gerador e receptor que ocorre de forma mais direta e rápida. A conexão em rede permite ao receptor transitar por “diversas memórias ou estoques de informação no momento de sua vontade” (BARRETO, 1998, p.126). O receptor, neste novo contexto, pode acessar uma informação em tempo real e construir o saber de acordo com sua intencionalidade.

A transferência de conteúdo e conhecimento na EAD não requer, necessariamente, a presença simultânea dos agentes envolvidos. A tradicional sala de aula perdeu espaço para os ambientes virtuais e o fortalecimento de linguagens multimidiáticas. Os ambientes virtuais atuam com diversos meios para despertar o

aprendizado no estudante, no entanto, as diversas ferramentas utilizadas neste processo não garantem o aprendizado. Este novo estudante necessita de novas formas de interação, sendo a recuperação e compartilhamento da informação por parte dos tutores, fundamentais nesse processo.

Segundo Alves e Nova (2002, p.47), a educação é “um movimento rico, complexo, contínuo, de transformação dos indivíduos”, ou seja, o aprendizado não acontece apenas na sala de aula, mas nos diversos contextos do qual o estudante faz parte. Assim, nesse processo dinâmico que se tornou a aprendizagem no ensino superior, convém argumentar que o papel do professor ou instrutor também foi alterado. Aquele que ensina deve entender seu papel de orientador e incentivador no processo de construção do conhecimento promovendo uma atitude crítica e ativa frente às informações que estão disponíveis a todo momento.

É o tutor o principal multiplicador da informação em um ambiente virtual de aprendizagem e nesta perspectiva, as dimensões da ColInfo se aproximam significativamente do seu papel profissional. Pode-se associar a ele “a capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido, ou à capacidade de buscar em experiências anteriores informações apropriadas para examinar e solucionar um problema” (MIRANDA, 2006, p. 110). Como no ambiente virtual o estudante tem maior liberdade para elaborar questionamentos e vencer a barreira da timidez, por vezes, a interação a apresentação de problemas ocorre com maior naturalidade. É para este processo que o tutor deve estar preparado, atuando de forma prática, se tornando definitivamente um mediador que atua na democratização da informação (ALMEIDA; MARTINS, 2016).

A ColInfo coaduna com três dimensões: o conhecimento, as habilidades e as atitudes. Elas estão diretamente associadas ao saber, saber fazer e saber agir. Estes três aspectos quando utilizados na função da tutoria, podem interferir de forma positiva ou negativa no aprendizado EAD. Cabe ao tutor avaliar e identificar a necessidade de informação do estudante para que a organização do conhecimento seja efetiva e relevante. Em um segundo momento, a interpretação destas informações e o acesso às fontes, requerem a habilidade de integrar o estudante ao processo do aprendizado. Confere-se neste sentido, a utilização da informação de forma crítica, o processamento, armazenamento e compartilhamento.

Tais pontos encontram significado em um processo contínuo de aprender a aprender durante toda a vida. Sugere-se novas competências na construção do

conhecimento e nas perspectivas cognitivas e sociais. Sendo assim, se confere que há, uma relação entre o que os autores definem como ColInfo (ACRL, 2016; BELLUZZO, 2018; BRUCE, 2003; DUDZIAK, 2016; MATA, 2018; SPUDEIT, 2016) e as principais responsabilidades de um tutor a distância (COLLINS; BERGE, 1996; MENDES, 2012; PRETTI, 2003).

O indivíduo dotado de competência em informação é aquele capaz de utilizar fontes relevantes para intermediar ou solucionar questões relativas à informação (MELO; ARAÚJO, 2007) e no contexto de aprendizado EAD, o tutor deve intermediar e sugerir as informações que contribuam na evolução acadêmica do estudante. Estes profissionais, além de informar, podem agir como facilitadores do pensamento crítico, e fazer leitura estratégica da informação. Mais do que encontrar e informação é necessário saber lidar com ela efetivamente (COELHO, 2010; ZUCCARI; BELLUZZO, 2016).

Manusear um número expressivo de ferramentas informacionais é parte essencial na resolução de problemas no ambiente de trabalho. Para Bruce (1999) é necessário mais do que habilidades digitais para lidar com máquinas. Nesses parâmetros, destaca-se a ColInfo como significativa para uma manutenção saudável da empresa, seja por meio de informações gerenciais, memória corporativa, pesquisa e desenvolvimento. Sua pesquisa valora a competência em questão como fundamental para gestão da corporação, bem como um escaneamento estratégico das informações que perpassam o ambiente de trabalho. Ressalta-se que a ColInfo deve ser considerada parte do caráter da empresa, impresso especialmente em instituições que trabalham com o aprendizado.

Para embasar e contextualizar sua pesquisa, a autora abordou sete aspectos que são essenciais para o desenvolvimento da ColInfo no ambiente de trabalho. De forma sintetizada, pode-se discorrer que tais aspectos fazem relação às práticas embasadas no uso da tecnologia da informação, apropriação da informação, execução do processo, controle da informação, construção e ampliação do conhecimento pessoal, baseado na área de interesse, e a utilização da informação em benefício do outro.

O primeiro deles é intitulado pela autora como *“information literacy is experienced as using information technology for information awareness and communication”* (a competência em informação é experimentada com o uso da tecnologia da informação para a conscientização e comunicação da informação).

Neste tópico, a autora aborda sobre a manipulação de ferramentas eletrônicas com habilidades específicas. Considera-se que a ColInfo consiste em fazer uso da TIC com sucesso, e sobretudo estar apto para compartilhar habilidades dentro da comunidade que o sujeito está inserido. Bruce (1999) atribui à eficiência da ColInfo à percepção do indivíduo de trabalhar em grupo, por meio da troca e da percepção da importância de se ensinar uns aos outros. Em complemento, Lloyd (2011) descreve que o ColInfo no ambiente de trabalho deve ser considerada como uma atividade coletiva, que em um ambiente profissional, por vezes complexo, depende necessariamente da junção de ideias em conjunto, do que propriamente na busca de solução por meio de um único indivíduo.

O segundo aspecto “*information literacy is experienced as finding information from appropriate sources*” (a competência em informação utilizada no encontro de fontes de informação apropriadas). Discorre-se neste contexto que é necessário ao indivíduo, conhecer as principais fontes de informação, sejam elas humanas, pertencentes à corporação ou então incorporadas às TIC. Advoga-se que é mais relevante ao profissional entender onde uma informação pode ser encontrada do que propriamente ter domínio sobre todos os assuntos. Compreender, mesmo que de forma geral, os recursos disponíveis para a busca da informação.

O terceiro tópico abordado “*information literacy is experienced as executing a process*” (a ColInfo utilizada por meio da execução de um processo) é discorrido por Bruce (1999) com ênfase na utilização de processos informacionais para a solução de problemas e tomada de decisões. A autora compreende que os processos informacionais são relevantes em qualquer contexto e reforça que o trabalho em equipe como fundamental para o entendimento de problemas apresentados, sob pontos de vistas distintos, mas complementares. Considera-se um desafio reunir informações de fontes diferentes para complemento de uma análise e então a apresentação de uma solução plausível para a temática que foi apresentada.

Nesses parâmetros, cumpre destacar, que Lloyd (2011) que a aprendizagem no ambiente de trabalho deve sempre acontecer de forma colaborativa. Ou seja, para o autor, salienta-se que o relacionamento interpessoal em prol da solução de determinados problemas, é mais relevante do que o desenvolvimento de uma série de habilidades genéricas, voltadas à ColInfo.

Como quarto aspecto relevante para a ColInfo no ambiente de trabalho, Bruce (1999) faz referência à *“information literacy is experienced as controlling information”* (a ColInfo utilizada para controle da informação). Nesses parâmetros, entende-se a importância da gestão da informação para utilização posterior. Esta recuperação remete ao saber estabelecer conexões entre as informações, seja por meio da utilização de ferramentas eletrônicas ou recorrendo a pessoas específicas. Pode-se enquadrar nesta categoria a habilidade de relacionar informações similares para facilitar o seu encontro em uma necessidade futura, isso porque um usuário efetivo da informação é capaz de lembrar pontos de referência e conectá-los no momento que for necessário.

O quinto aspecto definido por Bruce (1999), *“information literacy is experienced as building up a personal knowledge base in a new area of interest”* (a ColInfo utilizada para a construção do conhecimento em determinada área de interesse), é embasado na defesa da construção do conhecimento por meio do pensamento crítico e da análise. Bruce (1999) defende este pensamento crítico como a capacidade de aproximar temáticas com base em experiência vividas anteriormente, a habilidade de selecionar e correlacionar informações.

Sobre o penúltimo aspecto, *“information literacy is experienced as working with knowledge and personal perspectives adopted in such a way that novel insights are gained”* (a ColInfo utilizada para transformação de conhecimento em novas ideias), a autora supracitada advoga sobre o desenvolvimento da ColInfo em prol do discernimento criativo, ou seja, a utilização da criatividade na solução de eventuais problemas. Esse processo envolve a recuperação das informações que estão em sua memória, e a capacidade de olhar novas perspectivas. Nesses parâmetros, a autora defende que a criatividade na solução de problemas não está ligada necessariamente à utilização das TIC, mas que o seu bom uso pode facilitar o processo e economizar tempo.

No último tópico apresentado *“information literacy is experienced as using information wisely for the benefit of others”* (a utilização da ColInfo para benefício do outro), Bruce (1999) confere valor à informação, não apenas relevante na solução de problemas, mas também no exercício ético da sabedoria. Entende-se que a informação e seu entendimento não estão limitados ou unicamente direcionados para aqueles que as obtêm, mas sua efetividade está no compartilhar ao outro. A autora confere significado ao que intitula como “domínio ético”, como a capacidade

de transferir informação relevante e o seu domínio para um fim em si mesmo. Atitudes que permeiam estes valores devem facilitar o decorrer da vida profissional e também pessoal dos indivíduos.

O presente estudo sugere uma aproximação entre os aspectos de Bruce e as atividades realizadas pelo tutor a distância, considerando suas funções gerenciais, pedagógicas, técnicas e sociais, conforme apresentadas acima. Esta correlação pode ser percebida por meio do Quadro 6:

**Quadro 6** – Inter-relação entre os pilares de Bruce e o papel profissional do Tutor a Distância

Pilar de Bruce (1999)	Função do Tutor	Relação entre ColInfo e as atividades do Tutor
Uso da tecnologia da informação;	Técnica	Refere-se às habilidades do tutor a distância em manipular as tecnologias da informação em prol da recuperação de informações pertinentes aos estudantes;
Busca e apropriação das fontes de informação;	Técnica	Baseia -se na capacidade que o tutor tem de encontrar as informações necessárias em fontes corretas e confiáveis;
Execução do processo informacional;	Pedagógica	Remete à capacidade do tutor a distância de identificar problemas e propor soluções por meio de informações recuperadas;
Controle da informação;	Gerencial	Consiste no adequado controle das informações obtidas para utilização futura por parte do tutor a distância. Esta organização está diretamente relacionada com o manuseio correto das informações;
Construção do conhecimento pessoal, baseado na área de interesse;	Pedagógica	Refere-se à habilidade do tutor a distância de se apropriar de conhecimento pessoal e do pensamento crítico para solucionar problemas e melhorar a seleção de informações em virtude da sua área de interesse profissional;
Extensão do conhecimento pessoal na construção de novas ideias;	Pedagógica	Compreende na ampliação do conhecimento pessoal do tutor a distância, com o intuito de propor soluções criativas e a utilização da informação já recuperada em prol da disseminação de novas informações e da economia de tempo;
Uso da informação em benefício do outro;	Social	Ampliar a relevância e o contexto da informação de forma sábia e em benefício daqueles que dependem do contato com o tutor a distância.

**Fonte:** Elaborado pela autora

Na prática, o exercício profissional do tutor a distância, bem como a utilização de ferramentas para a mediação do processo de aprendizado coadunam o conceito de ColInfo referente à capacidade de reconhecer a necessidade de informação, a habilidade de localizar, avaliar e utilizá-la efetivamente. O desenvolvimento da competência estimula os indivíduos incluídos neste processo ao aprendizado ao longo da vida e ao pensamento crítico (BRUCE, 2003).

No que se refere ao processo de mediação da informação, se requer dos tutores o que Borges (2017) intitula como Competências Infocomunicacionais, relacionada à capacidade de interagir, relacionar-se e comunicar-se. Mais do que avaliar a informação recebida, esta competência sugere que deve haver uma avaliação da comunicação por parte do sujeito que emite, bem como sua responsabilidade enquanto distribuidor, produtor e colaborador desta sociedade em rede. A abordagem de habilidades infocomunicacionais não está associada simplesmente a promoção de uma lista de competências desejáveis, mas destaca que uma sociedade pautada na participação e na construção coletiva do conhecimento, demanda indivíduos capazes de reavaliar suas competências e as rearticular em diversos contextos.

Vale ressaltar que as funções dos tutores à distância foram reformuladas com a disseminação da TIC, sobretudo em relação às ferramentas utilizadas nesta dinâmica comunicacional. É essencial ao seu papel profissional o domínio de recursos tecnológicos, uma vez que se compreende, como premissa do aprendizado no EAD, a utilização das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) (SUGUIMOTO *et al.*, 2017). Neste aspecto destaca-se o fortalecimento das habilidades infocomunicacionais, como uma visão holística dos processos de informação, amparados pelo pensamento crítico e colaborativo na era digital. O profissional que apresenta estas habilidades está apto a utilizar a informação de forma criativa e inovadora para a solução de problemas (BORGES; SOUSA, 2019; RAISH; RIMLAND, 2016).

A tecnologia agregada ao processo de aprendizado potencializa a busca por conhecimento dos estudantes. A informática, vista anteriormente como uma prática específica para determinadas áreas, atualmente ganha relevância também quando abarca fatores sociológicos, políticos, culturais, econômicos e comportamentais da sociedade contemporânea. As ferramentas tecnológicas se mostram cada dia mais expressivas, e reconhecer a promoção da gestão da informação no ambiente *online*,

faz-se necessário em qualquer contexto, seja educacional ou profissional (PONTES JUNIOR; TÁLAMO, 2009; SUGUIMOTO *et al.*, 2017).

Em uma realidade habitada por nativos digitais, as demandas educacionais perpassam pelo uso do meio digital como essencial para ao aprendizado e conseqüentemente para a inclusão social. Não foi apenas o número de equipamentos tecnológicos que aumentou, mas também as exigências em relação às habilidades digitais como pré-requisitos para atuação no mercado de trabalho. Há uma integração dos computadores ao dia a dia das pessoas e a sociedade moderna depende de destes aparatos e de novas competências para diversas atividades (CARVALHO, 2003; SUGUIMOTO *et al.*, 2017).

Hague e Payton (2010) evidenciam a Competência Digital como a prática de geração de conhecimento por meio das tecnologias digitais que estão em constante mudança, promovendo interações de forma rica e complexa. A essas práticas relacionam-se habilidades como a criatividade, o pensamento crítico, o entendimento cultural e social, a colaboração em rede, as facilidades para encontrar informações relevantes, a segurança no meio *online* e a comunicação efetiva. Compreende-se que a definição e as atribuições a essa competência vão além das habilidades funcionais que se referem a utilização de informações em fontes digitais (BAWDEN, 2008; SANTOS *et al.*, 2016).

Neste contexto da sociedade da informação, salienta-se que não basta que as pessoas saibam utilizar a TIC, mas se faz notório o desenvolvimento de competências que permitam a tomada de decisões fundamentadas em conhecimento, operar com efetividade ferramentas de trabalho e agir criativamente frente às novas mídias. As possibilidades de comunicação sugeridas pelos aparatos digitais não garantem que o processo de comunicação ocorra. Sendo assim, compreende-se que as definições de ColInfo, Competência Digital e Competência Infocomunicacional se complementam para uma construção conceitual e prática. Apontam para o mesmo objetivo de uma sociedade mais informada, seja no contexto escolar ou fora dele, por meio do exercício da cidadania por parte dos estudantes (CORDELL, 2013; TAKAHASHI, 2000).

Em síntese, se faz notório observar que, embora haja aproximações relevantes entre termos, a ColInfo se mostra mais abrangente quando considera os processos informacionais como um todo, independente da sua vertente digital. Pode-se considerar as habilidades e atitudes atreladas à ColInfo como holística,

enquanto a Competência Digital se porta de forma mais específica. Quando um profissional da informação auxilia um estudante a encontrar informações em um banco de dados *online*, ele está, ao mesmo tempo, exercendo habilidades relacionadas tanto a uma como a outra competência. Ambas se completam e funcionam com dinamicidade. Embora haja novas definições e termos para tratar das habilidades informacionais no contexto tecnológico atual, a ColInfo pode ser considerada como premissa para o desenvolvimento de outras (CORDELL, 2013; LEITE *et al.*, 2016).

Em síntese, foi possível compreender, nesta seção, as aproximações entre os sete pilares de Bruce (1999) e as quatro funções do profissional tutor a distância. Para cada pilar da ColInfo foram associadas as atividades relacionadas ao dia a dia do tutor, aspectos teóricos que embasaram, na sequência, a coleta e análise de dados.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em prol do cumprimento dos objetivos propostos neste estudo de analisar a Competência em Informação no desempenho do papel profissional do tutor a distância, na modalidade EAD, esta pesquisa é apresentada da seguinte forma: revisão sistemática da literatura, com enfoque nas temáticas Competência em Informação, Educação a Distância, Pilares de Bruce (1999) e Competência em Informação no Trabalho.

### a. Caracterização da pesquisa

Pesquisa descritiva e exploratória, de natureza qualitativa, com o intuito de verificar as opiniões e as percepções de uma determinada população, por meio de uma aproximação entre pesquisador e pesquisado, possibilitando uma leitura do comportamento do entrevistado, bem como do contexto em que está inserido (FONSECA, 2002). Também é proposta a busca de informações em profundidade que delineiem particularidades e especificidades do trabalho do tutor a distância (OLIVEIRA, 2007).

Em geral, em uma pesquisa qualitativa, conforme explica Fonseca (2002), focaliza-se na compreensão e explicação das dinâmicas estabelecidas nas relações sociais. Godoy (1995, p. 62) reforça que “a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental”. Tal aspecto pode ser comprovado com o fato de que o contato entre pesquisador e a situação a ser estudada, é direta e prolongada, salientando a observação, seleção, análise e posteriormente a interpretação dos dados coletados. Considera-se, por consequência que este tipo de pesquisa deve considerar que todos os dados da realidade podem gerar informações relevantes.

A pesquisa também contou com uma abordagem exploratória, visto que esta pode propiciar o estabelecimento uma visão holística sobre determinado assunto, com intuito de esclarecimento do problema proposto na pesquisa, seja por meio de estudo de caso, entrevistas, levantamentos bibliográficos e documental. Em contrapartida, a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição de fatos por meio de relações entre variáveis e coleta de dados padronizada. Neste tipo de pesquisa também são levantadas as crenças, atitudes e opiniões de determinado grupo (GIL, 2008).

Cabe destacar que a análise, compreensão e interpretação deste estudo de caráter qualitativo, requer a apreensão de significados compartilhados por seus atores, em relação à temática apresentada anteriormente. Sendo assim, optou-se pela investigação por meio de uma pesquisa de campo.

A pesquisa de campo objetiva o conhecimento empírico a respeito de um problema, comprovação de hipótese e a descoberta de novos fenômenos, por meio do registro de variáveis relevantes para posterior análise. Este tipo de pesquisa sugere um aumento da familiaridade do pesquisador com a temática, bem como clarificar conceitos (MARCONI; LAKATOS, 2002).

Sobre suas fases, a pesquisa de campo, requer primeiramente, a realização de uma pesquisa bibliográfica. “Ela servirá, como primeiro passo, para se saber em que estado se encontra atualmente o problema, que trabalhos já foram realizados a respeito e quais são as opiniões reinantes sobre o assunto” (MARCONI; LAKATOS, 2002, p. 83). No presente trabalho, a revisão bibliográfica é expressa nos três primeiros objetivos específicos e resulta na construção de aspectos teóricos que aproximam Competência em Informação e Educação a Distância e embasam a posterior coleta de dados, por meio de entrevistas semiestruturadas.

De caráter exploratório, a investigação atribuída à pesquisa de campo pode ser desenvolvida com base em uma variedade de procedimentos, por meio de um estudo relativamente intensivo de um pequeno número de unidades, sem o emprego de técnicas probabilísticas de amostragem (MARCONI; LAKATOS, 2002). A aplicação das entrevistas semiestruturadas, bem como a análise de dados, atendem ao último objetivo específico do presente trabalho.

#### b. Universo e Sujeitos de Pesquisa

O universo de pesquisa compreendeu uma universidade que possui a modalidade de Educação a Distância, localizada em uma cidade do interior do Estado do Paraná. Como sujeitos da pesquisa foram selecionados tutores a distância que atuam no contexto EAD da referida universidade, nos cursos de Contabilidade, Gestão Logística e Gestão de Recursos Humanos. Por meio da seleção desta unidade de análise, pretendeu-se destacar o perfil profissional do tutor a distância, frente às características da Competência em Informação, bem como uma análise profunda das práticas adotadas no ambiente de trabalho e nas tarefas diárias, de acordo com os Pilares de Bruce (1999). Nesse sentido, a pesquisa contou

com três participantes e para cumprimento dos objetivos propostos, os participantes foram escolhidos de forma intencional.

De acordo com Gil (2008, p.94), este tipo de amostragem intencional “constitui um tipo de amostragem não probabilística e consiste em selecionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda população”. Este tipo de amostra demanda do pesquisador um prévio conhecimento da população e seus subgrupos. Todos os participantes apresentam experiência profissional na tutoria a distância, por ao menos dois anos e trabalham na mesma instituição EAD.

## 5.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os dados pertinentes à pesquisa foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas com os tutores a distância anteriormente mencionados, em prol de um entendimento profundo das relações entre os pilares enunciados por Bruce (1999) as atividades profissionais neste ambiente. De acordo com Richardson (2008) e May (2004), a entrevista é fundamental na coleta de dados, pois estabelece uma relação próxima entre pesquisador e pesquisado. Em complemento, sobre a pesquisa semiestruturada, Minayo (2012) defende que este tipo de entrevista possibilita ao entrevistado discorrer de forma focalizada às indagações.

A entrevista semiestruturada foi aplicada com três tutores a distância que apresentam graduação e especialização e realizadas em local e data definidas pelos participantes. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos (CEP-UEL/ CAEE 18797019.2.00005231). Os dados foram coletados após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice A), que serviu para esclarecer aos participantes os procedimentos da coleta de dados e a participação voluntária deles.

Os três participantes que serão mencionados na etapa de análise de dados, apresentam nomes fictícios e todas as entrevistas foram realizadas no mês de setembro de 2019. O roteiro de entrevista (Apêndice B) foi composto por questões que atendem aos pilares de Bruce (1999), bem como as quatro características da atuação profissional do tutor a distância: função técnica, gerencial, pedagógica e social (COLLINS; BERGE, 1996).

As entrevistas foram gravadas com autorização dos participantes e posteriormente transcritas em sua integridade. Após a transcrição, o material foi apresentado aos entrevistados e as gravações deletadas. Cada participante pôde suprimir ou modificar o conteúdo da entrevista livremente.

## 5.2 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS

O levantamento bibliográfico realizado no início da pesquisa contextualiza as temáticas ColInfo e EAD, bem como as suas aproximações, por meio das funções profissionais do tutor a distância e os pilares de Bruce (1999). A partir do embasamento teórico e das entrevistas colhidas, optou-se pela análise de dados por meio de categorias relevantes à temática teórica explorada, com apoio da Técnica de Análise Categorical, proveniente da Análise de Conteúdo de Laurence Bardin. Este método aborda um conjunto de técnicas que colocam em evidência, sobretudo, o material proveniente da comunicação oral ou escrita e busca-se uma análise que vai além do discurso manifestado pelo entrevistado. Parte-se de um tratamento da informação contida nas mensagens, por meio da análise de seus significados, focaliza-se as partes em busca de se entender o todo (BARDIN, 1991).

Para tanto, quatro categorias foram definidas a partir do referencial teórico central e podem ser observadas no Quadro 7:

**Quadro 7** – As categorias de análise da pesquisa

<b>Categoria referente a função profissional do tutor</b>	<b>Pilares Explorados, Bruce (1999)</b>	<b>Questões Aplicadas na Entrevista</b>
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso da Tecnologia da Informação;</li> <li>• Busca e apropriação das fontes de informação;</li> </ul>	Questões de nº4 a nº11
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle da informação;</li> </ul>	Questões de nº12 a nº14
Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução do processo informacional;</li> <li>• Construção do conhecimento pessoal, baseado na área de interesse;</li> <li>• Extensão do conhecimento pessoal na construção de novas ideias;</li> </ul>	Questões de nº15 a nº22
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso da informação em benefício do outro;</li> </ul>	Questões de nº23 a nº25

**Fonte:** Elaborado pela autora

A partir dos procedimentos adotados, acredita-se que a pesquisa contribui, portanto com resultados e debates que correlacionam a ColInfo e o ambiente de trabalho EAD. Ressalta-se que ambas as temáticas, acima apresentadas, necessitam de estudos e discussões aprofundadas, no cenário brasileiro. Fomenta-se a expectativa de que os resultados apresentados na seção seguinte possam acrescentar, de forma significativa na melhora do papel profissional do tutor a distância, bem como para a democratização da informação por meio do conhecimento e orientações transmitidas aos estudantes.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

A TIC transformou o modo do ser humano se relacionar com o outro, aprender e trabalhar. O fluxo informacional intenso e a disseminação da internet, predicados na atual sociedade, sugere novos parâmetros para uma sociedade mais democrática, que indica o fortalecimento de competências informacionais e o desenvolvimento de novos contextos de aprendizagem (BARACHO *et al.*, 2015; BELLUZZO; FERES, 2016; SPUDEIT, 2016; VITORINO; PIANTOLA, 2009).

Este contexto serviu de base para o aprimoramento da modalidade EAD e, em consequência, para o surgimento de um novo profissional, o tutor a distância. A este se atribui funções pedagógicas, gerenciais, técnicas e sociais, por meio de uma estreita relação com os processos informacionais e o atendimento não presencial de estudantes, das mais diversas áreas de estudo. Evidencia-se portanto, que a consolidação da sua atuação profissional requer o uso da informação em benefício do próximo, bem como habilidades para recuperá-la, acessá-la e disponibilizá-la nas plataformas de trabalho. Cabe a ele a avaliação e identificação de sua própria necessidade informacional e utilização posterior, seja no seu armazenamento, gerenciamento ou compartilhamento (ARETIO, 2017; COLLINS; BERGE, 1996; LITTO, 2009).

Para que seja possível compreender de que forma a utilização da ColInfo, consciente ou inconsciente, é relevante na plenitude da atuação profissional do tutor a distância, realizou-se entrevista semiestruturada, com três participantes que atuam na modalidade EAD, cujo perfil e nomes fictícios seguem descritos no Quadro 8:

**Quadro 8** – Perfil dos participantes

Participante	Idade	Formação	Tempo de Atuação como Tutor a Distância	Área de Atuação
Alice	37 anos	Especialista	6 anos	Gestão Logística
Lucas	39 anos	Especialista	6 anos	Gestão de Recursos Humanos
Marisa	57 anos	Especialista	9 anos	Contabilidade

**Fonte:** Elaborado pela autora

A análise de dados seguirá as categorias descritas na seção de procedimento metodológico, em concordância com as funções profissionais dos tutores a distância: técnica, gerencial, pedagógica e social, bem como sua inter-relação com os sete pilares de Bruce (1999). Para tanto, as principais falas dos entrevistados foram transcritas e fundamentam os dados qualitativos analisados na sequência.

Vale mencionar que, conforme foram construídas, as categorias são relacionadas entre si de forma não hierárquica, em um processo dinâmico de interseção, umas com as outras.

#### a. CATEGORIA TÉCNICA

A modalidade EAD transformou a percepção de presencialidade das salas de aulas. Ou seja, ao invés de compartilhar um mesmo espaço físico, estudantes, professores e tutores interagem por meio dos ambientes virtuais de aprendizagem. Este ambiente que representa a sala de aula dos estudantes, configura-se como um espaço para fortalecimento das interações, socialização, além de ser a plataforma em que os conteúdos e atividades são disponibilizadas (ALMEIDA, 2009; SILVA; FIGUEIREDO, 2012).

Para atender às demandas do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e cumprir com os atendimentos aos estudantes, se requer do tutor a distância a capacidade de trabalhar com ferramentas tecnológicas, domínio de suas funcionalidades e torná-las acessíveis. Este ambiente é composto por sistema de mensagem, fóruns, *chat*, biblioteca virtual, entre outros. Muito embora suponha-se que o ritmo de estudo seja definido por um estudante autônomo, as atividades são disponibilizadas de acordo com planejamento da IES e cabe ao tutor o manuseio de informações relevantes para sua disseminação. Nesses parâmetros, as especificidades técnicas surgem como primordiais para que o tutor a distância domine a plataforma *online*, bem como demais ferramentas que embasam o seu desempenho de função eficiente (ALMEIDA, 2009; COLLINS; BERGE, 1996).

Associa-se à temática das funções técnicas, dois pilares definidos por Bruce (1999), para a utilização da Colnfo, no ambiente de trabalho: Uso da Tecnologia da Informação; Busca e apropriação das Fontes de Informação. O primeiro está associado propriamente à utilização da tecnologia para recuperação da informação,

seja por meio de consultas no AVA, acesso à Biblioteca Virtual, ou manuseio de ferramentas que fazem parte do cotidiano da corporação, como caixa de *email* e pacote *office*, por exemplo. Em complemento, o segundo associa-se à capacidade do tutor de encontrar as fontes de informação confiáveis (BRUCE, 1999).

Para compreensão da relação entre a função técnica do tutor a distância e os primeiros pilares de Bruce (1999), a entrevista teve como foco temáticas como a utilização da TIC, extensão de arquivos, facilidade e dificuldades no manuseio do AVA, a forma como o profissional encontra fontes de informação para sanar dúvidas dos estudantes, bem como segurança e confiabilidade dos dados recuperados.

Os relatos colhidos demonstram que os entrevistados se consideram aptos a utilizar as ferramentas tecnológicas disponíveis no seu ambiente de trabalho e que o seu manuseio ocorre de forma intuitiva, sem que haja, um preparo específico por parte da instituição em que atuam. Tal aspecto pode ser observado na fala da entrevistada Alice: *“Sim, eu tenho uma certa facilidade, mas isso tudo, eu busco. Eu nunca fiz um curso, ou nunca a empresa me exigiu nada, mas por tentativa e erro mesmo, ir tentando [...]”*. Compreende-se, por meio da fala da tutora, que a complexidade dos contextos informacionais atuais sugere um indivíduo que prioriza o domínio das informações, para sua sobrevivência no trabalho, por meio da proposição de soluções (SPUDEIT, 2016).

Conforme enunciado por Bruce (1999), em seu primeiro pilar, a ColInfo deve ser experimentada quando o indivíduo utiliza as ferramentas disponíveis para conscientização e comunicação da informação. Ou seja, faz parte desse processo mais do que entender o funcionamento de uma ferramenta tecnológica, ter consciência da sua utilização. Ainda de acordo com a fala da participante Alice, percebe-se que o uso das ferramentas e a busca por um melhor manuseio, parte do interesse pessoal da participante. Tal aspecto reforça a necessidade informacional, intrínseca ao ser humano pertencente a esta nova sociedade (ASSMAN, 2000; FERES; BELLUZZO, 2016).

Os entrevistados também concordam quando responderam à importância da boa utilização da TIC, no desempenho de suas funções, conforme pode ser observado em uma das respostas da entrevistada Marisa: *“Na minha área de atuação eu uso frequentemente, principalmente para responder as dúvidas dos alunos e pra montar também as orientações que precisa passar para eles. Olha, no meu curso eu uso o pacote office, eu uso calculadora e eu uso fontes de pesquisa*

*também, principalmente do Google*”. Percebe-se que a participante Marisa, que atua no curso de Ciências Contábeis, valoriza a utilização de softwares básicos, como o pacote Office e a calculadora no desempenho de suas funções. No entanto, saber utilizar a TIC disponível no ambiente de trabalho, colabora na proximidade que o tutor deve criar com os estudantes, especificamente na percepção da presença, quando eles se dispõem a preparar mensagens, responder às dúvidas e disponibilizarem conteúdo específicos daquele curso (MAIA; MATTAR, 2007; PRETTI, 2003). Por meio da menção que Marisa faz do Google como uma das ferramentas de busca, na condição de alguém que auxilia a formação de outra pessoa, pode-se inferir que a tutora demonstra competência para buscar informação em fontes variadas para a solução de questionamentos apresentados, quesito relevante para se perceber a prática da ColInfo (GASQUE, 2012).

Conforme destacou Bruce (1999), o emprego do grande número de ferramentas informacionais, no ambiente corporativo, é essencial para a tomada de decisão e solução de problemas, uma vez que apresentar competências para manusear as máquinas é tão relevante quanto a capacidade humana de interpretar e gerenciar informações. Em complemento, Lloyd (2011) destaca como fundamental o trabalho em equipe para a proposição de ideias na identificação e solução de problemas do cotidiano laboral. Este aspecto foi percebido na fala da entrevistada Marisa, exposta abaixo, quando discorre sobre eventuais dificuldades que possa encontrar no uso da TIC: *“Pelo menos assim, quando eu tenho alguma dificuldade, a gente...é uma interação que a gente tem com os colegas também, porque sempre algum sabe alguma coisa que a gente não sabe, a gente vai se complementando. E no tempo de tutoria a gente já desenvolveu bastante isso, a gente consegue utilizar bem mais ferramentas do que quando a gente começou, justamente por essa troca [...]”*. Compreende-se que, embora o desenvolvimento tecnológico tenha sido essencial para a disseminação da EAD, os fatores humanos e suas interações são tão relevantes quanto o manuseio das ferramentas tecnológicas. A fala também evidencia uma falta de suporte ou treinamento técnico, por parte da instituição em questão, uma vez que a profissional menciona uma forma de trabalho por tentativa e erro, em que os acertos se dão mais por uma troca de informações entre os colegas de trabalho, do que propriamente um incentivo da companhia à formação técnica dos seus profissionais.

A respeito do destaque que a entrevistada deu ao relacionamento interpessoal e na convivência com os colegas de trabalho para melhor uso das ferramentas, vale ressaltar que tão importante quanto o uso da TIC, é o saber encontrar as fontes de informações corretas, conforme Bruce (1999) discorre em seu segundo pilar. A autora reforça que estas fontes de informação podem ser humanas, ou então pertencentes à empresa em forma de ferramentas, como é caso da Biblioteca Virtual da universidade em questão.

Ser dotado de competência em informação, dentre outros elementos, equivale também à capacidade que o profissional tem de utilizar e buscar fontes de informação relevantes para trabalhar com questões referentes à informação. O tempo empregado na busca, bem como a recuperação de fontes apropriadas impactam no custo da informação dentro de uma empresa. Sendo assim, se torna relevante ao profissional desta sociedade a utilização de forma efetiva das ferramentas de busca de informação, para um melhor desempenho de sua função (BASSETTO, 2018; COELHO, 2010; MELO; ARAÚJO, 2007; REZENDE, 2002).

Sobre a temática e o segundo pilar de Bruce (1999), referente à busca e apropriação das fontes de informação, observou-se que todos os entrevistados discorreram sobre dificuldades que encontram ao utilizar a Biblioteca Virtual, conforme pode ser percebido nas falas do participante Lucas, transcritas abaixo: *“Biblioteca Virtual...Eu acho que...nem tudo que você coloca lá para buscar um assunto, alguma coisa, ele te direciona o que você precisa. Você acaba...aparecendo um leque de opções e talvez você colocando a palavra chave que você precisa naquele ponto ali, não te traz a informação, tem que fazer uma grande pesquisa, é o que eu acho...teria um pouco mais de dificuldade...seria essa questão [...]”*. Embora o participante demonstre acessar a Biblioteca Virtual, ele também expõe suas dificuldades no domínio das ferramentas de buscas disponíveis dentro da biblioteca. De acordo com o segundo pilar da ColInfo (ACRL, 2000), para ser competente em informação, o indivíduo deve selecionar o método investigativo ou sistema de informações mais apropriados para acessar a informação necessária, construir e implementar estratégias de pesquisa, recuperar a informação utilizando uma variedade de métodos, bem como extrair, registrar e gerenciar as fontes de informação. Sendo assim, percebe-se que embora haja interesse por parte do participante para utilizar as fontes de informação, não há um preparo que evidencie esta habilidade informacional.

Para a participante Alice, o fato de não saber manusear corretamente as ferramentas de busca da Biblioteca Virtual, faz com que a tutora recorra com maior frequência ao Google, do que propriamente à biblioteca. A entrevistada também foi a única a mencionar, de forma específica o Google Acadêmico, conforme consta em sua fala: *“Não, eu acho que até é uma falha minha. Eu poderia utilizar mais a nossa biblioteca que é bastante rica, mas eu acho mais fácil buscar no Google do que na própria biblioteca. Mas eu acredito que a gente poderia ter uma orientação também de quais locais a gente poderia procurar melhor”*. Além de demonstrar sua dificuldade, a entrevistada conclui sobre a falta de treinamento por parte da instituição de ensino. A fala remete à importância de se desenvolver um programa de ColInfo, no contexto EAD, visando um aprimoramento das funções técnicas dos tutores.

Em complemento, para a participante Marisa, a fonte de informação Google é relevante para a complementação conteúdo que está disponível nas ferramentas dispostas pela universidade, relatado abaixo: *“Olha eu recorro mais ao Google, é a gente tem a biblioteca da própria universidade que a gente utiliza, mas eu sempre costumo complementar, porque aquilo que o aluno tem, que está acessível e ele não entendeu, eu procuro mostrar então uma versão diferente para elucidar o que ele está perguntando, mas a minha pesquisa de busca mais frequente é Google sim [...]”*. A fala de Marisa deixa o entendimento de que a tutora percebe uma variedade de conteúdo maior na ferramenta Google, do que propriamente na Biblioteca Virtual. Tal aspecto pode evidenciar a dificuldade da tutora de efetuar suas pesquisas na biblioteca, e a ausência de habilidade para incorporar métodos distintos de pesquisa e recorrer ao sistema que é mais apropriado para a busca de informações e conteúdo das disciplinas.

Embora as necessidades informacionais sejam perceptíveis em todas as esferas, pode-se inferir, por meio das falas dos entrevistados e das dificuldades apontadas na utilização da biblioteca virtual da corporação, que os programas de ColInfo são, por vezes, aplicados com maior frequência no contexto educacional em relação ao ambiente de trabalho (LLOYD, 2001). Destaca-se, nessas perspectivas, a relevância do bibliotecário em ambientes corporativos, no papel de aproximar profissionais de áreas distintas, da informação registrada (DUDZIAK, 2016; SPUDEIT, 2016).

Ainda em referência ao segundo pilar enunciado por Bruce (1999), os participantes responderam sobre a importância de saber onde encontrar uma informação do que propriamente ter conhecimento sobre todos os assuntos. Sobre a temática, a entrevistada Alice (2019) afirma, “[...] eu acredito que saber encontrar a informação é mais interessante, porque se você sabe onde procurar, você vai ter acesso a informação mais precisa, mais confiável”. A profissional Marisa respondeu de forma similar, conforme pode ser percebido: “Saber onde encontrar, porque justamente na nossa profissão. Como a gente não atende uma disciplina específica, a gente atende variadas, nem todo assunto a gente domina. Mas se a gente tiver condição de pesquisar, a gente consegue resolver”. Ambas consideram o saber localizar a informação como relevante em seu desempenho. Tal aspecto pode ser relacionado a aprender a aprender, característica emblemática da Colnfo e enunciada por diversos autores (BRUCE, 2003; SPUDEIT, 2016; GOMES; FIALHO; SILVA, 2013).

Compreende-se que a tecnologia, em ambientes informacionais digitais, como é o caso de uma universidade que opera na modalidade EAD, deve respaldar criação e geração de valor, por meio da informação. Mesmo que a forma com que o indivíduo busque, tenha acesso e utilize a informação, dependa dos seus processos cognitivos, fatores como o manuseio das ferramentas tecnológicas devem proporcionar o encontro de usuário com a informação (PALETTA; GONZALEZ; VERGEUIRO, 2019). Sobre esta temática, o entrevistado Lucas, discorre a respeito da importância do domínio da informação, conforme segue transcrito: “Os dois são importantes, mas eu acho que o domínio, a partir do momento que você tem o domínio do assunto, fica muito mais claro e fácil de você passar informação e esclarecer as dúvidas [...]”. Diferentemente das demais entrevistadas, Lucas considera mais relevante o domínio de assuntos referentes ao seu contexto profissional, do que propriamente saber encontrar a informação.

Reconhecer a necessidade de informação está relacionado ao primeiro padrão da ACRL (2000) que envolve a articulação de necessidades de informação, identificação de tipos e formatos de fontes de informação, reavaliar a natureza da informação, bem como considerar a relação custo-benefício na aquisição de informação necessária. Nesse parâmetro e em conjunto com a fala expressa por Lucas, identifica-se que, neste quesito, o tutor não é dotado de habilidades

informativos, uma vez que para ele, ter domínio do assunto é mais relevante do que saber onde encontrar resposta às dúvidas.

Percebe-se que a participante Alice, no contexto da apropriação das fontes de informação, foi a única profissional a mencionar o Google Acadêmico e demonstrar familiaridade com ferramenta: *“Bom, no primeiro momento, eu busco é...dentro do conteúdo, dentro da própria plataforma, então eu busco principalmente nos livros didáticos, dificilmente eu não encontro da dúvida do aluno no livro didático. Se eu não encontro eu procuro no Google acadêmico”*.

Advoga-se que é mais relevante ao tutor a distância entender onde uma informação pode ser encontrada do que propriamente ter domínio sobre todos os assuntos. Compreender e saber utilizar Bibliotecas Digitais e demais unidades de informação, reforçam o fato de que profissionais que trabalham com informação devem considerá-los como espaços de aprendizagem. O acesso a tais ferramentas deve reforçar e ampliar seu conhecimento, e por consequência melhorar o seu desempenho no ambiente de trabalho e na relação com seus pares (PALETTA; GONZALEZ, 2019; VERGUEIRO, 2019).

Sendo assim, entende-se que as falas apresentadas demonstram que, no quesito utilização das ferramentas tecnológicas, os tutores estão aptos para desempenhar atividades que demandam o uso das tecnologias requeridas em seu ambiente de trabalho, mesmo sem que haja uma preparação ou treinamento por parte da instituição em que trabalham. No entanto em relação ao segundo pilar de Bruce (1999), referente ao acesso às fontes de informação, os participantes apontaram dificuldades, principalmente em relação à utilização da Biblioteca Virtual, o que se faz notar que, embora os entrevistados tenham apresentado facilidade para cumprir com suas funções técnicas básicas, carecem de habilidades que evidenciam a ColInfo, no contexto profissional.

#### b. CATEGORIA GERENCIAL

Para esta categoria, foram direcionados como eixo de discussão, a função gerencial do tutor a distância, correlacionada ao pilar de Bruce (1999), enunciado como a “ColInfo utilizada no controle da informação”. Evidencia-se a relevância da gestão da informação no ambiente de trabalho para utilização posterior, bem como o seu manuseio de forma correta no atendimento às demandas dos estudantes.

A autora chama a atenção para o uso da ColInfo na conexão de informações, nas habilidades de relacionar informações similares e criar pontos de referência para recuperação futura. Tais aspectos vão ao encontro da função gerencial no papel profissional da tutoria de organizar o processo de aprendizado, o que pode culminar no auxílio na solução de problemas e na tomada de decisão do estudante (BRUCE, 1999).

Embora referencie-se este estudante como um indivíduo autônomo para gerenciar suas atividades e tempo de estudo, cabe ao tutor estreitar o canal de comunicação e facilitar o desenvolvimento desta autonomia por meio do envio de materiais específicos, como cronogramas e atividades complementares, por exemplo (ARETIO, 2007; MOORE, 2008; PRETTI, 2003). Nesse sentido, o auxílio na organização e planejamento da rotina do estudante, requerem o bom gerenciamento das informações que permeiam seu ambiente de trabalho.

Sobre os aspectos gerenciais da função do tutor, nota-se a partir dos depoimentos dos entrevistados que não há uma forma consolidada de gestão das informações, no respectivo ambiente de trabalho. Sobre a temática, o participante Lucas afirma utilizar o e-mail não apenas como uma ferramenta de comunicação, mas também para a organização de informações que são relevantes na sua atuação: [...] *A maioria das vezes encaminho para o meu e-mail. Isso, para deixar registrado...ai eu organizo lá no e-mail por assunto e tem as pastinhas todas lá e vou organizando lá. E depois se for necessário baixar...no computador, mas até então fica no e-mail*". Percebe-se, pela referida fala, que não há um método ou software específico para que as informações pertinentes à rotina de trabalho sejam organizadas. Sendo assim, este gerenciamento depende, exclusivamente de cada funcionário e da forma e método que ele optar.

Para a tutora Alice, a melhor forma de gerenciar as informações do seu contexto laboral, consiste na utilização da área de trabalho do computador e na separação de temáticas por cores, por meio de ferramentas que estão disponíveis em sua máquina. Para ela, informações relevantes ou tarefas que necessitam de ajustes posteriores, devem ficar em destaque, conforme descrito: *"Informações relevantes, principalmente vindas da coordenação, eu procuro armazenar no computador, o arquivo, mas eu utilizo muitos os check notes, os bloquinhos que estão na frente do computador. Me ajuda, eu separo por cores, e isso é uma coisa que eu uso muito no dia a dia, eu gosto de deixar ali a vista, e também se é uma*

*coisa muito diferente, que eu fazia diferente antes e eu tenho que alterar, eu também prefiro deixar na minha vista*”. Compreende-se que a profissional estabelece relações das informações por meio das cores, fator que corrobora na lembrança dos pontos de referência para uso futuro (BRUCE, 1999). Tal atitude pode ser associada com o terceiro padrão da ACRL (2000) que consiste em avaliar criticamente a informação e suas fontes e incorporar a informação selecionada em sua base de conhecimento e sistema de valores. Ou seja, percebe-se que a entrevistada utiliza da síntese de ideias para construir novos conceitos e para facilitar o gerenciamento das informações que são relevantes.

Quando questionada sobre o gerenciamento das informações no ambiente profissional, a resposta de Marisa chama atenção por ter descrito um processo que utiliza para se organizar, principalmente quando se trata de uma novidade. A tutora destaca as relações interpessoais e a importância dos gestores da companhia na tramitação da informação, conforme transcrito: *“[...] inicialmente ler as orientações e tentar entender, porque tudo aquilo que chega novo, ele tá vindo justamente para suprir falhas que deve ter apresentado...e o nosso ambiente, assim, como a gente tem uma variação de gestão, muitas vezes, muda essa gestão, muda também alguns processos e eu acho importante isso, a gente precisa...se você vai responder um aluno que está com dificuldade, você precisa pelo menos ter entendido o assunto para responder ele de forma correta e uma das dificuldades que a gente encontra, é as vezes aquela informação ter sido colocada de forma errada, ou ter sido colocada no lugar errado, num lugar não acessível ao aluno*”. Sobre o apontamento deste aspecto, vale ressaltar que a recuperação de fontes inapropriadas, ou então a falta de qualidade na informação recuperada, corroboram em soluções inadequadas, dificultando o exercício pleno da função (COELHO, 2010).

As dificuldades apresentadas na recuperação da informação, sugerem que há uma informalidade no fluxo da informação no ambiente de trabalho em questão, conforme pode ser percebido no depoimento da participante Marisa: *“Olha, eu costumo me organizar do meu jeito. Eu costumo extrair as informações que eu preciso e fazer um arquivo separado enxuto. São aquelas informações rápidas [...]”*. Vale ressaltar que o custo da informação, em uma corporação é impactado de acordo com o tempo empregado em sua recuperação (COELHO, 2010). Esta

habilidade de compactar as informações, sugerida na fala de Lucas, torna o processo de encontro mais rápido, afetando de forma positiva o seu trabalho.

A mobilização de informações em um ambiente corporativo é catalizadora para a geração de conhecimento e solução de desafios informacionais. Para Paletta, Gonzalez e Vergueiro (2019, *online*) “Com o uso de novas tecnologias é imperativo o uso das Tecnologias da Informação e das Comunicações em tornar os processos de busca de informação e a geração de novo conhecimento mais ágeis. Gerenciar, de forma efetiva as informações auxiliam na tomada de decisões e seu domínio e controle auxiliam na execução das tarefas e na minimização de erros (BELLUZZO,2018; DUDIZIAK, 2016; SANTOS *et al.*, 2016).

Para o participante Lucas, a agilidade é fundamental na resposta ao estudante. No contexto EAD, faz parte das atribuições do tutor a distância, definidas pelo MEC (2007), o esclarecimento de dúvidas pelos mais diversos meios, seja no ambiente virtual de aprendizagem, por videoconferência ou telefone. Os questionamentos devem ser mediados e respondidos com base no conteúdo da disciplina em questão. A percepção do tutor Lucas é explicitada na fala: “*Na hora que você recebe alguma dúvida, algum questionamento, você...a partir do momento que você é organizado e você sabe onde você colocou sua informação, e onde buscar sua informação, você já vai direto na fonte e consegue responder ele com tempo rápido [...]*”. O papel do tutor na solução de problemas e na tomada de decisões no percurso acadêmico evidencia a importância da gestão das informações e de conteúdo específico da área de estudo. A função gerencial enunciada por Collins e Berge (1996) e sua perspectiva de tomar decisões, coadunam com o estímulo que o exercício da ColInfo no planejamento de soluções que capacitam o ser humano a utilizar corretamente as informações, uma vez que cabe ao tutor a distância a organização do processo de aprendizado, por meio da disposição de cronogramas, alinhamento do fluxo de atividades e direcionamento do estudante na tomada de decisão (COLLINS; BERGE, 1996; SPUDEIT, 2016).

Destarte, sobre a categoria gerencial, cabe destacar as percepções de que os três tutores a distância optam por trabalhar de forma diferente, seja por consequência de suas preferências pessoais ou em decorrência da falta de institucionalização de processos gerenciais, por parte da instituição. Percebe-se também que os entrevistados não mencionaram sobre possíveis treinamentos que

pudessem operacionalizar o tráfego e gerenciamento das informações, pertinentes à sua função gerencial.

### C. CATEGORIA PEDAGÓGICA

A função pedagógica remete à capacidade de identificar problemas dos estudantes e propor soluções por meio das informações recuperadas em seu ambiente de trabalho, aspecto que também pode ser associado ao primeiro padrão da ACRL (2000), de definir e articular as necessidades de informação. As atividades relacionadas a esta temática fazem parte das atribuições mais importantes do tutor a distância, entre elas a mediação e a facilitação dos processos educacionais. O instrutor deve contribuir com seu conhecimento e insights para compreender as dúvidas dos estudantes, focalizar as discussões sobre conceitos e habilidades críticas. Cabe a ele a moderação de comportamentos *online*, por meio da preparação dos estudantes em suas experiências acadêmicas (COLLINS; BERGE, 1996).

Tais aspectos podem ser diretamente relacionados a três pilares enunciados por Bruce (1999): A ColInfo utilizada nos processos de informação; a ColInfo na construção do conhecimento pessoal; a ColInfo na extensão do conhecimento. De forma geral, aborda sobre a importância do trabalho em equipe, o pensamento crítico e analítico e a criatividade como impulsionadora de *insights* para solução de problemáticas. Tais habilidades e práticas fomentam um ambiente de trabalho mais efetivo, uma vez que decisões são tomadas de forma mais assertivas e práticas (SANTOS; DUARTE; PRATA, 2008).

Sobre o pilar que faz referência aos processos informacionais, os participantes foram interrogados sobre a identificação e respostas às dúvidas dos estudantes, bem como se consideram relevante o trabalho em equipe para conclusão desse processo. Assim como a ACRL (2000), mencionada, no quarto padrão o uso da informação efetivamente para acompanhar objetivos específicos, Bruce (1999) aponta que a reunião de fontes de informações diversas e a sua futura análise como um desafio em ambientes corporativos. Nesse sentido, a entrevistada Marisa discorre sobre as dificuldades que encontra ao entender os questionamentos dos estudantes: *“Infelizmente a gente tem lidado muito com a falta de vocabulário do aluno. As vezes ele manda uma mensagem e você tem que [...] traduzir o que ele tá*

*falando para entender qual que é a dúvida dele. Mas desde que você conseguiu acessar o assunto que ele tá em dúvida, [...] a gente consegue perceber onde que tá a falha do aluno. Eu não sei se a gente vai alcançando isso já com o tempo de trabalho, se vai começando...você consegue entender que o aluno tava com dúvida”.*

Percebe-se que referente ao questionamento do estudante, a tutora atribui o entendimento da dúvida ao tempo de experiência que acumula na função, e não especificamente ao desempenho de habilidades informacionais. Embora Campello (2009) discorra sobre a ColInfo como um *continuum* de habilidades que se aprimoram de acordo com o tempo e uso das informações, tal aspecto não invalida a crença de que o estabelecimento de programas de competência deve ser atribuído em ambientes corporativos. Vale ressaltar, sobre estes aspectos, que a prática da ColInfo poderia prover instrumentos que facilitassem o acesso e o uso da informação, por meio do redimensionamento de ambientes e situações operacionais. No exercício de sua trajetória profissional, o tutor deve lidar com a informações delineadas de forma complexa e não canônicas, uma vez que ele se relaciona com pessoas de diferentes níveis hierárquicos (LLOYD, 2011).

Sobre o entendimento dos questionamentos dos estudantes, Lucas também menciona as dificuldades que encontra: *“Normalmente ele sempre manda a dúvida, algumas vezes de fácil entendimento, eles acabam, alguns tentam esclarecer de uma forma fácil para que a pessoa que esteja do outro lado, recebendo a mensagem de dúvida dele entenda, mas acaba complicando mais...ai a gente acaba solicitando pra ele ser mais claro, desenvolver um pouco melhor a dúvida dele para conseguir buscar ou responder a dúvida”.* É evidente que parte do processo de busca de informação, na prática profissional do tutor a distância, perpassa, anteriormente, pelas demandas vindas dos estudantes, dependendo conseqüentemente de como a dúvida é apresentada. No entanto, compreende-se que o indivíduo dotado de competência em informação é capaz de reconhecer suas necessidades de informação e utilizar fontes relevantes na solução de problemas (MELO; ARAÚJO, 2007). No contexto EAD, o entendimento destas problemáticas levam o tutor a contribuir com a própria formação do acadêmico.

A participante Alice, discorre que para melhor entendimento das questões apresentadas pelos estudantes e como forma de agilizar esse processo, estabeleceu melhor utilização de uma ferramenta disponível no AVA, conforme consta em seu depoimento: *“Sim [...] eu também sou estudante, então eu procuro*

*pensar como os alunos se sentem e facilitar o dia a dia dos alunos. Uma outra ferramenta que eu criei também, que ajuda, me ajudou e ajuda os alunos, que é também uma coisa que me ajuda no meu estudo, são as perguntas frequentes, que é o FAQ ne? Frequently Asked Questions. E eu criei uma sala do tutor e fiz as perguntas frequentes dos alunos [...] Sala do tutor é uma sala que a gente deixa os informativos para os alunos. Então eu criei uma sala só com as dúvidas principais dos alunos e eu acho que eu utilizo muito isso nos sites, então eu criei isso para os meus alunos também”*

A atitude da tutora demonstra uma visão profissional holística e um desempenho no ambiente virtual, que ultrapassa as tarefas corriqueiras sugeridas pela universidade. O fortalecimento de ações proativas, principalmente em contextos digitais, demonstra destreza não só com a ColInfo, mas também com as habilidades infocomunicacionais, seja por meio da utilização criativa da informação para a solução de problemas, bem como por meio atitudes que estimulam a colaboração entre os pares envolvidos no processo (RAISH; RIMLAND, 2016). Nesse aspecto, Lucas destacou que além dos problemas rotineiros, o tutor também deve estar preparado para dialogar com o estudante sobre problemas pessoais que são apresentados em meio aos questionamentos acadêmicos: *“Já aconteceu de me mandarem mensagem...to passando por n problemas, problemas de saúde, ente da família que eu perdi, e tal e você tentar buscar uma palavra de conforto, algo que motive e faça a pessoa continuar e seguir [...]”*. Tal fala coaduna com os atributos enunciados por Vitorino e Piantola (2009) que referenciam a ColInfo como a capacidade do indivíduo de transmitir ou compartilhar conteúdos informacionais das mais diversas naturezas, ultrapassando fronteiras estabelecidas pelas temáticas estritamente acadêmicas.

Em meio a este processo de prestar atendimento ao estudante, todos os participantes destacaram como fundamental o trabalho em equipe, conforme pode-se perceber no relato da entrevistada Marisa: *“Olha eu acredito sim, justamente porque [...] muita coisa que a gente tem dificuldade, a gente troca ideia com o colega [...]. O aluno EAD, quando ele é 100%, ele não tem contato nem com o tutor de sala, nem com o colega, mas ele tem contato com a gente e a gente também tem outras ferramentas, que seriam o fórum, que ele pode entrar em contato com o colega que está distante. Mas o trabalho em equipe é o seguinte, muitas vezes, na sala do tutor onde a gente trabalha, uma dúvida colocada ali por um aluno, vai atingir um grupo*

*muito grande. Então é também um trabalho de equipe. O aluno está isolado na casa dele, o tutor tá isolado no ambiente dele? Não, ele não tá isolado, ele tá fisicamente isolado, mas intelectualmente ele pode trocar ideia com bastante gente sim [...]”.*

Vale mencionar que entre as funções mais relevantes do tutor a distância está a interação e a geração, no estudante, do sentimento de pertencimento ao grupo. A distância física não deve poupar o indivíduo de se relacionar academicamente e de se socializar com pessoas provenientes de realidades distintas. Para isso, se requer deste profissional que media o processo de aprendizado, não só as habilidades referentes à ColInfo, mas inteligência interpessoal e a disponibilidade para viabilizar estas interações que, por vezes acontecem de forma assíncrona (MAIA; MATTAR, 2007; PRETTI, 2003; SILVA; FIGUEIREDO, 2012).

O fortalecimento destas relações e o trabalho em grupo apresentam coerência ao quinto pilar de Bruce (1999), referente à ColInfo como ferramenta para a construção do conhecimento pessoal, do pensamento crítico e da análise das informações antes de utilizá-las. Compreende-se tais habilidades como fundamentais em ambientes corporativos, onde o fluxo informacional é ainda mais intenso e a tomada de decisão deve ocorrer rapidamente. O planejamento de soluções no ambiente de trabalho está estritamente ligado ao conhecimento pessoal do profissional e sua capacidade de aprender ao longo da vida (BRUCE, 2003; MATA, 2018; SPUDEIT, 2016).

A ampliação do conhecimento pessoal para o desempenho das funções profissionais se mostrou relevante para os participantes, conforme pode-se perceber na fala da tutora Marisa: *“Se eu tivesse ficado só com o que aprendi na minha formatura, com certeza eu não conseguiria nem responder os alunos da maneira que eu consigo. Justamente por ter diversificado esse conhecimento, é que minha vida profissional também cresceu”.* A participante atribui o seu sucesso profissional à busca por conhecimento, conforme prossegue na fala: *“[...] e assim, por eu viver [...] onde a gente participa de muita leitura, meu marido mesmo, [...]eu costumo falar que eu faço curso por escala, ele já participou de muitos cursos de gestão, eu costumo trazer isso para dentro do meu trabalho”.*

O contexto tecnológico e o maior acesso à informação na sociedade atual por si só não garantem que as pessoas ampliem o seu conhecimento pessoal. Nessa perspectiva, o aprendizado ao longo da vida, bem como a capacidade de

absorver, analisar, organizar, criar e transmitir informação de forma eficaz é impulsionado por programas de Colnfo, extremamente relevante nos ambientes de trabalho (FERES; BELLUZZO, 2013; SPUDEIT, 2016). Tais aspectos podem ser percebidos na fala acima da tutora Marisa, quando se refere ao interesse demonstrado em temáticas que distintas daquelas aplicadas no seu cotidiano, como é o caso da gestão.

Para os profissionais Alice e Lucas, o ambiente virtual de aprendizagem e a Universidade Corporativa são ferramentas relevantes, não só para desempenho de suas funções, mas também para a ampliação do conhecimento pessoal, conforme pode ser observado nas respectivas falas: *“Sim, eu utilizo principalmente a universidade corporativa que a gente tem acesso, com muitos cursos, mas ainda acho que eu utilizo pouco, poderia utilizar mais. Especificamente para minha área, eu ainda prefiro o livro didático”*. A fala do entrevistado Lucas complementa: *“Normalmente a gente tem que fazer a leitura do conteúdo, porque eles falam um trecho de dúvidas, de um questionamento de um livro didático, por exemplo, e acaba nem sinalizando que página que é o título do capítulo que estava no livro que ele tem dúvida...e manda simplesmente, to com dúvida em tal informação. E aí você acaba tendo o conteúdo se caso eu já não tenha conhecimento sobre”*. Compreende-se que apesar da empresa disponibilizar a Universidade Corporativa, não há um incentivo maior para que seus profissionais a utilizem. Ou seja, a partir dessa perspectiva dos entrevistados anteriormente abordada, é possível traçar um paralelo com o que argumentam os autores sobre a Colnfo como exercício de aprendizado ao longo da vida (BASETTO, 2018; BELLUZZO, 2018; BRUCE, 2003; GOMES; FIALHO; SILVA, 2013)

Outro fator abordado por Bruce no pilar referente à importância da ampliação do conhecimento pessoal é o pensamento crítico e a análise das informações recebidas (BRUCE, 1999). Nesse sentido, cabe ao tutor definir sobre a utilização, processamento e compartilhamento da informação de forma ética. Os participantes demonstraram desconforto ao responder sobre o pensamento crítico e a abertura que têm para questionar ou analisar as informações que chegam até eles. Vale lembrar que, principalmente em ambientes de trabalho, saber lidar com a informação de forma efetiva, é tão relevante quanto saber encontrá-la (COELHO, 2010; ZUCCARI; BELLUZZO, 2016). Este aspecto pode ser percebido na fala da tutora Alice: *“Eu acho que tem pouca abertura para o pensamento crítico, que está sendo*

*visto como uma reclamação e não necessariamente como algo bom, e...a gente procura questionar algumas coisas, mas de uma forma bem limitada. A gente não tem uma liberdade para o pensamento crítico [...] se não tiver pensamento crítico, não evolui, fica estagnado”. A participante associa a falta de espaço para o pensamento crítico como um limitador do seu desenvolvimento como profissional.*

Cabe ressaltar que a abordagem reflexiva da informação a valoriza, por meio da certificação da procedência da mesma e posterior utilização de forma ética. Especificamente no contexto EAD, a análise crítica estabelece tomadas de decisões mais assertivas, e por consequência, um melhor atendimento ao estudante (ALMEIDA, 2003; ALVES; NOVA, 2002). Nesse aspecto, a profissional Marisa acredita que a análise crítica das informações deve impactar, inclusive na revisão dos conteúdos: *“[...] essa crítica acho que vale mais para o que a gente tem em mãos e para o que a gente tem para oferecer. Então, assim...a gente lida com um material que muitas vezes poderia ter sido melhorado, ou poderia ter sido simplificado e as vezes ainda não foi olhado com bons olhos”. Compreende-se, por meio da fala apresentada pela tutora, os novos papéis que atuam na funcionalidade do EAD. Na modalidade em questão, os professores devem considerar novas formas de organizar o tempo e o conteúdo proposto para atender às demandas do tempo reduzido de suas aulas. Sendo assim, a tutoria atua como complementar ao processo de ensino, seja por meio do atendimento aos estudantes, revisão e avaliação dos materiais propostos nas disciplinas (MAIA; MATTAR, 2007).*

Para o tutor Lucas, a análise crítica deve acontecer no ambiente de trabalho até mesmo quando as informações vêm de outras pessoas, como forma de ter domínio e a certeza do que posteriormente será repassado ao estudante: *“[...] acho que antes de você passar uma informação, mesmo vindo dos superiores, ou algo do tipo, acho que antes de disseminar, você teria que dar uma revisada vê se não tem nenhuma falha, ou algo que primeiramente você tem que entender a informação que você também está transmitindo....retransmitindo, ne? Que caso venha a ter alguma dúvida, você saiba esclarecer e ter o domínio do que você está passando”. A fala do entrevistado pode ser associada aos parâmetros da ColInfo que ressaltam a importância do compartilhamento da informação de forma ética e coerente, independente do contexto. Reforça a responsabilidade do profissional enquanto distribuidor, produtor e colaborador desta sociedade em rede (ACRL, 2016; BORGES, 2017; SANTOS *et al.*, 2016).*

O compartilhamento da informação de forma responsável está intrinsicamente ligado ao penúltimo pilar enunciado por Bruce (1999) que se refere à extensão do conhecimento pessoal na construção de novas ideias. A autora associa a este aspecto o discernimento criativo na solução de problemas e aborda com relevância sobre trabalho em equipe na agilidade de processos. A temática envolve a capacidade de que o indivíduo competente em informação tem de olhar sob novas perspectivas ao recuperar informações que estão em sua memória. O mapeamento destas memórias pode gerar novas ideias e solucionar problemas (BELLUZZO, 2013; SANTOS, *et al.*, 2016). Nessa temática, Lucas discorre sobre o tempo: *“Acho que quando você pensa em soluções criativas, pode poupar tempo, porque dependendo da atividade ou do problema que tá enfrentando e você tira um tempo para planejar e pensar no que você pode reduzir de tempo do projeto ou da atividade, da dúvida em si, você consegue [...]”*

A mesma relevância de economia de tempo é atribuída pela tutora a distância Marisa, quando questionada sobre o pensamento criativo para propor novas ideias: *“Nossa, com certeza, muito. Fica muito mais fácil, as vezes você tá quebrando a cabeça com umas coisas e tem uma ferramenta, você clica no teclado e pronto, você resolve o problema de forma muito mais rápida. [...] trabalhar dessa forma criativa, não só é mais rápido, mas você também consegue encontrar soluções diferentes, para aquilo que você já está fazendo basicamente fazendo uma vida”*. Percebe-se na transcrição da resposta, que a profissional valoriza a proposição de novas ideias para contribuir em atividades que, por vezes, já eram estabelecidas como rotineira.

Vale reforçar que nesta sociedade da informação, fatores como tempo e espaço são mais flexíveis, principalmente no que se refere ao aprendizado do indivíduo. Este cenário permeado por um fluxo informacional, cada vez mais rápido e complexo requer, portanto, habilidades para a tomada de decisões assertivas e o uso contínuo da ColInfo (MIRANDA, 2006; SANTOS; DUARTE; PRATA, 2008), o que reforça a necessidade de desenvolvimento de programas de ColInfo em ambientes corporativos.

A criatividade, bem como a colaboração em rede e a comunicação são destaques no que tange à competência em meios digitais e as habilidades infocomunicacionais para uma contribuição holística nos processos de informação que ocorrem em ambientes *online* (BAWDEN, 2008; RAISH; RIMLAND, 2016;

SANTOS *et. al.*, 2016). Sobre o exercício da criatividade para repensar o ambiente virtual de aprendizagem, a entrevistada Alice argumenta: [...] *Por meio do próprio sistema a gente consegue cadastrar as nossas ideias para serem avaliadas e muitas destas ideias são implementadas. É a plataforma corporativa, que você consegue inserir a sua ideia e já tem até as divisões das ideias, se é uma melhoria, se é uma coisa nova. E é bem acessível [...] qualquer pessoa pode criar algo novo e apresentar. [...] não faz muito tempo que a gente cadastrou. Fui eu e mais duas pessoas, a gente cadastrou uma proposta para o recebimento de mensagens dos alunos [...].* A tutora demonstra, portanto, afinidade com a plataforma para cadastro de novas ideias e o relacionamento interpessoal na proposição de soluções criativas, aspecto que é enunciado por Hague e Payton (2010), como parte da Competência Digital.

Em complemento, Marisa reforça sobre a importância do trabalho em equipe: *“É como a gente já falou antes, a gente aprender com os outros, a gente ter condição de mexer no sistema [...] de forma mais ampla, [...] ajuda muito. Quando a gente começou a tutoria, a gente trabalhava de forma mais individual em casa. Quando a gente participou de uma tutoria aonde a gente ficou mais horas presenciais, a gente desenvolveu muito. A gente trocou muito isso uns com os outros, o quanto que ter ficado no mesmo ambiente, ter ficado em contato com os colegas de trabalho, a gente ampliou os nossos conhecimentos com a ferramenta da informática”.* A profissional traz à lembrança e faz uma reflexão sobre o atual modelo de trabalho com o formato praticado anteriormente, quando ingressou na instituição como tutor. A carga horária da tutoria que hoje é cumprida *in loco*, já foi executada home office, o que impossibilitava o indivíduo de se relacionar com demais colegas de trabalho para discutir suas atividades rotineiras. Bruce (1999) afirma, além da interação, que o trabalho em equipe possibilita a visibilidade para pontos de vistas distintos, o que torna as propostas de soluções mais ricas e o resultado final mais coerente.

Em concordância, Lloyd (2011) argumenta que diferentemente da seara educacional, no ambiente de trabalho a informação deve apresentar posse coletiva e transitar por meio de uma rede composta por diversos profissionais. Ou seja, embora no meio profissional a informação não necessite, necessariamente, ser referenciada, a sua utilização implica na transposição de conhecimento para soluções do dia-a-dia. Nesse sentido, a tutora Alice exemplifica o impacto que o compartilhamento da

informação com seus pares, promove em seu contexto: [...] *no primeiro momento se a gente criar algo que possa facilitar nosso trabalho, a satisfação maior é poder ajudar a todos os colegas a fazer um trabalho mais rápido, mais otimizado. Porque a gente tem muita coisa para fazer e no segundo momento a gente tem a possibilidade de mostrar estas ideias para a coordenação, para diretoria. Por meio do próprio sistema a gente consegue cadastrar as nossas ideias para serem avaliadas e muitas destas ideias são implementadas*". A fala de Alice também demonstra que sua atitude, perante o ambiente de trabalho e pares profissionais, é ética. Ao considerar a coletividade em suas escolhas, a entrevistada demonstra encontrar realização profissional (MENEZES; VITORINO, 2014). Os constructos apresentados nesta categoria levam à introdução da próxima categoria social, que está intrinsecamente relacionada também ao quinto padrão da ACRL, no que tange à compreensão dos aspectos econômicos, legais e sociais das questões relacionadas ao uso da informação.

#### d. CATEGORIA SOCIAL

Esta categoria visa destacar a função social do tutor a distância (COLLINS; BERGE, 1996), por meio de uma análise embasada no último pilar enunciado por Bruce (1999) que evidencia o uso da informação em benefício do outro. Para tanto, os entrevistados foram questionados sobre o compartilhamento da informação entre colegas de trabalho como forma de potencializar a mediação com o estudante, o uso da informação de forma ética e a possibilidade que o compartilhamento da informação tem de transformar realidades sociais.

Vale ressaltar que faz parte da prática profissional, a preocupação com os demais indivíduos que interagem com ele. O desempenho de sua função com responsabilidade, intenta na capacidade de avaliar, calcular e assumir riscos por meio de uma conduta ética. Para a maioria dos autores da área, a questão ética faz parte do pilar de fundamentação da ColInfo, conforme Menezes e Vitorino (2014, p.89) discorrem, "[...] a dimensão ética refere-se ao bem coletivo, ao bem comum, ao uso responsável da informação e à cidadania. Tal dimensão objetiva a realização de boas atitudes, é tida como uma dimensão vital para efetivar a competência". Ou seja, entende-se que mais do que realizar suas atividades com destreza, o fator ético impulsiona o profissional a pensar no interesse coletivo e no bem comum como

prioridade de suas execuções, uma vez que a ética deve permear todo o fazer profissional, independente da profissão.

Parâmetros referente à ética profissional podem ser observados na fala da participante Marisa: *“É necessário [...], é completamente fundamental que você tenha ética. No nosso caso, a gente lida com alunos que você não conhece a realidade diária deles, então muitas vezes um aluno manda para você uma mensagem em caixa alta desabafando tudo aquilo que você não teria nenhuma obrigação de saber, você não tem culpa nenhuma, mas você é o canal que ele tem para abrir. Se você retribuir na mesma moeda, com certeza não vai dar certo. Então eu acho que, a gente usar de psicologia com aluno que tá carente, que tá achando a vida muito difícil, que tá querendo desistir de tudo, é necessário, você ver no aluno não um peso que tá ali pra te cobrar. Porque você está sendo paga para desenvolver seu trabalho, você precisa desenvolver a qualquer custo, não! Eu acho que você tá lidando com uma pessoa que tá buscando não só conhecimento, mas uma futura profissão que vai mudar a vida dele”*. Percebe-se que existe uma preocupação da profissional em interagir com o estudante, considerando o contexto e a realidade dele. Sua afirmação revela a preocupação da profissional com o bem-estar do próximo. Embora o contato entre estudante e tutor a distância ocorra de forma virtual, cabe à sua atuação a responsabilidade criar proximidade, independente de qual seja a distância física (MAIA; MATTAR, 2007; SILVA; FIGUEIREDO, 2012).

Entre os parâmetros que fundamentam a ColInfo está o incentivo do próximo ao pensamento crítico, independente da função profissional que o indivíduo ocupe. Sobre este aspecto, a entrevistada Alice, relata: *“Sim, eu acho que menos do que o ensino presencial, mas que estimula, com certeza, principalmente na forma de buscar a informação por meio da tecnologia e os trabalhos que a gente tem disponíveis para os alunos fazerem é uma forma de estimular o pensamento crítico. E o fórum também. O fórum é uma atividade que os professores questionam o aluno de certos pontos do conteúdo e muitas vezes o professor coloca o seu posicionamento, o seu pensamento, as suas palavras e isso estimula o aluno a pensar por ele e não apenas reproduzir a informação”*. Percebe-se que, na opinião da profissional, as ferramentas disponíveis no ambiente do estudante, como o fórum, por exemplo, o estimulam a exercitar o pensamento crítico, visto que pode propiciar debates e reflexões. Tais aspectos evidenciam que na modalidade EAD, o estudante

deve estar apto ao autodesenvolvimento, em busca de uma formação ativa e participante, que aprende por meio da interação com o outro e é impulsionado pelos direcionamentos atribuídos à tutoria. A aprendizagem deve acontecer de forma interativa e colaborativa, em que os subsídios estão disponíveis para a construção do saber (BORGES; SOUSA, 2019; MAIA; MATTAR, 2007).

O compartilhamento da informação de forma ética deve ultrapassar ambientes educacionais para estimular consequências positivas em contextos diversos (ACRL, 2016). Sendo assim, o exercício da ColInfo sugere ainda a aproximação dos indivíduos do conhecimento e do processo interpretativo das informações. Ainda sobre os benefícios de sua prática, conforme Declaração de Alexandria, o aprendizado ao longo da vida, representa os faróis da Sociedade da Informação, por meio da capacitação de pessoas a buscar, avaliar, usar e criar informação, em prol de suas metas pessoais e do seu direito básico de vivência em um mundo digitalizado (MENEZES; VITORINO, 2014; DUDZIAK; FERREIRA; FERRARI, 2017).

Sobre os aspectos anteriormente mencionados, os participantes foram questionados sobre a prática da ColInfo para a participação em mudanças sociais dos estudantes que têm contato. A tutora a distância Alice afirma: “[...] *Com certeza. Quanto mais informação você tiver e essa informação gerar conhecimento, o aluno vai conseguir ver a vida de outra forma, e isso é o objetivo, de um curso, de uma universidade. Se o aluno sair do mesmo jeito, não valeu de nada. Então se ele conseguir mudar a forma dele ver o mundo, e conseguir, [...] se o aluno fizer um curso com a gente, comigo e ele conseguir mudar essa visão de só perguntar para o outro e não ir buscar, não buscar resolver os problemas, seja no trabalho, seja na vida pessoal, se ele jogar a responsabilidade para o outro, se ele conseguir resolver os próprios problemas, eu já fico bem feliz*”. A fala reforça os aspectos sociais do papel profissional da tutora, expressos na função da informação de promover o desenvolvimento social, cultural, político e econômico (SPUDEIT, 2016).

Nos mesmos parâmetros, o tutor Lucas afirma: “[...] *as pessoas que tem mais dificuldades, tanto financeira, pessoal, a partir do momento que ela começa a buscar informações, a ter acesso às informações, ela começa a visualizar soluções, pensar no que ela pode mudar, pode conseguir conquistar, entendeu? E em busca do conhecimento...e ela pode chegar ao êxito, [...] vencer na vida [...]*”. Tal afirmação é reforçada por Aretio (2007), quando advoga sobre as instâncias sociais e

econômicas que se alteram juntamente com o acesso a novos aparatos tecnológicos e novas formas de aprendizagem. Para o autor, a EAD pode promover um entendimento melhor de sua própria existência. Estes atributos também coincidem com anúncio proclamado pela Unesco (2008) sobre a relevância dos aparatos tecnológicos de proporcionar aos cidadãos o direito de se comunicar, disseminar ideias e informações.

Em complemento, a entrevistada Marisa argumenta sobre a importância dos relacionamentos e da interatividade para um melhor desempenho de suas atividades referentes aos aspectos sociais: *“[...] eu gosto de gente, então eu acho assim....se a gente vive socialmente, a gente pode, não só ajudar os outros, mas ser beneficiado. E eu acho que a gente precisa, na nossa área ter muita maturidade, porque o tutor, como o próprio nome diz, ele é um cuidador, então é não só você ter benevolência com aqueles que [...] estão te buscando, mas também [...] ampliar seu conhecimento através do relacionamento que você tem com os colegas de trabalho, porque se você dá e se você recebe, com certeza você vai angariar muito mais conhecimento. E eu acho assim, a gente precisa gostar uns dos outros, porque é isso que garante a gente de ter um ambiente saudável [...] tem dado certo, então eu prefiro continuar nessa linha”*. Marisa atribui à transformação social, à capacidade que elas têm de se relacionarem de forma saudável e também à função de cuidador do tutor. Nesse parâmetro, é possível relacionar à fala da participante a uma dimensão humanística reforçada pela ColInfo, como *“[...] a capacidade de construir e manter relações positivas com outras pessoas”* (BORGES; SOUSA, 2019).

Ademais, a democratização e o desenvolvimento de uma comunidade estão intrinsicamente relacionados à alfabetização informacional e midiática das pessoas (UNESCO, 2008). Sobre este aspecto da dimensão social, Marisa discorre: *“[...] a gente fica pensando, é falta de informação, porque as vezes uma informação mal dada, dificulta a vida de uma pessoa que só tá buscando uma profissionalização”*. Compreende-se as práticas informacionais como pré-requisitos para o empoderamento do cidadão e uma condição necessária, principalmente para as novas gerações. Há, portanto, responsabilidade atribuída à função profissional do tutor, de aproximar o estudante das ferramentas que o aproximarão do conhecimento e, conseqüentemente transformar sua realidade social.

Pelo exposto, a partir das análises das entrevistas abordadas, foi possível compreender uma interrelação entre as categorias não hierárquicas, acima

apresentadas, no cumprimento da função profissional do tutor a distância, em seu ambiente de trabalho.

Na função técnica pode-se perceber a relevância da ColInfo para o manuseio das ferramentas tecnológicas e o encontro da informação nos ambientes virtuais, incluindo Biblioteca Virtual e demais fontes de informação. Em complemento, as habilidades informacionais também são essenciais para o cumprimento da função gerencial do tutor a distância, principalmente quando se trata da organização da informação e sua futura recuperação na solução de problemas cotidianos.

As ações atribuídas à função pedagógica do tutor evidenciaram atividades que são específicas do papel do tutor no processo de aprendizado dos estudantes EAD, bem como a apropriação de conhecimento pessoal e a importância do aprendizado ao longo da vida. Em complemento e por meio da categoria social, percebeu-se que, embora a ColInfo não seja institucionalizada no ambiente de trabalho da universidade, os participantes reconhecem e se apoderam da ética ao manusear as informações que constituem o seu dia, seja no atendimento ao estudante ou na execução de atividades rotineiras.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ciência da Informação se constrói como um campo científico dinâmico e atento às mudanças da sociedade atual, bem como aborda de forma holística e interdisciplinar problemáticas informacionais referentes a este contexto. As evoluções tecnológicas propiciaram o surgimento de novos paradigmas informacionais, entre eles uma nova relação do ser humano com a informação e novas formas de aprendizado, como é o caso da Competência em Informação e a Educação a Distância, respectivamente. Presencia-se atualmente o aumento do tráfego de dados, fluxos informacionais intensos e mosaicos hipertextuais complexos, que requerem dos sujeitos informacionais novas habilidades, conhecimentos e atitudes para interagir de forma produtiva com a informação, sobretudo em ambientes corporativos.

Compreende-se nesta realidade que a ColInfo e suas inferências são essenciais para o trânsito da informação e sua absorção por parte dos usuários. Desde a sua primeira denominação e conceituação, em 1974, a ColInfo transitou de uma temática utilitarista e instrumentalista para considerar as dimensões sociais dos indivíduos, por meio de uma abordagem reflexiva e coerente da informação. Um conjunto de habilidades integradas devem abordar a compreensão de como a informação é produzida e valorizada para a geração de novos conhecimentos de forma ética em comunidades de aprendizagem.

Nesse sentido, a análise empreendida neste trabalho buscou enfatizar o tutor a distância e a relevância da Competência em Informação no contexto da Educação a Distância. Para tanto, retoma-se aqui o objetivo geral desta pesquisa que constituiu em analisar a ColInfo no desempenho do papel profissional do tutor a distância, na modalidade EAD, à luz dos pilares da Competência em Informação de Bruce (1999). Sendo assim, inicialmente, os primeiros objetivos específicos deste trabalho caracterizaram os conceitos e vertentes teóricas acerca da EAD e da ColInfo, bem como suas especificidades no âmbito corporativo. A análise dos estágios de ColInfo, pertencente ao terceiro objetivo específico, percorreu de acordo com quatro categorias referentes à função do tutor, sendo elas: técnica, gerencial, pedagógica e social. E para atender ao quarto objetivo específico, os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada e analisados com base nas categorias relacionadas aos pilares de Bruce.

A pesquisa se propôs a estabelecer uma conexão entre Competência em Informação e EAD, como forma de evidenciar temáticas contemporâneas, que fortalecem a interdisciplinaridade da CI. Tal diálogo permitiu uma compreensão ampla da relevância da ColInfo, requisito fundamental para o enfrentamento de uma realidade dinâmica e complexa. Além dos novos processos de produção de informação, destaca-se novas formas de pensar, agir e se comunicar. Embora a tecnologia e os ambientes virtuais possibilitem maior acesso à informação, o manuseio de ferramentas tecnológicas não garante que ela culminará em conhecimento, uma vez que aprender a aprender coaduna o aperfeiçoamento ao longo da vida, de acordo com práticas e capacitações contínuas.

Além dos dados coletados e dos fatores empíricos que fortalecem o presente trabalho, pode-se afirmar sobre a relevância dos constructos teóricos estabelecidos por meio da aproximação das temáticas Competência em Informação e o papel profissional do tutor a distância. Estima-se que a tabela que relaciona as funções profissionais, atividades cotidianas dos tutores, e os pilares de Bruce pode embasar e estabelecer padrões de análises para estudos futuros que estejam relacionados com as respectivas temáticas.

O problema aqui investigado, evidencia que embora a ColInfo seja primordial para alinhamento estratégico de informações e essencial para a solução de problemas em ambientes corporativos, ela ainda não é institucionalizada na universidade em questão. Os profissionais entrevistados demonstraram certas habilidades para compreender e processar de forma subjetiva e sensorial as informações, no entanto atenua-se a necessidade implantação da ColInfo como um aprendizado contínuo, em prol de uma potencialização da relação profissional e informação.

No que tange ao uso da tecnologia da informação e busca e apropriação das fontes de informação, pilares associados à primeira categoria denominada técnica, observou-se que os participantes estão aptos a trabalhar com as principais ferramentas competentes à sua função profissional, seja em relação ao AVA, ou aos *softwares* básicos, como o pacote *office*, por exemplo. Também demonstraram estar aptos a manusear arquivos em extensões distintas.

No entanto, evidenciou-se que em relação aos recursos informacionais, incluindo a Biblioteca Virtual, os tutores carecem de capacitação para melhor utilização. Também se percebeu que apenas um dos entrevistados mencionou o

Google Acadêmico como fonte de pesquisa. Tais percepções evidenciam que a falta de habilidade para navegar em fontes de informação diversas, como a Biblioteca Digital e Google Acadêmico podem culminar não apenas em uma falta de informação registrada para enriquecimento de conhecimento pessoal, no entanto se estende às orientações que os estudantes devem receber. Ou seja, embora haja uma conscientização a respeito da Biblioteca Virtual e do uso das fontes de informação seguras, o tutor não está apto a direcionar o estudante a efetuar suas pesquisas nestas plataformas, o que remete ao entendimento da necessidade de desenvolvimento de um programa de ColInfo no universo pesquisado.

Em relação ao pilar seguinte e enunciado pelo gerenciamento das informações, bem como associado à categoria gerencial, notou-se que os tutores a distância apresentaram a capacidade de gerir de forma adequada as informações para utilização futura, manuseando-as corretamente. Percebeu-se que não há um protocolo ou sugestão de gerenciamento, específico da companhia a ser seguido, o que, por consequência, faz com que cada profissional estabeleça o seu próprio método. As formas de gerenciamento da informação para futura recuperação variam entre a utilização do *email*, *desktop* e até mesmo anotações manuais. Os entrevistados demonstraram habilidades para organizar, resumir e relacionar as informações, sendo a utilização de palavras-chave um ponto importante a ser observado.

Para as temáticas que coadunam com a função pedagógica do tutor, abordou-se os pilares sobre a execução do processo informacional, a construção do conhecimento pessoal baseado na área de interesse e a extensão do conhecimento pessoal na construção de novas ideias. Sobre a proposição de soluções por meio de informações já recuperados, todos os entrevistados demonstraram cumprir com suas atribuições de facilitar o processo educacional por meio da identificação de dúvidas dos estudantes, mesmo quando o questionamento do acadêmico não é claro. Cabe a constatação de que os participantes interagem com pessoas de diferentes níveis hierárquicos no ambiente de trabalho, bem como com estudantes de diversas regiões do Brasil, de diversidade sócio cultural distintas, o que torna este processo de troca de informações complexo e dinâmico.

Sobre a habilidade de se apropriar do conhecimento pessoal e crítico para solucionar problemas e melhorar seu grau informativo, com base em seu interesse pessoal e profissional, os participantes demonstraram ser relevante a busca pelo

aprendizado ao longo da vida e a análise crítica das informações na rotina de profissional, bem como o pensamento criativo para a solução de problemas. Entre os tutores entrevistados, dois mencionaram o aprendizado por meio da universidade corporativa como relevante para a sua formação.

Outro aspecto discorrido pelos entrevistados em relação à extensão do conhecimento, se refere ao compartilhamento da informação e de soluções criativas por meio de uma plataforma que funciona como um banco de ideias. Práticas como aquelas citadas pelos participantes reforçam a importância da interação da equipe no aprimoramento do conhecimento e na possibilidade de abarcar pontos de vistas diferentes que podem se complementar.

Ademais, como última categoria e não menos relevante, analisou-se os aspectos sociais da atuação dos tutores, no uso da informação de forma ética e em benefício do outro. Quando abordados sobre esta questão, pode-se perceber que a influência que podem exercer sobre os estudantes é de grande relevância para os tutores, sendo que todos eles demonstraram agir de forma ética em seu ambiente de trabalho e na realização de suas atribuições diárias. Os exemplos discorridos pelos participantes também revelaram profissionais atentos à importância de um desempenho coerente para a transformação social do estudante.

Em síntese, pode-se discorrer que, embora os participantes apresentem traços relevantes para o desempenho da Competência em Informação em seu ambiente de trabalho, a prática ainda não é institucionalizada, dependendo, portanto, do interesse e desempenho pessoal de cada um deles. Por meio dos resultados percebidos, certifica-se sobre a importância da educação continuada para o desenvolvimento da Colnfo em um cenário cujo processos informacionais são primordiais para evolução dos pares que atuam direta ou indiretamente.

Nesse sentido, a partir dos constructos empreendidos nesta pesquisa, compreende-se que o trabalho não esgota o tema abordado, ao contrário, fomenta novas perspectivas e investigações, sobretudo referente à Colnfo no ambiente de trabalho. Espera-se que a Competência em Informação possa ser explorada em outras dimensões da Educação a Distância, avançando em discussões que possam promover um enriquecimento e fortalecimento da temática e em prol do processo de aprendizado e na democratização da informação, cumprindo com o papel social da Ciência da Informação de ultrapassar vicissitudes técnico operacionais da

informação e atender às demandas dos novos paradigmas informacionais contemporâneos.

## REFERÊNCIAS

ABED, Censo EaD. EaD 2016-2017. **Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil**. Curitiba: InterSaberes, 2017.

ACRL. Association of College & Research Libraries. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>>. Acesso em: 10 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. Working Group on Global Perspectives for Information Literacy, Student Learning and Information Literacy Committee. **Global perspectives on information literacy: fostering a dialogue for international understanding**. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries, 2017. Disponível em: <[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/Glob alPerspectives\\_InfoLit.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/Glob alPerspectives_InfoLit.pdf)>. Acesso em: 23 mar. 2018.

\_\_\_\_\_. **Framework for information literacy for higher education**. Chicago, 2016. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>>. Acesso em: 23 mar. 2017.

ALA. American Library Association. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>> Acesso em: 29 dez. 2019.

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, jul./dez. 2003.

\_\_\_\_\_. As teorias principais da andragogia e heutagogia. In: LITTO, Fredric Michael.; FORMIGA, Marcos. **Educação a Distância: o estado da arte**. 8. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p.105-111

ALMEIDA, Carolina; MARTINS, Micaela. O questionamento dos alunos em ambientes virtuais de aprendizagem. **Latent Corpus Journal**, v. 6, n. 1. 2016.

ALVES, João Roberto Moreira. A história da EAD no Brasil. In: LITTO, Fredric Michael.; FORMIGA, Marcos. **Educação a Distância: o estado da arte**. 8. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 9-13.

ALVES, Lynn; NOVA, Cristiane. Tempo, espaço e sujeitos da educação a distância. **Internet e educação a distância**. Salvador, v.31, n.157, p. 53-64, 2002.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Washington, D.C., 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm#importance>>. Acesso em: 25 jan. 2019.

ARETIO, Lorenzo García. Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción,

aprendizajes adaptativo y móvil. **RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia**, Madrid, v. 20, n. 2, p. 9–25, 2017.

ARETIO, Lorenzo García; CORBELLÀ, Marta Ruiz; FIGAREDO, Daniel Domínguez. **De la educación a distancia a la educación virtual**. Barcelona: Editorial Ariel, 2007.

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-25, maio/ago. 2000.

BARACHO, Renata Maria Abrantes; ALMEIDA, Maurício Barcelos; ROCHA, Renato Souza; OLIVEIRA, Jacqueline Pawlowski. Ciência da informação-sinalizadores para o presente e o futuro. In: XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2015, João Pessoa, PB. **Anais eletrônicos**. João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/2785>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BARDIN, Laurence. **Análisis de contenido**. Madrid: Ediciones Akal, 1991.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998.

\_\_\_\_\_. Uma quase história da Ciência da formação. **DataGramZero**: revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 1-12, abr. 2008. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr08/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/abr08/Art_01.htm)>. Acesso em: 20 out. 2019.

BASSETTO, Clemilton Luís. **A competência em informação como elemento inovador no apoio às micro e pequenas empresas**: uma modelagem teórico-prática aplicável aos programas de capacitação do SEBRAE/SP. 2018. 261f. Tese (Doutorado em Ciência de Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2018.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 4. ed. Campinas: Autores Associados, 1998.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação (ColInfo) e midiática: inter-relação com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) sob a ótica da educação contemporânea. **Folha de Rosto - Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Juazeiro do Norte, v. 4, n. 1, p. 15–24, dez. 2018.

\_\_\_\_\_. O conhecimento, as redes e a competência em informação (ColInfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 48-63, out. 2014.

\_\_\_\_\_. O estado da arte da competência em informação (ColInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan/jul. 2017.

\_\_\_\_\_. Competência em informação: vivências e aprendizado. In: BELLUZZO, Regina Célia; FERES, Glória Georges (Org.). **Competência em informação: das reflexões às lições aprendidas**. São Paulo: FEBAB, 2013. p. 58-74.

\_\_\_\_\_; FERES, Glória Georges. Inteligência, criatividade e competência em informação: uma articulação necessária no contexto social contemporâneo. In: ALVES, Fernanda Maria Melo; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira (org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 125-153.

BENTES, Roberto de Fino. A avaliação do tutor. In: LITTO, Fredric Michael., FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. 8. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p.166-170.

BORGES, Jussara. A contribuição das pesquisas em competências infocomunicacionais ao conceito de Media and Information Literacy. **RBBB. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. especial, p. 27-46, jan./jul. 2017.

\_\_\_\_\_; SOUSA, Daniel dos Santos. Design educacional para a promoção de competências infocomunicacionais na educação online. **Educação, Cultura e Comunicação**, Lorena, v. 10, n. 20, jul/ago. 2019.

BRASIL. Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 10 fev. 1998. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2494.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2494.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 84 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 maio. 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2019.

BRUCE, Christine. Workplace experiences of information literacy. **International journal of information management**, v. 19, n. 1, p. 33-47, fev.1999.

\_\_\_\_\_. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. In: **Anales de documentación**. 2003. p. 289-294. (Murcia, Espanha)

\_\_\_\_\_ *et al.* Information literacy and informed learning: Conceptual innovations for IL research and practice futures. **The Journal of Information Literacy**, San Francisco, v. 11, p. 4-22, jun., 2017. DOI: 10.11645/11.1.2184 <<http://scholarlycommons.pacific.edu/libraries-articles/64>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico**. 2009. 203 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

CARVALHO, José Oscar Fontanini de. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 3, p. 75-89, 2003.

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

COELHO, Marlene Morbeck. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. In: XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2010. Rio de Janeiro. **Anais [...]** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.

COELHO, Marilda *et al.* Relato de experiência de um programa de competência em informação no ambiente empresarial com apoio da educação à distância: CASETRANSPETRO. In: BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges (Org.) **Competência em Informação**: de reflexões às lições aprendidas. São Paulo: FEBAB, 2013. p.322-350.

COLLINS, Mauri; BERGE, Zane. Facilitating interaction in computer mediated online courses. **Retrieved June**, Tallahassee, v. 15, p. 2000, 1996.

CORDELL, Rosanne Marie. Information literacy and digital literacy. Competing or complementary ? **Communications in Information Literacy**, DeKalb, v. 7, n. 2, p. 126–136, dez. 2013.

DOYLE, C. S. **Information literacy in an information society**: a concept for the information age. Syracuse, N.Y.: ERIC Clearinghouse on Information & Technology, SyracuseUniversity, 1994.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Políticas de competência em informação: leitura sobre os primórdios e a visão dos pioneiros da information literacy. In: ALVES, Fernanda Maria Melo; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira (Org.). **Competência em informação**: políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 19-50.

\_\_\_\_\_; FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; FERRARI, Adriana Cybele. Competência Informacional e Midiática: uma revisão dos principais marcos políticos expressos por declarações e documentos. **RBD. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 213-253, jan./jul. 2017.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência Informacional: Análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul/dez. 2010.

FERES, Glória Georges.; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação, criatividade e inovação: uma experiência didática sob o enfoque de redes de conhecimento nas organizações. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB. 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2013. p. 3506-3521.

FREIRE, Gustavo Henrique. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1,

p. 6-19, jan./abr. 2006. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a02.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2019.

FREITAS, Wesley R. S.; JABBOUR, Charbel J. C. Utilizando estudo de caso (s) como estratégia de pesquisa qualitativa: boas práticas e sugestões. **Revista Estudo & Debate**, Lajeado, v. 18, n. 2, 2011.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UECE, 2002.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento Informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Editora FCI/Unb, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar/abr. 1995.

GODOY, Arilda Schmidt. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DEMELO, R.; SILVA, A. B. (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 115-145.

GOMES, Suely; FIALHO, Janaina; SILVA, Elder do Couto. Competência informacional de agentes envolvidos no Ensino a Distância da Universidade Federal de Goiás – Brasil. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 36, n. 1, p. 47-62, jan./abr. 2013.

HIGH-LEVEL. **Colloquium on Information Literacy and Lifelong**. Learning Final Report. Alexandria: UNESCO/NFIL/IFLA, 2006. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/III/wsis/High-Level-Colloquium.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2019.

KENSKI, Vani. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 9. ed. Campinas: Papyrus, 2012.

LAU, Jesus. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Boca del Rio: IFLA, 2007.

LEITE, Cecília *et al.* Cenário e perspectiva da produção científica sobre competência em informação (CoInfo) no Brasil: estudo da produção no âmbito da ANCIB. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 26, n. 3, p.151-168, set/dez. 2016.

LITTO, Fredric Michael. O atual cenário internacional da EAD. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. (Org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. 8. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil Ltda, 2009. p.14-20.

LLOYD, Annemaree. Trapped between a rock and a hard place: what counts as information literacy in the workplace and how is it conceptualized? **Library Trends**, v. 60, n. 2, p. 277-296. 2011.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EaD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MATA, Marta Leandro. Competência em Informação: Questões terminológicas e conceituais. In: GERLIN, Meri Nadia Marques (Org.). **Competência em informação e narrativa numa sociedade conectada por redes**. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2018. p.49-67.

\_\_\_\_\_; ALCARÁ, Adriana. A competência em informação em ambientes de informação, educação e cultura. In: GERLIN, Meri Nadia Marques (Org.). **Competência em informação e narrativa numa sociedade conectada por redes**. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2018. p.79-105.

MAY, T. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2012.

MELO, Ana Virgínia Chaves; ARAÚJO, Eliany Alvarenga. Competência Informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**. v. 12, n. 2, p. 185-201, maio/ago. 2007.

MENDES, Valdelaine. O trabalho do tutor em uma instituição pública de ensino superior. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 28, n. 2, p. 103-132, jun. 2012.

MENEZES, Priscila Lopes; VITORINO, Elizete Vieira. A Competência Informacional fundamentada na dimensão ética. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 86-107, jul/dez. 2014.

MIRANDA, Silvânia. 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.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MUGNOL, Marcio. A educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, mai/ago. 2009.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 1., n. 3, 2º sem. 1996.

NUNES, Ivônio Barros. A história da EAD no mundo. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. (Org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. 8.ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 2-8.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

PALETTA, Francisco Carlos; MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio; VERGUEIRO, Waldomiro. **Information and knowledge management on the data web**. 2019.

PAVANELO, Elisângela; KRASILCHIK, Myriam; GERMANO, José Silveiro Edmundo. Contribuições para a preparação do professor na Educação a Distância. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**. v. 17, n. 1, p. 11-36. 2018.

PEQUENO, Mauro. Qual é o papel da ABED na discussão da qualidade da EAD no Brasil? In: ABED, Censo EaD 2016-2017. **Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil**. 2017.

PINHEIRO, Lêna Vânia Ribeiro. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan/jun. 2005. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/51/1521>>. Acesso em: 25 ago. 2019.

PRETTI, Oreste; OLIVEIRA, Gleyva. O estado da arte sobre “tutoria”: modelos e teorias em construção. **Relatório de Pesquisa “O sistema de Orientação Acadêmica no curso de Pedagogia a distância da Universidade Federal de Mato Grosso**. Programa CAERENAD-Téléuniversité du Québec, Canadá, 2003.

PONTES JUNIOR, João de; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Alfabetização digital: proposição de parâmetros metodológicos em competência informacional. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p.81-98, mai/ago. 2009.

RAISH, Victoria; RIMLAND, Emily. Employer perceptions of critical information literacy skills and digital badges. **College & Research Libraries**, v. 77, n. 1, p. 87-113, jan. 2016.

REZENDE, Yara. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 75-83, jan/abr. 2002.

ROBREDO, Jaime. Do documento impresso à informação nas nuvens: reflexões. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 19-42, mar. 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/viewFile/401/261>>. Acesso em: 21 jan. 2019

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

SANTOS, Vanessa Cristina Bissoli; SANTOS, Camila Araújo; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A competência em informação em articulação com a inteligência competitiva no apoio ao alinhamento estratégico das informações nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 45-60, jan. 2016.

SANTOS, Elisangela Marina dos; DUARTE, Elizabeth Andrade; PRATA, Nilson Vidal. Cidadania e Trabalho na Sociedade da Informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 13, n. 3, p. 208-222, set/dez. 2008.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996.

SCHERER, Angelo Luís; FARIAS, Josefa Gomes. Uso da rede social Facebook como ferramenta de ensino-aprendizagem em cursos de ensino superior. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 17, n. 1, p. 81-104, 2018.

SILVA, Camila Gonçalves; FIGUEIREDO, Vítor Fonseca. Ambiente virtual de aprendizagem: comunicação, interação e afetividade na EAD. **Revista Aprendizagem em EAD**, v. 1, n. 1, 2012.

SHIN, Namin. Beyond interaction: The relational construct of 'transactional presence'. **Open Learning: the journal of open, distance and e-learning**, v. 17, n. 2, p. 121-137, 2002.

SPUDEIT, Daniela. Programas para desenvolvimento de competências informacionais: implementação, metodologias e avaliação. In: ALVES, Fernanda Maria Melo; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira (Org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 235-277.

SUGUIMOTO, Hélio Hiroshi; ROLIM, Anderson Teixeira; MAZZAFERA, Bernadete Lema; MOURA, Flávio Aparecido Antonio Franco. Avaliação do letramento digital de alunos ingressantes do ensino superior: uma abordagem exploratória do conhecimento computacional, comunicacional e informacional. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 98, n. 250, 2017.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), 2000.

VIEIRA, Eleonora Milano Falcão *et al.* Institucionalização da EaD nas universidades públicas: unicidade e gestão. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 11, 2012.

VITORINO, Elizete Vieira. A perspectiva da competência informacional na Educação à Distância (EAD). **Informação & Sociedade**, v. 19, n. 2, 2009.

VITORINO, Elizete. Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência Informacional – Bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009.

UNESCO. **Media and information literacy**. 2008. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000192971>>. Acesso em: 08 out. 2019.

ZUCCARI, Patrícia.; BELLUZZO, Regina Celia Baptista. A competência em informação e o perfil empreendedor no âmbito das organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. esp., p. 61-71, jan. 2016.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A

Termo de consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

**“COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO CONTEXTO EAD:  
Práticas profissionais do tutor a distância”**

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidá-lo (a) para participar da pesquisa **“COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO CONTEXTO EAD: Práticas profissionais do tutor a distância”**, a ser realizada em **“Londrina”**. Trata-se de uma dissertação de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Estadual de Londrina, orientada pela profa. Dra. Luciane de Fátima Beckman Cavalcante. O objetivo da pesquisa consiste em **“Analisar a competência em informação no desempenho do papel profissional do tutor a distância, na modalidade EAD, à luz dos pilares da competência em informação de Bruce (1999)”**. Sua participação é muito importante e ela se dará da seguinte forma (participar de uma entrevista semiestruturada acerca das atividades rotineiras na sua função profissional). Informamos que os dados coletados serão registrados em áudio, logo após o seu uso na pesquisa será apagado.

Esclarecemos que sua participação é totalmente voluntária, podendo recusar-se a participar ou mesmo desistir a qualquer momento, sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Esclarecemos, também, que suas informações serão utilizadas para esta e futuras pesquisas, e serão tratadas com mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar sua identidade.

Esclarecemos ainda que você não pagará e nem será remunerado (a) por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as despesas decorrentes da pesquisa serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente de sua participação.

Os benefícios esperados consistem na identificação das necessidades informacionais e das dificuldades que tutores a distância podem possuir no momento de buscar e usar a informação. Com isso, apontar ações que contribuam para a formação das habilidades para a competência em informação, no ambiente de trabalho.

Quanto aos riscos, estamos conscientes e de acordo com a resolução 466/2012 e a complementar 510/2016, de que a pesquisa com seres humanos envolve risco em tipos e gradações variados. A pesquisa apresentada pode provocar alguns desconfortos ou riscos de gradação mínima. Os benefícios esperados superam os riscos mínimos. Desta forma, os pesquisadores comprometem-se em tomar providências e cautelas a serem empregadas para evitar e/ou reduzir efeitos e condições adversas que possam causar desconfortos ou riscos e, caso ocorram, providenciaremos o necessário para o atendimento do participante e estamos à disposição para sermos contatados por e-mail e telefone.

Caso tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos, você poderá nos contatar **Jéssica Gabriela Tamião de Souza, R. Tanganica, 1500, bloco 8, apto 102, Londrina, Pr; (43) 99967 0488; email: [gabriela.stamiao@gmail.com](mailto:gabriela.stamiao@gmail.com);**

Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue a você.

Londrina, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

**Pesquisador Responsável:** Jéssica Gabriela Tamião de Souza – RG: 9.473.719-2

\_\_\_\_\_ (nome por extenso do participante da pesquisa), tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar **voluntariamente** da pesquisa descrita acima.

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

## APÊNDICE B

Roteiro base para a Entrevista Semiestruturada a ser aplicada aos participantes da pesquisa.

Vamos dar início a essa entrevista para a qual fazemos a seguinte solicitação: Evite identificar a instituição na qual você está ou esteve trabalhando. Evite também descrever práticas e procedimentos que possam levar a essa identificação. As respostas aqui apresentadas, bem como o seu nome serão suprimidos dos resultados, obedecendo às condições de sigilo, ética e confidencialidade.

- 1- Qual a sua idade?
- 2- Qual a sua formação escolar?
- 3- Há quanto tempo você trabalha como tutor(a)?
- 4- Na atuação de suas atividades profissionais você tem facilidade em utilizar as ferramentas eletrônicas (TIC)?
- 5- Você se considera apto a recuperar informações na plataforma disponível no seu ambiente de trabalho? Encontra alguma dificuldade ao utilizar a plataforma de ensino? Quais?
- 6- Você reconhece o uso da TIC para como relevante para compartilhar informações com seus colegas de trabalho e com os estudantes? De que forma?
- 7- Você consegue utilizar arquivos no ambiente *online*, independente da extensão que eles estejam? De que forma você trabalha com arquivos em extensões distintas?
- 8- Quando o estudante apresenta dúvidas referentes a conteúdo, quais fontes você utiliza para recuperar a informação e responder à pergunta dele? Você se considera apto a encontrar as fontes de informação necessárias para respondê-lo?

- 9- Quais são as fontes de informações disponíveis no seu ambiente de trabalho? Você sabe utiliza-las em sua totalidade?
- 10- Você considera as fontes utilizadas seguras e confiáveis?
- 11- Você acredita ser mais importante ter domínio sobre todos os assuntos ou saber onde encontrar as informações?
- 12- De que forma você gerencia as informações no seu ambiente de trabalho?
- 13- A forma com que você gerencia as informações já recuperadas faz diferença na sua atuação profissional?
- 14- Quando você tem acesso a uma informação que julga ser relevante, você armazena a mesma para utilização futura? De que forma?
- 15- De que forma você identifica as dúvidas dos estudantes sobre conteúdos acadêmicos? Você se considera apto a identificar as necessidades de informação dos estudantes?
- 16- Você consegue propor soluções para os problemas identificados? E nesse processo você considera importante o trabalhar em equipe com seus pares?
- 17- Você busca fontes de informações variadas para a solução de um único problema?
- 18- Você utiliza as informações disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem para aumentar seu grau de conhecimento sobre os assuntos acadêmicos?
- 19- Você considera ser importante analisar as informações de forma profunda antes de utiliza las no desempenho da sua função? Considera relevante o pensamento crítico sobre as informações recebidas?

- 20- Você utiliza experiências vividas anteriormente para solucionar problemas acadêmicos do presente?
- 21- Você se considera apto a sugerir soluções criativas? Você acredita que soluções criativas podem surgir mais facilmente quando se trabalha em grupo?
- 22- Você acredita que trabalhar de forma criativa proporciona novas possibilidades no seu ambiente de trabalho e que pode economizar tempo?
- 23- De que forma você acredita que o compartilhamento da informação entre os colegas de trabalho pode ser relevante para a formação dos estudantes? Você considera o trabalho em equipe importante?
- 24- Você compartilha informações de forma ética? Cite um exemplo.
- 25- Você acredita que o compartilhamento da informação com os estudantes pode mudar a realidade social deles? Cite um exemplo.