XX ENANCIB
21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis
A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT 6 - Informação, Educação e Trabalho

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E LETRAMENTO INFORMACIONAL: ESTUDO DE CASO CENTRO DE INFORMÁTICA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

INFORMAL BEHAVIOR AND INFORMATION LITERACY: CASE STUDY COMPUTER CENTER OF THE UNIVERSITY OF BRASÍLIA

Maria Heldaiva Bezerra Pinheiro – Universidade de Brasília
Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque – Universidade de Brasília
Maria Albeti Vieira Vitoriano – Universidade de Brasília

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Apresenta pesquisa sobre o comportamento informacional e habilidades de letramento informacional na atuação dos membros da Comissão Permanente de Aquisição de Recursos de Tecnologia da Informação, da Universidade de Brasília. O objetivo dessa comissão era melhorar os processos de aquisição de equipamentos e insumos de Tecnologia da Informação e Comunicação. A metodologia utilizada foi estudo de caso, abordagem de natureza descritiva e qualitativa, com a utilização da técnica de grupo focal, baseada em parâmetros do modelo *Big6*. Os resultados mostram a existência de lacunas no comportamento de busca e uso da informação por parte dos membros da comissão. Tal deficiência pode ser resultado da falta de capacitação sistematizada para buscar, avaliar, usar e compartilhar a informação. Por isso, recomenda-se a adoção do modelo Big6 para tornar o processo informacional mais eficaz e eficiente. Pesquisas dessa natureza devem ser realizadas em outras unidades da Universidade, e até mesmo em outras organizações, a fim de identificar problemas relacionados ao trato com a informação.

Palavras-Chave: Comportamento Informacional; Letramento Informacional; *Big*6.

Abstract: It presents research results on informational behavior and information literacy skills in the performance of the members of the Permanent Commission on Information Technology Resource Acquisition, University of Brasilia. The Commission goal was to improve the acquisition processes for IT and Communication tools and supplies. The methodology used was a case study, with a descriptive and qualitative approach, using the focus group technique, based on parameters of the *Big*6 model. The results show gaps in the Commission members´ behaviour towards the information search and use. Such deficiency might be the result of a lack of a systematized training on searching, evaluating, using and sharing information. Therefore, the use of the Big6 model in order to make the information process more efficient and efficacious. Researches of this nature must be carried out in other units of the University, and even in in other institutions, so that issues related to information handling are identified accordingly.

Keywords: Informational behaviour; Informational Literacy; *Big*6.

1 INTRODUÇÃO

O aprimoramento da gestão pública é requisito essencial para atingir os objetivos dos programas e as ações governamentais. Nesse sentido, a administração da Universidade de Brasília (UnB) criou, em 2014, a Comissão Permanente de Aquisição de Recursos de TI (CPARTI), para melhorar os processos de aquisição de equipamentos e insumos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (UnB, 2014). Os membros da Comissão foram nomeados em 2015, com servidores provenientes de vários setores. A CPARTI tinha a função primordial de emitir pareceres, elaborar termos de referência e editais para possibilitar as aquisições, garantir economia de recursos financeiros e a qualidade dos produtos e serviços a serem adquiridos. Além disso, objetivava disseminar boas práticas de gestão a fim de subsidiar a interpretação da legislação atinente a gastos governamentais (UnB, 2015).

Para cumprimento das tarefas, a CPARTI tinha como objetivos: identificar e usar as informações necessárias - a legislação pertinente e as características técnicas do produto e/ou serviço; examinar e comparar informações de diferentes fontes para verificar a confiabilidade, validade, precisão e atualidade; identificar as necessidades de informação da instituição e a forma como essas informações relacionavam-se com as estratégias definidas no planejamento estratégico da instituição, e por fim, analisar a estrutura e a lógica dos argumentos e das informações (UnB, 2015).

Tais atividades expressam parte do comportamento informacional humano e refere-se à necessidade, busca, pesquisa, ao uso e compartilhamento da informação (WILSON, 2000). O desenvolvimento das competências e habilidades necessárias para identificar o problema, buscar e avaliar as informações, bem como gerar e compartilhar conhecimento faz parte do processo de letramento informacional (GASQUE, 2011). Essas competências possibilitam eficiência e efetividade na tomada de decisão e na resolução de problemas, afirma Gasque (2012).

Neste artigo, apresenta-se o resultado de pesquisa realizada em 2015, na Universidade de Brasília, com o objetivo de analisar o comportamento informacional e identificar habilidades do letramento informacional na CPARTI. Compreende-se habilidades decorrentes das competências adquiridas, relacionadas ao plano imediato do “saber fazer” (GASQUE, 2010). A suposição é que o desenvolvimento do letramento informacional pode resultar em melhorias na execução das atividades relacionadas à aquisição e contratação de serviços e produtos de TI da Universidade. A metodologia adotada é de natureza qualitativa,

com o uso da técnica de grupo focal e do modelo *Big* 6.

Havia a pretensão de repetir a pesquisa em 2019, na mesma comissão, para comparação dos dados e verificação do desenvolvimento do letramento informacional. Entretanto, por ato n. 193/2019, de 21/05/2019, a CPARTI foi extinta (UnB, 2019). Diante disso, decidiu-se por tornar público os resultados obtidos na primeira pesquisa, com a finalidade de oferecer subsídios para questões similares de gestão pública e, também, para avaliação e reflexão sobre a necessidade destas comissões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com o intuito de fundamentar teoricamente a pesquisa, o referencial abrange os temas: comportamento informacional, letramento informacional e modelo *Big6*.

O comportamento informacional compreende o conjunto das atividades, realizadas pelo ser humano em relação ao uso das fontes e dos canais de informação. Envolve as atividades de busca e pesquisa da informação, de forma ativa e passiva, o uso e o compartilhamento da informação (WILSON, 2000). O conceito foi cunhado, por Wilson, na década de 1990, e tornou-se referência para várias pesquisas. Em contraposição à ideia de comportamento informacional, no início do século XXI, surge o conceito de práticas informacionais, que defende que os processos de busca e uso da informação constituem-se de forma social, ao invés de se basear em ideias e motivações individuais. No entanto, o conceito de comportamento informacional continua predominante (SAVOLAINEN, 2007), principalmente tendo em vista que pesquisas sobre o tema evoluíram nos últimos anos e passaram a adotar novos métodos e novos tópicos (GREIFENEDER, 2014).

De acordo com Gasque (2017), o comportamento informacional pode ser potencializado por meio do desenvolvimento das competências para buscar, usar e compartilhar informações, processo denominado letramento informacional. Tal termo foi usado pela primeira vez, na década de 1970, por Zurkowiski (1974) para se referir à necessidade de capacitação do cidadão para lidar com a informação de forma eficaz e eficiente.

Chen, Chen e Ma (2014) argumentam que o letramento informacional é um processo importante e permanente para o indivíduo, principalmente, na atualidade, em que a economia tem como base o conhecimento. Acrescentam que o letramento informacional pode ser uma ferramenta para o desenvolvimento do raciocínio e do pensamento crítico, tal

como ocorre na investigação científica. Por sua vez, Beilin *et al.* (2013) explicam que o letramento informacional abarca um conjunto de habilidades, algumas básicas e outras sofisticadas, que o indivíduo precisa possuir para encontrar e avaliar os recursos de informação, bem como saber usar, produzir e compartilhar o conhecimento. Vale destacar que tais atividades não se restringem somente às bibliotecas e às pesquisas acadêmicas. De acordo com Cowan (2013), são atividades corriqueiras e necessárias para o sucesso do indivíduo nas mais diversas atividades, tanto no aspecto individual quanto no profissional.

Com o objetivo de auxiliar a implementação das atividades relacionadas ao letramento informacional foram criados alguns modelos, dentre eles selecionou-se o *Big6* para a referida pesquisa, pela simplicidade e flexibilidade que o modelo apresenta. O *Big6* foi criado, no início da década de 90, por Eisenberg e Berkowitz (1990), e contempla seis estágios, quais sejam: 1) definição da tarefa – diz respeito ao reconhecimento da necessidade de informação 2) estratégia de busca da informação – seleção dos tipos de fontes a serem consultadas; 3) localização e acesso das informações selecionadas com o uso da tecnologia disponível; 4) uso da informação – o processamento e a análise da informação; 5) síntese – organização e apresentação da informação; e 6) avaliação do processo e do produto (EINSEBERG; BERKOWITZ, 1990). Para o sucesso da busca e do uso da informação, as etapas do modelo devem ser concluídas, em algum momento, porém, não, necessariamente, de forma sequencial (EINSEBERG, 2008).

O *Big6* foi utilizado em diversas pesquisas, como por exemplo, na *Open University of the Netherlands* para analisar o processo de resolução de problemas de informação entre alunos (principiantes) e doutorandos (especialistas), e identificar eventuais diferenças entre os dois grupos. Os resultados mostram que os especialistas reformulam constantemente o problema e tendem a julgar a qualidade, relevância e confiabilidade das fontes de informação mais frequentemente, ao contrário dos principiantes. No decorrer dos trabalhos, os pesquisadores fizeram um ajuste no modelo *Big6*, que passou a incluir a regulação, que permeia todo o processo como um novo componente relacionado à metacognição. A regulação inclui: monitoramento e direção do próprio processo de trabalho; orientação sobre o processo; e testes dos resultados, durante e após o processo (BRAND-GRUWEL *et al.*, 2005).

O modelo *Big6*, também, foi usado em uma pesquisa com o objetivo de investigar os efeitos da integração do letramento informacional na aprendizagem de ciências e na

resolução de problemas pelos alunos de uma escola fundamental. Os pesquisadores concluíram que a integração do letramento informacional, no currículo regular, com uso do *Big6* é aplicável em contextos escolares e melhora a aprendizagem dos alunos, quanto às habilidades de compreensão e resolução de problemas (CHEN; CHEN; MA, 2014).

3 METODOLOGIA

Foi realizado estudo de caso, com abordagem de natureza descritiva e qualitativa. De acordo com Harrison *et al.* (2017), o estudo de caso permite visão abrangente e profunda sobre questões variadas em disciplinas diversas. Para esses autores, por meio do estudo de caso é possível obter uma compreensão dos comportamentos, processos, práticas e relacionamentos em determinado contexto. Neste estudo, buscou-se identificar o comportamento informacional e habilidades de letramento informacional na condução da CPARTI, da UnB, no que se refere à emissão de pareceres, elaboração do planejamento de aquisições e análise dos respectivos processos.

A CPARTI tinha como atribuição emitir pareceres, elaborar termos de referência e editais para possibilitar as aquisições de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como também, era responsável pela padronização dos processos de aquisição e homologação desses processos. Foi instituída pelo Ato nº 05 do Diretor do Centro de Informática da UnB (CPD), de 29/08/2014 (UnB, 2014) e homologada pela Resolução nº 019/2015 do Decanato de Administração e Finanças (DAF) de 02/03/2015 (UnB, 2015). A comissão era composta por 14 servidores, lotados em diversos setores da Universidade, que atuavam no ciclo de aquisições de recursos de tecnologia da informação (UnB, 2015), portanto, tratava-se de uma comissão multissetorial. O objetivo principal era racionalizar e empregar os recursos de forma transparente, sustentável e efetiva para beneficiar a comunidade universitária (UnB, 2014). Porém, em 21 de maio de 2019, tal comissão foi extinta por meio do Ato do Decanato de Administração, nº 193/2019 (UnB, 2019).

A coleta de dados foi realizada com a aplicação da técnica de grupo focal. Zaganelli *et al*. (2015) destacam que a relevância do grupo focal está na obtenção da sinergia e da interação do grupo com referência ao tema pesquisado. Mais do que a soma de indivíduos reunidos representa uma entidade em si mesmo. O grupo focal foi constituído mediante autorização do Diretor do Centro de Informática e os convites para os membros da comissão

foram enviados por e-mail. A sessão realizou-se no mês de junho de 2015, com início às 14h30 e término às 17h, com a participação de duas pesquisadoras, uma delas responsável pela condução e moderação do grupo focal e a outra no papel de observadora. Seguindo orientação de Zaganelli *et al.* (2015), a observadora posicionou-se fora do círculo formado pelos participantes e anotou observações referentes à linguagem verbal e não verbal, sem interferência no processo. A sessão foi gravada em áudio e, posteriormente, feita a degravação. Na condução do grupo focal respeitou-se o princípio de não diretividade, para que o grupo desenvolvesse a comunicação e interação sem ingerências e pudesse surgir uma multiplicidade de opiniões, seguindo orientação de Gati (2005). Participaram do grupo focal sete membros da comissão dentre os quatorze que a compunham.

O roteiro para a condução da sessão foi constituído por questões fundamentadas ou adaptadas a partir das etapas do modelo *Big*6, como se observa no quadro 1.

Quadro 1 - Roteiro de questões do grupo focal adaptados do modelo Big6

	QUESTÕES	ETAPAS DO *BIG6*	TEMPO
01	Como ocorre a identificação das tarefas e como suprem as necessidades de informação?	1	20´´
02	Quais as estratégias de busca da informação? Quais os obstáculos na busca e no uso da informação?	2	25´´
03	Como é identificada a relevância da informação e como é usada a informação?	4	17´´
04	Como as informações são organizadas? Como é feita a avaliação do processo de busca e uso da informação?	5 e 6	23´´

Fonte: elaborado pelas autoras.

Os resultados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo, que pode ocorrer tanto pela análise dos significados (análise temática), quanto dos significantes (análise dos procedimentos) (BARDIN, 2009). Nesse estudo, buscou-se fazer as duas análises, por meio de coocorrências de associações ou exclusões de palavras ou temas presentes no material de análise. Também, foram classificados os processos de oposições, convergências, temas centrais de argumentação intra e intergrupal, com base nas técnicas de análise de conteúdo de Bardin (2009). Posteriormente, foi feita a categorização de acordo com os

principais temas discutidos, divergências e convergências, verificando-se a relação com os objetivos traçados. A partir daí iniciou-se o processo de análise propriamente dita. Segundo Gatti (2005), ao iniciar um procedimento de análise a primeira atitude é retomar os objetivos do estudo e do uso do grupo focal para realizá-lo.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

Este estudo teve como objetivo identificar o comportamento informacional e as habilidades de letramento informacional dos membros da CPARTI, na condução dos processos de aquisição de equipamentos e insumos de TIC da UnB e, também, na emissão de pareceres. O conteúdo das falas foi recortado, resumido e classificado em quatro variáveis, a partir das questões norteadoras do grupo focal.

Nessa análise, foram considerados os significados das palavras utilizadas pelos participantes; as circunstâncias dos comentários; observados o tom e a intensidade da fala; concordância e divergência; fidelidade ao tema discutido; e precisão das respostas. Além disso, era verificado se as respostas tinham como base a experiência pessoal.

4.1 Perfil dos participantes

Participaram do grupo focal sete membros da comissão, seis titulares e um suplente, sendo apenas um participante do gênero feminino. Todos possuíam graduação e dois deles tinham mestrado. No que se refere à formação profissional, quatro eram analistas de TI - um economista, um técnico de contabilidade e um gestor de recursos humanos. Os cargos exercidos pelos participantes no período da pesquisa eram diversificados, o que possibilitavam à comissão uma visão multidisciplinar. Apenas um, dentre os sete participantes do grupo focal, não era lotado no Centro de Informática. A fim de manter o sigilo dos participantes, eles receberam um número de acordo com a colocação na mesa. Na transcrição das falas, cada um é identificado como participante e o respectivo número.

4.2 Variáveis identificadas

A partir das questões feitas no grupo focal foram identificadas quatro variáveis na análise das falas dos participantes: 1) definição da tarefa e necessidades de informação; 2) estratégias de busca da informação – obstáculos na busca e uso da informação; 3) uso e

relevância da informação e 4) síntese – organização da informação e avaliação do processo. A partir dessas variáveis, apresentam-se os resultados encontrados.

Quadro 2: Categorias de variáveis

VÁRIÁVEIS PERCEBIDAS	PRINCIPAIS RESPOSTAS
1. Definição das tarefas e as necessidadeS de informação entre os membros.	Reuniões semanais, lista de discussão a partir de um diretório, telefone, conversas presenciais.
2. Estratégias de busca da informação; obstáculos na busca e no uso da informação.	Fontes externas: fornecedor, consulta pública, sites, pesquisa em outros órgãos, editais externos, contato com especialistas, informações obtidas junto ao fabricante*, Gartner Group.* Fontes internas: demanda das unidades. Obstáculos: falta de treinamento para buscas avançadas, desconhecimento das fontes de informação, necessidade de capacitação para elaboração dos Termos de Referência.
3. Uso e relevância da informação	Princípio norteador: finalidade da Universidade (ensino, pesquisa e extensão). Custo-benefício, padronização, racionalização e economicidade.
4. Síntese – organização da informação e avaliação do processo	As informações pertinentes aos processos eram armazenadas em Diretório (Active Directory – AD) onde todos os membros da Comissão tinham acesso. Eram realizadas discussões entre os membros da comissão para verificar se as informações obtidas eram suficientes para a análise dos processos e emissão dos pareceres ou se havia necessidade de novas buscas.

Fonte: elaborador pelas as autoras.

4.2.1 Subsídios para a definição de tarefas e as necessidades de informação entre os membros

O comportamento de busca de informação tem origem em uma necessidade gerada pelos diversos contextos (social, político, educacional), em que um indivíduo se insere ao longo da vida (WILSON, 1981). Nesta etapa, a definição do problema e identificação das necessidades são fundamentais para que o indivíduo tenha habilidades para localizar e avaliar os recursos de informação (BEILLIN *et al.*, 2013) de forma eficiente.

Os participantes da pesquisa responderam que a definição do problema e a identificação das necessidades de informação ocorriam por meio da comunicação entre os principais envolvidos no processo de aquisição e/ou uso dos produtos e serviços a serem adquiridos. As atividades de comunicação eram realizadas por meio de reuniões semanais; lista de discussão por *e-mail*; e conversas presenciais e/ou por telefone. Algumas vezes, havia necessidade de utilização de meios formais de comunicação.

Ao se considerar a interatividade do grupo, observa-se, de acordo com Kunsch (2018), que os relacionamentos e o modo de produzir comunicação estão alterados em decorrência da nova dinâmica de processamento de informação e da comunicação na era digital. Apesar das facilidades de comunicação decorrentes das novas tecnologias, os participantes da comissão priorizavam a comunicação face a face. Esse tipo de comunicação possibilita a construção de relacionamentos pessoais, facilita a troca de informação de forma mais clara e mais confiável do que a comunicação por meio de ferramentas (FOSSÁ; TONIN, 2013). Os elementos não verbais que são perceptíveis, somente, nos relacionamentos presenciais tornam o processo de comunicação mais preciso, quando se compara às conexões e comunicações mediadas tecnologicamente (MAIO, 2016).

4.2.2 Estratégias de busca da informação e obstáculos na busca e uso da informação

Na visão de WIlson (2000), a busca de informação, componente do comportamento informacional humano, ocorre a partir da definição de um problema e das informações necessárias para sua solução. Como estratégia de busca da informação, a maioria dos membros da comissão pesquisada relatou que, geralmente, solicitava informações aos fornecedores e/ou fabricantes, pesquisavam em outras universidades e em processos de consulta pública de órgãos do governo. O participante 1 relatou que “eram feitas discussões entre os membros da comissão e pesquisas nos editais de outras universidades”. O participante 7 complementou “de forma geral: pesquisa técnica, pesquisa junto aos fornecedores, pesquisa em outras universidades e consulta pública”. Em caso de dúvidas, consultavam um especialista no produto, da própria universidade ou de outra instituição. Também eram verificados processos anteriores de compras da UnB ou de outros órgãos governamentais. Além disso, foram citadas as seguintes estratégias de busca de informação:

pesquisas em *sites* especializados, contato com outros usuários do produto e/ou serviço, a fim de conhecer a experiência com o fornecedor.

Destaca-se que o comportamento informacional humano representa um ciclo iterativo que envolve necessidade, busca e uso da informação. No momento em que o indivíduo usa a informação obtida a partir de fontes consultadas ocorre a alteração do problema que gerou a necessidade inicial. Nesse momento, pode surgir uma nova iteração de necessidade, busca e uso se o problema original não foi resolvido ou se não existir um nível adequado de conhecimento no indivíduo que busca a informação, que depende da estrutura de conhecimento anterior e disposição emocional (MONTESDIOCA; MAÇADA, 2016).

No grupo focal, os participantes discorreram sobre como os processos ocorrem e reconheceram não conhecer todas as fontes de informação possíveis para auxiliar na busca de informações necessárias às atividades desempenhadas. Apontaram como obstáculos a dificuldade de acesso à base de dados do Comprasnet[1] e aos pareceres do Tribunal de Contas da União (TCU) e da Controladoria Geral da União (CGU). O participante 1 comentou que há "dificuldade de identificar pareceres do TCU e da CGU. Talvez possa encontrar informação nos processos das outras universidades". O participante 2 complementou "a comissão não está acessando todas as informações disponíveis e possíveis". Os participantes, em geral, concordaram que o acesso às informações armazenadas no Portal Comprasnet seria relevante para a composição e análise dos processos de compras da Universidade. Da mesma forma, consideraram que o acesso aos pareceres do TCU e CGU seria importante para conhecimento das recomendações e correções indicadas por esses órgãos.

Na concepção de Wilson (1997), existem três tipos de barreiras ou obstáculos que podem interferir no processo de busca e uso da informação, que são de caráter pessoal, interpessoal e ambiental. No caso da pesquisa, os principais obstáculos estavam no acesso a informações em bases de dados sob a gestão de outras instituições, tais como UnB, TCU, CGU e Ministério do Planejamento/sistema Comprasnet. Possivelmente, a criação de um relacionamento mais efetivo entre essas instituições poderia melhorar o acesso às informações pelos integrantes da comissão. Foi observada também a existência de

[1] Portal de Compras do Governo Federal: http://comprasnet.gov.br/acesso.asp?url=/ConsultaLicitacoes/ConsLicitacao_Filtro.asp

obstáculos de caráter interpessoal que dificultam a comunicação entre os envolvidos nesse processo nas diversas instituições. Nesse sentido, as pesquisas de comportamento informacional humano devem levar em consideração não somente aquele que busca a informação, mas, também, quem detém e gerencia a informação a ser recuperada (ROBSON; ROBINSON, 2013), o que evidencia a importância dos relacionamentos interpessoais no processo.

4.2.3 Uso e relevância da informação

A relevância da informação somente pode ser determinada pelo próprio usuário e esse julgamento pode variar ao longo do tempo e das circunstâncias (SARACEVIC, 2017). No caso da pesquisa, os participantes afirmaram que a relevância da informação era avaliada principalmente, considerando a necessidade do negócio, custo-benefício, padronicidade e a finalidade da universidade, que se sustenta na tríade: ensino, pesquisa e extensão.

A importância do produto ou do processo relacionava-se com o custo-benefício e com a verificação do uso do produto em outras universidades, como se observa na fala do participante 1: “verificamos o custo-benefício e como as outras universidades usam o produto e, principalmente, a necessidade do negócio”. O participante 4 ratificou que “um parecer deve estar alinhado à necessidade do negócio”. Além disso, os participantes do grupo focal destacaram a importância da padronização dos procedimentos de compras e aquisição na condução de suas atividades, como se observa na afirmação do participante 6, “padronização, traz economicidade, racionalização e reduz o tempo para tomada de decisão”.

Em relação ao uso da informação, os participantes salientaram a relevância da capacitação para auxiliar na leitura e na interpretação dos pareceres, de forma que todos tivessem um mínimo de conhecimento sobre todos os aspectos do processo de compra. Sobre isso, Laface (1997), afirma que a produtividade e o crescimento exigem a necessidade de construção e permanente reconstrução de um vocabulário preciso e consensual na área de atuação. Para a autora, muitas dificuldades de leitura interpretação relacionam-se à restrição do vocabulário técnico-científico de determinada área. Por sua vez, Gasque (2012) afirma que as estratégias de leitura podem ser melhoradas por meio de programas de letramento informacional, que auxiliem os indivíduos a lidarem eficaz e eficientemente com a informação.

4.2.5 Síntese - organização da informação e avaliação do processo

A organização da informação refere-se aos processos que permitem o acesso aos diversos registros do conhecimento, de forma que se tenha uma adequada recuperação da informação (MAIMONE, 2013). A informação dos processos que tramitavam na comissão era armazenada e organizada em um diretório[2] para facilitar o acesso e a análise dos documentos pelos membros da comissão. Conforme a fala do participante 5, "existe um diretório onde são armazenados todos os documentos, pareceres, documentos baixados para consulta e atas e, também, existem arquivos em papel. Todo esse material pode ser acessado pelos membros da Comissão, se estiver (cadastrado) no *Active Directory* (AD)".

Os participantes explicaram que as informações eram organizadas por tipos de documentos como pareceres, processos, legislação, atas, editais e modelos de processos de outras universidades com os respectivos documentos pertinentes. No entanto, um dos participantes informou que a estrutura da organização das informações não foi discutida com todos os membros da comissão. O participante 5 ratificou "eu fiz isso de acordo com a forma que eu sempre organizei esse tipo de documentação". Considerando tal fato, Gouveia (2018) enfatiza que, a classificação é uma atividade profissional e fundamental, que possibilita o controle e o entendimento da documentação e a gestão de forma eficaz e eficiente. Mais ainda, de acordo com Pando e Almeida (2019), só há recuperação da informação, se houver uma organização prévia da informação.

Com relação à avaliação do processo de trabalho da comissão, os participantes relataram a existência de discussões entre eles no sentido de verificar se as informações obtidas eram suficientes para a análise dos processos e emissão dos pareceres ou se havia necessidade de novas buscas. Isso mostra a importância do compartilhamento e da colaboração da comissão, considerando que Wiengarten *et al.* (2010) afirmam que na sociedade contemporânea a "colaboração" deixou de ser um conceito teórico para se vincular às melhores práticas. Mais ainda, tal prática confirma a visão de Bates (1989), em que cada nova informação acrescenta ideias e orientações que podem gerar nova concepção da consulta e modificar os termos iniciais da pesquisa. Assim, a própria consulta e os termos de pesquisa usados eram, continuamente, modificados em parte ou na totalidade.

---

[2] Estrutura hierárquica que armazena informações sobre objetos (arquivos, imagens) e disponibiliza para os usuários cadastrados na rede de computadores). O Active Directory (AD), é uma solução disponibilizada pela Microsoft. Fonte: https://docs.microsoft.com/pt-br/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview

4.3. Habilidades de Letramento informacional

Verificou-se que a comissão nunca participou de um processo de letramento informacional sistematizado na instituição. Os profissionais desenvolviam o trabalho de busca e uso da informação por meio de tentativas e erros. No artigo intitulado "Epistemologia de John Dewey e o letramento informacional", Gasque e Cunha (2010) enfatizam a importância da experiência na aprendizagem, afirmando que quanto maior a experiência com a busca e o uso da informação, maior será o impacto no conhecimento produzido. Os autores explicam que não há aprendizagem sem considerar as experiências prévias dos aprendizes. Por outro lado, a prática sem reflexão não assegura a formação adequada.

Na pesquisa, foram observadas várias lacunas no processo de busca e uso da informação, que podem estar relacionadas com a cultura institucional, na qual existe incentivo para o uso de práticas tradicionais na execução das atividades. Para que haja mudança de forma eficiente e eficaz nas práticas adotadas, há necessidade não somente de treinamentos pontuais, mas principalmente a adoção de um programa de letramento informacional (MACEDO; GASQUE, 2018). O modelo *Big*6 possibilita a aprendizagem de atividades de busca, uso e apresentação da informação de maneira significativa e contextualizada e caracteriza-se por ser flexível e simples. Nesta pesquisa, o *Big*6 foi usado como parâmetro para identificar as atividades dos membros da CPARTI em relação a busca, uso e apresentação da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi identificar o comportamento informacional e as habilidades de letramento informacional na atuação dos membros da CPARTI da UnB, comissão responsável por melhorar os processos de aquisição de equipamentos e insumos de tecnologia da informação e comunicação. Para tanto, foram utilizados parâmetros definidos pelo modelo *Big6* para realização da pesquisa e análise dos resultados.

Os principais resultados mostram que as necessidades de informação da comissão eram identificadas mediante reuniões semanais, lista de discussão e e-mails. Em relação às estratégias de busca, os membros realizavam pesquisas técnicas junto aos fornecedores e

por meio de editais de compra de outras universidades. Os sites especializados e especialistas também eram usados como fontes de consulta. A relevância da informação relacionava-se com a missão da universidade, custo-benefício e a necessidade de negócio. Ao buscar informações, os principais obstáculos identificados foram, falta de treinamento para buscas avançadas, desconhecimento de maior variedade de fontes de informação e de um vocabulário mais técnico da área. As informações importantes para a comissão eram armazenadas em um diretório institucional.

Por meio dos resultados apresentados, foram observadas lacunas no conhecimento dos membros da CPARTI na busca e no uso da informação. Isso se deve em parte pela ausência de capacitação sistematizada para buscar, avaliar, usar e compartilhar a informação. Nesse sentido, recomenda-se a adoção do modelo *Big6* para a consolidação do processo de letramento informacional. O modelo inclui os estágios de pesquisa - definição da tarefa, estratégia de busca da informação, localização e acesso, uso da informação, síntese e avaliação do processo. A realização de todas essas etapas é indispensável, não necessariamente de forma sequencial, para implantação, evolução e internalização do processo de letramento nas atividades da comissão.

Por fim, considerando a complexidade do tema, sugere-se que pesquisas dessa natureza sejam realizadas em outras unidades da UnB, e até mesmo em outras organizações, a fim de identificar problemas relacionados ao trato com a informação para melhorar as atividades de busca, uso e compartilhamento de informações.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BATES, Marcia. The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface. **Online Review**, v.13, n. 5, 1989. Disponível em: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb024320/full/html. Acesso em: 19 jul. 2019.

BEILIN, Ian. LEONARD. Anne E. Teaching the Skills to Question: a credit-course approach to critical information literacy. **Urban Library Journal**, v. 19, n. 1, 2013. Disponível em: https://academicworks.cuny.edu/ulj/vol19/iss1/10/. Acesso em: 19 jul. 2019.

BRAND-GRUWEL, Saskia; WOPEREIS, Iwan; VERMETTEN, Yvonne. Information problem solving by experts and novices: analysis of a complex cognitive skill. **Computers in Human Behavior**, 2005. Disponível em:

https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563204001591. Acesso em: 12 Jul. 2019.

CHEN, Lin. C; CHEN, Yaw-Huei; MA, Wen-I. Effects of integrated information literacy on science learning and problem-solving among seventh-grade students. **Malaysian Journal of Library & Information Science**, v. 19, n. *2* p. 35-51, mar. 2014. Disponível em: http://ajba.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/1788. Acesso em: 17 jul. 2019.

COWAN, Susanna. M. Information literacy: the battle we won that we lost? **Libraries and the Academy**, v. 14, n.1, p. 23–32, jan. 2013. Disponível em: https://eric.ed.gov/?id=EJ1031320. Acesso em: 12 jul. 2019.

EISENBERG, Michael. B. Information Literacy: essential skills for the information age. **Journal of Library & Information Technology**, v. 28, n. 2, p. 39-47, mar; 2008. Disponível em: https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/166/77. Acesso em: 11 jul. 2019.

EISENBERG, Michael. B.; BERKOWITZ Robert E. **Information Problem-solving**: the Big Six Skills Approach to Library & Information Skills Instruction. Norwood, N.J.: Ablex Pub. Corp. 1990.

FOSSÁ, Maria I. Trevisan; TONIN, Stefania. Mídias digitais na comunicação on-line entre líderes e liderados: consequências nas relações interpessoais. Revista Interamericana de Comunicação Midiática, v.12, n.24, 2013. Disponível em: https://periodicos.ufsm.br/animus/article/viewFile/6983/pdf. Acesso em: 09 set. 2019

GASQUE, Kelley C. G. Dias. Pesquisas na pós-graduação: o uso do pensamento reflexivo no letramento informacional. **Ciência da Informação**, v.40, n.1, Brasília, jan./abr. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0100-19652011000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 20 jun. 2019.

GASQUE, Kelley C. G. Dias. **Letramento Informacional:** pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: UnB/FCI, 2012.

GASQUE, Kelley C. G. Dias. Comportamento, letramento informacional e pesquisas sobre o cérebro: aplicações na aprendizagem. **Informação em Pauta**, v. 2, p. 85-110, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41860. Acesso em: 11 jul. 2019.

GASQUE, Kelley C. G. Dias; CUNHA, Marcus V. A epistemologia de John Dewey e o letramento informacional. **Transinformação**. Campinas. v. 22, n.2, p. 139-146, maio/ago. 2010, Brasília, DF. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862010000200004&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 16 jul. 2019.

GASQUE, Kelley C. G. Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, v. 39, n.3, p. 83-92, set/dez. 2010. Disponível em: http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1268/1446. Acesso em: 10 de maio 2019.

GATTI, B. Angelina. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Líber livro, 2005.

GOUVEIA, Vanessa, F. C. **Conselho de Comunicação Social Organização e representação da informação**. Dissertação (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação) Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, 2018. Disponível em: http://hdl.handle.net/10451/36342

GREIFENEDER, Elke. Trends in information behaviour research. In: Information Behaviour Conference**,** 2014, Leeds**. Proceedings** [...], p. 2-5, set. 2014. Disponível em: http://www.webcitation.org/. Acesso em: 21 jul. 2019.

HARRISON, Helena *et al.* Case Study Research: foundations and methodological orientations. **Forum Qualitative Sozial forschung/Forum: Qualitative Social Research,** v. 18, n.1, 2017. Disponível em: http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1701195>. Acesso em: 17 jul. 2019.

LAFACE, Antonieta. **Vocabulário Acadêmico**: um passo para leitura técnica. São Paulo: Arte e Ciência, 1997. Coleção Linguística, v. 22.

KUNSCH, Margarida, M.K. A comunicação estratégica nas organizações contemporâneas: **Média & Jornalismo**, v. 18, n. 33, p. 1324, nov. 2018 Disponível em: https://impactum-journals.uc.pt/mj/article/view/6020/4924. Acesso em: 17 jul. 2019.

MACEDO, de Melo M.; GASQUE, Kelley C. G. Dias. A influência do letramento informacional na aprendizagem de estudantes na educação básica. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v.11, n.1, p.5-22, jan./abr. 2018. Disponível em: http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/7707. Acesso em: 25 jul. 2019.

MAIMONE, Deliberali, G. **Organização da informação e do conhecimento de documentos artísticos à luz da terminologia**. São Paulo. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, USP, 2013. Disponível em: http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-23082013-112839/en.php. Acesso em: 18 jul. 2019.

MAIO, Ana M. Dantas de. **O papel da comunicação face a face nas organizações no contexto da sociedade midiatizada**. Tese (Doutorado em Comunicação Social) Universidade Metodista de São Paulo (UMESP), Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Metodista de São Bernardo do Campo, São Paulo, 2016.

MONTESDIOCA, Gustavo; MAÇADA, Antonio C. Gastaud. The Influence of Information Stimulus Event on Human Information Behavior. Twenty-First DIGIT Workshop DIGIT 2016, **Proceedings** [….]. Dublin, Ireland, 2016. Disponível em: https://aisel.aisnet.org/digit2016/12/. Acesso em: 1 set. 2019.

PANDO, Daniel A. ; ALMEIDA, Carlos C. de. Cientificidade da organização da informação: uma análise epistemológica a partir da comunidade brasileira. **Informação & Informação**.

Londrina, v. 24, n. 1, p. 102-130, jan./abr. 2019. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/informacao/. Acesso em: 18 jul. 2019.

ROBSON, Andrew; ROBISON, Lyn. Building on models of information behaviour: linking information seeking and communication. **Journal of Documentation**, v. 69, n.2, p. 169-193, 2013. Disponível em: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00220411311300039/full/html. Acesso em: 11 set. 2019.

SARACEVIC, Tefko. **The notion of relevance in information science: everybody knows what relevance is. But what is it really?.** Nova Carolina: Gary Marchionin, 2017.

SAVOLAINEN, Reijo. Information Behavior and Information Practice: Reviewing the "Umbrella Concepts" of Information-Seeking Studies. **The Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 109–13. 2007. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/10.1086/517840?origin=JSTOR-pdf&seq=1#page_scan_tab_contents. Acesso: 18 jul. 2019.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, UnB. Centro de Informática da Universidade de Brasília. **Ato do diretor nº 005/2014, de 29 de ago. de 2014**. Constituir comissão permanente para conduzir Processo de Aquisição de Recursos de Tecnologia da Informação do Centro de Informática da Universidade de Brasília.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, UnB. Decanato de Administração e Finanças. **Resolução nº 019/2015, de 02 de mar. de 2015.** Nomeia membros para compor a Comissão Permanente de Aquisição de Recursos de Tecnologia da Informação – CPARTI.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, UnB. Decanato de Administração. **Ato nº 193/2019, de 21 de maio de 2019.** Encerra as atividades da CPARTI-Comissão Permanente de Aquisição de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

WIENGARTEN, F.; HUMPHREYS, P.; GUANGMING, C.; FYNES, B.; MCKITTRICK, A. Collaborative supply chain practices and performance: exploring the key role of information quality. **Supply Chain Management:** an International Journal, v. 15, n.6, p. 463-473, 2010.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37 n. 1, 1981. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Tom_Wilson25/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs/links/575086fd08ae1f765f93bc30.pdf. Acesso em: 08/09/2019.

WILSON, Thomas D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n.4, 1997. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457397000289. Acesso em: 17 jul. 2019.

WILSON, Thomas D. Human Information Behavior. **Information Science,** v.3, n.2, p. 49-55, 2000. Disponível em: http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf. Acesso em: 18 jul. 2019.

ZAGANELLI, Bárbara M. *et al.* O grupo focal na ciência da informação. **Informação & Sociedade: Estudos,** João Pessoa, v.25, n.3, p. 37-47, set./dez. 2015. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/95396. Acesso em: 17 set. 2019.

ZURKOWISKI, Paul. The information service environment relationships and priorities: report 5. Washington, D.C., **National Commission on Libraries and Information Science**, nov. 1974. Disponível em: https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf. Acesso em: 08 jul. 2019.