TPBCI | Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação

Competência em informação no contexto EAD: reflexões sobre as práticas do tutor a distância

Information literacy in the distance learning context: reflections about the distance tutor's practices

Jéssica Gabriela Tamião de Souza[1]
Luciane de Fátima Beckman Cavalcante[2]

Resumo: Apresenta resultado de pesquisa, que objetivou analisar a Competência em Informação no contexto da Educação a Distância (EAD), por meio da prática profissional de tutores a distância. Para tanto, como aporte teórico a pesquisa discorre sobre temas relacionados à EAD, Competência em Informação, os sete pilares de Bruce (1999) e sugere um quadro que inter-relaciona as temáticas. 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 CoInfo 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.

Abstract: *It presents a research results, which aimed to analyze the Information Literacy in the context of Distance Learning, through the professional practice of distance instructors. To do so, how to develop a theoretical research on topics related to Distance*

[1] Doutoranda em Ciência da Informação. Universidade Estadual de Londrina. gabriela.stamiao@uel.br. ORCID. https://orcid.org/0000-0001-7792-8921
[2] Doutora em Ciência da Informação. Universidade Estadual de Londrina. luciane@uel.br. ORCID. https://orcid.org/0000-0002-3314-003X

Copyright: Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

Learning, Information Literacy and Bruce's seven pillars (1999) and suggests a framework that interrelates as thematic. The methodological approach was guided by a field research at the Distance Learning Institution, in Londrina state of Paraná. Qualitative data were collected through semi-structured interviews with distance instructors, in order to identify the practice of Information Literacy in their professional activities. The results identified that although instructors have informational skills, but Information Literacy practice is not institutionalized at the University in question. It is concluded whether 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*

1 INTRODUÇÃO

A cultura globalizada correspondente à contemporaneidade é detentora de um fluxo informacional intenso, associada a mosaicos hipertextuais complexos e indivíduos interconectados. Embasada pelo desenvolvimento da Tecnologia da Informação e Comunicação, esta nova sociedade apresenta-se, portanto, como um terreno fértil para o desenvolvimento de novos contextos de aprendizado e para o fortalecimento de novas competências.

Os processos informacionais dinâmicos e complexos requerem indivíduos mais capacitados a maximizar a utilização da informação e torná-la eficiente. Este dinamismo informacional, em seus variados aspectos, enseja abordagens sobre seu uso e tratamento, seja no contexto social ou profissional (ASSMAN, 2000; ROBREDO, 2011; BARACHO *et al.,* 2015; BELLUZZO; FERES, 2016).

As formas de aprendizagem passaram por transformações e se tornaram mais flexíveis em relação ao tempo, espaço ou modalidade. 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, 2019). A modalidade conceituada a partir da separação entre profissional da educação e estudante, no tempo e no espaço, responde às expectativas atribuídas à contemporaneidade, como as múltiplas competências do ser humano concatenadas à autogestão, adaptabilidade, flexibilidade e o aprender por si

próprio (BELLONI, 1998; LITTO, 2009; VITORINO; PIANTOLA, 2009; GASQUE, 2012).

A EAD é responsável pelo desenvolvimento dos ambientes virtuais de aprendizagem e das linguagens midiáticas, que rompem com o panorama tradicional da sala de aula presencial e possibilita a interação entre estudantes e profissionais da educação em contextos síncronos ou assíncronos. São requeridas dos atores do processo de aprendizagem, portanto, novas habilidades para acessar, compreender e utilizar a informação (ARETIO; CORBELLA; FIGAREDO, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2008).

Ressalta-se, neste cenário, o tutor a distância, personagem que estreita o canal de comunicação entre estudante e os pares da instituição de ensino, no intuito de orientá-lo, gerar vínculo, incentivar o diálogo e criar proximidade, de forma a atuar, inclusive, na motivação e no auxílio à solução de problemas (COLLINS; BERGE, 1996; ALMEIDA, 2003; PRETTI; OLIVEIRA, 2003). Exprime-se, portanto, que não cabe ao tutor ensinar, mas compreender a concepção e as características do curso em que atua, influenciando, inclusive, na diminuição da taxa de evasão dos discentes, por meio do desempenho de suas funções técnicas, gerenciais, pedagógicas e sociais (COLLINS; BERGE, 1996).

A atuação do tutor é, portanto, consolidada 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. 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 (CoInfo) (BELLUZZO, 2018) e as principais responsabilidades profissionais de um tutor a distância (COLLINS; BERGE, 1996).

A relação entre o papel profissional do tutor a distância e a CoInfo se fortalece quando considerada a complexidade da informação no ambiente de trabalho e a relevância das habilidades e competências requeridas para tomada de decisão. Portanto, o presente estudo sugere que o tutor a distância deve ser dotado de competências (dentre elas, a Competência em Informação), para prestar um atendimento de qualidade aos estudantes e desempenhar seu papel profissional na universidade.

Destarte, expõe-se aqui um recorte dos resultados de dissertação, providos de pesquisa de campo, embasada em aporte teórico, construído a partir das funções

profissionais do tutor e da CoInfo no ambiente de trabalho. O objetivo central do estudo consistiu 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).

Para atingir seus objetivos, o artigo foi estruturado em seis tópicos, incluindo esta introdução, responsável para contextualização da temática e apresentação do objetivo central. Nos tópicos seguintes, o referencial teórico que aporta o estudo empírico, por meio das temáticas EAD e CoInfo no trabalho, bem como a interrelação entre os pilares de Bruce (1999) e as funções do tutor. A metodologia é apresentada no quarto tópico e os resultados discutidos no tópico seguinte. As considerações finais estão abarcadas na última seção desta pesquisa.

2 PERSPECTIVAS SOBRE ENSINO À DISTÂNCIA (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 Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED, 2019), o número de estudantes que optaram por esta modalidade cresceu exponencialmente. Nesta modalidade, a aprendizagem ocorre de forma multifacetada e complexa, e o desempenho do todo perpassa pelo bom funcionamento das partes e dos atores que compõem este processo (PAVANELO; KRASILCHIK; GERMANO, 2018).

De acordo com publicação da ABED (2019), os números da EAD cresceram exponencialmente entre 2009 e 2018. Registra-se o número de 9.374.647 de pessoas que estão matriculadas na modalidade atualmente, considerando cursos totalmente a distância e regulamentados, semipresenciais regulamentados, cursos livres não corporativos e livres corporativos.

Embora os números ilustrem um cenário em constante crescente, os trabalhadores que atuam na área nem sempre dispõem de formação específica para atuar na modalidade a distância. A recente expansão da EAD justifica o fato de que os papéis dos atores EAD continuam em construção. A utilização da internet para disseminar este método de ensino, alterou de forma significativa o formato em que a aprendizagem é

disseminada, bem como a atuação de estudantes, tutores e professores, no contexto em questão (MAIA; MATTAR, 2007; LITTO, 2009).

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 de variáveis socioculturais, por meio da educação. Para isso, observa-se o funcionamento da EAD como um sistema composto por aprendizado, ensino, comunicação, criação e gerenciamento.

No ambiente *online*, transformar o fluxo informacional em conhecimento, faz parte de um procedimento que ocorre com a participação de diversos atores, não se restringe somente ao estudante e o professor. Por meio das Tecnologias de informação e comunicação (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 Instituição de Ensino Superior (IES) e estudante se torna efetivo por meio da função profissional do tutor a distância, personagem central desta pesquisa.

O trabalho do tutor a distância evoluiu juntamente com a consolidação da modalidade EAD sendo 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 nos discentes que estão cursando as mesmas disciplinas. A ele também se atribui a função de oferecer suporte, aconselhar o estudante na organização, planejamento e autonomia no aprendizado, e sobretudo passar *feedbacks*. 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; OLIVEIRA, 2003; MAIA; MATTAR, 2007).

A atuação do tutor está mais relacionada com o campo motivacional e da organização, do que propriamente da metacognição. O profissional deve estar apto a oferecer suporte administrativo, auxiliar na solução de problemas, levar à reflexão e sobretudo encorajar o estudante em sua trilha acadêmica (PRETTI; OLIVEIRA, 2003).

Em geral, as atividades do tutor a distância podem ser enquadradas em quatro categorias distintas: técnica, gerencial, pedagógica e social. A correlação entre função e atividades desempenhadas, estão descritas no quadro 1, construído com base nos autores Collins e Berge (1996), Pretti e Oliveira (2003), Bentes (2009), Mendes (2012) e Pavanelo, Krasilchik e Germano (2018):

Quadro 1 – 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 auxiliar o estudante, tornando-as acessíveis. 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). 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 pelas autoras com base nos autores Collins e Berge (1996), Pretti e Oliveira (2003), Bentes (2009), Mendes (2012), Pavanelo, Krasilchik e Germano (2018).

A principal atuação do tutor a distância consolida-se, portanto, em fazer bom uso da informação em benefício do outro. 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.

3 APROXIMAÇÕES ENTRE COINFO E O PAPEL PROFISSIONAL DO TUTOR A DISTÂNCIA

A CoInfo considera o processo de aprendizagem da informação em sua completude, considerando habilidades para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar a informação e gerar conhecimento, visando a tomada de decisão e solução de problemas

(GASQUE, 2012). Seu conceito coaduna com o "aprender a aprender", bem como evidencia o pensamento crítico e o aprendizado ao longo da vida (SPUDEIT, 2016).

Para ser competente, o sujeito deve, portanto, adquirir conhecimento, experiência prática e transformá-la em ação. É também uma forma de desenvolver a percepção dos indivíduos em seus contextos culturais, um processo de aprendizagem investigativa e ativa, sendo a produção de conhecimento ao longo da vida, o exercício da cidadania (BRUCE, 2003; VITORINO; PIANTOLA, 2009; MATA, 2018). É requerido, portanto um aperfeiçoamento sucessivo das habilidades informacionais, o que Campello (2009) se refere a um *continuum* de habilidades que se aprimoram, e não apenas um objetivo com início, meio e fim.

Embora a CoInfo tenha se destacado, ao longo do tempo, principalmente no ambiente escolar, o impacto da informação na vida das pessoas, alcança esferas diversas, como o ambiente de trabalho, por exemplo, em que se faz necessário o manuseio de informações estratégicas. No contexto corporativo, a competência habilita o profissional a tomar decisões de forma mais assertiva, por meio da seleção daquilo que é mais relevante para o exercício da sua atividade (MIRANDA, 2006; SANTOS; DUARTE; PRATA, 2008; BELLUZZO, 2017).

O estudo da CoInfo em ambientes corporativos deve, portanto, ser observado de forma holística, ponderando os aspectos ambientais e sociais, bem como fatores coletivos e colaborativos, 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, está 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 (GOMES; FIALHO; SILVA, 2013; BASETTO, 2018).

Para tanto, se reflete sobre a relevância da implantação de programas destinados à CoInfo, em ambientes corporativos, em formato de educação continuada, considerando respaldo às necessidades específicas de cada setor ou grupo de profissionais. Este processo de implantação é lento, requer mudança cultural, e se inicia, 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).

No contexto corporativo de instituições de ensino, como é o caso da EAD, o desígnio da CoInfo reside na viabilização da associação das informações a um público específico, em benefício da evolução do indivíduo em seu ambiente. Na interação entre tutor a distância e estudantes, o profissional atua como um multiplicador, responsável por reconhecer a necessidade de informação do discente e orientá-lo adequadamente. Este cenário dinâmico e complexo, requer profissionais que estejam aptos a buscar informações assertivas para a tomada de decisões e que desprendam esforços para a solução de problemas informacionais (MIRANDA, 2006).

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, seu 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 CoInfo (BRUCE, 2003; ACRL, 2016; DUDZIAK, 2016; SPUDEIT, 2016; BELLUZZO, 2018; MATA, 2018) e as principais responsabilidades de um tutor a distância (COLLINS; BERGE, 1996; PRETTI; OLIVEIRA, 2003; MENDES, 2012).

Manusear um número expressivo de ferramentas informacionais é parte essencial na resolução de problemas no ambiente de trabalho, sendo que é necessário mais do que habilidades digitais para lidar com máquinas. Nesses parâmetros, destaca-se a CoInfo como significativa para uma manutenção saudável da empresa, seja por meio de informações gerenciais, memória corporativa, pesquisa e desenvolvimento. As contribuições de Bruce (1999) preconizam 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 CoInfo deve ser considerada

parte do caráter da empresa, impresso especialmente em instituições que trabalham com o aprendizado.

Bruce (1999) preconizou, portanto, sete pilares essenciais para o desenvolvimento da CoInfo no ambiente de trabalho. Os aspectos sugeridos fazem relação às práticas de uso da tecnologia da informação, apropriação das fontes de 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 presente estudo sugere uma aproximação entre os sete pilares de Bruce (1999) e as atividades realizadas pelo tutor a distância, considerando suas funções gerenciais, pedagógicas, técnicas e sociais, conforme apresentadas acima, no quadro 1. A correlação entre as temáticas pode ser apreendida por meio das definições expostas no quadro 2:

Quadro 2 – Inter-relação entre os pilares de Bruce e o papel profissional do Tutor a Distância

Pilar de Bruce (1999)	Função do Tutor	Relação entre CoInfo 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 ao 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 na utilização da informação já recuperada, para a 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 pelas autoras.

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

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é caracterizada como um estudo de campo, de abordagem qualitativa, a fim de explorar as opiniões e as percepções dos tutores a distância, a respeito das suas funções centrais e da temática CoInfo. O estudo permite um delineamento das particularidades e especificidades do trabalho do tutor, em uma universidade com modalidade EAD, na cidade de Londrina, Paraná (FONSECA, 2002; MARCONI; LAKATOS, 2002; OLIVEIRA, 2007).

Sobre suas fases, o estudo se iniciou com a realização uma pesquisa bibliográfica, com vistas a conceituar as temáticas relacionadas e resultou na construção do quadro teórico que preconiza Competência em Informação e Educação a Distância que poderá ser utilizado posteriormente em outras pesquisas de temas correlacionados.

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). A amostra foi não probabilística por acessibilidade. Nesse sentido, a pesquisa contou com três participantes selecionados de forma intencional (GIL, 2008).

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. Este tipo de entrevista possibilita ao entrevistado discorrer de forma focalizada às indagações (MINAYO, 2012).

Os três participantes que serão mencionados na etapa de análise de dados, apresentam nomes fictícios. O roteiro foi composto por questões que atendem aos pilares de Bruce (1999), bem como as quatro funções do profissional tutor a distância, de modo a perpetrar o quadro teórico anteriormente apresentado.

A partir do embasamento teórico e do roteiro de entrevista, optou-se pela análise de dados por meio da Análise Categorial, proveniente da Análise de Conteúdo de Laurence Bardin (1991), por meio de tratamento da informação contida nas mensagens e análise de seus significados, focalizando-se as partes, em busca de se entender o todo.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para que fosse possível compreender a utilização da CoInfo consciente ou inconsciente no ambiente de trabalho da IES, a análise de dados preconizou as categorias descritas no procedimento metodológico, em concordância com as funções profissionais dos tutores a distância e os pilares de Bruce (1999). Para tanto, a discussão se legitima a partir de trechos das falas dos entrevistados, transcritas e fundamentadas na sequência deste estudo.

As categorias foram construídas de forma não hierárquica e estão inter-relacionadas. Os participantes que atuam como tutores a distância na IES têm perfil e nomes fictícios.

Alice tem 37 anos, é especialista e trabalha na instituição há seis anos, atendendo o curso de Gestão Logística. Lucas tem 39 anos, é especialista e atua no curso de Gestão de Recursos Humanos há seis anos. E Marisa tem 57 anos, é especialista e atua na universidade há nove anos no curso de Contabilidade.

A análise de dados foi pautada nas categorias em concordância com as funções profissionais dos tutores a distância, sendo elas: técnica, gerencial, pedagógica e social, bem como sua inter-relação com os sete pilares de Bruce (1999).

5.1 Categoria Técnica

Associa-se à temática das funções técnicas, dois pilares definidos por Bruce (1999), para a utilização da CoInfo, 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).

O primeiro pilar de Bruce (1999) sugere que a CoInfo 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. (ASSMAN, 2000; BELLUZZO; FERES, 2016).

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 [...]."* 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 Marisa deu ao relacionamento interpessoal e à 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.

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. [...]."* 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 CoInfo (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.

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 não havendo 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 CoInfo, no contexto profissional.

5.2 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 "CoInfo 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 CoInfo 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).

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."* 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. Compreende-se que a profissional estabelece uma categorização 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. A entrevistada utiliza da síntese de ideias para construir novos conceitos e para facilitar o gerenciamento das informações que são relevantes.

As dificuldades apresentadas na recuperação da informação, sugerem que há uma informalidade no fluxo da informação no ambiente de trabalho, 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 Marisa, 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. A função gerencial, enunciada por Collins e Berge (1996), coadunam com o estímulo que o exercício da CoInfo 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).

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.

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.

5.3 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 CoInfo utilizada nos processos de informação; a CoInfo na construção do conhecimento pessoal; a CoInfo 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).

Com vistas ao 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), menciona, no quarto padrão o uso da informação efetiva 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."*

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 CoInfo 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 CoInfo 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."* 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 consequentemente 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 né? Frequently Asked Questions."* 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 CoInfo, 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).

Em meio a este processo de prestar atendimento ao estudante, todos os participantes destacaram como fundamental o trabalho em equipe. 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 medeia o processo de aprendizado, não só as habilidades referentes à CoInfo, mas inteligência interpessoal e a disponibilidade para viabilizar estas interações que, por vezes acontecem de forma assíncrona (PRETTI; OLIVEIRA, 2003; MAIA; MATTAR, 2007; SILVA; FIGUEIREDO, 2012).

O fortalecimento destas relações e o trabalho em grupo apresentam coerência ao quinto pilar de Bruce (1999), referente à CoInfo 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; SPUDEIT, 2016; MATA, 2018).

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."*

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 na fala da tutora Alice: *"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."* 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 CoInfo como exercício de aprendizado ao longo da vida (BRUCE, 2003; GOMES; FIALHO; SILVA, 2013; BASETTO, 2018; BELLUZZO, 2018).

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."* A participante associa a falta de espaço para o pensamento crítico como um limitador do seu desenvolvimento como profissional.

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 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; SANTOS; BELLUZZO, 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 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; SANTOS; BELLUZZO, 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.”* 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.

Os constructos apresentados nesta categoria levam à introdução da próxima categoria social, que está intrinsicamente relacionada ao quinto padrão da ACRL (2000), no que tange à compreensão dos aspectos econômicos, legais e sociais das questões relacionadas ao uso da informação.

5.4 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 preconizado 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 CoInfo, principalmente em relação ao uso responsável da informação e o exercício da cidadania.

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."* Percebe-se que existe uma preocupação da profissional em interagir com o estudante, considerando o contexto e a realidade social 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).

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 CoInfo 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 CoInfo 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).

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 é 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, consequentemente transformar sua realidade social.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise empreendida neste trabalho buscou enfatizar o tutor a distância e a relevância da Competência em Informação no contexto da Educação a Distância. 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 Ciência da Informação (CI).

Tal diálogo permitiu uma compreensão ampla da relevância da CoInfo, 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 tecnológicos 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.

O problema aqui investigado, evidencia que embora a CoInfo 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 CoInfo como um aprendizado contínuo, em prol de uma potencialização da relação profissional e informação.

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 CoInfo 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 CoInfo 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

ALMEIDA, M. E. B. 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.

ARETIO, L. G.; CORBELLA, M. R.; FIGAREDO, D. D. **De la educación a distancia a la educación virtual**. Barcelona: Editorial Ariel, S.A, 2007.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). Censo EAD 2018. **Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil**. 2019.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **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.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Framework for information literacy for higher education**. Chicago: 2016. Disponível em: http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework. Acesso em: 23 mar. 2017.

BARACHO, R. M. A.; ALMEIDA, M. B.; ROCHA, R. S.; OLIVEIRA, J. P. Ciência da informação-sinalizadores para o presente e o futuro. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 16., 2015, João Pessoa. **Anais [...]** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/2785. Acesso em: 20 jun. 2018.

BARDIN, L. **Análisis de contenido**. Ediciones Akal, 1991.

BASSETTO, C. L. **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. 261 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2018. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/153805/bassetto_cl_dr_mar.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Acesso em: 20 jun. 2018.

BAWDEN, D. Digital Literacy. **SciTopics**. 2008. Disponível em: http://web.archive.org/web/20110815032149/http://www.scitopics.com/Digital_Literayc.html. Acesso em: 20 jun. 2018.

BELLONI, M. L. **Educação a distância.** 4. ed. Campinas: Autores Associados, 1998.

BELLUZZO, R. C. Competência em informação: vivências e aprendizado. *In:* BELLUZZO, R. C.; FERES, G. G. (org.). Competência em informação: das reflexões às lições aprendidas. São Paulo: FEBAB, 2013. p. 58-74.

BELLUZZO, R. C. B. Competência em informação (CoInfo) e midiática: inter-relação com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) sob a ótica da educação contemporânea. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, p. 15-24, 2018.

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

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. Inteligência, criatividade e competência em informação: uma articulação necessária no contexto social contemporâneo. *In*: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O. (org.). **Competência em informação:** políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 125-153.

BENTES, R. F. A avaliação do tutor. *In:* LITTO, F. M., FORMIGA, M.; MACIEL, M. (org.). **Educação a Distância:** o estado da arte. 8. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil Ltda, 2009. p. 166-170.

BRUCE, C. S. Workplace experiences of information literacy. **International Journal of Information Management**, v. 19, n. 1, p. 33-47, 1999.

BRUCE, C. S. Las siete caras de la alfabetización en información en la ensañanza superior. **Anales de documentación**, Murcia, n. 6, p. 289-294, 2003.

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

COELHO, M. M. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]** Rio de Janeiro: 2010.

COLLINS, M.; BERGE, Z. Facilitating interaction in computer mediated online courses. **Retrieved**, v. 15, 1996.

DUDZIAK, E. A. Políticas de competência em informação: leitura sobre os primórdios e a visão dos pioneiros da information literacy. *In:* ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (org.). **Competência em informação:** políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 19-50.

DUDZIAK, E. A.; FERREIRA, S. M. S. P.; FERRARI, A. C. Competência Informacional e Midiática: uma revisão dos principais marcos políticos expressos por declarações e documentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 213-253, jan. 2017. Disponível em: https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/view/675. Acesso em: 20 jun. 2018.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UECE, 2002.

GASQUE, K. C. G. D. **Letramento Informacional:** pesquisa, reflexão e aprendizagem**.** Brasília: Editora FCI/Unb, 2012.

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

GOMES, S., FIALHO, J.; SILVA, E. do C. Competência informacional de agentes envolvidos no Ensino a Distância da Universidade Federal de Goiás – Brasil. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, v. 36, n. 1, p. 47-62, 2013.

HAGUE, C.; PAYTON, S. **Digital literacy across the curriculum:** a Futurelab handbook, [s.l: s.n.], 2010.

LITTO, F. M. O atual cenário internacional da EAD. *In:* LITTO, F. M., FORMIGA, M. M. M. (org.). **Educação a Distância:** o estado da arte. 8. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil Ltda, 2009. p. 14-20. Cap. 1.

LLOYD, A. 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, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD:** a educação a distância hoje. Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MATA, M. L. Competência em Informação: Questões terminológicas e conceituais. *In:* GERLIN, M. N. M. (org.). **Competência em informação e narrativa numa sociedade conectada por redes.** Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2018. p. 49-67.

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

MELO, A. V. C.; ARAÚJO, E. A.; 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.

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

MENDES, V. 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, P. L.; VITORINO, E. V. A Competência Informacional fundamentada na dimensão ética. **Em Questão**, v. 20, n. 2, p. 86-107, 2014.

MIRANDA, S. 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, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância:** uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

PAVANELO, E.; KRASILCHIK, M.; GERMANO, J. S. E. 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.

PRETTI, O.; OLIVEIRA, G. 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.

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

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

ROBREDO, J. 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: 20 jun. 2018.

SANTOS, V. C. B.; SANTOS, C. A.; BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação em articulação com a inteligência competitiva no apoio ao alinhamento estratégico das informações nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 6, n. 1, p. 45-60, 2016.

SANTOS, E. M.; DUARTE, E. A.; PRATA, N. V. Cidadania e Trabalho na Sociedade da Informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 13, n. 3, p. 208-222, 2008.

SCHERER, A. L.; FARIAS, J. G. 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, C. G.; FIGUEIREDO, V. F. Ambiente virtual de aprendizagem: comunicação, interação e afetividade na EAD. **Revista Aprendizagem em EAD**, v. 1, n. 1, 2012.

SPUDEIT, D. Programas para desenvolvimento de competências informacionais: implementação, metodologias e avaliação. *In:* ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.;

LUCAS, E. R. O. (org.). **Competência em informação:** políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 235-277.

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

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Media and information literacy**. 2008. Disponível em: http://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000192971. Acesso em: 08 out. 2019.

ZUCCARI, P.; BELLUZZO, R. C. B. 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.