



Competência em Informação e Gestão do Conhecimento: relações necessárias

Information Literacy and Knowledge Management: necessary relations

Juliana Cardoso dos Santos

Doutora em Ciência da Informação pela
Universidade Estadual Paulista Júlio de
Mesquita Filho (UNESP). Docente na
Universidade Estadual de Londrina (UEL).
julimath21@gmail.com

Letícia Gorri Molina

Doutora em Ciência da Informação pela
Universidade Estadual de Londrina (UEL).
Docente de Graduação e Pós-Graduação na
Universidade Estadual de Londrina (UEL).
molina@uel.br

RESUMO

A gestão do conhecimento lida com fluxos informais que tem como objeto o conhecimento tácito, visando identificar, mapear e desenvolver conhecimentos que depende de sujeitos organizacionais competentes em informação para sua efetividade. Nessa perspectiva, este estudo evidencia relações possíveis entre a competência em informação e o processo de GC em ambientes organizacionais. No que tange aos procedimentos metodológicos, se trata de um estudo teórico, de natureza qualitativa, tipologicamente descritivo e exploratório. A partir da análise e reflexão sobre as relações entre competência em informação e o processo de gestão do conhecimento evidencia-se que ambas dependem de conhecimentos, habilidades e atitudes dos sujeitos organizacionais que potencializam a explicitação do conhecimento tácito transformando-o em informação, explícita. Considera-se que os achados contribuem para enriquecer o referencial teórico de ambas as temáticas no âmbito do campo científico da Ciência da Informação e sinalizam para necessidade de mais estudos sobre as relações entre competência em informação e o processo de gestão do conhecimento focando a competitividade organizacional.

Palavras-chave: Competência em Informação; Memória Organizacional; Gestão do Conhecimento; Ambientes Organizacionais

ABSTRACT

Knowledge management deals with informal flows that have tacit knowledge as their object, aiming to identify, map and develop knowledge that depends on competent organizational subjects in information for its effectiveness. In this perspective, this study highlights possible relationships between information competence and the KM process in organizational environments. With regard to methodological procedures, this is a theoretical study, of a qualitative nature, typologically descriptive and exploratory. From the analysis and reflection on the relationships between information competence and the knowledge management process, it is evident that both depend on the knowledge, skills and attitudes of the organizational subjects that enhance the explicitness of tacit knowledge transforming it into explicit information. It is considered that the findings contribute to enrich the theoretical framework of both themes within the scientific field of Information Science and signal the

need for further studies on the relationships between information competence and the knowledge management process focusing on organizational competitiveness.

Keywords: Competence in Information; Organizational Memory; Knowledge management; Organizational environments.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão do Conhecimento (GC) é sistemática e intencional, e visa potencializar a tomada de decisão, facilitar a inovação e a criatividade, sendo o sujeito organizacional mola propulsora desses processos, que se baseiam no uso de cognições e conhecimentos prévios.

Nessa perspectiva, as relações entre GC e Competência em Informação se intensificam, visto que, fazer uso da Competência em Informação do sujeito organizacional, se baseando em erros e acertos já experienciados, fomentam a tomada de decisão assertiva no ambiente organizacional.

Sujeitos organizacionais competentes em informação pressupõem um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que estimulam a explicitação do conhecimento tácito, oriundo da GC. Valentim (2008a) afirma que a GC é composta por um conjunto de atividades que buscam, na medida do possível transformar o conhecimento tácito em explícito subsidiando o processo de competitividade organizacional.

Segundo Dudziak (2003) o termo competência em informação vem da tradução de *Information Literacy* e no Brasil tem como precursores Caregnato (2000), Beluzzo (2001) e Hatschbacha (2002). A autora supracitada afirma ainda que a Competência em Informação refere-se “[...] a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor, direcionados à informação e seu vasto universo.” (DUDZIAK, 2003, p. 24). Ou seja, esse fazer voltado a mobilização, integração e transferência de conhecimentos está intrinsecamente relacionado aos processos de GC.

A GC por sua vez, atua no âmbito dos fluxos informais e tem como objetivo explicitar o conhecimento visando identificar, mapear e desenvolver conhecimentos oriundos do *know-how* (saber fazer), *know-why* (saber porque), *know-when* (saber quando), expertise etc. dos sujeitos organizacionais.

Stollenwerk (1999, p. 13) infere que a GC se refere a “[...] um conjunto de técnicas e ferramentas que permitem identificar, analisar e administrar, de forma estratégica e

sistêmica, o ativo intelectual da empresa [...]”. Neste contexto, o desafio reside na conexão dos sujeitos organizacionais envolvidos no processo, uma vez que é necessário um ambiente flexível que estimule o compartilhamento de conhecimento, em que ser competente em informação é condição *sine qua non* para competitividade organizacional.

No processo de GC, quando o sujeito organizacional é capaz de explicitar o conhecimento presente nos fluxos informais, e atribuir significado ao mesmo, está realizando processos cognitivos, ou seja, sendo competente em informação, estabelecendo relações e potencializando a dinâmica organizacional.

É significativo o volume de conhecimento tácito produzido no ambiente organizacional. Contudo a maior parte deste conteúdo se perde ao longo dos processos realizados, pois, muitas vezes, há prejuízo quanto a socialização, externalização, combinação e internalização desse conhecimento - Modelo Seci de Nonaka e Takeuchi (1997), pela falta de Competência em Informação, uma vez que ela proporciona a reflexão das pessoas a respeito de seus problemas, assim como as instrumentaliza com habilidades mais efetivas para o processo de acesso, busca, apropriação, análise, uso e reuso da informação, na intenção de atender às necessidades de informação.

Essa comunicação oral não se finda em compreender as relações entre as temáticas ‘Competência em Informação’ e ‘Gestão do Conhecimento’, mas realiza diálogos e proposições com base na literatura, objetivando evidenciar relações possíveis entre a Competência em Informação e o processo de GC em ambientes organizacionais.

Nessa perspectiva, aborda-se, além desta ‘Introdução’ que descreve o método proposto e o objetivo do estudo, alguns conceitos de ‘Competência em Informação e Gestão do Conhecimento’, demonstrando as competências, habilidades e atitudes necessárias a competitividade organizacional. Por último, apresenta algumas ‘Reflexões e Considerações Finais’ evidenciando as relações entre a Competência em Informação e a GC, observando a necessidade de novos estudos nessa perspectiva.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Metodologicamente, este ensaio é de caráter teórico, possui natureza básica e se configura como descritivo exploratório, visto que busca compreender os fenômenos estudados, no intuito de aprimorar ideias por meio de revisão bibliográfica. A abordagem

é qualitativa, pois aprofunda-se no significado das ações e nas relações humanas (GIL, 2010; MINAYO, 2002; VOLPATO, 2004).

Quanto ao método, optou-se por uma revisão bibliográfica, realizada com base em documentos já elaborados, tais como livros, periódicos e jornais, além de publicações de comunicações em eventos, visto que a principal finalidade dessa revisão é levar o “[...] pesquisador(a) a entrar em contato direto com obras, artigos ou documentos que tratem do tema em estudo.” (OLIVEIRA, 2007, p. 69).

Para embasar as discussões propostas nesta revisão bibliográfica, foram usados os textos clássicos dos campos de conhecimento pesquisados e não houve delimitação temporal. Considerou-se no processo de busca, coleta e seleção os artigos, teses, dissertações e demais produções que apresentassem os descritores: Gestão do Conhecimento e Competência em Informação nos campos ‘título’ ou ‘palavras-chave’ da publicação.

Desta forma, foram consultadas diferentes fontes de informação bibliográficas, propondo assim, uma análise de diferentes conceitos, uma vez que este tipo de pesquisa permite ao pesquisador uma cobertura ampla do contexto abordado.

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO: RELAÇÕES NECESSÁRIAS

Competência em Informação e GC são temas recorrentes no âmbito da Ciência da Informação (CI). No intuito de evidenciar relações entre as duas temáticas inicialmente serão apresentados os conceitos de Competência em Informação e GC e na sequência as temáticas aparecem intercaladas, com o objetivo de aproximá-las, demonstrando as competências, habilidades e atitudes necessárias ao processo de GC e consequentemente a competitividade organizacional.

Ao abordar a temática Competência em Informação a *American Library Association* (ALA) afirma que “[...] pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender porque sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar informações e como usar as informações de forma que outras pessoas possam aprender com elas [...]” (ALA, 1989, p. 1, tradução nossa). Dessa maneira, “São pessoas preparadas para a aprendizagem ao longo da vida, porque podem encontrar as

informações necessárias para qualquer tarefa ou decisão.” (ALA, 1989, p. 1, tradução nossa).

Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004, p. 87) reforçam a afirmação anterior ao defenderem que a Competência em Informação “Inegavelmente, está ligada ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação, sendo uma condição indispensável que as pessoas saibam ‘aprender a aprender’ e realizem o aprendizado ao longo da vida.”

Santos e Belluzzo (2014) inferem ainda que a Competência em Informação é um processo de desenvolvimento e aprimoramento de competências e habilidades que tornam os indivíduos capazes de identificar suas necessidades em informação, buscá-las, acessá-las, avaliá-las, organizá-las e transformá-las em conhecimento.

Ou seja, a Competência em Informação requer um “[...] processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência [...]” (BELLUZZO, 2005, p. 38).

Já no que tange a GC Valentim (2008a, p. 4) afirma que

A gestão do conhecimento é um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização de conhecimento, bem como mapear os fluxos informais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em informação (explícito), de modo a subsidiar a geração de ideias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional.

Ou seja, GC deve ser planejada de maneira a retroalimentar os sistemas organizacionais, cujo primeiro passo reside na conexão dos sujeitos organizacionais envolvidos no processo e deve estar voltado ao mapeamento dos conhecimentos que os mesmos possuem, pressupondo um ambiente flexível que estimule o compartilhamento de conhecimento.

Com base nesses breves conceitos infere-se que as temáticas Competência em Informação e GC devem ser consideradas ferramentas de competitividade para ambientes organizacionais, visto que “[...] as organizações sempre foram ambientes nos quais a

informação e o conhecimento são constantemente adquiridos, produzidos, compartilhados, registrados e utilizados [...]” (MATTERA, 2014, p. 202). Assim, a transversalidade destas temáticas oferecem subsídios estratégicos e inovadores para que as organizações façam uso inteligente do conhecimento tácito e explícito oriundo dos sujeitos organizacionais, visando a competitividade (SANTOS; SANTOS; DAMIAN, 2018).

O conhecimento pode ser considerado individual, cognitivo, subjetivo e reutilizável, no qual se somam informações e experiências. É um processo ininterrupto, sistêmico e complexo de transformação e agregação de valor. E é neste contexto que se acredita ser fundamental estabelecer relações entre a Competência em Informação e o processo de GC, visto que ambas buscam a instrumentalizar o sujeito organizacional visando os processos de busca, acesso, apropriação, análise, uso e reuso de informação e conhecimento na intenção de potencializar a competitividade organizacional.

Davenport e Prusak (2003, p. 11) explicam que “[...] conhecimento não é uma estrutura rígida que exclui aquilo que não se encaixa; ele pode lidar com a complexidade de uma maneira complexa. Esta é uma das fontes essenciais do seu valor”, ou seja, conhecimento é algo que pressupõe reflexão, e assim como a Competência em Informação instrumentaliza o sujeito organizacional.

Davenport e Prusak (1998, p. 18) entendem ainda o termo ‘conhecimento’ como “[...] informação valiosa da mente humana, que inclui reflexão, síntese e contexto, é de difícil estruturação, transferência e captura em máquinas, bem como é frequentemente tácito”.

Ou seja infere-se que o conhecimento, assim como a competência em informação podem ser promovidos e estimulados, e o indivíduo deve se sentir pertencente ao meio, para estar apto a estabelecer conexões.

Acredita-se ser possível instrumentalizar o sujeito organizacional, para que o mesmo esteja apto a criar circunstâncias em que ocorra a socialização do conhecimento, que se refere a troca de conhecimentos tácitos que ocorre entre os indivíduos/compartilhamento de experiências e vivências; a externalização se relaciona a conversão de conhecimentos tácitos em signos e símbolos, ou seja, em conhecimento explícito; a combinação se refere ao agrupamento de conhecimentos explícitos; e a internalização se relaciona à conversão do conhecimento explícito em tácito, resultante de interpretações do sujeito cognoscente e esse gerenciamento está intrinsecamente ligado a competência em informação do sujeito organizacional visto que, essa permeia

interação e internalização com foco na compreensão da informação (NONAKA E TACKEUCHI, 1997; BELLUZZO, 2005).

Bukowitz e William (2002) abordam que a GC se relaciona com processos tácitos e estratégicos. Nos processos tácitos estabelecem como etapas: obter, utilizar, aprender e contribuir. Ou seja, fomentam o uso de tecnologias para selecionar informação e conhecimento, incentivam processos inovativos, focam no aprender a aprender e incentivam o compartilhamento e socialização do conhecimento entre os sujeitos organizacionais. Já nos processos estratégicos, observam as etapas: avaliação, construção e descarte, ou seja, processos contínuos de avaliação do conhecimento, visando a competitividade e fomentando relações sinérgicas entre os sujeitos e a organização e reforçam a importância do desapego ao que não é mais útil e salutar para o ambiente organizacional.

Tais etapas propostas por Bukowitz e William (2002) focadas na aplicação da GC, demonstram que sua prática requer a ação de sujeitos competentes em informação, visto que a Competência em Informação também é um processo que proporciona ao sujeito organizacional buscar, recuperar, organizar, avaliar e comunicar informação de forma eficiente e ética, sendo suporte a competitividade organizacional (SANTOS, 2017).

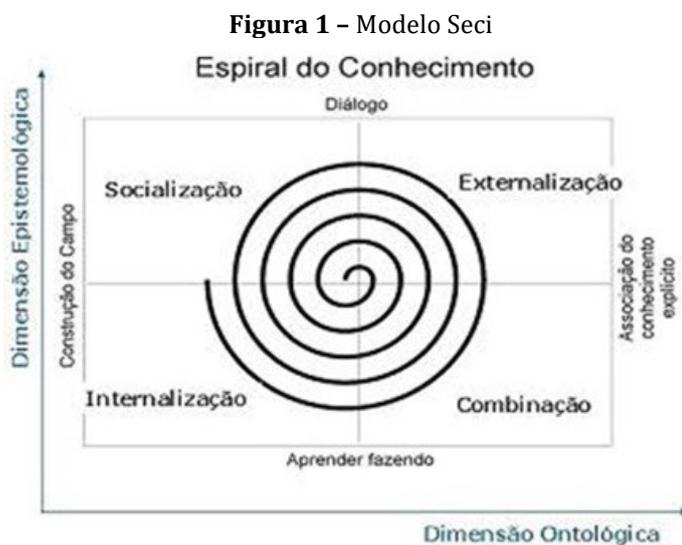
Barbosa (2008, p. 11) menciona que “Administrar ou gerenciar conhecimento não implica exercer controle [...]. Significa, sim, o planejamento e controle do contexto, [...] situações nas quais esse conhecimento possa ser reproduzido, registrado, organizado, compartilhado, disseminado e utilizado [...]”. Ou seja, a GC assim como a Competência em Informação, é sistemática e intencional, e no ambiente organizacional, ambas, se bem estruturadas, visam potencializar a tomada de decisão, facilitar a inovação e a criatividade, tendo o capital intelectual para a solução de problemas.

Ser competente em informação pressupõe conexões, e de acordo com Beluzzo (2007 *apud* SANTOS; SANTOS; DAMIAN, 2018), a pessoa competente em informação: determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; acessa a informação necessária com efetividade; avalia criticamente a informação e suas fontes, usa a informação com efetividade (individualmente ou em grupo) para alcançar o objetivo e obter um resultado, e ainda, compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legal.

Valentim (2008b) ressalta que informação gera conhecimento, mas acredita-se que para que o conhecimento seja útil o sujeito organizacional deve ser competente em informação para usá-lo eficiente e eficazmente.

Para Cianconi (2003), a GC tenta facilitar a comunicação entre os indivíduos, bem como o compartilhamento de experiências, de modo a promover o aprendizado contínuo nas organizações, cujo enfoque é atingir os objetivos estratégicos organizacionais.

A conversão do conhecimento se refere a um ciclo contínuo de interação entre os conhecimentos tácitos e explícitos, com a participação ativa do sujeito cognoscente competente em informação o que, Nonaka e Takeuchi (1997) denominaram de 'Processo SECI', ou seja, quando a informação se transforma em conhecimento, quando é percebida e compreendida e, a partir disso, o conhecimento é construído de acordo com o contexto em que o sujeito cognoscente está inserido, e uma vez estruturado pode ser compartilhado ou disseminado aos outros, propiciando um ciclo gerador de novos conhecimentos, se caracterizando como um processo cíclico.



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1997)

Descrição da imagem: Traz uma espiral na cor preta ao centro, sobreposta a um retângulo também preto, sendo que em seu lado esquerdo escrito "Construção do campo" e no direito "Associação do conhecimento explícito". Este retângulo está dividido em quatro retângulos de igual tamanho. No primeiro, à esquerda, escrito ao centro em preto, a palavra "Socialização". No retângulo do lado direito, também escrito ao centro e em preto, a palavra "Externalização". Já no retângulo debaixo, à esquerda, escrito em preto a palavra "Internalização" e no retângulo do lado, à direita, a palavra "Combinação". Envolve esta retângulo uma seta à esquerda apontando para cima e paralelamente a ela, escrito "Dimensão epistemológica". Na base do retângulo, uma seta apontando para a direita e paralela a ela escrito "Dimensão Ontológica".

Os processos se assemelham a espiral pois são cíclicos, ou seja, por meio da socialização o conhecimento tácito é substituído e na sequência convertido em explícito por meio da externalização. Na combinação o conhecimento se associa ao que já existe,

gerando novos conhecimentos e, finalmente, é internalizado e se explicita por meio de manuais e normas, fazendo com que o processo se reinicie por meio da socialização, afinal a criação do conhecimento é um processo dinâmico e contínuo.

Acredita-se que as organizações que ambicionam gerenciar o conhecimento gerado em seu ambiente, de maneira que seja acessível no futuro, devem dominar pelo menos três processos básicos da GC: 1) selecionar entre muitos eventos, pessoas e processos, aqueles que valem a pena ser retidos no ambiente organizacional; 2) serem capazes de armazenar sua experiência de modo adequado; 3) garantir que a memória organizacional (MO) esteja atualizada (PROBST; RAUB; ROMHARDT, 2002) e para que tais processos sejam efetivos os sujeitos organizacionais devem ser competentes em informação, devem ser capazes de identificar suas necessidades informacionais e buscá-las, acessá-las, avaliá-las e organizá-las transformando o conhecimento gerado em diferencial competitivo.

Para Valentim (2008), O conhecimento é matéria-prima para as organizações, e os fluxos informais se constituem em diferencial competitivo cujo desafio reside na conexão dos sujeitos organizacionais. Já a Competência em Informação pode aprimorar essa matéria-prima e favorecer essas conexões pois, um indivíduo competente em informação possui a “[...] habilidade de definir, localizar, acessar, avaliar e usar a informação de forma ética e socialmente responsável como parte de uma estratégia de aprendizado ao longo da vida.” (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 135).

A GC deve ser planejada de maneira a retroalimentar os sistemas organizacionais, cujo primeiro passo deve estar voltado ao mapeamento dos conhecimentos que os sujeitos organizacionais possuem, uma vez que é por meio da externalização dos conhecimentos individuais que é possível estabelecer mecanismos de GC, ou seja, transformar o conhecimento tácito (fluxos informais) em conhecimento explícito (fluxos formais), de modo que a organização possa conhecer e acessar o que foi gerado no ambiente organizacional.

Davenport e Prusak (2003, p. 83) afirmam que, para o conhecimento ser útil, este deve sofrer um processo de codificação, para torná-lo inteligível e organizado apoiando a organização de maneira holística, ou seja, o sujeito organizacional deve ser competente em informação para ser capaz de dirimir ambiguidades.

As organizações devem estar aptas a gerir o processo de GC tendo como enfoque identificar o ativo intelectual presente no ambiente organizacional, visando ampliar as

possibilidades de apropriação, uso e reuso, ou seja, propiciar que o conhecimento gerado individualmente seja coletivizado, favorecendo o aprendizado individual e coletivo e incorporando-os aos processos, produtos e serviços existentes.

A informação diminui a ambiguidade e é insumo para a construção de conhecimento e a GC cria condições para que haja diálogo entre os sujeitos organizacionais. A GC não visa gerenciar mentes, mas sim a cultura, os valores e o comportamento para o compartilhamento de informações, experiências, vivências e sentimentos (CHOO, 2003), ou seja, é o aprender a aprender em processo cíclico.

A relação entre a Competência em Informação e GC é muito significativa e ambas são consideradas recursos estratégicos para criar, manter ou estimular a competitividade organizacional. Nessa perspectiva, algumas diretrizes estratégicas são fundamentais para a implantação da GC como, por exemplo: criação, aprendizagem, retenção, sistematização, disseminação, planejamento e desenvolvimento do conhecimento.

Walsh e Ungson (1991) e Santos (2019) enfatizam que os sujeitos que constituem a organização se baseiam em suas experiências e observações (memória repertório/conhecimento tácito), sendo a cultura organizacional forte influenciadora desse processo de transformação, visto que o mesmo ocorre por meio do desenvolvimento, seleção e análise de novas práticas, que auxiliam o processo de socialização e compartilhamento da informação e do conhecimento no contexto organizacional.

O mesmo ocorre com a Competência em Informação, que pressupõe o aprender a aprender visando encontrar e fazer uso da informação para estimular que outras pessoas aprendam. Lida com um processo que pressupõe e realiza interpretações e reinterpretações de fatos com o intuito de compreender, apreender e atribuir significado.

O indivíduo só lembra do que consegue significar ou ressignificar, assim sendo, as relações entre ser competente em informação e o processo de GC pressupõem um processo ativo e contínuo que proporciona aprendizagens, por meio da reunião de conhecimentos individuais direcionando a construção do futuro.

As organizações são complexas e o conhecimento permeia suas ações, portanto, apoiar-se na Competência em Informação como insumo e ferramenta do processo de GC, pode propiciar valor agregado à organização.

Vitorino e Piantola (2009, p. 137) afirmam que Competência em Informação vincula-se à informação de modo complexo tendo em vista que “[...] envolveria aspectos

objetivos, ligados às habilidades técnicas e à competência crítica, e aspectos subjetivos, os quais abrangem fatores como experiência pessoal, inspiração, criatividade e motivação [...]” aspectos esses mencionados no segundo momento intrinsecamente relacionados ao processo de GC

Essa discussão é importante para a área de CI, uma vez que as organizações são complexas e exigem sinergia entre informação e conhecimento para que possam gerar diferenciais competitivos no mercado em que atuam. Mas acredita-se que cabe ao sujeito organizacional, se apropriar de informação e conhecimentos no intuito de aprender a aprender constantemente para ser competente em informação e estimular e potencializar o diferencial do processo de GC para competitividade organizacional.

4 REFLEXÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A GC se relaciona com a Competência em Informação, pois ambas estão repletas de cognições, automaticidade, conhecimentos preexistentes oriundos da mistura espontânea de experiências e valores.

Ser competente em informação proporciona um empoderamento ao sujeito organizacional, e se relaciona a um conjunto de atitudes e conhecimentos necessários para fazer uso da informação na hora certa, auxiliando a resolução de problemas ou na tomada de decisão, pressupondo articulações e buscas constantes e eficientes do ato de aprender a aprender.

Destarte a Competência em Informação envolve processos cognitivos, e esses são intrínsecos a GC, uma vez que externalizar o conhecimento tácito pressupõe também interpretações e atribuição de significado - foca o indivíduo, seu *know-how* (saber fazer), *know-why* (saber porque), *know-when* (saber quando), expertise etc.,

A Competência em Informação se adequa a várias temáticas e áreas do conhecimento, e no processo de GC se apresenta no ato coletivo, no agir socialmente, no saber como e nas relações de pertencimento. Evidencia-se, assim, a importância da Competência em Informação nos processos de GC, uma vez que ela se baseia em diferentes cognições, em atos coletivos e nas relações sociais.

Ser competente em informação é requisito para o processo de GC pois há necessidade de lidar com conhecimentos tácitos no intuito de explicitá-los, ou seja, pressupõe relações sociais e complexas, que potencializam a troca de conhecimentos, já

que o mesmo é gerado pelo sujeito cognoscente. No processo de GC a Competência em Informação permite que o indivíduo se desenvolva pessoal e coletivamente criando e disseminando conhecimento de forma ética.

É fundamental compreender que a GC representa um diferencial significativo para as organizações, pois é composta por fluxos não estruturados relacionados ao fazer do processo de GC, e estão diretamente relacionados aos processos organizacionais, e ao repertório dos sujeitos organizacionais, composto pela mistura de experiências, valores, cultura, *insights*, etc.

As organizações precisam aprender a converter/explicitar o conhecimento tácito disponível no seu capital intelectual, pois só por meio da explicitação é possível que esse conhecimento se torne um diferencial competitivo para o ambiente organizacional. Neste contexto, a Competência em Informação só contribui com a conversão e explicitação do conhecimento, uma vez que o indivíduo competente em informação tem consciência de suas ações e objetivos em relação a informação e ao conhecimento.

Ser competente em informação se relaciona a habilidades e atitudes que corroboram com a criação e socialização do conhecimento, sendo considerada uma ação intencional que corrobora com a GC eficaz no momento que uma alicerça a outra, uma vez que pressupõe a externalização do conhecimento tácito transformando-o em informação, conhecimento explícito.

Nesse contexto, o Quadro 1 objetiva sistematizar e sintetizar algumas relações possíveis entre a Competência em Informação e a GC em ambientes organizacionais.

Quadro 1 – Relações entre Competência em Informação e GC

Ambos os processos...	pressupõem reflexão; são individuais, cognitivos, subjetivos e reutilizáveis; instrumentalizam o sujeito organizacional na busca, acesso, apropriação, análise, uso e reuso da informação e do conhecimento; podem ser promovidos e estimulados; pressupõe o sentimento de pertença, interação e internalização com foco na compreensão do repertório do sujeito organizacional; se estruturados potencializam a tomada de decisão; são sistemáticos e intencionais; facilitam a inovação; pressupõe interpretações e reinterpretações; pressupõe busca, recuperação, organização, avaliação, comunicação eficiente e ética da informação e do conhecimento, etc.
------------------------------	--

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Em síntese, a Competência em Informação assim como a GC são resultados de processos que deixam em evidência o sujeito organizacional capacitando-os para que sejam capazes de utilizar a informação de forma consciente.

E é nesse cenário que acredita-se que a GC tem na Competência em Informação forte aliada, pois quanto mais o sujeito organizacional se apropria, desenvolve e potencializa suas habilidades informacionais mais apto ele estará para lidar com o processo de GC, criando condições para que haja diálogo entre os sujeitos organizacionais, visto que o processo de GC não visa gerenciar mentes, mas sim a cultura, os valores e o comportamento para o compartilhamento de informações, experiências, vivências e sentimentos

A Competência em Informação perpassa pela formação do sujeito organizacional oportunizando reflexões quanto ao seu papel social e econômico. Aliada ao processo de GC pode potencializar vantagens competitivas por meio de autonomia informacional e conseqüentemente reflete atitudes éticas que perpassam a explicitação, apropriação, tratamento e socialização do conhecimento com vistas a ampliar a competitividade organizacional.

Propõe-se que pesquisas futuras sejam realizadas sobre as temáticas apresentadas nessa comunicação oral no intuito de explicitar ainda mais as relações entre Competência em Informação e o processo de GC e acredita-se que tais estudos podem contribuir para enriquecer o referencial teórico do campo científico da CI.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report.** 1989.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e gestão do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina (PR), v. 13, n. especial, p. 1-25, 2008.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais para o desenvolvimento da competência em informação: um exercício de criatividade. *In*: PASSOS, R.; SANTOS, G. C. (org.). **Competência em informação na sociedade de aprendizagem.** Bauru: Kayros, 2005.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo Monteiro; FERES, Glória Georges. Information Literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 6, n. 1, dez. 2004, p. 81-99.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

BUKOWITS, Wendi R.; WILLIAMS, Ruth. L. **Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora SENAC, 2003. 425p.

CIANCONI, Regina de Barros. **Gestão do conhecimento: visões de indivíduos e organizações no Brasil**. 2003. 287f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT/Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)), Rio de Janeiro, 2003.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 237p.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.1, p. 23-35, abr. 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTERA, Tayane Cristina. Gestão do conhecimento na prática. In: SOUTO, Leonardo Fernandes. (org.). **Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p. 199-220.

MINAYO, Maria Cecília de. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

MIRANDA, Ana Maria Mendes; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Educação para Competência em Informação e as ações realizadas por bibliotecários. Porto Alegre: **Em Questão**, v. 25, n. 3, p. 13-39, set./dez. 2019.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hitotaka. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 358p.

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

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman. 2002. 286p.

SANTOS, Beatriz Rosa Pinheiro dos; SANTOS, Camila Araújo dos; DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. A gestão do conhecimento e sua relação com a competência em informação: proposta de transversalidade como subsídios inovadores para organizações contemporâneas. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 8 n. esp., p. 183-199, 2018.

SANTOS, Camila Araújo. **Competência em Informação na formação básica dos estudantes da educação profissional e tecnológica**. 2017. 287f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2017.

SANTOS, Camila Araújo; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Reflexões sobre o “estado da arte” de programas de formação da competência em informação no Brasil. *In: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS*, 3., 2014, Marília. Anais... Marília: Fundepe, 2014. CD-ROM.

SANTOS, Juliana Cardoso dos. **Memória organizacional**: o valor da informação como negócio/*commodity*. Orientadora: Marta Lígia Pomim Valentim. 2019. 223f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019.

STOLLENWERK, Maria Fátima Ludovico. Gestão do conhecimento, inteligência competitiva e estratégica empresarial: em busca de uma abordagem integrada. *In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO*, 1., 1999. **Anais Eletrônicos [...]** Rio de Janeiro, 1999. 21p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Ambientes e fluxos de informação em contextos empresariais: o caso do setor cárnico de Salamaca/Espanha. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília (SP), v. 7, n. esp., p. 299-323, 2013.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2008a.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação e conhecimento em organizações complexas. *In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008b, p. 11-26; 268p.

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

VOLPATO, Gilson Luiz. **Ciência**: da filosofia à publicação. 4. ed. Botucatu: Tipomic. 2004

WALSH, James P.; UNGSON, Geraldo Rivera. Organizational memory. **The Academy of Management Review**, v. 16, n. 1, p. 57-91, jan. 1991.