

CARLA LUCIANE THUNS

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E EDUCAÇÃO CORPORATIVA
CENÁRIOS E PERSPECTIVAS NO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
DE SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, do Centro de Ciências Humanas e da Educação, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Gestão da Informação.

Prof.º Dr.º Lourival José Martins Filho.

FLORIANÓPOLIS

2016

T535c Thuns, Carla Luciane

Competência informacional e educação corporativa: cenários e perspectivas no Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina / Carla Luciane Thuns. - 2016.

115 p. il.; 29 cm

Orientador: Lourival José Martins Filho

Bibliografia: p. 105-109.

Dissertação (Mestrado) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2016.

1. Educação. 2. Competência em informação – Santa Catarina.
3. Ensino à distância – Brasil. I. Martins Filho, Lourival José. II.
Universidade do Estado de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação
em Gestão de Unidades de Informação. III. Título.

CDD: 370 – 20.ed.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da UDESC

CARLA LUCIANE THUNS

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E EDUCAÇÃO CORPORATIVA
CENÁRIOS E PERSPECTIVAS NO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
DE SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, como requisito para obtenção ao grau de Mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Banca Examinadora:

Orientador: _____

Dr. Lourival José Martins Filho
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: _____

Dra. Elaine Rosangela de Oliveira Lucas
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: _____

Dra. Alba Regina Battisti de Souza
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: _____

Desembargador Dr. Roberto Basilone Leite
Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina

Florianópolis, 07 de junho de 2016.

À minha querida mãe Anna Iracema Thuns (in memorian), mulher de fibra e ao meu amado pai Hilário Hegla Thuns (in memorian), homem exemplar, pois muito contribuíram e incentivaram para minha educação e formação.

AGRADECIMENTOS

Esta trajetória foi marcada por situações inusitadas, algumas felizes outras nem tanto, mas sem sombra de dúvidas foram de grande valia. Aprendi muito!!!

Agradeço a Deus, pela minha vida, por tudo o que sou, por tudo o que tenho e pelas oportunidades... Porque Dele e por Ele, e para Ele, são todas as coisas; glória, pois a Ele eternamente.

Ao meu esposo por me fazer acreditar e me incentivar a continuar seguindo em frente.

A toda minha família que de alguma forma se fez presente apesar da distância.

Ao professor e orientador Lourival José Martins Filho pela paciência, incentivo e contribuição na construção deste trabalho.

Aos membros das bancas de qualificação e de defesa, Prof.^a Dr.^a Alba Regina Battisti de Souza, Prof.^a Dr.^a Lani Lucas, Prof.^o Dr.^o Alexandre Luiz Ramos e ao Desembargador Dr.^o Roberto Basilone Leite, pelas contribuições com a pesquisa.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação pelos ensinamentos e pelas oportunidades que me foram dadas ao longo do curso.

À secretaria da Pós-Graduação e ao Holdrin Millet Brandão, pela atenção dispensada a mim.

Aos amigos que fiz no decorrer do curso, em especial a Paula pelas boas risadas, pela amizade e pelos incentivos.

Aos meus irmãos em Cristo, pelas horas em que mais precisei de uma palavra.

E, por fim, a todos que, direta ou indiretamente, fizeram parte da minha vida desde o início do Mestrado, que contribuíram para o meu crescimento profissional e pessoal e pelo apoio em todos os momentos!

Educar a si próprios e educar aos outros para a sociedade da informação é um dos grandes desafios para o profissional da informação e um passo importante para a formação da cultura informacional na sociedade.

(MIRANDA, 2004, p. 119)

RESUMO

O processo de globalização das inovações tecnológicas gerou profundas transformações na sociedade contemporânea e no mundo do trabalho. Ser competente informacionalmente é fundamental em todas as áreas de conhecimento e contextos profissionais. Com esta compreensão a presente pesquisa objetivou investigar o (re)conhecimento da Competência Informacional por parte dos profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD) no processo de capacitação de seus servidores. Para tal desafio foi necessário, identificar se os profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD) estão familiarizados com os conceitos e as características da Competência Informacional; refletir sobre as interfaces entre Educação Corporativa, Educação a Distância, Competência Informacional e Capacitação Profissional e identificar as atividades desenvolvidas pelos profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD), na relação com os princípios básicos da Competência Informacional. A metodologia utilizada partiu de uma abordagem quali-quantitativa sendo que os dados foram analisados a partir de indicadores da Análise de Conteúdo. Entre os principais resultados destaca-se a compreensão de que a Competência Informacional ultrapassa a esfera da Biblioteconomia e da Ciência da Informação e facilmente encontra lugar na Educação Corporativa, uma vez que as competências estão presentes no ser humano, podendo ser empregada em todas as áreas de atuação dos profissionais que lidam com a informação. Aponta-se também, a necessidade de o TRT-SC, em seu processo de capacitação de servidores, acrescentar as discussões da Competência Informacional como forma de qualificar ainda mais os serviços oferecidos.

Palavras-chave: Competência Informacional. Educação Corporativa. Educação a distância. Capacitação profissional.

ABSTRACT

The process of globalization of technological innovation generated deep changes in contemporary society and at the world of work. Be informationally competent is crucial in all areas of knowledge and professional contexts. With this understanding, the present study aimed to investigate the knowledge of Information Literacy by professionals instructors who work at Corporate Education Service (SEDUC) of Santa Catarina Regional Labor Court (TRT-SC) and utilize the modality of Distance Education (EaD) in the training process of their servers. For this challenge, was necessary to identify if professionals/ instructors who work at Corporate Education Service (SEDUC) of Santa Catarina Regional Labor Court (TRT-SC) and that utilize the modality of Distance Education (EaD) are familiar with the concepts and characteristics of Information Literacy; reflect on the interfaces between Corporative Education, Distance Education, Information Literacy and Professional Qualification and identify the activities developed by professionals/instructors who work at the Corporate Education Service (SEDUC) of Santa Catarina Regional Labor Court (TRT-SC) and that utilize the modality of Distance Education (EaD) in relation to the basic principles of Information Literacy. The methodology used began from a qualitative and quantitative approach and we analyzed the data from indicative of the content analysis. Among the main outcomes, highlights the understanding that the Information Literacy goes beyond the sphere of Librarianship and Information Science and easily finds its place in the Corporative Education, since the skills are present in the human being and may be used in all the working areas of professionals who deals with information. It also points out the need for the TRT-SC in their servers' training process may add discussions of Information Literacy as a way to qualify even more the services offered.

Keywords: Information Literacy. Corporative Education. Distance Education. Professional Training.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Educação corporativa: articulação dos conceitos	33
Figura 2 - Modelo para os 7 Pilares da Competência Informacional	45
Figura 3 - Novo Modelo para os 7 Pilares da Competência Informacional.....	46
Figura 4 - Novo Modelo para os 7 Pilares da Competência Informacional.....	47
Figura 5 - Mapa Conceitual essencial da Competência Informacional.....	50
Figura 6 - Organograma da Justiça na área Federal.....	58

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Questões para implementação de Sistema de Educação Corporativa .	34
Quadro 2 - Sete princípios de sucesso da Educação Corporativa e suas práticas .	36
Quadro 3 - Distribuição dos Tribunais Regionais do Trabalho pelo país.....	59
Quadro 4 - Nível de satisfação como servidor público do TRT-SC	69
Quadro 5 - Envolvimento com a Educação a Distância Corporativa no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho	70
Quadro 6 - Compreensão/entendimento sobre as TIC.....	72
Quadro 7 - Relação estabelecida com as TIC em seu contexto profissional	74
Quadro 8 - Utilização das TIC junto aos colegas de trabalho como prática diária ..	76
Quadro 9 - Realização do trabalho atual sem o uso das TIC.....	78
Quadro 10 - A educação continuada no contexto profissional	79
Quadro 11 - Incentivo e contribuição da Instituição para uma educação continuada.....	81
Quadro 12 - Cursos oferecidos em EaD pelo TRT-SC são geradores de mudanças e de novas aprendizagens para os participantes	83
Quadro 13 - Pontos fortes do grupo de trabalho no TRT-SC na capacitação de servidores.....	86
Quadro 14 - Aspectos a serem melhorados no contexto profissional para uma capacitação de servidores mais exitosa.....	88
Quadro 15 - Entendimento sobre Competência Informacional.....	91
Quadro 16 - Você se considera um profissional competente informacionalmente ..	94
Quadro 17 - Estratégias e/ou ações que você busca para ser competente informacionalmente em seu local de trabalho	95
Quadro 18 - Objetivos da Competência Informacional para formar indivíduos	98

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária dos entrevistados	65
Gráfico 2 - Formação acadêmica dos entrevistados	66
Gráfico 3 - Formação acadêmica nível de pós-graduação	67

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tempo de trabalho no TRT-SC	67
Tabela 2 - Cargo decorrente de concurso no TRT-SC.....	68

LISTA DE SIGLAS

CEP	Comitê de Ética em Pesquisas
CEPSH	Comitê de Ética em Pesquisas envolvendo Seres Humanos
EaD	Educação a Distância
EC	Educação Corporativa
IFLA	International Federation Librarian Association
PPGInfo	Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação
PROAD	Processo Administrativo
SCONUL	Society of College National and University Librarians
SEC	Sistema de Educação Corporativa
SEDUC	Serviço de Educação Corporativa
SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TRT-SC	Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina

SUMÁRIO

1	PONTOS DE PARTIDA	27
1.1	JUSTIFICATIVA	28
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA	28
1.3	OBJETIVOS	29
1.3.1	Objetivo geral	29
1.3.2	Objetivos específicos	29
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO	30
2	OLHARES TEÓRICOS	31
2.1	EDUCAÇÃO CORPORATIVA	31
2.2	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	38
2.3	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	43
2.4	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA	48
2.5	CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	50
3	O CAMINHAR METODOLÓGICO	55
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	55
3.2	CENÁRIO DA PESQUISA	57
3.3	SUJEITO DA PESQUISA	60
3.4	COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	61
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	65
4.1	PERFIL DO PROFISSIONAL INSTRUTOR	65
4.2	RELAÇÃO ENTRE TIC E EDUCAÇÃO CONTINUADA	70
4.3	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	91
4.4	UM OLHAR PARA O TODO	97
5	AINDA COMPARTILHANDO - CONSIDERAÇÕES PROPOSITIVAS	103
	REFERÊNCIAS	105
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA	111
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	113
	APÊNDICE C - CONSENTIMENTO PARA FOTOGRAFIAS, VÍDEOS E GRAVAÇÕES	115

1 PONTOS DE PARTIDA

Nas últimas décadas os processos de globalização da economia, as inovações tecnológicas e as consequências por elas ocasionadas geraram um cenário de grandes transformações na sociedade contemporânea. Especificamente no mundo do trabalho mudanças significativas estão acontecendo, o que demanda novas formas de organização e dentre estas o aperfeiçoamento dos trabalhadores¹.

Com tantas mudanças as organizações vêm buscando formas de melhorar a capacitação do trabalhador², sem que haja alocação em horário de expediente, e com redução de custos. Neste sentido a Educação a Distância³ (EaD) tem se mostrado a melhor opção, trazendo resultados positivos para as instituições que dela se utilizam.

Também se desenvolve a noção de Educação Corporativa⁴, que constitui em espécie de estratégia planejada, e aplicada no tempo, por uma determinada instituição com vistas à gestão e disseminação do conhecimento, até mesmo enquanto política coordenada de gestão de pessoas.

Ponto fundamental na consecução de tais políticas e/ou estratégias organizacionais de disseminação da informação enquanto forma de capacitação de pessoal é a questão da Competência Informacional⁵, a qual está ligada à formação de um perfil profissional - seja da área específica da informação ou de qualquer outra atividade cuja mola mestra envolva a informação – responsável e capacitado para disseminação da informação nos mais variados níveis da instituição.

No âmbito do serviço público brasileiro, já estão sendo desenvolvidas ações de capacitação do seu corpo funcional por meio da EaD. As razões são basicamente as mesmas adotadas pela iniciativa privada, valendo a pena citar a diminuição de custos e a possibilidade de qualificar um número maior de pessoas.

Portanto, a Competência Informacional na Educação a Distância Corporativa dentro do Serviço Público é elemento senão garantidor, ao menos incrementador da

¹ Com base na leitura de Santana (2005)

² Cabe esclarecer que nesta pesquisa quando falo em trabalhador estou me referindo a homens e mulheres, sujeitos de direitos políticos e sociais.

³ O conceito de Educação a Distância irá aparecer com maior profundidade no decorrer deste trabalho.

⁴ Com base no EDUCOR (2015).

⁵ O conceito de Competência Informacional será explorado com maior consistência posteriormente.

qualidade na prestação dos serviços públicos que efetivamente atendam às necessidades da população.

1.1 JUSTIFICATIVA

O desenvolvimento progressivo que a economia brasileira tem experimentado gera uma maior demanda por mão de obra qualificada, o que, até mesmo como reflexo das mudanças no mundo do trabalho e na sociedade como um todo, importa na necessidade de se implementar um aprendizado continuado.

A noção de aprendizado continuado implica em capacitação, de molde a permitir ao profissional estar sempre atualizado, desenvolvendo habilidades, adquirindo novos conhecimentos e expandindo suas perspectivas para o futuro, o que decorre até mesmo do aprender a ser enquanto ideia de realização completa do ser humano, em toda a sua riqueza e na complexidade das suas expressões e dos seus compromissos: indivíduo, membro de uma família e de uma coletividade, cidadão e produtor, inventor de técnicas e criador de sonhos.

Em função disso, as organizações/instituições, tanto privadas quanto públicas, têm se voltado para a capacitação de seus empregados ou servidores, não só implementando melhorias nos processos de trabalho, mas fundamentalmente preparando-os para o desempenho de suas funções, mediante colaboração mútua, visando assim atingir um patamar de excelência nas suas áreas de atuação.

Assim é que a justificativa para a execução desta pesquisa residiu na verificação do (re)conhecimento da Competência Informacional pelos profissionais instrutores das instituições do serviço público brasileiro que utilizam a Educação Corporativa via o sistema de EaD, tendo como referência o Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, cuja jurisdição abrange o Estado de Santa Catarina.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

A presente pesquisa buscou a obtenção de respostas para o seguinte problema: **Os profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD),**

(re)conhecem a Competência Informacional no processo de capacitação de seus servidores?

Para responder a tal questão, esta pesquisa pautou-se nas discussões da área de concentração em Gestão da Informação, na linha de pesquisa Informação, Memória e Sociedade, do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

1.3 OBJETIVOS

Ao buscar meios que viabilizassem encontrar respostas para a questão principal deste estudo, foi estabelecido um objetivo geral, que por sua vez se concatenou aos objetivos específicos tornando possível o resultado da investigação.

1.3.1 Objetivo Geral

Investigar o (re)conhecimento da Competência Informacional por parte dos profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD) no processo de capacitação de seus servidores.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar se os profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD) estão familiarizados com os conceitos e as características da Competência Informacional;
- b) Refletir sobre as interfaces entre Educação Corporativa, Educação a Distância, Competência Informacional e Capacitação Profissional;
- c) Identificar as atividades desenvolvidas pelos profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD), na relação com os princípios básicos da Competência Informacional.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Para atender aos objetivos propostos nesta dissertação, organizou-se a pesquisa em cinco seções.

A primeira seção é o ponto de partida e se caracteriza por apresentar o tema estudado, as justificativas do trabalho e o problema de pesquisa. Descrevem-se também os objetivos geral e específicos pretendidos com este estudo.

Na segunda seção apresenta-se a revisão de literatura intitulada como Olhares Teóricos, norteadora deste trabalho, constituída pelos temas: Educação Corporativa, Educação a Distância, Competência Informacional na Educação Corporativa e Capacitação Profissional na Sociedade da Informação, apoiando-se num referencial teórico de pesquisadores/autores.

Na terceira seção estão descritas as questões pertinentes aos procedimentos utilizados para a realização da pesquisa, intitulado como O Caminhar Metodológico, incluindo as caracterizações da pesquisa; sujeitos, coleta e análise dos dados e o cenário da pesquisa.

Na quarta seção, apresentam-se os dados e os resultados da pesquisa, além da tabulação dos dados encontrados.

A quinta seção apresenta as considerações propositivas juntamente com as sugestões, recomendações e estudos futuros.

Finalmente, apresentam-se as referências e os apêndices utilizados para a elaboração deste estudo.

Espera-se que o presente estudo possa contribuir para a aplicação prática dos resultados na instituição, privilegiando as atividades educativas geradoras de conhecimento e aprendizagem.

2 OLHARES TEÓRICOS

Neste capítulo serão apresentadas as bases teóricas iniciais que fundamentam a presente dissertação, quais sejam: Educação Corporativa, Educação a Distância, Competência Informacional, Competência Informacional na Educação Corporativa e a Capacitação Profissional na Sociedade da Informação.

2.1 EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Mudanças importantes ocorreram no campo da educação, marcando a necessidade de somar os esforços nas esferas pública e privada. Nessa busca pela competitividade, as organizações procuram qualificar e educar os trabalhadores para elevar os patamares de desempenho da instituição.

Com um mercado de trabalho cada vez mais exigente, as organizações foram pressionadas a “investir na qualificação de seus colaboradores e a se comprometer com seu desenvolvimento contínuo como um elemento-chave na criação de diferencial competitivo” (EBOLI, 2004, p. 63).

Como uma alternativa para incrementar a capacitação individual e, conseqüentemente, gerar níveis mais altos de competência para toda a organização, surgiu o conceito de Educação Corporativa, que se consolidou na década de 1990 nos Estados Unidos e vem ganhando cada vez mais espaço no Brasil (EBOLI, 2004, p. 63).

As organizações que utilizam a Educação Corporativa desenvolvem um sistema de aprendizagem contínua, cuja intenção é a de aprender e trabalhar com novos processos e novas soluções compreendendo a importância da aprendizagem contínua vinculada às metas empresariais (EBOLI, 2014, p. 18).

A principal finalidade desse sistema de Educação Corporativa percebida por Eboli (2014, p. 20) é “o desenvolvimento e a instalação das competências empresariais e humanas para a viabilização das estratégias de negócios”, e cuja missão consiste na formação e desenvolvimento de talentos por meio de um processo de aprendizagem ativa e contínua, promovendo a geração, assimilação, difusão e aplicação do conhecimento na organização.

Éboli (2014, p. 22) conceitua, a partir de suas experiências com as organizações, a Educação Corporativa como

um sistema de formação de pessoas pautado por uma gestão de pessoas com base em competências, devendo portanto instalar e desenvolver nos colaboradores (internos e externos) as competências consideradas críticas para a viabilização das estratégias de negócio, promovendo um processo de aprendizagem ativo e permanente vinculado aos propósitos, valores, objetivos e metas empresariais.

O conceito de Educação Corporativa surge no final do século XX como uma atividade de intenso crescimento no campo do ensino superior. Para compreender sua importância tanto como novo padrão para a educação superior quanto, num sentido amplo, como instrumento-chave de mudança cultural, é importante compreender as forças que sustentaram o aparecimento desse fenômeno (MEISTER, 1999, p. 1). Em essência, essas forças são cinco:

a) **Organizações flexíveis:** a emergência da organização não-hierárquica, enxuta e flexível, com capacidade de dar respostas rápidas ao turbulento ambiente empresarial;

b) **Era do Conhecimento:** o advento e a consolidação da economia do conhecimento, na qual conhecimento é a nova base para a formação de riqueza nos níveis individual, empresarial ou nacional;

c) **Rápida obsolescência do conhecimento:** a redução do prazo de validade do conhecimento associado ao sentido de urgência;

d) **Empregabilidade:** o novo foco na capacidade de empregabilidade/ocupacionalidade para a vida toda em lugar do emprego para toda a vida;

e) **Educação para estratégia global:** uma mudança fundamental no mercado da educação global, evidenciando-se a necessidade de formar pessoas com visão global e perspectiva internacional dos negócios.

Como observado por Eboli (2014, p. 17) “é esse novo contexto empresarial que faz com que surja a preocupação com a gestão de pessoas por competências e não mais a gestão de pessoas por cargos” como era praticado anteriormente pelas empresas.

A nova realidade no contexto das organizações contribui para que os colaboradores em todos os níveis da instituição tenham bem desenvolvida a capacidade de criar trabalho e gerar conhecimento organizacional, contribuindo efetivamente para o sucesso dos negócios (EBOLI, 2004).

As empresas que investem em Educação Corporativa se esforçam para mapear suas competências críticas através da gestão do conhecimento que é resultante de três fatores básicos segundo Eboli:

- a) **Conhecimentos**: relacionados a compreensão de conceitos e técnicas. É o saber fazer;
- b) **Habilidades**: representam aptidão e capacidade de realizar e está associada à experiência e ao aprimoramento progressivo. É o poder fazer;
- c) **Atitudes**: refere-se à postura e ao modo como as pessoas agem e procedem em relação a fatos, objetos e outras pessoas de seu ambiente. É o querer fazer.

Eboli (2004) apresenta as principais ideias abordadas sobre as relações entre competências, gestão do conhecimento, aprendizagem e um Sistema de Educação Corporativa (SEC) integrador e articulador dos conceitos por competências. Vejamos (figura 1) a seguir:

Figura 1 - Educação corporativa: articulação dos conceitos



Fonte: EBOLI, 2004, p. 53.

Para implementar um Sistema de Educação Corporativa a organização deve, conforme apontado por Eboli (2004, p. 54), responder a três questões chave que podem ser compreendidas pelo quadro abaixo.

Quadro 1 – Questões para implementação de SEC (continua)

Educação Corporativa	
Por que fazer?	Refere-se ao motivo principal para implementar o sistema de educação corporativa, que é elevar o patamar de competitividade empresarial, por meio do desenvolvimento, da instalação e da consolidação das competências críticas empresariais e humanas.
O que fazer?	Refere-se ao que deve ser feito para que o sistema de Educação Corporativa seja eficaz, ou seja, que efetivamente aumente a inteligência da empresa por meio da implementação de um modelo de gestão de pessoas e da gestão do conhecimento.
Como fazer?	Para que o sistema de Educação Corporativa atinja seus propósitos é fundamental que as pessoas estejam motivadas, envolvidas e comprometidas. Para tanto, é essencial que a implantação da mentalidade de aprendizagem contínua ocorra de forma alinhada entre empresa, lideranças e pessoas, ou seja, criar um ambiente e uma cultura organizacional, cujos princípios e valores disseminados sejam propícios a processos de aprendizagem ativa e contínua, a qual favoreça a formação e atuação de lideranças exemplares e educadoras que aceitem, vivenciem e pratiquem a cultura empresarial e assim despertem e estimulem nas pessoas a postura de autodesenvolvimento.

Fonte: Adaptado de Eboli (2004, p. 54).

Os Sistemas de Educação Corporativa apresentam, na visão de Eboli (2014, p. 20), sete princípios de sucesso, que dão um enfoque conceitual e metodológico para a concepção, a implementação e a análise de projetos de Educação Corporativa realizados nas organizações de modo geral. Estes princípios são:

1. **Competitividade:** valorizar a educação como forma de desenvolver o capital intelectual dos colaboradores, transformando-os efetivamente em fator de diferenciação da empresa diante dos concorrentes, ampliando assim sua capacidade de competir. Significa buscar continuamente elevar o patamar de competitividade empresarial por meio da implantação, desenvolvimento e consolidação das competências críticas - empresariais e humanas.

2. **Perpetuidade:** entender a educação não apenas como um processo de desenvolvimento e realização do potencial existente em cada colaborador, mas também como um processo de transmissão da herança cultural, a fim de perpetuar a existência da empresa.

3. **Conectividade:** privilegiar a construção social do conhecimento estabelecendo conexões e intensificando a comunicação e a interação. Objetiva ampliar a quantidade e qualidade da rede de relacionamentos com o público interno e externo.

4. **Disponibilidade:** oferecer e disponibilizar atividades e recursos educacionais de fácil uso e acesso, propiciando condições favoráveis para que os colaboradores realizem a aprendizagem a qualquer hora e em qualquer lugar.

5. **Cidadania:** estimular o exercício da cidadania individual e corporativa formando atores sociais, ou seja, sujeitos capazes de refletir criticamente sobre a realidade organizacional, de construí-la e modificá-la, e de atuar pautados por postura ética e socialmente responsável.

6. **Parceria:** entender que desenvolver continuamente as competências críticas dos colaboradores é uma tarefa complexa, exigindo que se estabeleçam parcerias internas (com líderes e gestores) e externas (com instituições de nível superior).

a) **Parcerias Internas:** estabelecer relações de parceria com líderes e gestores, para que estes se envolvam e se responsabilizem pela educação e aprendizagem de suas equipes, e desempenhem plenamente o papel de educador, formador e orientador no cotidiano de trabalho para que sejam percebidos como lideranças educadoras, cujo modelo de comportamento deve ser seguido e buscado pelos demais colaboradores da empresa;

b) **Parcerias Externas:** realizar parcerias com universidades, instituições de nível superior ou até mesmo clientes e fornecedores que tenham competência para agregar valor às ações e aos programas educacionais corporativos.

7. **Sustentabilidade:** ser um centro gerador de resultados para a empresa, procurando sempre agregar valor ao negócio. Pode significar também buscar fontes alternativas de recursos que permitam um orçamento próprio e autossustentável.

Para que um Sistema de Educação Corporativa seja eficiente, é importante que ele seja balizado pelos sete princípios acima apresentados. Eboli (2004, p. 60) aponta ser importante que todos estes princípios sejam contemplados na elaboração do projeto e que haja práticas associadas a cada um deles.

O quadro 2 a seguir, apresenta os sete princípios e as práticas a eles relacionados.

Quadro 2 - Sete princípios de sucesso da Educação Corporativa e suas práticas

PRINCÍPIOS	PRÁTICAS
Competitividade	Obter o comprometimento e envolvimento da alta cúpula com o sistema de educação; Alinhar as estratégias, diretrizes e práticas de gestão de pessoas às estratégias do negócio; Implantar um modelo de gestão de pessoas por competências; Conceber ações e programas educacionais alinhados às estratégias de negócio.
Perpetuidade	Ser veículo de disseminação da cultura empresarial; Responsabilizar líderes e gestores pelo processo de aprendizagem.
Conectividade	Adotar e implementar a educação “inclusiva”, contemplando público interno e externo; Implantar Modelo de Gestão do Conhecimento que estimule o compartilhamento de conhecimentos organizacionais e a troca de experiências; Integrar Sistema de Educação com o Modelo de Gestão do Conhecimento; Criar mecanismos de gestão que favoreçam a construção social do conhecimento.
Disponibilidade	Utilizar, de forma intensiva, tecnologia aplicada à educação; Implantar projetos virtuais de Educação (aprendizagem mediada por tecnologia); Implantar múltiplas formas e processos de aprendizagem que favorecem a “aprendizagem a qualquer hora e em qualquer lugar”.
Cidadania	Obter sinergia entre programas educacionais e projetos sociais; Comprometer-se com a cidadania empresarial estimulando: a formação de atores sociais dentro e fora da empresa e a construção social do conhecimento organizacional.

Parceria	Internas: Responsabilizar líderes e gestores pelo processo de aprendizagem de suas equipes, estimulando a participação nos programas educacionais e criando um ambiente de trabalho propício à aprendizagem; Externas: Estabelecer parcerias estratégicas com instituições de ensino superior.
Sustentabilidade	Implantar sistema métrico para avaliar os resultados obtidos, considerando-se os objetivos do negócio; Criar mecanismos que favoreçam a auto-sustentabilidade financeira do sistema.

Fonte: Adaptado de Eboli (2004, p. 60).

Entende-se por Educação Corporativa uma espécie de estratégia planejada, e aplicada no tempo por uma determinada instituição ou organização, com vistas à gestão e disseminação do conhecimento, até mesmo enquanto política coordenada de gestão de pessoas.

Educação corporativa é mais do que treinamento empresarial ou qualificação de mão-de-obra. Trata-se de articular coerentemente as competências individuais e organizacionais no contexto mais amplo da empresa. Nesse sentido, práticas de educação corporativa estão intrinsecamente relacionadas ao processo de inovação nas empresas e ao aumento da competitividade de seus produtos como bens ou serviços (EDUCOR, [2015]).

Para Meister (1999, p. 19) “[...] as empresas estão transformando suas salas de aula corporativas em infraestrutura de aprendizagem corporativa, em que o objetivo é desenvolver meios de alavancar novas oportunidades e impulsionar a organização para um novo futuro”.

Outro ponto relevante abordado também por Meister (1999, p. 21) é que

[...] um número crescente de empresas começou a perceber a necessidade de transferir o foco de seus esforços de treinamento e educação corporativa de eventos únicos em uma sala de aula, cujo objetivo é desenvolver qualificações isoladas, para a criação de uma cultura de aprendizagem contínua, em que os funcionários aprendem uns com os outros e compartilham inovações e melhores práticas com o objetivo de solucionar problemas empresariais reais.

Da mesma forma Martins (2009, p. 227) observa que “[...] são necessários estruturas e sistemas de aprendizagem que, além de educar o indivíduo no ambiente de trabalho, sejam capazes de comprometê-lo com programas de aprendizagem focados em metas e resultados estratégicos para a empresa”.

A necessidade do ser humano de chegar a um estágio de maturidade e autoconhecimento que lhe proporcione uma maior conscientização e internalização do verdadeiro valor da aprendizagem e desenvolvimentos contínuos o impulsiona a alcançar competências e habilidades fundamentais para a excelência do seu trabalho e para o sucesso da instituição a qual está inserido (EBOLI, 2004, p. 44).

A autora complementa que são as pessoas que fazem a diferença em uma empresa, significando um retorno à simplicidade de ideias e práticas, pois

a única prática realmente de sucesso será a valorização do que existe de mais simples e profundo no ser humano: sonhos, valores e princípios motivadores do comportamento que sejam traduzidos em objetivos, que estimulem a curiosidade e a vontade de aprender inerentes à natureza humana e, o principal, que sejam concretizados em ações e resultados visíveis (EBOLI, 2004, p. 54)

A educação corporativa, assim, é aplicada tanto no setor privado quanto no setor público.

2.2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Nas últimas décadas os processos de globalização da economia, as inovações tecnológicas e as consequências por elas ocasionadas geraram um cenário de grandes transformações na sociedade contemporânea. Especificamente no mundo do trabalho mudanças significativas estão acontecendo, o que demanda novas formas de organização e dentre estas o aperfeiçoamento dos trabalhadores. Para Santana (2005, p. 18) “[...] tais requerimentos endereçam suas demandas para a qualificação e formação dos trabalhadores, o que, porém, é feito de forma individualizada, solicitando investimento e empenho pessoal do trabalhador”.

A própria educação está em plena mutação, sendo que para Delors (2003, p. 103)

[...] as possibilidades de aprender oferecidas pela sociedade exterior a escola, multiplicam-se em todos os domínios, enquanto a noção de qualificação, no sentido tradicional, é substituída em muitos setores modernos da atividade, pelas noções de competência evolutiva e capacidade de adaptação.

Neste contexto de mudanças no comportamento da sociedade e no campo da educação considerar a EaD apenas como meio de superar problemas emergenciais é parte do passado, pois ela tende a se tornar um elemento cada vez mais regular dos sistemas educativos, “necessário não apenas para atender as demandas e/ou a

grupos específicos, mas assumindo funções de crescente importância na educação da população adulta”, incluindo uma educação de formação contínua ocasionada pela aceleração da tecnologia e do conhecimento (BELLONI, 1999, p. 4).

A EaD se caracteriza pela flexibilidade, geográfica e/ou temporal, em que os participantes (alunos, professores e instrutores) estão em diferentes locais durante todo ou parte do tempo. Com esse distanciamento torna-se necessário, como forma de aprendizado planejado, o uso de recursos tecnológicos para a transmissão das informações, propiciando a devida interação entre eles.

É preciso compreender as diferenças existentes entre os termos Educação a Distância e Ensino a Distância, que têm sido muito utilizados por diversos estudiosos. Landim (1997) define bem estes dois conceitos.

O conceito de ensino está mais associado às atividades de instrução, transmissão de informações, adestramento e treinamento. O conceito de educação refere-se à prática educativa e ao processo de ensino e aprendizagem que leva o aprendiz a aprender a aprender, a saber pensar, a criar, a inovar, a construir conhecimentos, a participar ativamente de seu próprio crescimento. Há situações e objetivos que se esgotariam no ensino, mas a proposta mais abrangente e fundamental está, por certo, na educação.

O termo Educação a Distância é usado para abranger variadas formas de estudo, em todos os níveis, nos quais os estudantes não estejam em contato direto com os seus professores (LAASER, 1997, p. 20).

Para Moore e Kearsley (2008, p. 2) a Educação a Distância é definida como

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

Ainda segundo estes autores, as principais características definidoras da Educação a Distância dizem respeito a um aprendizado planejado, que usualmente se dá em local distinto do ambiente de ensino, e ainda na comunicação por meio de tecnologias diversas.

A Educação a Distância é considerada uma modalidade pois realiza o método de aprendizado quando promove a comunicação educativa, através de mecanismos possíveis suprimindo a distância que os separa.

Conforme Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, a Educação a Distância

[...] é considerada uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).

Percebe-se que estes conceitos indicam que a Educação a Distância pressupõe a autonomia do aluno que busca a organização de seu estudo de acordo com suas possibilidades de tempo, espaço e ritmo de aprendizagem.

Vista anteriormente como uma modalidade secundária para casos especiais, a Educação a Distância vem se destacando como um caminho estratégico de profundas mudanças na educação, crescendo em todos os campos, com diferentes formas de aprendizagem, mobilidade tecnológica e com maior alcance nos meios de comunicação digital (MORAN, 2011). Este mesmo autor ainda comenta que “[...] a Educação a Distância é uma opção cada vez mais importante para aprender ao longo da vida, para a formação continuada, para a aceleração profissional, para conciliar estudo e trabalho” (MORAN, 2011, p. 54).

De acordo com Belloni (1999, p. 5) a sociedade contemporânea requer um novo tipo de indivíduo e de trabalhador em todos os setores, cujas necessidades estão focadas nas “competências múltiplas do indivíduo, no trabalho em equipe, na capacidade de aprender e de adaptar-se a situações novas”. A mesma autora afirma que para se manter na sociedade e ajustar-se neste mercado de trabalho é necessário que o indivíduo desenvolva novas capacidades como “autogestão (capacidade de organizar seu próprio trabalho), resolução de problemas, adaptabilidade e flexibilidade diante de novas tarefas, assumir responsabilidades e aprender por si próprio e constantemente trabalhar em grupo de modo cooperativo”.

A Educação a Distância é uma modalidade educativa que está em expansão, fato ocorrido pelo papel que as tecnologias de informação e comunicação vem desempenhando, e pelo crescente da capacidade do ser humano de aprender novas funções para acompanhar as mudanças que estão ocorrendo no mundo do trabalho, buscando uma formação continuada.

Cada vez mais esta modalidade vem sendo utilizada em universidades, empresas, iniciativas públicas e privadas. Sua expressão está associada às crescentes necessidades educacionais de ensino, e também pelo desenvolvimento de tecnologias de informação cada vez mais poderosas, que permitem o aumento da interatividade entre docentes e discentes.

Para Saéz (1999, p. 16 *apud* ANJOS, 2013, p. 20) as tecnologias da informação estão presentes nas mais diversas áreas do conhecimento humano,

estão presentes na esfera econômica, produtiva e financeira (tecnologias da produção), veiculam produtos simbólicos (tecnologias de sistema de signos), estão a serviço de detentores de poder na era da globalização (tecnologias do poder) e tem a capacidade de transformar as estruturas mentais das pessoas e os modelos de compreensão da realidade (tecnologias do eu).

Nestas palavras, Anjos (2013, p. 21) destaca que na área da educação a aplicação desse conceito é facilmente percebida quando “o educador, que domina os pressupostos clássicos de um modelo de comunicação e de informação, faz bom uso deles ao mediar seus processos de ensino e aprendizagem”. O autor justifica este ponto de vista quando “ele se reflete sobre o ato de educar, com o estabelecimento de diálogo, de troca entre emissores e receptores, prática valorizada pela utilização da arte ou do ofício da boa comunicação”.

Para García Yruela (1997, p. 78 *apud* ANJOS, 2013, p. 21) define TIC como:

a realidade composta por um conjunto de sistemas, processos, procedimentos e instrumentos, que tem por objetivo a transformação – criação, armazenamento e difusão da informação, através de diversos meios, para satisfazer as necessidades informativas dos indivíduos e da sociedade.

No atual mundo dos negócios, como benefício do aprendizado no local de trabalho, vale ressaltar que se aprende melhor solucionando problemas surgidos no dia a dia (WICK, 1997). Este aspecto tem servido como atrativo para que as organizações instituem suas próprias unidades qualificadoras de competências, possibilitando disseminar as informações que lhes sejam intrínsecas, inclusive quando desenvolvidas de acordo com as suas realidades.

Com tantas mudanças, as organizações/instituições vêm buscando formas de melhorar a qualidade do trabalho e a capacitação do trabalhador, sem que haja alocação em horário de expediente, e ainda com redução de custos. A Educação a Distância tem se mostrado a melhor opção, trazendo resultados positivos para as organizações que dela se utilizam.

Destacando que a educação continuada e a capacitação dos servidores são importantes para a prestação de bons serviços públicos à sociedade, Valente e Silva (2011, p. 531) apontam que

[...] a capacitação dos servidores das instituições públicas é tão importante quanto a capacitação de outros trabalhadores e executivos dos segmentos de produção e de serviços. As instituições públicas têm um papel fundamental e se não estão aparelhadas e capacitadas para exercê-lo a sociedade como um todo tem muita dificuldade de avançar e atingir patamares de excelência. No entanto, a capacitação desses servidores é desafiadora, se considerarmos seu número e a extensão territorial em que atuam. Nesse contexto, os cursos *online* são vistos como uma ótima opção, principalmente com a disseminação dos recursos de informática e de Internet nos postos de trabalho das instituições públicas.

Algumas vantagens apresentadas por Valente e Silva (2011, p. 517) em implantar uma nova abordagem de educação no local de trabalho:

[...] a) o conhecimento adquirido nos cursos presenciais, em geral não é contextualizado na realidade do servidor em formação; b) nos cursos de EaD os servidores estão em seu local de trabalho, não interrompem suas funções e realizam as atividades do curso em horários adequados; c) os recursos de informática utilizados no curso de EaD auxiliam na melhoria da performance e na realização das tarefas; d) cursos de EaD contribuem para que o servidor público construa, no seu local de trabalho, condições necessárias e propícias às mudanças profissionais e de aprendizagem, desenvolvendo habilidades relacionadas ao bom desempenho em seu trabalho.

É crescente o quantitativo de funcionários que admitem que aprendizado e trabalho vem se tornando um mesmo fato, de forma que o aprendizado não mais ocorre apenas em uma sala de aula de uma universidade, como também no próprio ambiente de trabalho.

O termo aprendizagem permanente, segundo Meister (1999, p. 212), descreve “[...] a necessidade de os profissionais darem continuidade à sua educação e desenvolvimento em todos os períodos da vida, ao mesmo tempo em que lidam com carreiras divergentes, nas mais diversas circunstâncias econômicas”.

De acordo com Meister (1999, p. 213) “[...] devido ao fato de a aprendizagem permanente ter se tornado tão vital, é cada vez maior o número de organizações que estão chamando para si a responsabilidade de atender às necessidades educacionais de seus funcionários”.

Salienta-se que estes indivíduos, em sua maioria adultos que trabalham e utilizam parte de seu tempo para os estudos, buscam a EaD pela praticidade, devido à dificuldade de frequentar cursos presenciais.

De acordo com LJOSÄ (1992, *apud* BELLONI, 1999, p. 42) este fato deve deslocar o foco da formação inicial e profissional para a formação ao longo da vida como “único caminho para alcançar ou manter condições de competitividade. A

educação ao longo da vida será crucial para o indivíduo no mercado de trabalho, assegurando igualdade de oportunidades, e para a competitividade do país”.

A formação contínua para Belloni (1999, p. 42) deixa de ser vista como

um direito do indivíduo de aprender, e passa a ser um dever da sociedade e do estado tanto para atender as necessidades do sistema econômico, quanto para oferecer ao indivíduo oportunidades de desenvolvimento de suas competências como trabalhador e cidadão, capaz de viver na sociedade de incertezas do século XXI.

No âmbito do serviço público brasileiro, em relação às organizações/instituições privadas, já estão sendo desenvolvidas ações de capacitação do seu corpo funcional por meio da EaD. As razões são basicamente as mesmas adotadas pela iniciativa privada, valendo a pena citar a diminuição de custos e a possibilidade de capacitar, concomitantemente, um número maior de pessoas.

Neste sentido a Competência Informacional faz-se presente em face da necessidade do TRT-SC de capacitar seu corpo funcional, em especial os servidores, por meio da educação corporativa, utilizando a Educação a Distância.

2.3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Transformações ocorridas pela aceleração da produção de informação e sua disseminação exige dos profissionais da informação a necessidade de acompanhar esse fluxo informacional atendendo a uma demanda social cada vez maior, onde tudo está conectado e ao alcance de todos.

Para uma tomada de decisões e soluções às problemáticas ocorridas em nosso cotidiano é necessária uma atitude investigativa destes profissionais que se configure em “busca constante por novos conhecimentos que demandam interpretar e compreender o mundo: mentes que se antecipam, pessoas autônomas no pensar, sentir e fazer, com a capacidade de julgar situações” (VARELA, 2006, p. 16).

Para tanto Varela (2006, p.18) comenta que “o simples acesso à informação não é mais suficiente. Buscam-se, então, formas e processos que permitam filtrar toda esta informação – avaliação crítica, critérios de relevância, pertinência, interpretação, organização, etc.”

Ponto fundamental na consecução de políticas e/ou estratégias organizacionais de disseminação da informação enquanto forma de capacitação de

peçoal é a questão da Competência Informacional, a qual está ligada à formação de um perfil profissional - seja da área específica da informação ou de qualquer outra atividade cuja mola mestra envolva a informação – responsável e capacitado para disseminação da informação nos mais variados níveis da instituição.

Neste contexto Varela (2006, p. 20) complementa que

a Competência Informacional liga-se à capacidade de criar significado a partir da informação. Os componentes que dão sustentação a esse movimento são: o processo investigativo (ou de pesquisa), o aprendizado ativo, o aprendizado independente, o pensamento crítico, o aprender a aprender, a educação continuada (VARELA, 2006, p. 20).

Miranda (2004, p. 118) define a Competência Informacional como “[...] o conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada intensivamente em informação”. Para essa mesma autora, “essa competência pode ser expressa pela *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais”. Salienta, ademais, que,

a Competência Informacional mobilizada em situações de trabalho pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividade. É uma competência que perpassa processos de negócio, processos gerenciais e processos técnicos diversos, bem como diferentes partes de uma mesma organização ou atividade. Seria desejável que as competências informacionais fizessem parte do rol de competências dos mais variados profissionais, atividades e organizações (MIRANDA, 2004, p.118).

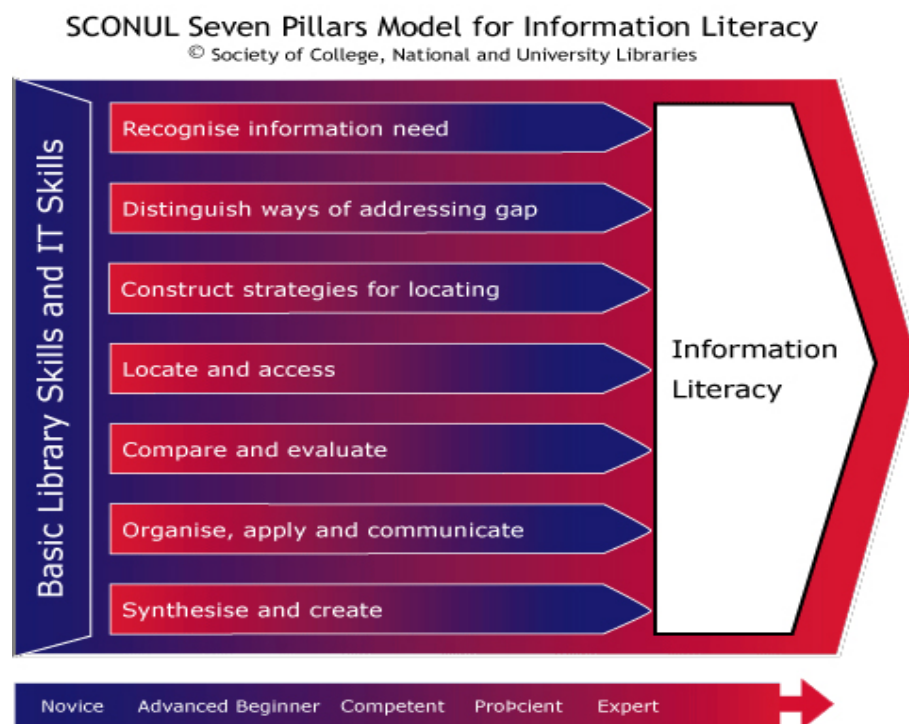
Na mesma linha Liston e Santos 2008 (p. 293) assinalam que “[...] na era da informação e do conhecimento, a Competência Informacional deve ser atribuída a todos os profissionais, nas mais diversas áreas”.

Em 1999, o grupo de trabalho da *Society of College, National and University Libraries* (SCONUL) sobre Competência Informacional publica o *Information skills in higher education: a SCONUL position paper*, introduzindo o modelo dos Sete Pilares da Competência em Informação. Desde então, o modelo foi adotado por bibliotecários e professores em todo o mundo como um meio de ajudá-los a desenvolver as competências informacionais para os seus alunos (SCONUL, 2011).

Na figura a seguir, podemos visualizar este esquema de aferição de habilidades e competências básicas em tecnologia da informação criado no Reino

Unido em 1999 pela SCONUL, intitulado *The seven pillars of information literacy*, que apresenta as características para uma pessoa ser competente em informação (SCONUL, 2011).

Figura 2 - Modelo para os Sete pilares da Competência Informacional



Fonte: SCONUL, 2011.

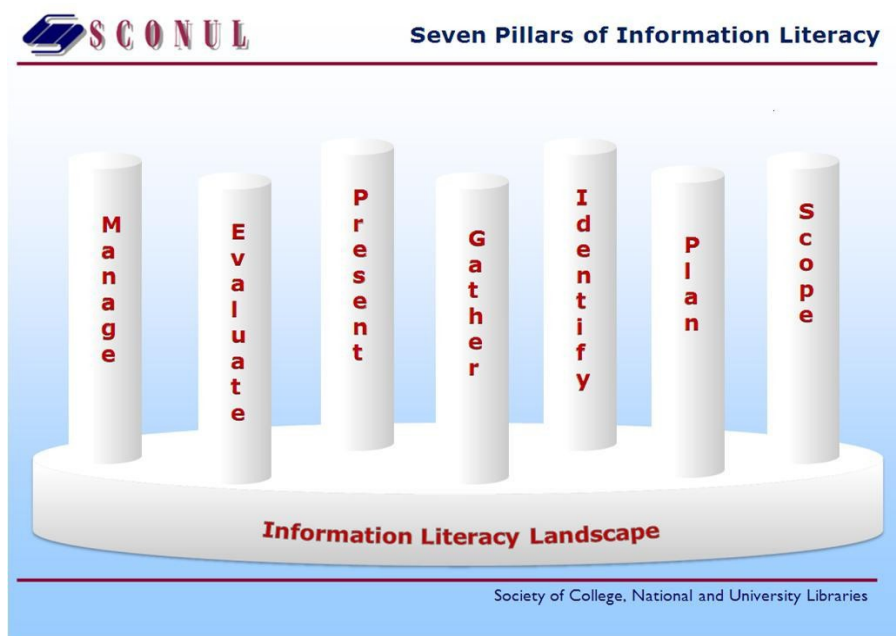
Os sete pilares da Competência Informacional apontam para um conjunto de habilidades e competências básicas em Tecnologia da Informação (TI) para localização, acesso e uso da informação que são:

- Reconhecer as necessidades de informação;
- Distinguir formas de preencher essas necessidades;
- Construir estratégias para localizar a informação;
- Localizar e acessar a informação;
- Comparar e avaliar a informação;
- Organizar, aplicar e comunicar a informação;
- Sintetizar e criar.

Estas habilidades e competências também se configuram a partir do momento em que o indivíduo se capacita passando da condição de novato, para iniciante avançado, competente, proficiente, chegando a especialista.

No entanto, em abril de 2011, a SCONUL considerou que o modelo precisava ser atualizado e expandido para refletir mais claramente a gama de diferentes terminologias e conceitos que entendeu como "informacional", salientando que os princípios básicos que sustentam o modelo dos Sete Pilares original, permanecem válidos.

Figura 3 - Novo modelo para os Sete Pilares da Competência Informacional



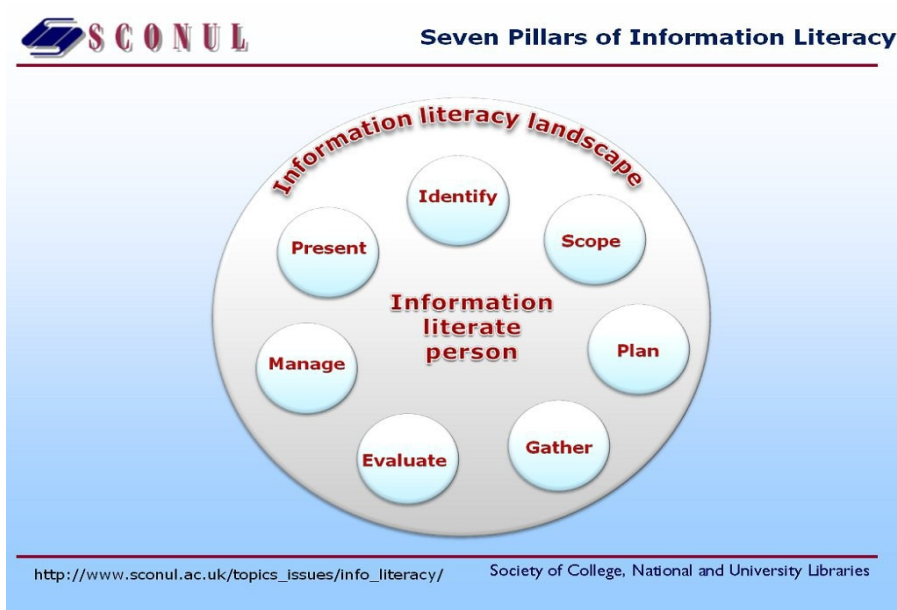
Fonte: SCONUL, 2011.

O modelo é concebido como um "edifício" circular tridimensional, fundado sobre uma paisagem que compreende o mundo da informação, como ela é percebida por um indivíduo naquele momento. Cada pilar representa a Competência Informacional de um indivíduo, ou seja, a sua aptidão, contextos e experiências, o que afetará como eles respondem a qualquer desenvolvimento das habilidades em informação (SCONUL, 2011).

Cada pilar é ainda descrito por uma série de declarações relativas a um conjunto de habilidades e um conjunto de atitudes. O esperado é que à medida que uma pessoa torna-se mais competente em informação, demonstre mais dos atributos de cada pilar e assim mover-se em direção ao topo do pilar (SCONUL, 2011).

A forma circular do modelo demonstra que a Competência Informacional não é um processo linear como na (figura 2), ele é contínuo (figura 4); uma pessoa pode estar se desenvolvendo dentro de vários pilares simultânea e independentemente, combinando conhecimento, habilidade e atitudes. (SCONUL, 2011). Salienta-se que neste modelo a pessoa competente informacionalmente está no centro do círculo, a ênfase é dada a pessoa, como ela reúne, utiliza, gerencia, sintetiza e cria informações.

Figura 4 - Novo modelo para os Sete Pilares da Competência Informacional



Fonte: SCONUL, 2011.

No modelo apresentado o indivíduo competente informacionalmente é capaz de: **identificar** (uma necessidade pessoal de informações); **perceber** (o conhecimento atual e identificar lacunas); **planejar** (construir estratégias para localizar informações); **reunir** (localizar e acessar as informações e dados necessários); **avaliar** (rever o processo de pesquisa, comparar e avaliar informações); **gerir** (organizar a informação profissional e eticamente); **apresentar** (aplicar os conhecimentos adquiridos, apresentando os resultados de suas pesquisas, sintetizando informações, dados novos e antigos, para criar novo conhecimento e disseminá-lo) (SCONUL, 2011).

2.4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Para Campello (2008, p.9) a Competência Informacional é “[...] o conjunto de habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar informação, esteja ela em fontes impressas ou eletrônicas”.

A Competência Informacional é inicialmente definida por Dudziak (2002, p. 2) como “[...] o processo de interiorização de valores, conhecimentos e habilidades ligadas ao universo informacional e à competência em informação”.

Posteriormente a mesma autora (2002, p. 7) expõe que

[...] concebida como processo de aprendizado, a Competência Informacional engloba além das habilidades e do conhecimento, a noção de valores situacionais e sociais, com ênfase na responsabilidade social do ser humano, que é o indivíduo enquanto ator social.

A partir da análise da evolução do conceito e seguindo a concepção de Competência Informacional voltada ao aprendizado ao longo da vida, Dudziak (2003, p. 28) por fim a define como

[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Assim é que a Competência Informacional traz em si a noção de aprendizado ao longo da vida, e se constitui de um conjunto de habilidades no uso dos recursos informacionais. De acordo com a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA, 2005) a Competência Informacional “[...] capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais”.

Isso resulta diretamente da noção de que a educação ao longo de toda a vida é uma construção contínua do ser humano, do seu saber e das suas aptidões, mas também da sua capacidade de discernir e agir, levando-o a tomar consciência de si próprio e do meio que o envolve e a desempenhar o papel social que lhe cabe no mundo do trabalho e na comunidade.

Neste caminho Delors, (2003, p. 111) aponta que

[...] cada um aprende ao longo de toda a sua vida no seio do espaço social constituído pela comunidade, inclusive profissional, a que pertence. Esta varia, por definição, não só de um indivíduo para outro, mas também no decurso da vida de cada um.

Esta forma de educação continuada para Delors (2003) decorre do anseio da convivência e de fundamentar a união do grupo social numa variedade de objetivos compartilhados, de forma que as convivências associativas, tais como em grupos políticos ou religiosos, convergem para este tipo de educação.

Para Delors (2003), o mundo do trabalho também se caracteriza como um ambiente distinto de educação, na medida em que versa sobre a aprendizagem de um conjunto de habilidades o que leva ao reconhecimento, em grande parte da sociedade, do valor formador do trabalho, principalmente quando inserido no sistema educativo.

Nessa senda, Delors (2003, p. 113) compreende serem igualmente imprescindíveis “[...] os saberes e saber-fazer evolutivos adaptados à civilização cognitiva, pois são as bases das competências do futuro”.

Não basta, de fato, que cada um acumule no começo da vida “[...] uma quantidade de conhecimentos de que possa abastecer-se indefinidamente [...]” (DELORS, 2003, p. 89), sendo antes preponderante estar a altura de utilizar e explorar do início ao fim da vivência, em todos os momentos e situações buscando modernizar-se, atualizar-se e enriquecer-se proveitosamente daqueles iniciais conhecimentos, em via de ambientação a um meio social em constante mudança.

Ainda nesta visão prospectiva o mesmo autor assevera que

Para poder dar resposta ao conjunto das suas missões, a educação deve organizar-se em torno de quatro aprendizagens fundamentais que, ao longo de toda a vida, serão de algum modo para cada indivíduo, os pilares do conhecimento: **aprender a conhecer**, isto é adquirir os instrumentos da compreensão; **aprender a fazer**, para poder agir sobre o meio envolvente; **aprender a viver juntos**, a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas; finalmente **aprender a ser**, via essencial que integra as três precedentes. É claro que estas quatro vias do saber constituem apenas uma, dado que existem entre elas múltiplos pontos de contato, de relacionamento e de permuta (DELORS, 2003, p. 89).

Por perceber que a Competência Informacional remete a uma busca cada vez mais intensiva ao questionamento das bases tecnológicas de informação e conhecimento, Liston e Santos (2008, p. 294), apresentam um mapa conceitual mostrando o conceito essencial da Competência Informacional, em que é possível “identificar as habilidades essenciais para a busca de uma informação eficaz, proporcionando os recursos informacionais necessários que permitam reconhecer, definir, incorporar, aplicar, buscar e transformar a informação em conhecimento”.

Figura 5 – Mapa conceitual essencial da Competência Informacional



Fonte: Liston; Santos (2008, p. 294).

Portanto, o desenvolvimento da Competência Informacional na Educação Corporativa dentro do serviço público é elemento senão garantidor, ao menos incrementador da qualidade na prestação dos serviços públicos que efetivamente atendam às necessidades da população, na construção de novos conhecimentos e na construção colaborativa da informação.

2.5 CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Para Martins Filho (2011) o ser humano é marcado por sua capacidade de aprender, ousar e buscar novos saberes. Neste sentido, entendemos que devido às constantes mudanças no mundo do trabalho, a velocidade com que as informações se disseminam acarretadas pelas inovações tecnológicas e a competitividade das organizações faz com que a busca pelo desenvolvimento profissional seja imprescindível.

Segundo Bassetto e Belluzzo (2013, p. 2) “essas mudanças provocaram impactos na forma de gestão das organizações e as obriga a gerenciar não somente os seus bens tangíveis, mas também bens intangíveis, como o conhecimento”. Com a mesma intensidade, as relações entre clientes, fornecedores e colaboradores, como apontam estes autores, estão “cada vez mais exigentes e as organizações sentem a necessidade de intensificar a atenção constante na busca e definição de técnicas e métodos eficientes de gestão para se manterem competitivas no mercado em que atuam”.

Para um embasamento teórico sobre o tema Capacitação Profissional foram identificados alguns termos relacionados. Estes diferentes termos possuem conceitos específicos que são utilizados em vários sentidos. Para discorrer sobre a Capacitação Profissional na Sociedade da Informação, são apresentados os termos normalmente encontrados na literatura e também para se fazer a diferenciação e entendimento do termo que será adotado neste trabalho.

Ao buscar conceitos sobre o termo mencionado, para elaboração de referencial teórico, surgiram outros relacionados que são: qualificação, formação, treinamento, capacitação e competência.

Neste contexto, é necessário apontar a diferença entre os termos Qualificação e Capacitação Profissional. Para Martins (2011)

[...] a capacitação tem como objetivo preparar o profissional a aplicar os conhecimentos adquiridos em situações referentes à sua atividade. A idéia é desenvolver a autonomia, criar autoconfiança e promover o desenvolvimento da pessoa. Já qualificação tem sido uma exigência do mercado de trabalho. É desenvolvida em instituições como: escolas, sindicatos, empresas e associações e tem como finalidade a aquisição de conhecimentos teóricos, técnicos e operacionais relacionados à produção de bens e serviços, por meio de processos educativos.

Martins (2011) ainda complementa que “[...] atualmente as empresas públicas e privadas têm investido na capacitação de seus funcionários”.

Uma outra definição apresentada pelo Centro de Formação de Pessoal para os Serviços de Saúde (2013) para estes termos é que

[...] a capacitação: Consiste na atualização, complementação e/ou ampliação de conhecimentos, competências e habilidades necessárias à atuação no contexto dos processos de trabalho ao qual a pessoa se vincula. Pode acontecer por meio de vários tipos de processos educativos, de curta duração, em contextos de educação continuada ou de educação permanente: cursos de atualização, treinamentos, seminários, oficinas de trabalho etc. Qualificação: É o ato ou efeito de qualificar, é atribuir uma qualidade, um atributo qualificativo, relacionada a várias

dimensões: escolaridade, formação profissional, experiência profissional (CEFOPE, 2013).

Entende-se que a Capacitação Profissional adquire um cunho educativo. Para Tardif (2002, p. 151), a educação é

[...] uma ação que o ser humano exerce voluntária e conscientemente sobre si mesmo ou sobre outro ser humano a fim de se formar ou de formá-lo em função de certas representações de sua própria ação e da natureza, dos modos e das consequências dessa ação.

Assim, a educação colabora com a integração social e política do ser humano em seu meio e a superação de uma visão fragmentadora em todas as suas dimensões. Assim, a educação supõe um processo de humanização, personalização e aquisição de meios para uma ação transformadora na sociedade e não somente de instrução ou simples transmissão de conhecimentos.

Neste sentido uma boa capacitação visualiza o profissional em sua integralidade e não apenas num aspecto técnico a ser executado, visando uma relação entre as competências do profissional da informação e as atuais exigências das organizações no contexto da sociedade contemporânea.

O desenvolvimento social, econômico e tecnológico vem possibilitando inúmeras mudanças culturais e organizacionais de grande profundidade em todas as organizações. A divulgação do conhecimento e o ritmo acelerado das mudanças estão exigindo respostas ágeis das organizações que certamente encontrarão um caminho alternativo, em que pessoas e organizações aprenderão rapidamente (BELLUZZO, 2011).

Para dar conta das inovações do mundo moderno Beluzzo (2011, p. 69) complementa que é preciso “manejar bem a informação e o conhecimento como instrumentos fundamentais de um processo inovador, e humanizar a informação e o conhecimento, tornando-os instrumentos de educação e de construção”.

O excesso de informação para Liston e Santos (2008, p. 290) “cria, muitas vezes, barreiras que colocam o profissional da informação em situações desconcertantes quanto ao manuseio das novas ferramentas informacionais disponíveis e a falta de habilidade em lidar com tais ferramentas”. Essas barreiras mostram a necessidade de estabelecer parcerias com as demais áreas do conhecimento para a integração do aprendizado e saberes referentes à Competência Informacional como:

a) definir suas necessidades informacionais; b) buscar e acessar a informação necessária; c) perceber se ela é relevante ou não; d) estruturá-la; e) transformá-la em conhecimento; f) aplicá-la, por que e em quais situações aplicá-la.

Neste contexto, as mudanças no perfil dos profissionais da informação não se restringem ao âmbito da qualificação do profissional e da gestão do trabalho, para Arruda et. al. (2000, p. 18)

as alterações no perfil profissional não se restringem ao âmbito da qualificação profissional e da gestão do trabalho, mas abrangem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado, como o trabalhador se relaciona e se socializa no ambiente de trabalho. Atingem a subjetividade do sujeito, invadindo seu espaço social, seu comportamento individual e coletivo. Necessita-se de um profissional flexível, apto a atuar em situações de trabalho diferenciadas e a mobilizar seu conhecimento em prol da organização.

Ressaltando a importância na qualificação para a atuação dos profissionais da informação Arruda et al. (2000, p. 21) destaca “a educação continuada, a adaptabilidade social, a capacidade de mobilizar seu conhecimento para o alcance dos objetivos da organização, o aprender a aprender, a sociabilidade, a lealdade e a responsabilidade”. Em síntese, a novidade da discussão atual reside na “ênfase dada à educação continuada, às qualificações tácitas e a atitudes comportamentais” (ARRUDA et al., 2000, p. 21). Essas autoras, ainda, mencionam que:

[...] embora a tecnologia informacional seja um componente importante da realidade contemporânea e da (re)definição do processo de trabalho, as análises sobre os novos requerimentos do conteúdo do trabalho dos profissionais da informação sinalizam não para a operacionalização tecnológica, mas para uma intensificação do trabalho abstrato (ensino de ferramentas informacionais, gerenciamento, planejamento e pesquisa), onde o conhecimento de tecnologia informacional é importante, mas não determinante para a realização do mesmo (ARRUDA et al., 2000, p. 22).

Em seu estudo Doyle (1994 apud HATSCHBACH, 2002, p. 19) apresenta dez predicados para uma pessoa ser considerada competente em informação que são:

- a) Reconhecer que uma informação precisa e correta é a base para uma tomada de decisão inteligente;
- b) Reconhecer a necessidade de informação;
- c) Formular questões baseadas em necessidades de informação;
- d) Identificar fontes potenciais de informação;
- e) Desenvolver estratégias de pesquisa bem-sucedidas;

- f) Saber acessar diversas fontes de informação em bibliotecas, incluindo o computador e outras tecnologias;
- g) Avaliar a informação;
- h) Organizar a informação para a aplicação prática;
- i) Integrar informações novas a conhecimentos já adquiridos;
- j) Usar a informação de forma crítica para a resolução de problemas.

Neste sentido, após a explanação das bases teóricas que fundamentam a presente dissertação, apresenta-se a seguir o caminhar metodológico.

3 O CAMINHAR METODOLÓGICO

A pesquisa envolve um processo formal e sistemático e tem como principal objetivo a obtenção de respostas para os problemas propostos mediante emprego cuidadoso de métodos, técnicas e procedimentos científicos. Este capítulo apresenta a caracterização da pesquisa, as técnicas escolhidas para a sua realização, seu cenário, coleta e análise dos dados, bem como o detalhamento do caminhar metodológico.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Ao contextualizar o tema e definir o problema de pesquisa buscou-se operacionalizar metodologicamente a pesquisa da melhor forma possível.

Os métodos e técnicas utilizados para o andamento de uma pesquisa dependem da seleção de instrumentos metodológicos relacionados com o problema a ser estudado, de fatores atinentes à pesquisa, do universo da pesquisa e outros elementos que possam surgir na investigação (MARCONI; LAKATOS, 1999; GIL, 2010).

Sob o ponto de vista da natureza caracterizou-se como uma pesquisa aplicada, pois objetivou “gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 51). A pesquisa aplicada para Michel (2009, p. 44) “procura transformar o conhecimento puro em elementos, situações destinadas a melhorar a qualidade de vida da humanidade. Implica na ação do homem sobre as descobertas para a criação de produtos, serviços [...]”.

Para classificar um tipo de pesquisa é necessário determinar alguns critérios. Quanto ao critério da finalidade do estudo esta pesquisa é exploratória e descritiva.

De acordo com os objetivos propostos a pesquisa caracterizou-se como exploratória. A pesquisa exploratória oferece maior familiaridade com o problema tornando-o mais explícito, sendo o objetivo desta pesquisa o aprimoramento das ideias, e envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o assunto (GIL, 2010).

Já a pesquisa com caráter descritivo ocorre quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Conforme Prodanov; Freitas (2013, p. 52) a pesquisa descritiva

observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos. Assim, para coletar tais dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação.

Com relação aos procedimentos a pesquisa também é bibliográfica. A pesquisa bibliográfica se desenvolve com base em obras já publicadas principalmente em livros, artigos de periódicos científicos, dissertações e teses, utilizando-se fundamentalmente das contribuições de vários autores sobre um determinado assunto (GIL, 2010). A fundamentação teórica deste trabalho embasa-se na pesquisa bibliográfica.

De acordo com Michel (2009, p. 40) o levantamento bibliográfico sobre o assunto pesquisado, tem o intuito de “identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico”.

Desta forma, a pesquisa bibliográfica será fundamentada nas publicações existentes sobre o assunto e servirá de embasamento na definição de parâmetros e análise da pesquisa. Neste trabalho refletimos sobre: Educação Corporativa, Educação a Distância, Competência Informacional, Competência Informacional na Educação Corporativa e Capacitação Profissional.

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema esta investigação é quali-quantitativa. Na pesquisa quantitativa utilizando-se de técnicas estatísticas, considera-se que tudo pode ser quantificável, ou seja, quando a variável em estudo for mensurada numericamente (BARBETTA, 2002). Caracteriza-se também pelo uso de técnicas estatísticas tanto na fase de coleta quanto no tratamento dos dados, tendo como objetivo garantir maior precisão na análise e interpretação dos resultados e confiabilidade na obtenção destes (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A pesquisa qualitativa, ao contrário da quantitativa, não emprega procedimentos estatísticos no processo de análise do problema, mas sim a interpretação dos fatos pelo pesquisador, buscando solução para o problema proposto (SOARES, 2003). Também se pode dizer que a variável é dita qualitativa

quando os possíveis resultados são atributos ou qualidades (BARBETTA, 2002). As pesquisas qualitativas e quantitativas interagem entre si permitindo uma melhor análise e compreensão dos resultados.

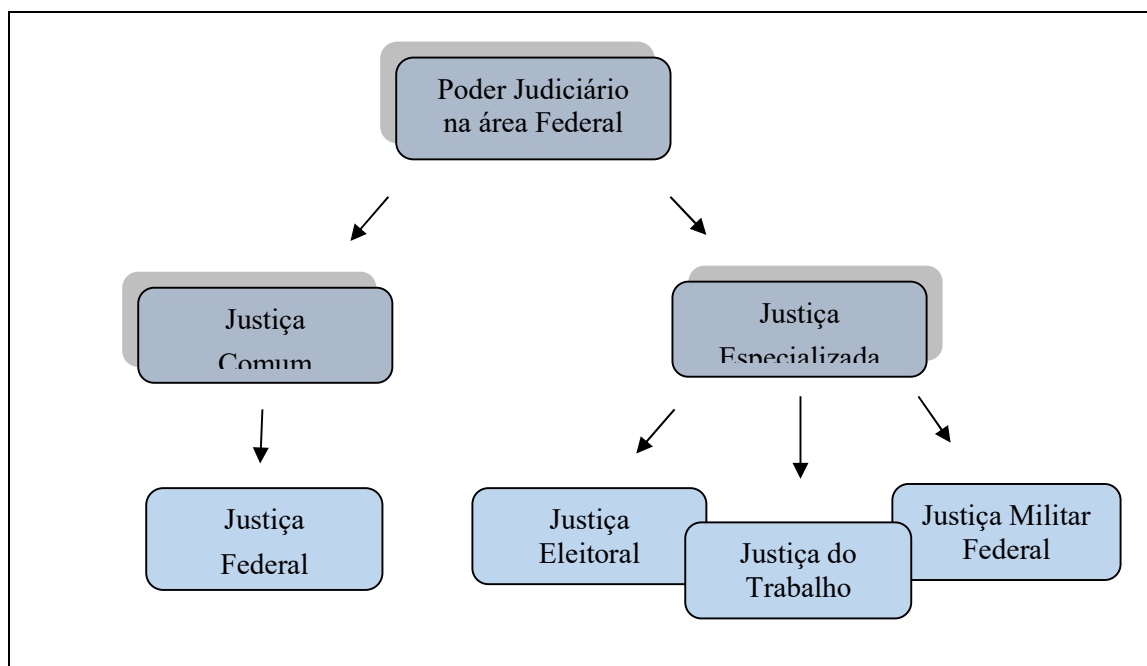
Assim a organização do trabalho e a coleta dos dados obedeceram aos seguintes procedimentos: revisão de literatura, levantamento de dados e indicadores, análise e síntese dos dados, considerações e proposições.

A coleta de dados foi feita com entrevistas estruturadas e análise por meio de Análise de Conteúdo de Bardin.

3.2 CENÁRIO DA PESQUISA

O Poder Judiciário brasileiro é composto por um quadro de Juízes e servidores, sendo apenas os primeiros considerados membros do Poder, e os demais os auxiliares da Justiça. Ainda, o Poder Judiciário apresenta-se constitucionalmente dividido em instâncias, competências e atribuições, valendo aqui citar a divisão nos seguintes ramos da Justiça: Poder Judiciário na área Federal, o qual se subdivide em Justiça Comum e Especializada, esta última contendo ainda algumas subdivisões (Justiça Eleitoral, Justiça do Trabalho e Justiça Militar Federal). A figura 6 representa esta divisão da justiça.

Figura 6 - Organograma da Justiça na área Federal



Fonte: Centro de Formação e aperfeiçoamento de servidores do Poder Judiciário (2014).

Cada um desses ramos da Justiça comporta divisões em instâncias, sendo elas a primeira e a segunda instâncias, chamadas de nível ordinário, em que os julgadores (de regra, Juízes na primeira e Desembargadores na segunda) dispõem de competências para analisar todos os fatos trazidos pelas partes e advogados ao processo. Contrapõem-se a tais instâncias os Tribunais Superiores, consideradas instâncias extraordinárias, porque examinam um âmbito mais restrito de matérias.

O rol de matérias cuja apreciação é da competência da Justiça do Trabalho está disposto no artigo 114 da Constituição da República Federativa do Brasil. Seu órgão de cúpula é o Tribunal Superior do Trabalho (TST), sediado em Brasília, e quanto aos Tribunais Regionais do Trabalho, identificados pela sigla TRT, há uma divisão por regiões de abrangência sendo que, em regra, há um Tribunal em cada Estado da Federação, comportando, apenas as seguintes exceções: no Estado de São Paulo há dois Tribunais do Trabalho, um na capital (TRT2) e outro na cidade de Campinas (TRT15). Nos Estados do Norte do país, há um TRT para cada dois Estados, assim como no (TRT8) PA e AP; (TRT10) DF e TO; (TRT11) AM e RR e (TRT14) AC e RO. (TST, 2015).

Para uma melhor visualização da distribuição dos Tribunais pelo país, segue abaixo quadro ilustrativo:

Quadro 3 - Distribuição dos TRTs pelo país

TRT	Localização	Abrangência
1ª Região	Rio de Janeiro – RJ	Rio de Janeiro
2ª Região	São Paulo – SP	São Paulo
3ª Região	Belo Horizonte – MG	Minas Gerais
4ª Região	Porto Alegre – RS	Rio Grande do Sul
5ª Região	Salvador – BA	Bahia
6ª Região	Recife – PE	Pernambuco
7ª Região	Fortaleza – CE	Ceará
8ª Região	Belém – PA	Pará e Amapá
9ª Região	Curitiba – PR	Paraná
10ª Região	Brasília – DF	Distrito Federal e Tocantins
11ª Região	Manaus – AM	Amazonas e Roraima
12ª Região	Florianópolis – SC	Santa Catarina
13ª Região	João Pessoa – PB	Paraíba
14ª Região	Porto Velho – RO	Acre e Rondônia
15ª Região	Campinas – SP	Municípios do estado de São Paulo não englobados pela 2ª Região
16ª Região	São Luís – MA	Maranhão
17ª Região	Vitória – ES	Espírito Santo
18ª Região	Goiânia – GO	Goiás
19ª Região	Maceió – AL	Alagoas
20ª Região	Aracaju – SE	Sergipe
21ª Região	Natal – RN	Rio Grande do Norte
22ª Região	Teresina – PI	Piauí
23ª Região	Cuiabá – MT	Mato Grosso
24ª Região	Campo Grande – MS	Mato Grosso do Sul

Fonte: Elaborado pela autora, baseado no site do Tribunal Superior do Trabalho (2015).

O Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, com sede em Florianópolis, tem jurisdição sobre todo o Estado de Santa Catarina, e por isso é também usualmente conhecido TRT-SC. Atualmente sua divisão interna jurisdicional se dá entre Câmaras, Turmas, Seções Especializadas e Tribunal Pleno, sendo também

composto de 59 Varas do Trabalho - suas unidades de primeira instância - distribuídas por todo o Estado. (TRT-SC, [2015])

Este Tribunal possui atualmente uma Escola Judicial, dotada de autonomia didático-científica e administrativo-organizacional, e cuja finalidade é a preparação, a formação, o treinamento, o aperfeiçoamento, o desenvolvimento e a capacitação de magistrados e servidores, prevendo expressamente programas de ensino a distância. Há ainda no âmbito do TRT-SC, vinculado à Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), o Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) cujas atribuições dizem respeito ao desenvolvimento de atividades de formação, capacitação e qualificação dos servidores (TRT-SC, [2015]). Nesse setor específico que a pesquisa se concretizou.

3.3 SUJEITO DA PESQUISA

Com base no cenário descrito, foi considerada como população ou sujeitos de interesse, para a realização desta pesquisa, os profissionais instrutores que compõem o SEDUC que são os diretores, chefes de núcleo e servidores, perfazendo um total de nove (09) pessoas, que estão relacionados da seguinte maneira:

Uma (01) diretora de serviço, responsável pelo gerenciamento da educação corporativa, cujas atribuições básicas são: planejamento, coordenação e gerenciamento da equipe;

Um (01) chefe de núcleo de tecnologia educacional, cujas atribuições básicas são: planejamento, acompanhamento e implantação/execução de cursos/treinamentos mediados por tecnologias educacionais (especialização em EaD);

Um (01) chefe de núcleo de projeto e execução de ensino, cujas atribuições básicas são: planejamento, coordenação, operacionalização e avaliação da gestão educacional corporativa;

Um (01) servidor no apoio operacional - estágio e relações institucionais, cujas atribuições básicas são: operacionalização do programa de estágio e de visitação pública;

Um (01) servidor no apoio operacional – registro e acompanhamento da qualificação, cujas atribuições básicas são: registro e acompanhamento dos eventos e concessão dos adicionais de qualificação, realização de auditorias no módulo integrado com folha de pagamento;

Um (01) servidor no apoio operacional – gerenciamento de eventos, cujas atribuições básicas são: prestar auxílio à direção do serviço na elaboração e operacionalização dos eventos em capacitação, em todas as etapas que vão desde a análise das demandas até a avaliação das atividades desenvolvidas;

Um (01) servidor no apoio operacional – orçamento e contratações, cujas atribuições básicas são: prestar auxílio à direção do serviço na elaboração e controle do orçamento da área, solicitar propostas e elaborar informações para contratação de empresas ou profissionais para ministrar cursos/eventos;

Um (01) servidor no apoio operacional, cujas atribuições básicas são: atividades de apoio ao núcleo de tecnologia educacional;

Um (01) servidor no apoio operacional, cujas atribuições básicas são: atividades de apoio à direção do serviço de educação corporativa;

O setor conta ainda com os serviços prestados por mais 02 (dois) estagiários, sendo que esses não fizeram parte da pesquisa.

3.4 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Um primeiro contato realizado com o TRT-SC ocorreu em 2013, quando da intenção de pedir autorização para a realização da pesquisa junto ao Tribunal, apresentando pontos do projeto de pesquisa. Passado o processo de seleção para o mestrado de 2014, entrei em contato novamente com a instituição para então validar via Processo Administrativo (PROAD) a autorização e dar início à pesquisa.

O passo seguinte deu-se em novembro de 2014, com uma reunião realizada com a diretora do núcleo para uma apresentação informal do interesse pela pesquisa no SEDUC e de alguns dados do projeto. Após o exame de qualificação do projeto em julho de 2015, refiz contato com o setor, agendando um dia e horário com a diretora e o chefe de núcleo de EaD do SEDUC para uma apresentação formal - palestra - do projeto no todo, para que o grupo tivesse conhecimento do que tratava a pesquisa. Ao término da apresentação, fui conduzida pela diretora até o SEDUC para conhecer um pouco mais do setor e também para que fosse apresentada aos demais integrantes da pesquisa, fato este ocorrido em setembro de 2015. Por se tratar de pesquisa envolvendo seres humanos, houve a necessidade de solicitar junto ao Comitê de Ética em Pesquisas Envolvendo Seres Humanos da Universidade do Estado de Santa Catarina – CEPESH/UDESC o processo de

submissão de processos para dar início à pesquisa, fazendo o cadastro completo, por meio do *site* da Plataforma Brasil, indicado na página do Comitê em outubro de 2015. Após o parecer substanciado do Comitê de Ética em Pesquisas (CEP) em novembro de 2015, solicitando atendimento de algumas pendências, uma nova submissão para avaliação do CEP foi emitida em dezembro de 2015, e em 17 de fevereiro de 2016 o Comitê de Ética aprovou o parecer.

Para o cumprimento do cronograma e iniciar à pesquisa foram marcadas as entrevistas com os servidores do SEDUC na primeira quinzena do mês de março de 2016. As entrevistas ocorreram de forma individual, ou seja, com um entrevistado de cada vez, nos dias 02 e 03 de março com quatro servidores, no dia 09 de março com três servidores e no dia 11 de março com dois servidores, em sala reservada (sala de reuniões) fora do ambiente do SEDUC, mas nas dependências do TRT-SC, para que não ocorressem interferências nas respostas dos entrevistados, totalizando os nove (09) servidores do SEDUC.

Para a coleta de dados utilizou-se a entrevista e para o procedimento de análise e interpretação dos dados a Análise de Conteúdo de Bardin.

Adotou-se o uso da entrevista para conhecer o perfil dos pesquisados e também para saber seu conhecimento sobre o contexto da Competência Informacional. Marconi e Lakatos, (2010, p. 178) caracterizam a entrevista como “um encontro entre duas pessoas, afim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Para Severino (2007, p. 124) a entrevista é uma “técnica de coleta de informações sobre um determinado assunto, diretamente solicitadas aos sujeitos pesquisados” e que consiste no pesquisador apreender do sujeito pesquisado “o que pensam, sabem, representam, fazem e argumentam”.

A entrevista foi estruturada pela pesquisadora com um roteiro estabelecido, permitindo a padronização da entrevista, sendo que foram feitas as mesmas perguntas para todos os entrevistados. O objetivo era obter dos entrevistados respostas às mesmas perguntas, permitindo averiguar as diferenças e semelhanças entre elas (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Com o intuito de reunir informações sobre o conhecimento das competências informacionais a pesquisadora inicialmente fez contato com o entrevistado, explicando a finalidade da pesquisa, seu objeto e relatando a importância de sua participação e colaboração.

Tais encontros foram previamente agendados e gravados via gravador de telefone celular, sempre com a anuência dos participantes (com documentos assinados permitindo as gravações e entrevistas, bem como da divulgação ou não dos resultados da pesquisa) para posterior análise dos conteúdos e levantamento dos principais indicadores que contribuíram com o estudo.

Para obter informações adicionais que ajudassem a compreender de que maneira os envolvidos na pesquisa (re)conhecem a Competência Informacional para a consecução dos objetivos voltada à capacitação de seus servidores, as questões da entrevista (Apêndice A) foram elaboradas com base nos objetivos a serem alcançados, organizadas de forma a atender as categorias de análise previamente propostas, visando, assim a sistematização e análise dos dados.

Tal instrumento facilitou a tabulação e tratamento dos dados obtidos, além de possibilitar tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente.

Já para a análise e interpretação dos dados utilizou-se a Análise de Conteúdo que consiste em:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 48)

Para Severino (2007, p. 121) a Análise de Conteúdo é “uma metodologia de tratamento e análise de informações constantes de um documento, sob forma de discursos pronunciados em diferentes linguagens: escritos, orais, imagens, gestos”.

A utilização deste método justificou-se pelo fato da Análise de Conteúdo ter como finalidade efetuar deduções lógicas e fundamentadas em relação às informações obtidas na coleta de dados. Esta técnica analisa a fala e as significações, ou seja, analisa o que está por trás das palavras que foram coletadas (BARDIN, 2011).

A Análise de Conteúdo proposta por Bardin consiste em realizar a leitura do texto, verificar termos semelhantes, extrair fragmentos para a análise, categorizar as falas dos entrevistados, para descrever com maior severidade os dados obtidos na entrevista.

Os conteúdos obtidos por meio das entrevistas gravadas foram transcritos na íntegra e analisados para que fossem destacados os conteúdos mais relevantes respondendo de forma mais precisa a pergunta da pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentadas a análise e discussão dos resultados obtidos, a partir dos objetivos propostos, assim como a caracterização dos entrevistados e as questões para Análise de Conteúdo.

Então, numa leitura de Bardin (2011) considerando os indicativos metodológicos da Análise de Conteúdo, a leitura exaustiva das entrevistas e o processo de sistematização de dados chegou-se a construção das seguintes categorias de análise: Perfil do profissional instrutor; Relação entre TIC e educação continuada; Competência Informacional no ambiente de trabalho.

Passamos a explicitação de cada uma das categorias.

4.1 PERFIL DO PROFISSIONAL INSTRUTOR

O grupo participante da pesquisa é formado por nove (09) integrantes do SEDUC que tem uma faixa etária abrangente que varia desde os 20 aos 60 anos. Dos nove participantes da pesquisa, dois (02) tem entre 21 a 30 anos, dois (02) tem entre 31 a 40 anos, três (03) tem entre 41 e 50 anos e dois com faixa etária entre 51 e 60 anos, como pode ser visualizado no gráfico abaixo representada.

Gráfico 1- Faixa etária dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Quanto à formação acadêmica, percebeu-se que os entrevistados possuem formação distinta. Dos nove entrevistados constatou-se que dois (02) são formados

em Administração, um (01) em Biblioteconomia, um (01) em Design gráfico, um (01) em Fisioterapia, um (01) em Gestão pública, um (01) em Letras e um (01) em Serviço Social. Percebeu-se que um (01) entrevistado possui formação acadêmica em dois (02) cursos, Física e Ciências Sociais.

Gráfico 2 - Formação acadêmica dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Dando continuidade à formação acadêmica dos nove (09) entrevistados constatou-se que cinco (05) deles possuem diferentes níveis de pós-graduação, sendo um (01) em Direito do Trabalho, um (01) em Antropologia Social, um (01) em Educação a Distância, um (01) em Gestão Pública e um (01) em Direito do Processo Eleitoral. Um entrevistado apontou possuir mestrado e doutorado.

Gráfico 3 - Formação acadêmica nível de pós-graduação



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Quanto à formação dos professores instrutores que atuam no SEDUC, percebeu-se uma interdisciplinaridade no setor, o que demonstra quão vasto é o campo de atuação destes profissionais.

Em relação ao tempo de atuação no TRT-SC, verificou-se que, dos nove (09) entrevistados, dois (02) deles se destacam com uma média de 25 anos de colaboração, outros dois (02) estão há 18 anos trabalhando e os outros cinco (05) são mais recentes, com uma variação de um a dois anos e meio, conforme tabela abaixo:

Tabela 1 - Tempo de trabalho no TRT-SC

Entrevistado	Tempo de atuação
E 4	1 ano
E 1	1 ano e 8 meses
E 3	1 ano e 9 meses
E 9	2 anos
E 6	2 anos e 6 meses
E 5	18 anos
E 7	18 anos
E 2	25 anos
E 8	26 anos

Fonte: Elaborado pela autora.

Relacionado ao cargo decorrente de concurso público e a lotação atual, verificou-se que dos nove (09) entrevistados, cinco (05) entraram como analista judiciário, sendo que três (03) deles foi na área administrativa e hoje estão na área de gestão de pessoas, um (01) que entrou na área administrativa e hoje está na área de EaD e um (01) como analista judiciário no serviço social e que hoje está lotado na área de gestão de pessoas. Quatro (04) ingressaram como técnico judiciário, sendo que três (03) deles estão na área de gestão de pessoas e um (01) está na área da EaD.

Tabela 2 - Cargo decorrente de concurso no TRT-SC

Entrevistado	Cargo	Lotação
E1	Analista judiciário área admin.	Área de gestão de pessoas
E2	Técnico judiciário	Área de gestão de pessoas
E3	Analista judiciário área admin.	Área de gestão de pessoas
E4	Analista judiciário área admin.	Área da EaD
E5	Analista judiciário serviço social	Área de gestão de pessoas
E6	Técnico judiciário	Área de gestão de pessoas
E7	Técnico judiciário	Área da EaD
E8	Técnico judiciário	Área de gestão de pessoas
E9	Analista judiciário área admin.	Área de gestão de pessoas

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Quanto ao nível de satisfação dos entrevistados como servidores públicos do TRT-SC percebeu-se pela fala de cada um, que todos, ou seja, 100% deles demonstraram que estão satisfeitos, totalmente satisfeitos e que gostam do que estão desenvolvendo no setor, gostam de trabalhar com o tema educacional. Além de gostar de estar no setor, um respondente mencionou que considera muito melhor do que foi em outros órgãos que trabalhou.

Quadro 4 - Nível de satisfação como servidor público do TRT-SC

Entrevistado	Unidades de significado ⁶
E1	Bom atualmente sim, (...) tô numa atividade que me é um pouco mais próxima, que eu gosto da questão da educação, eu gosto de, enfim tarefas diversas, eu me sinto satisfeita onde eu estou atualmente.
E2	Sim estou
E3	Sim, aqui sim, eu já fui servidor em outros dois órgãos e então além de eu gostar de estar aqui tipo eu considero muito melhor do que foi nos outros lugares assim, tá muito mais adequado a minha participação do que nos outros
E4	Sim
E5	Totalmente satisfeita, (...) assim tô muito contente muito satisfeita na área de educação, me sinto bem realizada e assim, por mais que tenham essas coisas aí dos servidores públicos que a gente olha na TV, mas eu ainda sinto orgulho de ser servidora e procuro fazer bem o meu trabalho.
E6	Eu tô satisfeita, tô satisfeita, tô gostando e pretendo ficar por um bom tempo, atuando nessa área
E7	Como servidor eu tô satisfeito, do ponto de vista de trabalho em si eu tô bem satisfeito
E8	sim eu gosto
E9	Sim, é nós trabalhamos com uma área muito importante que é a questão da capacitação né, e isso influencia diretamente na melhoria da qualidade do próprio servidor e do serviço que ele presta pro jurisdicionado, para as pessoas, para o público em geral.

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

⁶ Entendemos por unidades de significado, depois de leitura intensa e exaustiva das entrevistas, as partes mais importantes que se destacaram frente aos objetivos da pesquisa. Com base em Bardin (2011) escolhemos e sistematizamos parte dos depoimentos de forma intencional, na tentativa provisória e situada historicamente de categorizar e refletir como elementos imprescindíveis do fazer científico.

4.2 RELAÇÃO ENTRE TIC E EDUCAÇÃO CONTINUADA

Quanto à questão sobre qual o envolvimento dos entrevistados com a Educação a Distância Corporativa, dos nove (09) entrevistados, sete (07) deles têm um envolvimento parcial, e dois (02) têm um envolvimento total pois fazem parte do núcleo processual de tecnologia educacional, produção de conteúdo e produção de material didático.

Embora apenas dois entrevistados façam parte diretamente do núcleo de EaD corporativa e são responsáveis por fazer a EaD acontecer, os demais estão diretamente ligados ao contexto, pois para eles além de ser um aprendizado também colaboram como um assessoramento.

Quadro 5 - Envolvimento com a Educação a Distância Corporativa no âmbito do TRT-SC (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	(...) vendo as coisas de dentro, como funciona, como é a preparação da educação a distância, como funcionam as coisas pra fazer um curso acontecer, além de ser um aprendizado é muito interessante que eu tô conseguindo colaborar com uma outra visão
E2	(...) na verdade eu faço muito trabalho administrativo dentro da educação corporativa né, eu tenho uma parte que é estritamente administrativa e que não é assim ligada a educação a distância
E3	Eu até não trabalho diretamente com a EaD, nós temos agora a divisão de núcleos ali dentro desse serviço de educação corporativa e existe um núcleo que trata “agora mudou o nome pra seção” uma seção específica que trata da educação a distância, éh eu muito perifericamente trabalho com isso é
E4	É muito grande, eu faço parte do núcleo processual de tecnologia educacional né e nós somos responsáveis pela educação a distância, aí a minha parte aqui agora é, nós estamos tentando trabalhar em cima de formação de, na verdade é formação de conteúdo, é começar a desenhar os cursos, é bastante grande, é o meu foco na verdade

Quadro 5 - Envolvimento com a Educação a Distância Corporativa no âmbito do TRT-SC (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E5	(...) vim trabalhar na capacitação, foi um desafio pra mim porque eu conhecia né a EaD mais como uma pessoa que poderia estar fazendo um curso, (...)então é uma aproximação que eu tenho feito junto com os servidores do SEDUC que já participam disso, que já estavam né, e eu procurei me capacitar né fazendo cursos, participando de congresso, fazendo leitura sobre o tema né, pra poder entender mais essa metodologia de ensino, então desde que eu estou acho que ainda tenho um mundo para aprender porque a EaD é tanto uma metodologia mas ela é também a plataforma, a ferramenta, (...)é uma área que eu ainda estou em aprendizagem
E6	Então, a gente na verdade tem ali a divisão do, dos treinamentos presenciais e a distância né, a gente faz o assessoramento, o nosso núcleo ali que é separado do núcleo de educação a distância faz mais essa parte de assessoramento pro EaD, (...) então é mais na retaguarda assim digamos né, eu já fiz curso de EaD fora, então eu tô fazendo uma pos-graduação em EaD mas eu não tô atuando hoje diretamente no EaD
E7	(...) a gente conseguiu formalizar dentro da estrutura do tribunal, dentro da hierarquia do tribunal uma seção específica pra trabalhar com educação a distância, é então aí quando, o meu envolvimento, é, eu sempre estive envolvido com todas as atividades desde o primeiro momento que a EaD no tribunal foi instituída, eu sempre tive envolvido ou com produção de conteúdo ou com, trabalhando com vídeo conferência, é ou com produção de material didático também, então hoje eu pessoalmente, hoje tem divisão com mais dois colegas
E8	É pouco mas é assim, os cursos são averbados por nós ali então eu e o meu colega a gente averba os cursos, mas é, da EaD sempre que precisa assim um help a gente também ajuda o pessoal né, ah entra aqui faz isso faz aquilo, mas na prática mesmo a gente não...
E9	É atualmente eu trabalho na parte do ensino no projeto presencial, mas é precisei também já de cursos também a distância e acabei aprendendo um pouco né com os colegas perguntando e me envolvendo um pouco com esta questão

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Quanto à compreensão/entendimento sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no mundo contemporâneo dos nove (09) entrevistados quatro

(04) entendem as TIC como ferramentas de ensino atingindo um maior número de pessoas utilizando-se para a otimização dos cursos, um (01) entende como instrumento de aproximação entre pessoas que dá sensação de presencialidade mesmo estando em espaços físicos diferentes dá a ideia de estar junto, um (01) entende como uma tendência e que tudo está relacionado com a informática.

Quadro 6 - Compreensão/entendimento sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no mundo contemporâneo (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	(...) mas meu entendimento eu não vejo, eu vejo como ferramentas que a gente, eu não vejo como uma coisa assim que necessariamente são ou a salvação do mundo ou a destruição das relações sociais, eu vejo como ferramentas que a gente pode, pode utilizar pra fazer as coisas que as pessoas sempre fizeram ou fazer melhor as coisas que as pessoas sempre fizeram, então eu as considero muito importante
E2	eu acho assim o próprio trabalho que eu executo né, hoje, é, ele não existiria se não tivesse a tecnologia. (...)então esse trabalho que eu faço hoje, o quê que acontece, ele criou uma abrangência infinitamente maior, porque o trabalho que era direcionado pra alguns pequenos gabinetes na época hoje é direcionado a toda a comunidade do tribunal, toda a comunidade envolvendo o estado todo de Santa Catarina, então esse trabalho é graças a tecnologia,. (...) a gente cria também pela tecnologia um diálogo com outros servidores que estão no interior
E3	(...) então no meu entendimento como ferramenta de ensino
E4	As tecnologias da informação fazem parte da nossa, nossa, nossos recursos, nosso métier né, então a gente tem que entender de alguma tecnologia da informação, porque senão, não tem como fazer educação a distância, uma coisa tá dentro da outra
E5	eu consigo aqui numa visão estratégica oferecer um curso não só pras pessoas lotadas na capital, então assim a equidade que dá um curso EaD é muito grande então eu consigo atingir lá São Miguel do Oeste com a mesma qualidade que eu atingiria aqui, (...) então ele me dá muitas vantagens assim, então cada vez mais assim eu tenho visto que pra Educação Corporativa ele é assim uma ferramenta muito importante e que a gente ainda tem que investir mais

Quadro 6 - Compreensão/entendimento sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no mundo contemporâneo (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E6	Então essa questão de tecnologia de informação e de comunicação é tu conseguir atingir mais pessoas e tu usar essa ferramenta pra auxiliar até em cursos presenciais também, mais tu utilizar dessas ferramentas pra esse auxílio, eu acho que otimiza o tempo do curso, otimiza o curso, eu sou a favor e quanto mais melhor, assim né quanto mais se investir nisso melhor
E7	Então essa expressão Tecnologia da Informação e Comunicação eu vejo como instrumento de aproximação, eu vejo, toda tecnologia que eu trabalho seja na vida pessoal ou profissional pra mim TIC são instrumentos de aproximação, posso utilizar na vida pessoal posso utilizar na vida profissional aproximando as pessoas do ponto de vista de interatividade, relações familiares aprendizagem, ambiente de trabalho, pra mim é Tecnologia educacional são instrumentos de aproximação entre pessoas que dão presencialidade que mesmo estando em espaços físicos diferentes dão a ideia de estar juntos isso pra mim é esse é o meu conceito
E8	É mais o moodle mesmo que a gente tem ali na nossa sala, mas também a gente não mexe tanto porque não dá tempo, mas usam o computador, tablets o que precisar das tecnologias a gente tem
E9	É hoje em dia tudo tá relacionado com a informática, eu creio que é a tendência, cada vez mais a gente tá usando computadores pra um trabalho em si no dia a dia

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Analisando a questão da relação estabelecida pelos entrevistados com as TIC em seu contexto profissional percebeu-se que eles não conseguem imaginar seu trabalho sem essas tecnologias, pois elas são importantes para fazer o conhecimento chegar a um número maior de pessoas. Também foi relatada a questão do aprendizado, a formatação da Educação a Distância, pois é preciso ter tecnologias para levar a educação a distâncias maiores. A questão da divulgação, treinamento e participação de um contingente cada vez maior de servidores também foi abordada pelos entrevistados, a interação e o relacionamento com os servidores não seria possível sem esses instrumentos de tecnologia. Para os entrevistados as TIC são ferramentas obrigatórias para praticamente tudo.

Quadro 7 - Relação estabelecida com as TIC em seu contexto profissional (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	(...) então eu não sei como é que as pessoas faziam quando o Google não existia porque eu realmente não entendo. (...)o fato, tudo o que precisa pesquisar, conhecer coisas novas, buscar ideias, tudo tem haver, a tecnologia operacionaliza, então realmente é algo que é muito presente, (...) é muito importante e eu realmente não consigo imaginar fazer meu trabalho sem elas
E2	É essa relação é exatamente elas me fornecem né, os recursos necessários pra criar essa abrangência cada vez maior do trabalho porque se não tivessem essas tecnologias fatalmente as pessoas não estariam hoje sendo abrangidas né por todo esse trabalho que é um trabalho de conhecimento
E3	(...) então tem essa relação de aprendizado, principalmente de aprendizado, que um pouco acabo atuando de forma mais como receptor nesse caso mesmo aqui dentro do tribunal porque eu sou mais alvo de ações a distância do que alguém que está trabalhando na elaboração dessas ações
E4	A relação que a gente tem é de trabalhar com elas né, tecnologia de informação pra nós faz parte de todo a nossa formatação de educação a distância, a gente precisa delas justamente para conseguir levar essas informações a distância senão não teria como, ela junto com as nossas metodologias é que formam a educação a distancia
E5	(...)ali no SEDUC eu tenho então dois núcleos, um núcleo que se preocupa com a execução que a gente chama né, de desenvolvimento e execução dos cursos mais presenciais e tem o núcleo que se dedica exclusivamente a distância né dos cursos a distância (...) pensar o núcleo é que me preocupo com digamos a forma como a gente vai estar sempre se preocupando, tanto com as ferramentas como eu disse antes, então que plataforma que a gente usa, que ferramenta, que jeito que a gente vai usar aquilo, como também a questão do conteúdo né, então assim que conteúdo a gente está tentando colocar nessa plataforma e que metodologia a gente vai usar, pensando sempre, o que une eu acho que esses meus dois núcleos é o fato de a gente ser uma educação corporativa então a gente tá num ambiente de trabalho se preocupando com as demandas que temos aqui e pensando dentro da pedagogia também assim que é uma educação para adultos

Quadro 7 - Relação estabelecida com as TIC em seu contexto profissional (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E6	(...) a gente faz, eu não sei se está inserido de fato na TIC a questão de divulgar, a questão de comunicar as pessoas de que que tem acontecido do que tem de treinamento sendo desenvolvido, pra auxiliar eles por meio de intranet, internet, seja e-mail a gente dá esse assessoramento para passar essas informações e fazer com que eles venham cada vez mais é participar né de tudo isso assim
E7	Então eu, com as TIC hoje eu vejo que não só com a minha atividade profissional como toda a estrutura do tribunal ela tá um pouco amarrada com as TIC, (...)então o meu contexto específico é pra mim é fundamental, eu não consigo interagir com os colegas que estão lá no interior do estado, São Miguel, Joaçaba lugares longe, eu não consigo interagir com eles sem esses instrumentos, seja celular, seja tablet, seja e-mail, seja qualquer tipo de conexão tem que ser por TIC
E8	Acho que tudo está relacionado com ele, hoje a gente só lida com isso, tudo é, a gente recebe um processo pra averbação, é tudo virtual é tudo
E9	Atualmente precisa do computador pra fazer praticamente tudo, pra fazer planilhas, pra acessar conteúdo de cursos também, é quase que uma ferramenta obrigatória vamos dizer assim

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Quanto à utilização das TIC junto aos colegas como prática diária de trabalho, funciona de forma colaborativa, como instrumento de colaboração, de compartilhamento das informações entre eles, de aproximação e comunicação entre colegas, não só um instrumento, mas um meio de comunicação, utilizam muito pouco não o instrumento, mas o meio, não na quantidade, mas na qualidade da comunicação.

Quadro 8 - Utilização das TIC junto aos colegas de trabalho como prática diária (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	(...) não só o compartilhamento mais uma coisa mais colaborativa no fato de todos conseguirem trabalhar numa mesma as vezes num mesmo documento num mesmo projeto numa mesma coisa tendo todos o acesso não só a todas as informações mais a fazer aquilo ali, então essa coisa da colaboração a tecnologia ajuda muito, essa coisa de permitir que o outro ajude no que você tá fazendo que a gente usa aqui, redes e Google drive, essas coisas assim. (...) mas eu definiria assim como colaborativo o papel da, esse papel da TIC aqui no meu trabalho
E2	(...) na prática diária aqui especificamente com os colegas meus do dia a dia, eles são digamos assim beneficiados por esse trabalho que eu faço né, que afinal de contas eu escrevo, mando, eles também são beneficiados assim como os servidores do interior, eu acho que é isso, mas o meu trabalho dentro da educação corporativa ali, ele as vezes é um trabalho que talvez não apareça tanto
E3	(...) a minha utilização é de tudo o que a gente faz ali tá relacionado com TIC. Atualmente todos os processos aqui são virtuais né então tudo engloba tanto o processo administrativo quanto o processo judicial que tá girando dentro do virtual então tudo envolve TIC
E4	(...) se eu utilizar as tecnologias da informação dentro do ensino a distância eu as uso de uma maneira mais, vamos dizer assim mais intensa né, já no dia a dia são as coisas mais comuns, tem haver só com essa coisa de mensagem uma conversa ou outra né, coisas mais pontuais não são tão intensas, mas no caso quando a gente tá com cursos ou quando a gente tá trabalhando com informação aí são mais intensas a gente trabalha com várias
E5	aqui no Tribunal a gente tem vários sistemas de informação, então a gente tem o sistema do PROAD que é o nosso por exemplo, nosso processo ele não é mais físico ele é todo virtual, então ali eu tenho que lidar diretamente com ele todo o dia, ver os despachos, todos os ofícios, memorandos, todos os projetos passam por ali e é tudo na plataforma virtual, então o tempo todo né trabalho com duas telas, tem essa forma ali. O outro é o nosso sistema de informações de RH que é o SRH onde eu tenho ali toda então, a parte que cabe ao SEDUC é toda a avaliação e averbação dos certificados de curso tanto os nossos internos quanto os cursos externos que as pessoas fazem a gente valida o diploma e coloca nesse sistema, (...)Então esses são os dois grandes sistemas que a gente usa então assim o dia a dia direto, além disso a gente tem outros sistemas, a nossa agenda eletrônica, nós temos as nossas avaliações, por exemplo, de reação que a gente manda tudo eletronicamente, os e-mails, então na verdade a gente não faz mais nada com o papel, a gente faz tudo ligado a informação, com as tecnologias da informação

Quadro 8 - Utilização das TIC junto aos colegas de trabalho como prática diária (conclui)

Entrevistado	Unidades de significado
E6	(...) a gente utiliza muito o drive do google, por exemplo, pra compartilhamento dessas informações que a gente precisa, rotineiras até, ah tem que divulgar o curso, tem que a inscrição acaba tal dia, então a gente tem uma planilha que a gente utiliza isso também e isso a gente compartilha e todos podem mexer, no momento ali eu fiz uma alteração e todos conseguem, isso até pro nosso trabalho ali rotineiro, dia a dia, a gente também utiliza essa ferramenta, ela é colaborativa, a gente utiliza essa ferramenta também pra, até pra acompanhamento e pra prazos nossos internos, além dessa questão de não só dos meus colegas aqui no SEDUC, mas além dessa divulgação que a gente faz pra todos os servidores
E7	TIC é um sinônimo muito poderoso de aproximação e de comunicação, e que a gente tá muito assim é...não é imaturo, a gente tá muito, tá utilizando muito pouco disso, muitíssimo, muito pouco, (...) pra mim hoje TIC ela é fundamental pra comunicação, mas lembro também que não é só um instrumento, não é só o meio né, eu costumo dizer que a panela é uma coisa comum mas quem vai fazer o uso da panela pode fazer uma comida horrível ou pode ser um chef que o cara vai fazer uma comida maravilhosa, então eu não posso dizer que o problema tá na TIC, o problema não tá na panela, o problema tá em quem utiliza dela, (...) o problema não tá no instrumento e o que eu acho é que a gente tem muitos instrumentos hoje, muitos instrumentos e a gente utiliza muito pouco eles, muito pouco, não na quantidade mas na qualidade da comunicação
E8	Através de mensagens, é naquele gtalk, que agora tem outro nome né, a gente quer resolver uma coisinha rápida entra ali se a pessoa tá online a gente já resolve ou manda um e-mailzinho e em último caso a gente liga
E9	A gente tem um sistema de processo administrativo que é virtual e a gente acaba usando no dia a dia aquilo, ao invés de ser papel físico, a gente usa também e-mails, é e-mails pra pedir orçamentos das empresas, é na parte das inscrições dos cursos a gente usa muito a ferramenta do e-mail e também inclusive aquelas de agenda que tem no google também uma ferramenta também bem interessante que nós usamos pra fazer o, saber as atividades que tem no dia, se tem curso, se tem o que fazer

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Quanto à questão da realização do trabalho atual sem o uso das TIC os entrevistados foram unânimes; todos eles apontaram que não conseguem imaginar

suas tarefas diárias sem a utilização das TIC, tudo está informatizado, seria impossível até mesmo porque os processos não são mais físicos, é tudo informatizado.

Quadro 9 - Realização do trabalho atual sem o uso das TIC

Entrevistado	Unidades de significado
E1	Não de jeito nenhum, mas também essa questão de eu ter nascido nesse contexto então eu não me imagino fazendo nada sem as TIC é uma coisa assim que eu simplesmente não sei
E2	Não, é impossível, é impossível
E3	Não, não, não tem, eu já cheguei a trabalhar até pouco tempo ainda com meios físicos, mas desde que entrei aqui que eu não tenho nenhum carimbo, não tenho nada é tudo informatizado, minha assinatura é eletrônica praticamente não assinei nada desde que entrei aqui
E4	Impossível, não tem como
E5	Ai não, não, nem... até tem outro sistema de gestão de competências também é com outro sistema também que a gente tá aprendendo a lidar e não tem mais porque o volume de informações que a gente tem que a gente consegue gerar
E6	Não, de maneira nenhuma
E7	Impossível não tem como, não tem como, impossível
E8	Não, hoje não mais acho, não tem mais como
E9	Acho que não, acho que é meio impossível

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Em relação à educação continuada ser uma realidade no contexto profissional, os nove (09) entrevistados afirmam que sim, é uma realidade e que o próprio Tribunal proporciona isso para os servidores com a capacitação continuada. *Você tá num contínuo aprendizado né, (...) você tem que ter essa continuidade, você*

não pode parar, não existe uma cartilha. Não se chega pronto, é preciso aprender, é um processo de educação ao longo da vida.

As organizações que utilizam a Educação Corporativa desenvolvem um sistema de aprendizagem contínua, cuja intenção é a de aprender e trabalhar com novos processos e novas soluções compreendendo a importância da aprendizagem contínua vinculada às metas empresariais (EBOLI, 2014, p. 18).

Quadro 10 - A educação continuada no contexto profissional (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	Sim, (...)eu vejo um esforço muito grande do tribunal nisso e pra mim é uma realidade, o tribunal proporciona isso é muito interessante eu já trabalhei em outro órgão que não existia nenhum tipo de preocupação, (...) eu sinto que o tribunal me proporciona isso e eu aproveito sempre que possível
E2	Ah sim, mas com certeza (...) em qualquer área eu sempre digo a gente nunca sabe absolutamente nada, você tá num contínuo aprendizado né, (...) você tem que ter essa continuidade, você não pode parar, não existe uma cartilha né, como os professores antigos de primário, que eles seguiam estritamente uma cartilha e aí o professor se aposentava utilizando a mesma cartilha isso não existe mais, é que você hoje tem uma informação muito rápida, você tem, as vezes até um excesso de informação por isso que é necessário o filtro né, também, que você filtra exatamente as informações que você tem, que a tecnologia também tem esse lado maléfico digamos assim, do excesso, é um excesso aí você tem, obviamente que você vai ter que filtrar
E3	Sim, sim, inclusive aqui quando eu cheguei no TRT 12, éh até me surpreendi porque eu vinha de um outro órgão que recém havia criado um núcleo de capacitação e desenvolvimento...
E4	Claro, exatamente, é como eu falei é com o que nós trabalhamos né, então, tanto eu me formo através dela né, me capacito através dela como nós estamos constantemente capacitando pessoas, é o que nós trabalhamos no dia a dia
E5	Ah sim sem dúvida né, porque a gente tem a preocupação não só de, por exemplo os novos servidores que vem então por questão legal e pra questão de promoção eles tem que fazer um determinado número de horas (...) então a gente tem sempre esta preocupação de melhorar pra quem já está e de capacitar quem eventualmente quer seguir ou quer até já substituir aquela pessoa, então no trabalho do SEDUC é o que a gente faz, capacitação continuada. E na minha vida particular também né

Quadro 10 - A educação continuada no contexto profissional (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E6	Então, hoje eu to fazendo que vai nessa linha de, eu tenho feito alguns cursos que a gente fez aqui, a gente tem participado e tudo mais, e eu to fazendo pós-graduação em gestão de educação corporativa também, então são dois anos aí no mínimo que eu tô me especializando nessa linha de educação corporativa pra poder aplicar aqui e tenho participado de treinamentos ou seja na área de licitações ou coisa assim, que a gente trabalha bastante, então eu tenho sempre que possível, sempre que a gente pode, a gente vai participando de cursos porque eu acho que ficar parado não dá. Eu entrei aqui e sou de uma área que não tem nada a ver com o que eu atuo, então eu preciso estar sempre me capacitando pra poder atuar ali, senão eu não vou saber o que fazer
E7	Sim, sem dúvida, (...)a gente não tem concurso para pedagogo, a gente não tem concurso pra designer institucional, então essas áreas elas são compostas por servidores que não são especialistas na área, então é assim, pessoas que gostam do assunto, que gostam do tema, gostam..., de começo ele já não chega na área pronto, ninguém chega lá especialista em educação a distância, especialista designer institucional, especialista em pedagogia, ele não tem, não tem e aí o quê que acontece, o cidadão quando chega lá ele já tem que partir do princípio que a formação dele é uma formação continuada, porque ele tá chegando lá com algumas competências, ele sabe, sabe escrever, sabe interagir, sabe pesquisar, sabe se comunicar, sabe se relacionar com as pessoas, (...)eu tô a 10 anos no tribunal trabalhando com educação a distância e eu acredito que tá muito longe ainda do que das possibilidades que a gente tem do uso das tecnologias, tá longe ainda da metodologia, agora a gente conseguiu evoluir um pouco, pouco, mas eu não consigo perceber esse processo de evolução, de aproximar a capacitação, de aproximar as demandas dos servidores para esses servidores sem o uso das TIC e essas TIC tão em constante mudanças, é uma área que ninguém vai tá pronto sempre, se ele se acha pronto num segundo momento ele vai encontrar alguma coisa que é novo, uma metodologia que é nova, ou uma ferramenta nova
E8	Eu acho que tem que ser, tem que ser pra todo mundo, a gente tem que estar sempre buscando
E9	sim, sim, o próprio serviço que a gente trabalha, é tem a ver né com esta questão de tá buscando, se qualificar e ajudar também os colegas a atingirem né a melhorarem o seu setor

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

A questão do incentivo e contribuição da Instituição para uma educação continuada foi apontada pelos nove (09) entrevistados como sendo uma forma do Tribunal valorizar o profissional, colaborando com a realização de cursos de aperfeiçoamento, incentivando os servidores, estimulando para uma política de educação continuada, de aprimoramento pessoal, o que o diferencia de outros órgãos públicos; tem também a questão da dimensão legal, da dotação orçamentária, o Tribunal realmente investe em capacitação dando oportunidade de servidor poder se capacitar em cursos externos ou internos, esta é uma preocupação do Tribunal.

Quadro 11 - Incentivo e contribuição da Instituição para uma educação continuada (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	A sim é exatamente como eu tava falando, não só até pelos cursos aqui internos feitos pelo tribunal, mas também existe bastante incentivo pra que as pessoas façam pós-graduação enfim existe valorização do profissional que tem caminho acadêmico educacional enfim, então eu sinto que tem muito incentivo mesmo
E2	Ah sim, com certeza porque eu sempre tive muito apoio nesse meu trabalho apesar de hoje ele estar diminuído, em virtude de outras coisas e tal mas assim o tribunal sempre me deu apoio e me deu carta branca inclusive pra fazer esse trabalho, porque já vinha de um longo período da época que eu trabalhei como revisor então a confiança também, vamos dizer assim, na minha pessoa no meu trabalho é uma coisa que não vem de hoje
E3	sim eu acho que aqui sim, inclusive meu histórico eu nunca fiz tantos, eu fiz aqui em meio ano de lotação no TRT 12 eu fiz mais cursos do que nos outros dois órgãos federais que eu trabalhei
E4	sim, sim, aqui sim, com certeza né, ela tem tanto a parte, a parte de incentivar na verdade nós estamos vendo que é uma coisa que o TRT tá criando ainda né, (...)o TRT tem uma política de, ah, ter a educação continuada né, de aprimorar as pessoas ainda não sabemos bem quais são os pontos certos a aprimorar, estamos criando isso, mas a ideia de aprimoramento sempre existiu

Quadro 11 - Incentivo e contribuição da Instituição para uma educação continuada (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E5	Ah sim, sim o Tribunal tanto por força legal né, enfim tem que proporcionar, mas ele também faz uma dotação orçamentária então a gente em termos da nossa dotação orçamentária tem uma dotação que é pra cursos externos as quais as áreas sempre um recurso claro limitado então há uma decisão de qual área vai receber né, mas a gente então sempre tem a oportunidade de poder se capacitar em cursos externos ou internos, então assim é uma preocupação do Tribunal
E6	Sim, cursos são oferecidos e se eu quiser fazer cursos fora, também tem esse apoio do tribunal né pra pagar curso, eu já fui fazer curso fora, pra pagar deslocamento, então esse incentivo já existe.
E7	Sem dúvida, eu sou suspeito a falar porque eu trabalho na área dentro do tribunal que promove esse tipo de coisa, (...) Mas assim eu tô a 18 anos no tribunal, 10 dentro da área de capacitação, o processo a gente entende a capacitação sempre como um braço importante da solução dos problemas do tribunal, ou seja, os problemas que a gente tem institucionais, quase que 100% passam pelo processo de capacitação, seja gestão de pessoas, gerenciamento de conflitos, seja a formação de servidores que atuam na área da 1ª instância, (...) a gente sempre pensou na capacitação como esse instrumento, que a justiça do trabalho alcance os seus fins, que é sempre dar celeridade aos seus processos a gente sempre pensou, a nossa capacitação tem que fazer o tribunal andar mais rápido, esse é o nosso processo
E8	Eu acho que sim, tem um monte de cursos que são oferecidos que só querendo e ir fazendo
E9	Com certeza, aqui o tribunal ele valoriza bastante o, a pessoa a participar e está sempre divulgando os cursos através da página na internet e também tem a própria questão financeira que tem o adicional de qualificação que reflete né a pessoa fazer tantos, apesar de não ser um valor alto mas é um estímulo que o servidor tem

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Com relação aos cursos oferecidos em EaD pelo TRT-SC serem geradores de mudança, os nove (09) entrevistados concordam que sim e que existe uma preocupação com o processo de aprendizagem dos servidores frente as demandas laborais dos setores. A questão da integração da capital com o interior do estado

demonstra essa preocupação que o Tribunal tem mesmo em fazer com que a educação não só adicione valor a pessoa, mas também auxilie nos resultados da instituição. Existe também a questão da intencionalidade de criação dos cursos para suprir as necessidades dos servidores, capacitar melhor esse servidor para ele executar melhor o seu trabalho, movidos por informações pertinentes e precisas. Compreende-se que pode ser entendido como uma via de mão dupla, assim como há um compromisso do TRT com os servidores é necessário que os servidores também se comprometam trazendo mais retorno para a instituição. Os cursos oferecidos em EaD trazem reflexões, para que ocorram mudanças e inovação em seu aspecto de trabalho, compartilhamento e praticidade, a EaD permite várias possibilidades. A questão de avaliação (qualitativa e quantitativa) é outro ponto importante pois entende-se ser necessário medir a efetividade do treinamento (a verificação da aprendizagem) no ambiente de trabalho do servidor, sendo que o Tribunal se utiliza apenas do primeiro nível que é o de reação, e a questão da flexibilidade de horário é um benefício pois permite o acesso de acordo com o tempo disponível.

Quadro 12 - Cursos oferecidos em EaD pelo TRT-SC são geradores de mudanças e de novas aprendizagens para os participantes (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	Sim, é até uma questão que eu percebi trabalhando no planejamento estratégico que muito dos objetivos que a gente conseguiu levantar pra instituição dependiam do trabalho da área fim, (...), grande parte desses objetivos necessitavam de ações de capacitação que permitisse que as pessoas conseguissem chegar aquele ponto melhor, então a educação, o EaD é imensamente importante nessa questão porque, é inviável fazer o pessoal de cidades distantes vir pra cá sempre que quer fazer um curso e eu vejo o tribunal muito preocupado em alinhar realmente os tópicos, os temas dos cursos oferecidos as necessidades de melhora da instituição. (...)a gente tá utilizando tudo isso pra formar um plano pro ano que vem de cursos a serem oferecidos e isso demonstra essa preocupação que o tribunal tem mesmo em fazer com que a educação não só adicione valor pra pessoa mas também auxilie nos resultados da instituição

Quadro 12 - Cursos oferecidos em EaD pelo TRT-SC são geradores de mudanças e de novas aprendizagens para os participantes (continuação)

Entrevistado	Unidades de significado
E2	Olha eu acho que faz assim, hoje o trabalho que a gente faz por exemplo no SEDUC, na educação corporativa, são todos trabalhos que estão ligados a demandas, então naturalmente assim oh, eu vejo o trabalho dos outros colegas, eu vejo o trabalho da direção, nada é por acaso não é oferecido um curso por acaso, ah é porque a gente acha que, ah é porque recebeu uma informação sobre um instrutor ou porque parece que o assunto está na moda, não, não é nada disso, é feito claro uma pesquisa de campo e a gente vai ouvir o servidor, o quê que o servidor tá precisando, o quê que o servidor mais necessita, para capacitar melhor esse servidor pra ele executar melhor o seu trabalho, então isso é fruto de demandas que aparecem
E3	Eu acredito que, que em alguns casos sim, ainda não tenho essa certeza de que todas as pessoas aproveitam a ferramenta EaD, (...) eu acho que tem pouco impacto pelo que poderia, poderia estar gerando mais retorno tanto pras pessoas quanto pra instituição (...) eles se esforçam bastante mas nem sempre tem o empenho por parte de quem recebe esta oportunidade
E4	quando a gente pergunta assim se tem é, se ele é gerador de mudança né, de novas aprendizagens a gente tem que se perguntar necessariamente se a gente tem instrumentos de avaliação suficientes e realmente eficazes que isso provaria que isso tá acontecendo e infelizmente ainda não é a nossa realidade, nossos instrumentos de avaliação são precários, a gente trabalha basicamente com uma “avaliação de reação” que é uma avaliação que não busca verificar a aprendizagem né, essa é que está nos faltando, tanto a de aprendizagem como a de impacto né e nós estamos tentando construir
E5	A eu acredito que sim, o que a gente tem visto assim né, isso tanto no presencial, mas no EaD também né, você tem aquele curso que ele gera um determinado tipo de conhecimento. (...) O que eu estou querendo assim evoluir, avançar né, é assim, que os cursos sejam, que eles tragam reflexões para que ocorram questões de mudanças e inovação do seu aspecto de trabalho e também aquele outro conceito assim, o nosso servidor assim, então tem muitos cursos que eles realmente precisam seguir nessa linha

Quadro 12 - Cursos oferecidos em EaD pelo TRT-SC são geradores de mudanças e de novas aprendizagens para os participantes (conclui)

Entrevistado	Unidades de significado
E6	Eu acredito que sim, assim, éh... hoje que a gente tá conseguindo, que a gente até fez essa separação de núcleos, que a gente tá conseguindo investir um pouco mais a gente digo SEDUC como um todo né, investir um pouco mais de tempo e se dedicar mesmo a cursos EaD, Tem um curso que é de competências gerenciais que envolve duzentas pessoas, trazer duzentas pessoas pra cá não tem como, financeiramente sai caro que é um curso tem que ter trinta horas, então financeiramente sai caro e tirar a pessoa do ambiente de trabalho de outras cidades pra vir pra cá, também não dá porque a vara vai ficar sem servidor lá, então são cursos que são interessantes tem conteúdo e está sendo oferecido igualmente pra todo o estado
E7	O CNJ lançou uma resolução e nessa resolução ele pede pra que os tribunais meçam as suas atividades de capacitação e ele orienta que a gente faça 4 tipos de avaliações e aqui no tribunal a gente sempre fez só uma, que é a avaliação de reação, então esses instrumentos de medição de resultado pra medir efetividade no treinamento a gente tem mas não tá formalizado com métrica, com percentual, com matemática envolvida, a gente tem assim uma reação, (...)então a gente tem conversado com os diretores e o pessoal diz que a gente tá indo no caminho certo, (...) a gente tem alguns instrumentos que a gente consegue perceber a demanda e se essa demanda está sendo atendida, isso a gente percebe, mas estatisticamente com banco de dados, olha fizemos esse treinamento e esse treinamento teve um reflexo lá assim, assim e assim, bom, não temos, o que a gente tem avaliação das 4 que são sugeridas a gente tem a avaliação de reação que é a primeira, as outras 3 a gente não tem, que meça efetividade daquele treinamento no ambiente do trabalho do cara, pra ver se tem resultado, pra ver se o cara agora trabalha com processo eletrônico ele entende tais procedimentos que antes ele não entendia, esse nível de medição a gente não faz
E8	Eu acho que faz, eu acho que tem muito curso que são assim bem, que ajudam bastante, todos eles, os que tem agora também ajudam bastante
E9	sim o curso a distância né, com certeza tanto os presenciais, hoje em dia os a distância tão crescendo mais e estão sendo mais aceitos que antigamente o pessoal achava que não teria tanta eficácia nem seria interessante, mas hoje em dia o principal benefício que eu vejo é a flexibilidade de horário de você poder assistir de acordo com o seu tempo, fazer aquele horário que é melhor pra você, agora tem que ter disciplina também né, de tá sempre acessando, vendo todo dia ali o conteúdo e ver que é uma ferramenta muito importante

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Com relação aos pontos fortes do grupo de trabalho destaca-se a ênfase na capacitação permanente, o engajamento das pessoas, o compromisso, a busca por fazer o melhor possível, a dedicação intensa (as pessoas *vestem a camisa da educação corporativa, acho que todas as pessoas estão muito comprometidas com a instituição*) a verificação dos resultados não só para si mas para o outro (que as pessoas saiam da capacitação satisfeitas), o envolvimento para alcançar um patamar de excelência, o trabalho em equipe, o profissionalismo, a integração, e por fim considerada uma equipe de trabalho unida.

Quadro 13 - Pontos fortes do grupo de trabalho no TRT-SC na capacitação de servidores (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	(...) em primeiro lugar eu acredito que é mesmo direcionamento pra resultado, existe muito claro essa visão de que o tribunal tem problemas e tem questões pra serem melhoradas e a capacitação tá aqui pra ajudar , então esse eu considero que é um ponto muito forte, (...)eu diria que é o engajamento das pessoas aqui mesmo em fazer tudo isso acontecer, então existe essa vontade, existe essa preocupação e as pessoas querem fazer o melhor possível, querem fazer acontecer, querem ver resultado, e querem que as pessoas saiam da capacitação satisfeitas, então todo mundo ali na equipe é muito envolvido com isso
E2	eu vejo de ponto forte é uma dedicação intensa de todas as pessoas, acho que as pessoas que estão ali usando uma expressão bem popular elas vestem a camisa da educação corporativa, acho que todas as pessoas estão muito comprometidas com a instituição e com a capacitação dos servidores então no momento que você tem esse comprometimento das pessoas aí você vê resultados. (...) acho que é sem dúvida nenhuma o ponto forte é a dedicação, a competência das pessoas também realizar isso
E3	Bom os pontos fortes primeiramente é que a nossa equipe assim, ela tem bastante harmonia nós temos um bom clima de trabalho e acaba propiciando que as coisas se resolvam de uma forma, de uma forma que funcione e sem gerar atritos e acaba facilitando que a gente preste diversos cursos, (...) as pessoas tentam buscar o conhecimento e também resolver as situações de uma forma harmônica
E4	eu acho que é o, a motivação eu acho que é muito forte, eu acho que é a, o clima da equipe também é muito bom né e isso ajuda muito, é , eu acho que o desejo realmente de ajudar as pessoas, de realmente trabalhar para que eles se desenvolvam

Quadro 13 - Pontos fortes do grupo de trabalho no TRT-SC na capacitação de servidores (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E5	Olha a minha equipe eu só tenho a elogiar, assim é, e não é que eu poderia tá dizendo outra coisa aqui pra ti, mas assim, eles são muito parceiros eu acho que assim, todos assim são comprometidos, tem servidores que já são mais antigos como eu e outros até com mais anos de casa, e tem essa turma jovem, são perfis diferentes, mas o que tá sendo legal é que ambos conseguiram trabalhar em conjunto
E6	Falar no grupo de trabalho ali, éh, não tem ninguém que digamos assim faça um corpo mole, que ah não isso eu não posso fazer, a gente tem que fazer vai atrás e pega junto, (...) a nossa busca é sempre pelo melhor assim, tem cursos que até é bom, e a gente fala não, mas podia ser melhor a gente pode no próximo fazer diferente sempre buscando essa melhora pra poder oferecer melhor qualidade no final do treinamento
E7	(...) eu vejo como grande ponto forte estar alinhado com o planejamento estratégico e as demandas institucionais, estar alinhado com o planejamento estratégico do tribunal, esse pra mim é o mais importante, (...) o nosso foco sempre foi os rumos que o tribunal quer tomar como instituição, então por exemplo, a gente quer estimular a conciliação, a capacitação tá envolvida
E8	(...) pontos fortes... eu acho que sempre é feito uma boa pesquisa para ver o profissional que vai dar o curso, o profissional que vai dar o curso sempre é pesquisado muito pra depois fechar, é sempre é tentado, se tenta né, escolher um bom profissional para dar qualquer tipo de curso e que tenha uma boa avaliação, depois é que é contratado
E9	Acho que a nossa equipe é bem diversificada, tem gente de várias áreas que essa pluralidade assim de informações acaba ajudando bastante porque tem pessoas que são da área de design colegas que também tem um pouco de conhecimento de direito, da administração, então tem várias é formações diferentes que acabam fazendo uma equipe bem unida, assim, bem boa

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

No quadro abaixo estão relacionadas as respostas a questão dos aspectos a serem melhorados no contexto profissional para uma capacitação de servidores mais exitosa e percebeu-se que, as avaliações e o acompanhamento posterior com uma visão mais de longo prazo, a necessidade de vincular com a realidade

profissional e da instituição e que os cursos devam ser voltados para as necessidades do contexto dos servidores e da instituição e uma análise do público alvo e as demandas não só em número mas em qualidade são considerados pelos nove (09) entrevistados como pontos a serem melhorados.

Quadro 14 - Aspectos a serem melhorados no contexto profissional para uma capacitação de servidores mais exitosa (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	Burocratização, (...)essa coisa da gente meio que ter que seguir um modelinho sempre e outra coisa é ainda a nossa falta de capacidade em aferir, criar mensurações, indicadores ou qualquer coisa, pra relacionar as capacitações que estão sendo oferecidas com o resultado que a instituição tá tendo. , (...) a gente dá uma palestra enorme sobre nutrição, mas a gente não relaciona se houve um impacto na questão da saúde depois (...) falta um pouco disso do acompanhamento posterior e dessa visão mais de longo prazo até, porque se faz uma avaliação de reação perguntando se a pessoa gostou do curso e depois acabou não se fala mais nisso então se tivesse um pouco mais esse acompanhamento de longo prazo a gente poderia verificar algumas coisas que poderiam ser mudadas e melhoradas com certeza
E2	(...) às vezes você pode contratar um instrutor com muitos títulos, muitos títulos, né, mas aquele instrutor ele não conhece a realidade da instituição e é isso que falta né, então as vezes as pessoas não se identificam, porque, porque ele também não conhece a nossa realidade, então é preciso conhecer a realidade pra evidentemente saber melhorá-la né, eu acho que é por aí, assim, mas é, todo o trabalho é passível né, e todo o trabalho também eu acho que é importante a gente receber sugestões né, (...), o feedback dos servidores também é importantíssimo, e é esse feedback que promove a melhoria de tudo que é apresentado de tudo que é produzido pelo SEDUC, (...)então é a partir da experiência é que você melhora né, porque também se você não executar você não tem como, se ficar só na teoria não tem como né, então é preciso que haja essa teoria mas essa prática pra que depois você possa melhorar cada vez mais

Quadro 14 - Aspectos a serem melhorados no contexto profissional para uma capacitação de servidores mais exitosa (continuação)	
Entrevistado	Unidades de significado
E3	Eu não sei assim, se seria um ponto só, seriam várias coisas talvez, (...)essa parte da burocracia tá melhorando, quando todos perceberem o contexto, (...)tá tentando fazer programas agora pras demandas mais recorrentes, ter um programa assim mais continuado e atendimento, tá tentando melhorar as avaliações, então estão sendo feitas apenas avaliação de reação, e a ideia é fazer depois avaliações mais completas que tentem aferir o impacto realmente do quanto aquele curso contribuiu pra área do servidor e não apenas, ah se o servidor gostou da capacitação ou não se gostou do professor ou não, tipo de fato contribuiu pro seu serviço, esse tipo de acompanhamento está sendo pensado também
E4	Eu acho que é o profissionalismo, a capacitação dos próprios servidores né, é isso que tá faltando, (...)quando a gente trabalha com áreas com EaD com capacitação fica mais aguçado ainda porque a gente precisa realmente de instrumentos, de ferramentas que sejam seguras e de metodologias que realmente nos tragam produtos, que criem produtos bons e eficientes e pra nós ainda o serviço público, ele é uma, tem uma natureza infelizmente ainda de pouco, é , de pouca verificação de resultados, então ele se basta por si mesmo
E5	O que eu acho que a gente tem que avançar é isso assim a gente ter pedagogicamente ter um olhar né então assim nesse alinhamento da demanda que vem pro curso que eu ofereço e aquele resultado né então eu acho... (...) o ideal até a gente pensa né no futuro é ter alguém da área da educação da área de metodologia mesmo pra ta nos auxiliando, enquanto a gente não tem a gente vai trabalhando, (...) e outra coisa bem importante a gente vai se deter agora é a avaliação do resultado, a gente tem a avaliação por reação, a gente quer evoluir para avaliação do resultado, avaliação do resultado prático, o que que aquele curso interferiu na minha prática ou eu só saí com conhecimento a mais tal, não ah eu mudei o meu procedimento depois daquele curso né e pra fazer isso, pra acontecer isso eu imagino assim que o curso, eu tenho que ainda delimitar mais porque as vezes as áreas pedem, é o que a gente vai fazer também é reunião de planejamento
E6	Eu acho que é essa... esse contato inicial de identificar de fato a demanda, bem específico, (...)eu não quero qualquer curso, eu quero um curso que me dê esse, esse, e esse conteúdo que no final eu possa ser assim, assim, assim eu não quero um curso pronto de licitação eu quero um curso que me mostre essa etapa da licitação que eu preciso e dessa maneira aqui, (...)refinar esse contato inicial

Quadro 14 - Aspectos a serem melhorados no contexto profissional para uma capacitação de servidores mais exitosa (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E7	Eu acho que a gente tem que medir mais, a gente tá medindo pouco e medir não é fácil, medir investimento, medir... fazer análise do público alvo, fazer análise da demanda
E8	é mais assim óh o que eu vejo ali, que a gente recebe uma demanda, alguém pede ah vai ter algum curso de tal coisa, é porque fulano, fulano e fulano precisa, o que que se busca, não, será que só este setor precisa, não, vamos ver se o outro, o outro e o outro não tem essa necessidade e depois que se busca um profissional, eu acho que assim oh, todos os diretores que passaram pelo antigo SCD (hoje SEDUC) sempre buscaram atender essas necessidades e que, pra fazer o melhor pra instituição
E9	o nosso setor particularmente sempre tem, agora tá começando a aparecer metas também que vem lá do conselho nacional de justiça e do conselho da justiça do trabalho que é necessário que a gente, cada vez, cada ano capacite mais servidores e não só a questão de número também, mas a questão de qualidade de oferecer é o que a instituição tá buscando alinhar com o planejamento estratégico com o quê que o tribunal pretende então é uma demanda que tá sempre aumentando cada ano se exige mais

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

O quadro acima mostra que há um posicionamento muito claro por parte dos respondentes com relação ao processo de mensuração e avaliação do desempenho de suas atividades de Educação Corporativa e que se utiliza apenas do primeiro nível: o de reação.

O modelo proposto por Kirkpatrick (2010) continua representando quando o assunto é avaliação de programas de treinamento.

Para esclarecer o termo avaliação Kirkpatrick (2010, p. 13), criou um “modelo de mensuração dos efeitos decorrentes dos programas de treinamento”. Para o autor todos os quatro níveis são importantes e devem

ser compreendidos por todos os profissionais das áreas de educação, quer eles planejem, coordenem ou lecionem; quer o conteúdo do programa seja técnico ou gerencial; quer os participantes sejam gerentes ou não; quer os

programas sejam conduzidos na educação, indústria ou comércio. Em alguns casos, particularmente em instituições acadêmicas, o resultado final é aumentar o conhecimento, melhorar as habilidades e mudar as atitudes (KIRKPATRICK, 2010, p. 13).

Este modelo distingue quatro níveis de avaliação dos programas de treinamento que são:

Reação: mede como os participantes do programa de treinamento reagiram a ele. É também chamado de “satisfação do cliente”; **Aprendizagem:** os participantes mudam suas atitudes, melhoram seus conhecimentos e aumentam suas habilidades por causa da participação no programa; **Comportamento:** extensão em que os participantes mudaram seu comportamento em razão da participação no programa de treinamento; **Resultados:** obtidos em razão de os participantes terem feito o programa. Podem incluir, aumento da produção, melhora da qualidade, redução de custos, menor frequência de acidentes, mais vendas etc (KIRKPATRICK, 2010, p. 37).

Com relação a Educação Corporativa avaliar os resultados dos investimentos em capacitação considerando seu impacto nos objetivos da instituição demonstra ser um dos maiores desafios para a instituição.

4.3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Quando perguntado aos entrevistados se em alguma ocasião em seu contexto de trabalho ou em outras oportunidades formativas eles já ouviram falar de Competência Informacional e qual o entendimento sobre o tema, a resposta de todos foi negativa, que nunca ouviram falar deste termo ou conceito. Dos nove (09) entrevistados, três (03) disseram que embora não conhecessem o conceito, arriscariam dizer algo.

Quadro 15 - Entendimento sobre Competência Informacional (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	Eu não tenho nenhuma lembrança de competência informacional, eu cheguei a ter algumas matérias na faculdade de administração sobre assuntos diversos, talvez um pouco de gestão do conhecimento, mas competência informacional eu realmente não lembro de ter visto

Quadro 15 - Entendimento sobre Competência Informacional (continuação)	
Entrevistado	Unidades de significado
E2	Eu nunca ouvi falar, na verdade assim, não tenho conhecimento a respeito disso, mas eu acho assim, que o nível de informação que hoje existe no tribunal a própria tecnologia também ela ajudou e ajuda evidentemente a encurtar essa distância em termo de informação, não sei se exatamente seria isso, mas o que eu entendo é isso, quer dizer hoje a informação ela é muito rápida é muito ágil e justamente por causa da tecnologia
E3	Não, eu na verdade o termo especificamente competência informacional assim como conceito definido éh eu não lembro de ter sido mencionado e se foi talvez eu não tenha prestado atenção ou muito provavelmente não foi feito de uma forma enfática que eu não lembro de ter sido abordado esse assunto assim com essa expressão esse termo específico no meu trabalho
E4	Não, essa terminologia não me é conhecida né, competência informacional nunca ouvi falar
E5	Pois é esse termo eu nunca vi, a gente sabe assim gestão da informação, é ... hoje em dia toda essa questão informacional assim como aprendizagem desses meios, mas assim como competência informacional eu nunca tinha visto esse conceito né mas fazendo uma analogia com competência do que a gente vê na gestão por competências eu imagino que seja aquela apropriação que o indivíduo tem né desses conhecimentos que ele tá tendo e que hoje a maioria deles vem por meios das tecnologia da informação então penso como lidar a competência no sentido de como lidar, que características habilidades eu tenho que ter para lidar com esse mundo de informações que nos vem a toda hora sobre os mais diversos meios e a forma como eu vou lidar como eu vou fazer o meu processo de apropriação desse conhecimento, eu imagino que seja um pouco nessa linha
E6	Eu confesso que nunca ouvi, essa expressão eu não ouvi dessa maneira não. Mas eu imagino que seja alguma competência ligada a informação, não sei, talvez a capacidade de transmitir alguma coisa assim na linha da informação. A gente vai pelas palavras e não pelo, pela teoria, eu acredito que seja isso
E7	Nunca ouvi falar, com essa expressão competência informacional, nunca ouvi falar e não ousou arriscar o quê que quer dizer, eu poderia tentar descrever o conceito de competência, mas a expressão competência informacional como um conceito, não faço ideia

Quadro 15 - Entendimento sobre Competência Informacional (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E8	(...) Não sei, já ouvi falar, mas não tenho assim um conceito claro
E9	É, não tinha muito o conhecimento do que que seria, mas pelo, pela, pelo conceito das palavras deduzo que é a competência que a pessoa tem de absorver e de passar essas informações adiante, eu creio que é isso

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Ao perguntar se o entrevistado se considera um profissional competente informacionalmente, dos nove (09) entrevistados, sete (07) disseram que sim que se consideram competentes informacionalmente.

Quadro 16 - Você se considera um profissional competente informacionalmente (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	Hum... é difícil sem ter a conceituação, (...) eu me considero competente utilizando a informação, eu sinto uma grande facilidade nisso em buscar informação, em utilizar a informação disponível até pra ter novas ideias não só pra copiar algo ou coisas assim ou buscar uma referência mas pra buscar inspiração pra fazer coisas diferentes então trabalhar a informação é algo que eu considero que eu consigo fazer e que eu me consideraria competente
E2	(...) eu me considero porque assim óh, dentro da minha área é preciso que você esteja sempre atualizado, a tecnologia, ela também ajuda você a ficar atualizado né, então é uma área também, o próprio idioma, qualquer idioma, ele tá em constante evolução, e essa evolução você tem que acompanhar se atualizando né, a atualização é imprescindível para que você faça um bom trabalho e que passe uma informação exata né, eu acho assim óh, dentro da minha área como eu tenho um gosto pessoal também, é uma coisa que eu faço com muito prazer, evidentemente eu vou atrás da informação né, eu vou filtrar também essa informação, porque em qualquer área você tem correntes né, e por exemplo, aí você, eu acho que o principal de tudo isso é você estar a par dentro de um assunto a respeito de todas as correntes que dizem respeito aquele assunto

Quadro 16 - Você se considera um profissional competente informacionalmente (continuação)

Entrevistado	Unidades de significado
E3	Se partir do pressuposto que é de prestar informações e lançar informações e tentar ter clareza e objetividade nisso, sim, até no meu, no meu, no meu trabalho assim quando algumas coisas diferentes aparecem assim de, ah tem que prestar relatório, então tem que coletar informações dos cursos que nós fizemos ver tudo o que aconteceu, o que não aconteceu e porque que não aconteceu e explicar isso de uma forma clara e coesa assim então no texto eu consigo fazer isso com bastante competência então nesse sentido sim, sim
E4	(...) depende o que você consideraria como competente né, tem que verificar qual que é a palavra e quais são os critérios, mas a gente trabalha com elas e com TI essa coisa toda de ferramentas comunicacionais, são coisas que estão sempre precisando de atualização né, então a nossa competência na verdade está sempre sendo colocada em cheque constantemente, não tem como você ser completamente competente nisso, daqui a pouco já apareceu outra coisa você tem que desenvolver então é constante né não tem um fim isso
E5	Olha acho que por um aspecto sim, porque eu domino as ferramentas que eu preciso, ou assim, eu não domino as ferramentas mas o que eu preciso pra desempenhar no momento a minha atuação como gestora eu consigo aprender, o que eu não diria assim tecnicamente, né, é tem coisas que eu não domino, então por exemplo eu não sei colocar um curso no moodle, mas eu sei o quê que é o moodle, eu sei as ferramentas, eu sei as possibilidades mas eu não tecnicamente né não sou eu que faço essa operacionalidade do sistema então por isso talvez não responderia 100% porque tecnicamente eu não domino essa tecnologia, mas o que eu me considero competente é porque eu consigo é conversar de igual com as pessoas que estão tocando isso e ter uma visão a minha, assim o meu diferencial vai ser uma visão gerencial sobre o possível uso, e usar aquela ferramenta a serviço da missão do serviço do SEDUC, então nesse sentido eu sinto que eu tô no caminho
E6	É, eu acho que eu tenho alguma capacidade de transmitir a informação mas eu acredito também que como eu nunca, até pela minha área de formação “designer gráfico” a gente tem um pouco essa questão de informação também, mas capacitação nunca é demais e eu acho que tem bastante coisa que dá pra ser melhorada assim mas eu acho que sim se é essa a característica da competência informacional eu tenho alguma capacidade de transmitir a informação
E7	Pois é se eu não tenho um conceito eu não posso descrever se eu tenho ou não tenho

Quadro 16 - Você se considera um profissional competente informacionalmente (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E8	Não tanto quanto eu gostaria
E9	É, tenho algumas deficiências mas creio que sim, consigo me comunicar e passar aquela mensagem que a gente quer adiante

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora

Ao perguntar quais estratégias e/ou ações você busca para ser competente informacionalmente em seu local de trabalho cada entrevistado relatou dentro de seu contexto de trabalho as estratégias que utiliza.

Quadro 17 - Estratégias e/ou ações você busca para ser competente informacionalmente em seu local de trabalho (continua)

Entrevistado	Unidades de significado
E1	(...) eu tento colocar em prática é armazenar um pouco melhor a informação, o procedimento a maneira como a coisa foi feito, a maneira como aquilo acontece porque é justamente para servir de referência futura de referência pra outra pessoa e até pra elucidar certas dúvidas que as vezes possam surgir quanto a maneira de se fazer um processo do trabalho coisas assim, então essa é uma estratégia que eu tento colocar em prática que é essa coisa de gerir a informação do que tá muito tácito assim, tentar colocar de uma maneira, tentar colocar assim de uma maneira explícita, fazer um relatório, fazer alguma coisa assim, eu tento sempre, fazer uma construção colaborativa da informação
E2	É eu já respondi, eu acho que a resposta desta está na resposta anterior, tá subentendido na resposta anterior
E3	(...) eu tento verificar tudo assim qual que é o contexto geral em que aquela informação está colocada, é ver o histórico todo e antes de passar alguma informação ou algo a diante eu reviso, tento verificar se está tudo correto pra não perpetuar mais mal entendidos ainda ter que fazer correções posteriores
E4	Capacitação né, na verdade é investigar, é usar os próprios recursos da TIC pra também se capacitar e alguns cursos que a gente faz que também ajudam bastante, mas no geral é isso não tem outra saída né

Quadro 17 - Estratégias e/ou ações você busca para ser competente informacionalmente em seu local de trabalho (continuação)

Entrevistado	Unidades de significado
E5	(...) eu tento fazer leituras então assim até tem um livro né logo que eu entrei aqui que era assim dos assuntos que tinha da educação era o que eu menos dominava, então foi onde eu logo busquei livros né, li dois livros praticamente muito bons com vários artigos assim sobre, me deu uma mapeada, procuro estar atenta a congressos, agora fui recentemente nessa feira, então eu procuro, na internet também fazendo pesquisas mas procuro estar atenta nas coisas novas né, outra coisa também assim, eu faço muito assim por exemplo, outro dia eu trouxe, conversamos e trouxemos aqui para conversar uma pessoa que trabalha com ensino a distância na polícia militar, eles tem todo um trabalho né, algumas coisas mais até maiores, né mais amplas do que o nosso, então assim eu faço esse benchmark também, pra ver como é que o outro tá, (...)então eu busco também assim ver com outros parceiros né, o quê que os outros estão fazendo e o que a gente pode tá utilizando como aprendizagem então eu acho que são essas referências que eu tenho né de busca de novas informações
E6	(...) nos cursos ali eu utilizo um pouco da minha área de informação do designer, eu gosto de mexer com parte visual, então a gente utiliza um pouco disso pra divulgação dos cursos, pra outras informações que a gente tem que transmitir a gente acaba usando um pouco essa linha também visual não só texto corrido mas, estratégias que atraiam um pouco mais a pessoa a querer ver, ou uma foto, a gente tem utilizado bastante a ideia de fotografia, imagens pra poder atrair a atenção pra que a pessoa possa obter a informação, então eu tenho feito bastante que daí essa parte mais visual eu que tenho feito ali, a gente né, os colegas fazem também mas eu que tenho, que atuo mais nisso
E7	essa competência informacional é esse conjunto de competências que a pessoa tem capaz de interligar as informações que estão próximas a ele com um fim específico, por exemplo, o cara quer fazer uma viagem ele consegue buscar as informações que tem disponível na rede principalmente na internet pra se articular na sua viagem por exemplo, então o cara não precisa ser especialista em determinado assunto porque a gente sabe que poucas coisas no mundo não tem na internet, talvez aí as áreas da alta pesquisa no mundo talvez não estejam disponíveis na internet mas tirando esse nicho muito fechado, pouquíssima coisa não está disponível na internet, agora uma coisa é a informação tá lá e outra coisa é tu conseguir interagir com aquilo que tá lá
E8	Eu procuro sempre dar uma pesquisada, é ver se realmente é isso ou aquilo, tento me informar sempre para manter a, pra dar uma resposta sempre certa

Quadro 17 - Estratégias e/ou ações você busca para ser competente informacionalmente em seu local de trabalho (conclui)	
Entrevistado	Unidades de significado
E9	É, a gente procura ser claro na mensagem, procura é colocar o maior número de, não colocar muita coisa né, é pra não ficar uma coisa bem confusa, tenta ser conciso, passar o maior número de informação com poucas palavras

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pela autora.

Apresenta-se na seção a seguir, as respostas às questões referente a Competência Informacional e as considerações para um olhar do todo.

4.4 UM OLHAR PARA O TODO

Quando perguntado aos entrevistados se em alguma ocasião em seu contexto de trabalho ou em outras oportunidades formativas eles já ouviram falar de Competência Informacional e qual o entendimento sobre Competência Informacional, a resposta apresentou-se inicialmente pelo não conhecimento do termo e consequentemente das implicações deste não saber em seu contexto de trabalho. Registra-se que dos nove (09) entrevistados, três (03) evidenciaram possibilidades de respostas mais próximas ao termo Competência Informacional as quais apresentamos a seguir:

(E5 como competência informacional eu nunca tinha visto esse conceito mas fazendo uma analogia com competência do eu imagino que seja aquela apropriação que o indivíduo tem né desses conhecimentos que ele tá tendo, e que hoje a maioria deles vem por meios das tecnologia da informação então penso como (...) como lidar, que características habilidades eu tenho que ter para lidar com esse mundo de informações).

(E6 eu imagino que seja alguma competência ligada a informação, não sei, talvez a capacidade de transmitir alguma coisa assim na linha da informação)

(E9 pelo conceito das palavras deduzo que é a competência que a pessoa tem de absorver e de passar essas informações adiante).

Percebe-se que os entrevistados estão como todos nós, forjados nas dimensões da sociedade da informação. Neste sentido, mesmo que o conceito de Competência Informacional não seja conhecido em sua dimensão mais teórica, as

práticas realizadas pelos entrevistados em suas atividades laborais e já apontadas nas unidades de significado sistematizadas revelam o que aprendemos com Dudziak, ao evidenciar que vivemos em uma sociedade que exige que o indivíduo se mantenha informado, levando-o a pensar sobre como definir

suas necessidades informacionais; como buscar e acessar efetivamente a informação necessária; como avaliá-la (pertinente ou não, relevante ou não); como organizá-la; como transformá-la em conhecimento; como aprender a aprender e como aprender continuamente. Essas necessidades levaram a questionamentos que se referem a capacitação dos indivíduos em lidar com essa nova realidade do predomínio da informação, do conhecimento e do aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2001, p. 5).

No entendimento de Dudziak (2003, p. 28) a Competência Informacional tem como objetivo formar indivíduos conforme quadro abaixo:

Quadro 18 - Objetivos da Competência Informacional para formar indivíduos (continua)

Habilidades necessárias	Atividades desenvolvidas
Saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão, uma vez que:	– dialogam com colegas, docentes, educadores, definindo e articulando suas necessidades de informação; – identificam potenciais fontes informacionais, em variados formatos e níveis de profundidade; – consideram custos e benefícios em relação à natureza e extensão de seus propósitos; – definem critérios de escolha e tomadas de decisão dentro de um plano predeterminado.
Conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz, uma vez que:	– estão familiarizadas com as várias mídias de informação, incluindo jornais, revistas, televisão, internet, além das pessoas; – sabem como o mundo da informação é estruturado, como acessar as redes formais e informais de informação; – selecionam os métodos investigativos mais apropriados; – constroem e implementam estratégias de busca planejadas e efetivas; – recuperam a informação a partir de variadas interfaces e sistemas, utilizando as tecnologias de informação; – redefinem estratégias de ação; – criam um sistema de organização da informação, registrando as informações pertinentes para futuros usos; – elaboram mapas mentais, esquemas e anotações.

Quadro 18 - Objetivos da Competência Informacional para formar indivíduos (continuação)	
Habilidades necessárias	Atividades desenvolvidas
Avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos , uma vez que:	– extraem informações de textos e documentos, sintetizando-os; – examinam e comparam informações de variadas fontes considerando confiabilidade de fontes, distinguindo fatos de opiniões; – analisam a estrutura e a lógica que sustentam os argumentos ou métodos; – comparam os novos conhecimentos com os conhecimentos preexistentes, examinando contradições, novidade; – sintetizam as idéias construindo novos conceitos; – integram novas informações às informações ou conhecimentos preexistentes.
Use e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais , uma vez que:	– organizam conteúdos; – articulam conhecimentos e habilidades na construção de produtos ou atuações informacionais; – manipulam textos digitais, imagens, dados, ferramentas de apresentação e redação; – sabem comunicar apropriadamente suas idéias, incorporando princípios de planejamento comunicacional e de abertura ao diálogo.
Considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência , uma vez que:	– são responsáveis por suas escolhas; – identificam e discutem questões relativas à propriedade intelectual; – demonstram entendimento acerca dos aspectos políticos, sociais e ambientais relativos às suas ações; – demonstram visão sistêmica da realidade.
Sejam aprendizes independentes , uma vez que:	– assumem a responsabilidade por seu próprio aprendizado; – são capazes de aprender a partir dos recursos informacionais disponíveis; – procuram a informação de que necessitam para a resolução de seus problemas ou tomadas de decisão, mantendo redes interpessoais de relacionamento; – mantêm-se atualizados; – assumem atitude proativa de aprendizado.

Quadro 18 – Objetivos da Competência Informacional para formar indivíduos (conclui)	
Habilidades necessárias	Atividades desenvolvidas
Aprendam ao longo da vida , uma vez que:	– assumem o aprendizado como um continuum em suas vidas; – internalizam valores que promovem o uso da informação como criação de significado para suas vidas; – incorporam os processos investigativos à sua vida diária; – estão sempre dispostos a vencer desafios.

Fonte: Adaptado de Dudziak (2003, p. 28).

Então, ao perguntarmos se os entrevistados se consideram um profissional competente informacionalmente, dos nove (09) entrevistados, sete (07) responderam positivamente como revelam os dados a seguir:

(E1 eu me considero competente utilizando a informação, eu sinto uma grande facilidade nisso em buscar informação, em utilizar a informação disponível até para ter novas ideias, trabalhar a informação é algo que eu consigo fazer);

(E2 fazer um bom trabalho e passar a informação exata, eu vou atrás da informação, eu vou filtrar também essa informação);

(E3 prestar informações e lançar informações e tentar ter clareza e objetividade nisso);

(E4 a gente trabalha com TI e com ferramentas comunicacionais, então são coisas que estão sempre precisando de atualização né, então a nossa competência na verdade está sempre sendo colocada em cheque constantemente, não tem como você ser completamente competente nisso)

(E5 dominar as ferramentas necessárias para desenvolver o trabalho, o que eu preciso para desempenhar no momento a minha atuação eu consigo aprender);

(E6 a capacidade de transmitir a informação);

(E9 consigo me comunicar e passar aquela mensagem que se quer adiante).

Sabemos que as características da Competência Informacional são definidas por Dudziak (2003, p. 29) como um

processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

Já para Campello (2008, p. 9) a Competência Informacional é “[...] o conjunto de habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar informação, esteja ela em fontes impressas ou eletrônicas”.

Com esta compreensão, ao perguntamos quais estratégias e/ou ações você busca para ser competente informacionalmente em seu local de trabalho, seis (06) responderam que

- (E1 tento armazenar um pouco melhor a informação, gerir a informação),
- (E5 busco também ver com outros parceiros o quê que eles estão fazendo e o que pode ser utilizando como aprendizagem, então eu acho que são essas referências de busca de novas informações);
- (E6 a gente utiliza a parte visual não só o texto corrido, estratégias que atraiam um pouco mais a pessoa a querer ver, a ideia de fotografia, imagens pra poder atrair a atenção pra que a pessoa possa obter a informação)
- (E7 ter capacidade de interligar as informações que estão próximas a ele com um fim específico, interagir com a informação que está disponível)
- (E8 a questão da pesquisa é ver se realmente é isso ou aquilo, tento me informar sempre para manter, pra dar uma resposta sempre certa)
- (E9 a gente procura ser claro na mensagem, tento ser conciso, passar o maior número de informação com poucas palavras).

Percebe-se que os entrevistados dentro das condições possíveis e de suas motivações pessoais e profissionais contribuem para o setor, buscam se atualizarem e procuram resolver os problemas que surgem no cotidiano.

Entendemos no decorrer da pesquisa que aplicar a Competência Informacional como teoria norteadora à instrumentalização e aperfeiçoamento das práticas profissionais por meio das TIC é dispor de uma base teórica capaz de abranger toda a discussão e, ainda, estruturar um plano de capacitação e aperfeiçoamento do profissional da informação, no que corresponde à busca da informação e do conhecimento (LISTON; SANTOS, 2008).

É preciso que os profissionais da informação se mantenham atualizados quanto ao uso das TIC, para que sejam capazes de aplicar a Competência Informacional no ambiente educacional de sua instituição.

É necessário que as pessoas saibam como definir suas necessidades informacionais, como buscar e acessar a informação, como avaliá-la, transformá-la em conhecimentos e habilidades para, aprender a aprender, ao longo da vida (LISTON; SANTOS, 2008, p. 297)

Entende-se a partir dos dados da pesquisa que a informação se constitui em um bem valioso em todos os setores da sociedade. Não basta apenas saber encontrar a informação, é preciso que se adquira a Competência Informacional,

ferramenta necessária na atualidade, capaz de fomentar a produção do saber e o desenvolvimento de aprendizado que possibilite ao ser humano relacionar-se com seus pares de forma autônoma e dinâmica e também como um ser reflexivo capaz de tomar decisões, mesmo diante dos desafios cada vez mais complexos que a sociedade da informação nos impõe.

5 AINDA COMPARTILHANDO - CONSIDERAÇÕES PROPOSITIVAS

Considerando a fundamentação teórica, a análise dos dados coletados e os resultados encontrados reiteraram-se a importância deste estudo, uma vez que a Competência Informacional se faz presente em todas as instâncias da sociedade e consequentemente na Educação Corporativa.

Compreende-se que a Competência Informacional ultrapassa a esfera da Biblioteconomia e da Ciência da Informação e facilmente encontra lugar na Educação Corporativa, uma vez que as competências estão presentes no ser humano, podendo ser empregada em todas as áreas de atuação dos profissionais que lidam com a informação.

A realização da pesquisa permitiu tecer algumas considerações propositivas, a saber:

- ✓ É necessário que o TRT-SC em seu processo de capacitação de servidores possa acrescentar as discussões da Competência Informacional como forma de qualificar ainda mais os serviços oferecidos;
- ✓ É fundamental que os servidores que atuam no SEDUC possam refletir sobre os Sete Pilares da Competência Informacional, criando com isso estratégias para a melhoria dos serviços em todo o TRT Catarinense;
- ✓ É fundamental que o TRT possa qualificar os seus servidores num contexto de formação em que a Competência Informacional fosse o eixo teórico e prático do momento formativo.

Verifica-se, também, a importância de se realizar outras pesquisas sobre a Competência Informacional junto aos servidores das Varas de Trabalho para aprofundar os resultados obtidos com esta pesquisa.

Cabe destacar ainda a importância de pesquisas futuras e publicações que acompanhem a aplicação prática da Competência Informacional na Educação Corporativa, bem como em outros contextos do Serviço Público Brasileiro.

Por fim, é imperioso destacar meu crescimento como ser humano, mulher e pesquisadora na reflexão e realização deste trabalho.

REFERÊNCIAS

ANJOS, Alexandre Martins do. Tecnologias da informação e da comunicação, aprendizado eletrônico e ambientes virtuais de aprendizagem. In: _____. MACIEL, Cristiano (Org.). **Educação a distância: ambientes virtuais de aprendizagem**. Cuiabá: Ed. da UFMT, 2013.

ARRUDA, M. da C. C.; MARTELETO, R. M.; SOUZA, D. B. de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2016.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p.168–184, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 dez. 2012.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 5. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BASSETTO, Clemilton Luís; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A competência em informação como diferencial competitivo para os profissionais de informação no contexto da sociedade informacional. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO; 25**. Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://www.portal.febab.org.br/anais/article/download/1483/1484>>. Acesso em: 13 mar. 2016.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. São Paulo: Autores Associados, 1999.

BELLUZZO, R. C. B. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 58-73, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/180/186>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

BRASIL. Decreto n.º 5.622 de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: **Casa Civil**, 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm>. Acesso em: 20 ago. 2014.

_____. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. **Educação corporativa**. Brasília: [s. n.], [2015]. Disponível em: <<http://www.educor.desenvolvimento.gov.br/educacao>>. Acesso em: 6 jun. 2015.

_____. Supremo Tribunal Federal. **Sistema Judiciário Brasileiro**: organização e competências. Brasília: [s. n.], 2015. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=169462>>. Acesso em: 23 maio 2015.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. In: **Vigilando**. [S. l.: s. n.], [2015]. Disponível em: <<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ascom/extranet/invigilando/2015/100415.jsp>>. Acesso em: 22 abr. 2015.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Justiça do trabalho - TRT. 2015. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/justica-do-trabalho>>. Acesso em: 28 maio 2015.

CAMPELLO, B. A competência informacional na educação para o século XXI. In: CAMPELLO, B. et al. **A biblioteca escolar**: temas para uma prática pedagógica. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008, p. 9-11.

CENTRO DE FORMAÇÃO DE PESSOAL PARA OS SERVIÇOS DE SAÚDE. **Cursos profissionalizantes** (Capacitação - Qualificação - Formação Continuada). [S. l.: s. n.], 2015. Disponível em: <<http://www.cefope.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=8645&ACT=null&PAGE=null&PARM=null&LBL=Educa%C3%A7%C3%A3o+e+Gest%C3%A3o#sthash.a7OyNIEd.dpuf>>. Acesso em: 24 jun. 2015.

DELORS, Jacques. **Educação**: um tesouro a descobrir. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **Information literacy education**: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. [S. l.: s. n.], [20--]. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/47.a.pdf>>. Acesso em: 29 jan. 2013.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15970.pdf>>. Acesso em: 29 jan. 2013.

_____. **A Information Literacy e o papel educacional da biblioteca**. São Paulo, 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em ciências da comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>>. Acesso em: 5 mar. 2014.

EBOLI, Marisa. **Educação corporativa no Brasil**: mitos e verdade. São Paulo: Gente, 2004.

EBOLI, Marisa. Fundamentos, princípios e práticas da educação corporativa. In: _____. EBOLI, Marisa (Org.). **Educação corporativa**: muitos olhares. São Paulo: Atlas, 2014.

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

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information Literacy**: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior. 2002. 109 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/722/1/mariahelena2002.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. 2005. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>. Acesso em: 12 fev. 2013.

KIRKPATRICK, Donald L.; KIRKPATRICK, James D. **Como avaliar programas de treinamento de equipes**: os quatro níveis. 1. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Rio, 2010.

LANDIM, Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira. **Educação a distância**: algumas considerações. Rio de Janeiro: [s. n.], 1997

LAASER, Wolfram. **Manual de criação e elaboração de materiais para educação a distância**. Brasília: Ed. da UnB, 1997.

LISTON, Rose Cristiani; SANTOS, Plácida da Costa. Representando a Information Literacy “Competências Informacionais” na Biblioteconomia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 287-300, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/5043/4742>>. Acesso em: 12 fev. 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS FILHO, Lourival José. **Alfabetização de jovens e adultos**: trajetórias de esperança. Florianópolis: Insular, 2011.

MARTINS, Herbert Gomes. Educação corporativa: educação e treinamento nas empresas. In: _____. LITTO, Fredric M. ; FORMIGA, Marcos. **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education, 2009.

MARTINS, Sâmara. **Qualificar x capacitar**. 2011. Disponível em: <<https://uescolagestao.wordpress.com/2011/03/10/qualificar-x-capacitar/>>. Acesso em: 22 jun.2015.

MEISTER, J. C. **Educação corporativa**. São Paulo: Makron Books, 1999.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 2. ed. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

MIRANDA, Silvania Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1053/1132>>. Acesso em: 14 ago. 2015.

MOORE, Michael G; KEARSLEY, Greg. **Educação à distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MORAN, José Manuel; VALENTE, José Armando. **Educação a distância**: pontos e contrapontos. São Paulo: Summus Editorial, 2011.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANTANA, M. A. O mundo do trabalho em mutação: as reconfigurações e seus impactos. **Cadernos IHU Ideias**, v. 3, n. 34, 2005. Disponível em: <<http://projeto.unisinos.br/ihu/uploads/publicacoes/edicoes/1158331116.3pdf.pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2012.

SCONUL. SOCIETY OF COLLEGE NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES. **The SCONUL seven pillars of information literacy**. London: [s.n.], 2011. Disponível em: <<http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SOARES, Edvaldo. **Metodologia científica**: lógica, epistemologia e normas. São Paulo: Atlas, 2003.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. Petrópolis: Vozes, 2002.

VALENTE, J. A.; SILVA, T. M. T. G. A capacitação de servidores do estado via cursos online: adequando soluções às diferentes demandas. In: SILVA, Marco (Org.). **Educação online**: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2011.

VARELA, Aida. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: MIRANDA, Antônio; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006. p. 15-32.

WICK, Calhoun W; LEÓN, Lu Stanton. **O desafio do aprendizado**: como fazer sua empresa estar sempre à frente do mercado. São Paulo: Nobel, 1997.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Projeto de Pesquisa: **Competência Informacional e Educação Corporativa:**
cenários e perspectivas no Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina.

Pesquisadora: Mestranda Carla Luciane Thuns

Prof. Orientador: Lourival José Martins Filho

QUESTÕES NORTEADORAS PARA A ENTREVISTA

Prezado colaborador,

Esta entrevista tem o objetivo de coletar informações que nos levem a verificar o seu conhecimento acerca da temática Competência Informacional. Para que possamos obter e analisar essas informações, necessitamos da sua colaboração neste trabalho, respondendo com sinceridade, as questões que são relevantes para a realização desta pesquisa.

1 - Qual é a sua idade?

2 - Qual a sua formação?

Graduação:

Pós-graduação:

Aperfeiçoamento:

3 - Quanto tempo você trabalha no TRT-SC?

4 - Qual foi seu primeiro cargo decorrente de seu concurso público e qual seu cargo atual?

5 - Qual o seu nível de satisfação como servidor público do TRT-SC? Você está satisfeito com as atividades que desempenha atualmente?

6 - Qual o seu envolvimento com a Educação a Distância Corporativa no âmbito do TRT-SC?

7 - Qual a sua compreensão/entendimento sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no mundo contemporâneo?

8 - Qual a relação que você estabelece com as TIC em seu contexto profissional?

9 - Em sua prática diária, como você utiliza as TIC junto aos colegas de trabalho?

10 - Você imagina a realização de seu trabalho atual sem o uso das TIC?

11 - A educação continuada é uma realidade para você em seu contexto profissional?

12 - Sua Instituição incentiva e contribui para que você tenha uma educação continuada?

13 - Em seu entendimento os cursos oferecidos em EaD pelo TRT-SC são geradores de mudanças e de novas aprendizagens para os participantes? Faz diferença para a instituição?

14 - Quais são os pontos fortes do grupo de trabalho no TRT-SC na capacitação de servidores?

15 - Quais os aspectos a serem melhorados em seu contexto profissional para uma capacitação de servidores mais exitosa?

16 - Em alguma ocasião em seu contexto de trabalho ou em outras oportunidades formativas você já ouviu falar de Competência Informacional? Qual o seu entendimento sobre Competência Informacional?

17 - Você se considera um profissional competente informacionalmente?

18 - Quais estratégias e/ou ações você busca para ser competente informacionalmente em seu local de trabalho?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(a) senhor(a) está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado, intitulada **Competência Informacional e Educação Corporativa**: cenários e perspectivas no Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina, que fará entrevista tendo como objetivo geral investigar o (re)conhecimento da Competência Informacional por parte dos profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD) no processo de capacitação de seus servidores e como objetivos específicos: a) Identificar se os profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD) estão familiarizados com os conceitos e as características da competência informacional; b) Refletir sobre as interfaces entre Educação Corporativa, Educação a Distância, Competência Informacional e Capacitação Profissional; e c) Identificar as atividades desenvolvidas pelos profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD), na relação com os princípios básicos da Competência Informacional; como questão central da pesquisa: Os profissionais instrutores que atuam no Serviço de Educação Corporativa (SEDUC) do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (TRT-SC) e que utilizam a modalidade de Educação a Distância (EaD), (re)conhecem a Competência Informacional no processo de capacitação de seus servidores? Serão previamente marcados a data e horário para perguntas, utilizando entrevista em ambiente reservado. Estas medidas serão realizadas no Serviço de Educação Corporativa do TRT-SC. Não é obrigatório participar da entrevista e responder a todas as perguntas.

O(a) Senhor(a) e seu/sua acompanhante não terão despesas e nem serão remunerados pela participação na pesquisa. Todas as despesas decorrentes de sua participação serão ressarcidas. Em caso de dano, durante a pesquisa será garantida a indenização.

Os riscos destes procedimentos serão mínimos por envolver opiniões pessoais e profissionais dos participantes sobre o tema abordado na pesquisa e pelas questões relacionadas ao trabalho e ao dia a dia que pode ocasionar algum tipo de constrangimento relacionado as dificuldades enfrentadas pelo participante para chegar até o momento em sua carreira. Para minimizar estes riscos caso aconteçam a pesquisadora estará sempre presente podendo dar um intervalo entre uma questão e outra para que o participante possa se recompor. A sua identidade será preservada, pois cada indivíduo será identificado por um pseudônimo. Os benefícios e vantagens em participar deste estudo serão de oportunizar aos participantes da pesquisa maior conhecimento sobre o tema Competência Informacional e a médio e longo prazo desenvolver suas competências e habilidades.

As pessoas que estarão acompanhando os procedimentos serão os pesquisadores (a estudante de mestrado Carla Luciane Thuns e o professor orientador Dr. Lourival José Martins Filho).

O(a) senhor(a) poderá se retirar do estudo a qualquer momento, sem qualquer tipo de constrangimento.

Solicitamos a sua autorização para o uso de seus dados para a produção de artigos técnicos e científicos. A sua privacidade será mantida através da não-identificação do seu nome.

Este termo de consentimento livre e esclarecido é feito em duas vias, sendo que uma delas ficará em poder do pesquisador e outra com o sujeito participante da pesquisa.

Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos – CEPESH/UDESC

Av. Madre Benvenuta, 2007 – Itacorubi – Florianópolis – SC -88035-001 – Fone/Fax: (48)3321-8195

e-mail: cepsh.reitoria@udesc.br

CONEP- Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - SEPN 510, Norte, Bloco A, 3ºandar, Ed. Ex-
INAN, Unidade II – Brasília – DF- CEP: 70750-521 - Fone: (61)3315-5878/ 5879 – e-mail:
conep@saude.gov.br

TERMO DE CONSENTIMENTO

Declaro que fui informado sobre todos os procedimentos da pesquisa e, que recebi de forma clara e objetiva todas as explicações pertinentes ao projeto e, que todos os dados a meu respeito serão sigilosos. Eu compreendo que neste estudo, as medições dos experimentos/procedimentos de tratamento serão feitas em mim, e que fui informado que posso me retirar do estudo a qualquer momento.

Nome por extenso

Assinatura _____

Local: _____ Data: ____/____/____

APÊNDICE C – CONSENTIMENTO PARA FOTOGRAFIAS, VÍDEOS E GRAVAÇÕES

Permito que sejam realizadas fotografia, filmagem ou gravação de minha pessoa para fins da pesquisa científica intitulada “**Competência Informacional e Educação Corporativa:** cenários e perspectivas no Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina”, e concordo que o material e informações obtidas relacionadas à minha pessoa possam ser publicados eventos científicos ou publicações científicas. Porém, a minha pessoa não deve ser identificada por nome ou rosto em qualquer uma das vias de publicação ou uso.

As fotografias, vídeos e gravações ficarão sob a propriedade do grupo de pesquisadores pertinentes ao estudo e, sob a guarda dos mesmos.

Florianópolis, _____ de _____ de _____

Local e Data

Nome do Sujeito Pesquisado

Assinatura do Sujeito Pesquisado