



Cultura de la información

Análise das competências infocomunicacionais em estudantes de secretariado executivo da Universidade Federal da Bahia

Aluisio Cerqueira Aguiar

Universidade Federal da Bahia
Instituto de Ciência da Informação
Brasil · caaluisio@gmail.com

Ingrid Bispo dos Santos

Universidade Federal da Bahia
Instituto de Ciência da Informação
Brasil · bispobispo@yahoo.com.br

Jussara Borges

Universidade Federal da Bahia
Instituto de Ciência da Informação
Brasil · jussarab@ufba.br

Resumo: Este trabalho apresenta o conceito de competências infocomunicacionais como a convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes para lidar com informação e comunicação, especialmente em ambientes digitais. Para desenvolver o conceito estão sendo feitas uma série de aplicações empíricas e estudos acerca das competências dos usuários, principalmente a partir da conformação de indicadores para mensurar estas competências. Neste trabalho serão analisados os indicadores observados a partir de questionários aplicados aos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Bahia (UFBA), no início e no fim do segundo semestre letivo de 2014. Com esse duplo levantamento de dados pôde-se comparar o desenvolvimento de competências infocomunicacionais entre os estudantes que passaram por uma disciplina de formação no assunto. Obtiveram-se resultados quantitativos e qualitativos, os quais foram tratados, analisados e interpretados. Assim, serão apresentados neste *paper* referenciais teóricos e os resultados empíricos da pesquisa. Os principais resultados apontam que os estudantes já têm chegado ao ensino de nível superior com satisfatória competência operacional, não sofrendo grande variação ao longo dos quatro meses de formação. Quanto à competência em informação observou-se variação positiva relevante em todos os componentes observados, com exceção do componente "auto avaliação quanto a capacidade de lidar com informação". De onde se conclui, dentro outros, que a formação mostrou-se positiva no desenvolvimento de competências infocomunicacionais, inclusive do desenvolvimento do senso crítico do estudante perante sua capacidade de lidar com o universo informacional. A competência em comunicação, por sua vez, foi a mais impactada, apresentando um avanço médio de 9 pontos percentuais ao longo do semestre.

Palavras-chave: Competências infocomunicacionais; Competências em informação; Competências em comunicação; Competências operacionais; Secretariado Executivo.

Abstract: This paper presents the concept of infocommunicative competencies such as convergence of knowledge, skills and attitudes to deal with information and communication, especially in digital environments. To develop the concept is being made a number of empirical applications and studies on the skills of users, mainly from the conformation of indicators to measure these skills. This work will be analyzed indicators observed from questionnaires given to students of the Executive Secretariat course of Federal University of Bahia (UFBA), at the beginning and end of the second semester of 2014. With this double data collection could be compared the development of infocommunicative competencies among students who have gone through a training course on the subject. Yielded quantitative and qualitative results,

which were treated, analyzed and interpreted. So, they are presented in this paper theoretical frameworks and empirical research results. The main results show that students have already reached the university with satisfactory operational competence, not suffering great variation over the four months of training. Regarding to information literacy, we observed significant positive change in all the observed components, except for "self-evaluation as the ability to deal with information." So, the training was positive in developing infocommunicative competences, including the development of student critical thinking towards their ability to deal with the informational universe. The competence in communication, in turn, was the most affected, with an average increase of 9 percentage points during the semester.

Keywords: Infocomunicacionais competencies; Information literacy; Communication literacy; Executive Secretary.

1 Introdução¹

O acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e à internet em específico é alvo de políticas públicas ao redor do mundo desde o século passado, quando vários trabalhos passaram a relacionar o estágio de desenvolvimento das nações à capacidade de as pessoas se valerem do insumo que essas tecnologias fazem fluir, a informação. Entra em foco, então, o conceito de competência em informação.

Além da competência em informação, e principalmente a partir da emergência de ferramentas relacionadas à web 2.0, se sobressai dentre as atividades realizadas em ambientes digitais, as de comunicação. Ou seja, com ferramentas que facilitam a publicação e compartilhamento de informações, muitas pessoas assimilaram esses ambientes para interagir em processos de trabalho colaborativo, trocas afetivas, aprendizagem coletiva, entre outros. A competência em comunicação refere-se, então, à capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e com ela manter uma relação bilateral.

Subjacentes às competências em informação e comunicação, estão as competências operacionais. Dizem respeito à manipulação de computadores e artefatos eletrônicos incluindo um conhecimento básico de hardware, software, aplicações e redes. Da confluência dessas três competências surge o conceito de competências infocomunicacionais. Para refinar o conceito estão sendo feitas uma série de aplicações empíricas e estudos acerca das competências dos usuários ao lidar com a informação e a comunicação, principalmente nos ambientes digitais

Este paper, portanto, parte de um projeto de pesquisa mais amplo denominado "Competências Infocomunicacionais: desenvolvimento do conceito". O projeto visa, entre outros, ao desenvolvimento de indicadores de mensuração das competências infocomunicacionais e, para a elaboração deste artigo, foram observadas e mensuradas as competências em um grupo de 14 estudantes de Secretariado Executivo, ingressos no semestre letivo de 2014.2, na Universidade Federal da Bahia.

O Secretário Executivo é um profissional que tem a informação como objeto de trabalho, pois continuamente precisa buscar, selecionar, tratar, apropriar-se, disseminar e propiciar que a informação esteja disponível para outros profissionais. Além disso, o Secretário Executivo atua diretamente com os gestores no apoio à tomada de decisão, o que exige manter-se bem informado e capaz de interagir e trocar informações com grupos diversos.

2 Competências infocomunicacionais

A necessidade humana de estar informado é tão importante que foi consagrada como direito fundamental na imensa maioria dos países democráticos, inclusive no Brasil, haja vista que o direito de informar, se informar e ser informado é assegurado no Artigo 5º, Inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988, regulado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

¹ O presente trabalho foi realizado com apoio do CNPq, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Brasil.

É perceptível que à medida que a sociedade vai se desenvolvendo, a necessidade de informação também aumenta. Isso ocorre devido à existência de um elo entre a evolução humana e o conhecimento transmitido e aprimorado geração após geração.

[...] à medida que os seres humanos evoluíram, sua capacidade de se comunicarem também evoluiu. Quanto mais aperfeiçoada ela ficou, tanto mais fácil lhes foi inventar, emprestar soluções de outros, e acumular certa massa de conhecimentos e sabedoria que os ajudou a sobreviver. (DEFLEUR; BALL-ROKACH, 1993, p. 25)

É neste ponto que se encaixa a questão das competências infocomunicacionais; haja vista que face ao atual estágio da nossa sociedade, onde as informações fluem com imensa velocidade, torna-se cada vez mais complicado lidar com “[...] uma série de desafios que correspondem a fases, de dificuldades de acesso iniciais com o hardware a competências mais complexas, interpretativas e avaliativas envolvendo conteúdos e serviços que são abarcados de maneiras distintas (ou inscritos socialmente) na tecnologia ou texto.” (LIVINGSTONE, 2011, p. 20)

Diante disso, nota-se que se anteriormente a problemática girava em torno do acesso à informação, atualmente, o problema se estendeu e, agora, abrange a dificuldade de filtrar informações dentre a grande massa disponível. Isso leva a outra discussão pertinente que é a compreensão de que não basta a obtenção da informação se não for acompanhada da apropriação da mesma. A apropriação da informação refere-se a um:

[...] extenso processo de conhecimento e de autoconhecimento. Apropriar-se de uma mensagem é apoderar-se de um conteúdo significativo e torná-lo próprio. É assimilar a mensagem e incorporá-la à própria vida – um processo que muitas vezes acontece sem muito esforço, e outras vezes requer deliberada aplicação. É adaptar a mensagem à nossa própria vida e aos contextos e circunstâncias em que a vivemos; contextos e circunstâncias que normalmente são bem diferentes daqueles em que a mensagem foi produzida. (THOMPSON, 2009 *apud* GUARALDO, 2013, p. 49)

A priori, parece simples lidar com a informação e o seu processo de apreensão, entretanto, se o indivíduo não tiver um bom domínio das competências infocomunicacionais, haverá prejuízos na sua relação com a informação, visto que ele não realizará parte dos processos cognitivos que lhe possibilitarão a compreender e difundir a informação. Não é suficiente que as pessoas possuam acesso ao local onde a informação está armazenada. É indispensável que saibam como manusear a ferramenta que arquiva e acessa a informação, como e onde buscar a informação, verificar a confiabilidade da informação, interpretar criticamente a informação, além de organizar e comunicar a informação considerando as necessidades e peculiaridades de cada audiência.

Daí a importância de estudar as competências infocomunicacionais, pois a partir da análise delas podemos verificar aquilo que o indivíduo pode melhorar para que possa desfrutar ao máximo possível os processos de obtenção e troca de informações oferecidas pela sociedade. Como ressalta Mark Warschauer (2003 *apud* Livingstone, 2011, p. 21) “a habilidade de acessar, adaptar e gerar novos conhecimentos utilizando as novas tecnologias da informação e da comunicação é fundamental para a inclusão social na presente era.”

O conceito de competências infocomunicacionais é composto pelo tripé: competência em informação, competência em comunicação e competência operacional. A competência em informação:

[...] está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ele 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. (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY, 2005)

Como podemos visualizar a competência em informação não se restringe ao contato do indivíduo com a informação, visto que ela vai além do processo de obtenção da informação. A competência em informação não se consubstancia em um único ato, mas sim, em um conjunto de procedimentos cognitivos destinados a

originar um entendimento próprio do indivíduo, de sua percepção e de sua inserção social.

Segundo a Association of College & Research Libraries (ACRL), a competência em informação é “um conjunto de habilidades que as pessoas necessitam para reconhecer quando a informação é necessária, e quando há a capacidade de localizar, avaliar e utilizar eficazmente a informação.” (ACRL, [s.d], tradução nossa)².

A competência em comunicação diz respeito à capacidade do indivíduo para transmitir informações, compartilhando seus conhecimentos e abrindo espaço para novas abordagens interpretativas e, conseqüentemente, para novos significados que se poderá atribuir à informação.

[...] se compreendermos a comunicação como o estabelecimento de uma relação com alguém, as competências em comunicação envolvem a capacidade de interação, argumentação, partilha, trabalho colaborativo e participação em redes e comunidades de acordo com os interesses de cada indivíduo ou organização. (BORGES BRANDÃO; ALENCAR, 2013, p. 325)

Essa definição pressupõe a comunicação pelo seu viés social, ou seja, não refere-se à comunicação como transmissão de informação entre um polo emissor e um polo receptor, mas à interação entre os sujeitos sociais, onde a relação é mais importante que a informação que circula entre eles (DAVALLON, 2007).

Por fim, a competência operacional diz respeito à maneira pela qual o usuário “opera” os ambientes onde a informação é transmitida e a comunicação estabelecida. Refere-se à competência em manusear hardwares e softwares que transmitem informações de acordo com as necessidades do usuário.

Para comunidades universitárias e em específico entre seus discentes, as competências infocomunicacionais se coadunam com a perspectiva de protagonismo no aprendizado que se pretende que este grupo desenvolva. Na educação superior é indispensável que os alunos tornem-se autônomos e proativos perante a própria aprendizagem. Dessa atitude dependem não só o crescimento profissional, como a capacidade de realização de pesquisa e educação continuada. As competências têm um papel basilar porque levam as pessoas a (re)conhecer seu ambiente informacional e social, localizando e gerindo eficazmente a informação que é útil e relevante (CAVALCANTE, 2006). Também para Hatschbach e Olinto (2008, p.7): “o desenvolvimento de habilidades para o uso da informação tem um grande impacto no desempenho do estudante, pois fortalece sua capacidade de acessar, selecionar, avaliar e incorporar a informação”.

Em específico, quando se refere à formação do Secretário Executivo, as competências infocomunicacionais parecem latentes às suas responsabilidades profissionais:

Secretários executivos são os profissionais que prestam assessoria dentro de empresas, instituições públicas ou privadas, no que diz respeito ao planejamento, à organização e à rotina de trabalho. [...] Ele tem como função controlar os arquivos e a circulação das informações, além de organizar a agenda do chefe. Pode gerenciar pagamentos e equipes de apoio nos escritórios. Para isso, domina softwares específicos de planejamento de operações, edição de textos e planilhas de contabilidade. Tem poder de decisão sobre a rotina do departamento ou setor em que trabalha, fazendo a ponte com as demais áreas da empresa. Como parte de seu trabalho é redigir documentos, é importante que o profissional tenha o domínio da língua portuguesa e de, ao menos, um idioma estrangeiro [...]. (GUIA DO ESTUDANTE, [s.d])³

² Tradução livre de “is a set of abilities requiring individuals to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information.” Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>>. Acesso em 02 fev. 2015.

³ Disponível em: <<http://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/comunicacao-informacao/secretariado-executivo-secretariado-687422.shtml>> Acesso em: 08 abr. 2015.

3 Métodos empíricos

Tendo como base leituras teóricas relacionadas ao conceito de competências infocomunicacionais, buscou-se aprimorar os respectivos indicadores. Os indicadores foram divididos em três blocos referentes à competência em informação, competência em comunicação e competência operacional. Em seguida, foram organizados no formato de questionário, sem que ficasse explícito aos respondentes a qual dos blocos cada questão pertencia.

Tendo como sujeitos os estudantes universitários, o questionário foi aplicado a um grupo de 14 alunos calouros do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Bahia (UFBA). A seleção dos estudantes deu-se a partir de seu ingresso na graduação, quando os alunos cursariam a disciplina Competência Informacional, ofertada no primeiro semestre da grade curricular. O conceito empregado neste artigo foi e discutido e exercitado no decorrer da disciplina.

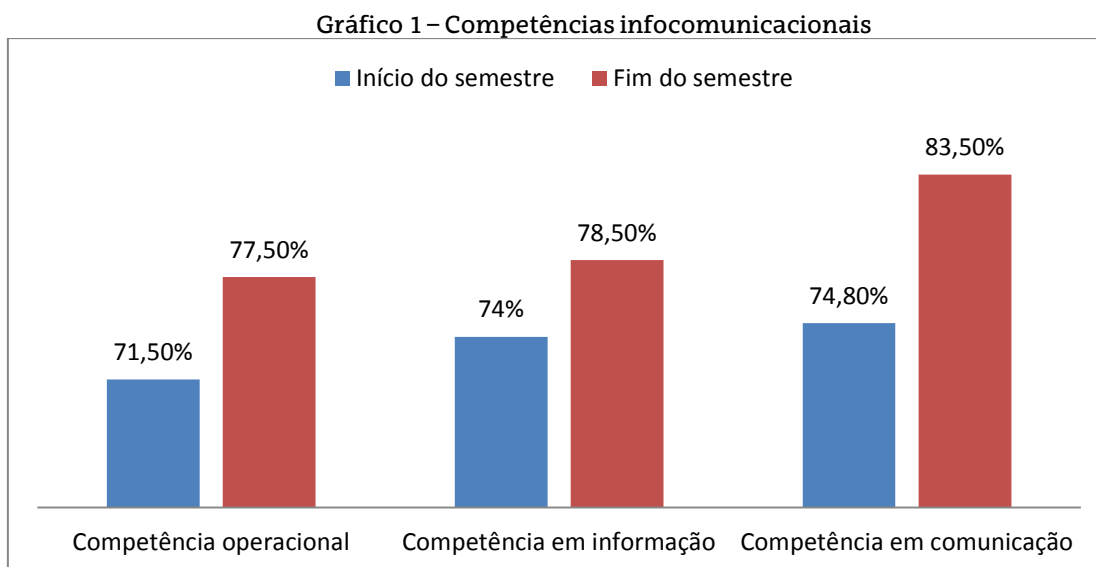
Os questionários possuíam 78 questões, tanto fechadas como abertas. As questões fechadas levaram os estudantes a responder seu grau de concordância ou discordância com o comportamento aplicado em diferentes situações perante a informação e a comunicação, utilizando uma escala Likert de 0 a 4. As questões abertas, em geral, procuravam oferecer outras opções não elencadas. Vale esclarecer que a coleta de dados permitiu ao estudante avaliar as suas competências a partir de seu ponto de vista.

Os dados obtidos alimentaram uma base de dados e foram tratados com o auxílio das ferramentas Excel e Sphinx Léxica, a partir dos quais foram gerados os gráficos e tabelas necessárias à interpretação das informações.

4 Resultados

Viver a universidade é uma tarefa nova e que exige um dinamismo maior por parte dos estudantes. Para trilhar esse caminho, informação é algo imprescindível. Verificamos que na Universidade Federal da Bahia (UFBA) há a oferta da disciplina Competência Informacional para o curso de Secretariado Executivo, a qual, segundo o próprio plano de curso, tem como objetivo propiciar “conhecimento das diversas fases para a recuperação de informações úteis e adequadas para a pesquisa acadêmica, para as necessidades individuais no dia a dia e para a educação continuada.” (PLANO DE CURSO, 2014).

O gráfico 1 ilustra o percentual aferido de cada competência no início e no final do segundo semestre de 2014



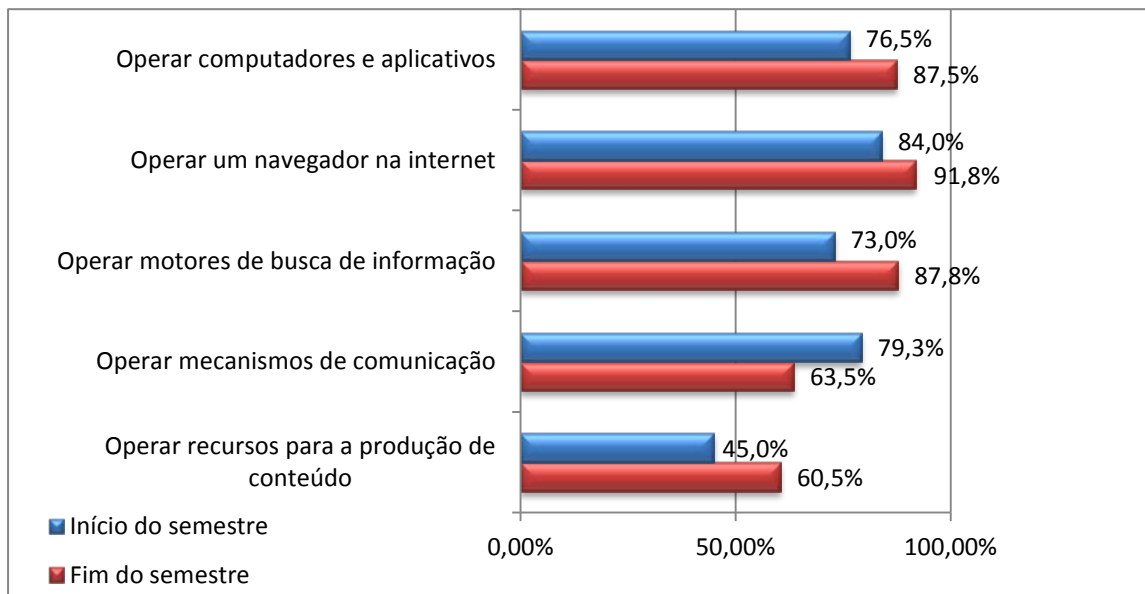
Fonte: Pesquisa dos autores, 2014.

Observa-se no gráfico 1 que os estudantes apresentaram considerável melhora nas suas competências infocomunicacionais. Segundo dados da pesquisa, no início do

semestre, 71,5% dos indicadores referentes à competência operacional foram avaliados positivamente; enquanto que, ao final do semestre, atingiram 77,5%. Na competência em informação, no início do semestre, 74% dos indicadores foram bem avaliados e, ao final do semestre, esse valor aumentou para 78,5%. A competência em comunicação lidera, sendo a melhor avaliada, tendo no início e no final do semestre, respectivamente, 74,8% e 83,5% dos indicadores satisfeitos.

No que tange à competência operacional (Gráfico 2), verificamos que no início do semestre, os estudantes não tinham grandes dificuldades para operar computadores e aplicativos (76,5%), operar navegador na internet (84%), operar motores de busca de informação (73%) e operar mecanismos de comunicação (79,3%). Entretanto, operar recursos para a produção de conteúdo parecia um problema, pois só 45% dos indicadores referentes a esse componente foram atendidos.

Gráfico 2 – Competência Operacional



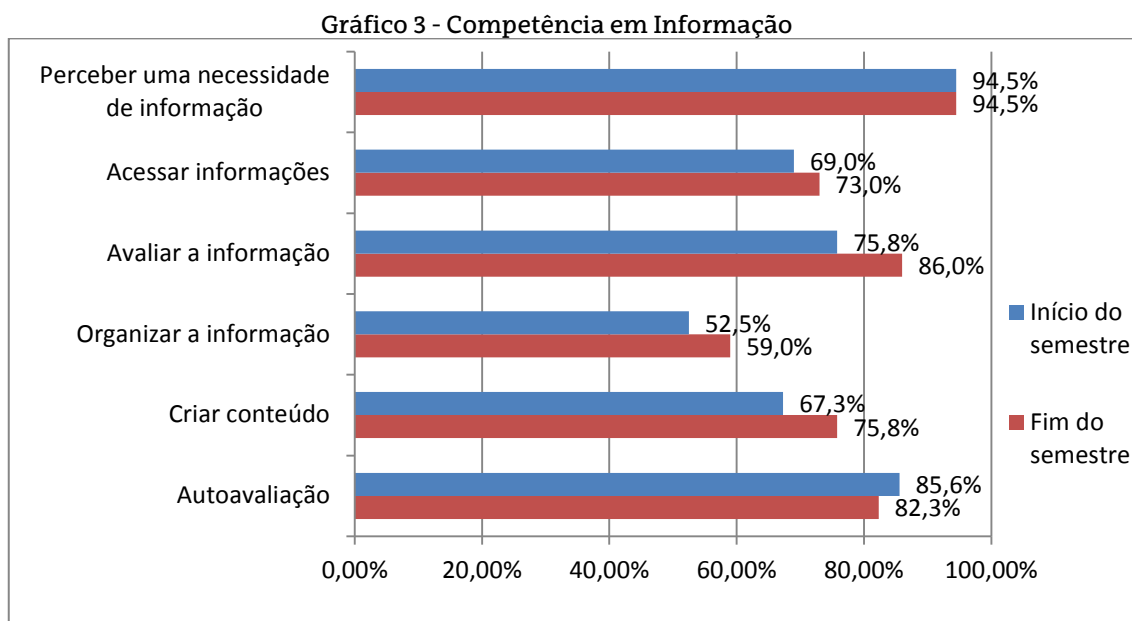
Fonte: Pesquisa dos autores, 2014.

Ao final do semestre, notamos um aperfeiçoamento dos estudantes, visto que quatro dos cinco componentes obtiveram avanço em números percentuais. Operar computadores e aplicativos (87,5%), operar um navegador na internet (91,8%), operar motores de busca de informação (87,8%) e operar recursos para a produção de conteúdo (60,5%). Todavia, houve um decréscimo em operar mecanismos de comunicação (de 79,3% para 63,5%).

Diante desses dados, apuramos que os estudantes não apresentavam e, agora, apresentam menos dificuldade ainda em manusear e configurar programas e aplicativos no computador, tablet, smartphone etc.; em entender e se valer da estrutura de navegadores na internet; e em fazer buscas de informações, principalmente, usando o Google, Bing e Yahoo. Operar recursos para a produção de conteúdo como sites, blogs, redes sociais e listas de discussão era e continua sendo difícil para os estudantes, porém não podemos negar que houve uma melhora significativa relativa a esse componente das competências operacionais. Quanto ao decréscimo considerável de 15,5% observado em operar mecanismos de comunicação (63,8%), a exemplo do Whatsapp, Skype, E-mail e Facebook, pode ter se dado por causa do maior senso crítico empregado pelos estudantes nas suas autoavaliações ao perceberem que existem mais mecanismos de comunicação do que eles sabiam no início do curso. Um exemplo disto é que no questionário aplicado ao fim do semestre citaram outras ferramentas de comunicação, como LinkedIn, Tumblr e Viber, que não foram mencionadas durante a aplicação do questionário no início do semestre.

Na competência em informação (Gráfico 3) também foi observada variação nas competências dos estudantes entre o início e fim do semestre. No início do semestre, eles apresentavam altos índices em perceber uma necessidade de informação (94,5%)

e autoavaliação (85,6%). Os indicadores eram medianos quando se referiam a avaliar a informação (75,8%), acessar a informação (69%) e criar conteúdo (67,3%). O menor percentual foi percebido no componente organizar a informação (52,5%). Ao fim do semestre, observamos que "Perceber uma necessidade de informação" continuou com seus 94,5%, o que mostra que os estudantes estavam e estão aptos a reconhecer quando uma informação é necessária para solucionar questões cotidianas.



Fonte: Pesquisa dos autores, 2014.

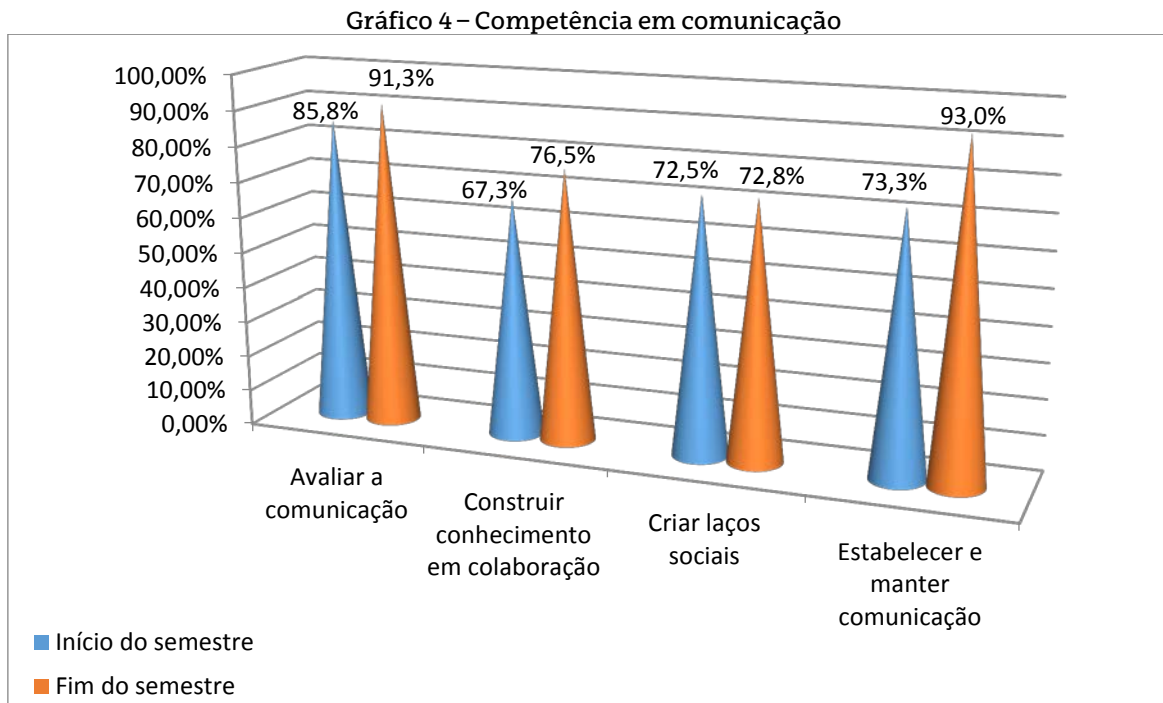
Quatro dos cinco componentes restantes tiveram aumento percentual. Acessar informações alcançou 73%, mostrando que os estudantes reconhecem fontes para localizar as informações que necessitam, esclarecer dúvidas e procurar informações adicionais a respeito das mesmas.

Avaliar a informação chegou a 86%, revelando um alto nível de compreensão e criticidade perante a informação por parte dos estudantes. Verificou-se que como critérios de avaliação, eles buscam comparar informações de diferentes fontes; verificar quem é o autor ou responsável pela informação; refletir sobre o alcance e abrangência da informação e compará-la com o conhecimento prévio que possuem acerca do assunto.

Criar conteúdo atingiu 75,8%, expondo uma destreza mediana dos estudantes em desenvolver produtos informacionais, como vídeos, áudios, imagens, textos etc., em ambientes digitais. Por outro lado ficou bastante evidente a necessidade de maior atenção quanto a questões ligadas às referências dos conteúdos/informações que usam para realizar suas atividades acadêmicas, haja vista que nem todos mostraram-se conscientes de que utilizar ideias dos outros como se fossem suas é ilícito e, por isso, é preciso referenciar as fontes das informações. Outro ponto importante ao qual devem se atentar diz respeito às normas brasileiras - NBR 10520 e NBR 6023 - que, via de regra, são adotadas como modo de organizar as citações e referências de um trabalho acadêmico.

Organizar a informação, apesar da ascensão em números percentuais, prosseguiu sendo o componente pior estimado pelos estudantes com 59%. Isso expõe a fragilidade dos estudantes em organizar a informação para encontrá-la em momentos posteriores que exijam o uso da mesma. Também averiguou-se dificuldades de concisão ao resumir informações para si ou para outrem, quesito volta a evidenciar-se com o declínio percentual do componente auto avaliação para 82,3%. Percebe-se que os estudantes, ao fim do semestre, ficaram mais críticos ao avaliar o quanto estão aptos a buscar, discutir e se servir do conteúdo das informações com que entram em contato.

Como podemos visualizar no Gráfico 4, a competência em comunicação apresentava, inicialmente, os componentes: estabelecer e manter comunicação, criar laços sociais, construir conhecimento em colaboração e avaliar a comunicação com, respectivamente, 85,8%, 67,3%, 72,5% e 73,3%; percentuais estes que ao final do semestre sofreram um aumento significativo, se considerarmos o conjunto.



Fonte: Pesquisa dos autores, 2014.

A competência em comunicação, ao fim do semestre, revelou elevação em todos os seus componentes. Com o componente “Estabelecer e manter comunicação” (91,3%) verificou-se que os estudantes estão mais atentos a emitir mensagens com clareza e buscam compreender as mensagens que recebem, sabem adequar o canal de comunicação utilizado (telefone, redes sociais, e-mail etc.) ao seu objetivo e buscam respeitar as conjunturas sociais em que o interlocutor está inserido.

Criar laços sociais com seu percentual médio-alto de 76,5% traz à tona a capacidade dos estudantes de se relacionarem com outras pessoas por meios eletrônicos, mas também revela as precauções que eles tomam ao adentrar em um lugar onde qualquer um pode ser ou representar quem desejar.

Construir conhecimento em colaboração e seu índice mediano de 72,8% deixa claro que os estudantes ainda estão em um processo de evolução no que tange a trabalhar em equipe no ambiente digital, visto que transportar habilidades sociais para lá requer tempo, exercício e esforço.

Por fim, avaliar a comunicação (93%), componente com maior aumento percentual, exprime a importância que os estudantes passaram a dar a atitudes como reler uma mensagem antes de enviar, revisar um texto antes de publicá-lo, procurar a melhor maneira de se expressar com o intuito de ajudar as pessoas a compreenderem a mensagem e pensar a respeito da abrangência que uma informação pode tomar após sua divulgação na internet.

5 Conclusão

As Competências Infocomunicacionais são desenvolvidas ao longo da vida, num processo contínuo, mas que certamente é reforçado no momento de formação acadêmica. No contexto da sociedade atual, onde a maioria dos estudantes já possui algum acesso à internet e às suas múltiplas possibilidades – informações em tempo real, interação síncrona e assíncrona com diversos usuários, facilidade de comunicação com os diferentes grupos – faz-se necessário desenvolver competências para lidar com a gama de informação disponibilizada e os processos de interação social possibilitados.

A análise dos resultados permite concluir que a formação para o aprimoramento das competências infocomunicacionais obteve resultados positivos, principalmente no que tange à competência em comunicação, onde se alcançou um avanço de quase nove pontos percentuais ao longo de quatro meses de formação. Mesmo em componentes nos quais se aferiu decréscimo – operar mecanismos de comunicação e auto avaliação quanto à competência em informação – percebe-se avanço, na medida em que é notável a criticidade que os estudantes desenvolveram perante suas próprias competências.

As demandas por informação e comunicação requerem formação continuada e novas competências. O desenvolvimento das competências aporta também o aprimoramento das relações humanas, pois os processos inerentes às atividades do dia-a-dia mesclam o âmbito da informação e da comunicação para participar de diferentes funções, das acadêmicas às familiares, das profissionais às relações de amizade. Assim, os indicadores em desenvolvimento e ora aplicados nesta pesquisa pretendem contribuir no sentido de verificar potencialidades e fragilidades em termos de competências infocomunicacionais, estas crescentemente demandadas para participação nos processos sociais hodiernos.

Referências

Association Of College & Research Libraries. *A division of the American Library Association*. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency> Acesso em: 15 mai. 2015.

Borges, Jussara; Brandão, Gleise da Silva. Alencar, Gabrielle. (2013). Competências em comunicação: observação em organizações da sociedade civil de Salvador-Bahia-Brasil. *Revista Comunicando*. v. 2, p. 320-333. S.l.

Defleur Melvin L.; Ball-Rokeach, Sandra. (1993). *Teorias da comunicação de massa*. Rio de Janeiro: Zahar.

GUARALDO, Tamara De Souza Brandão. (2013). *Práticas de informação e leitura: mediação e apropriação da informação nas cartas de leitores de um jornal popular do interior de São Paulo*. Tese – Universidade Estadual Paulista. Marília.

Guia do estudante. *Secretariado Executivo*. Disponível em: <http://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/comunicacao-informacao/secretariado-executivo-secretariado-687422.shtml> Acesso em: 08 abr 2015.

Hatschbach, Maria Helena De Lima; Olinto, Gilda. (2011). Dimensões da competência em informação: resultados de um teste online para estudantes de turismo na era digital. *XII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. Brasília: outubro.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2005). Declaração de Alexandria sobre competência Informacional e aprendizado ao longo da vida. In: *National Fórum on Information Literacy*. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/beaconinfosoc-pt.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2015.

Livingstone, S. (2011). Internet literacy: a negociação dos jovens com as novas oportunidades on-line. *Matrizes*, v. 4, n. 2, p. 11-42, jan./jun.

Plano de curso. Disponível em: http://www.novomoodle.ufba.br/pluginfile.php/23510/mod_resource/content/1/Plano%20de%20curso.pdf. Acesso em: 30 jan. 2015.

Sphinx Brasil. *Sphinx léxica (quanti e quali)*. Disponível em: <http://sphinxbrasil.com/produtos/software/lexica-quanti-e-quali> Acesso em: 29 jan. 2015.