

Cláudia Maria Alves Vilhena

Universidade Federal de Minas Gerais
claudia_mavilhena@hotmail.

Célia da Consolação Dias

Universidade Federal de Minas Gerais
celiadias@gmail.com

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO TRABALHO INTERNO DOS PROFISSIONAIS DE MUSEUS DE PEQUENO PORTE

Utilização de recursos informacionais pela educação museal continuada

RESUMO

Este estudo, de natureza teórico exploratória, tem como objetivo mostrar a importância da competência em informação aliado à educação museal, voltado para os profissionais internos de museus de pequeno porte. Neste contexto, esse profissional utilizando-se dos processos de competência em informação e da educação museal continuada, reconhece a geração, compartilhamento e uso da informação, através da formação e de informação na utilização dos recursos informacionais disponíveis. Os resultados parciais apontam que são necessários investimentos em aprendizagem coletiva, de forma a capacitar esses profissionais da informação. Como conclusão, propõe-se demonstrar que o museu enquanto organização e unidade de informação deve levar em consideração a informação como um recurso estratégico e, com isso criar um ambiente de diálogo e de aprendizagem organizacional.

Palavras-Chave: Competência em Informação. Profissionais de Museus de pequeno porte. Recursos informacionais. Interação. Educação museal continuada.

ABSTRACT

This exploratory theoretical study aims to show the importance of information literacy combined with museum education, aimed at the internal professionals of small museums. In this context, this professional, using information competence processes and continuing museum education, recognizes the generation, sharing and use of information through training and information in the use of available information resources. The partial results indicate that investments in collective learning are necessary in order to enable these information professionals. In conclusion, it is proposed to demonstrate that the museum as an information organization and unit should consider information as a strategic resource and thereby create an environment of dialogue and organizational learning.

Keywords: Competence in Information. Professionals of small Museums. Information resources. Interaction. Continuing museum education.

Universidade Federal de Minas Gerais

Correspondência/Contato
Av. Antônio Carlos, 6627
Pampulha: 31270-901
BELO HORIZONTE - MG

Escola de Ciência da Informação da UFMG

1. INTRODUÇÃO

O papel social dos museus enquanto local de ensino e de aprendizagem é, sobretudo contribuir na formação do indivíduo, assim sendo, os museus estão sempre preocupados em aumentar o número de seu público visitante esquecendo-se, na maioria das vezes, que para obter tal mérito, antes de mais nada, necessitam preocupar-se com seu público interno, qual seja: os servidores que compõem a organização museu, pois é a equipe de trabalhadores que têm a responsabilidade de preservar e de comunicara herança cultural, a qual encontra-se sob a tutela das instituições museológicas no país e no mundo.

O profissional de museu é por vezes esquecido e pouco valorizado pelas instituições museais, cabendo a ele cumprir, tão somente, o que foi designado fazer. Todavia, esse tipo de situação não contribui para o sucesso da organização.

De acordo com o código de ética do ICOM (2001), em seu princípio nº 1:

Os museus são responsáveis pelo patrimônio natural e cultural, material e imaterial. As autoridades de tutela e todos os responsáveis pela orientação estratégica e a supervisão dos museus têm como primeira obrigação proteger e promover este patrimônio, assim como prover os recursos humanos, materiais e financeiros necessários para este fim (ICOM, 2001, p.131).

Prover recursos humanos significa, dentre outros: motivar, treinar, dialogar, ouvir e valorizar o pessoal do museu, que segundo Boylan (2011) são a chave para a eficácia da instituição. Para tal coisa acontecer, ainda de acordo com o Código de Ética para museu, a instituição deve promover oportunidades de forma adequada de formação continuada e de desenvolvimento para seus profissionais, a fim de manter sua eficiência, pois “os funcionários do museu, quer sejam remunerados ou voluntários, são o recurso mais vital da instituição” (BOYLAN, 2011, p. 160).

Nesse sentido, o uso da Competência em informação contribui com os profissionais quando estes necessitam de informações que os ajudem no desempenho das ações museológicas realizadas diariamente dentro da instituição. Para Miranda (2011), as necessidades de informação nascem dos papéis dos indivíduos na vida social, principalmente aquele exercido no trabalho, o qual representa um conjunto de atividades e responsabilidades de um indivíduo na busca de seu sustento, além de outras satisfações, normalmente em um ambiente organizacional. Ainda segundo a autora, o comportamento informacional é determinado: pela percepção de lacunas no conhecimento e pela capacidade de dar sentido aos problemas ou tarefas.

O interesse em pesquisar esses profissionais internos nasceu a partir do resultado da dissertação de mestrado, intitulada “Plano museológico: um marco na gestão de museus à luz da gestão da informação e do conhecimento”, de acordo com Vilhena (2017), mediante os dados levantados em instituições museais foi detectado falta de diálogo e interação entre setores do mesmo museu, uma instituição por departamentos, reafirmando o pensamento de Soares (2015, p. 219), “o museu é uma dessas organizações onde a departamentalização ainda persiste e os muros intraorganizacionais não são facilmente derrubados”.

Os profissionais de museu estão ligados em atividades baseadas em informações, pois que, o ciclo da informação compreende todas as atividades relacionadas à coleta, ao tratamento e à divulgação de informações, portanto necessitam aprender a lidar com todos os recursos informacionais disponíveis, a fim de executar com eficácia e eficiência o processo museológico. Logo, competência em informação, por meio de uma educação museal continuada e compartilhada, contribuirá para a tomada de decisão mais acertada nas instituições museológicas ou nos processos museais. Uma vez que a educação museal é um processo e uma ação profissional específica, que atua para a formação crítica dos indivíduos, cujo foco está na formação dos sujeitos em interação com os bens musealizados, com os profissionais dos museus e a experiência da visita (COSTA et al., 2018).

Dessa forma, a relevância deste estudo consiste em investigar esses sujeitos informacionais, que muitas vezes são contratados sem formação específica da área para lidarem com a informação museológica, desconhecem sobre a importância do patrimônio coletivo com o qual trabalham diretamente em seu dia a dia, tampouco compartilham informações técnicas. Pois, nas palavras da professora Santos (1999, p. 67), “não há espaço para a contribuição do grupo, troca, enriquecimento mútuo, crítica salutar, porque nossa pobreza política não nos permite ver além de nossos próprios interesses e de nosso próprio umbigo”. Em outras palavras, não há espaço para o compartilhamento do conhecimento, quer seja por falta de motivação dos servidores ou por falta de um espaço aberto ao diálogo.

Este trabalho faz parte dos estudos da tese de doutorado, onde busca-se responder a seguinte pergunta: Como se relacionam a competência em informação dos profissionais internos de museus de pequeno porte e as estratégias de interação da equipe, no uso dos recursos informacionais, nas instituições museais?

Tem como objetivo geral identificar as competências em informação que os profissionais de museus possuem e aquelas que lhe são necessárias para uma conexão colaborativa nos espaços museais, a fim de potencializar o trabalho em equipe para o desempenho da dimensão política institucional.

Como resultado, propor junto às instituições museológicas, de pequeno porte, a criarem em seus espaços maior interação entre pessoas, como um processo social, onde todos possam dividir e compartilhar as informações e, estas, tornarem-se conhecimento explícito da instituição, integrar os trabalhadores para que saibam como relacionar e ajudar uns aos outros, criando com isso uma cultura organizacional de aprendizagem coletiva.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho é uma ação cuja execução é desenvolvida pelo homem, Oliveira (1987), uma prática que transforma a realidade viabilizando a sobrevivência e a realização do ser humano (MALVEZZI, 2014). Desse modo, pessoas-trabalho-organizações: esse conjunto conforme Limongi-França (2008, s/nº) “é um grande desafio no que se refere à gestão de pessoas, cultura organizacional e condições de vida”, ainda segundo a autora, o desafio é dado por meio da compreensão das relações das pessoas, entre as pessoas e das pessoas nas relações sociais e profissionais.

Sob esse aspecto, refere-se fundamentalmente em uso da informação,

“[...] como recurso um recurso indispensável aos indivíduos, pois educar em sociedade da informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias de informação e comunicação: trata-se de investir no desenvolvimento de uma competência suficientemente ampla que lhes permita ter uma atuação efetiva na produção de bens e serviços, tomar decisões fundamentadas no conhecimento, [...]” (VITORINO; PIANTOLA, 2019, p. 52).

Para Miranda (2011), na sociedade da informação, informação e conhecimento são insumos de riqueza que criam riquezas. A informação passa a ser mais valorizada como recurso para a redução das incertezas (CÓL; BELLUZZO, 2011). Alves (2004) afirma que os gerentes de unidades de informação necessitam de pessoas, cada vez mais preparadas para atender as novas demandas de serviços que elas proporcionam. Assim, de acordo com Cól e Belluzzo (2011) trabalhar com informação requer várias habilidades que, de forma genérica, estão relacionadas ao uso da informação propriamente dita, a utilização das tecnologias e a clareza quanto ao papel e o impacto social da informação. Tem-se a ideia de que a informação, como valor estratégico, pode mo-

dificar realidades e transformar vidas (BELLUZZO; FERES; VALENTIM, 2015), portanto, necessitam de profissionais competentes em informação.

O profissional competente para Teixeira et al. (2015) é aquele que sabe agir, fazendo análise distinta dos recursos necessários e das aplicações neste recurso, neste caso, os recursos informacionais disponíveis. Dessa forma, o desenvolvimento de competência em informação, como processo de educação continuada, ao longo da vida, para os profissionais que tem como objeto de trabalho a informação, torna-se indispensável. Devido que, a competência em informação para Dudziak (2003) é o processo contínuo de internalização de fundamentos de conceitos, atitudes e de habilidades que são necessárias ao entendimento e interação permanente com o universo da informação e sua dinâmica, a fim de proporcionar um aprendizado ao longo da vida. Ainda segundo a autora, a competência em informação define-se como um saber agir responsável e reconhecido, o qual implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agregam valor direcionados a informação e seu vasto universo (DUDZIAK, 2003).

Importante ressaltar, que não há um consenso acerca do uso do termo Competência em informação. Outras denominações, foram encontradas para nomear este processo, como por exemplo: *Information Literacy* (DUDZIAK, 2003), um aprendizado ao longo da vida, como um processo contínuo de internalização. Alfabetização informacional (CAMPELLO, 2003; POSSOBON et al., 2005), processo onde se adquirem habilidades de reconhecer a necessidade de informação. Competência informacional (MIRANDA, 2004) expertise, competência em lidar com o ciclo informacional, com os contextos informacionais e as tecnologias da informação. No entanto, desde 2013 a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO definiu que o termo mais apropriado para o português do Brasil é Competência em Informação (SANTOS et al., 2019).

A competência em informação é definida como um conjunto das competências profissionais e organizacionais, ligadas ao saber, saber-fazer e ao saber-agir relacionadas as riquezas informação e conhecimento (MIRANDA, 2011). Ainda segundo a autora, “a competência está centrada na mudança de comportamento social dos seres humanos em relação ao trabalho e sua organização” (MIRANDA, 2011, p. 248). A competência em informação abarca outras formas de conhecimentos e não se preocupa puramente com o conhecimento profissional, é descrita como as atividades que atuam na construção do conhecimento e, por meio das perspectivas pessoais, auxilia no racio-

cínio lógico do indivíduo, contribuindo para o desenvolvimento de novas abordagens e conhecimentos, para tomar uma decisão e, de maneira direta, contribui com o crescimento das indústrias de micro e pequeno portes, na valorização da informação para gerar inovação, por meio da criatividade (OTTONICAR, 2018).

Dudziak (2003) afirma que o objetivo da competência em informação é formar indivíduos que:

A educação é outra função primária dos museus. Os museus atuam na educação formal e informal e na aprendizagem ao longo da vida, por meio do desenvolvimento e da transmissão do conhecimento, programas educacionais e pedagógicos, em parceria com outras instituições, especialmente escolas. Programas educacionais em museus contribuem primariamente para educar diversos públicos acerca dos tópicos de suas coleções e sobre a vida cívica, bem como ajudam a desenvolver consciência sobre a importância de se preservar o patrimônio e impulsionam a criatividade. Os museus podem ainda promover conhecimento e experiências que contribuem à compreensão de temas relacionados (IBRAM, 2017, p. 5).

O exposto acima, reforça a importância que os museus possuem para à sociedade. Cândido (2013) alerta que a sociedade não mais aceita museus com a finalidade de meros depositários da memória, e que existe um movimento de aproximar profundamente o dia a dia dos museus, às diretrizes científico-metodológicas da Museologia, porque, o que praticava-se antes em muitos museus, onde os complexos processos de musealização, cadeia operatória museológica e métodos curatoriais propostos hoje, eram cuidar, arrumar e manter o espaço aberto para abrigar uma coleção (CÂNDIDO, 2013).

É oportuno a aproximação do museu com a ciência da museologia, para qualificar a gestão, planejar e avaliar, assim como pensar em ações voltadas para os profissionais internos. De acordo com a recomendação da UNESCO (2017), os museus devem considerar os padrões éticos e profissionais determinados pela comunidade de profissionais de museus. Afirmando também que:

A cooperação dentro dos setores de museus e instituições responsáveis por cultura, patrimônio e educação, é uma das formas mais efetivas e sustentáveis de proteger e promover os museus, sua diversidade e seu papel na sociedade (IBRAM, 2017, p. 9).

Ora, cooperação entre os setores de um museu é compartilhar informações, trocar experiências técnicas, ajudar mutuamente, com o intuito de criar novos conhecimentos para à instituição. Verificar a necessidade de informação, assim como perceber os recursos informacionais disponíveis para atender essa necessidade. Para tanto, os profissionais necessitam desenvolver habilidades informacionais, por meio da com-

petência em informação, já que além da aquisição de competências e habilidades, representa uma mudança de postura diante da informação e dos desafios que ela representa para a sociedade contemporânea” (GARCIA et al., 2015).

Para Smith, Fadel e Pinto (2015), as competências em informação são instrumentos de qualidade, dado que informação de qualidade é recurso-chave nas organizações, já Santos Neto e Almeida Júnior (2015) afirmam que, o profissional da informação interfere nos processos informacionais, no comportamento ético e profissional. Afinal, ser um mediador de informação implica em saber ser, saber fazer e saber como fazer, portanto, uma pessoa competente em informação estará constantemente buscando adquirir novos conhecimentos por meio da formação. E formação entende-se educação, pois “a educação é inseparável da formação e da informação, e é por isso que ela só pode ser permanente” (VITORINO; PIANTOLA, 2019, p. 28). Nesses termos, existe a educação museal como um processo contínuo de aprendizagem referente as ações que são desenvolvidas na instituição, as quais visam como produto final o desenvolvimento do visitante (COSTA et al., 2018). No entanto, vale ressaltar que, neste artigo, refere-se a uma educação museal continuada para os profissionais internos de museus de pequeno porte.

Para De Lucca, Pinto e Vitorino (2019), a competência em informação e a educação de usuários apresentam aproximações teóricas e práticas, e por isso são consideradas parceiras. Correlacionando com o pensamento das autoras, propomos neste artigo, aproximar as interlocuções entre a competência em informação e a educação museal. Ou seja, o desenvolvimento da competência em informação, aliado à educação museal como processos museais e informacionais, na qual o profissional da informação em museu, assim como os profissionais de bibliotecas percebem a relevância da informação, como usar, buscar, analisar, interferir, modificar, compartilhar e mediar a informação, de maneira a facilitar a cadeia operatória museológica, como processos de aprendizado ao longo da vida, conforme preconizados educação museal e pela competência em informação. Como nos alertam Johnston e Webber (2007, apud, ARAÚJO, 2015) a competência em informação não é um enumerado de competências, capacidades, habilidades e atitudes estagnados, mas uma ação educativa que, paulatinamente, busca desenvolver e aprimorar no sujeito a aprendizagem permanente como um processo contínuo de avaliação, criticidade e reflexão sobre seu entorno social. O que vai de encontro, com o proposto pela educação museal, um processo de formação continuada para os profissionais com metodologias e conteúdos próprios (COSTA et al., 2018).

Portanto, a competência em informação e a educação museal trabalham com o desenvolvimento dos sujeitos ao longo da vida. Ambas estão preocupadas com a formação de indivíduos que reconhecem suas necessidades de informação. Para Desvallées e Mairesse (2013), a educação museal é um conjunto de valores, de conceitos, de saberes e de práticas, uma ação que desenvolve conhecimentos, valores morais, físicos, intelectuais e científicos, o saber, o saber-fazer, o ser e o saber ser. Tal e qual a competência em informação, a educação museal volta-se para preparar o sujeito produtivo no trabalho (DE LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019).

A competência em informação, em um ambiente de trabalho, há de se apresentar como uma formação para alavancar as habilidades que os profissionais necessitam para lidar com a sobrecarga de informações que estão constantemente enfrentando (SMITH; FADEL; PINTO, 2015 p. 384), já em um ambiente de trabalho museológico, aplicá-la juntamente com educação museal, voltado para os profissionais internos, por meio de uma educação dialógica (CABRAL, 2012). Partindo da compreensão de que os profissionais possuem experiências e expectativas diárias em relação ao desenvolvimento de suas funções, por isso compartilhar a informação, aprender a aprender, socializar, interagir e desenvolver habilidades que implicam na criação e utilização de recursos informacionais existentes na instituição museológica, tornam-se fundamentais. Visto que Vitorino e Piantola (2019) relatam que, diante de um mundo globalizado e em constante transformação, a educação continuada ou permanente torna-se uma estratégia pedagógica indispensável, posto que somente ela é possível a integração de mudanças incessantes do mundo do trabalho e do mundo da informação.

Sob essa perspectiva, Silva (2011) aponta que os museus, enquanto espaço cultural, abundante de conhecimento e de saberes, a serviço da comunidade, devem ser também utilizado como instrumento para o ensino de seu público interno de trabalhadores. A autora usa como exemplo em seu artigo: Educar desde dentro: ações educativas em museus para seus trabalhadores, o programa Consciência Funcional, desenvolvido pela Pinacoteca do Estado de São Paulo, por meio de ações educativas realizadas internamente com seus funcionários, que tem como finalidade:

Estabelecer um diálogo constante com os funcionários dos diversos núcleos do museu, ampliando sua percepção dos diferentes trabalhos desenvolvidos dentro da instituição e sobre a natureza da própria instituição (SILVA, 2011, p. 6).

Ressalta-se que as organizações buscam, de acordo com Bueno (2005) a potencialização do funcionário e, o que, o funcionário busca na organização é o reconhecimento de seu trabalho e a valorização explícita sob qualquer forma, seja ela: aumento

salarial, premiação por desempenho, etc. Mas, Terra (2000) alerta que o conhecimento, só existe de fato, na cabeça das pessoas e que, apenas os ativos intangíveis e o conhecimento podem vir a gerar retornos exponenciais. De acordo, com Korobinski (2001), os líderes devem agir nas organizações de forma mais participativa, criando um processo contínuo de aprendizagem coletiva e de mudança organizacional, uma vez que o conhecimento encontra-se refletido no poder da mente e no talento dos funcionários.

Assim sendo, conforme De Lucca, Pinto e Vitorino (2019), ambas, competência em informação e educação de usuários da informação promovem o aprendizado autônomo e independente ao longo da vida, através do desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores relacionados as fontes e aos recursos informacionais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a elaboração e desenvolvimento deste artigo utilizou-se o estudo exploratório baseado em pesquisa bibliográfica. Por meio da seleção do material, traçou-se uma abordagem à literatura especializada, o que permitiu conhecer diferentes contribuições de natureza teórica, contribuindo para novas reflexões sobre o tema pesquisado. Ademais, a pesquisa bibliográfica é de fundamental importância em assuntos pioneiros, em razão de servir como base às pesquisas de naturezas futuras.

4. RESULTADOS PARCIAIS

Mediante o exposto neste trabalho, é importante considerar que no Brasil existem poucas organizações que preocupam com o desenvolvimento da competência em informação. Quando referem-se às instituições museológicas tornar-se, ainda mais pouco provável, muito menos um trabalho voltado para o profissional interno de museu.

São necessários investimentos em aprendizagem coletiva, de forma a capacitar esses profissionais da informação, por meio de encontros, debates e oficinas, para o compartilhamento de informações e troca de experiências. Assim como, para entender o ciclo informacional dentro da instituição, os recursos, acesso, uso, disponibilidade, tratamento, organização, controle, autenticidade e recuperação da informação. Afinal são essas habilidades que os profissionais internos de museu necessitam aprender para tornarem-se competentes no exercício das funções museais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações que reconhecem a informação como um recurso estratégico institucional possuem um diferencial de competitividade. Ao trabalhar a difusão da informação entre os profissionais internos, as organizações planejam, avaliam e percebem as lacunas existentes e na maioria das vezes, conseguem obter a melhor tomada de decisão.

Assim é o museu, uma organização que pode considerar a informação como elemento-chave para a tomada de decisão, para tal, entender a instituição como um local de aprendizagem organizacional, com o foco no desenvolvimento da competência em informação, aliado à educação museal para os profissionais internos, ofertando aos seus colaboradores aprendizado contínuo, com o intuito de abrir espaço, para a geração de novos conhecimentos e, com isso oferecer oportunidades de crescimento pessoal e profissional.

Para tanto, sugerem-se pesquisas futuras, que tratem desses profissionais esquecidos, mas que quando treinados e motivados, podem tornar-se competentes em informação e multiplicadores, contribuindo de maneira direta ao cumprimento do trabalho social do museu.

AGRDECIMENTOS

Agência de fomento: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES.

REFERÊNCIAS

ALVES, ALVES, R. C. V. A gestão de pessoas em unidades de informação: a importância da capacitação no uso de tecnologias. *Revista de iniciação científica da FFC, Unesp. São Paulo*, p. 32-50, 2004. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/ric/article/view/79/81>>. Acesso em 21 set. 2019.

BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G; VALENTIM, L. P. *Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação / organização*. 1. ed. Rio de Janeiro: Regina Célia Baptista Belluzzo, Glória Georges Feres, Marta Lígia Valentim, Interciência, 2015. 448p.

BOYLAN, P. J. *Gestão de pessoal*. In: ICOM – Conselho Internacional de Museus. *Como gerir um museu. Manual prático*. São Paulo: Brodowski, 2004. Associação Cultural de Apoio ao Museu Casa de Portinari. Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo, cap.3, p. 160-174.

BUENO, S. B. Proposta de gestão de pessoas em unidades de informação especializada: a força da motivação e suas implicações no processo de gestão de pessoas. *Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina. Florianópolis*, v. 10, n. 1, p. 124-130, jan./dez.,2005. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/418/531>>. Acesso em 11 set. 2019.

CABRAL, M. Educação patrimonial x Educação museal. In:ÀTILA BEZERRA TOLENTINO (Org.).Educação patrimonial reflexões e práticas. – João Pessoa: Superintendência do Iphan na Paraíba, 2012. (Caderno temático – 2). cap. 2. Ajudando a refletir, p. 38-43.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação, Brasília, DF*, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em 16 nov. 2019.

CÂNDIDO, M. M. D, Museus e Museologia: Compassos e Descompassos. In: MANUELINA MARIA DUARTE CÂNDIDO. *Gestão de museus, diagnóstico museológico e planejamento: um desafio contemporâneo*. 1ª Edição. Porto Alegre: Medianiz, 2013, cap. 1, p. 23-64.

CÓDIGO DE ÉTICA DO ICOM PARA MUSEUS. 2006. Disponível em: <http://www.mp.usp.br/sites/default/files/arquivosanexos/codigo_de_etica_do_icom.pdf>. Acesso em: 12 out. 2019.

COSTA. A. et al. Educação Museal. In:CADERNO DA POLÍTICA NACIONAL DE EDUCAÇÃO MUSEAL. Brasília, DF: IBRAM, 2018. cap. p. 73-77.

DE LUCCA, D. M; PINTO, M D de S; VITORINO, E. V. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação Online*, v. 15, n. 1, p. 170-193, jan./abr. 2019. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/1160/1106>>. Acesso em 16 nov. 2019.

DEVALLÉES, A. MAIRESSE, F. Educação. In: ANDRÉ DESVALLÉES; FRANÇOIS MAIRESSE (Eds.). *Conceitos-chave de museologia*. 2013. Armand Colin. ICOM. Bruno Brulon Soares; Marília Xavier Cury Tradução e comentários. 2015. p. 38-39.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação, Brasília*, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/8194>>. Acesso em 16 nov. 2019.

FREIRE, P. Uma educação para a liberdade. 4. ed. – textos marginais. Porto / 1974.

GARCIA et al. Referenciais para ações educativas no projeto “Aprenda e Empreenda” com Base no Desenvolvimento de Competência em Informação In: BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G; VALENTIM, L. P. *Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação / organização*: Regina Célia Baptista Belluzzo, Glória Georges Feres, Marta Lígia Valentim. – 1ª ed. – Rio de Janeiro: Inter ciência, 2015. p. 307- 320.

ICOM – The Internacional council of museums. Disponível em: < <http://icom.museum/>>. Acesso em: 12 out. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS – IBRAM. *Recomendações referente à proteção e promoção dos museus e coleções, sua diversidade e seu papel na sociedade*. UNESCO (org.). UNESCO 2017, 12p.

JOHNSTON, B. WEBBER, S. Como podríamos pensar: alfabetización informacional como una disciplina de la Era de la Información. *Anales de la Documentación*. Universidade de Murcia. – Espanha. n. 10, 2007. p. 491-504. Disponível em: < <https://www.redalyc.org/pdf/635/63501028.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2019.

KOROBINSKI, R. R. O grande desafio empresarial de hoje: a gestão do conhecimento. *Perspectiva em Ciência da Informação*. Belo Horizonte, v.6, n.1, p. 107-116, jan./jun. 2001. Disponível em: <

http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_a538b90aab_0012738.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2019

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais* / Ana Cristina Limongi-França. – São Paulo: Saraiva, 2008. (Novas abordagens em gestão de pessoas). 2008. 300p.

MALVEZZI, S. Prefácio. In: JOSÉ CARLOS ZANELLI, JAIRO EDUARDO BORGES ANDRADE, ANTONIO VÍRGILIO BITTENCOURT BASTOS. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil / (Org.)*. – 2. ed. Porto Alegre: 2. ed. Artmed, 2014. p. IX-XIV.

MIRANDA, S. V de. Identificando competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2019.

_____. Aprendizagem organizacional e desenvolvimento de competências informacionais. In: TARAPANOFF, K. *Aprendizado organizacional: contexto e propostas*. Volume 2 / organizadora Kira Tarapanoff. – Curitiba, 2011. p. 243-285.

OLIVEIRA, C. R de. *História do trabalho. Série Princípios*. vol.. 93. 1987, 96p.

OTTONICAR, S. L. C. *Competência em informação como buscar, avaliar e usar a informação para atingir a competitividade*. 1ª ed. – Rio de Janeiro, 2018. 136p.

POSSOBON, K. R et al. Alfabetização informacional: um estudo do nível de competências dos calouros do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21, jul. Curitiba, 2005. p. 1-13. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/10288/000502004.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 16 nov. 2019.

SANTOS, M. C. T. M. Processo Museológico: critérios de exclusão. In: SEMANA DOS MUSEUS DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. 2., 1999. Anais...São Paulo, 1999. p.65-72.

SANTOS, C. A. *Ciência da Informação (COINFO): panorama geral*. In: INFOhome colunas. 2015. Disponível em: <https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=948>. Acesso em 17 nov. 2019.

SANTOS, V. C. B. et al. A comunicação, a cultura organizacional e a competência em informação nas organizações sob o prisma das reflexões contemporâneas. *Brazilian Journal of Development*, Curitiba, v. 5, n. 3, 2019, p. 2366-2386. Disponível em: <<file:///C:/Users/Cl%C3%A1udia/Downloads/1285-3502-1-PB.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2019.

SILVA, M. S da. Educar desde dentro: ações educativas em museus para seus trabalhadores. In: Encontro Internacional Diálogos em Educação, Museu e Arte. Projetos do NAE. Pinacoteca de São Paulo. São Paulo. 2011. Disponível em: <http://museu.pinacoteca.org.br/wp-content/uploads/sites/2/2017/01/gad_MARIA-STELLA-DA-SILVA.pdf>. Acesso em 21 set. 2019.

SMITH, M. S. J, FADEL, B. PINTO, M. Competência em informação na área de negócios: proposta e perspectiva do Modelo Business Information Competencies (BIC). In: BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G; VALENTIM, L. P. *Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação / organização: Regina Célia Baptista Belluzzo, Glória Georges Feres, Marta Lígia Valentim*. – 1ª ed. – Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 379-385.

SOARES, Ednaldo. Planejamento estratégico: ferramenta indispensável na gestão eficiente de museus. *Museologia & Interdisciplinaridade*. Brasília, v. 4, n. 8, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/museologia/article/view/15663/12207>>. Acesso em: 21 set. 2019.

TEIXEIRA et al. Inovação e desenvolvimento social nas organizações contemporâneas sob o espectro da competência em informação. In: BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G; VALENTIM, L. P. (org.). *Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação*. – 1ª ed. – Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 131-160.

TERRA, J. C. C. Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial. Disponível em: <http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/hammes/materiais/Gestao_do_Conhecimento_TERRA.pdf>. Acesso em 12 out. 2019.

VILHENA, C. M. A. Plano Museológico: um marco na gestão de museus à luz da gestão da informação e do conhecimento. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2017. 74p.

VITORINO, E. V; PIANTOLA, D. Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a ciência da informação / Elizete Vieira Vitorino, Daniela Piantola. – Florianópolis: Editora da UFSC, 2019, 205p.

Cláudia Maria Alves Vilhena

Bacharel em Ciências Contábeis e Museóloga.
Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI - UFMG e Doutoranda em Ciência da Informação pelo PPGGOC - UFMG. Bolsista da CAPES.

Célia da Consolação Dias

Bibliotecária e professora Adjunta na Escola de Ciência da Informação - UFMG. Atualmente, é coordenadora do programa de Pós-graduação Gestão & Tecnologia - PPGGOC - UFMG.