

A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Luciana Cabral da Cruz

Mestranda no Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes (MPGOA/UFPB). Bacharel em Secretariado e Bacharel em Direito. E-mail: lucicabral@hotmail.com

Marckson Roberto Ferreira de Sousa

Doutor em Engenharia Elétrica na área de Processamento da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFPB) e Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes (MPGOA/UFPB). E-mail: marckson.mpgoa@gmail.com

Resumo: O texto tece sobre a informação, bem como sobre seu acesso e uso. Ao longo dos anos a informação passou a ser reconhecida como elemento chave em todos os segmentos da sociedade. Sua importância é tão grande que se manter informado tornou-se fundamental para manter-se atualizado e em sintonia com o mundo. O desenvolvimento das Tecnologias de Informação não só contribuiu para o surgimento deste novo conceito de sociedade como também trouxe consigo o aumento do fluxo de informação em suas diferentes fontes. O atual cenário apresenta complexidades e exige novas habilidades de acesso e uso da Informação, entre essas habilidades estão às competências em informação. A partir desta realidade, o presente estudo objetiva analisar os aspectos das competências em informação que contribuem para propiciar o efetivo acesso e uso da informação para o profissional de secretariado em suas demandas profissionais.

Palavras-chave: Competências em informação. Secretário. Informação.

THE IMPORTANCE OF COMPETENCE IN INFORMATION FOR THE SECRETARIAT PROFESSIONAL

Abstract: The text weaves about the information as well as its access and use. Over the years, information has become recognized as a key element in all segments of society. Its importance is so great that staying informed has become critical to keeping yourself updated and in tune with the world. The development of Information Technologies not only contributed to the emergence of this new concept of society but also brought with it the increase of the flow of information in its different sources. The current scenario presents complexities and requires new abilities of access and use of Information, among these abilities is the competence in information. Based on this reality, the present study aims to analyze the aspects of information competencies that contribute to the effective access and use of information for the secretarial professional in their professional demands.

Keywords: Competences in information. Secretary. Information.

Artigo recebido em: 18/06/2018

Aceito para publicação em: 28/08/2018

Introdução

Atualmente a sociedade é denominada de sociedade da informação e do conhecimento, devido a informação ter se tornado um importante fator de produção no final do século XX. Ao longo dos anos a informação passou a ser reconhecida como elemento chave em todos os segmentos da sociedade. Sua importância é tão grande que se manter informado tornou-se fundamental para manter-se atualizado e em sintonia com o mundo.

O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) não só contribuiu para o surgimento deste novo conceito de sociedade como também trouxe consigo o aumento do fluxo de informação em suas diferentes fontes, disponibilizada sob a forma de fácil acesso e de rápida disseminação.

O atual cenário apresenta complexidades e exige novas habilidades de acesso e uso da Informação. Neste sentido Belluzzo (2014), afirma que o cerne do desenvolvimento de competências na sociedade contemporânea, especialmente no contexto organizacional, não está mais apenas no acesso à informação, e sim “no que fazer” com o uso dela.

Coutinho e Lisbôa (2011, p.11), consideram a sociedade contemporânea uma “[...] ‘sociedade aprendente’ em que o sucesso dos sujeitos depende da sua capacidade de processar e gerir a informação e, adaptação à mudança.” Surge então as Competências em Informação (CoInfo) com a finalidade de atender a essa nova demanda da sociedade.

A *Information Literacy* (Competência Informacional) surgiu na literatura em 1974, devido ao crescente universo informacional. Incorporando habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento. A *Information Literacy* é a própria essência da competência em informação (DUDZIAK, 2003).

Belluzzo (2014), afirma que as competências em informação são uma área de estudos e de práticas que trata das habilidades para que o usuário reconheça a existência da necessidade de buscar a informação, tenha condições de identificá-la, de localizá-la e de utilizá-la efetivamente na produção de um novo conhecimento, unificando a compreensão e o uso de tecnologias e da aptidão de resolver problemas com responsabilidade, ética e legalidade.

Para realizar as atividades comunicacionais nas empresas, é necessário que tenha um profissional com habilidades para saber lidar com a informação, bem como localizar e disseminar informação de qualidade, priorizando sua qualidade, utilidade e aplicabilidade (MARCHIORI, 2002).

Medeiros e Hernandes (2004) ressaltam que a profissão de secretariado passou por uma evolução, assim como ocorreu com diversas outras profissões, e essas mudanças trouxeram novas habilidades, dentre elas as competências em informação.

O profissional de secretariado surge como potencial usuário de informação, uma vez que cabe a ele elaborar documentos e gerenciá-los; captar informações, direta ou indiretamente, relacionadas com a empresa; gerenciar o fluxo de informações da área em que atua; estabelecer critérios de seleção das informações e manter um sistema prático e atualizado de armazenamento de informações.

Quanto ao objetivo o estudo será descritivo, pois pretende-se registrar, analisar e correlacionar fatos sem manipulá-los. Têm como objetivo mapear, observar, identificar e propor ações que contribuam para evidenciar a importância da comunicação no processo de aprendizagem e o ciberespaço, analisando as características do fenômeno bem como o estabelecimento de relações entre as variáveis.

A metodologia da pesquisa é o caminho a ser trilhado para alcançar os objetivos. Para Vergara (2004), a metodologia a ser aplicada depende intrinsecamente do objeto a ser estudado, sua natureza e os objetivos traçados. Em se tratando de

assuntos relacionados à Área de Ciências Sociais, fundamental se torna não somente descrever os fatos, mas compreender os fenômenos que os regem, e para isso, é de suma importância recolher dados que mostre de forma compreensível o evento a ser estudado.

Segundo Barros e Lehfeld (2000, p. 71), por meio de pesquisas descritivas, procuram-se descobrir com que frequência um fenômeno ocorre, sua natureza, suas características, causas relações e conexões com outros fenômenos.

Em relação aos procedimentos técnicos, a investigação será bibliográfica e documental.

A abordagem do estudo será qualitativa, a técnica escolhida será a análise de conteúdo (BARDIN, 2002), visando identificar os elementos mais significativos do que seria se expresso na forma escrita e compreender os sentidos implícitos.

Nessa pesquisa pretende-se, a partir das informações pesquisadas, apresentar-se-á resultados que demonstrem a importância das competências em informação para o profissional de secretariado.

O uso da informação pelo profissional de secretariado

Historicamente, a informação vem desenvolvendo relevante papel na sociedade, colaborando para modificar sentidos e significados dos indivíduos, das organizações e da própria sociedade (DUARTE; LLARENA; LIRA, 2014). Atualmente a sociedade é denominada de sociedade da informação e do conhecimento, devido à informação ter se tornado um importante fator de produção no final do século XX.

Na Idade Média, o camponês vivia em função de sua colheita. O artesão trabalhava na sua oficina, produzindo sua arte como produto final. O tempo de trabalho era medido em função da conclusão dessas produções. Com a Revolução Industrial, o trabalhador começou a viver em função de horários e

da conclusão de tarefas. O trabalhador não precisava mais saber que produto final seria produzido. Assim, ele perdeu a conexão entre a produção e o seu resultado (MIRANDA, 2004).

A economia de serviço começava a ser mais importante que a economia do produto. A informação sempre esteve presente nos períodos históricos, mas só passou a ter importância na sociedade pós-capitalista quando se tornou um dos fatores de produção. A nova sociedade tem experimentado contínuas transformações no cenário político, econômico e social que representam a transposição de uma sociedade marcada pelo conhecimento, pela criatividade, pela inovação e pelas informações.

Para Castells e Himanen (2001), é perceptível a diferença entre a sociedade da informação e a sociedade industrial. A sociedade da informação, tem uma cultura de gestão voltada para a criatividade, o resultado do trabalho depende da criatividade. Já a sociedade industrial, tinha uma cultura de gestão em que o trabalho consistia em tarefas de rotina e o resultado dependia do tempo dedicado a ele.

Fróes Burnham (1999, p. 3) afirma que:

No chamado mundo global, a rapidez com que a informação e o conhecimento se disseminam traz significativas mudanças para as relações econômicas, políticas e socioculturais. Tal rapidez, porém, depende das condições que as tecnologias de informação e comunicação proporcionam não só ao tráfego mas também à produção, ao armazenamento, ao acesso e à recuperação dessa informação e desse conhecimento. Vista sob uma perspectiva mais pragmática, essas tecnologias dão suporte à produção de um incomensurável volume de informações, possibilitam uma enorme diversidade de alternativas para seu armazenamento e recuperação e fornecem ao fluxo da informação uma amplitude, uma intensidade e uma velocidade que não poderiam ser antecipadas sem conexão das redes informacionais em superinfóvias.

Para Le Coadic (2004, p. 5) o objetivo da informação permanece sendo a apreensão de sentidos ou seres em sua significação, isto é, continua

sendo o conhecimento, que tem como meio de transmissão o registro em um suporte estrutural. Ou seja, a informação deve expressar um significado, que precisa ser compreendido por alguém, precisa fazer sentido para o indivíduo que a recebe, caso contrário, este fica em um estado no qual, por não encontrar sentido, busca informações que sejam significativas para ele, e como consequência, produz novos conhecimentos, suprindo assim a deficiência de conhecimento inicial.

Para entender o conceito de informação os cientistas descobriram que a informação é parte fundamental no universo e que pode ser utilizada para criar ordem e estrutura. Numa outra perspectiva a informação é um fenômeno. Sua importância é tão grande que se manter informado tornou-se fundamental para qualquer profissional.

Hoje em dia, a informação vem adquirindo maior importância e espaço na sociedade. Segundo Garcia e D'Elia (2005), o crescimento da informação, ocorre devido aos avanços tecnológicos e aumenta a importância de saber lidar com a informação que também é considerada geradora de lucros.

Busca e uso da informação

Os processos de busca e uso da informação são construídos cognitivamente e emocionalmente, como também de forma situacional e dinâmica. A busca e o uso da informação dependem da avaliação cognitiva e emocional do indivíduo acerca da informação recebida para solução de situações problemáticas. Cada indivíduo ou grupos distintos tem ideias diferentes sobre como solucionar um problema (CHOO, 2003).

Choo (2003), o que determina o valor e a importância da informação é o ambiente social na qual foi encontrada. A informação é usada pelas pessoas para resolver problemas ou desenvolver uma tarefa. Diferentes grupos de pessoas tem necessidades e hábitos de busca da informação distintos.

Para Choo (2003, p. 66):

[...] a informação e o insight nascem no coração e na mente dos indivíduos, e que a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais.

O autor considera que a busca e o processamento da informação são primordiais para muitas atividades humanas e em muitos sistemas sociais. Em áreas da pesquisa como a psicologia cognitiva a análise e os usos da informação cada vez mais vem se tornando importante.

O profissional de secretariado como usuário da informação

O profissional de secretariado surge como potencial usuário da informação nas empresas, pois dentre suas atribuições está elaborar documentos e gerenciá-los; captar informações relacionadas com a empresa; gerenciar o fluxo de informações da área em que atua; estabelecer critérios de seleção das informações e manter um sistema prático e atualizado de armazenamento de informações.

De acordo com Garcia e D'Elia (2005), o profissional de secretariado deve saber usar todo o fluxo de informação da sua área de atuação, pois estão presentes ao lado do poder decisório.

Ainda Segundo Garcia e D'Elia (2005, p. 47):

A velocidade exigida no mundo dos negócios, aliada à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assumam um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade da Secretária.

É necessário, atualmente, que o profissional de secretariado use a informação sendo capaz de analisar, sistematizar e até mesmo tomar decisões baseadas em informações. Este profissional participa do processo de tomada de decisões ativamente, uma vez que são

responsáveis pela triagem e organização de documentos e, até mesmo, pela compilação de informações.

A informação é essencial na atividade do profissional de secretariado, portanto, é necessário que o mesmo consiga realizar um efetivo uso da informação como: identificação de necessidades, coleta, tratamento e disseminação. Em sua vivência diária o secretário, lida com diversos valores que a informação pode assumir.

Marchiori (2002), afirma que o profissional da informação deve localizar e disseminar as informações de qualidade, percebe-se, também, essa tarefa entre as atribuições de um secretário. O profissional de secretariado no uso de suas atribuições, deve priorizar a informação relevante para o usuário e verificar a qualidade dessa informação, observando características como a exatidão, a utilidade e a aplicabilidade, entre outras.

O secretário elabora relatórios, apresentações e documentos comerciais, modificando a forma como se visualiza a informação inicial, e por meio de sua intervenção, torna a apresentação das informações mais objetiva, segundo os propósitos aos quais devem servir. O secretário também filtra o grande volume de informação destinada aos executivos, de forma crítica, analisando seu conteúdo e verificando a qualidade das informações. Assim, o profissional de secretariado atua como usuário da informação.

Segundo Santos e Caimi (2009, p. 30):

O perfil desejado do secretário executivo, segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais, engloba capacidade e aptidão de compreensão das questões que envolvem sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização; gerenciando com sensibilidade, discrição e competência o fluxo de informações e comunicações internas e externas.

O profissional de secretariado é um grande catalisador do fluxo informacional, seu perfil atende totalmente as exigências do mundo da informação.

Competências em informação

Dudziak (2003, p. 24), a origem do termo competências em informação (COINFO) se deu em 1974 quando surgiu pela primeira vez na literatura a expressão *information literacy* em um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski.

Brandão (1999, p. 22), desde o fim da Idade Média o significado da palavra competência vem se ampliando. A princípio houve um significado jurídico: “Faculdade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões”. Mais tarde surgiu uma extensão do conceito: “reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de um assunto específico”. Depois, passou a ser utilizado na linguagem empresarial de forma mais genérica, significando a qualidade que capacita o indivíduo a realizar determinado trabalho.

A definição do termo ainda traz inúmeras discussões na literatura especializada, tanto nacional quanto internacional.

De acordo com Gasque (2010, p. 83):

Muitos são os termos e as expressões utilizados para traduzir o termo original – Information Literacy. Na Espanha, por exemplo, usa-se frequentemente ‘Alfabetização Informacional’ – ALFIN – (MARZAL; PRADO, 2007; TIRADO, 2010) e, em Portugal, ‘Literacia da Informação’ (SILVA; MARCIAL; MARTINS, 2007; TIRADO, 2010). No Brasil, foram publicados vários artigos e pesquisas, a partir de 2000, que utilizaram expressões como ‘Information Literacy’, ‘letramento informacional’, ‘alfabetização informacional’, ‘habilidade informacional’ e ‘competência informacional’ para se referir, em geral, à mesma ideia ou grupo de ideias.

O desenvolvimento de competências na sociedade contemporânea e, principalmente no contexto organizacional, não é mais somente o acesso à informação, mas o que se fazer com o uso

da informação. Nessa perspectiva as Competências em Informação (COINFO) deve ser observada como um aspecto relevante no contexto social, que advém de duas dimensões:

Segundo Belluzzo (2007, p. 34):

[...] a primeira, um domínio de saberes e de habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção prática na realidade, e a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social.

Na década de 80, um grupo de bibliotecários e de educadores prepararam o documento da *American Library Association (ALA)*, que é uma das definições mais citadas na literatura:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p.1).

O relatório da ALA ressalta a importância da *Information Literacy* para indivíduos, trabalhadores e cidadãos. As recomendações se concentram na implantação de um novo modelo de aprendizado, com a diminuição da lacuna existente entre sala de aula e biblioteca. (DUDZIAK, 2003). Em 1998, a ALA atualiza o relatório. Na atualização ela delinea seis recomendações relativas ao assunto, reafirmando a premissa de adequação de sistemas e de profissionais de informação à realidade atual de multiplicidade de recursos e fontes informacionais e a necessidade de atuação interdisciplinar, integrando também os ambientes educacional e profissional. (BELLUZZO, 2007, p. 27).

Para Miranda (2004, p. 121), qualquer profissional pode tornar seu trabalho mais efetivo

ao desenvolver as competências em informação. Essas competências podem estar presentes em todos os tipos de profissionais nas mais diversas áreas da informação e do conhecimento.

Modelos de competências em informação

As Competências em Informação permite uma perspectiva interdisciplinar, abordando novas formas de acessar, utilizar, analisar, avaliar a informação e servir de instrumento para o uso da informação. Segundo Sayers (2006, p. 78), em todo o mundo foram desenvolvidos uma variedade de modelos para ajudar a entender, explicar e aumentar a conscientização pública sobre a alfabetização da informação.

De acordo com Lins e Leite (2011), existem duas perspectivas, dentre vários modelos de CoInfo: os modelos de Comportamento Informacional que apresentam as etapas de busca da informação a partir da identificação das necessidades, e os modelos de Competências em Informação direcionados para as características que consideram os processos de busca e uso da informação.

Johnston e Webber (2006, p. 112), abordam as competências em informação como uma disciplina importante para a sociedade da informação e definem “uma pessoa competente em informação como um ser social e autoconsciente e não um simples repositório de habilidades e conhecimento.” Diante disso, observou-se a necessidade de identificar as características dos modelos de CoInfo e como elas podem auxiliar no planejamento de ações mais efetivas no desenvolvimento e na avaliação das habilidades para o processo de busca e uso da informação.

Existem diversos modelos de competências em informação, alguns são: *8Ws*; *Follets Pathways to knowledge*; *Information Process*; *Information skills*; *Research Process*; *Info Zone*; *Irving*; *Kuhlthau*; *Osla*; *Research Cycle*; *The Big 6* e *Gavilán*. Muitos desses modelos são voltados para o contexto de pesquisa no âmbito educacional.

Considerações finais

Os secretários, na atualidade, são um dos maiores usuários da informação nas empresas. Eles formam, em seu conjunto, uma rede de informações que exerce fortes poderes.

Segundo Torquato (1991, p. 162): “a eficácia da informação exige competência, qualificação, sensibilidade e capacidade de adaptação às circunstâncias.” Portanto, o profissional de secretariado deve estar sempre em busca de uma competência, qualificação pessoal e habilidade para adaptar-se às circunstâncias diversas.

Tornou-se necessário identificar as competências informacionais destes secretários quanto à necessidade estratégica da informação, a verificação do acesso às fontes de informação, por eles utilizadas, o que permitirá conhecer quais os procedimentos utilizados no processo de localização, acesso, e uso da informação com o objetivo de identificar suas competências informacionais em suas práticas profissionais.

Nesta perspectiva, faz-se necessário que os secretários desenvolvam competências em informação na sua área de atuação, a fim de estarem atualizados como usuários da informação.

Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 07 out. 2017.

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

BARROS, A.J.S.; LEHFELD, N.A.S. **Fundamentos da Metodologia Científica**. Um guia para iniciação científica. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BELLUZZO, R.C.B. Competência em Informação, as redes e a competência em

informação (COINFO) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, Número Especial, p. 48-63, out. 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>. Acesso em: 08 out. 2017.

BELLUZZO, R.C.B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BRANDÃO, Hugo P. **Gestão baseada nas competências: um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária**. 1999. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

CASTELLS, M.; HIMANEN, P. **The Finnish model of the information society**. Helsinki: Sitra, 2001.

CHOO. C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam o conhecimento para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003.

COUTINHO, C.; LISBÔA, E. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, Lisboa, v. 18, n.1, p.5-22, 2011. Disponível em: http://revista.educ.fc.ul.pt/arquivo/vol_XVIII_1/artigo1.pdf. Acesso em: 16 set. 2016.

DUARTE, Emeide Nóbrega; LLARENA, Rosilene A. da Silva; LIRA, Suzana de Lucena (Orgs.). **Da informação à auditoria de conhecimento: a base para a inteligência organizacional**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 23-35, jan/abr.2003. Disponível em: <http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/123>. Acesso em: 03 set. 2017.

FRÓES BURNHAM, T. **Sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade da aprendizagem: implicações ético-políticas no limiar do século**. 1999. Disponível em: <http://www.comunidadesvirtuais.pro.br/hipertexto/biblioteca/Teresinha%20Froes.pdf>. Acesso em: 20 out. 2017.

GARCIA, Edmeia, D'ELIA, Elizabete Silva. **Secretária executiva**. São Paulo: IOBThomson, 2005.

GASQUE, K. C.G.D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 3, p. 83-92, set./dez., 2010.

JOHNSTON, B; WEBBER, S. As we may think: information literacy as a discipline for the information age. **Research Strategies**. v. 20, n. 3, p. 108-121, 2006. Briquet de Lemos, 1996. Tradução: Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. Tradução: Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes.

LINS, Greyciane Souza; LEITE, F. C. L. O comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação. **Revista Eduf@tima**, v. 2, n. 1, 2011. Disponível em: <http://www.edufatima.inf.br/isf/index.php/es/issue/view/3>. Acesso em: 10 set. 2017.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência da gestão de informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p.112-122, maio/ago. 2004, Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2017.

SANTOS, Cássia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa. **Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SAYERS, Richard. **Principles of Awareness-Raising**: information literacy, a case study. Bangkok: UNESCO, 2006. p. 77-82. Disponível em: http://portal.unesco.org/ci/en/files/22439/11510733461Principles_of_Awareness_Raising_19th_April_06.pdf Principles+of+Awareness_Raising_19th+April+06.pdf. Acesso em: 02 out. 2017.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.