



Artigo

 10.1590/1809-58442025117pt Open access

# COMPORTAMENTO E COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: um comparativo entre dois modelos

*Behavior and skills in information and communication: a comparison between two models**Comportamiento y habilidades en información y comunicación: una comparación entre dos modelos* Leandro Cearenço Lima*Universidade Federal de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, MG – Brasil.* Frederico Cesar Mafra Pereira*Universidade Federal de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, MG – Brasil.  
Universidade Federal de São Carlos, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, SP - Brasil.* John Vaine Lincoln Cabral*Centro Universitário UNA, Departamento de Tecnologia da Informação, MG – Brasil.*

## Detalhes Editoriais

Sistema duplo cego

### Histórico do Artigo:

Recebido: 11/11/2024

Aceito: 01/07/2025

Disponível online: 30/10/2025

Artigo ID: e2025117

### Editoras Chefes:

Dra. Marialva Barbosa

Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ

Dra. Sonia Virginia Moreira

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, UERJ

### Editores Executivos:

Dr. Jorge C. Felz Ferreira

Universidade Federal de Juiz de Fora, UFJF

Dra. Ana Paula Goulart de Andrade

Univ. Federal Rural do Rio de Janeiro, UFRRJ

### Editores Responsáveis pelo processo de recepção, desk review e avaliação:

Ana Paula Goulart de Andrade (UFRRJ) e

Jorge Carlos Felz Ferreira (UFJF)

### Editor Associado:

Dr. Sandro Torres de Azevedo

Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ

### Revisoras:

Cristine Gerk (português)

Felicity Clarke (Inglês)

Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ

### Editoração e marcação XML:

IR Publicações

### Financiamento:

CNPq

### Como citar:

LIMA, L. C., PEREIRA, F. C. M. e CABRAL, J. V. L. Comportamento e competências em informação e comunicação: um comparativo entre dois modelos. São Paulo: INTERCOM - Revista Brasileira de Ciências da Comunicação, v. 48, e2025117. <https://doi.org/10.1590/1809-58442025117pt>.

### Autora de contato:

Leandro Cearenço Lima

[leandrolima.panamericano@gmail.com](mailto:leandrolima.panamericano@gmail.com)

## RESUMO:

Os estudos que abordam o comportamento de busca, compartilhamento e uso da informação e do conhecimento tem sido um dos principais objetos de investigação na atualidade. Diversos são os novos modelos demonstrativos, preditivos ou prescritivos que apresentam perspectivas variadas da Gestão da Informação e do Conhecimento. No entanto poucas são as pesquisas que se dedicam a comparar as relações entre os modelos para a compreensão das disparidades ou convergências, o que representa uma lacuna a ser enfrentada. Diante desse contexto, o objetivo proposto é de se comparar a aderência entre dois modelos teóricos distintos, ambos validados por testes empíricos que avaliam os processos de identificação das necessidades, busca e uso da informação e do conhecimento. Em relação à metodologia para a realização dessa empreitada, foi escolhida a abordagem qualitativa, com uso da técnica de análise de conteúdo. Quanto aos resultados, os modelos analisados apresentam particularidades de abordagem e métodos, entretanto existem convergências significativas. Pode-se concluir que os modelos analisados possuem alto nível de embasamento conceitual e potencial para replicabilidade. Apesar das distinções entre os modelos estudados, fica evidente o alinhamento dos indicadores elencados por ambos e a pesquisa deixa um legado para as discussões e ampliação dos debates com vistas a proporcionar novos paradigmas para a compreensão de fenômenos ligados às questões infocomunicacionais.

**Palavras-chave:** Comunicação; Informação; Infocomunicação; Modelo; Comportamento Infocomunicacional.

## ABSTRACT

Studies that address the behavior of searching, sharing and using information and knowledge have been one of the main objects of investigation today. There are several new demonstrative, predictive or prescriptive models that present varied perspectives on Information and Knowledge Management. However, there is little research dedicated to comparing the relationships between models to understand disparities or convergences, which represent a gap to be addressed. Given this context, the proposed objective is to compare the adherence between two different theoretical models, both validated by empirical tests that evaluate the processes of identifying needs, searching and using information and knowledge. Regarding the methodology for carrying out this endeavor, a qualitative approach was chosen, using the content analysis technique. As for the results, the models analyzed present particularities of approach and methods, however there are significant convergences. We can conclude that the models developed have a high level of conceptual basis and potential for replicability. Despite the distinctions between the models studied,

## CRedit

- Conflitos de Interesse: os autores certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.
- Contribuição dos autores: Conceituação, Curadoria de Dados, Análise Formal, Investigação, Metodologia: LIMA, L. C.; Supervisão, Análise Formal, Investigação, Validação, Redação: MAFRA PEREIRA, F.C.; Curadoria de Dados, Análise Formal, revisão: CABRAL, J.V. L.
- Financiamento: Este estudo foi financiado pelas agências brasileiras Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) para as bolsas e apoio financeiro concedido. Código financeiro 001 - processo 150423/2024-1.

Artigo submetido à verificação de similaridade

### Disponibilidade dos Dados:

todos os dados que deram base ao presente artigo encontram-se no corpo do texto.

A REVISTA INTERCOM incentiva o compartilhamento de dados mas, por observância a ditames éticos, não demanda a divulgação de qualquer meio de identificação de sujeitos de pesquisa, preservando a privacidade dos sujeitos de pesquisa. A prática de *open data* é viabilizar a reproducibilidade de resultados, e assegurar a irrestrita transparência dos resultados da pesquisa publicada, sem que seja demandada a identidade de sujeitos de pesquisa.

the alignment of the indicators listed by both is evident and the research leaves a legacy for discussions and expansion of debates with a view to providing new paradigms for understanding phenomena linked to infocommunication issues.

**Key words:** Communication, Information, Infocommunication, Model, Infocommunicational Behavior.

### RESUMEN

Los estudios que abordan el comportamiento de buscar, compartir y utilizar información y conocimiento han sido uno de los principales objetos de investigación en la actualidad. Existen varios modelos demostrativos, predictivos o prescriptivos nuevos que presentan perspectivas variadas sobre la Gestión de la Información y el Conocimiento. Sin embargo, hay poca investigación dedicada a comparar las relaciones entre modelos para comprender disparidades o convergencias, lo que representa una brecha por abordar. Ante este contexto, el objetivo propuesto es comparar la adherencia entre dos modelos teóricos diferentes, ambos validados mediante pruebas empíricas que evalúan los procesos de identificación de necesidades, búsqueda y uso de información y conocimiento. En cuanto a la metodología para la realización de este empeño, se optó por un enfoque cualitativo, utilizando la técnica del análisis de contenido. En cuanto a los resultados, los modelos analizados presentan particularidades de enfoque y métodos, sin embargo existen convergencias significativas. Se puede concluir que los modelos analizados tienen un alto nivel de base conceptual y potencial de replicabilidad. A pesar de las distinciones entre los modelos estudiados, la alineación de los indicadores enumerados por ambos es evidente y la investigación deja un legado para discusiones y ampliación de debates con miras a proporcionar nuevos paradigmas para comprender los fenómenos vinculados a las cuestiones de infocomunicación.

**Palabras clave:** Comunicación, Información, Infocomunicación, Modelo, Comportamiento infocomunicacional.

*Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC- BY). Os autores retêm todos os direitos autorais, transferindo para a Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação o direito de realizar a publicação original e mantê-la sempre atualizada.*

## Introdução

As Competências Infocomunicacionais se fundamentam nas capacidades em gerenciar a informação e de se relacionar com o outro através da comunicação (Borges, 2018). Ou seja, de maneira geral podem ser traduzidas como habilidades de busca e uso da informação pelo indivíduo e os modelos podem a partir de *backgrounds* de bases teóricas conceituais delinear e representar os fluxos de gerenciamento da informação por meio de processos interativos (Lima e Pereira, 2024).

Por um lado, como aponta o modelo de Braga (2000), a Informação assume uma importância crescente nos últimos anos e se caracteriza como fundamental na descoberta, na introdução de novas tecnologias para explorar as oportunidades e para subsidiar o planejamento. Choo (2003) alude que a informação engloba a experiência do indivíduo em sua totalidade em um processo dinâmico de forma cognitiva e perceptiva de modo a determinar um contexto em que a informação pode ser usada na maneira e na medida em que for útil.

Por outro lado, se referindo à Comunicação, Borges (2018) alerta que na sociedade pós-moderna, as práticas de compartilhamento de conteúdo, a conectividade constante e a participação social estão fortemente ligadas ao comportamento e às habilidades de se relacionar e interagir com o outro, sobretudo em plataformas e meios digitais.

Considerando a Informação e a Comunicação como elementos intrínsecos tanto das necessidades quanto dos usos no comportamento informacional, Borges (2018) estruturou conceitualmente e de forma sistemática os constructos das Competências Infocomunicacionais, em seguida, categorizou tais constructos em indicadores e propôs uma ferramenta de avaliação.

Diante desse contexto, o objetivo deste artigo é analisar se os indicadores propostos e testados empiricamente por Borges (2018) são aderentes ao modelo teórico formulado por Pereira (2011) e a relevância desta investigação está alicerçada na forte influência que os fatores cognitivos, emocionais e situacionais exercem nas necessidades de busca e uso das informações pelos indivíduos na tomada de decisão.

Embora emergentes diversos estudos venham aplicando os indicadores das Competências Infocomunicacionais de Borges (2018) em contextos distintos, em destaque, Daher Junior (2019), Borges e Sousa (2019), Marzal e Martínez Cardama (2020). Diante disso, o modelo de Borges (2018) foi selecionado para análise devido à aplicabilidade em testes empíricos e ao relevante número de citações.

Do mesmo modo, a escolha do modelo integrativo proposto por Pereira (2011), para fins de comparação e análise, se deu devido à replicabilidade empírica percebida em diversos estudos na última década. No intuito de compreender as influências do comportamento informacional na tomada de decisões, pesquisadores lançam mão desse modelo de forma recorrente, dentre eles, Ohtoshi (2013), Cavalcante *et. al.* (2017), Schreiber e Froehlich (2020), Campos, Alves e Berti (2021), Lima (2024). No entanto, até o momento não se identificou uma análise de aderência entre ambos os modelos, o que confere ineditismo no esforço de pesquisa proposto.

Este artigo se estrutura em seções e se inicia pela introdução, em seguida, pelo desenvolvimento que se subdivide em duas subseções, sendo que, a primeira delas apresenta o modelo de Borges (2018) e a outra aborda o modelo desenvolvido por Mafra Pereira (2011). Já na terceira seção fica disposta a metodologia, na quarta seção são apresentados os resultados da comparação entre os modelos, e na quinta seção, são tecidas as conclusões, finalizando com a lista de referências utilizadas.

## Desenvolvimento

A Informação assume uma importância crescente nos últimos anos (Braga, 2000) e as necessidades e usos da informação sofrem influência de fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento Informacional (Pereira, 2010).

De acordo com Wilson (2000, p.49), O comportamento informacional é um comportamento amplo, “[...] relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva da informação, e o seu uso.” Sendo a busca “ativa” quando o indivíduo procura a informação de maneira intencional e a “passiva” quando não há a intencionalidade de busca, mas ambas podem influenciar nas decisões.

Para Wilson (2000, p.49) o comportamento de busca informacional se caracteriza na “[...] busca por informação para satisfazer uma necessidade ou um objetivo.” Nessa linha, Choo (2003) apresenta um modelo em que as ações de busca e o uso das informações são regidas pela interação com o meio de maneira que as informações são processadas, utilizadas e constituídas pelas necessidades cognitivas e reações emocionais dos indivíduos.

Baseado na abordagem de Brenda Dervin, Pereira (2010, p. 181) alerta que as reações emocionais têm relação experiencial, na medida em que a informação necessita também de sentido, pois “o indivíduo move-se continuamente

no tempo e no espaço [...], dando passos por meio de suas experiências”. E que “A cada movimento é dado um novo passo e o indivíduo cria significado para as suas ações e o ambiente que o cerca.” (Pereira, 2010, p. 181)

Para Scarpelli e Lima (2019) as competências estão diretamente relacionadas ao conhecimento, às habilidades e às atitudes do indivíduo, alinhadas a um objetivo. Nesse sentido, Borges (2018) já acentuava a importância da “informação” e da “comunicação” como competências essenciais.

Portanto, Competências Infocomunicacionais consistem na capacidade do indivíduo em “gerir a informação” com os aspectos de busca e uso para a resolução de problemas, bem como na capacidade de “comunicar-se eficientemente” estabelecendo redes de relacionamento para dialogar e negociar. (Borges; Sousa, 2019).

Para Borges (2018) as Competências Infocomunicacionais são dimensões que resultam em competências metacognitivas que não se limitam no saber fazer, mas também em decidir o quando e as motivações do por que fazer algo. Choo (2003) afirma que a temática é transdisciplinar e gera debates importantes que podem resultar em modelos para a análise que envolve a busca e o uso da informação.

### Apresentação do modelo de Borges (2018)

Após Borges (2018) definir as Competências Infocomunicacionais, foram categorizadas oito “competências em informação” e uma série de indicadores para o consumo, gestão e produção de conteúdos (Quadro 1). Também foram categorizadas sete “competências em comunicação” e uma série de indicadores para a interação e relacionamento conforme (Quadro 2).

**Quadro 1 - Categoria dos indicadores das Competências Infocomunicacionais**

Competências	Indicadores
Acesso	Perceber que há questões do cotidiano; Determinar as principais fontes para atender as necessidades; Saber utilizar as fontes para a busca; Estabelecer preferências e filtros para recuperação da informação.
Compreensão	Compreender o funcionamento de recuperação da informação; Compreender as informações acessadas; Compreender as mensagens recebidas; Compreender o papel que as tecnologias desempenham.
Análise	Determinar o eixo condutor; Perceber quando necessita de informação suplementar; Manter o senso de orientação; Identificar a autoridade da fonte.
Síntese	Sintetizar a ideias centrais da informação recuperada; Comparar as informações; Registrar as fontes ou referências.
Gestão	Perceber a volatilidade da informação; Organizar e descrever com o intuito de recuperação para uso; Estabelecer mapa semântico.
Avaliação	Identificar o propósito; Avaliar a correção e veracidade; Tomar decisões com base nas informações avaliadas; Interpretar o conteúdo em contextos distintos; Discernir entre opiniões e fatos; Reconhecer o valor de fontes formais e informais; Analisar criticamente; Reconhecer aspectos de diversidade cultural.
Produção	Integrar diferentes formatos; Estabelecer links entre informações dispersas; Descrever ou etiquetar materiais alheios; Dar ou incrementar visibilidade a determinada informação; Remixar a informação de forma legal.
Criação	Estabelecer relação entre códigos e meios; Desenvolver conteúdo inovador; Promover a resolução de problema; Praticar a leitura social e colaborativa; Desenvolver perspectiva original sobre temas

Fonte: Borges (2018)

**Quadro 2 - Categoria dos indicadores das Competências em Comunicação**

Competências	Indicadores
Estabelecer e manter a comunicação	Usufruir de meios e canais; Ter clareza e objetividade na forma de expressão; Contextualizar as informações apresentadas; Conseguir a atenção; Propiciar meios para que as pessoas possam responder; Apreciar as informações provenientes de outras culturas; Aproveitar os contatos estabelecidos para informar-se e atualizar-se.
Distribuição	Identificar qual meio, canal ou ferramenta mais adequada; Identificar a aplicação ou formato mais adequado; Compartilhar informações úteis alinhadas aos interesses e necessidades; Intermediar a ligação entre informação relevante e usuários interessados; Disponibilizar os conteúdos criados.
Participação	Identificar espaços e ferramentas adequadas para participar; Considerar o contexto (cultural, religioso ou econômico) do interlocutor; Adequar a linguagem/código de comunicação/formato ao interlocutor; Comentar com discernimento informações geradas por outros; Participar em colaboração na alimentação de mídias sociais; Participar interativamente em ambientes de diálogo e debate; Promover discussão relevante; Argumentar e defender opiniões; Racionalizar e decidir com base em informação.
Desenvolver redes sociais	Construir uma identidade digital; Reconhecer visibilidade, reputação e privacidade na internet; Participar em redes e comunidades eletrônicas; Comunicar-se de acordo com os parâmetros; Reconhecer e respeitar normas de comportamento; Interagir com indivíduos ou grupos diversos; Compreender e praticar a argumentação de um ambiente coletivo.

Privacidade, ética e propriedade intelectual	Distinguir informações para reprodução e disseminação; Criar ambiente digital de comunicação; Reconhecer e utilizar formas legais de uso informacional; Compreender a responsabilidade ética e legal; Referenciar apropriadamente as fontes; Considerar os impactos da divulgação ou publicação; Estar apto a proteger a si e aos outros em ambientes digitais; Identificar questões de censura e liberdade de expressão.
Colaboração	Cumprir com tarefa individual em projetos coletivos; Participar positivamente; Reconhecer as responsabilidades; Reaproveitar os conteúdos gerados; Reconhecer o potencial das tecnologias; Compartilhar experiências pessoais e profissionais; Mobilizar outras pessoas; Auxiliar os outros no desenvolvimento de competências; Engajar-se nos processos de construção de conhecimentos coletivos; Mobilizar redes sociais; Estabelecer parcerias; Gerenciar a autoria de produções coletivas; Discutir, argumentar ou debater com intuito de resolução de problemas; Colaborar para o alcance de atividades no prazo; Saber trabalhar em colaboração de assessorias e profissionais especialistas; Participar na edição de documentos colaborativos.
Aprendizagem ao longo da vida	Reconhecer a necessidade informacional; Conseguir delimitar as informações necessárias nos diversos contextos; Determinar adequação e suficiência informacional para estratégias; Planejar processos de busca de informação; Avaliar tanto a aprendizagem quanto a produção de conhecimento; Reconhecer a necessidade de auto-informação; Reconhecer que a aprendizagem é um processo; Engajar-se no auto-aprendizado; Aprender ensinando; Integrar os conteúdos; Reconhecer as fragilidades e potencialidades.

Fonte: Borges (2018)

Destarte, essas categorias e indicadores de competências informacionais apresentados no Quadro 1 e no Quadro 2 serão elencadas como fatores críticos para posterior análise de aderência entre os modelos, a saber:

- O acesso enquanto competência informacional, diz respeito às destrezas técnicas para o consumo de informação seus indicadores estão ligados a percepção que existem questões do cotidiano, sejam elas profissionais, acadêmicas, pessoais ou outras.
- A compreensão é a competência de captar os significados das informações, dentre elas, a linguagem icônica.
- A análise representa as habilidades analíticas de lidar com conteúdos informacionais considerando critérios que determinam a informação principal e as informações complementares.
- A síntese consiste na capacidade de comparação e contraste de informações distintas, de sintetizar as principais ideias da informação recuperada.
- A gestão é a organização das informações com o intuito de uso atual ou futuro, a percepção da volatilidade informacional.
- A avaliação é o questionamento, avaliação crítica de informações e mensagens que resultam em tomada de decisão provenientes da identificação de propósitos, interesses e intenções considerando a veracidade da informação.
- A produção constitui em competência de integrar, ligar, descrever ou até mesmo re-mixar os diversos conteúdos integrando os formatos diversos da informação.
- A criação é ter a iniciativa de criação de conteúdo ou até mesmo agregar compreensão crítica valorativa com base em aspectos socioculturais e de questões ideológicas estabelecendo relação entre códigos e meios na formação de conhecimentos inter-relacionados e sistematizados.

Estabelecer e manter a comunicação com outras pessoas é a competência adequada para o canal de comunicação e a linguagem no contexto do receptor.

A distribuição consiste na disseminação eficaz de conteúdos ao se identificar quais os meios, canais e ferramentas para transmitir uma mensagem de acordo como contexto.

A participação é a capacidade de participar de forma interativa e crítica nos ambientes de mídias participativas, considerando as distintas ideias que possam surgir sabendo considerar os espaços e ferramentas adequadas.

Desenvolver redes sociais é a competência para desenvolver relações sociais saudáveis em ambientes digitais, baseadas no respeito à diversidade e afirmação da identidade.

Privacidade, ética e propriedade intelectual são as questões fundamentais em ambientes de tecnologia mutantes.

A colaboração se traduz em competência para gerar conhecimento e trabalhar em colaboração e tem como pré-requisitos, cumprir com tarefas individuais acordadas em projetos coletivos e participar positivamente em ambientes de aprendizado a partir de vários pontos de vista.

A aprendizagem ao longo da vida demonstra a capacidade em conectar estratégias de ensino e pesquisa com processos de aprendizagem ligados aos objetivos ao longo da vida, sejam eles pessoais, profissionais, ou até mesmo acadêmicos.

Mediante ao exposto, as 15 (quinze) Competências Infocomunicacionais acima descritas, trabalhadas em conjunto, considerando os procedimentos metodológicos delineados na próxima seção, servirão de base comparativa para análise pretendida.



Vale ressaltar ainda que Borges (2018) se baseou em diversos estudos para a formação dos indicadores contidos nas competências elencadas. A relação de autores que trabalharam as competências informacionais e seus indicadores em voga pode ser observada em análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial apresentados por Dudziak (2010).

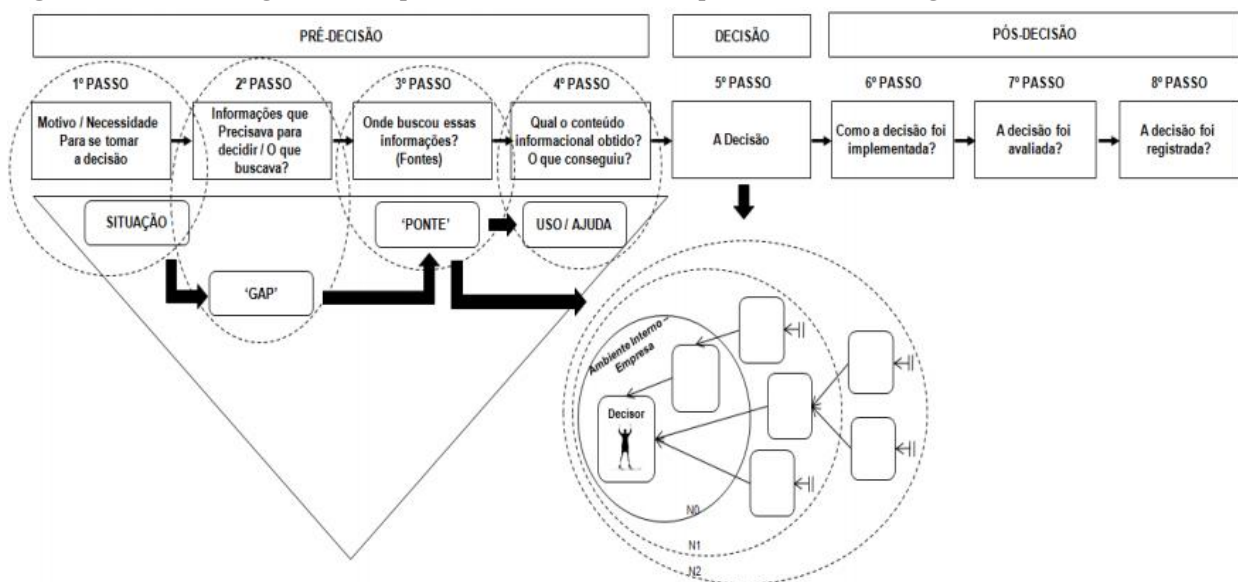
### Apresentação do modelo de Pereira (2011)

A proposta de Pereira (2011, p.144) foi elaborar um modelo integrativo pautado no “comportamento informacional para decisões estratégicas” que envolve identificar a necessidade informacional para se tomar decisões e o registro do processo decisório.

Estruturado com base em três modelos Dervin (1992), Kuhlthau (1993) e Choo (2003), Pereira (2011) testou e validou o modelo integrativo através de estudos empíricos em empresas MPE brasileiras.

O modelo de Pereira (2011) se apresenta em um processo de linha do tempo e se divide em três etapas estruturantes, sendo elas, (1) o momento de “pré-decisão”, (2) o momento de “decisão em si” e (3) o momento de “pós-decisão” incluindo 8 (oito) passos com a intenção de maior aderência com a forma em que as decisões estratégicas são ou podem ser tomadas pelos gestores de MPE e como é estruturado o modelo processual considerando as fases, rotinas e ciclos (Figura 1).

**Figura 1:** Modelo Integrativo: comportamento informacional para decisões estratégicas



**Fonte:** Pereira (2011, p.111)

O modelo integrativo apresentado na Figura 1 é teórico-conceitual e tem objetivo de demonstrar o fluxo informacional nos processos de busca e uso da informação para decisões estratégicas em conceitos interdisciplinares da Ciência da Informação e da Administração.

Em relação ao campo da Administração com vistas ao processo decisório, o modelo apresenta 3 (três) etapas, momentos distintos sempre presentes em uma decisão estratégica conforme base em modelo decisório processual. Já em relação ao campo da Ciência da Informação se subdividem os passos de cada etapa sendo a primeira etapa “pré-decisão” se subdivide em 4 (quatro) passos, a segunda etapa é representada no passo da “decisão” e os 3 (três) últimos passos na etapa de “pós-decisão”. A saber:

- No passo 1, o motivo/necessidade para se tomar a decisão está ligado à “situação”, ou seja, ao contexto e indica paradas para se encontrar respostas, direções, conexões ou criação de ideias. (Pereira, 2011);
- No passo 2, informações necessárias para decidir, o que buscar: corresponde aos “Gaps”, quais as informações o indivíduo precisa buscar para decidir o que fazer, qual direção seguir e quais as conexões informacionais necessárias para os frameworks ou criação de novas ideias, nesse passo, ressalta-se a “iniciação”, compreendida no estágio em reconhecer a necessidade informacional (Pereira, 2011);
- No passo 3, onde buscar essas informações (fontes) funciona tal qual a uma ponte, caracterizada como um processo de busca informacional em que as fontes são utilizadas para obter apoio ou confirmação para as

decisões. Nesse passo a busca da informação visa esclarecimento e compreensão do problema e o caminho para resolvê-lo, passo em que a “seleção” e a “exploração” ganham destaque (Pereira, 2011);

- No passo 4, qual o conteúdo informacional obtido, o que conseguiu, consiste no uso da informação ou na ajuda obtida pela informação e as principais categorias desse passo são os esclarecimentos ou significados situacionais encontrados, a compreensão alcançada para resolução do problema em seus aspectos específicos, instrumentos utilizados para encontrar as direções e caminhos, e a confirmação de apoio alcançado, momento em que a “formulação” leva ao alcance focal para as possíveis soluções (Pereira, 2011);
- No passo 5, decisão, o foco é a habilidade de reconhecer nas informações obtidas o que é considerado, ou o que mais influencia na tomada de decisão, momento que se avalia o que ouviu, as experiências percebidas ou vividas, o aprendizado ao longo do processo e a intuição (Pereira, 2011);
- No passo 6, como a decisão é implementada, é um momento “pós decisão”, tem a ver com assumir uma postura de colocar em prática as decisões decorrentes dos passos anteriores (Pereira, 2011);
- No passo 7, como a decisão é avaliada, é o momento em que os resultados da decisão implementada são obtidos e avaliados, normalmente são percebidos via relatórios ou percepções de resultados positivos (Pereira, 2011);
- No passo 8, como a decisão é registrada, esse é o momento de formalização, em que há o registro das decisões, podem ocorrer de diversas formas, seja por meios físicos, eletrônicos ou até mesmo de maneira tácita, valendo, no entanto ressaltar que há também a possibilidade de mesmo que a decisão não seja registrada, ela pode ser considerada para posteriores novas decisões (Pereira, 2011).

## Metodologia

Para Minayo (1998) a metodologia é um caminho instrumental, mais que isso, é um meio para condução de investigações lançando mão de instrumentos adequados durante um processo. Desse modo, esta pesquisa se caracteriza em função de uma abordagem com técnica de análise de conteúdo em trajetória que se divide em duas etapas.

Na primeira etapa, o trabalho de Borges (2018) foi lido na íntegra, e seguindo os preceitos da técnica de análise de conteúdo de Bardin (1997) os principais elementos foram levantados. De acordo com Bardin (1997) as técnicas de análise de conteúdo têm a função de examinar uma obra e produzir inferências com o delineamento das unidades de registro ao longo do processo. Nesta pesquisa foram encontradas 15 unidades de registro que são identificadas como Competências Infocomunicacionais estruturadas a partir de uma série de indicadores de avaliação.

Nesta etapa, a pesquisa contou com a abordagem qualitativa, uma vez que, a análise de conteúdo empregada se deu pela identificação e interpretação cognitiva das 15 competências infocomunicacionais. Vale ressaltar ainda, que embora técnicas específicas sejam empregadas, essa etapa se pauta em análise subjetiva de natureza descritiva e Gil (2002) assinala que nesse tipo de processo subjetivo, as descrições e inferências são apresentadas para que o leitor compreenda o processo cognitivo norteador.

A análise do modelo integrativo de Pereira (2011) também se deu de forma qualitativa ao se resgatar as dimensões cognitivas de criação de significados com base em Dervin (1992). Bem como, as dimensões emocionais em um processo construtivista de busca da informação de Kuhlthau (1993). E nas dimensões situacionais de valor agregado e uso da informação desenvolvido por Choo (2003).

Após a identificação e interpretação das Competências Infocomunicacionais e das dimensões do comportamento informacional apresentadas por Borges (2018) e Pereira (2011), foi iniciada a segunda etapa da pesquisa que consistiu em demonstrar os resultados em representação gráfica especificando o grau de relação entre os modelos analisados. Para tanto, conforme Gil (2002) tal abordagem se fundamenta na quantificação que permite representações matemáticas das relações.

Em síntese, a primeira etapa é qualitativa via leitura, interpretação, levantamento e análise subjetiva dos modelos e a segunda etapa é demonstrativa na busca apresentação de relações quantificáveis e representação visual. Essa relação objetivou reconhecer o nível de aderência entre os modelos apresentados, a comparação entre ambos e a apresentação de suas comunalidades.

## Resultados

Após analisar os aspectos dos modelos por uma perspectiva ampliada, o modelo de Borges (2018) é focado nas competências infocomunicacionais e os resultados apontam que “Os indicadores, baseados na estrutura conceitual, mostraram-se adequados para conhecer o comportamento infocomunicacional contemporâneo [...]” (Borges, 2018, p.1). Já no modelo de Pereira (2011) se destaca a análise pautada no comportamento informacional.

A importância dos aspectos relativos à identificação das necessidades de informações, e os respectivos processos de busca, compartilhamento e utilização destas e do conhecimento nas organizações é, nos dias de hoje, inquestionável, principalmente no atual contexto econômico-político-social de globalização, intensa concorrência e acelerado desenvolvimento tecnológico. (Pereira, 2011, p.14).

Além do comportamento informacional, a questão comunicacional também é considerada por Pereira (2011, p.37) onde afirma que as “rotinas de comunicação” reúnem e distribuem a informação como parte do processo decisório e consistem na exploração, na investigação e na disseminação da informação. Portanto, percebe-se que ambos os modelos objetivam em suas propostas a compreensão de questões ligadas ao comportamento do indivíduo quanto às necessidades de busca e uso da informação tendo em vista aspectos tanto da informação, quanto da comunicação. Ressalta-se também que Pereira (2010), assim como Borges (2018) citam uma gama de estudos levantados por Dudziak (2010) em análise evolucionária da temática.

A comunalidade entre os modelos se expande, ainda mais, sob a lente dos testes empíricos, pois embora o modelo de Borges (2018) seja preponderantemente quantitativo, “Os indicadores, baseados na estrutura conceitual, [...]” (Borges, 2018, p.1), foram convertidos em questões, “[...] cujas respostas extraíram-se evidências de suas competências em termos de informação e comunicação.” (Borges, 2018, p.1).

Já os testes de Pereira (2011) foram qualitativos com levantamento semi-estruturado e questões norteadoras considerando estrutura conceitual e análise em linha do tempo “O método de pesquisa de entrevista da linha do tempo se mostrou pertinente [...]” (Pereira, 2011, p. 89). Ou seja, em ambos os modelos se desenvolveram questões e objetivos com base em rica literatura para mensuração e alcance dos resultados.

Ao se verificar a aderência entre os modelos, percebeu-se que em quase todos os critérios levantados por Borges (2018), há aderência concomitante de um ou mais critérios de Pereira (2011), bastando apenas a correlação de um deles para que o item analisado seja considerado aderente:

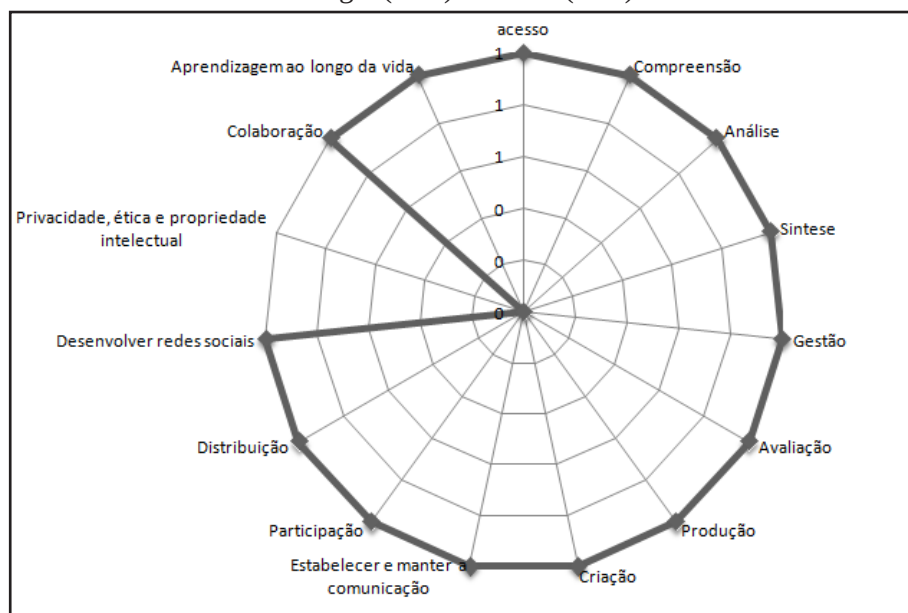
- **Acesso:** sim. Diz respeito a, saber utilizar as fontes, especializadas nas buscas informacionais e estabelecê-las com base em preferências e filtros. Passo que visa à busca informacional em que as fontes são utilizadas para obter apoio ou confirmação para as decisões
- **Compreensão:** sim. Competência de captar os significados das informações. As principais características são os esclarecimentos ou significados situacionais encontrados, a compreensão alcançada para resolução do problema em seus aspectos específicos.
- **Análise:** sim. Habilidades analíticas em trabalhar com conteúdos informacionais. Reconhecer nas informações obtidas o que é considerado, ou o que mais influencia na tomada de decisão.
- **Síntese:** sim. Capacidade de comparação e contraste de informações distintas. Momento que se avalia a informação, o que se ouviu, as experiências percebidas ou vividas.
- **Gestão:** sim. Organização das informações com o intuito de uso atual ou futuro. Tem a ver com assumir uma postura de escolhas, de colocar em prática as decisões decorrentes dos passos anteriores.
- **Avaliação:** sim. Questionamento, avaliação crítica de informações e mensagens que resultam em tomada de decisão provenientes da identificação de propósitos, interesses e intenções. Momento em que os resultados da decisão implementada são obtidos e avaliados.
- **Produção:** sim. Competência de integrar, ligar, descrever ou até mesmo re-mixar de forma legal os diferentes conteúdos, dar ou incrementar visibilidade a determinada informação. Produção de novos conhecimentos a partir das informações para a tomada de decisão, trocas informacionais nos meios de comunicação utilizados, tais como, comunidades virtuais, grupos de discussão na web, grupos presenciais, reunião e outros que favorecem a produção de novas informações e idéias.
- **Criação:** sim. Iniciativa de criação de conteúdo ou até mesmo agregar compreensão crítica valorativa com base em aspectos socioculturais e de questões ideológicas. Ligado à “situação”, ou seja, ao contexto e indica paradas para se encontrar respostas, direções, conexões ou criação de idéias.
- **Estabelecer e manter a comunicação:** sim. Competência para estabelecer e manter a comunicação com outras pessoas, adequando o canal de comunicação e a linguagem ao contexto do receptor. Fontes de informação utilizadas pessoais, internas e externas e fontes não citadas espontaneamente; meios de comunicação utilizados e forma de apresentação das informações;
- **Distribuição:** sim. Distribuição e disseminação eficaz de conteúdos ao se identificar quais os meios, canais e ferramentas para transmitir uma mensagem de acordo como contexto. São tratadas nas rotinas de comunicação que reúnem e distribuem a informação como parte do processo decisório;



- **Participação:** sim. Participar de forma interativa e critica nos ambientes de mídias participativas. Participação em meios de comunicação utilizados, tais como, comunidades virtuais, grupos de discussão na web.
- **Desenvolver redes sociais:** sim. Desenvolver relações sociais saudáveis em ambientes digitais. Acionamento de redes para fontes pessoais internas e externas e as não mencionadas como as possíveis associações comerciais, feiras e eventos, fornecedores, clientes e aquelas advindas da internet;
- **Privacidade, ética e propriedade intelectual:** não tratado especificamente. Questões de privacidade pessoal, ética da informação e propriedade intelectual em ambientes de tecnologia mutantes. Pereira (2011) não trata essas questões de maneira específica no estudo;
- **Colaboração:** sim. Gerar conhecimento e trabalhar em colaboração para captura, desenvolvimento e disseminação. Meios de comunicação utilizados, tais como, comunidades virtuais, grupos de discussão na web, grupos presenciais, reunião e outros;
- **Aprendizagem ao longo da vida:** sim. Conectar estratégias de ensino e pesquisa com processos de aprendizagem ligados aos objetivos ao longo da vida. Após identificadas as necessidades, realizadas as buscas e analisadas as informações o aprendizado gerado ao longo do processo geram fatores que influenciam na decisão e permanecem para novos insights para base de decisões futuras.

Mediante a análise, os 15 (quinze) “indicadores” de competências infocomunicacionais de Borges (2018) foram contrastados com os 8 (oito) “passos” delineados para mensurar o comportamento informacional para tomada de decisão do modelo de Pereira (2011), e o resultado foi disposto no Gráfico 1, que demonstra a aderência entre os indicadores e passos em escala de 0 e 1, em que 1 (um) representa aderência (extremidade externa do gráfico) e 0 (zero) indica a falta de aderência (centro do gráfico).

**Gráfico 1:** Aderência entre os modelos de Borges (2018) e Pereira (2011)



**Fonte:** dados da pesquisa, 2024

Destarte, os modelos são aderentes em seus indicadores e passos descritos para mensurar as competências infocomunicacionais e o comportamento informacional nas necessidades de busca e uso das informações. A exceção do indicador de privacidade, ética e propriedade intelectual que não é tratado especificamente no modelo de integrativo de Pereira (2011). Tal resultado denota que 14 dos 15 indicadores apresentados possuem algum traço de comunalidade. Em termos percentuais a aderência entre os modelos é de 93,33% conforme critérios dessa pesquisa.

### Considerações finais

A análise, objeto dessa pesquisa é resultado parcial da tese de Lima (2024), teve como motivação a ampliação da compreensão do autor sobre os fluxos de informação, comunicação e conhecimento em ambientes digitais. Nessa etapa da tese foram avaliados diversos modelos similares. Também vale ressaltar que em uma das propostas para estudos futuros apresentadas por Pereira (2011) sugere-se a realização de novos estudos que comprovem os pressupostos apresentados. Assim, analisar a relação entre modelos cumpriu a função de testar se os pressupostos são aderentes em outro modelo, bem como para ampliar o debate e proporcionar novos paradigmas para compreensão do fenômeno.

Em busca de maior compreensão das competências e do comportamento do indivíduo diante das necessidades de busca e do uso da informação, os modelos foram selecionados em função do volume de citações percebido e da temática. O esforço de pesquisa aqui empregado, demonstra alinhamento entre os modelos com aderência de 93,33 pontos percentuais entre eles, esse resultado demonstra certo grau de maturidade dos indicadores elencados.

Embora os testes empregados tenham lançado mão de diferentes abordagens sendo Borges (2018) um instrumento de pesquisa estruturado e Pereira (2011) um instrumento semi estruturado, ou seja, mais aberto, seguindo uma linha do tempo e um roteiro de entrevista flexível, percebeu-se que a maioria dos indicadores eram comuns. Logo, um dos modelos se baseou na objetividade das competências que formam o comportamento e o outro na subjetividade dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais do comportamento, ambos se pautaram em bases relevantes de mesma temática para a fundamentação teórica na elaboração dos critérios.

A aderência entre os modelos não esgota a necessidade de novas análises e novos instrumentos para teste empírico, uma vez que a literatura aponta para uma característica de interdisciplinaridade e aspectos de mudança social, política, econômica e cultural contínua, que afeta as formas e meios de comunicação, em destaque as questões ligadas à privacidade, a ética e a propriedade intelectual, que se tornam cada vez mais evidentes.

A pesquisa possui limitações quanto aos aspectos dos modelos analisados que por seguirem delineamentos distintos podem não representar inferência para afirmativa de que um ou outro modelo seja mais ou menos assertivo ou relevante. É certo afirmar, no entanto, que a aderência entre os indicadores demonstram que ambos resultaram em ferramentas bastante completas quando comparadas.

Ademais, a comparação entre os modelos que abarcam as necessidades de busca e uso das informações e comunicação constituem vasto campo com caminho aberto para novas pesquisas. Como sugestão de novos estudos, seria interessante abordar modelos que contemplem outras estruturas ou procedimentos metodológicos semelhantes, distintos ou até mesmo a junção entre modelos que resultem em novas análises e aplicações, sobretudo, aqueles que tratem questões que envolvam a ética, a privacidade e a propriedade intelectual na arena informacional e comunicacional.

## Referências

BARDIN, L. (2010). **Análise de conteúdo**. (1977). Lisboa (Portugal): Edições, 70, 225.

BORGES, Jussara. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. **Informação & Sociedade**, v. 28, n. 1, 2018. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/cc84385cd04b912950570af858a63fdc/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2030753>. Acesso em: 02 jul. 2024

BORGES, Jussara; SOUSA, Daniel dos Santos. Design educacional para a promoção de competências infocomunicacionais na educação online. **Educação, Cultura e Comunicação**, v. 10, n. 20, 2019. Disponível em: <http://fatea.br/seer3/index.php/ECCOM/article/view/1058>. Acesso em: 02 jul. 2021

BRAGA, Ascensão. A gestão da informação. **Millenium**, 2000. Disponível em: <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/903>. Acesso em: 02 jul. 2024

CAMPOS, Eric Duarte; ALVES, Sirlene Siqueira; BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey. Comportamento informacional do agente decisor na escolha do curso superior na Faculdade de Paraíso do Norte-PR. **Monumenta-Revista Científica Multidisciplinar**, v. 2, n. 1, p. 118-130, 2021. Disponível em: <https://revistaunibf.emnuvens.com.br/monumenta/article/view/80>. Acesso em: 02 jul. 2024

CAVALCANTE, Ricardo Bezerra et al. Comportamento informacional de gestores da rede Hiperdia Minas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, p. 33-55, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/SzhW4YxbP9xzxphFjYXXNM/r/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 02 jul. 2024

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003.

DAHER JUNIOR, Me Francisco. **TÍTULO: Competências infocomunicacionais e protagonismo juvenil: convergências possíveis para o desenvolvimento local**. 2019. Disponível em: <https://11nq.com/xft7c>. Acesso em: 02 jul. 2024

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. **Sense-making methodology reader**, 1992. Disponível em: <https://ci.nii.ac.jp/naid/10020996723/>. Acesso em: 02 jul. 2024

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Alfabetización en la información: análisis de la evolución de las tendencias de investigación y productividad científica en.. **Informação & Informação**; v. 15, n. 2 (2010); 1-22, v. 24, n. 2, p. 22-1. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34917>. Acesso em: 02 jul. 2024

- GIL, A. C. (2002). **Como elaborar projetos de pesquisa** (Vol. 4, p. 175). São Paulo: Atlas.
- KUHLTHAU, Carol C. A principle of uncertainty for information seeking. **Journal of documentation**, 1993. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb026918/full/html>. Acesso em: 02 jul. 2024
- LIMA, Leandro C. **Gestão da informação e do conhecimento em redes sociais virtuais: proposição de um modelo explicativo para busca de informação e geração de conhecimento para lidar com o autismo**. 2024. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, Belo Horizonte, MG. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/69364>. Acesso em: 10 ago. 2024
- LIMA, L. C.; PEREIRA, F. C. M. . CONTEXTO CAPACITANTE E BA: construindo a representação gráfica de um modelo de Gestão do Conhecimento. **Fórum de Pesquisas Discentes do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (FORPED PPGGOC)**, [S. l.], v. 5, n. 5, 2024. DOI: 10.5281/zenodo.11175409. Disponível em: <https://forped.eci.ufmg.br/revista/forped/article/view/166>. Acesso em: 1 jul. 2025.
- MARZAL, Miguel Ángel; MARTÍNEZ-CARDAMA, Sara. Clasificación de la investigación académica en Metaliteracy. **Revista Española de Documentación Científica**, v. 43, n. 4, p. e279-e279, 2020. Disponível em: <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1305>. Acesso em: 02 jul. 2024
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 5. ed. São Paulo: Hucitec, 1998.
- OHTOSHI, Paulo Hideo. **O comportamento informacional: estudo com especialistas em segurança da informação e criptografia integrantes da RENASIC/COMSIC**. 2013. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14394>. Acesso em: 02 jul. 2024
- PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, p. 176-194, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LKnvCSs5JXLw5qBb4nk7BHN/abstract/?lang=ptJ>. Acesso em: 02 jul. 2024
- PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. **Comportamento informacional na tomada de decisão: proposta de Modelo Integrativo**. 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-8PGLKJ>. Acesso em: 02 jul. 2024
- SCARPELLI, Renato Marcio; LIMA, Leandro Cearenço. Competências individuais: um estudo sobre a importância do indivíduo como diferencial competitivo nas organizações. **Revista Conbrad**. v. 3, n. 3, p. 83-99, 2019. Disponível em: <https://l1nq.com/IU4L4>. Acesso em: 02 jul. 2024
- SCHREIBER, Dusan; FROEHLICH, Cristiane. O PROCESSO DE REPOSICIONAMENTO ESTRATÉGICO EM UMA EMPRESA FAMILIAR DO RIO GRANDE DO SUL. **Revista Alcance**, v. 27, n. 1, p. 47-62, 2020. Disponível em: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4777/477762769006/477762769006.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2024
- WILSON, Thomas D. Human information behavior. **Informing science**, v. 3, n. 2, p. 49-56, 2000. Disponível em: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2024.