

A Competência Informacional fundamentada na dimensão ética

Priscila Lopes Menezes

Graduada; Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC);
prisccalm@yahoo.com.br

Elizete Vieira Vitorino

Doutora; Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC);
elizete.vitorino@ufsc.br

Resumo: Este trabalho trata da Competência Informacional, sinalizando os elementos constituintes da mesma, e apresenta a relevância de atitudes e virtudes que tenham como pano de fundo a moral e a ética. Postula que, por meio das ações desenvolvidas pelo Profissional da Informação, ocorre a apresentação de novos saberes ao indivíduo, tornando-o mais reflexivo, incitando um novo modo de pensar e de se relacionar. Demonstra as responsabilidades sociais dos profissionais que trabalham com a informação, instigando condutas harmoniosas que levem em conta a eficiência e também a felicidade e o bem do coletivo.

Palavras-chave: Competência Informacional. Ética. Profissional da informação. Atitudes. Virtudes.

A sociedade é instituída pela maneira como os seres humanos produzem tanto sua existência material quanto as ideias por meio das quais simbolizam e representam essa existência.
(CHAUI, 2013, inspirada em Marx e Engels)

1 Introdução

As transformações informacionais vêm afetando a sociedade, seja no meio administrativo, político, religioso, civil ou social. Vive-se uma crescente

disseminação informacional, uma época de aprendizado constante, fazendo parte da atualidade novas formas de se relacionar com a gama de conhecimento disponível.

À frente desta situação, buscando auxiliar na organização e acesso ao conhecimento, estão os Profissionais da Informação, os quais desenvolvem habilidades a partir da formação adquirida, a qual resulta em atitudes para o bem-estar dos indivíduos; ou seja, com o auxílio destes profissionais, a facilitação ao saber contribui para uma população reflexiva e, portanto, para uma civilização melhor orientada.

No desejo por um gerenciamento de informações que seja embasado pela qualidade, independente da organização na qual se trabalha, este artigo procura expor atitudes e virtudes tidas como básicas, que fundamentam a conduta dos Profissionais da Informação, tendo seu foco na dimensão ética, a qual, segundo Rios (2008, p. 79) “[...] é uma dimensão fundante do trabalho de boa qualidade”.

2 A Competência Informacional e suas dimensões

Os Profissionais da Informação, desde a sua formação, são orientados a atuar com proficiência e dinâmica nas atividades profissionais. Tais habilidades tornam-se essenciais dentro das organizações e sustentam suas atividades num tripé que leva em conta os conhecimentos, as habilidades e as atitudes: componentes que resultam na Competência Informacional.

A competência, segundo Bassetto e Belluzzo (2013, p. 9), é

[...] algo que está intimamente ligado ao conhecimento humano, à conseqüente experiência e às relações adquiridas em um contexto social, sendo que todos esses elementos convergem em ações desenvolvidas igualmente no ambiente das organizações.

Para os autores, pode-se dizer que é uma condição de responsabilidade adotada por uma classe profissional ou por um de seus membros, a fim de atingir resultados por meio de uma conduta, que envolve uma liberdade moral ou intelectual, ou seja, capaz de avaliar, calcular e assumir riscos.

Zarifian (2003, p. 137, 139) também relaciona a competência à responsabilidade, definindo-a como “[...] a tomada de iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações profissionais com as quais ele se confronta”, podendo

envolver situações adversas ou corriqueiras que exigem uma inteligência prática, seguida da responsabilidade de preocupar-se com outros indivíduos, dando assim uma conotação ética às ações desenvolvidas. O termo “assumir responsabilidade” é tido como “responder por”, portanto, os profissionais assumem um compromisso que deve ser honrado, de maneira a contribuir para a felicidade humana.

Lau (2008) define Competência Informacional como as habilidades de reconhecer necessidades de informação; localizar e avaliar a qualidade das informações; armazenar e recuperar informações; fazer uso eficaz e ético da informação; e, aplicar informações para criar e comunicar conhecimento. Complementando ainda o conceito defendido por Lau, Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004, p. 95) entendem que se as práticas pedagógicas unirem-se à aquisição e desenvolvimento de atitudes para a informação desde as séries iniciais nas escolas e forem reforçadas no decorrer da vida, a Competência Informacional na sociedade do conhecimento será representada pelas habilidades de “[...] encontrar, avaliar, interpretar, criar e aplicar a informação disponível na geração de novos conhecimentos”.

Segundo Vitorino e Piantola (2011), podem ser percebidas quatro dimensões na Competência Informacional: técnica, estética, política e ética. As mesmas são compreendidas como faces, partes de um todo que não se mantêm sozinhas ou sobrevivem sem as outras dimensões. Rios (2008) trata as dimensões como componentes de uma competência, as quais, trabalhadas em conjunto, resultarão em atividades competentes, que apresentam qualidade, fazendo bem a todos os envolvidos nas ações. A competência se refere sempre a “[...] um conjunto de saberes e implica um posicionamento diante daquilo que se apresenta como desejável e necessário. É importante considerar-se o saber, o fazer e o dever como elementos historicamente situados, construídos pelos sujeitos em sua *praxis*”. (RIOS, 2008, p. 86).

Conceituando brevemente as dimensões, conforme os estudos tanto de Vitorino e Piantola (2011) como os de Rios (2008), pode-se dizer que:

- a) a *dimensão técnica* está vinculada ao fazer, ao domínio de conhecimento em área específica exigido para consecução de uma atividade, que demonstra

habilidade;

- b) a *dimensão estética* compreende a capacidade de percepção sensível dos indivíduos, dando ênfase às relações intersubjetivas presentes no ambiente profissional, tanto no que diz respeito ao relacionamento com colegas e chefia como com o público externo; é demonstrada pela afetividade com os conteúdos informacionais com que se lida;
- c) a *dimensão política* relaciona-se com o contexto social, ligada ao exercício de cidadania; trata da postura que demonstra a não omissão quanto às transformações na vida social;
- d) a *dimensão ética* refere-se ao bem coletivo, ao bem comum, ao uso responsável da informação e à cidadania. Tal dimensão objetiva a realização de boas atitudes, é tida como uma dimensão vital para efetivar a competência, “[...] uma vez que a técnica, a estética e a política ganharão seu significado pleno quando, além de apoiarem em fundamentos próprios de sua natureza, se guiarem pelos princípios éticos – o respeito, a justiça, a solidariedade”. (RIOS, 2008, p. 87).

Conforme mencionado anteriormente, as quatro dimensões são importantes: mas é a junção destas que resulta na Competência Informacional. Porém, tendo em vista o foco deste trabalho, de tratar atitudes e virtudes dos Profissionais da Informação, que nos remete à dimensão ética e à moral, temos que nos debruçar sobre valores que questionam o certo e o errado.

2.1 Ética, a busca pelo bem comum

A busca pela felicidade, pelo bem comum, pelo interesse coletivo como prioridade, por uma contemplação e interiorização do bem, caracteriza a ética. Sua função é “[...] produzir entre os homens o consenso necessário para um progresso feliz” (MARCHIONNI, 2008, p. 208).

Um “empreendimento ético” não aceita nenhum tipo de subordinação silenciosa dos sujeitos diante do instituído, pois impede a interpretação e o fato de este ser um “empreendimento singular” (TRINDADE, 2012, p. 30). Assim, mais que herdar a busca pelo bem, é necessário se apropriar do mesmo e passar a atribuir

significados e sentidos a uma operação que pressupõe diálogo e reflexão, próprios da Filosofia.

Por Filosofia entende-se “[...] um modo de compreender e de ser na vida”. (LUCKESI, 2011, p. 14). Ou ainda, um conjunto de conhecimentos constituído a partir de um esforço que o ser humano vem desenvolvendo de compreender o seu mundo e o “mundo dos outros” para dar-lhes um sentido, um significado compreensivo. O conjunto de conhecimentos da Filosofia está representado pelo entendimento da realidade e do mundo, a partir de desejos, anseios e aspirações.

Segundo Marchionni (2008, p. 62) a ética é parte da Filosofia, é um estudo da bondade que fomenta a consciência do homem como seu juiz, “[...] é o esforço autônomo de procurar princípios éticos que possibilitem ao indivíduo a sobrevivência na convivência com os outros”. Para Sánchez Vásquez (1996), a ética é uma teoria ou ciência do comportamento moral humano, constituído por atos conscientes e voluntários do homem que afetam outros indivíduos, determinados grupos sociais ou a sociedade em seu conjunto. Ela está relacionada à Psicologia, devido ao seu respectivo aspecto psíquico; às Ciências Sociais e, nessas, à Antropologia Social e à Sociologia; e às ciências que se envolvem com as leis e normas que regulam a evolução e a estrutura da civilização humana.

A história do pensamento ético sempre reforçou a tese da felicidade como sumo bem. Aristóteles (2009) defendeu que o maior bem que os seres humanos desejam é a felicidade (*eudaimonia*, em grego). O filósofo baseava a felicidade no exercício da razão, porém, há algumas condições práticas importantes que a sustentam, como a estabilidade econômica e a liberdade pessoal, ou seja, conforme defende Sánchez Vásquez (1996, p. 137):

[...] a felicidade não pode separar-se de certas condições sociais que a aproximam ou a afastam de ambos setores da sociedade. Os homens não podem ser verdadeiramente felizes na miséria, na exploração, na falta de liberdades políticas, na discriminação racial, etc.

Conforme Marchionni (2008), a liberdade e o direito de escolha são quase uma condenação, pois desta maneira, o homem assume uma pesada responsabilidade por suas escolhas, a cada opção ética tomada está a abdicação de alternativas que no final poderiam ser melhores. A liberdade tem por consequência perigosas concepções, “Eu podia ter agido de outro modo, mas a que preço?”, aponta Sartre

(1997, p. 560).

O homem tem liberdade para fazer o que lhe parece mais apazível, geralmente seguindo princípios que administram suas ações, assim, “O conhecimento ético proporciona discernimento e orientação racional para o agir”. (ANDRADE, 2010, p. 43).

Segundo Rios (1999, p. 21), “Cada sociedade possui seu *ethos*, ou se compõe de um conjunto de *ethos*, jeito de ser que confere um caráter àquela organização social”. Nesse sentido, a ética leva ao entendimento das ações humanas, a sua submissão a valores que interferem nas suas decisões e conseqüentemente nas suas atitudes. Para Andrade (2010, p. 53-54), a ética é uma filosofia de respeito, presente não só nas organizações, mas em todos os relacionamentos, e que torna claro o:

[...] certo ou errado, bom ou mau, permitido ou proibido, com respaldo em normas e valores aceitos historicamente por uma sociedade. Essa definição é relevante, por ser indispensável agir de acordo com tais valores, para que uma ação possa ser considerada ética. Se o ser humano deve agir eticamente e as organizações são formadas por pessoas, ao buscar a credibilidade empresarial, é vital as organizações adotarem uma postura baseada em princípios éticos, em harmonia com os interesses dos vários públicos. À organização, cabe estabelecer alguns parâmetros, para que toda a empresa busque o “agir ético” e evitar que cada indivíduo decida unicamente de acordo com o seu interesse.

Conforme Fernández-Molina (1999?), os centros de informação possuem objetivos sociais que se fundamentam de acordo com um conjunto de valores. Tais objetivos devem ser alcançados por meio de uma conduta ética, respaldando os Profissionais da Informação como agentes morais, responsáveis por si, pelos outros e pela sociedade como um todo.

2.2 Diferenciações entre moral e ética

Entre 1700 e 1800, à época do Iluminismo, surge a diferenciação entre ética e moral. Por aproximadamente três mil anos os dois termos foram vistos como sinônimos e como responsáveis pelo estudo da conduta (MARCHIONNI, 2008).

Ética, do grego *éthos*, significa costume, hábito adquirido com esforço e repetição, um vestido da pessoa, um estilo de pensar e agir, uma segunda natureza, um modo de habitar esse mundo (*éthos*, além de habitude, significa habitação, aconchego).

Moral, do latim *mos* e plural *mores*, significa costume, valores e virtudes, legado da tradição (*mores maiorum*, diziam os romanos na veneração aos ancestrais, costumes e virtudes dos maiores, dos antepassados) (MARCHIONNI, 2008, p. 29).

Atualmente, é sabido que a ética e a moral relacionam-se, apresentadas como caráter e costume, assumem um arranjo não natural, obtido por atividades repetitivas, ou seja, por hábitos. A moral é tida como um conjunto de normas que conscientemente foram aceitas e passaram a integrar a conduta dos indivíduos. Segundo Sánchez Vásquez (1996), sua função consiste em colaborar para que as ações individuais ou em grupo sejam efetivadas de uma maneira conveniente para a comunidade, visando à integridade de um grupo social, regulando suas relações harmonicamente, induzindo seus integrantes a acatar livremente princípios, valores ou interesses. Quando se trata de uma aceitação formal ou forçada, coercitiva por parte do Estado, entende-se que estas fazem parte do Direito (jurisdição).

Para Sánchez Vásquez (1996) existem dois planos localizados na moral, o primeiro normativo, composto por normas/regras que determinam como algo deve ser feito, e o segundo, fatural, o qual engloba determinados atos humanos que independentemente da maneira como o ser humano considera que estes deveriam ser, ocorrem efetivamente. O autor apresenta ainda três aspectos tidos como essenciais na qualidade social da moral:

O primeiro é referente ao comportamento moral fundamentado em certos princípios, valores ou normas, que apesar das mudanças de ordem moral que acontecem com o passar dos anos, conforme cada nação, classe ou conjuntos, permanecem exercendo uma relação social dominante. Tais princípios não são criados ao bel prazer, mas aceitos e estabelecidos por um meio social.

O segundo aspecto concerne ao caráter social da moral, leva em consideração que o comportamento individual afeta o grupo, tendo resultados no coletivo, o qual reprova ou aprova as ações. Neste sentido, atos estritamente pessoais não dizem respeito a moral.

O terceiro e último aspecto trata da necessidade social de ideias, normas e relacionamentos interpessoais que desde a antiguidade fazem parte da conduta humana.

Portanto, a moralidade possui fatores históricos que a tornam mutável com o

passar dos anos: o que atualmente é saudável, no futuro pode já não ser; conforme as relações evoluem e dependendo das diferentes sociedades, o que era permitido, o que era proibido e o que se fazia por obrigação vão sendo configurados por outros e novos hábitos. E Marchionni (2008, p. 210) complementa:

Não existe a pessoa boa ou má, mas existem apenas as palavras “bom” e “mau”, com as quais expressamos o nosso estado de espírito e tentamos convencer os outros a aceitarem o nosso ponto de vista. “Não existem fatos morais – já tinha dito Nietzsche em Para Além do Bem e do Mal – existe apenas a interpretação moral dos fatos”. As coisas em si não tem valor de bom e mau. Em suma, a ética é uma questão subjetiva de gosto, de desejo, de costume, de moda, de geografia e história, de sentimento, de linguagem.

Enfim, a moral e suas mudanças fazem parte da história da civilização, tanto no que diz respeito aos aspectos materiais de existência como aspectos espirituais, demonstrando claramente que o homem é um ser histórico, social e prático, visto como um ser capaz de transformar o mundo que o cerca, modificando a sua própria natureza (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 1996).

A moral contempla uma variedade de comportamentos humanos, originários dos costumes, atos que o homem se compromete a cumprir, obedecendo ou desobedecendo às imposições da sociedade. Já a ética preocupa-se em investigar, explicar e teorizar as experiências humanas, instigando a reflexão, baseada em valores, os quais devem ser o fundamento das ações (RIOS, 2008).

3 Atitudes e virtudes que nutrem a dimensão ética

3.1 Atitudes

A sociedade do século XXI vive um momento de inquietude: são novas tecnologias que surgem diariamente; dados informacionais desordenados; relacionamentos vagos; competitividade expressiva, seja no meio profissional como no plano pessoal; o tempo parece escasso para tanto dinamismo. Neste aglomerado, as atitudes de todos os indivíduos interferem, modificam e transformam esse cenário. Os Profissionais da Informação, sujeitos constituintes de tomadas de decisões, precisam demonstrar coerência nas suas atitudes, buscando constante atualização da sua formação, pois a conduta demonstrada impacta na sociedade do conhecimento.

Conforme apontado por Urbanetto e Rosa (2012), a Federação Internacional de Informação e Documentação (FID) criou o Grupo de Interesses Específicos sobre Papéis, Carreiras e Desenvolvimento do Moderno Profissional da Informação (SIG FID/MIP), realizando uma pesquisa de cunho mundial, que envolveu profissionais das áreas de Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Administração, a fim de identificar o perfil do Profissional da Informação. O resultado da pesquisa revelou a exigência de algumas mudanças no perfil de alguns profissionais, enfatizando a carência de habilidades tecnológicas, empresariais, produtividade e competitividade, “[...] acrescido por elementos de gestão organizacional, identificação do trabalho, mudanças de posturas profissionais, influência mercadológica e competitividade”. (URBANETTO; ROSA, 2012, p. 4).

Neste sentido, passa-se a perceber que o foco da profissão se desloca: das instituições para as atitudes dos profissionais, os quais, a partir de seus conhecimentos devem refletir habilidades e atitudes que contemplem de forma eficaz as atribuições que lhes são exigidas na carreira.

A definição de atitude está vinculada à Psicologia Social, e é tida como uma das temáticas mais estudadas e antigas no âmbito. Lambert e Lambert (1972, p. 77-78) conceituaram atitude como “[...] uma maneira organizada e coerente de pensar, sentir e reagir em relação às pessoas, grupos, questões sociais ou, genericamente a qualquer acontecimento ocorrido em nosso meio circundante”. Os autores consideram que:

As atitudes desempenham uma função essencial na determinação do nosso comportamento, por exemplo, afetam nossos julgamentos e percepções sobre outros, ajudam a determinar os grupos com que nos associamos, as profissões que finalmente escolhemos e até as filosofias à sombra das quais vivemos (LAMBERT; LAMBERT, 1972, p. 83).

Para Ros (2006, p. 88), “Atitudes são orientações avaliativas sobre um objeto, seja ele físico ou social”. Conforme a autora, a todo o momento que se faz uma escolha, desenvolve-se atitudes, seja com relação a pessoas, coisas ou acontecimentos. Desenvolvê-las contribui significativamente para uma melhor compreensão da realidade, a um posicionamento diante dela, orientando e justificando as ações dos indivíduos.

Segundo Rodrigues (2010, p. 80), as atitudes são “[...] sentimentos

duradouros pró ou contra objetos sociais”, dependendo da corrente psicológica que se segue, diz-se que são formadas por processos tradicionais de aprendizagem; ou, pela busca de coerência entre afetos, cognições e comportamentos; outra corrente considera a identificação com certos grupos de referência positiva; ou ainda, pelas atitudes como decorrentes do tipo de personalidade; e alguns ponderam a decorrência de um exame racional da relação custo-benefício feita pela pessoa no exame dos prós e dos contras dos argumentos à sua disposição e relativos a um determinado objeto social. Pode-se dizer que essas correntes tem algo de verdadeiro, pois as atitudes sociais se constituem de diversos aspectos: “Umam decorrem de reforçamento, outras de características de personalidade, outras ocorrem por imitação ou modelagem, outras em decorrência de nos identificarmos com uma determinada classe social, e outras ainda em função de análise racional”. (RODRIGUES, 2010, p. 84).

A estrutura da atitude apresenta-se tripartida por componentes. São estes: cognitivo, avaliativo ou afetivo e comportamental. As atitudes são geradas por qualquer um de seus componentes, conforme o estímulo que recebeu (objeto, pessoa, situação, grupo social, instituição, conceito ou valor). O componente cognitivo diz respeito à maneira como o objeto é percebido, às informações que já são sabidas sobre o mesmo. O componente avaliativo ou afetivo refere-se ao sentimento pró ou contra experimentado em relação ao objeto; este é o componente tido como mais característico das atitudes. E o componente comportamental, que envolve a intenção de comportamento tida diante do objeto (ROS, 2006).

Urbanetto e Rosa (2012, p. 16) em sua pesquisa sobre *Atitudes dos profissionais da Arquivologia em relação às qualidades consideradas fundamentais*, categorizaram o perfil profissional conforme três componentes:

- a) *técnico*, o qual envolve: atualizar-se perante as inovações na área; conhecer os recursos tecnológicos; possuir habilidade para tratar documentos especiais como eletrônicos fílmicos e fotografias analógicas e digitais; elaborar instrumentos de controle de vocabulário; ter conhecimento de língua estrangeira; dominar as legislações; aplicar a difusão do trabalho;
- b) *cognitivo*, englobando: possuir poder de decisão; capacidade de

- planejamento e abstração; visão sistêmica; ser perceptivo às novidades; ter poder de persuasão, decisão e argumentação; senso de preservação da memória; objetividade; habilidade em solucionar problemas; senso crítico. E,
- c) *comportamental*, o qual integra: saber trabalhar em grupo; ter pró-atividade, iniciativa, dinamismo; motivação, paciência, organização; comprometimento com o trabalho; poder de adaptação; possuir ética profissional; saber lidar com a interdisciplinaridade; ter boa comunicação e ser persistente.

Assim, tomando-se por base Lambert e Lambert (1972), em geral, as pessoas não são absolutamente conscientes de suas ações nem da sua influência no comportamento social, ocasionando uma imperfeição nas atitudes devido à falta de entrelaçamento entre os componentes cognitivo, afetivo e comportamental. Os Profissionais da Informação, ao homogeneizar os componentes elencados, podem tornar sua atuação mais satisfatória, não só na perspectiva do bem coletivo, mas para o seu próprio sentimento de realização.

3.2 Virtudes

Ao abordar as virtudes, Aristóteles (2009) as relacionava diretamente à felicidade, considerando-a como o produto final da virtude e a incluindo entre as divindades, tendo em vista que ser um homem virtuoso trata de um difícil exercício de aprendizagem, caracterizado por atos nobres. Para obter ações virtuosas é necessária sabedoria prática, realizada com o intuito de que com o seu cumprimento o homem será feliz. Segundo o filósofo (ARISTÓTELES, 2009, p. 29):

A vida de atividade conforme a virtude é aprazível por si mesma, pois o prazer é um estado da alma, e para cada homem é agradável aquilo que ele ama; [...] ao passo que os amantes do que é nobre se comprazem em coisas que são aprazíveis por natureza; esse é o caso dos atos virtuosos, que não apenas são aprazíveis a esses homens, mas em si mesmo e por sua natureza. A vida deles, portanto, não necessita do prazer como uma espécie de encanto acessório, mas contém o prazer em si mesma. E, além disso, o homem que não se compraz com as ações nobres não é sequer bom; e ninguém chamaria de justo o homem que não sente prazer em agir justamente, nem liberal o que não sente prazer nas ações liberais; e do mesmo modo em todos os outros casos de virtude.

Percebe-se a existência de uma motivação relacionada à virtude, o sentimento de prazer contemplado por ações dignas e positivas; não é apenas modos

de ser, mas um sentimento de bem-estar dirigido a si mesmo e ao outro, proporcionando a alegria pelo agir corretamente.

A palavra virtude deriva do latim, *virtus*, que tem na origem *vir*, significando varão, portanto, a virtude caracteriza-se por atos viris, determinados, equilibrados, eficientes, excelentes. A excelência consiste em praticar o “justo meio¹”, não chegando a nenhum extremo. Utilizando os exemplos de Marchionni (2008, p. 118), ele menciona que:

A virtude do prazer é o justo meio entre o excesso de intemperança e a deficiência da insensibilidade; a virtude da generosidade é o meio entre o excesso de esbanjamento e a deficiência da mesquinha; a virtude da autoestima é o meio entre o excesso da vaidade e a deficiência da pusilanimidade².

Para Sánchez Vázquez (1996), a virtude pressupõe a estabilidade e a uniformidade das ações. O indivíduo comportando-se positivamente deseja o bem, e comportando-se de maneira negativa deseja o mal, intitulado então de vício, de pecado. Tal estabilidade está vinculada ao fato de que atos isolados não classificam uma pessoa como virtuosa, mas quando a prática é repetida sucessivas vezes intitulam-se como virtude de um indivíduo. Nesse sentido, a virtude é considerada um hábito, e “A repetição sempre mais perfeita de um ato excelente produz o hábito virtuoso” (MARCHIONNI, 2008, p. 118).

As virtudes não levam em conta o fim a que servem, o objetivo é que cumpram com louvor a finalidade a que se dispõem. Comte-Sponville (1999, p. 2) menciona que “O bom remédio é o que cura bem, o bom veneno é o que mata bem”, sendo assim, a planta que salva não tem mais virtude do que a que envenena, porém, ambas são virtuosas.

Marchionni (2008, p. 114) menciona que as virtudes refletem valores, e a ética “[...] consiste na prática de virtudes para alcançar valores”. Aristóteles (2009) hierarquizava os valores, elencando primeiro os divinos, seguido pelos da alma, por ser a parte superior do homem; ser virtuoso significa a tentativa de assemelhar-se a Deus.

Wojtyła (1993) estudou o sistema ético de Scheler³, apontando a estrutura e elementos principais que são propostos hierarquicamente ao se tratar de valores, classificando-os como: valores sensíveis, aquilo que nos dá prazer; os valores vitais,

que nutrem a vida; os valores antropológicos, que tornam os homens mais humanos; e, os valores religiosos, que nos ligam ao divino, ao paraíso.

Ao exemplificar os valores, Marchionni (2008) elenca: a serenidade de espírito, o prazer, a profissão alegre, a união familiar, a paz social, a independência econômica, a amizade, o filosofar e a realização pessoal. Já como virtudes, ele cita como exemplo:

[...] a prudência que nos torna serenos, a temperança que dá prazer, a pontualidade que nos torna bons profissionais, a fidelidade que mantém a união do casal, a partilha que realiza a sociedade justa, a solércia que nos faz economicamente independentes, a prontidão que alimenta a amizade, o exercício da discussão que nos torna filósofos e sábios (MARCHIONNI, 2008, p. 115).

Freire, Silva e Lima (2013) apresentam seis virtudes baseadas no *Pequeno tratado das grandes virtudes* de Comte-Sponville, as quais, conforme sua pesquisa, compõem a “Mandala das Virtudes da Biblioteconomia”. São elas:

- a) *amor*: tida como a virtude suprema, que apoia todas as virtudes. Envolve o amor à profissão, tornando o fazer mais agradável;
- b) *coragem*: considerada a virtude dos heróis, se faz necessária para confrontar quem opta por destruir os acervos, impedindo a propagação das informações para gerações futuras;
- c) *justiça*: tida como o fundamento da legislação, indispensável para “[...] pesar, medir e atender a necessidade de cada usuário, e o tempo certo para trazer novamente à luz os tesouros do conhecimento antigo”. (FREIRE; SILVA; LIMA, 2013, p. 11);
- d) *tolerância*: é a virtude que aceita o que normalmente seria impedido, não como passividade, mas como “deixar passar”. Fazendo-se presente no atendimento a usuários indelicados que não conseguem expressar de forma clara o que necessitam;
- e) *humildade*: é a virtude de reconhecer que o homem é falho, que sempre tem algo mais a aprender. Presente nos profissionais que desejam trocar e compartilhar conhecimentos e fontes de informação aprendidas, procurando sempre maneiras de colaborar com a difusão informacional;

- f) *humor*: visto como uma manifestação de generosidade e grandeza. Atua na perspectiva de fazer o bem, trazendo alegria pelo fato de conhecer a importância do seu trabalho e pela realização de auxiliar os usuários.

Como se pode perceber, tais características têm o intuito de promover reflexão sobre o modo de agir; de se relacionar com colegas, chefias e o público; de visualizar como tem sido a entrega dos Profissionais da Informação ao seu fazer e dedicação à profissão - não só por parte dos bibliotecários, mas daqueles que trabalham com dados informacionais, enfatizando a responsabilidade social de tais indivíduos.

Assim, e apoiado nas palavras de Comte-Sponville (1999), refletir sobre virtudes não torna alguém virtuoso, mas incita a pensar sobre “o quê” e “o porquê” dos seres humanos se distanciarem delas. Ao estimular a humildade intelectual, ao se fazer perceber que ainda há muito a descobrir, e também pelo seu aspecto moral, de reconhecer que as virtudes faltantes são imprescindíveis tanto no plano pessoal como profissional, talvez os profissionais procurem desenvolver uma conduta ética adequada à sociedade.

4 A conduta esperada dos Profissionais da Informação

A conduta esperada dos Profissionais da Informação envolve o desejo de fazer o melhor pela organização em que se trabalha e pelo indivíduo que se busca servir. É diante da perspectiva de que há uma influência positiva perante a coletividade que será alcançado o prazer e a realização profissional. Permitindo, desta forma, aproximar os indivíduos a obter e compreender o conhecimento, para construção do processo interpretativo por parte dos seres humanos e por consequência, o desenvolvimento da Competência Informacional destes.

A ação dos Profissionais da Informação “[...] se fundamenta no fato de que os sentidos não são imanentes aos objetos, mas são construídos processualmente por sujeitos interpretantes, com o apoio de linguagens e dispositivos”. (ALMEIDA, 2008, p. 11).

Ação e prática parecem os termos que melhor definem a conduta ética, a qual pode ser compreendida como a orientação para as ações, envolvendo regras que

norteiem o agir e auxiliem cidadãos a viver em sociedade, de forma que “[...] todos os indivíduos tenham chances e respostas iguais, absolutamente iguais na existência” (SOUZA, 2005, p. 152).

Conforme Fernandes (2011), o trabalho exercido pelos Profissionais da Informação é norteador para a construção dos instrumentos para tratamento e recuperação informacional. Esses profissionais atuam como facilitadores do acesso informacional, contribuindo para que a sociedade busque o conhecimento, com a finalidade de obter o “empoderamento” por meio do saber. Nessa perspectiva existe uma questão ética profissional, em que a mediação⁴ para construção de uma rede democrática é um objetivo a ser cumprido.

Os Profissionais da Informação possuem um papel significativo em atestar veracidade aos dados disponibilizados, pois estes conhecem as fontes, sendo capazes de disponibilizá-las para a sociedade. Para Freire, I. (2010, p. 99), esses profissionais tem uma responsabilidade social, não só como produtores de conhecimento, mas também como “[...] facilitadores na comunicação da informação para usuários que dela necessitem, na sociedade, independentemente dos espaços sociais onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo”. Souza (2002, p. 102-106) destaca que os Profissionais da Informação tem um papel social baseado nos direitos dos cidadãos. Para ele, tais direitos são “[...] direitos das pessoas portadoras de uma profissão da informação”, mencionando como os mais importantes: “direito de defender os direitos e liberdades da pessoa usuária dos serviços de informação”; “direito à liberdade de pensamento”; “direitos à criação teórica”; e “direito de defender as suas profissões”.

Castro (2000) elenca as atitudes, consideradas por ele, que deveriam fazer parte do moderno Profissional da Informação, entre elas estão: atenção às técnicas documentais; atitudes gerenciais proativas; desenvolvimento de atividades em espaços onde haja necessidade de informação; tratamento e disseminação de informação, independentemente do seu suporte físico; espírito crítico e bom senso; atendimento real e virtual ao cliente (sujeito x sujeito, sujeito x máquina); intenso uso das tecnologias de informação; domínio de línguas estrangeiras; ativas práticas interdisciplinares; fusão entre as abordagens qualitativas e quantitativas; estudo das necessidades de informação dos clientes e avaliação dos recursos dos sistemas de

informação; relação informação e sociedade; domínio dos saberes da Ciência da Informação; planejamento e gerenciamento de sistemas de informação; preocupação na análise, comunicação e uso da informação; intenso processo de educação continuada; treinamento em recursos informacionais; ativa participação nas políticas sociais, educacionais, científicas e tecnológicas.

Dessa forma, pode-se perceber que as características apresentadas pelos autores interligam-se com a dimensão ética, predominando nas ações o intuito de tornar o homem mais feliz e consciente. Tal é o fato que, no documento *Towards Information Literacy Indicators*, publicado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e sob a responsabilidade de Ralph Catts e Jesus Lau, o Conselho Intergovernamental para o Programa Informação para Todos (IFAP), em sua Quarta sessão, em março de 2006, instituiu um Grupo de Trabalho sobre "Medição de Sociedades do Conhecimento", com um foco especial em IFAP com três áreas prioritárias: Competência Informacional, preservação da informação, e informação ética, todas as três com importância crítica para o desenvolvimento de sociedades do conhecimento (CATTS; LAU, 2008).

Portanto, as virtudes e atitudes mencionadas neste trabalho contribuem para a Competência Informacional, e, por consequência, para a preservação da informação e para a informação ética, e colocá-las em prática visando satisfazer os usuários é o papel dos Profissionais da Informação.

5 Considerações finais

A reflexão sobre as ações profissionais alicerçada na conduta ética assume um papel vital “[...] como responsabilidade a *priori* e a *posteriori* em relação às consequências de todas as ações humanas”, sendo assim, indispensável para atitudes corretas que envolvam a sociedade”. (GASQUE; TESCAROLO, 2004, p. 39).

Segundo Freire, G., (2010), a questão primordial da atualidade frente às novas tecnologias e sistemas de comunicação entre os homens é se a civilização necessita de novos parâmetros éticos ou os existentes são suficientes? Obter tais respostas com cunho moral e de forma conclusiva não tem sido simples. Para o autor (FREIRE, G., 2010, p. 8), existem dificuldades éticas complexas quando se trata da

privacidade e confidencialidade de dados, do controle cibernético que envolve a “segurança nacional” por parte dos governos, e, em alguns casos acarreta “[...] a desumanização do usuário em razão da impessoalidade ou despessoalização das práticas informacionais virtuais”.

O autor coloca ainda como questionamento se de fato os indivíduos mais instruídos são na realidade moralmente melhores? Seria verdade que o empoderamento informacional proporciona virtudes e felicidade ao homem? Sendo assim, “A sociedade da informação torna o nosso agir mais virtuoso e a virtude é o melhor caminho para a vida boa?” (FREIRE, G., 2010, p. 8).

Sabe-se que a Competência Informacional é um pré-requisito para um mundo saudável, justo e próspero. Para a UNESCO (2003, p. 18), “Atualmente, a família humana, especialmente sua parte alfabetizada, é munida de uma grande capacidade para acumular riqueza”. A Competência Informacional é, em si, ambígua, nem positiva nem negativa, e seu valor depende da maneira como ela é desenvolvida e do modo como ela é usada. Ela pode ser um fator de libertação ou, na linguagem de Paulo Freire, de “domesticação” (UNESCO, 2003, p. 37).

Como possíveis respostas, ressalta-se que o papel dos Profissionais da Informação não se encerra na atividade de disponibilizar a informação, mas, conforme Freire, I. (2010), em estimular a possibilidade de que produtores e consumidores de informação e de conhecimento troquem de papéis, atuando em alguns momentos como produtores, em outros como receptores de informação, criando relações descentralizadas e verticalizadas; essa possibilidade alarga o potencial de saber do homem, promovendo trocas cognitivas complexas e cooperativas.

Enfim, não há como expor um “perfil ideal dos Profissionais da Informação”. Neste trabalho foram tratadas algumas virtudes e atitudes desejáveis na conduta profissional que se reflitam na Competência Informacional. Apesar das virtudes e atitudes estarem ligadas ao contexto histórico e isso demanda constante evolução, cabe aos profissionais a função de cultivá-las, obedecendo a legislação, o código de ética da profissão e também do órgão em que se atua, prevalecendo sempre nas diversas situações o amadurecimento moral e ético.

Referências

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p.1-23, 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/6>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

ANDRADE, Zilda Aparecida Freitas de. **Gestão da ética nas organizações:** possibilidades aos profissionais de relações públicas e comunicação organizacional. 2010. 235 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-01122010-094556/pt-br.php>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução Torriერი Guimarães. São Paulo: Martin Claret, 2009. (Coleção A obra-prima de cada autor).

BASSETTO, Clemilton Luís; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A competência em informação como diferencial competitivo para os profissionais de informação no contexto da sociedade Informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos**. Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1064>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo Monteiro; FERES, Glória Georges. *Information literacy*: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 1, p.81-99, dez. 2004. Disponível em: <<http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/etd/article/view/2009/1837>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 1-13, 2000. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/346>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

CATTS, Ralph; LAU, Jesus. **Towards Information Literacy indicators:** conceptual framework paper prepared by Ralph Catts and Jesus Lau. Paris: UNESCO, 2008. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/towards-information-literacy_2008-en.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2014.

CHAUI, Marilena. **O ser humano é um ser social**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2013.

COMTE-SPONVILLE, André. **Pequeno tratado das grandes virtudes**. São Paulo: Martins Fontes, São Paulo, 1999. Disponível em:

<<http://christianrocha.files.wordpress.com/2008/12/pequeno-tratado-das-grandes-virtudes.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

FERNANDES, Geni. Ações de informação e práticas documentárias como políticas difusas de memória. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v.2. n.1, p.208-226, jan./jun. 2011. Disponível em:

<<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/viewArticle/61>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

FERNÁNDEZ-MOLINA, J. Carlos. **Los aspectos éticos en la formación de los profesionales de la información**. [1999?]. Disponível em:

<<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/publicaciones/journal/pdf/aspectos-eticos.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2013.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Sobre a ética da informação. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (Org.). **Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações**. João Pessoa: Ideia, 2010, p. 5-10. Disponível em:

<<http://ru.ffyl.unam.mx:8080/bitstream/10391/1328/1/teaching%20information%20ethics.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

FREIRE, Isa Maria. A consciência possível para uma ética da informação na sociedade em rede. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (Org.). **Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações**. João Pessoa: Ideia, 2010, p. 78-105. Disponível em:

<<http://ru.ffyl.unam.mx:8080/bitstream/10391/1328/1/teaching%20information%20ethics.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

FREIRE, Isa Maria; SILVA, Alba Lígia de Almeida; LIMA, Geysa Flávia Câmara de. A mandala das virtudes da biblioteconomia: relato de pesquisa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos**. Florianópolis, 2013. Disponível em:

<<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1072>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

GASQUE, Kelley Gonçalves Dias; TESCAROLO, Ricardo. Sociedade da aprendizagem: informação, reflexão e ética. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p.35-40, set./dez. 2004. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a05v33n3.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

LAMBERT, William Wilson; LAMBERT, Wallace E. **Psicologia social**. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1972.

LAU, Jesus. **Information literacy indicators: a must for countries**. IFLA Satellite Conference. Canada, August 18-19, 2008. Disponível em:

<<http://pt.slideshare.net/jesuslau/pon-montreal-dhi-indicadores-08-copy>> Acesso em: 17 jun. 2013.

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Filosofia da educação**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MARCHIONNI, Antônio. **Ética: a arte do bom**. Petrópolis: Vozes, 2008.

MATHEUS, Carlos. Max Scheler e a gênese axiológica do conhecimento. **Revista Margem**, São Paulo, n. 16, p. 13-27, dez. 2002. Disponível em:
<<http://www.pucsp.br/margem/pdf/m16cm.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2013.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – UNESCO. **Alfabetização como liberdade**. Brasília: UNESCO, MEC, 2003. Disponível em:
<<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001303/130300por.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2014.

RIOS, Terezinha Azerêdo. A presença da filosofia e da ética no contexto profissional. **Revista Organicom**, São Paulo, v. 5, n. 8, 2008. Disponível em:
<<http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/145/245>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

RIOS, Terezinha Azerêdo. **Ética e competência**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1999. (Coleção Questões da Nossa Época; v. 16).

RODRIGUES, Aroldo. **Psicologia social PA a principiantes: estudo da interação humana**. 12 ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

ROS, Maria. Valores, atitudes e comportamento: uma nova visita a um tema clássico. In: ROS, Maria; GOUVEIA, Valdiney V. (Org.). **Psicologia social dos valores humanos: desenvolvimentos teóricos, metodológicos e aplicados**. São Paulo: Editora SENAC, 2006. p. 88-114 .

SÁNCHEZ VÁZQUEZ, Adolfo. **Ética**. 16. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

SANTOS, Jorge Augusto da. A noção de “justa medida” no político (284 a-285 c) de Platão. **Síntese**, Belo Horizonte, v. 33, n. 106, p. 273-290, 2006. Disponível em:
<<http://www.faje.edu.br/periodicos/index.php/Sintese/article/view/242>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

SARTRE, Jean-Paul. **O ser e o nada: ensaio de ontologia fenomenológica**. 8 ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

SOUZA, Francisco das Chagas de. Conduta profissional, discurso ético e ética do discurso na biblioteconomia. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 147-169, jan./jun. 2005. Disponível em:
<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/56/1526>> Acesso em: 08 set. 2013.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **Ética e deontologia: textos para profissionais**

atuantes em bibliotecas. Florianópolis: Editora da UFSC, 2002.

TRINDADE, Rui. A ação educativa como um empreendimento ético: uma reflexão que se quer mais urgente do que apressada. In: GARCIA, Joe; TRINDADE, Rui. **Ética e Educação: questões e reflexões**. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2012. p. 23-84.

URBANETTO, Rosanara Pacheco; ROSA, Tatiana. Atitudes dos profissionais da Arquivologia em relação às qualidades consideradas fundamentais: um momento de olhada no reflexo do espelho. In: INTERNATIONAL CONVENTION OF ARCHIVISTS, 4., 2012, San Bernardo, Chile. **Anais eletrônicos**. San Bernardo, 2012. Disponível em: <http://apalopez.info/ivcoindear/43urbanetto_txt.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2013.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da Competência Informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n.1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1918/1397>>. Acesso em: 17 jun. 2013.

WOJTYLA, Karol. **Max Scheler e a ética cristã**. Tradução de Diva Toledo Pisa. Curitiba: Champagnat, 1993.

ZARIFIAN, P. **O modelo da competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas**. São Paulo: Editora SENAC, 2003.

Information Literacy based on the ethical dimension.

Abstract: This study focuses on Information Literacy, signaling what are the components that constitute it. The work shows the importance of attitudes and virtues grounded on morals and ethics, and postulates that through the actions developed by Information Professionals, occurs the presentation of new knowledge to individuals, making them more reflective and encouraging a new way of thinking and relating oneself. Demonstrates the social responsibilities of professionals that work with information, prompting harmonious behaviors that take into account the efficiency and also the happiness and well being of the group.

Keywords: Information Literacy. Ethics. Information professional. Attitudes. Virtues.

¹ Justo meio ou justa medida, defendida por Platão, é um intermediário situado entre os extremos, e todas as artes e as suas produções que se conformam a esta entidade moral produzindo coisas belas e boas. Platão reitera que a felicidade dependerá da devida subordinação e harmonia entre os bens da alma (as virtudes, reconhecidas como tais e por todos desejadas como bens), os bens relativos ao corpo (beleza, saúde, vigor) e os bens externos (nascimento, riqueza, honras na cidade) (SANTOS, 2006).

² Covardia; medo.

³ Max Scheler (1874 – 1928), filósofo alemão, considerado um dos iniciadores do movimento fenomenológico, encaminhava-se da ética para a ontologia, a fim de responder o “lugar do homem no universo”, refletia sobre a relação de valores sociais e seus fundamentos econômicos (MATHEUS, 2002).

⁴ Marx expressou sua compreensão sobre essa questão ao dizer que a teoria não vai à prática sem antes passar pela mediação. A didática é, sob este foco, mediadora das teorias pedagógicas e das práticas, ou seja, conduz à ação (LUCKESI, 2011).

Recebido: 30/03/2014

Aceito: 14/07/2014