



**24º ENANCIB**  
Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação  
Perspectivas Contemporâneas na Ciência da Informação  
• Vitória - ES • Ancib • PPGCI/UFES



**XXIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXIV ENANCIB**

**ISSN 2177-3688**

**GT 3 – MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

**O PAPEL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NAS PRÁTICAS DOS PRÉ-MEDIADORES DA  
CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM ESPECIALIZADA (CAMES/BA)**

***THE ROLE OF INFORMATION LITERACY IN THE PRACTICES OF PRE-MEDIATORS OF THE  
CHAMBER OF MEDIATION AND SPECIALIZED ARBITRATION (CAMES/BA)***

**Maurício Cardoso de Araújo** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**José Carlos Sales dos Santos** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Taiana Tosta Boaventura** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Ângelo Augusto Abdalla Santos** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Lindomar Bomfim Carneiro** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo discutir o papel da competência em informação nas práticas dos pré-mediadores da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada, seção Bahia, em especial no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos. A elaboração do artigo teve como ponto de partida os resultados de uma pesquisa de dissertação que abordou a questão da competência em informação de pré-mediadores extrajudiciais da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada. Neste trabalho são apresentados os conceitos de meios extrajudiciais de solução de conflitos e de competência em informação, sendo certo que a partir deste são destacadas as contribuições da *Association of College and Research Libraries*, uma divisão da *American Library Association*, sobre o tema, particularmente com a criação dos padrões e indicadores de competência. Para a realização da pesquisa, houve o emprego do procedimento monográfico, com nível descritivo, e uso do questionário orientado à coleta de dados e informações como técnica e instrumento de investigação. Como conclusão, restou evidenciado que a competência em informação dos pré-mediadores contribui de forma determinante nas práticas preparatórias da mediação orientada à solução de conflitos.

**Palavras-chave:** competência em informação; mediação extrajudicial; padrões ACRL.

**Abstract:** This article aims to discuss the role of information literacy in the practices of pre-mediators at the Specialized Mediation and Arbitration Chamber, Bahia section, especially in the structuring process for mediation aimed at the appropriate resolution of conflicts. The preparation of the article had as its starting point the results of a dissertation research that addressed the issue of information literacy of extrajudicial pre-mediators of the Specialized Mediation and Arbitration Chamber. This work presents the concepts of extrajudicial means of conflict resolution and information literacy, and it is certain that from this the contributions of the Association of College and Research Libraries, a division of the American Library Association, on the subject are highlighted, particularly with the creation of competency standards and indicators. To carry out the research, the monographic procedure was

used, with a descriptive level, and the questionnaire was used to collect data and information as a technique and instrument of investigation. In conclusion, it was clear that the information literacy of pre-mediators makes a decisive contribution to the preparatory practices of mediation aimed at resolving conflicts.

**Keywords:** information literacy; extrajudicial mediation; ACRL standards.

## **1 INTRODUÇÃO**

Na Sociedade da Informação, caracterizada pelo papel central que a informação ocupa, impulsionada pelas tecnologias da informação e comunicação e pelo desenvolvimento da internet, que gerou e ainda continua a gerar transformações tanto sociais quanto políticas, econômicas e culturais, mostrou-se cada vez mais necessário que os indivíduos adquirissem habilidades que os permitissem identificar suas necessidades informacionais e, a partir disso, encontrar, avaliar e usar a informação com o fito de supri-las, o que se cognominou de competência em informação.

As discussões sobre a temática se intensificaram ao longo do tempo e contaram com importantes contribuições, algumas delas provenientes da *Association of College and Research Libraries (ACRL)*, uma divisão da *American Library Association (ALA)*, a qual foi responsável, inclusive, pela criação de padrões e indicadores de competência em informação que decorreram de uma exigência específica do mercado de trabalho.

O presente artigo teve como ponto de partida os resultados de uma pesquisa de dissertação que abordou a questão da competência em informação de pré-mediadores extrajudiciais da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada, seção Bahia (CAMES/BA). A referida Câmara é uma empresa que foi criada em 2016 com o objetivo de promover a resolução de conflitos fora do Poder Judiciário. Dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos<sup>1</sup> mais conhecidos, quais sejam a conciliação, a arbitragem e a mediação, a CAMES/BA oferece como serviço principal os dois últimos. Cumpre reforçar que a comunicação não tem como enfoque a mediação da informação em si, mas sim a mediação como método extrajudicial de soluções de conflitos. Sendo assim, as referências aos pré-mediadores e mediadores estão relacionadas aos profissionais que se utilizam de um método consensual de conflitos, em que as partes envolvidas buscam chegar a um acordo por meio de um mediador sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário.

---

<sup>1</sup> MESOC é o acrônimo para Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos. Consiste em resolver/solucionar conflitos de forma mais célere fora do Poder Judiciário.

Feitos tais esclarecimentos, destaca-se que o presente artigo objetiva discutir o papel da competência em informação nas práticas dos pré-mediadores<sup>2</sup> da CAMES/BA, em especial no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos.

A partir desse objetivo promoveu-se o delineamento de outros que visam conferir-lhe efetivo cumprimento, os quais se destinam a investigar como os pré-mediadores buscam e tratam as informações necessárias à mediação extrajudicial, destacando-se ainda a necessidade de caracterizar as principais estratégias relacionadas à resolução de conflitos para, ao final, estabelecer a relação entre as atividades desenvolvidas pelos profissionais e os padrões de competência em informação elaborados pela divisão ACRL da ALA.

Para consubstanciar a discussão ora proposta, os autores promoveram uma revisão de literatura com o objetivo de entender como o tema da competência em informação vem sendo abordado ao longo do tempo e a evolução conceitual que se estabeleceu nesse decurso, provendo, em tempo, a correlação com a investigação, o que é exposto na seção do referencial teórico. Na seção metodológica, por sua vez, são evidenciados o método de procedimento e nível de pesquisa, bem como a técnica e instrumento de investigação empregados no presente trabalho.

Para além desta introdução, o artigo divide-se em outras quatro partes. A segunda seção destaca-se estabelecer um apanhado histórico, bem como uma abordagem conceitual sobre o tema da competência em informação. A seção seguinte apresenta o percurso metodológico traçado na realização da investigação, com ênfase para o método de procedimento monográfico (estudo de caso da CAMES/BA) adotado, bem como para o estabelecimento do nível de pesquisa descritivo que se demonstrou o mais adequado ao caso, tendo em vista que se pretende analisar as interferências promovidas pela competência em informação dos profissionais da CAMES/BA nos processos de mediação conduzidos pela instituição.

Ainda na referida seção, demonstra-se a opção do questionário como instrumento central destinado à análise sistematizada da competência em informação dos profissionais que trabalham nas práticas que antecedem a mediação extrajudicial de conflitos. As seções subsequentes destinam-se, respectivamente, à apresentação e discussão dos resultados da pesquisa e às conclusões.

---

<sup>2</sup> Os pré-mediadores tem como principal objetivo explicar de forma detalhada às partes o funcionamento e as regras da mediação extrajudicial, que compreende uma segunda etapa do processo de resolução de conflitos.

Especificamente no tocante aos resultados da pesquisa, pôde-se evidenciar o elevado nível de escolaridade dos profissionais, o que os conduz a utilização no desempenho de suas práticas profissionais, de fontes tanto formais como informais, considerando que no trato com seus pares é possível obter informações confiáveis e de qualidade, bem como estabelecer um intercâmbio de informações produtivo para a evolução dos envolvidos.

Já no tocante às considerações finais, cumpre-se dizer que nela restam evidenciados o cumprimento dos objetivos estabelecidos para a pesquisa, especialmente aquele de ordem geral, na medida em que da relação entre os padrões e indicadores ACRL da ALA e as atividades desenvolvidas pelos profissionais da CAMES/BA, pôde-se constatar, de acordo com as características destes especialistas, que suas competências contribuem de forma determinante nas práticas preparatórias da mediação orientada à solução de conflitos. Para o desenvolvimento da presente pesquisa, a autoria agradece a bolsa de doutorado fornecida pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

## 2 EVOLUÇÃO TEMÁTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

As noções iniciais sobre a competência em informação surgiram nos idos de 1970, com o relatório *The information service environment relationships and priorities* publicado pelo bibliotecário estadunidense Paul Zurkowski (1974). Naquele documento foi empregado pela primeira vez o termo *Information literacy*, que foi adaptado para o português após a recomendação da Carta de Marília (UNESP; UNB; IBICT, 2014) para “competência em informação”, com sugestão de adoção da sigla “**CoInfo**”.

O estudo que deu origem ao relatório supramencionado foi baseado nas mudanças vivenciadas pela sociedade norte-americana daquela época, marcada especialmente pela abundância informacional. Zurkowski (1970 *apud* Dudziak, 2003) observou que a relação entre as instituições norte-americanas e as bibliotecas enfrentava um momento de mudança. Partindo deste cenário de transformação, ele propõe em seu relatório que o governo norte-americano envie esforços no sentido criar um movimento nacional para melhor compreender os novos desafios que se apresentavam.

De igual modo, sugere Zurkowski (1970 *apud* Dudziak, 2003) que os recursos informacionais sejam voltados para as situações de trabalho, mais especificamente na resolução de problemas mediante o aprendizado de técnicas e habilidades.

Visando contribuir para avanço das discussões a respeito da competência em informação, Hamelink (1976) e Owens (1976) propõem associar ao tema os conceitos de “emancipação política” e “cidadania”. De acordo com eles, a compreensão sobre a **ColInfo** deveria exceder ao binômio habilidade/técnica, porquanto evidencia-se como um elemento que proporciona a inclusão social/democrática dos indivíduos.

Já na década de 1980 testemunhou-se a expansão da ideologia neoliberal, o processo de globalização e os avanços tecnológicos da informação e comunicação, que terminaram por proporcionar que os computadores fossem interconectados pela lógica de rede. Como forma de resposta às mudanças supramencionadas, que passaram a demandar dos indivíduos novas habilidades, surge o letramento informacional. Convém registrar que diversos estudos realizados na época foram criticados por relacionar de forma precipitada a **ColInfo** ao domínio de ferramentas da tecnologia.

Vários autores dos mais diversos espectros contribuíram com estudos voltados para a **ColInfo** na década de 1980. Entretanto, ganhou destaque naquele período o relatório intitulado *Presential Committee on Information literacy: Final Report*, que foi criado por bibliotecários e educadores com publicação pela ALA o qual agraciou a literatura internacional com um conceito clássico sobre o que é ser competente em informação:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar, e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela (ALA, 1989, p. 1, tradução nossa).<sup>3</sup>

Como decorrência dessa nova definição da **ColInfo** mostrou-se necessária a instituição de outro modelo de aprendizado, bem como imprescindível a realização de uma reestruturação curricular. Neste sentido, revela-se importante salientar a atuação dos bibliotecários na estruturação de novos programas educacionais, os quais resultariam das considerações acerca dos desafios e das complexidades que se apresentavam até aquele momento e que extrapolavam as dimensões técnicas desenvolvidas na década de 1970.

---

<sup>3</sup> “To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information... Ultimately, information literate person are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them. They are people prepared for lifelong learning, because they can always find the information needed for any task or decision at hand”. (ALA, 1989, p. 1).

Dudziak (2001), assim como outros autores que se dedicaram aos estudos sobre competência em informação, destaca que com o passar do tempo novos conceitos começaram a ser associados ao tema, especialmente por aqueles que entendem que a aprendizagem é processo dinâmico, contínuo, que sofre influência do meio social ao qual o indivíduo está inserido. A partir deste contexto é que surgem expressões como aprender a aprender, aprendizado ao longo da vida, pensamento crítico, educação baseada em recursos, integração curricular e aprendizado independente.

Evidenciada a afinidade entre a **ColInfo** e as dinâmicas sociais e as relações que se estabelecem entre os indivíduos em sociedade, mostra-se relevante tecer algumas considerações sobre os pressupostos extraídos dos estudos do autor russo Vygotsky (2007), tendo em vista que estes trazem inúmeras contribuições para a seara da aprendizagem humana, não podendo, em razão disso, serem dissociados do conceito da competência em informação.

Destaca-se, entre essas contribuições, a ênfase que se dá à relação entre o indivíduo e a sociedade. Para Vygotsky (2007), o contexto social e a cultura constituem fatores que contribuem para o desenvolvimento cognitivo. Deste modo, tem-se que a construção do conhecimento é proveniente da interação entre os indivíduos e da integração destes com o meio que os cerca.

Vygotsky (2007) elabora e dedica-se a desenvolver o conceito de Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP). Em seus estudos a respeito do tema, o autor estabelece dois níveis de desenvolvimento: o nível de desenvolvimento real, que representa os conhecimentos já estabelecidos e o nível de desenvolvimento potencial, determinado pelas capacidades que podem ser construídas pelos indivíduos. Para o autor, a ZDP corresponde à zona de transição entre as zonas de desenvolvimento real e potencial e destaca-se pela representação do entendimento de que o desenvolvimento humano é um processo dinâmico, marcado por constantes transformações e influenciado pelos mais diversos dispositivos.

No final do século XX, novos avanços foram promovidos em relação aos estudos sobre a competência em informação, o que se fez por meio de outra publicação da ALA. O documento, intitulado *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* e desenvolvido pela divisão ACRL, instituiu padrões para diagnóstico da competência em informação. A priori, o foco da publicação era voltado para os estudantes de nível superior

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

dos Estados Unidos, sendo certo que posteriormente passou a ser direcionado para os estudos sobre o mercado de trabalho.

**Quadro 1** - Padrões e indicadores de competência em informação

| <b>Padrão</b> | <b>Conceito</b>                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>      | Os indivíduos competentes em informação devem ser capazes de determinar a natureza e a extensão de suas necessidades de informação.                                              |
| <b>2</b>      | Os indivíduos competentes em informação acessam a informação necessária com efetividade.                                                                                         |
| <b>3</b>      | O indivíduo competente em informação avalia criticamente a informação e suas respectivas fontes.                                                                                 |
| <b>4</b>      | O indivíduo competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo específico.                         |
| <b>5</b>      | O indivíduo competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso de informações e acessa e usa as informações de forma ética e legal. |

**Fonte:** Adaptado de ACRL (2000).

Em essência, os padrões e indicadores de competência em informação instituídos pela ACRL foram resultado de processo complexo que compreende cinco dimensões e representam um conjunto de habilidades e características que são necessárias aos indivíduos para solucionar desde processos mais simples até demandas mais complexas do cotidiano.

No cenário atual, infere-se que os estudos sobre a **ColInfo** têm se voltado para temas mais significativos para sociedade, especialmente considerando as constantes mudanças proporcionadas pelas revoluções tecnológicas e seus impactos nos âmbitos social, político e econômico neste século:

Atualmente, a ColInfo passou a ser um tema emergente e de relevância para a sociedade, considerando-se que todo cidadão ativo e consciente do século XXI será aquele que não se limita a absorver a imensa quantidade de informação que chega até ele, mas reflete e produz pensamento crítico sobre a informação exposta em qualquer momento de sua vida (Belluzzo, 2018, p. 34).

Assim, percebe-se que as investigações têm se destinado a buscar respostas para assuntos que surgiram a partir dessa nova realidade, conferindo especial atenção a questões relacionadas à democracia, cidadania, direito à informação, direitos humanos e etc.

Seguindo essa linha de intelecção, buscou-se na presente comunicação discutir o papel da competência em informação nas práticas dos pré-mediadores da CAMES/BA, em especial no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos. Visando atingir este objetivo, foi traçado o seguinte percurso metodológico: emprego do procedimento monográfico (estudo ilustrativo da CAMES/BA), com nível descritivo, e uso do questionário orientado à coleta de dados e informações como técnica e instrumento de investigação, cujos detalhamentos serão evidenciados na seção subsequente, que será seguida, por sua vez, pela apresentação dos resultados da pesquisa e das considerações finais.

### **3 ASPECTOS DO PERCURSO METODOLÓGICO**

Adotou-se na presente investigação o método de procedimento monográfico com estudo de caso único, uma vez que se tem como objeto de análise o cenário empírico da CAMES/BA e os profissionais que executam o procedimento de preparação à mediação extrajudicial denominada no meio especializado de pré-mediação.

Yin (2005) considera que estudos dessa natureza se originam da necessidade dos pesquisadores de aprofundar seus conhecimentos acerca de fenômenos sociais mais complexos que ocorrem no espectro da vida real, podendo resultar, inclusive, em intervenções e transformações concretas na realidade humana. O fenômeno específico investigado nesta pesquisa corresponde à competência em informação de pré-mediadores da CAMES/BA.

Quanto ao nível de pesquisa, esta caracteriza-se como descritiva, tendo em vista que seu objetivo principal é estabelecer relações lógicas entre fenômenos ou variáveis e suas populações, delimitadas por uma determinada realidade. Através deste é possível promover o emprego de técnicas padronizadas que possibilitam a coleta de dados ou informações, que serão submetidas posteriormente à descrição e análise detalhada pelos pesquisadores. Os dados ou informações colhidas passam, seguindo essa linha de intelecção, a servir de base para futuras conclusões.

A técnica e o instrumento de dados empregados na investigação foram escolhidos visando sua compatibilização com o método de procedimento e o nível de pesquisa adotados, conforme preconiza Martins (2006). Neste sentido, foi elaborado um questionário tendo como base o referencial teórico escolhido para o desenvolvimento da pesquisa, em especial a publicação ACRL que se apresentou como um importante balizador.

Para a elaboração do questionário explorou-se ainda o sítio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), com o objetivo de encontrar publicações com características semelhantes que pudessem contribuir neste sentido e traduzissem com mais fidedignidade a realidade dos pré-mediadores. Para o desenvolvimento do instrumento de coleta de dados houve também a colaboração do grupo de pesquisa do Instituto de Ciência da Informação (ICI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), o Laboratório de Práticas em Psicologia e Comportamento Informacional (LAPCI).

O questionário foi aplicado na forma eletrônica aos profissionais e contemplou questões abertas e fechadas. Cumpre-se destacar que o universo da pesquisa se constituiu nos dezessete profissionais da CAMES/BA envolvidos diretamente na referida etapa.

Desses profissionais, quinze pré-mediadores puseram-se à disposição para responder ao instrumento de pesquisa, representando uma adesão de oitenta e oito por cento da amostra. O instrumento de pesquisa foi aplicado no período compreendido entre 22 de novembro de 2020 e 30 de janeiro de 2021. Como havia o cenário de pandemia da COVID-19, a estratégia utilizada para aplicar o questionário consistiu no envio através de e-mail e de aplicativo de mensagem instantânea.

Apresentado o percurso metodológico da investigação e a pertinência da técnica e instrumento adotados, a seção seguinte destinar-se-á a contextualizar o ambiente empírico da presente pesquisa (CAMES/BA), estabelecendo, ainda, a discussão e a apresentação dos principais resultados obtidos com a investigação. Como objetivo final estipulou-se o cumprimento da questão norteadora proposta no presente artigo.

#### **4 DISCUSSÃO DOS PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA**

Como já destacado, a investigação pautou-se em um estudo de caso realizado na CAMES, que é uma pessoa jurídica instituída em 2016, em consonância com os ditames da Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015, tida como marco legal da mediação no ordenamento jurídico brasileiro (Brasil, 2015). A lei retromencionada dispõe sobre o processo de mediação entre particulares como opção para a solução de controvérsias judiciais e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

A empresa possui atuação nacional, mesmo não dispondo de sedes em todos os estados brasileiros, e tem como objetivo precípua promover o desenvolvimento da mediação e da arbitragem em âmbito local, sempre pautada na supervisão e nas diretrizes estabelecidas pela sua matriz – a CAMES Brasil. O estudo de caso realizado pautou-se em uma das oito filiais da empresa que a representam no país, qual seja, a unidade baiana, que conta com dezessete profissionais responsáveis pelo processo de mediação extrajudicial.

Definiu-se como meta a obtenção de resposta de cem por cento da amostra, mas somente quinze dos especialistas (oitenta e oito por cento) predispuseram-se a responder o instrumento de pesquisa aplicado no cenário de pandemia da COVID-19. O questionário aplicado possuía vinte questões que se destinavam a atender aos objetivos da investigação.

Os dados mais relevantes da pesquisa versaram sobre três grandes eixos: o nível de escolaridade dos pré-mediadores da CAMES/BA, como estes profissionais adquiriram

experiência na área e quais as suas principais estratégias no que concerne a busca e a recuperação de informações. O primeiro aspecto evidencia um grande diferencial dos profissionais da instituição. Dentre os pesquisados, todos possuem formação de nível superior. Dos 93% que possuem pós-graduação, 20% situam-se no nível *latu sensu* e 73% no nível *stricto sensu* (com 40% de doutores e 33% de mestres). Cumpre acrescentar e destacar que 27% dos portadores de diploma de doutorado cumpriram o estágio de pós-doutoramento. Estes dados apontam para um forte indício de **ColInfo** no desempenho das atividades profissionais dos mediadores da instituição investigada.

**Tabela 1** - Escolaridade

| Q1                 | Ocorrências | Percentual |
|--------------------|-------------|------------|
| 1 – Graduação      | 1           | 7%         |
| 2 – Especialização | 3           | 20%        |
| 3 – Mestrado       | 5           | 33%        |
| 4 – Doutorado      | 6           | 40%        |
| Total Global       | 15          | 100%       |

**Fonte:** Dados obtidos na pesquisa (2021). Elaborada pelos autores.

Quando os profissionais foram questionados sobre como adquiriram experiência na área da mediação extrajudicial, 46% deles apontaram o curso de formação obrigatório oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), associado ao labor diário na CAMES/BA, como elementos fundamentais. Outros 20% citaram exclusivamente o curso do CNJ como responsável pela sua principal experiência na área e 7% consideraram o curso e o regulamento da CAMES como sendo sua principal forma de aprendizado. 13% citaram as experiências profissionais anteriores, 7% citaram o dia-a-dia e outros 7% indicaram que aprendiam mais ao participar de sessões de mediação com outros pares mais experientes da empresa. Estas informações podem ser facilmente conectadas à teoria Vygotskyana, que, em essência, nos diz que o ser humano “se forma” com o outro, ou seja, que a interação entre os profissionais, neste caso, contribui essencialmente para construção do conhecimento e para o aprimoramento das práticas profissionais.

Em outras palavras, as citações ao curso do CNJ e as interações com colegas mais experientes em sessões de mediação faz com que os profissionais cresçam, desenvolvam habilidades e expandam as suas ZDP's a partir da experiência com o outro.

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

**Tabela 2 – Como adquiriu experiência na área de mediação extrajudicial**

| Q7                                                                                      | Ocorrências | Percentual |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| 1 – Adquiriu através de experiências profissionais anteriores                           | 2           | 13%        |
| 2 – Com o curso de formação de mediadores                                               | 3           | 20%        |
| 3 – Curso de formação de mediadores e com o auxílio do Regulamento de Mediação da CAMES | 1           | 7%         |
| 4 – Curso de formação de mediadores e no dia-a-dia na(s) instituição(ões)               | 7           | 46%        |
| 5 – No dia-a-dia, no desempenho das atividades na(s) instituição(ões)                   | 1           | 7%         |
| 6 – Participando de outras sessões com mediadores mais experientes                      | 1           | 7%         |
| Total Global                                                                            | 15          | 100%       |

**Fonte:** Dados obtidos na pesquisa (2021). Elaborada pelos autores.

Outro aspecto de suma importância refere-se às estratégias de busca e recuperação das informações pelos profissionais da CAMES/BA. Elas estão intimamente ligadas às atividades de mediação e também à **CoInfo** dos pré-mediadores, uma vez que representam as fontes de informações consultadas pelos profissionais. Conforme se depreende dos dados da Tabela 3, as fontes de informação dos profissionais seguem uma certa lógica. O primeiro grupo (66%) recorre à consulta de fontes formais. Destes, 53% afirmam recorrer a bancos e bases de dados na internet, bibliotecas especializadas, etc. e 13% declaram consultar grupos de discussões formais envolvidos com o tema da mediação extrajudicial. Quanto aos canais informais, 27% declararam recorrer a uma conversa informal com pares mais experientes da instituição como principal estratégia. Embora seja classificada como fonte “informal”, é possível evidenciar a partir do elevado nível de escolaridade dos envolvidos que essa via representa uma fonte segura e eficaz, uma vez que a interação entre os profissionais se revela extremamente qualificada. Por fim, apenas 7% dos profissionais afirmou apresentar dúvidas sobre o processo de recuperação e busca de informações.

**Tabela 3 – Estratégias de busca e recuperação das informações**

| Q8                                                                                                        | Ocorrências | Percentual |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| <b>Parte 1 - Canais formais</b>                                                                           |             |            |
| 1 – Bancos e bases de dados na internet, bibliotecas e eventos científicos com temáticas sobre a mediação | 8           | 53%        |
| 4 – Grupos de discussões formais envolvidos com a mediação                                                | 2           | 13%        |
| <b>Total Canais formais</b>                                                                               | <b>10</b>   | <b>66%</b> |
| <b>Parte 2 - Canais informais</b>                                                                         |             |            |
| 3 – Conversa informal com colegas mais experientes da CAMES                                               | 4           | 27%        |

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

|                                                                              |           |             |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| <b>Total Canais informais</b>                                                | <b>4</b>  | <b>27%</b>  |
| 2 – Continuo com dúvidas no processo de desenvolvimento da mediação da CAMES | <b>1</b>  | <b>7%</b>   |
| <b>Total Global</b>                                                          | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Fonte:** Dados obtidos na pesquisa (2021). Elaborada pelos autores.

No que tange especificamente a relação entre os padrões de **ColInfo** da ACRL e o desempenho das atividades laborais dos especialistas, foi possível estabelecer uma relação associativa entre eles, ou seja, todos os padrões de competência encontram-se presentes, em maior ou menor grau, nas atividades de pré-mediação extrajudicial desenvolvidas pelos profissionais.

Os **Padrões 1 e 2**, que envolvem as capacidades e as habilidades dos indivíduos para conhecer e definir as suas necessidades informacionais e utilizá-las de forma efetiva têm conexão com o objetivo principal dos profissionais da CAMES/BA – o de convencer as partes a seguirem com o processo de mediação extrajudicial.

O **Padrão 3**, que se relaciona com a capacidade de avaliação crítica da informação e suas fontes, reforça, por si só, a lida dos profissionais, especialmente os do campo profissional do Direito, para estarem atualizados e bem fundamentados para atuarem em suas funções. Em síntese, por atuarem em uma área que requer a interpretação de normas, regulamentos e legislações é condição *sine qua non* que submetam as informações a exames minuciosos. Por fim, os **Padrões 4 e 5** podem ser perfeitamente associados às atividades de pré-mediação extrajudicial. O primeiro resume literalmente a atividade de pré-mediação dos profissionais: utilizar as informações com o intuito de que as partes prossigam para a etapa seguinte - a mediação extrajudicial. O segundo padrão pode ser relacionado com o comportamento ético esperado destes tipos de profissionais, uma vez que as sessões de pré-mediação e mediação extrajudicial possuem caráter sigiloso e os especialistas envolvidos nestas ações devem assumir compromissos de confidencialidade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir dos contornos do referencial teórico desenvolvido e diante dos resultados obtidos pelo instrumento de pesquisa foi possível alcançar todos os objetivos propostos inicialmente pelos autores. As grandes contribuições da investigação apoiaram-se em três grandes aspectos:

- a) O conjunto de competências adquiridas com o processo de formação inicial do curso ofertado pelo CNJ;
- b) O elevado nível de escolaridade dos profissionais, juntamente com as habilidades abarcadas pela **ColInfo** envolvidas com os processos de pré-mediação extrajudicial;
- c) A interação entre estes pares especializados da instituição se revela extremamente qualificada.

A associação destes três itens demonstra a importância do curso de formação do CNJ como fator preponderante para o profissional que escolhe a mediação extrajudicial como ramo de atuação profissional e, também, porque este favorece as trocas de saberes entre os seus integrantes. Em um segundo plano, o alto nível de formação dos mediadores da CAMES/BA, juntamente com o conjunto de habilidades proporcionadas pela **ColInfo** e a interação entre eles, incrementam e desenvolvem um conjunto de saberes necessários não só para aprimorar suas práticas profissionais, mas também para auxiliar no surgimento de uma justiça cada vez mais célere e acessível a todos.

Finalmente, no que tange ao objetivo central traçado por esta comunicação foi possível observar uma relação direta e assertiva entre os padrões de competência em informação criados pela ACRL e as atividades desenvolvidas pelos pré-mediadores extrajudiciais da CAMES/BA. Sendo assim, pode-se afirmar que a competência em informação dos profissionais investigados tem um papel central no alcance de resultados efetivos para os casos de resolução de conflitos encaminhados à organização.

## **REFERÊNCIAS**

ACRL - ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency for higher education**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19242/22395>. Acesso em: 15 out. 2023.

ALA - AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Report of presidential committee on information literacy: final report**. Washington: ACRL, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 15 out. 2023.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. Competência em informação: cenários e espectros. **Memória e Informação**, Rio de Janeiro, v.2, n. 1, p. 29-50, out. 2018. Disponível em: <http://memoriaeinformacao.casaruibarbosa.gov.br/index.php/fcrb/article/view/47/27>. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-)

2018/2015/lei/113140.htm?origin=instituicao. Acesso em: 16 set. 2024.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2001. Disponível em: [https://skat.ihmc.us/rid=1KR7VCSQX-236FRSG-5T42/DUDZIAK\(2001\)-Dudziak2.pdf](https://skat.ihmc.us/rid=1KR7VCSQX-236FRSG-5T42/DUDZIAK(2001)-Dudziak2.pdf). Acesso em: 16 set. 2024.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ci/a/xDBTqDKvmcsvMnmwLWprjmG/?lang=pt&format=html>.

Acesso em: 16 set. 2024.

HAMELINK, Cees. An alternative to news. **Journal of Communication**, New Jersey, v. 26, p. 122, ago. 1976. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1976.tb01947.x>

MARTINS, Gilberto A. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.

OWENS, Major R. State government and libraries. **Library Journal**, Dublin, v. 101, n. 1, p. 27, 1976. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ129779>. Acesso em: 16 set. 2024

UNESP - UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA; UNB - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA; IBICT - INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Carta de Marília. In: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS. 3., 2014, Marília, Anais [...] Marília: UNESP, 2014. p. 1-2. Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2018/02/labirinto-do-saber-carta-de-marilia.pdf>. Acesso em: 16 set. 2024.

VYGOTSKY, Lev S. **A formação social da mente**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e método. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZURKOWSKI, P.G. **Information services environment relationships and priorities**.

Washington D.C.: National Commission on Libraries, 1974.