

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO DESEMPENHO DE TRABALHO EM SECRETÁRIOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

MEDIATION OF INFORMATION IN THE WORK PERFORMANCE OF GRADUATE PROGRAMS SECRETARIES

Ana Cibele de Oliveira Barbosa^a
Fabiana Costa Lavigne^b
José Carlos Sales dos Santos^c

RESUMO

Objetivo: avaliar como os Secretários dos Programas de Pós-graduação da Universidade Federal da Bahia utilizam a prática da mediação da informação para o desempenho do trabalho no ambiente institucional. **Metodologia:** o método de procedimento é o monográfico, do tipo descritivo e de natureza qualitativa e quantitativa, além do uso de um questionário auto aplicado e da análise de conteúdo. Foram contemplados os Secretários dos vinte e seis Programas de Pós-graduação da área de Humanas da Universidade Federal da Bahia. **Resultados:** o secretário de Pós-graduação utiliza como principais atividades mediadoras a intermediação da comunicação entre o coordenador, docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, orientações aos docentes e discentes quanto às disciplinas, e informações institucionais. **Conclusões:** o exercício da mediação da informação influenciou diretamente no desempenho no trabalho, impactando positivamente na atuação desses profissionais. São necessários mais debates para comparação e análise de outros contextos e enriquecimento da área da Ciência da Informação.

Descritores: Mediação da informação. Secretários da pós-graduação. Educação superior.

^a Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, Brasil. E-mail: anacibeleb@gmail.com

^b Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, Brasil. E-mail: fabiana.lavigne@ufba.br

^c Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, Brasil. E-mail: jsalles@ufba.br

1 INTRODUÇÃO

O termo mediar é utilizado em muitas áreas do conhecimento, e o processo de mediação abrange diferentes profissionais que trabalham com a informação.

Ultimamente, a compreensão sobre mediação tem chamado a atenção de forma significativa, tornando-se um dos grandes paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação. O conceito de mediação, motivado por uma variedade de estudos sobre o assunto, é empregado numa perspectiva informacional, cultural, educacional e pedagógica. O caráter interdisciplinar contribuiu para a expansão de discussões no campo da ciência da informação e na prática profissional.

O Brasil tem passado por transformações no sistema de educação, inclusive no ensino superior. Com a rápida expansão dos Programas de Pós-graduação no Brasil, aumentou também a importância e necessidade da função do Secretário de Pós-graduação (PG).

Considera-se relevante que o secretário de PG seja um agente ativo em seu processo de construção do conhecimento, presumindo na mediação da informação a possibilidade de formar e trocar conhecimentos com discentes, docentes e pesquisadores.

Trata-se de uma investigação derivada de uma pesquisa de tese em andamento, que tem como objetivo geral avaliar como a competência em informação e a mediação da informação interferem no desempenho de trabalho dos secretários de pós-graduação das Universidades Federais do Nordeste no ambiente institucional.

Nesse trabalho, o objetivo geral consiste em avaliar como os Secretários de Pós-graduação da Universidade Federal da Bahia utilizam a prática da mediação da informação para o desempenho do trabalho no ambiente institucional.

O método de procedimento é o estudo de caso, do tipo descritivo, com características qualitativas e quantitativas, através de um questionário eletrônico, autoaplicável, através do *Google Forms*.

Foram contemplados os Secretários dos 26 Programas de Pós-graduação da área de Humanas da Universidade Federal da Bahia (UFBA), com nível superior em diversas áreas.

As mais importantes atividades mediadoras usadas pelo secretário de PG são a intermediação da comunicação entre o coordenador, docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, orientações aos docentes e discentes quanto às disciplinas, e as informações institucionais. O exercício da mediação da informação teve um efeito direto no desempenho profissional, melhorando significativamente a atuação desses profissionais.

É importante promover mais discussões para comparar e analisar os diferentes contextos e enriquecer o campo da Ciência da Informação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Em todas as áreas do conhecimento humano há a necessidade de discutir-se a informação, um item importante para o desenvolvimento das sociedades, principalmente na Ciência da Informação (CI), que tem a própria informação como objeto de estudo em seus diversos aspectos e contextos, auxiliando na compreensão e avanço do termo.

Almeida Júnior (2019), com base em seu entendimento sobre a Arquivologia, a Biblioteconomia, a Ciência da Informação e a Museologia, conceitua a informação como:

[...] uma construção, elaborada em um processo, constituída de ações, elementos, interferências, situações, interesses, embates e memórias, gerada pela explicitação de segmentos de conhecimentos e que, em um *continuum*, durante seu ciclo de vida, recebe significados e tende a criar conflitos nos conhecimentos e certezas supostamente constituídos. (ALMEIDA JÚNIOR, 2019, *online*).

Em uma instrução sequencial dos conceitos de informação-conhecimento-saber, segundo Marteleto (2007), a informação encontra-se num primeiro grau do processo de apropriação, expressão e sistematização dos significados.

Para que a transmissão da informação gere um progresso, é necessário que motive transformações, redefinições de conceitos e noções, com um diálogo da informação com seu destinatário, transformando-se com ele, havendo, assim,

uma apropriação pelo usuário dessa informação que acaba de ser vista. Difícil haver progresso com informações que não são bem compreendidas, mesmo as que são transmitidas com uma alta tecnologia. (ANDRADE, 2001).

A informação é capaz de gerar conhecimento quando é assimilada corretamente, alterando o conjunto de informações que o indivíduo tem, trazendo benefícios tanto para o seu desenvolvimento pessoal quanto para o desenvolvimento da sociedade. Dessa forma, já que a informação é um agente mediador na produção do conhecimento, ela qualifica-se em forma e substância como estruturas significantes, capaz de gerar conhecimento para o ser humano e seu grupo (BARRETO, 1994).

Em uma análise e desenvolvimento de pensamentos críticos e coletivos, faz-se presente a dialogia em ações de interferência entre os sujeitos, estimulando a construção de novos conhecimentos. Dessa forma, confirma-se a atuação do profissional da informação para gerar novos conhecimentos, ao mediar o acesso e o uso a partir da apropriação da informação. (SANTOS; ANJOS; JESUS, 2020).

Assim, segundo Solano, Seabra e Simeão (2015) os profissionais da informação conhecem sobre os aspectos basilares da utilização, organização, recuperação, produção e disseminação da informação, identificando o papel essencial do profissional da Ciência da Informação (CI) como mediador, facilitador, intermediário e agente social de mudança para acessar a Sociedade do Conhecimento.

A mediação da informação foi conceituada por Almeida Júnior (2009), como qualquer ação de interferência realizada pelo profissional de informação objetivando assessorar o usuário no uso e na apropriação da informação, perpassando de forma completa o trabalho do profissional da informação, intervindo, assim, no objeto da Ciência da Informação.

Segundo Almeida Júnior (2009, p. 97), “A mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação”.

Para Gomes (2014), a mediação da informação é uma ação que engloba o diálogo entre os sujeitos e a satisfação das necessidades de informações,

envolvendo os sentimentos e emoções que impulsionam essa ação e dela são decorrentes.

Toda experiência humana é dependente das práticas de comunicação, como também da transmissão cultural, que constituem o locus da mediação, envolvendo um processo de compartilhamentos objetivo e intersubjetivo por meio dos quais os sujeitos envolvidos nesse compartilhamento sempre geram significações. Por esta razão a ação mediadora é compreendida como uma ação essencialmente pautada na dialogia. (GOMES, 2014, p. 48).

Através dessa afirmação, as ações da mediação da informação devem ser desenvolvidas de maneira consciente e avaliadas frequentemente, compartilhar saberes em um processo interacionista, mantendo, assim, um processo dialógico.

Gomes (2016) aborda a interligação entre comunicação e informação. A autora define a informação como o conhecimento que é compartilhado, envolvendo a ação comunicativa, contendo o fundamento da transmissão e também o potencial de gerar novas formas de comunicação, revisões e novos conhecimentos. Já a comunicação é vista como o processo de compartilhar informações, e a representação, por meio da articulação de diferentes linguagens gera a produção da informação.

Assim, a comunicação é fundamental para que a informação seja compartilhada e mediada em todas as suas fases e procedimentos.

No Brasil, o exercício da profissão de secretário é regulado pela Lei 7.377, de 30/9/85 e Lei 9.261, de 10/1/96.

A carreira de secretariado teve grande evolução ao longo dos anos. Desde quando surgiu a profissão até a atualidade, a área foi consolidada com a ascensão no perfil profissional e nas funções de seus profissionais, que passaram a assumir postos cada vez mais complexos no ramo do secretariado, das assessorias e das inúmeras possibilidades de atuação dos secretários atuais (MÜLLER; SANCHES, 2014; LIMA; SOARES, 2014).

A profissão de secretariado possui, então, características multidisciplinar e interdisciplinar, combinando experiências de diferentes áreas do conhecimento em sua formação e prática profissional, permitindo que os profissionais da área sejam reconhecidos profissionalmente, legitimando os requisitos de formação e

competências necessárias para uma atuação efetiva na profissão. (SABINO; MARCHELLI, 2009; MÜLLER; SANCHES, 2014).

Dessa forma, o secretário contribui para o bom funcionamento da organização, favorecendo uma melhor conexão entre a direção e as equipes de trabalho, além de viabilizar o fluxo de informações e intermediar a comunicação entre diferentes áreas e setores. Garante, assim, que todos os envolvidos tenham acesso às informações necessárias para realizar suas atividades.

Portanto, a ocupação de secretário(a) acompanha o desenvolvimento econômico da humanidade, sobrevivendo a diferentes realidades. Por ter um perfil multiprofissional, é um gestor de informações, desempenhando um papel de facilitador de processos e um agente mediador de informações.

O sistema de educação do Brasil apresenta suas normas determinadas através da Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, definindo que a educação envolve os processos formativos que ocorrem ao longo da vida, seja no ambiente familiar, na convivência humana, no trabalho, nos institutos de ensino e pesquisa, em movimentos sociais e organizações da sociedade civil e em manifestações culturais. (BRASIL, 1996).

A lei que rege a educação superior no Brasil define como importantes finalidades dessa modalidade de ensino o incentivo à criação cultural e ao desenvolvimento do pensamento reflexivo e científico, busca formar profissionais qualificados para atuar em diferentes áreas, contribuindo, assim, para o desenvolvimento da sociedade, além de promover a disseminação do conhecimento cultural, científico e técnico, através do ensino, publicações e outras formas de comunicação. Fazem parte desse contexto os cursos de graduação, de pós-graduação, e os de extensão. (BRASIL, 1996).

A Universidade Federal da Bahia, com sede na cidade de Salvador, Bahia, é uma autarquia com autonomia administrativa, patrimonial e financeira e didático-científica, criada pela Carta Régia de fundação do Colégio Médico-Cirúrgico da Bahia, primeiro curso universitário do Brasil, e implantada pelo Príncipe Regente D. João, em 18 de fevereiro de 1808. Foi instituída pelo Decreto-Lei n. 9.155, de 8 de abril de 1946, sendo reestruturada pelo Decreto n. 62.241, de 8 de fevereiro de 1968. Tem como principais objetivos a geração e

propagação de conhecimentos científicos, artísticos, culturais e tecnológicos, viabilizando a formação, educação continuada e habilitação nas diversas áreas de conhecimento e atuação (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2010).

A pós-graduação no Brasil foi formalizada com o Parecer nº 977/1965, pelo Conselho Federal de Educação (CFE). Com a criação acelerada ao longo dos anos de novos cursos de Pós-graduação, tornou-se necessário mais funcionários especializados para exercer o cargo de secretário de PG.

O Coordenador de um Programa de Pós-graduação exerce um mandato no Colegiado por dois anos, renovável por mais dois. O secretário de um Programa de Pós-graduação, então, pela estabilidade no cargo, desempenha uma função importante, ao absorver, manter e transmitir o histórico e a cultura institucional do Programa.

Após a revisão da literatura acerca da temática investigada, faz-se necessário delinear a metodologia utilizada na pesquisa, que é essencial para a coleta, análise e interpretação dos dados, garantindo a confiabilidade e validade dos resultados obtidos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de procedimento é o monográfico (estudo de caso), que é uma investigação empírica que apura um fenômeno da atualidade no contexto da realidade, sobretudo quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão visivelmente definidos (YIN, 2001), e o nível da pesquisa será do tipo Descritivo, que propõe compreender determinadas populações ou fenômenos.

A análise é quali-quantitativa, ao sugerir o estudo e interpretação do fenômeno, e também medi-lo e/ou mensurá-lo. De acordo com Yin (2001) e Martins (2006), o estudo de caso representa a possibilidade de ingresso na realidade social impossibilitada plenamente pelo levantamento amostral e pela avaliação exclusivamente quantitativa.

Utilizou-se um questionário eletrônico, autoaplicável, através do *Google Forms*, com questões fechadas e semiabertas (múltipla escolha com possibilidade de comentários) elaboradas de acordo com os objetivos e o referencial teórico desse estudo. Inicialmente foi explicado brevemente o

conceito de mediação da informação no âmbito da Ciência da Informação, seguido por blocos de questões contendo a identificação geral, o perfil, foi questionado se o secretário de PG se considera um mediador da informação e foram feitas perguntas sobre a mediação da informação na prática das atividades dos secretários de PG.

O estudo foi desenvolvido na Universidade Federal da Bahia e fizeram parte deste universo os secretários dos 26 Programas de Pós-graduação da área de Humanas da UFBA. Os questionários ficaram disponíveis pelos respondentes de 11 de julho a 27 de julho de 2022, divulgados através dos e-mails institucionais cadastrados nos sites dos Programas, e foram coletadas 18 respostas.

Ao responderem o questionário os secretários de PG declararam que foram informados do objetivo do estudo, da participação voluntária e consentiram em participar da pesquisa, concordando que os dados obtidos na investigação serão utilizados para fins estritamente científicos. Ficou assegurado o sigilo absoluto das informações obtidas no questionário, assim como a orientação específica ao desenvolvimento da investigação.

A técnica de análise dos dados se baseou no método de Laurence Bardin, denominado Análise de Conteúdo, que é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, dependente do tipo de “fala” a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende com o objetivo, um instrumento que possui diversas formas, podendo ser adaptável a várias aplicações (BARDIN, 2016, p. 37). A técnica foi utilizada em três fases: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, através da inferência e da interpretação, que serão explicitados na próxima seção que trata da análise e interpretação dos resultados.

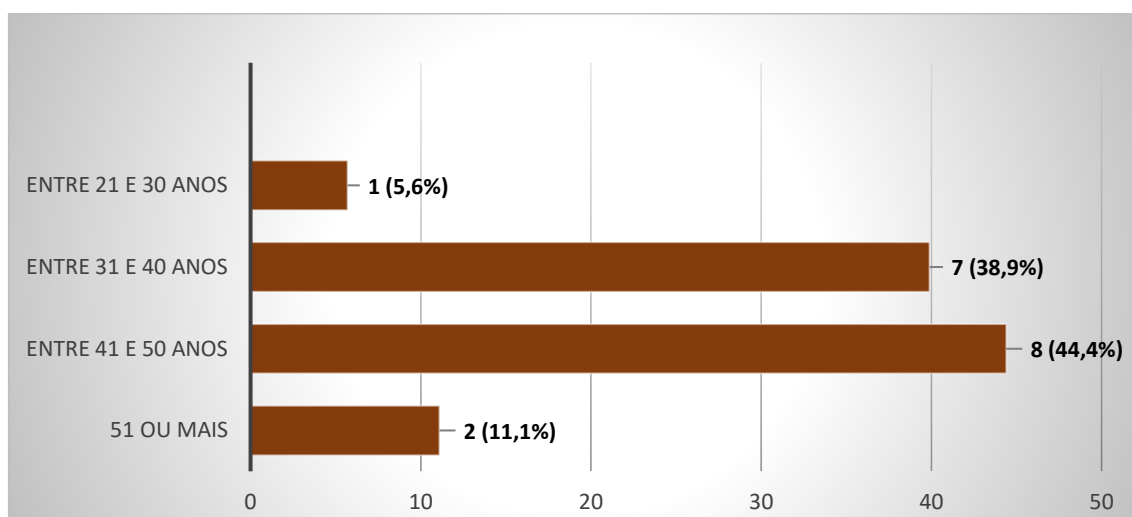
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados foram coletados através de um questionário elaborado e enviado por e-mail via *Google Forms* no período de 11 a 27 de julho de 2022. Dos 26 Programas de Pós-graduação da área de Humanas da UFBA, foram preenchidos 18 questionários pelos secretários de PG.

Os dados foram gerados em uma planilha do Microsoft Office Excel e também através de gráficos, permitindo uma clareza e precisão no tratamento dos dados coletados. Foi utilizada a técnica da análise de conteúdo de Bardin (2016), nas etapas da pré-análise, da exploração do material e do tratamento dos resultados, por meio da dedução e da compreensão. Os respondentes foram classificados na ordenação de suas respostas de P1 a P18.

Em relação a identificação geral e perfil dos pesquisados, temos 50% das pessoas que se classificam do sexo feminino e 50% do sexo masculino. Quanto à faixa etária, apresentamos o Gráfico 1.

Gráfico 1 - Faixa etária dos secretários de Pós-graduação

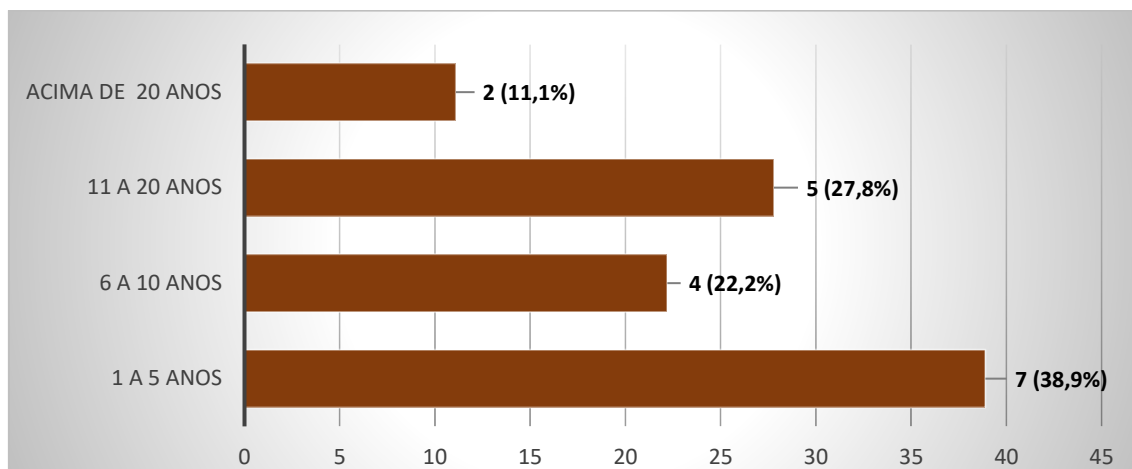


Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Como observado no Gráfico 1, a faixa etária com maior frequência foi de 41 a 51 anos com 44,4%, são os adultos que estão entrando na meia-idade, seguida de 31 a 40 anos com 38,9%, o grupo com mais de 51 anos com 11,1%, e os grupos com 21 a 30 anos compõem os 5,6% restantes das respostas.

Acerca do tempo de trabalho, observou-se no Gráfico 2 que a maior frequência foi de 1 a 5 anos (38,9%), seguida de 11 a 20 anos (27,8%), de 6 a 10 anos (22,2%), e acima de 20 anos (11,1%).

Gráfico 2 - Tempo de trabalho dos secretários de Pós-graduação



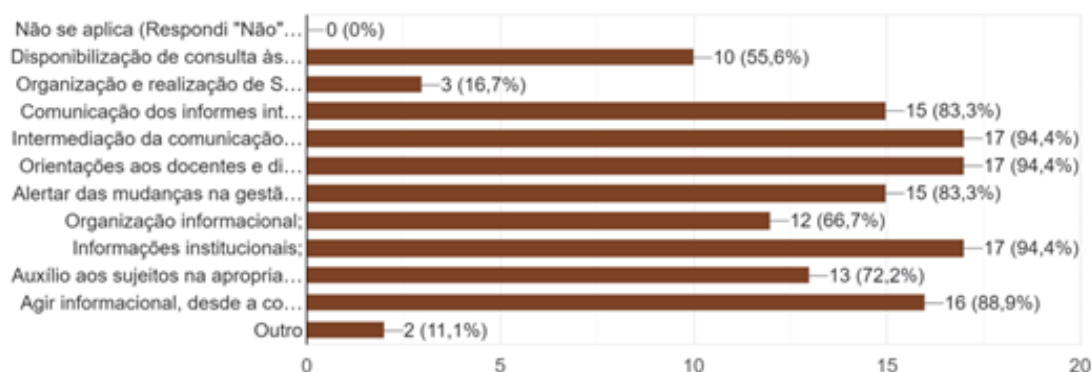
Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Em relação ao nível de escolaridade 100% dos secretários possuem no mínimo nível superior completo, em diversas áreas, dentre elas Contabilidade, Filosofia, Pedagogia, Ciências da Natureza, Direito, Letras, Ciências Sociais, Administração e Secretariado Executivo.

Após a apresentação do perfil dos secretários de PG que responderam à pesquisa, pode-se inferir, apesar da pequena amostra, o universo diversificado da faixa etária, tempo de trabalho na função e o nível superior completo em diversas áreas.

Em relação aos dados de conteúdo, primeiramente foram coletadas informações sobre as atividades mediadoras exercidas pelos secretários de PG. Todos os secretários responderam que se consideram um mediador da informação. Em seguida responderam sobre as principais atividades mediadoras exercidas como secretário de PG, que podem ser visualizadas no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Atividades mediadoras exercidas pelos secretários de Pós-graduação



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Conforme o Gráfico 3, as atividades mediadoras mais exercidas pelos secretários de PG são: Intermediação da comunicação entre o coordenador, docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, orientações aos docentes e discentes quanto às disciplinas, e informações institucionais (94,4%); agir informacional, desde a confecção do documento, sua organização, disseminação, arquivo e a adequada conservação, processos e fluxos informacionais (88,9%); comunicação dos informes internos e externos, alertar das mudanças na gestão das coordenações (83,3%); auxílio aos sujeitos com a apropriação da informação e dispositivos (72,2%); organização informacional (66,7%); disponibilização de consulta às teses e dissertações defendidas no Programa de Pós-graduação (55,6%); organização e realização de Seminários (16,7%). No item "Outros", a P17 respondeu "Matrícula, análise de documentos, auxílio em bancas de defesas e exames de qualificação, demais tarefas, e a P18 respondeu "Acompanhamento pós defesa, gerenciando processos seletivos, realizando matrícula de alunos regulares e especiais etc".

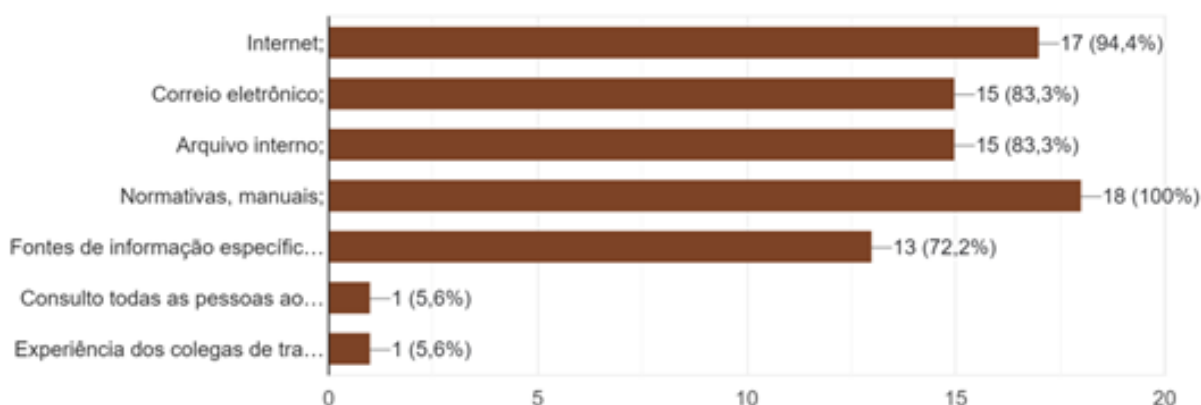
Destaca-se aqui a importância da comunicação, pois Gomes (2014, 2016), ao explicar sobre as dimensões dialógica e formativa, destaca o cenário de atuação do processo de mediação, enfatizando que a dialogia possibilita os espaços de interação, permitindo, assim a apropriação da informação gerando novos saberes e conhecimentos.

Os secretários de PG foram questionados se utilizam a mediação da informação para evitar ruído de comunicação entre os usuários, obtendo-se

100% de respostas afirmativas. Conforme enfatizam Santos, Anjos e Jesus (2020), é importante que as ações que tratam da mediação ocorram, pois no processo de comunicação os “ruídos” causam interferência na transmissão das ideias e no entendimento do mediador na compreensão das demandas do usuário.

Outro ponto abordado foram os principais meios utilizados pelos secretários de PG para a busca de informações, dados do Gráfico 4.

Gráfico 4 - Meios utilizados na busca de informações



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Em relação aos meios utilizados na busca de informações, observamos no Gráfico 4 que os profissionais utilizam como busca, e assim disseminar as informações em 100% dos casos as normativas e manuais, recursos já existentes no ambiente de trabalho, seguido da internet (94,4%), correio eletrônico e arquivo interno (83,3%). Destaca-se que os recursos tecnológicos, juntamente com os recursos humanos são importantes para uma comunicação eficaz.

Todos os secretários de PG afirmaram que as informações disponibilizadas costumam lhes ajudar a solucionar problemas no trabalho.

Por fim, foi perguntado ao secretário: “Você considera que a mediação da informação contribui para o desempenho de trabalho dos secretários de pós-graduação da UFBA? Se “Sim”, em qual(is) circunstâncias? Se “Não”, justifique sua resposta”.

Cem por cento dos secretários respondeu que sim. Todos os

respondentes citaram as circunstâncias pelas quais consideram que a mediação da informação contribui para o desempenho de trabalho dos secretários de pós-graduação da UFBA, destacando os seguintes aspectos: evita ruídos na comunicação e retrabalho; comunicação efetiva com público externo, docentes, discentes e técnicos; permite a dialogia, fornecendo as informações de forma eficaz para atender às demandas; a informação mediada facilita a tomada de decisões mais assertivas.

As respostas dos participantes enfatizam que a mediação da informação desempenha um papel fundamental na comunicação efetiva e na otimização dos processos de trabalho em diferentes contextos pelos secretários de PG. Essas afirmativas vão ao encontro do descrito por Sabino e Marchelli (2009); Müller e Sanches (2014), ao descrever o profissional de Secretariado como sujeito multidisciplinar em sua prática profissional, com experiências em diferentes áreas do conhecimento. Podendo atuar também, dessa forma, como um agente mediador da informação.

Ainda sobre a última pergunta do questionário, o respondente P9 fez o seguinte relato:

[...] a comunicação deve ser acessível e popular, mas ainda assim o público de um Universidade tem extrema dificuldade de interpretação, para não falar da pouca autonomia na busca das respostas. Diante do exposto, tenho para mim que a mediação da informação é importante e faz parte do nosso trabalho, mas nós estamos pecando ao continuar formando agentes pouco autônomos na busca de suas respostas.

Enfatiza-se, assim, com a resposta de P9, a importância que o mediador da informação realize regularmente a orientação dos usuários, a fim de garantir que eles estejam cientes dos dispositivos disponíveis para auxiliar no acesso e uso das informações necessárias de forma ética e eficaz, e tornem-se mais autônomos.

Destaca-se a compreensão do secretário de PG como agente mediador da informação, ao exercer atividades mediadoras, e interferindo conscientemente na comunicação com os sujeitos sociais, com base na fundamentação teórica e também com sua experiência profissional, contribuindo, assim, para um desempenho de trabalho satisfatório.

Portanto, quando o secretário de PG se percebe como um mediador da

informação, ele precisa compreender que a mediação é uma ferramenta valiosa para o aprimoramento de suas atividades profissionais nas secretarias dos Programas de Pós-graduação das Universidades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta investigação buscou avaliar como os Secretários de Pós-graduação da Universidade Federal da Bahia utilizam a prática da mediação da informação para o desempenho do trabalho no ambiente institucional.

O Secretário de um Programa de Pós-graduação é um profissional que desenvolve uma função relevante para o bom andamento da instituição, podendo atuar como agente mediador da informação e facilitador tanto dos instrumentos informacionais, como na ação de interferência entre a coordenação, docentes e discentes, contribuindo com a melhora das trocas informacionais entre os Programas.

Baseando-se nos resultados desta pesquisa, foi possível identificar que os objetivos propostos foram alcançados. Os secretários de PG utilizam como principais atividades mediadoras a intermediação da comunicação entre o coordenador, docentes, servidores técnico-administrativos e discentes, orientações aos docentes e discentes quanto às disciplinas, e informações institucionais, o agir informacional, desde a confecção do documento, sua organização, disseminação, arquivo e a adequada conservação, processos e fluxos informacionais, a comunicação dos informes internos e externos, o alerta das mudanças na gestão das coordenações e o auxílio aos sujeitos com a apropriação da informação e dispositivos.

Correlacionou-se a mediação da informação com o desempenho de trabalho dos secretários de PG no ambiente institucional, com ênfase na contribuição para um melhor trânsito de informações e comunicação com público externo, docentes, discentes e técnicos, pois uma mediação da informação no trabalho realizado impede o ruído de comunicação e o retrabalho; difundindo informações de qualidade e otimizando processos, facilitando a tomada de decisões mais assertivas.

Enfatiza-se, então, a importância do secretário de PG como um agente

mediador da informação, através de sua experiência, um fazer humanizador, atendendo as necessidades informacionais dos sujeitos, e atuando como um agente de transformação social.

O exercício da mediação da informação influenciou diretamente no desempenho no trabalho, impactando positivamente na atuação dos secretários dos Programas de Pós-graduação.

Embora os secretários não possuam em seu curso de graduação diretamente a temática sobre a mediação da informação, considera-se que ele é um agente mediador no momento em que atua como intermediário entre as fontes de informação (sendo internas ou externas) e os colaboradores (usuários da informação) dentro das instituições. Assim, ele mobiliza, integra, transfere conhecimentos, recursos, habilidades que agregam valor econômico, permitindo uma melhor comunicação e uso da informação de forma mais eficiente e eficaz, difundindo conhecimento dentro da organização.

Que seja de nossa ciência, não há artigos publicados sobre a mediação da informação em secretários de programas de pós-graduação. Essa lacuna no conhecimento prejudica a comparação com os dados dessa investigação.

Outra importante limitação dessa pesquisa foi o reduzido tamanho da população investigada. Acredita-se que a coleta de dados ter sido feita em julho, mês em que as aulas da Pós-graduação e também alguns servidores técnico-administrativos se encontram em período de férias, tenha facilitado algumas ausências nas respostas do questionário.

A mediação da informação tem sido amplamente estudada, e seus fundamentos teóricos têm sido solidificados. Como trata-se de um assunto multi e interdisciplinar, passando por diversas áreas, tornam-se necessários mais debates, para uma comparação e análise de outros contextos, aprofundando e enriquecendo, assim, a área da Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em:

https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf. Acesso em: 15 abr. 2023.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **O que é informação?**. Marília: Infohome, 2019 (Publicação eletrônica). Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1177. Acesso em: 15 abr. 2023.

ANDRADE, Sara. A informação na sociedade contemporânea: uma breve abordagem sobre a sociedade da informação, o fenômeno global e a mundialização da cultura. **Revista FARN**, Natal, v. 1, n. 1, p. 207-216, jul./dez. 2001. Disponível em: <http://revistas.unirn.edu.br/index.php/revistaunirn/article/view/34/37>. Acesso em: 18 abr. 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, out./dez. 1994.

BRASIL. **Lei n° 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Brasília, DF: 1985. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm#:~:text=L7377&text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,Secret%C3%A1rio%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20Provid%C3%Aancias. Acesso em: 20 nov. 2022.

BRASIL. **Lei n° 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o *caput* do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Brasília, DF: 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9261.htm. Acesso em: 20 nov. 2022.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 20 nov. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>. Acesso em: 18 nov. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In*: MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida (org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 91-107.

LIMA, Marco Antonio; SOARES, Alessandra de Paula Lima. O secretário executivo e a tecnologia da informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos Profissionais da Cidade de Belém/PA. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 138–157, 2014. DOI: 10.7769/gesec.v5i2.254. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/254>. Acesso em: 23 abr. 2023.

MARTELETO, Regina Maria. Informação, rede e redes sociais: fundamentos e transversalidades. **Informação & Informação**, Londrina, v. 12, n. esp., 2007. Disponível em: https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/07/pdf_691c714087_0011336.pdf. Acesso em: 25 nov. 2022.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de Caso**: uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na Revista Expectativa. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 13, n. 13, p. 09-28, 2014.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 607-621, dez. 2009.

SANTOS, Raquel do Rosário; ANJOS, Naara Miranda dos; JESUS, Ingrid Paixão de. Ações de Mediação da Informação no arquivo e na Biblioteca Universitária: a busca pela participação ativa dos usuários. **Ágora**: Arquivologia em debate, Florianópolis, v. 30, n. 61, p. 727-739, jul./dez. 2020.

SOLANO, Ada Suyin Sosa; SEABRA, Célia Celia Revilândia Costa; SIMEÃO, Elmira Luzia Melo Soares. El acceso a la información como eje principal de la responsabilidad social del profesional de la información. **Biblios**, Perú, n. 59, p. 34-44, 2015. Disponível em: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/211/226>. Acesso em: 18 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Estatuto e regimento geral**. Salvador: UFBA, 2010. Disponível em: https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Estatuto_Regimento_UFBA_0.pdf. Acesso em: 16 abr. 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MEDIATION OF INFORMATION IN THE WORK PERFORMANCE OS GRADUATE PROGRAMS

SECRETARIES

ABSTRACT

Objective: evaluate how the Secretaries of Graduate Programs of the Federal University of Bahia use the practice of mediation of information for the job performance in the workplace. **Methodology:** the procedure method is monographic, of descriptive type, qualitative and quantitative nature, in addition to the use of a self-administered questionnaire and a content analysis. The Secretaries of the twenty-six Graduate Programs of the Humanities area at the Federal University of Bahia were contemplated. **Results:** the graduate secretary uses as main mediating activities the intermediation of communication between the coordinator, professors, technical-administrative servers and students, guidance to professors and students regarding the disciplines, and institutional information. **Conclusions:** the mediation of information exercise has directly influence in the work performance, impacting positively the performance of these professionals. More debates are needed for comparison and analysis of other contexts and enrichment of the area of Information Science.

Descriptors: Mediation of information. Graduate Secretaries. Education.

MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SECRETARIOS DE POSTGRADO

RESUMEN

Objetivo: evaluar cómo los Secretarios de los Programas de Posgrado de la Universidad Federal de Bahía utilizan la práctica de la mediación de la información para el desempeño laboral en el ambiente institucional. **Metodología:** el método de procedimiento es monográfico, de tipo descriptivo y de naturaleza cualitativa y cuantitativa, además de utilizar un cuestionario de autoaplicación y análisis de contenido. Fueron contemplados los Secretarios de los veintiséis Programas de Posgrado del área de Humanidades de la Universidad Federal de Bahía. **Resultados:** el Secretario de Posgrado utiliza como principales actividades mediadoras la intermediación de la comunicación entre el coordinador, los profesores, el personal técnico-administrativo y los estudiantes, la orientación a profesores y estudiantes sobre las disciplinas y la información institucional. **Conclusiones:** el ejercicio de la mediación de la información influyó directamente en el desempeño laboral, impactando positivamente en el desempeño de estos profesionales. Se necesitan más debates para comparar y analizar otros contextos y enriquecer el campo de la Ciencia de la Información.

Descriptores: Mediación de la información. Secretarios de posgrado. Educación.

Recebido em: 03.07.2023

Aceito em: 16.02.2024