

UNIDADE 3

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

3.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar os conceitos e definições da gestão da informação, a natureza e os tipos de informação existentes em ambientes organizacionais, as etapas básicas e alguns modelos aplicados à gestão da informação.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Espera-se que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) conhecer os conceitos e definições sobre gestão da informação;
 - b) identificar a natureza e os tipos de informação;
 - c) identificar as etapas básicas da gestão da informação;
 - d) conhecer alguns modelos aplicados à gestão da informação.
-

3.3 INFORMAÇÃO COMO INSUMO ORGANIZACIONAL

Os ambientes organizacionais são apoiados por dados, informação e conhecimento, uma vez que todos os processos, atividades e tarefas necessitam desses elementos para que de fato ocorram. Por isso mesmo, são essenciais para a dinâmica organizacional.

Morin (2005, p. 35, grifo nosso) afirma que

[...] a complexidade coincide com uma parte de incerteza, seja proveniente dos limites de nosso entendimento, seja inscrita nos fenômenos. Mas a complexidade não se reduz à incerteza, **é a incerteza no seio de sistemas ricamente organizados.**

Por isso mesmo, ressalta-se o papel de dados, informação e conhecimento em ambientes dessa natureza, cuja importância se destaca por amenizar ou reduzir a sensação de incerteza, visto que é inerente aos processos humanos em âmbitos organizacionais.

3.4 OS CINCO NÍVEIS INFORMACIONAIS

A informação e o conhecimento são insumos do fazer organizacional e são fundamentais para o processo decisório. Não é possível separar informação e conhecimento, visto que um elemento alimenta o outro, ou seja, é um processo dual necessário ao sujeito organizacional (VALENTIM, 2008).

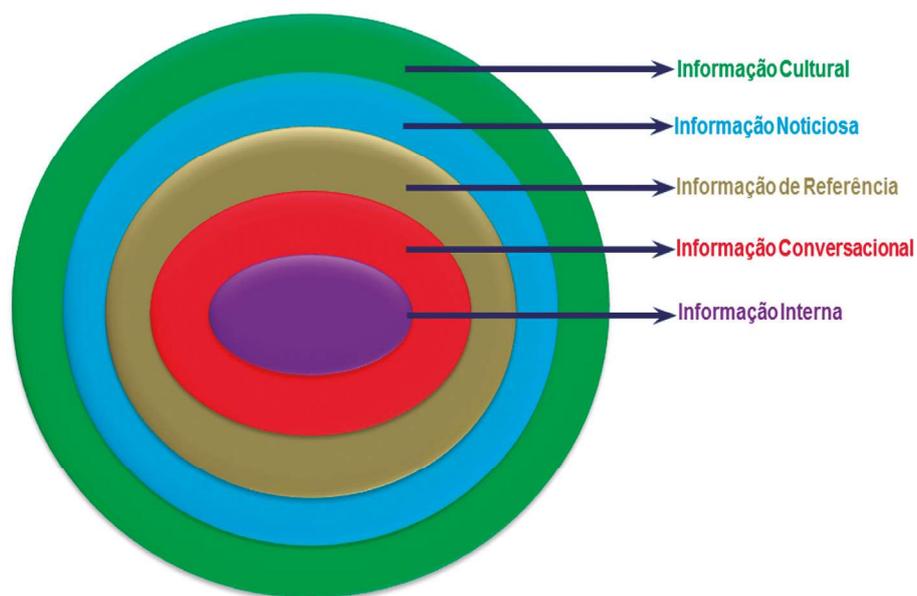
Os sujeitos organizacionais que atuam no contexto científico e/ou acadêmico geralmente possuem a percepção sobre a importância da informação para o saber/fazer; entretanto, no contexto empresarial, nem sempre os sujeitos organizacionais reconhecem essa importância, dificultando enormemente a efetividade da dinâmica organizacional (VALENTIM, 2008).

Nessa perspectiva, é importante mencionar que cada sujeito organizacional tem necessidades e demandas específicas de informação, e, por isso mesmo, a organização deve proporcionar a gestão de dados, informação e conhecimento, visando a atender totalmente ou parcialmente a essas necessidades. Wurman (1995, p. 43) explica que:

Informação deve ser aquilo que leva à compreensão. Cada um precisa dispor de uma medida pessoal para definir a palavra. O que constitui informação para uma pessoa pode não passar de dados para uma (sic) outra (WURMAN, 1995, p. 47).



Figura 25 - Os cinco anéis de informação



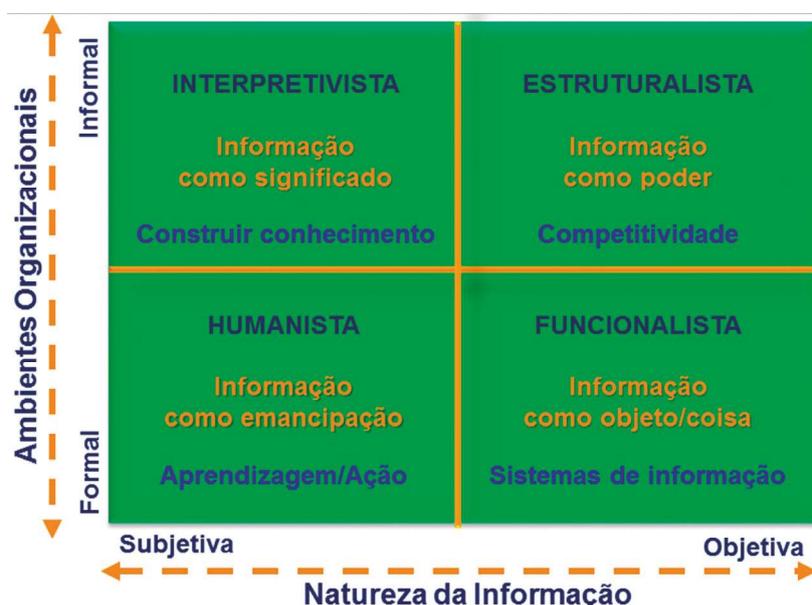
Fonte: Wurman (1995, p. 47)

Segundo Wurman (1995), o sujeito organizacional está envolto em pelo menos cinco níveis informacionais (Figura 25). No primeiro anel, a “informação interna” se constitui por meio das mensagens cerebrais que governam os sistemas internos do próprio corpo. No segundo anel, a “informação conversacional” se constitui por meio de trocas formais ou informais, desde conversas em uma feira ou evento até as realizadas no contexto de uma reunião organizacional. No terceiro anel, a “informação de referência” se constitui naquela que foi desenvolvida e acumulada pela humanidade (ciência), disponível para acesso. No quarto anel, a “informação noticiosa” refere-se aos fatos e eventos da atualidade, presente nas diferentes mídias e meios de comunicação. No quinto e último anel, a “informação cultural” refere-se ao conhecimento de mundo que o sujeito organizacional possui; ela é colhida dos outros níveis e também é constituída por meio de experiências e vivências.

Ilharco (2003) explica que, no contexto organizacional, a informação pode assumir distintas naturezas: pode ser formal ou informal, assim como pode ser objetiva ou subjetiva. Ao considerar a informação como objeto ou coisa (objetiva e formal), observa-se que sua natureza é funcionalista, pois se constitui no que os sujeitos organizacionais geram ou recebem para realizarem processos, atividades e tarefas e, assim, a informação perpassa os sistemas de informação existentes na organização. Por outro lado, ao considerar a informação como poder (objetiva e informal), observa-se que sua natureza é estruturalista, porquanto se transforma em poder e gera diferencial competitivo frente a uma dada situação ou perspectiva. Ao considerar a informação como emancipação (subjetiva e formal), observa-se que sua natureza é humanista, uma vez que propicia aos sujeitos organizacionais a aprendizagem contínua para realizarem distintas ações organizacionais. Ao considerar a informação como “significado” (subjetiva e informal), observa-se que sua natureza é interpretativista, visto que se refere ao processo cognitivo do sujeito organizacional para construir conhecimento, visando a distintas ações organizacionais.

O mais relevante sobre as distintas naturezas da informação refere-se a que cada sujeito organizacional vivencia, todos os dias, os diferentes quadrantes apresentados na imagem (Figura 26):

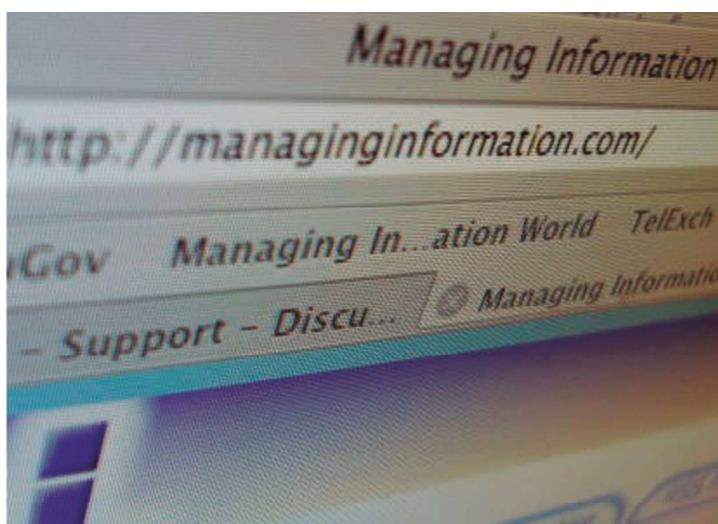
Figura 26 - Natureza da informação em ambientes organizacionais



Fonte: Adaptada de Ilharco (2003, p. 47)

Nessa perspectiva, retoma-se o conteúdo da Unidade 1, em que se mencionou que a informação nem sempre é percebida e compreendida pelos sujeitos organizacionais. Primeiramente porque isso depende da cultura e da comunicação informacional construída e consolidada na organização e, também, porque cada sujeito organizacional nomeia o que de fato é informação para si. Dessa maneira, observa-se a complexidade da informação e, por isso mesmo, esse objeto (a informação) e os fenômenos relacionados a ele necessitam de uma ação organizacional concreta voltada a ele, qual seja, a **gestão da informação (GI)** (Figura 27):

Figura 27 - Gestão da informação



Fonte: CDN Morgue File⁷

Gestão da informação (*information management*, em inglês):

Conjunto de atividades relacionadas com o ciclo da informação em uma organização, o qual inclui a coleta, processamento, armazenamento, fluxo, recuperação da informação e o seu uso efetivo, geralmente com o apoio de sistemas automatizados (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p. 179).

⁷ Disponível em: http://cdn.morguefile.com/imageData/public/files/m/mantasmagorical/preview/fldr_2008_11_28/file0001298529566.jpg.

A gestão da informação atua diretamente nos fluxos formais da organização. Seu foco é o negócio da organização e sua ação é restrita às informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital etc.), ou seja, o que está explicitado. Desse modo, pode-se definir GI como um conjunto de atividades para prospectar, monitorar, selecionar, filtrar, organizar, tratar, agregar valor e disseminar informação, assim como para aplicar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que apoiem esse conjunto de atividades (VALENTIM, 2007).

A falta de uma estrutura organizacional sensível e atenta à gestão da informação impede a sinergia entre os diferentes setores. O excesso, assim como a falta de informação, ou mesmo o acesso de forma inadequada aos conteúdos informacionais, pode levar os membros da organização a trabalhar com elevados níveis de tensão e imprecisão (CÂNDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005).

A gestão da informação pode ser compreendida como

[...] um conjunto de atividades que visa a: obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes (VALENTIM, 2008, p. 4).



Multimídia

Figura 28 - Cena do vídeo



Fonte: Print Screen do vídeo

O vídeo apresenta a gestão da informação em contextos organizacionais.

Acesse: <https://www.youtube.com/watch?v=4N0uMFWFnkl>.

A gestão da informação trabalha com diferentes naturezas e tipos de informação. Para se ter uma ideia dessa complexidade, na próxima seção serão apresentadas as possibilidades existentes, assim como a tipologia informacional.

3.5 NATUREZA E TIPOS DE INFORMAÇÃO

No que tange à natureza de dados e informações, Valentim (2002) os contextualiza da seguinte maneira:

- dados e informações **estruturados** - sistematizados, organizados, tratados e disponíveis para o acesso dentro ou fora da organização. Como exemplo, destacam-se os dados e informações que compõem os bancos e bases de dados internos e externos, e as redes de comunicação, como internet, intranet e portal corporativo;
- dados e informações **estruturáveis** - produzidos pelos próprios sujeitos organizacionais nos diversos setores da organização, porém, sem seleção, organização, tratamento e acesso. Como exemplo, pode-se mencionar toda a informação gerada internamente que não está nos sistemas de informação organizacionais, ou seja, que está em sistemas isolados, arquivos e gavetas individuais;
- dados e informações **não estruturados** - são produzidos por vários atores externos à organização, porém, sem identificação, seleção, filtragem, organização, tratamento e acesso. Nesse contexto, destacam-se: boatos, fatos e acontecimentos econômicos, políticos, tecnológicos, sociais etc.

Figura 29 - Natureza dos dados e informações em ambientes organizacionais



Fonte: Adaptada de Valentim (2002, p. 8)

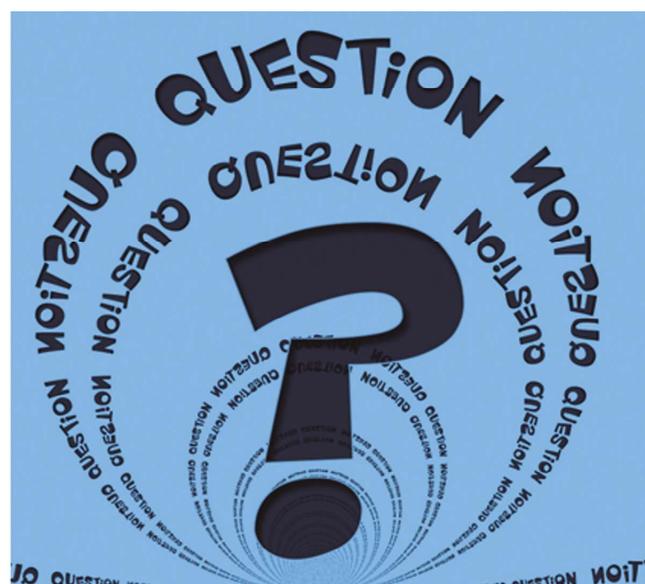
A gestão da informação deve realizar o levantamento de dados e informações relevantes à organização; identificar as pessoas chave, dentro e fora da organização, que possuam dados e informações de distintos tipos; mapear os fluxos de informação internos e externos à organização; e, levantar as necessidades e demandas informacionais dos sujeitos organizacionais. A finalidade dessas atividades visa a: criar uma cultura informacional positiva na organização; prospectar, selecionar, processar e disseminar dados e informação; elaborar produtos e serviços informacionais de qualidade; conhecer os “nichos” informacionais; direcionar os produtos e serviços informacionais de forma adequada; e, diminuir o *stress* informacional dos sujeitos organizacionais.

Figura 30 - Necessidades e demandas informacionais

Onde colocaram aquele relatório?

Quem tem a informação de que eu preciso?

Como acesso a informação de que necessito?



Fonte: Pixabay⁸

A gestão da informação auxilia a sanar as necessidades informacionais básicas dos sujeitos organizacionais, proporcionando o rápido acesso e a recuperação eficiente da informação para a realização de atividades, tarefas e tomada de decisão. Nessa perspectiva, a GI propicia maior segurança às direções perseguidas pela organização, assim como fornece produtos e serviços informacionais personalizados e com valor agregado, cujos conteúdos são fidedignos e consistentes, respondendo de modo eficaz às perguntas críticas referentes ao negócio da organização.

No contexto organizacional, além das distintas naturezas, também se destacam os tipos de dados e informações, pois são variados e exigem específicos tipos de prospecção, monitoramento, organização, tratamento e disseminação. Valentim (2002) destaca alguns tipos de informação: estratégica, financeira, comercial, estatística, gerencial e tecnológica, entre outras.

Os dados e informações estratégicos apoiam o processo de tomada de decisão dos sujeitos organizacionais e possibilitam à alta administração definir estratégias e ações de curto, médio e longo prazos. São essenciais para as organizações que atuam em mercados acirrados e necessitam

⁸ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/ponto-de-interroga%C3%A7%C3%A3o-358143/>.

gerar inovação e diferenciais competitivos. Vale ressaltar que esse tipo de informação necessita de uma gestão especial no que tange à segurança da informação e ao acesso dos sujeitos organizacionais às bases de dados que contem esse tipo de conteúdo. É necessário definir níveis de acesso, uma vez que há risco de as informações sigilosas serem acessadas por pessoas que não poderiam lê-las ou, ainda, em uma situação pior: serem acessadas por *hackers* em uma ação de espionagem industrial.

Figura 31 - Dados e informações estratégicos



Fonte: Pixabay⁹

Os dados e as informações financeiros apoiam os processos, atividades e tarefas desenvolvidas pelos sujeitos organizacionais das áreas contábil/financeira e comercial/vendas, porquanto necessitam de análises de custos, lucros, riscos, investimentos e controles orçamentários. Por um lado, as informações desse segmento são essenciais para a tomada de decisão estratégica e, por outro lado, são essenciais para a execução de atividades e tarefas; portanto, fundamentais para toda a organização.

Figura 32 - Dados e informações financeiros



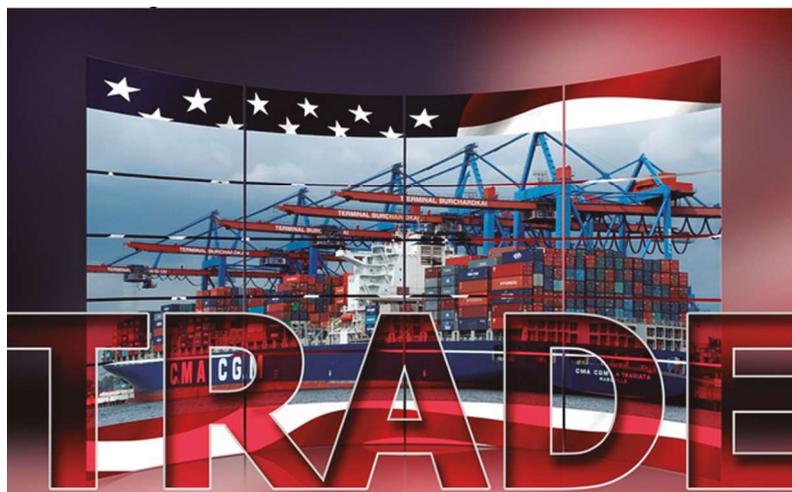
Fonte: Pixabay¹⁰

⁹ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/impress%C3%A3o-digital-seguran%C3%A7a-979598/>.

¹⁰ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/contabilidade-relat%C3%B3rio-761599/>.

Os dados e as informações comerciais subsidiam os sujeitos organizacionais da área comercial (exportação/importação), jurídica, de produção, logística e distribuição, entre outras. São dados e informações relativos à legislação e às regulações dos países com que a organização possui relações comerciais, às normas e às especificações técnicas nacionais e internacionais, assim como às normas e às especificações dos clientes que a organização atende.

Figura 33 - Dados e informações comerciais



Fonte: Pixabay¹¹

Os dados e as informações estatísticas subsidiam todas as áreas da organização, porquanto os sujeitos organizacionais necessitam de estudos comparativos, séries históricas, gráficos e tabelas, cujos números e percentuais propiciam uma visão mais acurada do negócio organizacional. Além disso, podem agregar outros tipos de informações, transformando uma informação aparentemente irrelevante em algo estratégico para a organização.

Figura 34 - Dados e informações estatísticas



Fonte: Pixabay¹²

¹¹ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/com%C3%A9rcio-com%C3%A9rcio-mundial-navio-453003/>.

¹² Disponível em: <https://pixabay.com/pt/estat%C3%ADsticas-transpar%C3%A2ncia-empresa-706381/>.

Os dados e as informações gerenciais atendem às necessidades dos sujeitos organizacionais que gerenciam pessoas, equipes ou lideram projetos organizacionais, porquanto demandam conhecer e implementar novos modelos de gestão de pessoas, novos modelos de qualidade, inovações no que tange às tecnologias de informação e comunicação, novos instrumentos de avaliação e desempenho, entre outras atividades gerenciais que necessitam de atualização constante.

Figura 35 - Dados e informações gerenciais



Fonte: Pixabay¹³

Dados e informações tecnológicos são essenciais para as organizações que atuam em mercados competitivos. Por isso mesmo, os sujeitos organizacionais da área de pesquisa e desenvolvimento (P&D) e da área de engenharia de produto necessitam ter acesso ao mundo científico e tecnológico da área de conhecimento em que atuam. Essas áreas demandam o acompanhamento constante do seu estado da arte, das patentes geradas pela concorrência, assim como das normas técnicas internacionais que regem o negócio da organização. Acompanhar o estado da arte de materiais, processos e produtos é essencial para a sobrevivência da organização.

Figura 36 - Dados e informações tecnológicos



Fonte: Pixabay¹⁴

¹³ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/equipe-humanos-siluetas-desenho-720291/>.

¹⁴ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/centro-espacial-spacex-693251/>.

3.6 ATIVIDADES DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Valentim (2004, p. 2) destaca as atividades-base da gestão da informação:

- Identificar demandas [e] necessidades de informação;
- Mapear e reconhecer fluxos formais;
- Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação;
- Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
- Prospectar e monitorar informações;
- Coletar, selecionar e filtrar informações;
- Tratar, analisar, organizar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
- Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando ao compartilhamento e uso de informação;
- Elaborar produtos e serviços informacionais;
- Fixar normas e padrões de sistematização da informação;
- Retroalimentar o ciclo.

Para identificar as demandas e as necessidades informacionais dos sujeitos organizacionais, é necessário realizar visitas técnicas a todos os setores que compõem a organização, visando a uma observação *in loco*. Para tanto, será necessário elaborar um questionário e um roteiro de entrevista de maneira a coletar dados e informações com os sujeitos organizacionais, sobre as demandas e as necessidades reais e potenciais que possuem.

No que tange a mapear e identificar os fluxos formais, será necessário analisar alguns documentos organizacionais, entre eles: o organograma geral e de cada área que compõe a organização, os fluxogramas de trabalho, o planejamento estratégico da organização, e também os planejamentos táticos e operacionais de cada setor que compõe a organização. A observação *in loco* e a coleta de dados, por meio da aplicação do questionário e da entrevista, também são essenciais para o referido mapeamento.

Quanto a desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação, será necessário estabelecer uma parceria com a área de recursos humanos, de modo a capacitar os sujeitos organizacionais na valorização da informação no contexto organizacional. Além disso, buscar implantar programas de qualidade, porquanto influem diretamente na cultura organizacional, uma vez que dados e informação são elementos fundamentais nos processos de certificação.

Em relação à comunicação informacional eficiente, é necessário implantar tecnologias de informação e comunicação que melhorem significativamente a circulação de mensagens, assim como os fluxos informacionais. Nessa perspectiva, vale ressaltar que é necessário usar todos os recursos; entre eles, pode-se destacar: listas de discussão, fóruns de discussão, redes sociais, murais eletrônicos, intranet e portal corporativo, entre outros.

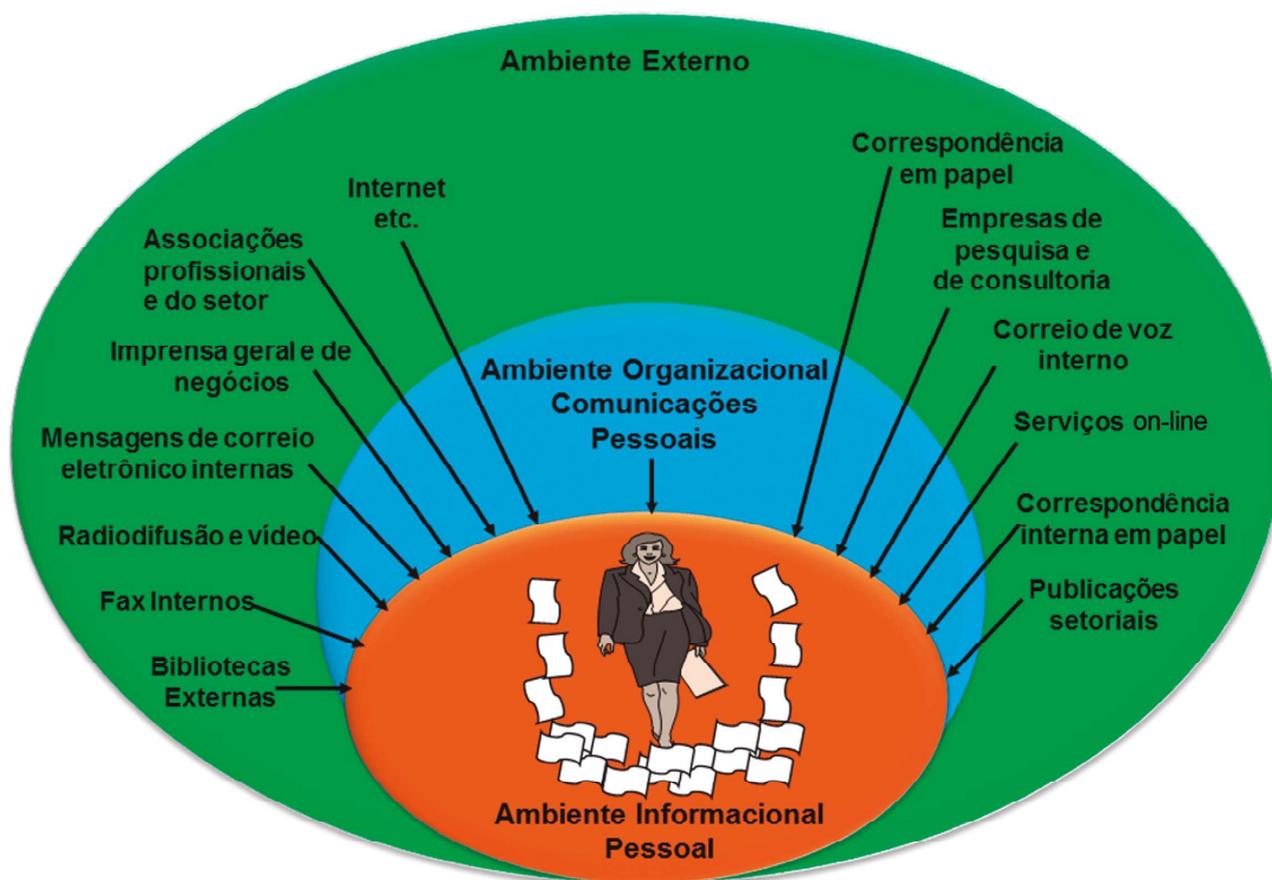
A prospecção e o monitoramento, assim como a coleta, a seleção e a filtragem de dados e informações são atividades fundamentais para a GI e serão mais bem detalhadas na Unidade 5, visto que também se constituem em atividade-base da inteligência organizacional. No entanto, pode-se destacar que é necessário conhecer as fontes de informação mais relevantes ao negócio da organização, assim como é essencial dominar o jargão da área e, nesse caso, usar os **tesauros** e terminologias para elaborar estratégias de busca que gerem alta revocação no que tange aos dados e informações pesquisados.

Tesauro (*thesaurus*, plural: *thesauri*):

“Vocabulário controlado e dinâmico de descritores relacionados semântica e genericamente, que cobrem de forma extensiva um ramo específico de conhecimento” (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p. 362).



Figura 37 - Fontes de informação

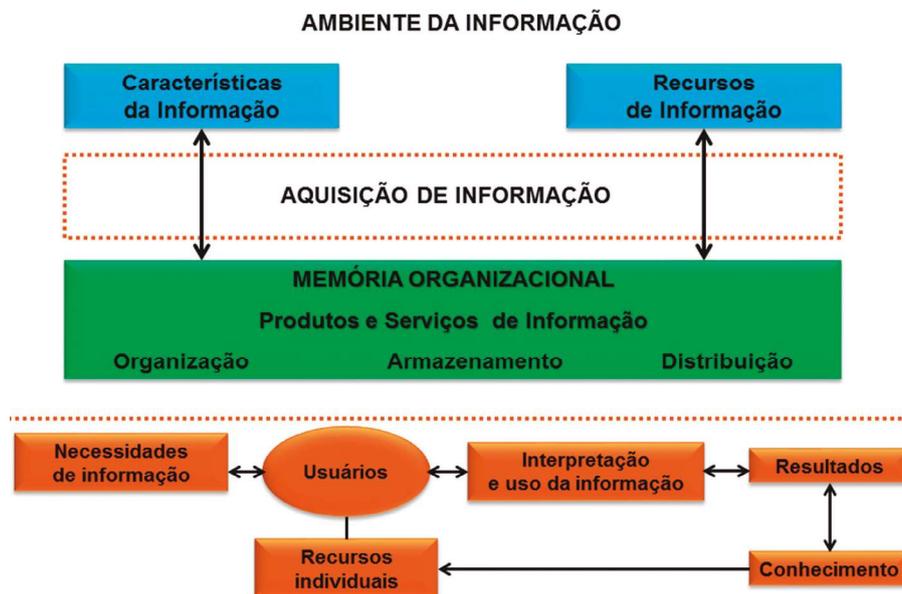


Fonte: Davenport e Prusak (1998, p. 120)

O tratamento, a análise, a organização e o armazenamento dos dados e informações selecionados devem novamente observar o jargão utilizado na organização, assim como é importante implantar sistemas de informações que propiciem o acesso e a recuperação eficaz da informação aos sujeitos organizacionais.

Na perspectiva de disponibilizar sistemas de informação eficientes e de diferentes naturezas, visando ao compartilhamento e ao uso de informação, vale ressaltar que existem no mercado vários sistemas que podem ser utilizados no âmbito da GI. Entre eles, podem-se mencionar: SIG; SAD; e, *Executive Information Systems* (EIS), entre outros.

Figura 38 - Ambiente da informação



Elaborar produtos e serviços informacionais customizados às necessidades e demandas dos sujeitos organizacionais é essencial para que a GI tenha efetividade e cumpra sua finalidade, conforme mencionado anteriormente. Nessa perspectiva, vale ressaltar que, quanto mais customizado o produto e/ou o serviço, melhor atenderá às questões críticas do negócio da organização.

Para que a gestão da informação funcione, é necessário elaborar e fixar normas técnicas e administrativas e instruções normativas que resguardem as atividades da GI. A partir da realização das atividades anteriormente detalhadas, é necessário retroalimentar o ciclo, pois as necessidades e as demandas informacionais se modificam ao longo do tempo.

3.7 MODELOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Apresentar-se-ão dois modelos de gestão da informação, de maneira a evidenciar as convergências e divergências no que tange ao ambiente informacional, às atividades e/ou fases, assim como aos elementos que compõem a GI.

Davenport e Prusak (1998, p. 50) descrevem o que denominam de

“[...] modelo ecológico para o gerenciamento da informação” que, segundo os referidos autores, abrange 4 (quatro) etapas básicas: 1. Determinação das exigências; 2. Obtenção; 3. Distribuição; e 4. Utilização.

Na primeira etapa, a determinação das exigências informacionais “[...] envolve identificar como os gerentes e os funcionários percebem seus ambientes informacionais” (DAVEPORT; PRUSAK, 1998, p. 176). Requer a realização de um diagnóstico sobre distintas perspectivas, como “[...] política, psicológica, cultural, estratégica” (DAVEPORT; PRUSAK, 1998, p. 176), tanto em nível individual quanto organizacional, isto é, requer o acompanhamento constante das atividades desenvolvidas no contexto organizacional.

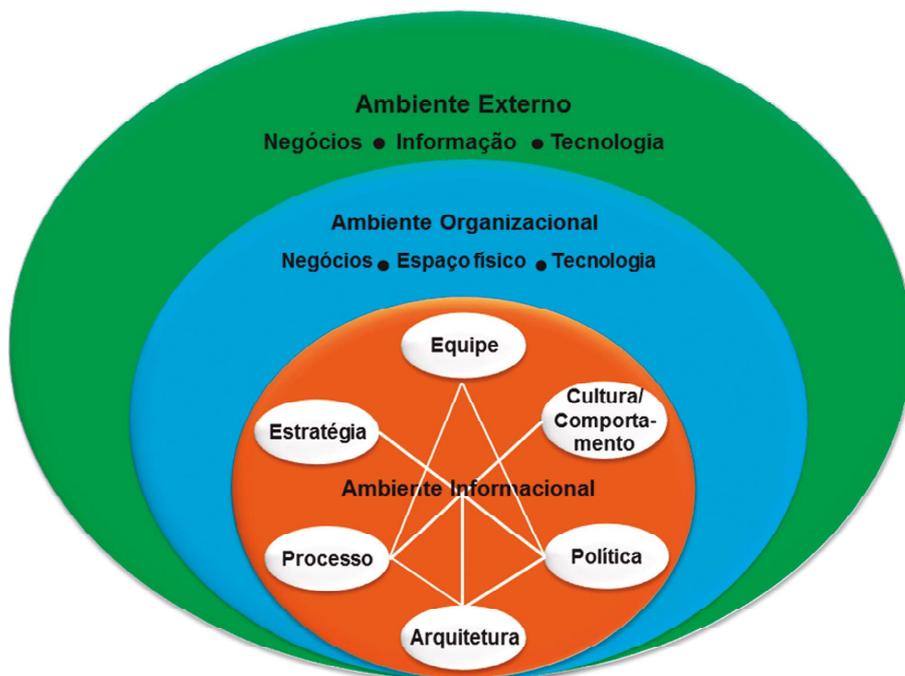
Na segunda etapa, “obtenção de informações”, é necessária a

[...] exploração do ambiente informacional; classificação da informação em uma estrutura pertinente; formatação e estruturação das informações [...] (DAVEPORT; PRUSAK, 1998, p. 181).

A terceira etapa, “distribuição da informação”, “[...] envolve a ligação de gerentes e funcionários com as informações de que necessitam” (DAVEPORT; PRUSAK, 1998, p. 189).

A quarta e última etapa refere-se ao “uso da informação” que, segundo Davenport e Prusak (1998, p. 194) é “[...] bastante pessoal. A maneira como um funcionário procura, absorve e digere a informação antes de tomar uma decisão [...]”.

Figura 39 - Modelo ecológico de gestão da informação



Fonte: Davenport e Prusak (1998, p. 51)



O modelo de Choo (2003) é denominado modelo processual de administração da informação que, segundo o referido autor, é composto por seis processos:

- a) identificação das necessidades de informação;
- b) aquisição de informação;
- c) organização e armazenamento da informação;
- d) desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
- e) distribuição da informação;
- f) uso da informação.

O primeiro processo, “identificação das necessidades de informação”, refere-se a identificar as necessidades “[...] que nascem de problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em situações e experiências específicas” (CHOO, 2003, p. 405).

No segundo processo, “aquisição de informação”, segundo Choo (2003, p. 407), “[...] a seleção e o uso das fontes de informação têm de ser planejados e continuamente monitorados e avaliados, como qualquer outro recurso vital para a organização.”

O terceiro processo, “organização e armazenamento da informação”, estabelece de que maneira a informação será analisada, organizada e armazenada. Segundo Choo (2003, p. 409), “[...] a informação é recuperada para facilitar o debate, a discussão e o diálogo, assim como responder a perguntas, interpretar situações ou resolver problemas.”

O quarto processo, “desenvolvimento de produtos e serviços de informação”, é essencial, pois visa a

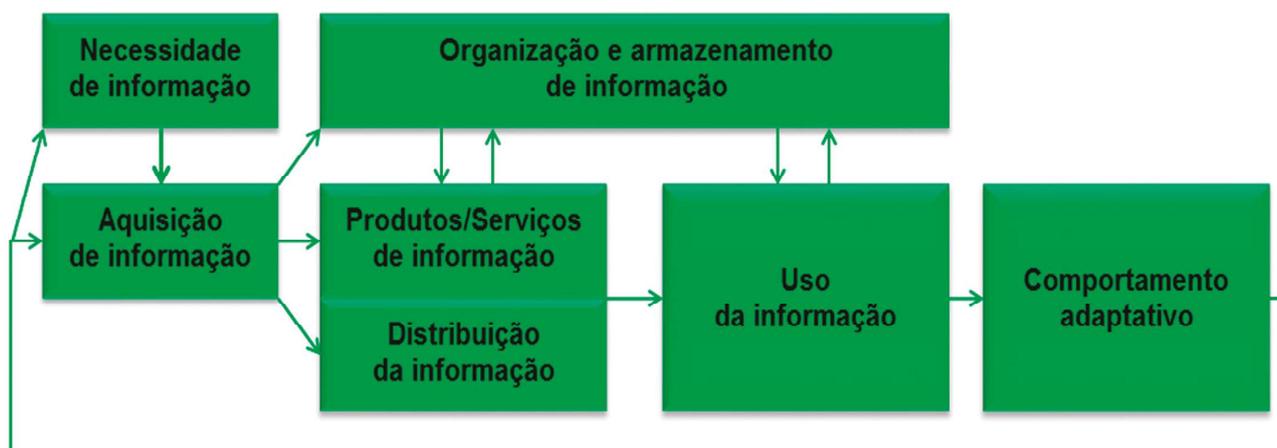
[...] garantir que as necessidades de informação dos membros da organização sejam atendidas com uma mistura equilibrada de produtos e serviços. Os usuários desejam informações não apenas para responder a perguntas [...] mas também para gerar ações que resolvam os problemas (CHOO, 2003, p. 412).

O quinto processo, “distribuição da informação”, refere-se ao

[...] processo pelo qual as informações se disseminam pela organização [...] O objetivo da distribuição da informação é promover e facilitar a partilha de informações, que é fundamental para a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisão (CHOO, 2003, p. 414).

O sexto e último processo, “uso da informação”, segundo Choo (2003, p. 415), “[...] é um processo dinâmico de pesquisa e construção que resulta na criação de significado, na construção de conhecimento e na seleção de padrões de ação.”

Figura 40 - Modelo processual de administração da informação



Fonte: Choo (2003, p. 404)



Multimídia

Figura 41 - Cena do vídeo



Fonte: Print Screen do vídeo

Veja, no vídeo, mais exemplos sobre gestão da informação em contextos organizacionais: https://www.youtube.com/watch?v=b1I_9MGDilo.



3.7.1 Atividade

Esta atividade visa a propiciar uma maior compreensão no que tange à gestão da informação em contextos organizacionais.

Acesse o *link*: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/159/138>, para aprofundar seus conhecimentos, e leia o artigo:

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, 2002.

O texto discorre sobre o contexto contemporâneo e as atividades dos profissionais da informação, cujo enfoque se volta para a gestão da informação. Nessa perspectiva, destaca que a gestão da informação está relacionada aos processos de criação, seleção, avaliação, gerenciamento, divulgação, utilização, preservação e políticas de informação. Descreve as competências e as habilidades necessárias ao desempenho profissional do gestor da informação.

Identifique no texto quais são as competências e as habilidades necessárias ao profissional da área para atuar com a gestão da informação.

Resposta comentada

Segundo a autora do texto, o profissional da informação deve possuir competências e habilidades específicas para realizar as atividades de gestão da informação:

- a) planejamento;
- b) comunicação;
- c) gerência da informação e sistemas de controle;
- d) gerência de recursos humanos;
- e) gerência de recursos financeiros;
- f) promoção, vendas e marketing;
- g) contexto político, ético, social e legal;
- h) sistemas computacionais: *hardware* e *software*;
- i) telecomunicações;
- j) aplicações da tecnologia da informação;
- k) meio ambiente;
- l) metodologia da pesquisa;
- m) linguística;
- n) línguas estrangeiras.

RESUMO

Nesta unidade, observou-se que a gestão da informação pode ser compreendida em três grandes ações: entradas de dados e informações; tratamento de dados e informações; e, saídas de dados e informações.

No âmbito da entrada de dados e informações, a palavra de ordem é **priorização**; enfocam-se as informações estruturadas, estruturáveis e não estruturadas existentes nos fluxos formais. Para isso, é necessário levantar dados e informações que realmente estão voltados ao negócio da organização, assim como estabelecer a prioridade da entrada dos referidos dados e informações, a partir das necessidades e demandas dos sujeitos organizacionais.

No que tange ao tratamento de dados e informações, a palavra de ordem é **consistência**; para tanto, é necessário que se realize a análise, a organização e a armazenagem dos dados e informação com rigor. Assim, é necessário identificar os tipos documentais, utilizar vocabulário controlado especializado integrado à linguagem natural (jargão) da organização e agregar valor às informações, sempre que for possível.

Finalmente, quanto às saídas de dados e informações, a palavra de ordem é **velocidade**, o que exige sistemas de informações em rede (intranet e internet), saídas em diferentes formatos, mídias e suportes, cujos produtos e serviços devem ser customizados para atender às necessidades e demandas informacionais da organização, garantindo velocidade de resposta, qualidade e integridade dos dados e informações processados.



Sugestão de Leitura

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: CECAPI, 1998. 222 p. (Serie Gestión de Información).

REFERÊNCIAS

CÂNDIDO, C. A.; VALENTIM, M. L. P.; CONTANI, M. L. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 1-16, jun. 2005. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000003073/b9cf277365b028e9af0667fe64548b27>.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003. 425 p.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTE, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

ILHARCO, F. **Filosofia da informação**: uma introdução à informação como fundação da acção, da comunicação e da decisão. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2003. 207 p.

MACHADO NETO, N. R. Gestão de conhecimento como diferencial competitivo. *In*: SEMINÁRIO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO E PRIVADO, 4., 1998, Brasília. **Anais...** Brasília: Linker, 1998.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulina, 2005. 120 p.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2008. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/110/151>.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. Londrina: InfoHome, 2004. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88.

VALENTIM, M. L. P. Informação e conhecimento em organizações complexas. *In*: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. 268 p.; p.11-26.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, p. 1-13, ago. 2002. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001053/6a50751d6d811772f23ef7de3623bcd2>.

VALENTIM, M. L. P. Processo de inteligência competitiva organizacional. *In*: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEPE, 2007. 278 p.; p. 9-24.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. 5. ed. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1995. 380 p.