

# ORGANIZAÇÃO, ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO: componentes essenciais ao processo de Gestão da Informação nas organizações

ORGANIZATION, ACCESS AND USE OF INFORMATION: essential components to  
the information management process in organizations

Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger | Maria Lívia Pacheco de  
Oliveira | Júlio Afonso Sá de Pinho Neto | Dulce Amélia de Brito Neves

**Resumo:** Esta discussão objetivou demonstrar que a organização, acesso e uso da informação são componentes essenciais no processo de gestão da informação nas organizações. Fundamentando-se nas concepções teóricas da Ciência da Informação, apresenta uma discussão conceitual sobre organização, acesso e uso da informação no contexto das organizações. Considera a informação como um insumo fundamental para a tomada de decisão, evidenciando a sua gestão como um processo essencial à eficiência organizacional, e apresenta alguns modelos de gestão da informação e a descrição de suas etapas. A discussão possibilita concluir que apesar de cada modelo apresentar características e fases próprias, todos eles contemplam em meio às suas etapas a organização, o acesso e o uso da informação, o que permite considerá-los como componentes fundamentais para o processo de gestão da informação nas organizações.

**Palavras-chave:** Acesso; Gestão da informação; Organização; Uso

**Abstract:** This discussion aimed to demonstrate that the organization, access and use of information are essential components in the information management process in organizations. It is based on the theoretical concepts of Information Science, providing a conceptual discussion of organization, access and use of information in the context of organizations. It considers the information as a key input to decision making, highlighting its management as an essential process to organizational efficiency, and presents some information management models and the description of their stages. The discussion allows the conclusion that although each model has distinctive characteristics and stages, they all come in the midst of their steps the organization, access and use of information, which allows to consider them as key components for the information management process in organizations.

**Keywords:** Access; Information management; Organization; Use

## 1. Introdução

A informação permeia de maneira incontestável o ambiente organizacional, constituindo-se assim num recurso essencial para as organizações. Estas, por sua vez, estão inseridas em um determinado ambiente, ressaltando-se aí a forte interação entre os membros destas organizações, tanto no âmbito interno como no externo. Tais relações terão como resultado a produção de fluxos informacionais entre a organização e seus diferentes públicos. Isto eleva cada vez mais a necessidade de gerenciar a informação que compõe o ambiente organizacional, de modo que ela esteja disponível para os usuários no tempo e no formato mais adequados.

Le Coadic (1996:5) conceitua a informação como “um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual”. A possibilidade de registro da informação em um suporte viabiliza a sua organização e, conseqüentemente, o seu acesso, disseminação e uso, que atualmente se encontram potencializados a partir da utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Considerando que a informação organizada pode ser facilmente recuperada, acessada, distribuída e utilizada, verifica-se que os processos de organização, acesso e uso da informação são interligados, razão pela qual as organizações devem atentar para que este fluxo informacional não seja interrompido, o que pode ser prejudicial à obtenção das informações necessárias à tomada de decisão.

A utilização da informação enquanto um recurso estratégico nas organizações demandará a existência de todo um trabalho de tratamento desta informação, que vai desde a identificação das necessidades informacionais até a sua efetiva disponibilização para os usuários, sendo este processo denominado Gestão da Informação (GI).

A GI se ocupa dos ativos informacionais tangíveis, estando voltada para as atividades relacionadas à aquisição, organização, tratamento, disseminação e uso da informação (SANTOS e VALENTIM, 2014; BETTENCOURT e CIANCONI, 2012). Sua aplicabilidade nas organizações se dá a partir de práticas que podem ser representadas por modelos de gestão da informação. Estes modelos são compostos por etapas que, em nível geral, contemplam a identificação das necessidades de informação, as fontes informacionais, os meios de organização e processamento da informação, os produtos e serviços informacionais, os canais de transmissão, análise e o uso da informação.

Nesse sentido, e tomando como base as etapas que compõem os modelos de GI, este artigo objetiva demonstrar que a organização, acesso e uso da informação são componentes essenciais ao processo de gestão da informação nas organizações. Assim, são apresentados os conceitos destes três componentes, bem como os seus aspectos relacionados à GI e seus modelos, com a devida descrição de cada uma de suas etapas, tendo como fundamento o arcabouço teórico da Ciência da Informação (CI).

## ***2. Organização, acesso e uso da informação nas organizações***

A informação compreendida em sua prática social está diretamente atrelada às questões relativas ao desenvolvimento social e humano. Tal premissa parte de uma perspectiva transformadora da informação, que, ao estar presente nas mais distintas situações do cotidiano, é capaz de alterar condições, seja em decorrência de uma necessidade informacional pré-identificada ou ainda de seu uso corriqueiro.

Neste contexto, Tálamo (1996:12) afirma que “a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que gera, como daquele que a transforma e a trata, como aquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos”. A partir desta perspectiva, a informação mostra-se como o fundamento de qualquer estratégia de desenvolvimento individual, cultural, econômico, social, levando-se em consideração as transformações econômicas, políticas e culturais, bem como os diversos setores interessados nos processos informacionais e por eles envolvidos.

Enquanto fenômeno de natureza social, construída por meio das interações dos indivíduos (CAPURRO, 2003), a informação é um elemento de alta complexidade, que requer uma série de competências para a sua efetiva utilização. Estas competências tornam-se cada vez mais singulares e especializadas, tendo em vista a intensa inserção das TIC na conjuntura social atual. Araújo (1994:4) afirma que a informação constitui

[...] a mais poderosa força de transformação do homem; [o] poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem a capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo.

Já para Zeman (1970), a informação está relacionada ao conceito de fonte e destinatário e/ou fonte e usuário, fazendo com que a relação entre os níveis de informação do usuário e da fonte seja decisiva tanto para determinar o fluxo de informação como a capacidade de comunicação por parte do usuário. Existem também as questões circunstanciais, de tempo, espaço e movimento, inerentes à informação.

Sendo assim, a informação, potencializada pelo uso das TIC, passa a existir em inúmeros canais e suportes, tendo seus fluxos redirecionados em diversos formatos, o que implica na necessidade de uma constante organização do volume informacional para que o seu acesso e uso sejam possíveis em determinados contextos específicos, a exemplo das organizações.

Diante do atual cenário de globalização, as organizações contemporâneas existem em um contexto de instabilidade, visto que a competitividade acirrada, a busca por novos mercados e a constante inovação tecnológica, bem como a obsolescência programada de produtos e processos de produção, instauram um modo de gestão que requer, acima de tudo, a utilização de componentes estratégicos para a tomada de decisão. Assim, a informação tem-se estabelecido, cada vez mais, como um insumo fundamental neste processo.

Diferentemente da primeira fase da Revolução Industrial, em que a informação e a comunicação conviviam com as barreiras referentes ao controle e à censura, o cenário atual das organizações é delineado, paradoxalmente, por um cenário exatamente oposto: o excesso informacional. As organizações, independentemente dos setores em que atuam, necessitam de informação para o desenvolvimento de seus negócios, principalmente em situações que exigem decisões rápidas e eficazes.

Neste ponto, evidencia-se o imperativo de desenvolver mecanismos, sistemas e estratégias que permitam a organização, o acesso e o uso da informação voltada para o desempenho das organizações perante as crescentes demandas de informação da sociedade. Isto representa um grande desafio, pois o excesso de informação disponível, principalmente via TIC, acaba por se transformar em um obstáculo à maneira mais eficiente e eficaz da para a utilização da informação, causando a perda de oportunidades e impedindo o desenvolvimento não só da organização, mas de todas as pessoas nela envolvidas.

Diante do excesso da informação, onde há o perigo de não se privilegiar a qualidade destas, mas apenas o acesso irrestrito, abundante, colaborativo, corre-se o risco de negligenciar a legitimidade e confiabilidade das fontes, com prejuízo para a obtenção de informações capazes de produzir o conhecimento, já que estas podem estar descomprometidas com a educação para a cidadania, com o letramento informacional e, conseqüentemente, com a análise crítica da sociedade.

Em relação à organização da informação, Aguiar e Kobashi (2013:5) afirmam que “no domínio da CI, ela pode ser compreendida como uma série de atividades processuais com a finalidade de descrever intelectualmente conteúdos documentais para serem

representados nos sistemas de recuperação da informação”. A partir desses pressupostos, pode-se traçar dois elementos essenciais para abordar essa questão: a) a organização da informação requer um suporte, para que a partir de sua representação ela seja corretamente organizada; b) tais representações precisam ser feitas de forma estratégica, para que a informação seja recuperada e utilizada de acordo com a necessidade informacional identificada.

Estes suportes dizem respeito às formas escolhidas pelas organizações para o armazenamento da informação de interesse para o seu negócio, tais como arquivos impressos e digitais, áudios e hipertextos. A prévia distinção do que cada um desses suportes deve comportar, bem como a sua correta classificação, são estratégias essenciais para que tais informações sejam acessíveis – da melhor forma possível e a qualquer tempo – a todos os usuários, indistintamente.

Essa organização estratégica da informação necessita estar associada ao modo como uma informação pode estar correlacionada com outras, facilitando assim, a sua recuperação. Isto é uma ação de grande relevância, pois irá contribuir tanto para a tomada de decisão, como também para o planejamento estratégico, a avaliação e para as possíveis redefinições dos processos gerenciais que envolvem uma organização.

O segundo ponto a ser tratado, o acesso à informação, está diretamente relacionado com a comunicação da informação. Após encontrar a informação desejada, seguem-se outras etapas: a seleção da informação relevante e os processos de interpretação dessa informação. Com isto, os canais e os fluxos informacionais necessitam ser trabalhados de modo que sejam acessíveis, desde a questão física do suporte até a preocupação com as competências informacionais requeridas para que a informação possa ser compreendida.

Vale ressaltar que o acesso à informação está além do simples manuseio do seu suporte, requerendo competências para que se saiba qual informação é necessária, onde ela está disponível e se ela é de fato válida para o objetivo ao qual se pretende atingir.

Outros problemas de ordem da cultura organizacional também se tornam impeditivos para o pleno acesso à informação, como, por exemplo, a questão da “guarda” da informação, enquanto uma forma de manutenção de poder. Segundo Silveira (2000:80), “para conhecer, conceber ou divulgar uma ‘vontade’ e também para avaliar a ‘capacidade’ operacional, o poder demanda informação. Por isso também se afirma que informação é poder [...]”. Assim, a prática de deter a informação ou de disponibilizá-la parcialmente como uma maneira de manter a posse sobre ela, acaba por dificultar todo o processo de utilização da informação, pois reduz a sua abrangência e conseqüentemente a sua aplicação estratégica.

Já o uso da informação requer que os dois processos anteriores (organização e acesso) sejam plenamente realizados. Usar a informação significa aplicá-la em uma situação específica, fazendo com que ela possa alterar o *status* de uma determinada lacuna informacional, com o objetivo de satisfazer plenamente as demandas dos usuários envolvidos.

O comportamento dos usuários durante a busca e o uso da informação pode ser dividido em três níveis: o situacional – a situação será o fator principal na determinação das necessidades e dos usos da informação; o cognitivo – relaciona-se com os modos em que as informações são utilizadas para suprir as necessidades por conhecimento; e o afetivo –

inclui nuances emocionais, afetivas e psicológicas que influenciam os processos de busca por informação (CHOO, 2003).

Considerando todas essas particularidades sobre organização, acesso e uso da informação nas organizações, é possível chegar à conclusão de que estes não são processos de fácil execução. Pelo contrário, existem muitos determinantes que atuam em cada uma destas fases e para que se possa discutir o papel estratégico que a informação tem nas organizações, é necessário compreender o contexto no qual elas estão inseridas, bem como os atores que as compõem e as relações que estes estabelecem com essas organizações.

Além disso, é imprescindível que haja uma preocupação específica para que a organização, acesso e uso da informação sejam realizados de maneira eficiente e eficaz nos diferentes contextos organizacionais. Neste aspecto, a partir dos estudos sobre a GI – enquanto um campo de estudo específico – e seus modelos, é possível identificar a presença de questões relativas a estes três processos que se constituem em elementos essenciais para garantir uma boa gestão da informação nas organizações.

### ***3. A Gestão da Informação: conceito e modelos de aplicação***

As organizações de quaisquer tipos, sejam privadas, públicas ou instituições não governamentais, estão inseridas em um ambiente composto por diferentes agentes. Dentre estes agentes, conforme ilustra Daft (2010), estão a comunidade, a política, as leis, as instituições financeiras, outras organizações do mesmo setor – podendo ser concorrentes diretos ou não – a economia, as forças que regem o mercado e a tecnologia. Além disso, as organizações são constituídas, em seu ambiente interno, por recursos humanos, financeiros, tecnológicos, materiais e informacionais.

Considerando que as organizações sempre estabelecem relações com os agentes do ambiente externo, ainda que indiretamente – além das ligações construídas entre os seus colaboradores, no âmbito interno – tem-se a formação de fluxos informacionais internos e externos, os quais possuem uma relação direta com a dinâmica das organizações, o que motiva o reconhecimento da informação como um elemento estratégico nos diferentes contextos organizacionais. Todavia, como alertam Cavalcante e Valentim (2010:246),

*a informação somente terá real efetividade junto ao desenvolvimento da organização, a partir do momento que os indivíduos perceberem que ela é de fato um insumo para tal desenvolvimento. Isso ocorrerá a partir do momento que o compartilhamento da informação seja visto como um processo natural no âmbito das atividades e tarefas realizadas na organização, e a cultura informacional da organização atue de forma positiva em relação a este compartilhamento.*

Percebe-se que a informação será verdadeiramente um recurso estratégico e poderá viabilizar a tomada de decisão nas organizações se for compartilhada por seus membros. Ainda segundo as referidas autoras, esta cultura do compartilhamento não deve surgir como uma imposição administrativa, mas ser originada a partir de um comportamento próprio dos indivíduos pertencentes a estas organizações (CAVALCANTE e VALENTIM, 2010).

Contudo, a cultura de compartilhamento da informação será pouco frutífera se as informações compartilhadas não atenderem às necessidades de seus usuários, o que torna ainda mais evidente a visão de que a informação que é produzida e compartilhada nas organizações deve ser devidamente gerenciada, estando acessível a todos os que dela necessitarem.

Neste sentido, Tomaél (2007) afirma que a GI mapeia o fluxo de informações, identificando pessoas, fontes, produtos e serviços de informação, além das formas de criação, disseminação – para que se tenha o seu efetivo compartilhamento – e usos da informação. Santos e Valentim (2014) ressaltam a forte ligação da GI com as TIC, uma vez que todo o processo de organização da informação, que constitui umas das fases da GI, pode ser feito a partir de sistemas de informação ou de sistemas de gestão eletrônica de documentos, conferindo assim maior eficiência<sup>1</sup> aos processos de GI, uma vez que tal esforço contribui para facilitar a rápida disseminação das informações necessárias à gestão organizacional.

A GI atua junto aos fluxos formais gerados interna e externamente nas organizações, como bem ressaltam Cavalcante e Valentim (2014), ou seja, os fluxos relacionados à sua estrutura, registrados em algum suporte, ocupando-se assim da informação. Sobre este aspecto, algumas características da GI são elencadas no Quadro 1, a seguir.

**Quadro 1 – Principais características da GI**

<b>Características</b>	<b>Gestão da Informação</b>
Objeto	Informação
Fluxos informacionais	Formais
Objetivo	Identificar e potencializar os recursos informacionais
Processos	Identificação, organização e disseminação da informação
Conceitos relacionados	Sistemas de informação, gestão eletrônica de documentos
Principais influências	Tecnologias da informação e comunicação

**Fonte:** Adaptado de Santos e Valentim (2014)

Valentim e Souza (2013:91), afirmam que os fluxos de informação “têm por finalidade subsidiar os sujeitos organizacionais no que tange aos processos ali existentes”. Desta forma, uma gestão da informação implantada de forma eficiente nas organizações irá contribuir sobremaneira para a melhoria dos fluxos informacionais, ao identificar os recursos de informação necessários e potencializar o seu uso.

A prática da GI nas organizações pode ocorrer por meio da aplicação de modelos, que devem ser adaptados às necessidades e particularidades destes ambientes. No que concerne aos modelos de GI, para fins da presente proposta e considerando as discussões

<sup>1</sup> Eficiência é uma medida de desempenho correspondente ao uso do menor volume de recursos para se atingir uma meta organizacional (DAFT, 2010).

sobre a gestão da informação no âmbito da Ciência da Informação, foram tomados como referência os modelos de McGee e Prusak (1994), Choo (2003) e Beal (2004).

As propostas de McGee e Prusak (1994) e de Choo (2003) se constituem em modelos clássicos da GI que são amplamente utilizados nas pesquisas em CI. McGee e Prusak defendem um modelo de GI flexível, com fases que permitem os devidos ajustes para que seja possível obter uma gestão processual da informação. Já o modelo proposto por Choo tem como um fator preponderante a construção do conhecimento organizacional, onde o elemento essencial para a criação de significados é a informação. Por fim, o modelo apresentado por Beal (2004) tem como proposta maior a gestão da informação alinhada às TIC, o que se constitui, sem sombra de dúvidas, num importante diferencial estratégico para a gestão das organizações. Tal modelo se encontra, inclusive, em conformidade com o que Santos e Valentim (2014) postularam acerca da forte ligação da GI com as TIC, representando assim uma proposta diretamente associada com o que é previsto na literatura da CI.

Destarte, optou-se por tomar como base para a presente discussão tanto modelos clássicos de GI, a exemplo daqueles propostos por McGee e Prusak (1994) e por Choo (2003), como também o modelo de Beal (2004) que, apesar de não figurar entre os modelos clássicos, encontra-se plenamente alinhado com as discussões mais recentes que envolvem a CI acerca da gestão da informação, representando, assim, uma proposta mais atual e diferenciada para a comparação dos processos de GI.

Tais modelos têm como fundamento etapas que contemplam a identificação das necessidades informacionais, as ferramentas para aquisição e coleta de informações, os meios de organização e processamento da informação, a identificação e/ou o desenvolvimento de produtos e serviços de informação, os canais de transmissão da informação e a análise e uso das informações. As etapas de cada um destes modelos podem ser observadas no quadro 2.

**Quadro 2 – Etapas dos modelos de Gestão da Informação**

<b>McGee e Prusak (1994)</b>	<b>Choo (2003)</b>	<b>Beal (2004)</b>
a) identificação de necessidades e requisitos de informação; b) aquisição e coleta de informações; c) classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação; d) desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e) distribuição e disseminação da informação; f) análise e uso da informação.	a) identificação das necessidades de informação; b) aquisição (identificação das fontes de informação); c) organização e armazenamento da informação; d) desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e) distribuição; f) uso.	a) identificação de necessidades e requisitos de informação; b) obtenção; c) tratamento; d) armazenamento; e) distribuição; f) uso; g) descarte.

**Fonte:** Elaboração própria (2016)

McGee e Prusak (1994) destacam que a informação representa um ativo importante para as organizações, ressaltando a necessidade de gerenciá-la da melhor forma possível. O modelo proposto por esses autores, composto por seis etapas, tem na informação um elemento estratégico que é voltado para a tomada de decisão, sendo importante ressaltar a flexibilidade de suas fases, a depender das necessidades informacionais das organizações.

Na primeira fase, *identificação de necessidades e requisitos de informação*, são detectadas as lacunas informacionais existentes na organização e sua correlação com as necessidades informacionais dos seus usuários, devendo-se atentar, então, para dois aspectos: a variedade das fontes de informação e o desconhecimento das necessidades da informação apresentadas pelos usuários (MCGEE e PRUSAK, 1994). Em seguida, na fase da *aquisição/coleta de informações*, são estabelecidas as ferramentas para a aquisição e/ou coleta das informações necessárias. Uma vez coletadas as informações, segue-se para a fase da *classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação*, onde é realizado o processo de organização da informação, que é classificada, tratada para ser posteriormente apresentada aos usuários.

Prosseguindo, tem-se a fase do *desenvolvimento de produtos e serviços de informação*, que é essencial para mapear as necessidades informacionais dos usuários e compreender a cultura informacional das organizações, sendo fundamental, neste momento, a participação de todos os colaboradores. Após ser organizada, a informação deve passar, então, pela *distribuição e disseminação*, etapa em que haverá o seu compartilhamento e disseminação entre os usuários pertencentes às organizações. Por fim, surge a fase da *análise e uso da informação*, onde pode ser verificado se a informação atingiu o seu objetivo inicial que foi atender, da melhor maneira possível as necessidades dos usuários.

Choo (2003:84) define a GI como “um conjunto de processos interligados capazes de fazer com que as organizações se adaptem às mudanças do ambiente interno e externo, estando em simetria com as atividades de aprendizagem organizacional”. O modelo para a gestão da informação proposto por Choo – bastante semelhante ao de McGee e Prusak (1994) – apresenta seis etapas, tendo como fase inicial a identificação das necessidades de informação e, como fase final do processo, o uso da informação.

Apesar de serem originados a partir de diferentes contextos, é possível perceber que estes dois modelos clássicos de GI apresentam as mesmas etapas, existindo apenas pequenas diferenças em suas nomenclaturas. Dentre estas diferenças, destaca-se apenas a etapa do modelo de Choo destinada à *organização e armazenamento da informação*, onde a informação coletada é armazenada nos repositórios de informação e conhecimento. Tal fase, prevista no modelo de Choo, corresponde àquela denominada por McGee e Prusak de *classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação*.

No que diz respeito ao modelo proposto por Beal (2004), que também foi construído em um contexto diferente dos demais, é possível perceber que suas etapas também possuem uma considerável semelhança com os modelos clássicos da GI, tendo início com a fase da identificação das necessidades de informação.

As etapas que essa autora denomina *tratamento e armazenamento* da informação possuem uma correspondência direta com aquelas denominadas de *classificação*,

armazenamento, tratamento e apresentação da informação, propostas por McGee e Prusak (1994) e ainda com a etapa de *organização e armazenamento da informação*, sugerida por Choo (2003). O diferencial deste modelo sustentado por Beal é justamente a etapa do *descarte* da informação, que prevê o descarte daquelas informações que se encontram em desuso; isto faz com que aquelas informações utilizadas com maior frequência passem a obter uma maior visibilidade.

**4. Organização, acesso e uso da informação: componentes essenciais aos modelos de GI**

Vale frisar que os três modelos de GI apresentados foram construídos a partir de etapas que vão desde a identificação das necessidades de informação até o seu uso nas organizações. Contudo, ao se analisar as diferentes etapas de cada um deles, observou-se a existência de alguns aspectos convergentes entre eles, para além do fato de que todos eles apresentam – como ponto de partida do processo de GI – a identificação das necessidades de informação. Estes aspectos comuns podem ser identificados na figura 1.

**Figura 1 – Organização, acesso e uso da informação nos modelos de GI**

<b>McGee e Prusak (1994)</b>	<b>Choo (2003)</b>	<b>Beal (2004)</b>
a) Identificação de necessidades e requisitos de informação;	a) Identificação das necessidades de informação;	a) Identificação de necessidades e requisitos de informação;
b) Aquisição e coleta de informações;	b) Aquisição (identificação das fontes de informação);	b) Obtenção;
c) Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação;	c) Organização e armazenamento da informação;	c) Tratamento;
d) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;	d) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;	d) Armazenamento;
e) Distribuição e disseminação da informação;	e) Distribuição;	e) Distribuição;
f) Análise e uso da informação.	f) Uso.	f) Uso;
		g) Descarte.

**Fonte:** Elaboração própria (2016)

Com base na figura exposta acima, é possível identificar que o processo de organização da informação ocorre em todos os modelos de GI, estando desdobrado nas seguintes etapas de classificação:

- a) armazenamento, tratamento e apresentação da informação, no modelo de McGee e Prusak (1994);
- b) organização e armazenamento da informação, no modelo de Choo (2003);

c) tratamento e armazenamento da informação, no modelo de Beal (2004).

Considerando que a informação devidamente organizada deve ser disponibilizada para o seu pleno acesso pelas organizações, a fim de que os usuários possam utilizá-la em suas diferentes atividades, a sua distribuição deve ser concebida como um elemento fundamental para que este acesso ocorra da maneira mais democrática possível, observando-se principalmente os suportes onde tais informações devem estar registradas e os fluxos de comunicação existentes nas organizações. Neste sentido, percebe-se também nos três modelos analisados uma etapa especialmente direcionada à distribuição da informação enquanto uma das fases do processo de GI, com o objetivo de possibilitar o pleno acesso às informações.

É válido ressaltar que a distribuição da informação pode encontrar barreiras. Segundo Siqueira (2005), elas podem estar relacionadas a aspectos como a linguagem, a confiança no canal de comunicação e até mesmo às limitações cognitivas dos usuários. Torna-se, então, fundamental para o sucesso do processo de GI observar estas barreiras ambientais, a fim de que o acesso à informação não enfrente obstáculos ou venha a ser interrompido.

A ação decorrente do acesso à informação é o seu uso, uma vez que ela está diretamente relacionada à disponibilização da informação. Neste sentido, o uso da informação se constitui também numa etapa que está presente em todos os modelos analisados, demonstrando assim o seu importante papel na administração das organizações.

Os processos de GI propostos por McGee e Prusak (1994), Choo (2003) e Beal (2004) foram construídos obedecendo a diferentes contextos organizacionais, apresentando, destarte, etapas próprias e especialmente elaboradas visando atender às necessidades específicas em conformidade com os variados tipos de organizações atendidas. Vale ainda ressaltar que o pleno funcionamento destes modelos vai depender da execução contínua de todas as suas etapas, sendo inviável a supressão ou interrupção de qualquer uma delas, já que estes modelos processuais têm embasamento no ciclo informacional das organizações.

Neste sentido, apesar de cada modelo apresentar características e etapas próprias para o ciclo informacional nas organizações, todos eles contemplam os processos de organização, acesso e uso da informação em meio às suas etapas, o que permite considerá-los como componentes fundamentais do processo de gestão da informação em ambientes organizacionais.

## ***5. Considerações finais***

A informação utilizada para a tomada de decisão nas organizações é um insumo essencial, que supera qualquer outro artifício técnico, acima, inclusive de quaisquer tipos de tecnologias. Contudo, ao considerar a informação como um elemento complexo, que requer conhecimento de suas principais características e dos processos a ela relacionados, conclui-se que é essencial realizar um estudo aprofundado sobre as etapas básicas necessárias para proporcionar a utilização da informação de maneira eficiente e estratégica nas organizações.

Assim, a discussão sobre a organização, o acesso e uso da informação nas organizações é primordial para o entendimento basilar de que essas são etapas fundamentais para o processo de gestão da informação no âmbito organizacional.

As principais barreiras aos processos informacionais estão centradas nos problemas dos fluxos informacionais, na má gestão dos suportes, na organização incipiente e, principalmente, nas difíceis relações humanas em torno desse elemento de poder que se constitui a informação. Criar modos de superar tais dificuldades requer uma visão holística do ambiente organizacional a ser trabalhado, viabilizando assim a harmonia entre as pessoas, os artefatos tecnológicos e os processos de gestão.

É neste sentido que a Gestão da Informação se faz imprescindível, pois reúne elementos essenciais para o trato com a informação. Pode-se, inclusive, perceber, principalmente nos três modelos estudados, uma importância fundamental dada à organização, acesso e uso da informação, uma vez que sem esses processos, torna-se impossível gerir a informação nas organizações.

A partir do momento em que a informação encontra um espaço organizado adequadamente para o seu correto armazenamento, recuperação, identificação, avaliação, acesso e uso, reconhece-se um contexto propício para o desenvolvimento dos seus usuários com o objetivo auspicioso de proporcionar o desenvolvimento do conhecimento.

Um clima organizacional favorável, ou seja, aquele em que os fluxos informacionais são descentralizados, que a tomada de decisão é democrática e que o acesso à informação é amplo, faz com que surja uma dinâmica aplicada aos processos informacionais, permitindo assim que suas diferentes fases possam ser executadas a partir de todo um planejamento estratégico e não mais de forma pontual e isolada. Isso, por sua vez, requer um envolvimento coletivo, uma prática contínua e uma conexão plena com os objetivos e anseios tanto da organização como de seus diferentes públicos.

### ***Referências bibliográficas***

**AGUIAR, Francisco Lpes de; KOBASHI, Nair Yumiko**

2013 Organização e representação do conhecimento: perspectivas de interlocução interdisciplinar entre Ciência da Informação e Arquivologia. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16º, Santa Catarina, 2013 – *Anais*. [Em linha]. Santa Catarina: ENANCIB, 2013. [Consult. 29 maio 2016]. Disponível em:

<http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/155/147>

**ARAÚJO, Vânia Mria Rodrigues Hermes de**

1994 *Sistemas de recuperação da informação : nova abordagem teórico-conceitual*. Rio de Janeiro : Escola de Comunicação da UFRJ, 1994. Tese de Doutorado.

**BEAL, Adriana**

2004 *Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações*. São Paulo: Atlas, 2004.

**BETTENCOURT, Márcia Pires; CIANCONI, Regina de Barros**

2012 *Gestão do conhecimento: um olhar sob a perspectiva da Ciência da Informação. Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. ANCIB. 5:1 (2012) 1--20.

**CAPURRO, Rafael**

2003 *Epistemologia e Ciência da Informação*. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5º, Belo Horizonte, 2003 – *Anais*. Belo Horizonte: ENANCIB, 2003.

**CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim**

2010 *Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais*. In VALENTIM, M. L. P., org. – *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

**CHOO, Chun Wei**

2003 *A Organização do conhecimento : como as organizações usam a informação para criar significado*. São Paulo: Senac Editora, 2003.

**LE COADIC, Yves-François**

1996 *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

**DAFT, Richard**

2010 *Administração*. São Paulo : Cengage Learning, 2010.

**MCGEE, James; PRUSAK, Laurence**

1994 *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

**SANTOS, Cássia Dias; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim**

2014 *As Interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. Perspectivas em Gestão & Conhecimento*. João Pessoa. 4:2 (2014) 19-33.

**SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da**

2000 *Um Estudo do poder na sociedade da informação. Ciência da Informação*. [Em linha]. Brasília. 29:3 (2000) 79-90. [Consult. 23 maio 2014] Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/875>

**SIQUEIRA, Marcelo Costa**

2005 *Gestão estratégica da informação*. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

**TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira**

1996 *Informação: organização e comunicação*. In SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1º, Niterói, 1996 – *Anais*. Niterói : Universidade Federal Fluminense, 1996.

**TOMAÉL, Maria Inês**

2007 *Redes sociais, conhecimento e inovação localizada. Informação e informação*. Londrina. 12:nº especial (2007).

**VALENTIM, Marta Lígia Pomim; SOUZA, Juliete Susann Ferreira de**

2013 Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. *Encontros Bibli.* Florianópolis. 18:38 (2013) 87-106.

**ZEMAN, Jiri**

1970 Significado filosófico da noção de informação. In COLÓQUIOS FILOSÓFICOS DE ROYAUMONT – *O Conceito de informação na ciência contemporânea*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

**Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger | marciatsaeger@yahoo.com.br**

Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil

**Maria Lívia Pacheco de Oliveira | liviapac@hotmail.com**

Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil

**Júlio Afonso Sá de Pinho Neto | sadepinho@uol.com.br**

Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil

**Dulce Amélia de Brito Neves | damelia1@gmail.com**

Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil