

Gestão informacional em meio digital: caso Rede Paraíba de Comunicação afiliada a Rede Globo de Televisão¹

Leonardo de Oliveira Cavalcante

Universidade Federal de Alagoas
leo.ocavalcante@gmail.com

Armando Malheiro da Silva

Faculdade de Letras da Universidade do Porto/CETAC.MEDIA
armando.malheiro@gmail.com

Gustavo Henrique de Araújo Freire

Universidade Federal da Paraíba
ghafreire@gmail.com

Resumo

Acentua-se que o advento das novas tecnologias digitais e seus processos contribuem para a gestão informacional, as quais vêm provocando mudanças radicais no âmbito das comunicações. Numa empresa jornalística, o principal insumo é informação que atualmente é caracterizada como digital. A pesquisa insere-se no contexto da Rede Paraíba de comunicação, com o propósito de analisar recursos informacionais com o objetivo de construir diretrizes para uma estratégia de gestão da informação em meio digital. Aborda-se os aspectos relacionados à identificação dos recursos informacionais. A pesquisa é caracterizada como um estudo de caso, com foco

Abstract

It emphasized that the advent of new digital technologies and processes contribute to the informational management, which have led to radical changes in communication. In a journalistic company, the main input is information that is currently characterized as digital. The research fits into the context of Paraíba Network communication with the purpose of analyzing information resources with the goal of building guidelines for a strategy for managing information in digital media. Discusses the aspects related to the identification of information resources. The research is featured as a case study with exploratory and descriptive qualitative focus. As methods of data

1 Pesquisa baseada na Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade do Porto/Portugal

exploratório, qualitativo e descritivo. Utilizam-se como métodos de coleta de dados a observação direta e entrevistas com a finalidade de realizar uma descrição dos recursos informacionais sob o aspecto qualitativo com mais precisão. Conclui-se que a Rede Paraíba de Comunicação adere aos recursos das novas tecnologias digitais como também verificou-se uma preocupação atenuada com a disseminação da informação com a credibilidade e com as políticas de inclusão digital.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Sociedade da Informação; Regime e Políticas de informação; Recursos informacionais

Keywords: Information Management; Information Society; Arrangements and information policies; Informational resources

1. Introdução

Os novos desafios apresentados pelas tecnologias digitais de informação e comunicação fizeram com que as Unidades de Informação tivessem uma maior atenção para as novas ferramentas e suportes para armazenamento e disseminação da informação em formato digital, enfatizando as questões voltadas para a gestão da informação em ambientes digitais.

No contexto de uma empresa jornalística, onde a informação é a principal matéria-prima, é preciso aplicar os princípios da comunicação sob o aspecto da Gestão da Informação em meio digital, atuando de maneira diferenciada dos meios tradicionais de comunicação.

O advento das tecnologias digitais de informação e comunicação e o crescente fluxo da informação vêm provocando mudanças radicais no âmbito das comunicações, principalmente com o surgimento da internet, que possibilitou a disseminação da informação sem fronteiras, como também permitiu que os usuários tenham um papel participativo na produção da informação, deixando de ser apenas mero receptor para ser também emissor (produtor). Nesse sentido, Oliveira (1999) considera que a tecnologia da informação manipula a informação, na medida em que agrega valor (produto e serviços) seja por meio da sua estocagem ou, principalmente, pela sua difusão. Desse modo, no

capitalismo, a informação é uma parte fundamental do capital, pois necessita fixar-se a um meio material para tornar-se reserva de valor, sendo que a tecnologia consegue tornar concreta essa parte do capital pelo seu armazenamento quase ilimitado, ou pela sua disseminação que hoje potencialmente não possui fronteiras.

Esse processo traz mudanças nas organizações que resultam em inovação, algo que vem mudar as formas antigas de agir, mudanças de regras para se adaptar e tornar-se mais competitivas no mercado. Isso acentua, que as mudanças estão intrinsecamente relacionadas ao uso das tecnologias digitais de informação e comunicação da informação, as quais permitiram a disponibilização de informações em tempo real, independente de local e usuário. Ela vem revolucionando as próprias formas de produção e transmissão da informação, alterando significativamente a dinâmica do setor de comunicação, onde houve mudanças de paradigmas, tornando o fluxo de informação muito mais eficaz.

Segundo Ribeiro (s.d, p. 2) a mudança de paradigma acentuou-se ao longo da segunda metade do século XX, graças à explosão da informação científica e técnica e da informação administrativa no contexto das mais diversas organizações, assim como ao desenvolvimento da informática em associação com o tratamento e de sua recuperação.

Vale ressaltar segundo Dizard (2000) que há diversos motivos para estas mudanças, mas, o mais importante é que a televisão e o rádio e os demais veículos clássicos de comunicação estão sendo desafiados pela internet e por outras tecnologias que oferecem opções mais amplas de serviços de informação e entretenimento. Visto que a Internet transformou e continua transformando o jornalismo de diversas maneiras, é bom recordar alguns exemplos: na Guerra do Golfo (1991) a televisão transmitia as notícias via satélite, tornando um marco tecnológico naquele período. Outro exemplo emblemático recente foi no que se denominou “primavera árabe, em que através das redes sociais digitais houve a participação ativa da sociedade na produção de informações de cunho jornalístico, denunciando fatos dos conflitos através da disseminação, por meio das mídias digitais, de vídeos que transmitiam imagens sobre o que se passava naquela região, desempenhando de modo similar o papel dos jornalistas, por redes sociais, em particular, o Twitter e o Facebook.

Hoje, o que se observa é uma larga liberdade de comunicação, não apenas local, mas mundial. Torna-se evidente que o surgimento da comunicação a longa distância trouxe para

o cidadão leigo, a possibilidade dele mesmo ser o produtor da informação, precisamente de cunho jornalístico, sendo uma realidade em vários canais de comunicação. É preciso acentuar que a participação do receptor na função também de emissor da informação, ou seja, como informador, poderia estar gerando um problema, colocando em risco a profissão do jornalista, porém o que se percebe é que os meios comunicação formais, estão se beneficiando disso, como estratégia de interatividade com os seus receptores e de obter a informação com mais rapidez.

Isso permite afirmar que as mudanças podem ser vistas no conteúdo jornalístico digital, na rotina de produção, transferência e consumo da informação. A empresa jornalística, que oferece notícia em novo formato, desperta para a realidade que as informações que circulam no meio digital são cada vez maiores na sociedade. Estas mudanças no modelo de produção de notícias podem ser observadas pela ótica da gestão da informação em meio digital.

Em uma Unidade de Informação Jornalística, a gestão da informação tem sua extrema importância na forma que a informação é adquirida, organizada, armazenada e difundida para a sociedade. Fica demonstrada a necessidade das organizações focarem principalmente no tratamento e na representação da informação produzida em seu contexto ou oriunda de outros locais, evitando desorganização e a não recuperação das mesmas. Fadel et.al.(2010) relatam que os estudos sobre informação em âmbitos organizacionais são alicerçados na gestão da informação e são essenciais para construção da memória organizacional, de políticas, de ambientes e de fluxo informacionais compreendidos de forma ampla. O não reconhecimento da informação como um bem ou como seu ativo de conhecimento resulta em perdas econômicas. Ao contrário, a consciência de que a informação tem um valor e um custo, relacionados a sua produção e disseminação, isso justifica a necessidade de planejar, racionalizar, padronizar e organizar os recursos, de modo a torná-los eficientes e úteis.

2 Esta pesquisa tem a finalidade de trazer contribuições para à área da Ciência da Informação, tanto no contexto teórico quanto na prática do estudo aplicado, a partir da observação da descrição dos recursos de gestão da informação em meio digital. Visando à

2 A pesquisa de campo foi feita na Rede Paraíba de Comunicação com televisões, filiadas a Rede Globo de Televisão (Brasil).

relevância das informações dentro das organizações, assim sendo, elas necessitam serem geridas, não de forma aleatória, mas com sistematização e padronização, regidas por uma gestão da informação, que envolve fatores relacionados à criação da informação; o tratamento da informação; a memorização (arquivamento) e a sua comunicação. Diante do exposto, surge a necessidade de investigar os pormenores da Gestão da Informação no âmbito da comunicação digital, identificando os seus atores, seus recursos e processos.

No contexto de uma Unidade de Informação Jornalística a produção de conteúdos (informação) é a razão de sua existência e a sua gestão têm sua extrema importância. Nesse sentido, formulamos a seguinte questão: Como pensar/construir diretrizes para uma gestão da informação que possa otimizar o uso de recursos informacionais na internet? Contextualizado o tema e o problema que desencadearam a pesquisa, buscamos identificar os recursos informacionais realizando descrição do processo da gestão da informação/conteúdos desde a sua criação, armazenamento e disseminação para os canais de comunicação da Rede Paraíba de Comunicação.

Como metodologia, assume um carácter descritivo, porque busca a descrição das características dos recursos informacionais do campo da pesquisa. Nesse contexto, a observação direta e descritiva fará parte neste processo, com fins de detectar a forma como está sendo gerida a produção e disseminação da informação e os recursos utilizados para produzi-la, armazena-la e dissemina-la nos seus canais de comunicação.

2. A Informação como objecto da Ciência da Informação

Para tratar da informação como objeto da Ciência da Informação (CI), primeiramente fundamentaremos seu conceito. Segundo a teoria matemática da comunicação, Lévy (1996) diz que a informação é um acontecimento que leva a uma redução de incerteza acerca de um ambiente dado. Para categorizar a informação como antropológica, Capurro (2007) define a informação como uma categoria que diz respeito ao fenômeno de mensagens humanas, cujas estruturas verticais e horizontais estão relacionadas ao conceito grego da mensagem (angelia) bem como ao discurso filosófico (logos), porém, por outro lado, sob a perspectiva moderna, agora desumanizada, a informação é apresentada como

conhecimento comunicado, dando origem ao que podemos mencionar uma ontologia comunicativa, em que não apenas humanos, mas também todo tipo de sistema são tidos como produtores, processadores e compartilhadores de informação, estando supostamente relacionada tanto aos sistemas computacionais quanto aos seres humanos.

Le Coadic (2004, p.4) apresenta a informação como: [...] um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Ao apresentar alguns conceitos do que seja informação, Machlup (1983 apud Capurro, 2007) discorda do uso do conceito de informação no contexto de transmissão de sinais e afirma que os sentidos básicos da informação referem-se a todos a dizer alguma coisa ou sobre alguma coisa que está sendo dita. Acrescenta que a informação é algo que está dirigido para a mente humana e recebido por mentes humanas, em resumo, a informação é fenômeno humano que envolve indivíduos que transmitem e recebem mensagens no contexto de suas ações. Segundo Freire, (veja a referência no final. Veja se está correto) existem condições básicas para a existência do fenômeno informacional no âmbito da Ciência da Informação, quais sejam:

- Ambiente social – Contexto que possibilita a comunicação de informação
- Agentes - No processo de comunicação, os agentes são o emissor e o receptor.
- Canais - Os canais estão relacionados aos meios por onde a informação circulam.

A informação apresentada como objeto de estudo não é pesquisada isoladamente, no âmbito geral, mas sim relacionada nas questões da gestão da informação englobando termos como: necessidade, (re) produção, memorização, organização, recuperação, acessibilidade, disseminação e utilização, como também estudos para estratégias e planejamento para as organizações, podendo ser tratada especificamente como sendo mediática. Charaudeau (2010) caracteriza informação mediática, aquela que é transmitida pelas mídias que funcionam por uma dupla lógica: a lógica econômica e a outra como

simbólica que faz com que todo organismo (unidade de informação) tenha por vocação participar da construção da opinião pública.

Observa-se a informação como objeto de estudo e da interdisciplinaridade da Ciência da Informação – CI com a Ciência da Administração vista em diferentes enfoques como: cognitiva, gerencial, econômico, político e social, considera-se a „informação. como principal elemento para a trama do tecido dessa interdisciplinaridade. (OLIVEIRA; PINHEIRO; ANDRADE, 2011). Isso permite afirmar que o conceito gestão da informação dado nesta pesquisa, é fundamental para as duas áreas, pois, tanto para a administração que realça nos processos da coleta, armazenamento, tratamento e disseminação, como no campo da CI que estuda a informação neste mesmo enfoque de processos e comportamentos. Dessa forma apresenta-se a interdisciplinaridade entre as duas áreas.

Nesta perspectiva, cumpre frisar o conceito da CI, González de Gómez (2003) que define o escopo e a abrangência da CI, a qual estuda fenômenos, processos, construções, sistemas, redes e artefatos da informação incorporando os aspectos como: os estratos da ação da informação, assimetrias e interfaces, modalidades de ação e seus sujeitos. Segundo Borko(1968) a expressão Ciência da Informação, nasceu nos Estados Unidos e decorre do impacto imediato dos primeiros avanços na automatização de dados. Harold Borko (1968) publicou um pequeno artigo Information Science: what is it?, em que retomou uma definição de 1962, que diz assim: Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a otimização do acesso e uso. Está relacionada com um corpo de conhecimento que abrange origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação, tendo tanto um componente de ciência pura, que investiga o assunto sem considerar a sua aplicação, e um componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos.

O surgimento da Ciência da Informação remete ao período da Segunda Guerra Mundial, que impulsionou um aumento na produção de informações, ocasionando o “Boom” de informações e o seu uso estratégico entre os países adversários com o intuito de se destacarem na Guerra. No entanto, fatos antecedentes à esta época são relevantes e

precursores para explicar o surgimento desta nova ciência, dentre eles a invenção da imprensa no século XV que permitiu a reprodução de textos escritos, e que o conhecimento passasse a ser produzido em maior escala. Spinak (1998) vem apontar que a comunicação e a informação andam juntas, são intrínsecas da ciência e acrescenta que a investigação é estimulada e sustentada por um fluxo de nova informação. Quando o ciclo de informação se completa, outra vez surge nova informação, em uma interação infinita.

Gomes (2010) afirma que a CI, portanto, teve sua origem desde a formação da humanidade, evoluindo e se desenvolvendo ao longo dos séculos da seguinte forma:

- a) Na Antiguidade e Idade Média se dava através dos acervos da nobreza e do Clero, e na erudição e formação cultural das lideranças;
- b) No século X intensificou-se a comunicação entre as comunidades distantes, propiciando uma circulação maior das idéias por meios de recursos informacionais existentes nos acervos;
- c) Na Revolução Francesa/Iluminismo, com a luta pelos direitos de acesso ao conhecimento;
- d) No Renascimento com a expansão e a institucionalização das escolas, bibliotecas e arquivos;
- e) No Racionalismo através dos avanços científicos e tecnológicos;
- f) Na Revolução Industrial e nas duas grandes guerras, tornou-se evidente a necessidade da Informação e da preservação, organização, recuperação, disseminação e uso da mesma;
- g) No final do século XIX, surgiu a ampliação e o refinamento das técnicas de organização da informação. Paul Otlet e o Instituto Internacional de Biblioteconomia deram origem ao Tratado de Documentação. Foi quando a documentação deixou de ser apenas “livro” e passou a ser qualquer um artefato que nele tivesse algum tipo de informação/conhecimento. Nos Estados Unidos surgem as Bibliotecas Especializadas.

Saracevic (1996) aponta três características gerais que constituem a Ciência da Informação, são elas: interdisciplinaridade, ligação inexorável com a tecnologia de informação e por último uma participação ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação, a qual visualizará melhor no decorrer do texto. Saracevic apresenta essas características fazendo uma compreensão da sua evolução e dos seus problemas e questões que a enfrenta. (SARACEVIC 1996 p.42)

Pode-se concluir que, à medida que surgem novas formas de comunicação na sociedade, motivadas pelos avanços tecnológicos, novos campos de atuação para a CI são criados e a ciência vem evoluindo, para cumprir com o seu papel de organização da informação a fim de assegurar a preservação, recuperação, acesso e uso da informação.

3. Gestão da Informação

A informação é vista como ferramenta, objeto, recurso, poder, estratégica e algo valioso para os ofícios profissionais e para o cotidiano das pessoas. Ela está relacionada diretamente as profissões ou a qualquer indivíduo que dela necessite. Esta busca pela informação, surge pela necessidade individual ou coletiva, mas para que sua necessidade seja saciada de forma satisfatória, há por um processo por onde a informação passa, o qual chamamos de gestão da informação que consiste nas atividades da criação, identificação, classificação, processamento, armazenamento e disseminação. Partindo desse pressuposto, a gestão da informação para Valentim (2006, p.1) vem a ser:

[...]conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantem a informação necessária no tempo e no formato adequado, a fim de auxiliar na geração de ideias, soluções de problemas e tomada de decisão.

Há de convir que a gestão da informação vai além desses processos. Freire (2008) interpretando a perspectiva Ponjuán Dante(1998) e Marchiori (2002), afirma que a gestão da informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos

para o gerenciamento da informação e, a partir disto, ela mesma ser disponibilizada como insumo útil, estratégico e relevante para indivíduos, grupos e organizações.

Ao referenciar o manual de gestão de serviço de informação editado pelo IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (1997), Marchiori (2002) acrescenta que a Gestão da informação pode ser considerada como um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço. A autora ainda apresenta três enfoques dados da Gestão da Informação nas seguintes áreas: Administração, Tecnologia e na Ciência da Informação. Na administração o enfoque é na relevância das informações para a tomada de decisões e na Ciência da Informação o enfoque é dado no estudo da informação relacionados aos comportamentos, criação, classificação, indexação, coleta, armazenamento, recuperação e uso.

A gestão da informação é dita como modelo de gestão complementar atuando diretamente ao fluxo formal da organização, aquilo que está explicitado. De modo similar, Valentim (2002 *apud* VALENTIM, 2004, p.155) permite afirmar que “a gestão da informação, portanto, trabalha essencialmente com os fluxos formais de informação”. Tendo também a gestão do conhecimento atrelada aos fluxos informais, aquilo que não está explicitado. (FADEL, et al, 2010). Isso permite afirmar que gestão da informação e do conhecimento caminham juntas, pois, sem o conhecimento prévio dificulta o entendimento no processo de comunicação da informação.

Pinto e Silva (2005) apontam para um modelo sistêmico de gestão da informação que esta diretamente relacionada e que implica na *Gestão da Qualidade*, com o planejamento estratégico, com os processos organizacionais, sejam eles de gestão, de produção ou de implementação de tecnologias.

Pinto (2009) aponta que na Era da Informação a relação com o documento sofre modificações nunca vista antes, podendo perceber esta realidade na produção e uso da informação a convocar multiplicas dimensões através das mediações tecnológicas e de uma extrema volatilidade dos suportes digitais dentro de um contexto denominado meio digital, visto como meio eficaz e eficiente para armazenar, processar e aceder a informação de

forma rápida e sem limitações físicas e espaciais. A autora ainda reforça a necessidade de uma intervenção sistêmica e integrada, partindo de uma sólida base teórica e centrada na informação.

Em linhas gerais a Gestão da Informação tem o objetivo de assegurar que a informação seja gerida como um recurso indispensável e valioso e que esta, esteja alinhada com a missão e os objetivos da Organização. Nessa perspectiva Tarapanoff (2001, p.44) afirma que o principal objetivo da GI é, portanto, “identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais”.

De certa forma, considerando que as mudanças ambientais atingem as organizações e estas devem procurar adaptar-se às ocorrências internas e externas que podem alterar as necessidades de informações a todos os níveis da organização, no entanto, com isto a gestão da informação têm o papel de facilitador para gerir inconstâncias informativas, responder com mais rapidez as necessidades de informação centrando-se como objeto fundamental nas soluções e na satisfação dos clientes, e ainda podem proporcionar redução de custos, relatórios precisos e tomadas de decisão com menores riscos.

3.1. Modelos de Gestão de Informação

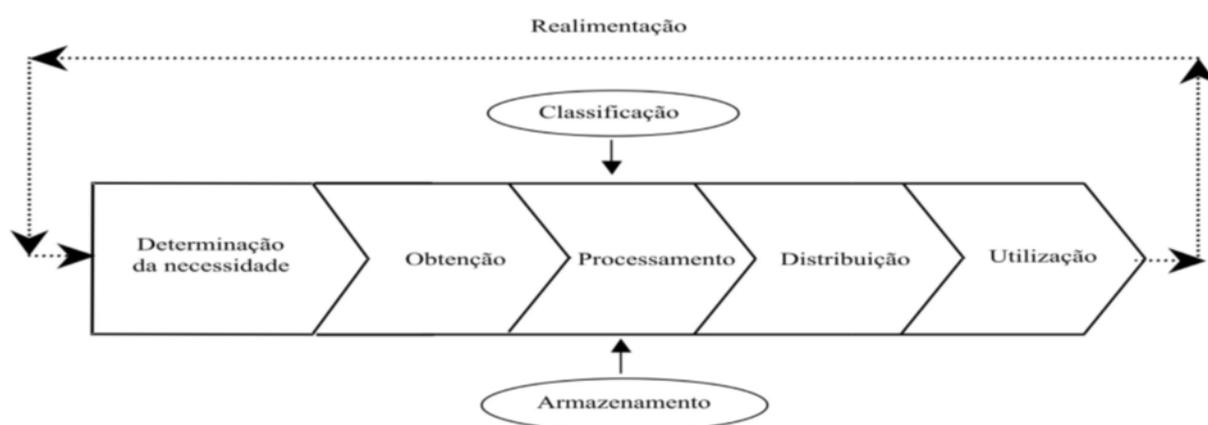
A importância da gestão da informação é fundamentada na necessidade da organização de reduzir e amenizar incertezas, criadas pela falta de informação para realizar as ações organizacionais, como tomada de decisão e solução de problemas, e reduzir equívocos gerenciais (CHOO, 1998). Ele apresenta no seu modelo de Gestão da informação, quatro modos de gestão, são eles: Gestão de Recursos Informacionais; Gestão de políticas informacionais; Gestão da tecnologia da informação; Gestão de processo informacionais. Para Choo (1998, p.24), a gestão da informação se dá num processo cíclico através de sete etapas distintas, porém inter-relacionadas:

- I. Identificação de necessidades informacionais;
- II. Aquisição de informação;

- III. Organização e armazenagem de informação;
- IV. Desenvolvimento de produtos informacionais e serviços;
- V. Distribuição da informação;
- VI. Uso da informação;
- VII. comportamento adaptativo.

Moraes, et al. (2006) apresenta o modelo clássico na figura 1, iniciando o processo de gestão da informação com a determinação das necessidades de informação por parte do utilizador. Pode-se observar que as necessidades de informação não são uniformes, ou seja, cada indivíduo tem as suas necessidades, diferenciando-as conforme as crenças, idade, sexo, grau de escolaridade, profissão, classe social etc. Line (1974) interpretado por Sanz Casado (1994), define que a necessidade de informação é aquilo que o indivíduo deve possuir para seu trabalho, pesquisa e educação. Para Havelock (1979), na análise de Sanz Casado (1994), as necessidades são mensagens muito significativas no sistema humano que se modificam em forças dinâmicas encarregadas de criar um estado de instabilidade no indivíduo.

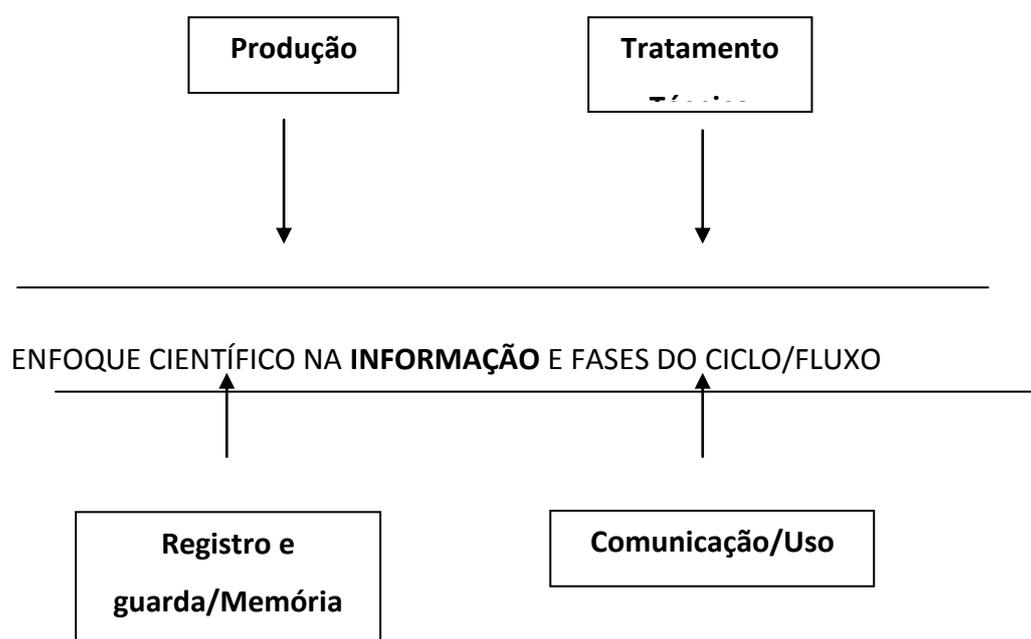
Figura 1 - Processo de Gestão da Informação



Fonte: Moraes, et al.(2006)

De modo similar Silva (2006) ao fazer referências ao contexto institucional e organizacional trata as principais fases do ciclo/fluxo informacional e comunicacional em quatro etapas, a seguir na figura 2.

Figura 2- Estudo científico da Gestão da Informação



Fonte: Silva (2006)

Silva (2006) ainda descreve essas etapas da seguinte forma: na produção, pode-se considerar as atividades de consulta a fontes de informação; introdução dados; edição; digitalização. No Tratamento Técnico é realizada a aferição dos critérios de classificação e de indexação. Já no Registro e guarda/Memória cabe a inserção de Informação e Meta-informação (descritiva, técnica, preservação...) e por fim a comunicação/uso, quando a informação é comunicada e utilizada por algum meio, seja pela internet, intranet, livros, impressa...

Davenport (1998, p.173) define o gerenciamento da informação como "um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento". Em seus estudos o autor faz menção a três ambientes envolvidos na gestão da informação, a saber: o ambiente informacional, o organizacional e o externo. Dentre esses ambientes vale destacar o ambiente informacional, o qual é subdividido em seis componentes:

- a) **Processo Informacional:** apresenta-se os processo de construção da informação, as fases de como o trabalho é desenvolvido.
- b) **Arquitetura Informacional:** Refere-se a forma que a informação é organizada e apresentada, compreendendo o design estrutural, o layout, recursos de busca e as formas de navegação de um *websites*, intranets e sistemas de informação.
- c) **Política Informacional:** definição das diretrizes para o gerenciamento e uso das informações, pode-se incluir o regime da informação adotado pela organização.
- d) **Estratégia Informacional:** define: os tipos de informação a serem priorizados pela empresa e a sua utilidade;
- e) **Comportamento Informacional:** baseia-se na forma como as pessoas lidam com a informação, no processo de criação, busca, compreensão, utilização, e disseminação da informação.
- f) **Cultura Informacional:** Compreende-se aqui os valores, as crenças e os comportamentos de um grupo em relação à informação, dentro de uma organização.

McGee e Prusak (1994, p. 108) desenvolveram um modelo genérico de gerenciamento da informação que envolve as seguintes etapas:

- I. Identificação de necessidades e requisitos de informação;
- II. Coleta/Entrada de informação;
- III. Classificação e Armazenamento de informação/Tratamento e Apresentação da informação;
- IV. Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
- V. Distribuição e Disseminação de informação e;
- VI. Análise e Uso de informação.

McGee & Prusak (1994) acentua que numa economia onde a informação tem papel importante, a concorrência entre as organizações é fortemente influenciada por sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz.

A seguir segue um quadro comparativo, onde podemos observar o que diz cada modelo de gestão da informação citados acima.

Quadro 1 - Modelos teóricos de Gestão de Informação

CHOO	MORAIS	DAVENPORT	McGee e Prusak
1) Identificação de necessidades;	1) Determinação da necessidade	1) Determinação das exigências	1) Identificação de necessidades e requisitos;
2) Aquisição de informação;	2) Obtenção	2) Obtenção;	2) Coleta/Entrada de informação;
3) Organização e armazenagem de informação;	3) Processamento		3) Classificação e Armazenamento/Tratamento e Apresentação da informação;
4) Desenvolvimento de produtos e serviços;	-----		4) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
5) Distribuição da informação;	4) Distribuição	3) Distribuição;	5) Distribuição e Disseminação de informação;
6) Uso da informação.	5) Utilização	4) Utilização.	6) Análise e Uso de informação.

Fonte: Pesquisa Direta, 2011.

Neste quadro, observa-se que na primeira etapa, a principal característica é a determinação das necessidades do utilizador, vista sobre a visão de todos autores. Na segunda etapa há também consenso entre Choo, Morais e Davenport que relaciona com a aquisição/obtenção da informação. Já não terceira etapa Choo, Morais, McGee e Prusak trata do processamento e tratamento da informação. Davenport faz um pulo da parte do processamento e já apresenta nesta terceira etapa a distribuição da informação. A fase de Desenvolvimento de

produtos informacionais e serviços é apresentada somente por Choo, McGee e Prusak, onde os mesmos apresenta a mesma ordem para a Distribuição da informação. No fim do ciclo todos colocam a fase do uso da informação.

4. Rede Paraíba de comunicação no seu processo de gestão

A Rede Paraíba de Comunicação é composta por quatro canais de comunicação: rádio, televisão, jornal impresso e web site. Em meio a dimensão da pesquisa, iremos abordar, pormenor, com mais descrição, o canal da Televisão, denominada TV. Cabo Branco e o caso do Jornal da Paraíba.

A TV. Cabo Branco entrou no ar em caráter experimental em outubro de 1986, transmitindo o sinal da Rede Bandeirantes. Três meses depois, na virada do ano de 1986 para 1987, à meia-noite, a TV. Cabo Branco passou a transmitir regularmente a programação da Rede Globo de Televisão. Desta forma, o primeiro telejornal local foi exibido no dia 1º de janeiro de 1987.

Segundo dados da TV. Cabo Branco, a evolução da televisão passou por fases históricas, em 1965 a transmissão era analógica; em 1969 passa para transmissão via satélite; 1972 para a cores e em 2007, vem o grande avanço para a transmissão digital, que melhorou a qualidade da imagem, eliminando qualquer tipo de ruído, interferência, com cores mais vibrantes, o som mais puro e envolvente. Este avanço também chega até a web e aos meios portáteis, onde sua programação podem ser vista em vários objetos móveis.

A transmissão analógica da televisão ficou no passado, com aplicação das novas tecnologias, avança-se na transmissão digital. Antes, tudo era em preto e branco, posteriormente vieram as cores e em quatro décadas tudo mudou. Os equipamentos e suportes evoluíram, hoje são sofisticados, compactos, dotados de recursos de alta qualidade. Tanta tecnologia deu agilidade ao jornalismo, principalmente na qualidade das imagens que são transmitidas. Neste segmento carrega em si áudio e vídeo de alta definição, que podem ser recebidos por aparelhos de TVs, como também aparelhos portáteis como minitvs, Telemóveis e notebooks. Com todos estes recursos de mobilidade, a Rede Paraíba de Comunicação pode acrescentar

a mediação da televisão pelo seu web site, no qual, os internautas podem acender a todos seus telejornais diários.

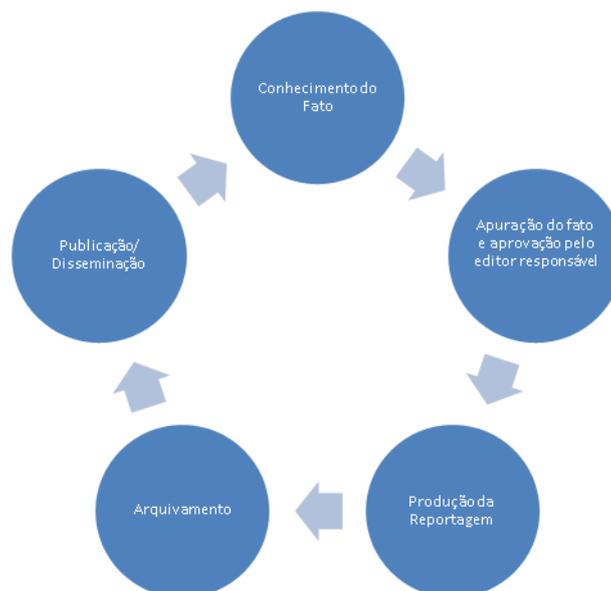
A ideia da criação do site, surgiu devido a inevitável modernização e mobilização dos dados. Com o advento de dispositivos portáteis, redes sem fio, e a demanda cada vez mais crescente pela busca da informação em meio digital, levou à um passo natural a disponibilizar os telejornais na Internet. Precisamente num mundo cada vez mais conectado, a sua prioridade é a acessibilidade, levando em consideração, que a informação é vista pelo maior número de pessoas, informando e levando a notícia em qualquer lugar, e o mais importante, em qualquer horário.

O que a Rede Paraíba de Comunicação criou foi um repositório de vídeos oriundos da produção dos seus telejornais. Assim que seus telejornais: Bom dia Paraíba, JPB 1ª edição, Globo Esporte e JPB 2ª edição fossem transmitidos, o Departamento de informática fazia um recorte dos mesmos para disponibilizar na Internet através do seu web site.

Para usuário da internet em si, houve uma grande aceitação, principalmente para os telespectadores que viessem a perder de assistir por algum motivo os telejornais pela TV, poderia agora, a qualquer momento ver as reportagens pela internet. Isto facilitou bastante, pois, o site dispõem de uma ferramenta de busca onde pode-se pesquisa tanto o Telejornal do dia ou com datas retroativas, conforme desejar o usuário. Evidente que antes que as reportagens serem disponibilizadas no site, há um trabalho técnico minucioso, no qual os conteúdos são editados individualmente pelo Departamento de Informática e posteriormente enviadas ao jornalismo para que esses, façam a descrição de cada reportagem, informando o assunto abordado. Pode-se considerar esta etapa, denominada, como a indexação e resumo, ou seja, uma pura representação do conteúdo numa linguagem acessível ao seu público. Todo esse processo é visto no estudo científico da gestão da informação apresentado por Silva (2006), onde faz menção as seguintes etapas de Produção, tratamento técnico, registro e guarda/memória e comunicação/uso da informação.

Para demonstrar como funciona a gestão da informação na Rede Paraíba de Comunicação, representamos e discutimos abaixo o ciclo da produção informacional, especificamente o processo de Gestão da Informação jornalística, como podemos ver na figura abaixo:

Figura 3 – Ciclo da Gestão da Informacional na Rede Paraíba de Comunicação



Fonte: Pesquisa Direta, 2011

Normalmente, o processo de produção de uma matéria jornalística se divide em cinco fases: conhecimento do fato, a elaboração da pauta (escolha do assunto) com todos os dados das fontes, o que se trata, endereço, a quem procurar, ou seja, na pauta é preciso ter o maior número de informações sobre o fato. Na segunda fase vem a apuração (verificação dos fatos e de provas) e a aprovação pelo editor responsável. Na terceira fase segue-se para a produção em si da reportagem (redação, organização das ideias transformando-as em texto, ilustrando com vídeos e passando para áudio de acordo com o canal que será utilizado). A conclusão dessa fase é a edição (correção e revisão). Antes da matéria ser disseminada ela é armazenada no servidor da Rede. Por fim estando pronta a reportagem segue-se para a sua publicação/ disseminação (veiculação dos conteúdos nos canais de comunicação de TV e internet).

Em uma última análise sobre o processo da gestão da informação, dentre os modelos apresentados, o que mais se adéqua a Rede Paraíba de Comunicação é o modelo de McGee e Prusak (1994), citado acima com as suas especificações, observando com mais precisão as etapas de classificação e armazenamento de informação / tratamento e apresentação da informação.

Como ponto forte na pesquisa podemos acrescentar o caso do Jornal da Paraíba. O Jornal da Paraíba foi as ruas da cidade Campina Grande/Paraíba/Brasil pela 1ª vez em 5 de setembro de 1971. A sua criação veio de um ousado projeto de um grupo formado por dez empresários que tinha como missão a criação de um instrumento de expressão para a Sociedade.

Na Edição especial de Aniversário dos 37 anos, alguns depoimentos foram dados sobre o Jornal da Paraíba. Para a Editora – Executiva do Jornal Angélica Lúcio “produzir jornalismo de conteúdo e voltado para os interesses do leitor é o que nos motiva. Na Era digital, os jornais têm de formas de ganhar nova roupagem. O Jornal da Paraíba acompanha os avanços tecnológicos com uma equipe afinada e comprometida em fazer um jornal que contribua para o crescimento do Estado da Paraíba”. O Gerente de Marketing Lauriston Pinheiro afirma que “nos últimos sete anos, o Jornal se consolidou como o de melhor conteúdo e apresentação gráfica, lançou um serviço de Classificados On-line com recursos de multimídia inéditos na apresentação das ofertas. Foi pioneiro na Edição Digital, acessada pela web com a íntegra da edição impressa e com inovações como a exibição de trailers de filmes”. O Correspondente Damião Lucena destaca que “o Jornal da Paraíba é um meio de comunicação que pode ser classificado como simples pela forma prática de proporcionar uma leitura fácil e compreensível; composto pela alta qualidade técnica e amplo alcance dos acontecimentos em todas as esferas”.

Para concluir essas falas, o empresário José Carlos da Silva Junior “considera o jornal, o veículo mais importante que existe pelo seu poder de registrar os fatos, emitir opinião e formar a cultura de um povo. É diferente do rádio, da televisão e da internet, que colocam as notícias no ar sem a mesma preocupação de discutir com a comunidade seus destinos e interesses. Há pessoas que apressadamente chegaram a dizer que o jornal desapareceria com o surgimento da televisão e que esta seria vencido pela internet. A vida do jornal tem seus altos e baixos e vem sofrendo muito em razão dos sistemas políticos. Muitos deles tiveram sua história quase extinta, mas conseguiram se levantar e alcançar uma receptividade tal que caracterizou os jornais como os instrumentos mais importante da comunicação. Hoje, eles vêm apresentando um crescimento muito grande, tanto na parte de tiragem (impressão) quanto na participação de investimentos em verba publicitária. E tudo isso acontece em um período em que a informática tem trazido novidades”.

Estas considerações ajudam na compreensão que, com a entrada das tecnologias digitais no jornalismo, os jornais precisaram se reinventar e criar novos produtos em plataforma digital para atender o público - leitor de forma mais atrativa, abrindo um novo canal de interatividade.

O Jornal da Paraíba entra na Era digital, apostando cada dia na inovação nos meios de comunicação digital. Podemos perceber este fato com a implantação da versão digital que possibilita a visualização do jornal fiel ao original (meio impresso). Com o meio digital, o Jornal oferece vários recursos como: o classificado on-line, ferramenta de busca, formas mais interativa de acesso a informação e fácil navegação.

O Jornal Paraíba utiliza a tecnologia 3D, sendo a pioneira na região nordeste. Jornal segue as tendências tecnológicas, utilizando o que há de mais moderno, trazendo notícias em primeira mão, com credibilidade e qualidade. O jornal criou uma edição especial em 3D (três dimensões) como teste para detectar aceitação do público. Devido a resultados satisfatório, o Jornal investirá posteriormente na produção neste formato por completo

Mesmo enfrente a desafios e impactos impostos pelas tecnologias, o Jornal da Paraíba continua a crescer a manter seu jornal impresso em plena Era digital.

Foi constado que o Jornal investe constantemente em tecnologia e permanece atenta em relação ao seu conteúdo editorial. Recentemente o Jornal impresso está passando por transições ao dá mais um passo de lançar a versão beta mobile, ou seja, adaptada na versão digital para aparelhos móveis como Iphones, Ipads, telemoveis, com o visual mais leve e moderno. O leitor também pode escutar a edição completa em mp3, para acessar basta visitar a url: m.jornalparaiba.com.br.

Essa novidade representa mais um movimento do jornal em direção à Era digital, tendo como finalidade a aproximação do público mais adepto das novas tecnologias, com presença marcante nas mídias sociais e com novas ferramentas de acesso ao conteúdo.

A facilidade oferecida pela edição digital é o livre acesso em qualquer computador, sem a necessidade de instalação de nenhum programa específico para a utilização do serviço. Gratuito, precisando apenas preencher o registro rápido. Os internautas podem navegar com a leitura interativa do jornal, folheando o jornal como estivesse lendo o impresso.

Com políticas de inclusão social e digital, o Jornal da Paraíba oferece ferramenta de multimídia que possibilita acesso ao conteúdo completo do jornal em áudio para os portadores de deficiência visual e para aqueles que não sabem ler. Para os beneficiadores deste recurso é uma novidade que abre as portas para acessibilidade tão discutidas nas políticas públicas governamentais. Vale ressaltar que o Jornal da Paraíba é pioneiro neste recurso.

5. Considerações finais

O espaço digital mudou a forma do ser humano enfrentar o cotidiano e transformar suas ações. Com a disseminação da informação em meio digital, as expressões jornalísticas como: o radiojornalismo, Jornalismo e o telejornalismo contaminaram o ambiente digital. Pode-se concluir que seja uma expansão da comunicação jornalística para os canais digitais de forma tendenciosa.

O advento da internet constitui também os chamados espaços multimídia que pode juntar o poder da escrita, do rádio e da televisão num único espaço. A evolução da comunicação acompanhou o desenvolvimento humano e foi se modelando conforme suas relações sociais. O que acontece num pequeno espaço de tempo é a migração constante de suportes informacionais.

Retornando aos aspectos introdutórios, ao referencial teórico que embasa a pesquisa e a metodologia percorrida para o alcance dos objetivos, podemos inferir que os resultados permitiram identificar o processo de gestão da informação em meio digital na Rede Paraíba de Comunicação por meio de descrição dos três objetos de estudo: Website da Televisão, Portal e o Jornal.

Percebe-se que a Rede Paraíba de Comunicação, vem investindo em recursos tecnológicos, acompanhando em igual simetria o desenvolvimento das tecnologias no campo do jornalismo. Este acompanhamento, deve-se por parte a exigência do mercado como também da sua matriz, Rede Globo de Comunicação, como forma de se manter no mercado de informação digital. Observa-se a aplicação desses recursos em todos os objetos em estudo nesta pesquisa. Na Rede Paraíba de Comunicação a implementação de tecnologias é

de fundamental importância para se manter a frente dos concorrentes. Alguns pontos são relevantes para uma boa estratégia da gestão da informação.

Dentre os pontos podemos referir a implementação e utilização das tecnologias de informação, a associação dos canais de comunicação da Rede com as redes sociais e o desenvolvimento de políticas de representação da informação. Estes pontos fecham um ciclo que irá gerar o resultado na gestão da informação digital da Rede Paraíba de Comunicação.

Em nossa pesquisa ficou demonstrado que a Rede já possui boas estratégias de gestão de informação, necessitando apenas de algumas melhorias nas ferramentas de busca e na representação da informação, a qual é realizada de forma aleatória, tanto no site da TV, do Jornal e no Portal. Podemos destacar essas melhorias precisas nos seus canais de comunicação, vistas a seguir.

Pode-se concluir por meio de teste realizados nos objetos pesquisados, que a apresentação dos mecanismos de buscas, funcionalidades e a indexação (representação) de informações nas mídias digitais necessitam atender de forma mais eficiente as necessidades informacionais dos seus consulentes. Justifica-se esta necessidade pela falta de recuperação precisa das informações. Em análise dos objetos pesquisados, é visto que a Rede Paraíba vem acompanhando o desenvolvimento das tecnologias e em sintonia com a implantação das mesmas em seus canais de comunicação. Entretanto percebe-se a problemática da falta de critérios para a representação da informação, dificultando a recuperação das informações nos seus canais de comunicação digitais. Atualmente é dado mais foco na tecnologia e na sua implantação do que na indexação dos conteúdos. Vale ressaltar, o que é mais preocupante, não é a migração dos suportes, a evolução das tecnologias, mas sim a representação da informação, por que sem ela, o sistema comunicacional será ineficiente.

Recomenda-se que a Rede reveja suas formas de representar as informações e utilizem formas de pesquisas integradas com conectores Booleanos : and (e), or (ou), not (não) como estratégia para melhorar seu mecanismo de busca e adoção de lista de termos, tesouros.

Para concluir, a pesquisa mostrou que no *website* da televisão, todos os telejornais da Rede são disponibilizados num único repositório, oferecendo a ferramenta de busca, onde o internauta pode realizar uma navegação retroativa em todos os conteúdos jornalísticos

exibidos pela televisão por palavras-chaves ou pela marcação da data que o telejornal foi exibido. Já no Portal Paraíba 1, atualmente G1 Paraíba, evidenciado que a sua adoção foi mais um desafio para a Rede, momento em que procura-se atrair novos utilizadores no meio digital. O Portal utiliza dos meios mais atuais, é perceptível a presença muito forte das Rede Sociais e de uma forma dinâmica de disseminar as informações. No Jornal da Paraíba, foi encontradas políticas de acessibilidade a informação, em destaque o jornal em áudio para os deficientes visuais e para as pessoas analfabetas. Vale ressaltar que O jornal da Paraíba mantém todos os seus conteúdos em livre acesso, gratuito para toda sociedade.

Espera-se que o presente trabalho venha contribuir para que a empresa perceba de forma mais clara a importância da gestão da informação e a problemática da representação em seus canais de comunicação digitais, como também a manifestação do interesse dos pesquisadores por questões de estudos em análise de representação da informação em meio digital.

6. Referências Bibliográficas

BORKO, H. **Information Science: What Is It?** *American Documentation (pre-1986)*; Jan 1968; 19, 1; ABI/INFORM Global.

CAPURRO, Rafael;HJORLAND, Birger . O conceito de informação / Ana Maria Pereira Cardoso et.al. (Trad). *Perspectivas em ciência da informação*, Minas Gerais,UFGM, v. 12, n.1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/54/47>>. Acesso em 23 mar. 2011.

CHARAUDEAU, Patrick. **Discurso das mídias** / Patrick.Charaudeau; tradução Angela S.M. Corrêa. 2. ed. – São Paulo: Contexto, 2010.

CHOO, Chun Wei. **Information management for the Intelligence organization** : the art of scanning the environment. 2. ed. Medford, NJ: Information Today, 1998.

CHOO, Chun Wei. **Information management for the Intelligence organization** : the art of scanning the environment. 3. ed. Medford, NJ: Information Today, 2002 (ASIS monograph Series).

DAVENPORT, Thomas H. *Ecologia da Informação*. São Paulo: Futura, 2002.

DAVENPORT, T. H.; PRUSACK, L. **Working knowledge**. Harvard: Harvard Business Scholl, 1998.

- FADEL, Bárbara et al. Gestão, Mediação e Uso da Informação. In. **Gestão, Mediação e Uso da Informação**/Marta Valentim (org.). São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.
- FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Construção participativa de instrumento de política pública para a gestão e acesso à informação. In. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n.3, p.195-207, set./dez.2008.
- FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006
- GOMES, Henriette Ferreira. **Fundamentos da Ciências da Informação**: Uma reflexões sobre a linha do tempo. João Pessoa, 2010. (Slides apresentados na disciplina Fundamentos Teóricos da Ciência da Informação - UFPB).
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, v.33, n.1, 2004.
- _____. Escopo e abrangência da ciência d informação e a pós-graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, v.15, n.1, jan./abr. 2003.
- LE COADIC, Y.F. A ciência da informação. 2 ed. Brasília, DF:Briquet de Lemos. 2004.
- MARCHIORI, Patrícia. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. In: **Revista Ciência da Informação**. Brasília, v. 31, n.2, p. 72-79, maio/ago. 2002.
- McGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. **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.
- MORAES, Giseli Diniz de Almeida; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. In: **Revista Ciência da Informação**. Brasília, v. 35, n. 3, p. 124-132, set./dez. 2006.
- OLIVEIRA, Joaquim Francisco Cavalcante de; PINHEIRO Lena Vania Ribeiro; ANDRADE, Antonio Rodrigues de. Informação como objeto para construção do corpus interdisciplinar entre Ciência da Informação e Ciência da Administração. **Liinc em Revista**, v.7, n.1, março, 2011, Rio de Janeiro, p. 61 - 81. Disponível em <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em 18 mai. 2011.
- OLIVEIRA, Jary Figueiredo de. Uma reflexão do impacto da Tecnologia da Informação no Brasil: a visão da sociedade, das empresas e dos sindicatos. São Paulo: Érica, 1999.
- PINTO, Manuela Azevedo; SILVA, Armando Malheiro da. Um Modelo Sistêmico E Integral de Gestão da Informação nas Organizações. In. **2º Contecsi – Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação / International Conference on Information Systems and Technology Management**. 01-03 de Junho de 2005 São Paulo/SP Brasil.

- RIBEIRO, Fernanda. **A formação dos profissionais de informação na Universidade do Porto: um modelo teórico-prático inovador assente numa perspectiva integrada.** Disponível em <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/5786.pdf>>. Acesso em 21 mai. 2011.
- SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários.** Tradução Francisca Arruda Ramalho. Madrid: Fundación German Sanches Ríeeipérez, 1994.
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: Origem, evolução e as relações. Perspec. Ci. Inf., Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.
- SILVA, Armando Malheiro da. A gestão da informação abordada no campo da ciência da informação. **Páginas A&B: Arquivos & Bibliotecas.** Lisboa, Issue 16, p.89-113, 2005.
- SPINAK, Ernesto. Indicadores cientométricos. **Ciência da informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 141-148, maio/ago. 1998. Disponível em <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/349/310>> Acesso em: 20 abr. 2011.
- TARAPANOFF, Kira (org.). Inteligência organizacional e competitiva. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001. 344p.
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Equipes interdisciplinares na gestão da informação e conhecimento. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MÜELLER, Suzana Pinheiro Machado (Orgs.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho.** Brasília: Thesaurus, 2004. p.154-176.