



Palabra Clave (La Plata), octubre 2017, vol. 7, n° 1, e028. ISSN 1853-9912  
Universidad Nacional de La Plata.  
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.  
Departamento de Bibliotecología

# A gestão da informação e a competência em informação: subsídios para o âmbito empresarial

## The information management and the information literacy: subsidies for business context

**Beatriz Rosa Pinheiro dos Santos \***, **Ieda Pelogia Martins Damian \*\***

\* Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho". Faculdade de Filosofia e Ciências, Brasil, \*\* Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade de São Paulo. Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Brasil | [beatrizp.gestaoemp@gmail.com](mailto:beatrizp.gestaoemp@gmail.com), [ieda.martins@bol.com.br](mailto:ieda.martins@bol.com.br)

### PALAVRAS-CHAVE

Gestão da informação  
Competência em Informação  
Contexto empresarial  
Ciência da informação  
Inter-relação  
Planejamento estratégico

### RESUMO

Todos os dias, um grande volume de informação é descarregado sobre as organizações sem que exista um plano de gestão deste recurso, prejudicando os processos de trabalho, que exigem do funcionário competência efetiva frente ao uso dessas informações. Assim, essa pesquisa tem por objetivos inter-relacionar a gestão da informação e a competência em informação como processos que possam subsidiar as práticas de trabalho das organizações inseridas no contexto empresarial. O problema de pesquisa se define: como a gestão da informação e a competência em informação podem contribuir para as organizações inseridas no contexto empresarial? Por que a gestão da informação necessita da competência em informação e vice-versa? Para tanto, utilizou-se como metodologia uma pesquisa do tipo bibliográfica e de natureza qualitativa, onde foi realizado um levantamento de materiais relevantes sobre os conceitos em questão. Os resultados demonstraram que se torna relevante unir esses campos da ciência da informação (gestão da informação e competência em informação) e inseri-los no ambiente organizacional, a fim de otimizar os processos diários relacionados às práticas de trabalho e às tomadas de decisões. Essa inter-relação pode ser apontada como um planejamento estratégico para o alcance da vantagem competitiva e êxito no mercado.

### KEYWORDS

Information management  
Information literacy  
Business context  
Information science  
Interrelationship  
Strategic planning

### ABSTRACT

Every day, a large volume of information is downloaded onto organizations without a management plan for this resource, damaging the work processes, which require the employee to have effective competence against the use of this information. Thus, this research aims to interrelate the information management and information literacy as processes that can subsidize the work practices of the organizations inserted in the business context. The research problem is defined: how can information management and information literacy contribute to organizations within the business context? Why does information management require Information Competence and vice versa? For this, a research of the bibliographic type and qualitative nature was used as methodology, where a survey of relevant materials on the concepts in question was carried out. The results showed that it is relevant to unite these fields of information science (information management and information literacy) and insert them into the organizational environment, in order to optimize the daily processes related to work practices and decision making. This interrelationship can be identified as strategic planning for the achievement of competitive advantage and success in the market.

Recibido: 22 de mayo de 2017 | Aceptado: 21 de agosto de 2017 | Publicado: 9 de octubre de 2017

Cita sugerida: Dos Santos, B. R. P. y Damian, I. P. M. (2017). A gestão da informação e a competência em informação: subsídios para o âmbito empresarial. *Palavra Clave (La Plata)*, 7(1), e028. <https://doi.org/10.24215/18539912e028>



## 1. Introdução

Atualmente as organizações encontram-se imersas no contexto da sociedade da informação, o que as tem levado a adotar uma postura de adaptação frente a esse novo contexto como forma de garantir sua sobrevivência e êxito diante da concorrência crescente. Todos os dias, um grande volume de informação é descarregado sobre as organizações, sem que exista para tanto um plano de logística e gestão, prejudicando, assim, diretamente os processos de trabalho que exigem do funcionário competência e tomada de decisão efetiva frente ao uso dessas informações.

Hoje, o meio organizacional vivencia mundialmente uma concorrência acirrada e extrema, frente a um novo perfil de cliente exigente e com pouco teor de fidelização, justamente pelo grande número de opções de produtos e serviços que as organizações disponibilizam.

Desta maneira, a informação ganha um espaço cada vez maior no contexto empresarial e se torna um recurso estratégico de valor, capaz de influenciar todos os setores de uma organização. Para Dias y Belluzzo (2003), as organizações atualmente necessitam de informação que vão além daquelas oferecidas para fins educativos, pois neste momento elas buscam aquelas informações que propiciam a maximização dos processos de produção e o seu desenvolvimento empresarial.

No entanto, em um contexto em que as organizações se deparam com um grande volume de informação e com a necessidade de usá-la como recurso estratégico, passa a ser importante selecionar informação de qualidade e que realmente possui valor. Diante deste cenário, torna-se necessário o desenvolvimento da gestão da informação e da competência em informação dos funcionários que necessitam gerenciá-las. Neste sentido, Moraes e Fadel (2009) corroboram que torna-se necessário que as organizações se adequem rapidamente às mudanças, mas que para isso, é importante dispor de informações de qualidade, oportunas e confiáveis, para que possam subsidiar as tomadas de decisões dos funcionários. Todavia, para que esse processo aconteça dois importantes constructos precisam ser eficientemente trabalhados: a gestão da informação e a competência em informação. A gestão da informação, de acordo com Valentim (2004), pode ser considerada como um conjunto de estratégias que objetivam identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais, coletar, filtrar, analisar, organizar, armazenar e disseminar informações para o desenvolvimento das práticas de trabalho dos funcionários e para o apoio na tomada de decisão. Em relação à competência em informação, tem-se Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004) que a descrevem como um conjunto de comportamentos e habilidades dos funcionários que envolvem o acesso e o uso da informação de forma inteligente. Nessa conjuntura, há um complemento e uma inter-relação entre os processos de gestão da informação e competência em informação no desenvolvimento efetivo das organizações que estão inseridas no meio de uma acirrada concorrência empresarial.

Segundo Valentim (2002), a informação é considerada a matéria-prima básica para os processos de uma organização e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) são as estruturas que irão possibilitar o acesso, a armazenagem, o processamento, a mediação e a disseminação da informação até que se torne conhecimento por alguém. Nesse sentido, a gestão da informação, que possui sua ação voltada aos fluxos formais de

informação (Valentim, 2002), tem um papel relevante na construção do conhecimento dos funcionários.

De acordo com Ponjuán Dante (2004), a gestão da informação exige que os funcionários dominem os diferentes tipos de informação que são utilizados na organização, a dinâmica dos fluxos de informação, seu ciclo de vida e a relação que o indivíduo estabelece com a aquisição e uso da informação.

Nessa mesma linha de pensamento, a American Library Association (1989) afirma que para um indivíduo se tornar competente em informação, ele deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e principalmente ter a habilidade de localizá-la, avaliá-la e usá-la de maneira eficiente. Por meio das colocações explicitadas, torna-se evidente que não é possível realizar uma gestão da informação eficiente sem o desenvolvimento da competência em informação no ambiente empresarial, assim como tampouco é possível ser uma organização competente em informação sem fazer o uso da gestão da informação como ferramenta estratégica e competitiva.

Além da necessidade de informação interna relacionada aos fluxos formais e informais que se perpassam em uma organização, as informações externas também são consideradas importantes. As organizações necessitam ser informadas sobre o que seus clientes e consumidores necessitam e sobre quais medidas seus concorrentes estão tomando, ou seja, as organizações também precisam estar cientes sobre o que acontece em sua volta e no contexto empresarial como um todo, visto que nenhuma organização pode ser considerada resistente o suficiente para ignorar as informações que encontram-se relacionadas ao seu ambiente externo (Davenport, 1998).

Portanto, é importante definir parâmetros de como as informações externas devem ser obtidas, interpretadas, avaliadas, disseminadas e utilizadas pelos funcionários de uma organização (Assis, 2008). Logo, considera-se que tanto as informações internas como externas devem ser gerenciadas no contexto empresarial.

Com base em tais considerações, a presente pesquisa tem por objetivo inter-relacionar a gestão da informação e a competência em informação como processos que possam subsidiar as atividades e a tomada de decisões das organizações que encontram-se inseridas em um contexto empresarial e demonstrar as contribuições que a gestão da informação e a competência em informação podem oferecer as organizações.

O problema da pesquisa se define: como a gestão da informação e a competência em informação podem contribuir para as organizações inseridas no contexto empresarial? Por que a gestão da informação necessita da competência em informação e vice-versa?

Justifica-se esse estudo por ser primordial para a ciência da informação (CI) se vincular com a gestão empresarial, que traz consigo a tarefa de estudar e gerenciar as organizações empresariais no intuito de otimizar seus processos de trabalho. Dessa maneira, a CI como um campo interdisciplinar passa a ganhar mais força, justamente por possuir um arcabouço teórico consistente, capaz de produzir informação e conhecimento indispensável para outras áreas do conhecimento.

## 2. Gestão da informação

As organizações, cada vez mais, consideram a informação como um recurso estratégico que tem custo, preço e valor. Logo, ela exige gerenciamento assim como os outros recursos de uma organização (Moraes e Fadel, 2008).

A gestão da informação pode ser definida como

um processo mediante o qual se obtém, se desenvolve, ou se utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para o manejo da informação dentro do ambiente organizacional e para a sociedade a qual serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida desse recurso, e corre em qualquer organização. É própria, também, de unidades especializadas que manejam esse recurso de forma intensiva, chamadas de unidades de informação. Esse processo de gestão da informação deve ser valorado sistematicamente em diferentes dimensões e o domínio de suas essências permite sua aplicação em qualquer organização (Ponjuán Dante, 2004, p.19, tradução nossa).

Neste cenário, a gestão da informação é relevante para o gerenciamento das informações internas e externas, associadas à rotina dos funcionários que atuam no mercado de trabalho.

Para Choo (2003), a gestão da informação consiste em um conjunto de processos relativos à identificação das necessidades de informação, aquisição da informação, organização e armazenamento da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição, disseminação e uso da informação. Pode-se refletir através da linha de pensamento do autor que, é difícil manter uma organização de sucesso e competitiva sem que os funcionários estejam aptos a identificar suas necessidades informacionais, sem adquirir informação para tomar decisão, ou sem um espaço, competências e habilidades para se armazenar as informações que são recebidas diariamente, sem poder desenvolver produtos e serviços de informação para os clientes, consumidores e equipe de trabalho, sem a distribuição da informação entre todos os setores de uma organização e ainda, sem o uso efetivo da informação.

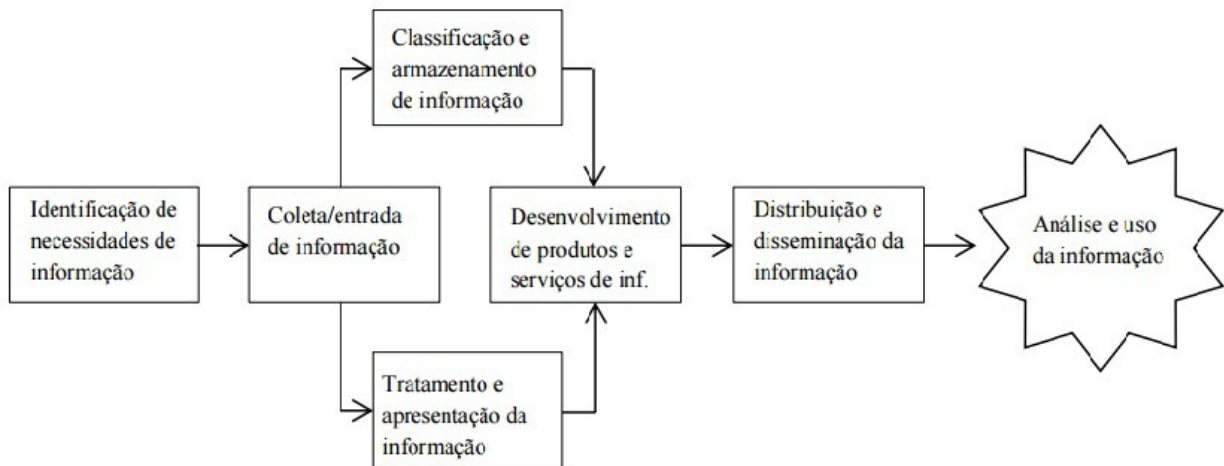
Nessa perspectiva, González de Gómez (1999) afirma que a gestão da informação envolve processos de planejamento, instrumentalização, atribuição de recursos e competências, acompanhamento e avaliação das informações que fluem no universo organizacional. O autor Passos de Oliveira (2010) vai além, e define a gestão da informação como um conjunto de processos amplos de uma organização, que se divide e atende os três níveis da pirâmide organizacional: operacional, tático e estratégico. Esta amplitude que o autor referencia torna-se relevante, ao pensar que a informação perpassa por todos os setores e departamentos de uma organização.

Nesse sentido, Tarapanoff (2001) destaca que o principal objetivo da gestão da informação é identificar e intensificar os recursos informacionais de uma organização, assim como promover adaptação às mudanças informacionais que ocorrem tanto no ambiente interno como externo.

Neste estudo, a gestão da informação e a competência em informação serão inter-relacionadas como processos que possam subsidiar as atividades e a tomada de decisões das organizações que encontram-se inseridas em um contexto empresarial. Para isso,

serão apresentados o Modelo de gestão da informação de McGree e Prusak (1994) e o Modelo de Atividades Base da gestão da informação (Valentim, 2004), respectivamente, visto que os dois estão associados à estratégia organizacional, voltada para a tomada de decisões.

Figura 1. Modelo de Gestão da Informação segundo McGee e Prusak



Fonte: McGee e Prusak (1994, p.108).

Para melhor compreensão das etapas do modelo apresentado na figura um, os autores descreveram cada uma delas:

- Identificação de necessidades de informação: nessa etapa é necessário que o indivíduo reconheça a variedade das fontes de informação, determine o que se necessita e identifique como se dá a aquisição e coleta de informações;
- Classificação e armazenamento de informação e tratamento e apresentação de informação: esta etapa envolve os seguintes aspectos: adaptação do sistema à cultura informacional, classificação em vários ângulos aos mais variados requisitos informacionais, o projeto que aborda a necessidade de se obter os requisitos informacionais para o fornecimento da informação efetiva e adequada tanto qualitativamente como quantitativamente;
- Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: esta etapa se baseia nas atividades de entender a cultura organizacional, mapear as necessidades informacionais dos indivíduos e seus hábitos em lidar com a informação para desenvolver produtos e serviços de informação;
- Distribuição e disseminação da informação e uso da informação: nesta última etapa se definem aspectos relativos à recuperação, ao compartilhamento e ao uso das informações com o intuito de sanar os problemas e as necessidades informacionais.

Nesse enquadramento, a fim de apresentar detalhadamente o conceito e as fases relacionadas à gestão da informação, Valentim (2004) apresenta um conjunto de atividades base da gestão da informação que também são utilizadas como literatura base para a inter-relação com a competência em informação.

Quadro 1. Atividades base da gestão da informação

<b>Gestão da informação</b>
<b>Âmbito</b>
Fluxos formais
<b>Objeto</b>
Conhecimento explícito
<b>Atividades base</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar demandas e necessidades de informação.</li><li>- Mapear e reconhecer fluxos formais.</li><li>- Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação.</li><li>- Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação.</li><li>- Prospectar e monitorar informações.</li><li>- Coletar, selecionar e filtrar informações.</li><li>- Tratar, analisar, organizar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação.</li><li>- Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de informação.</li><li>- Elaborar produtos e serviços informacionais.</li><li>- Fixar normas e padrões de sistematização da informação.</li><li>- Retroalimentar o ciclo.</li></ul>

Fonte: Valentim (2004).

De acordo com a autora, o modelo apresentado no quadro um retrata as atividades base da gestão da informação que são essenciais para o desenvolvimento da inteligência competitiva organizacional, e logo, contribui para a efetividade corporativa.

A partir destas discussões, a competência em informação será conceituada e refletida desde o ponto de vista de importantes autores que discorrem sobre o tema.

### 3. Competência em informação

A competência em informação ainda é considerada uma área em desenvolvimento nos

ambientes organizacionais, por isso requer maior compreensão, com ênfase no gerenciamento da informação e na sua aplicabilidade nos processos decisórios (Yafushi, 2015).

Para Doyle (1994), a competência em informação pode ser definida como um conjunto de habilidades relacionadas ao acesso, avaliação e uso da informação que podem estar presentes nas mais variadas fontes. Para o autor, essas habilidades propiciam a solução de problemas e tomadas de decisão mais assertivas em uma organização.

As competências são desenvolvidas/potencializadas quando são aprendidas desde a ótica da competência em informação. Em uma organização, a informação e o conhecimento são elementos fundamentais para o desenvolvimento das atividades e do processo decisório que, por sua vez, somente são satisfatórios quando as pessoas que atuam nas organizações tenham competências, capacidades e habilidades para buscar, recuperar, avaliar e compartilhar as informações a fim de identificar oportunidades e ameaças e criar estratégias competitivas para executar suas tarefas com domínio e controle do que está sendo feito (Belluzzo, Santos y Santos, 2016).

Baseado nessas definições e reflexões, pode-se afirmar que a competência em informação está diretamente relacionada a um conjunto de habilidades que um indivíduo deve portar, para que, de forma eficiente, possa organizar, coleccionar, coletar, armazenar, recuperar, descartar, interpretar, tratar e usar a informação, sempre inserido em um contexto organizacional.

Nessa instância, a fim de posteriormente inter-relacionar os termos, competência em informação e gestão da informação são apresentados os padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação da Belluzzo (2007), que foram utilizados na inter-relação do quadro três.

**Quadro 2. Padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação relacionados com as atividades base da gestão da informação**

Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação
● Indicador de desempenho
1.1 Define e reconhece a necessidade de informação
● Indicador de desempenho
1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais
Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade
● Indicador de desempenho
2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária
● Indicador de desempenho
2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade

● Indicador de desempenho
2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos
● Indicador de desempenho
2.4 A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário
● Indicador de desempenho
2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes
Padrão 4 – A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado
● Indicador de desempenho
4.1 É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto
Padrão 5 – A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação, e acessa e usa a informação ética e legalmente
● Indicador de desempenho
5.1 Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia

Fonte: Belluzzo (2007, pp. 95-103).

Os indicadores expressos no quadro dois demonstram, ainda de acordo com a autora, como a informação vêm se tornando um recurso de importância para as pessoas e para os ambientes organizacionais que a utilizam em suas práticas de trabalho. O quadro dois apresenta, em algumas dimensões, as características convertidas em padrões que um indivíduo necessita ter para ser competente em informação. Também pôde-se refletir diante de tal quadro que esses padrões influenciam no processo de construção do conhecimento, visto que, ao utilizar esses padrões de maneira contínua, essas informações serão apropriadas e internalizadas e resultarão em conhecimento, que por sua vez auxiliará diretamente no desempenho da organização.

#### 4. Metodologia

A pesquisa é de tipo bibliográfica e de natureza qualitativa. Foi realizado um levantamento de materiais relevantes sobre os conceitos de gestão da informação e competência em informação. Para tal, foram verificados periódicos nacionais da área da CI. Também, pesquisou-se no *Acervo P@rthenon* da Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC) artigos, teses, dissertações e livros relacionados ao assunto da pesquisa. Os textos internacionais foram pesquisados na Internet.



De acordo com Fonseca (2002, p. 32),

...a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Para Boccato (2006, p. 266),

a pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referências teóricas publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passado pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação.

Com isso, todo o material consultado e utilizado serviu de base para a inter-relação dos processos de gestão da informação e competência em informação. No entanto, para que essa inter-relação fosse concretizada, utilizou-se o Modelo de gestão da informação de McGee e Prusak (1994) e o Modelo de atividades base da gestão da informação de Valentim (2004), e os Padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação de Belluzzo (2007).

## **5. Resultados e discussões**

O Modelo de gestão da informação de McGee e Prusak (1994), apresentado na figura um, demonstra passo a passo as atividades que uma organização deve seguir para fazer uso da gestão da informação nos seus processos de trabalho. Todavia, as atividades que constam nesse modelo são mais reduzidas se comparadas ao Modelo de atividades base da gestão da informação de Valentim (2004), representadas no quadro um, onde se promove um esclarecimento estruturado de todas as atividades pertencentes à gestão da informação. Esse modelo deixa nítido às organizações quais atividades devem executar em seu ambiente organizacional no intuito de fazer o uso da gestão da informação. Entretanto, torna-se relevante fazer o uso desses dois modelos, pois um complementa o outro e trazem visões importantes e associadas.

Os padrões indicadores de competência em informação de Belluzzo (2007), representados no quadro dois, demonstram de maneira categórica e detalhada todas as características pertencentes a um indivíduo competente em informação.

A partir desses padrões, pôde-se identificar algumas relações com os modelos de gestão da informação de McGee e Prusak (1994) e Valentim (2004), as quais se encontram representadas no quadro três.

Quadro 3. Inter-relação dos padrões indicadores de competência em informação de Belluzzo (2007) com o Modelo e atividades base da gestão da informação de McGee e Prusak (1994) e Valentim (2004)

Etapas do Modelo de Gestão da Informação de McGee e Prusak(1994)	Atividades Base da Gestão da Informação de Valentim (2004)	Padrões Indicadores de Competência em Informação de Belluzzo (2007)
<p><b><u>Etapas 1 e 2</u></b></p>	<p>Identificar demandas necessidades de informação.</p>	<p><b>PADRÃO 1</b></p> <p>Indicador de desempenho <b>(1.1)</b></p> <p><b>PADRÃO 2</b></p>
	<p>Mapear e reconhecer os fluxos formais.</p>	<p>Indicador de desempenho <b>(2.1)</b></p>
	<p>Coletar, selecionar e filtrar informações.</p>	
<p><b><u>Etapa 3 e 4</u></b></p>	<p>Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/ Socialização da informação.</p>	<p><b>PADRÃO 1</b></p> <p>Indicador de desempenho <b>(1.2)</b></p>

	.	<b>PADRÃO 2</b>
	Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente utilizando as tecnologias de informação e comunicação	Indicadores de desempenho <b>(2.3);(2.5)</b> <b>PADRÃO 5</b>
	Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de informação.	Indicador de desempenho <b>(5.1)</b>
<b><u>Etapa 5</u></b>	Prospectar e monitorar informações.	<b>PADRÃO 2</b>  Indicadores de desempenho <b>(2.2); (2.3); (2.4); (2.5)</b>
	Coletar, selecionar e filtrar informações.	<b>PADRÃO 4</b>
	Tratar, analisar, organizar, armazenar informações utilizando tecnologias de informação e comunicação.	Indicador de desempenho <b>(4.1)</b>

	Elaborar produtos e serviços informacionais.	
<b><u>Etapas 6 e 7</u></b>	Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/ socialização da informação.	<b>PADRÃO 1</b>  Indicador de desempenho <b>(1.1)</b>
	Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente utilizando tecnologias de informação e comunicação.	Indicadores de desempenho <b>(2.1); (2.2); (2.3); (2.4); (2.5)</b>  <b>PADRÃO 4</b>
	Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas visando o compartilhamento e uso da informação.	Indicador de desempenho <b>(4.1)</b>  <b>PADRÃO 5</b>
	Coletar, selecionar e filtrar informações.	Indicador de desempenho <b>(5.1)</b>

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em McGee e Prusak (1994); Valentim (2004) e Belluzzo (2007)

Com base no quadro três, que representa a inter-relação entre os padrões indicadores de competência em informação de Belluzzo (2007) e o Modelo e atividades base da gestão da informação de McGee e Prusak (1994) e Valentim (2004), respectivamente, é possível fazer importantes observações como as discutidas na sequência.

A etapas 1 e 2 do modelo de McGee e Prusak (1994), que correspondem à identificação de necessidades de informação e à coleta e entrada de informação, estabelecem como atribuições dos funcionários conhecer todas as fontes de informações existentes no ambiente organizacional, bem como entender a informação desejada e, por fim, adquiri-la e coletá-la para o suprimento da necessidade anterior (McGee e Prusak, 1994). Diante do exposto, é possível compreender as entrelinhas das atividades base da gestão da informação (Valentim, 2004), que correspondem a esse mesmo processo, porém de forma mais concisa e objetiva. Logo, se essas atividades forem relacionadas aos padrões indicadores de competência em informação de Belluzzo (2007), pode-se notar uma inter-relação com o padrão 1, que afirma que a pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação, e com o padrão 2, que determina que a pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.

As etapas 3 e 4 correspondem à classificação e armazenamento de informação e ao tratamento e apresentação de informação. Estas etapas destacam que os sistemas de informação devem estar adaptados à cultura organizacional e que, para tanto, os funcionários devem participar do processo de criação desses sistemas. Além disso, o funcionário deve classificar a informação de modo que atenda a todos os requisitos informacionais (McGee e Prusak, 1994).

Em relação as atividades base das etapas 3 e 4, pode-se estabelecer um elo com a importância do desenvolvimento da cultura organizacional voltada ao compartilhamento e socialização da informação, com o ato de proporcionar a comunicação informacional utilizando as tecnologias de informação e comunicação, como um incentivo à cultura do compartilhamento.

A última atividade relacionada corresponde ao desenvolvimento de sistemas corporativos formais que possuam incentivo ao compartilhamento da informação (Valentim, 2004). Ao inferir com os padrões indicadores de Belluzzo (2007), são estabelecidas inter-relações com o padrão 1, a partir do indicador (1.2) que condiz à identificação de uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais; com o padrão 5, em que a pessoa competente em informação compreende as questões econômicas legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente, visto que o ato de compartilhar e classificar informações requer do funcionário uma postura ética e legal em torno da informação correta.

A etapa 5 do Modelo de gestão da informação de McGee e Prusak (1994), que tem relação com o desenvolvimento de produtos e serviços de informação, julga como atribuição do funcionário o dever de mapear as necessidades e os desejos dos clientes, a fim de desenvolver produtos e serviços de qualidade. Em paralelo, as Atividades base da gestão da informação de Valentim (2004) que se relacionam com esta etapa são: prospectar e monitorar informações; coletar, selecionar e filtrar informações e elaborar produtos e serviços informacionais.

A etapa e as atividades base acima descritas podem ser relacionadas com o Padrão 2, através dos indicadores 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5, onde o funcionário que desenvolve os processos de gestão da informação deve ser competente em informação ao executar os indicadores descritos anteriormente: implementar estratégias de busca de informação de maneira efetiva; buscar a informação utilizando uma variedade de métodos; retrabalhar e melhorar as estratégias de busca quando necessitar e, por fim, extrair, registrar e gerenciar as informações e suas fontes. Também é possível verificar uma inter-relação com o Padrão 4 em que a pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo e obter um resultado.

As etapas 6 e 7 do Modelo de gestão da informação de McGee e Prusak (1994), onde são feitas a distribuição/disseminação da informação e a análise e uso da informação, determinam como atribuição do funcionário a tarefa de recuperar e compartilhar a informação no intuito de usa-lá para sanar os problemas e as necessidades informacionais. Equiparadas às Atividades base de Valentim (2004), as seguintes atividades foram selecionadas: desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento e socialização da informação; proporcionar a comunicação informal efetiva entre os funcionários; desenvolver sistemas corporativos que visem o compartilhamento da informação e por fim, coletar, selecionar e filtrar as informações.

Diante disso, é possível dizer que essas atividades trazem uma caracterização e explicação mais abrangente das etapas do modelo de McGee e Prusak (1994), demonstrando que os modelos não são excludentes, mas sim, complementares.

À vista disso, ao inferir essas etapas e atividades com os padrões indicadores de competência em informação de Belluzzo (2007) foi possível notar inter-relações com:

- Padrão 1, em que a pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação;
- Padrão 2, no qual a pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade;
- Padrão 4, em que a pessoa competente em informação individualmente ou como membro de um grupo usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado; e
- Padrão 5, no qual a pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.

Com base nas inter-relações identificadas, pode-se dizer que a gestão da informação e a competência em informação relacionam-se entre si, visto que seus processos se complementam.

É possível afirmar também que a gestão da informação e a competência em informação auxiliam os funcionários e gestores na tomada de decisões, pois esses processos são capazes de desenvolver informação efetiva e de qualidade no momento certo e nas práticas diárias de trabalho. Além do mais, potencializam os funcionários a lidarem da melhor maneira possível, com a informação e com as tecnologias de informação e comunicação existentes no ambiente organizacional.

## **6. Conclusões**

O perfil atual do ambiente empresarial demanda das organizações tomadas de decisões e práticas de trabalho efetivas. No entanto, essas práticas e tomadas de decisões estão baseadas em informações e no modo em que essas são utilizadas. Por isso, torna-se imprescindível que as organizações visualizem a informação como um recurso de vantagem competitiva no âmbito empresarial.

A inter-relação demonstrou que:

- a) Para que os funcionários estejam aptos à identificar suas necessidades informacionais é imprescindível que consigam formular questões baseadas na informação necessária, que utilizem fontes de informação efetivas e que identifiquem as palavras-chave que representam a informação desejada.
- b) Pode-se dizer que, o desenvolvimento de uma cultura organizacional que incentive o compartilhamento e a socialização da informação demanda de um perfil profissional que determine assiduamente a necessidade de informação, que acesse a informação necessária com efetividade e que, principalmente, compreenda as questões éticas e legais do uso e compartilhamento da informação dentro de um ambiente organizacional.
- c) Além disso, a coleta, seleção, filtragem, tratamento, organização e análise da informação demandam primeiramente de estratégias relacionadas à busca eficiente da informação, como também, de profissionais conscientes de que a informação tratada e gerenciada pode ser utilizada no alcance de um objetivo empresarial.

A gestão da informação pode ser utilizada como um conjunto de procedimentos estratégicos que possuem o papel de auxiliar as organizações a lidarem com as informações que são produzidas no seu ambiente organizacional. À vista disso, notou-se que, para que essa ideia ocorra efetivamente na prática, torna-se necessário que a competência em informação também seja implantada e desenvolvida no perfil profissional de cada funcionário. Pois não importa que a qualidade dos sistemas e das tecnologias sejam eficientes se o funcionário que irá dominar esses não for competente em informação.

Para isso, é relevante unir duas forças do campo da CI (gestão da informação e competência em informação) e inseri-las no ambiente organizacional, a fim de otimizar os processos diários relacionados às práticas de trabalho e às tomadas de decisões. Essa

inter-relação pode ser apontada como um planejamento estratégico para o alcance da vantagem competitiva e êxito no mercado.

## 7. Referências bibliográficas

American Library Association (1989). *A progress report on information literacy: an update on the American Library Association Presential Committee on Information Literacy: final report*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/progressreport>.

Assis, W. M. (2008). *Gestão da informação nas organizações: como analisar e transformar em conhecimento informações captadas no ambiente de negócios: exemplos práticos*. Belo Horizonte: Autêntica Editora.

Belluzzo, R. C. B., Kobayashi, M. C. M., e Feres, G. G. (2004). Information literacy: um indicador de competência para a formação de professores na sociedade do conhecimento. *Educação temática Digital*, 6(1), 81-99. Recuperado de <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/1004>

Belluzzo, R. C. B. (2007). *Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação*. Bauru: Cá entre Nós.

Belluzzo, R. C. B., Santos, C. A., e Santos, V. C. B. (2016). A competência em informação em articulação com a inteligência competitiva no apoio ao alinhamento estratégico das informações nas organizações. *Perspectivas em gestão & conhecimento*, 6(esp). Recuperado de <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/viewFile/27388/14771>.

Bocato, V. R. C. (2006). Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. *Revista de Odontologia da Uniersidade Cidade São Paulo*, 18(3), 265-274.

Choo, C. W. (2003). *Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente*. Lisboa: Caminho.

Davenport, T. H. (1998). *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura.

Dias, M. M. K., e Belluzzo, R.C.B. (2003). *Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente*. Bauru: Edusc.

Doyle, C. S. (1994). *Information literacy in an information on society: a concept for the information age*. Syracuse: Eric.

Fonseca, J. J. S. (2002). *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC.

González de Gómez, M. N. (1999). Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. *Revista internacional de estudos políticos*, 1(1), 67-93.

McGee, J., e Prusak, L. (1994). *Gerenciamento estratégico da informação*. Rio de Janeiro: Campus.

Moraes, C. R. B., e Fadel, B. (2008). *Perspectivas metodológicas para el estudio de la*



gestión de la información en ambientes Informacionales de las organizaciones. *IBERSID: revista de sistemas de información y documentación*, 2, 33-41. Recuperado de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/2199/1960>.

Moraes, C. R. B, e Fadel, B. (2009). A informação no contexto organizacional: tipos, características e usos. *IBERSID: Revista de sistemas de información y documentación*, 3, 61-65. Recuperado de <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3724>.

Passos de Oliveira, J. S. (2010). *A gestão da informação como suporte ao processo de tomada de decisão em uma instituição pública de ensino superior: um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Paraná, Curitiba.

Ponjuán Dante, G. (2004). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Parhadigma.

Tarapanoff, K. (Org.) (2001). *Inteligência organizacional e competitiva*. Brasília: Editora Universidade de Brasília.

Valentim, M. L. P. (2002). Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. *DataGramaZero*, 3(4). Recuperado de [http://www.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_f589d25523\\_0007468.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/01/pdf_f589d25523_0007468.pdf).

Valentim, M. L. P. (nov. 2004). Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências [*Infohome*]. Recuperado de [http://www.ofaj.com.com/colunas\\_conteudo.php?cod=88](http://www.ofaj.com.com/colunas_conteudo.php?cod=88).

Yafushi, C. A. P. (2015). *A competência em informação para a construção de conhecimento no processo decisório: estudo de caso na Duratex de Agudos (SP)*. Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual Paulista, Marília.