

Processo de busca e recuperação de informação em ambientes organizacionais:

uma reflexão teórica sobre a subjetividade da informação

Thiciane Mary Carvalho Teixeira

Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP - Campus de Marília- SP), em 2014. Mestre em Administração pela Universidade Estadual do Ceará, em 2001. Professora adjunto da Universidade Estadual do Ceará

Marta Lígia Pomim Valentim

Livre Docente em Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional. Pós-Doutorado pela Universidad de Salamanca, Espanha

<http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2938>

A recuperação eficiente de informações relevantes para o negócio organizacional ainda se constitui em um desafio para os gestores de informação, principalmente se o objetivo for incentivar e possibilitar o amplo acesso às informações geradas internamente e externamente à organização, visando realizar ações estratégicas. Nessa perspectiva, o gerenciamento da informação passou a ser uma atividade imprescindível para as organizações, ou seja, prospectar e monitorar informações que propiciem decisões e ações estratégicas, de maneira a propiciar diferenciais competitivos organizacionais. As condições de acesso e busca para a apropriação e uso de informações no contexto organizacional tornou-se uma atividade complexa devido à subjetividade da informação, característica esta que impõe ao gestor da informação desenvolver uma percepção aguçada no que tange ao mundo informacional, de maneira a atender as necessidades e demandas informacionais eficazmente.

Palavras-Chave: Acesso a Informação; Busca de Informação; Recuperação da Informação; Apropriação da

Informação; Uso da Informação; Ambiente Organizacional.

Process of search and retrieval of information in organizational environments: a theoretical reflection on the subjectivity of information

The efficient retrieval of information relevant for organizational business still constitutes a challenge for information managers, especially if the goal is stimulate and facilitate wide access to information generated internally and externally to the organization, aiming to carry out strategic actions. From this perspective, information management has become a crucial activity for organizations, in other words, information scanning and mining that facilitate strategic decisions and actions, in order to provide organizational competitive advantages. The conditions of access and seeks for the appropriation and use of information in organizational contexts has become a complex activity due to the subjectivity of information, this characteristic requires that the manager of information to develop a keen insight regarding the informational world, so that meet the informational needs and demands effectively.

Keywords: *Information Access; Information Seeking; Information Retrieval; Information Appropriation; Information Use; Organizational Environment.*

Recebido em 05.05.2017 Aceito em 12.07.2017

1 Introdução

O processo de recuperação da informação vem sendo foco constante de estudos no campo da Ciência da Informação, uma vez que as redes e sistemas redimensionaram as condições de acesso e recuperação da informação. As mudanças foram provocadas devido às distintas mídias e suportes existentes, bem como às conexões múltiplas que ocorrem atualmente. Nos ambientes organizacionais a velocidade e a precisão assumem fundamental importância no que tange a recuperação da informação pelo seu valor estratégico para a tomada de decisão.

As organizações competitivas necessitam de sistemas de informação ágeis e confiáveis, desse modo o processo de recuperação da informação

necessita de recursos eficientes para propiciar informações relevantes, tanto geradas internamente quanto prospectadas externamente, incluindo todos os tipos de informação, que variam e abrangem desde informações científicas até informações sobre clientes, fornecedores, investidores etc.

Nessa perspectiva, a gestão da informação tornou-se uma ferramenta estratégica e essencial para qualquer tipo de organização, uma vez que pode fomentar o uso de informações relevantes ao negócio, facilitando acordos, novos negócios e possibilitando o crescimento desejado. A gestão da informação atua junto aos fluxos de informação formais, estruturados ou não estruturados, objetivando propiciar uma dinâmica que alimente os sistemas de informação e comunicação (SIC) existentes em uma determinada organização, cujo intuito é apoiar as atividades cotidianas e o processo decisório dos sujeitos organizacionais.

Contudo, a efetividade dos sistemas de informação nem sempre ocorre, tornando-se um desafio para muitas organizações incentivarem as práticas de busca e recuperação de informações, visto que apesar de adquirirem tecnologia moderna com este intuito, nem sempre conseguem extrair as informações necessárias e úteis ao negócio, revelando-se um problema recorrente no contexto organizacional.

Criar um ambiente organizacional no qual seja possível direcionar com precisão o acesso, a busca e a recuperação de informações relevantes que, por sua vez, possam ser apropriadas pelos sujeitos organizacionais para uso estratégico é fundamental. Assim, os modelos de gestão organizacional reconhecem, cada vez mais, a importância da tecnologia de informação e comunicação (TIC) para a gestão da informação, implantando e utilizando sistemas de informação gerenciais (SIG), sistemas de apoio à decisão (SAD), sistemas de gerenciamento de documentos (GED), entre outros.

A capacidade de a organização buscar e recuperar a informação interfere na sua competitividade, na tomada de decisão inteligente, nas estratégias planejadas, nas rotinas desenvolvidas, nos resultados obtidos/alcançados. Todas as ações organizacionais quando alicerçadas por informação podem reduzir as incertezas e a complexidade do ambiente em que a organização está inserida. Este artigo pretende fazer uma reflexão teórica acerca do processo de busca e recuperação de informação em ambiente organizacional.

2 Informação como diferencial competitivo

A informação se constitui em um dos mais desejados ativos organizacionais, porquanto quando é bem gerenciada é capaz de incrementar e aumentar a performance organizacional. A informação, na sociedade do Século XXI, passou a ter valor econômico significativo, uma vez que é um recurso importante nos processos de gestão e de inteligência organizacional.

Buscar e selecionar informação relevante para o negócio em uma imensidão de dados não é uma tarefa fácil. Filtrar dados e transformá-los

em informação relevante, de modo que seu significado seja apropriado pelos sujeitos organizacionais visando uma decisão e, posteriormente, uma ação, é necessário repensar o que significa 'ser/estar informado'. Evidencia-se que apenas o sujeito pode dar significado ao dado, isto é, somente o sujeito nomeia o que é ou não informação, o que é informação para uma pessoa pode não ser para outra, portanto, é uma atividade cognitiva e dependente da mediação humana. Porém, considera-se que, a informação assume também atributos objetivos (SHANNON, 1948), por depender de dados registrados, organizados e agrupados sob uma determinada lógica, por esse motivo a informação é passível de ser gerenciada, e quando organizada, tratada e armazenada de modo eficiente pode ser recuperada para uso estratégico.

A abordagem subjetiva, escolhida neste artigo, tem base na 'informação estrutural', que considera a informação dependente de um indivíduo, que atribui significado ao dado/fato, transformando-o em "[...] informação dotada de sentidos diversos e inserida no terreno da experiência histórico-cultural" (ARAÚJO, 2009, p. 203). Para Logan (2012, p. 38) "[...] a informação estrutural está preocupada com o efeito e o impacto da informação na mente do receptor e, portanto, é reflexiva".

Nessa perspectiva, o indivíduo assume um papel decisivo, pois é ele que recebe o dado/fato, o organiza e o processa transformando-o em informação, manipulando-o, consolidando-o, ou seja, dando-lhe um propósito (DE SORDI, 2008, p. 9). Assim, "[...] a informação só é útil quando o sujeito infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos" (CHOO, 2006, p. 70). A interpretação sobre um dado/fato impõe uma nova realidade, qual seja a de 'estar informado', cuja condição é única, porquanto é criada e construída em determinado contexto por um indivíduo, isto é, "[...] a informação pensada de forma qualitativa, algo capaz de ser transferido ou comunicado para ou através de um organismo vivo ou armazenado em um organismo vivo". (LOGAN, 2012, p. 42).

Buscar informação em ambientes organizacionais tornou-se um processo desafiador, porquanto satisfazer a uma necessidade informacional é mais do que simplesmente responder a uma questão isolada, é necessário criar possibilidades, definir o enfoque, dirimir incertezas acerca de alguma coisa, formular hipóteses mesmo que ambíguas, na perspectiva de gerar conhecimento e/ou subsidiar uma tomada de decisão para uma ação. Esse processo depende primeiramente da compreensão do dado, transformando-o em informação, uma vez que se refere a interpretação individual do sujeito cognoscente.

A busca de informação permite o contato do sujeito organizacional com diferentes tipos de dados, a partir de sua compreensão e apropriação é possível gerar novo conhecimento ou incrementar o conhecimento já existente, posteriormente o sujeito organizacional o relaciona com a lacuna informacional existente, possibilitando a diminuição de incertezas para formular decisões coerentes. Para Choo (2006, p. 33-34) a criação de significado em uma organização passa necessariamente pelo processo

de busca de informação, composto pela interpretação, seleção e retenção. O processo é essencial para decidir qual é a informação relevante e como ela será usada.

A necessidade de se buscar informação em contextos organizacionais é crescente, pois quanto mais se planeja e se toma decisão, mais necessidade de informação surge. Essa dinâmica está diretamente relacionada à satisfação ou insatisfação informacional vivenciada pelos sujeitos organizacionais. Morin (1999, p. 49) compreende o indivíduo como um “[...] ser-máquina computante”, em que o processamento e as relações ampliam o conhecimento à medida que nova informação é inserida pelo indivíduo na incessante busca de resolver seus problemas.

O desafio constante de tornar uma organização bem informada, capaz de perceber antecipadamente as mudanças no ambiente externo e as suas necessidades internas é fundamental para a competitividade organizacional. O acesso e a busca de informação não pode ser uma prática ocasional na organização, ao contrário deve estar presente em todos os níveis hierárquicos, bem como em todos os processos e fluxos organizacionais, visto que o uso eficiente pode garantir a obtenção de vantagem competitiva.

3 Processo de busca da informação e as dimensões cognitiva, emocional e situacional

Para compreender o processo de busca de informação é necessário compreender as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais do ambiente organizacional. A concepção de organização nos remete a noção de elemento vivo, dinâmico e em constante desenvolvimento, bem como se compreende o sujeito organizacional como um agente criativo e transformador, além da estrutura física que alicerça as ações desse sujeito.

O sujeito organizacional é o principal agente do processo de acesso, busca e recuperação da informação, pois é dele que parte a motivação e o estímulo para iniciar o referido processo. Contudo, não basta a motivação e/ou estímulo, é necessário também que haja condições organizacionais, informacionais e tecnológicas propícias, envolvendo as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais que, por sua vez, interferem diretamente nas necessidades informacionais do sujeito.

Segundo Morin (1999, p. 62) as estratégias cognitivas têm a missão de extrair informações, no sentido de selecionar, filtrar e organizar de maneira a efetuar a representação correta de uma determinada situação (fator cognitivo), concebendo alternativas e cenários distintos para uma decisão (fator emocional), na perspectiva de prospectar ações, avaliando as possíveis eventualidades proporcionadas pelas condições externas (fator situacional).

Com base nos princípios discutidos por Taylor (1968) em relação às dimensões situacionais, por Dervin (1983) em relação às questões

cognitivas, e por Kuhlthau (1991) em relação às reações emocionais, Choo (2006, p. 85) apresentou um modelo abrangendo a motivação do indivíduo referente às necessidades situacionais, cognitivas e emocionais do indivíduo no contexto organizacional, apresentando-o como um alicerce básico para o processo de acesso, busca e uso da informação nesse tipo de ambiente. O modelo de Choo fundamenta a reflexão teórica deste artigo sobre acesso, busca, recuperação e uso de informação em ambientes organizacionais. Para Choo (2006, p. 116) o uso efetivo da informação encontrada depende de como o indivíduo avalia a relevância da informação recebida a partir de suas condições cognitivas e emocionais, assim como de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática.

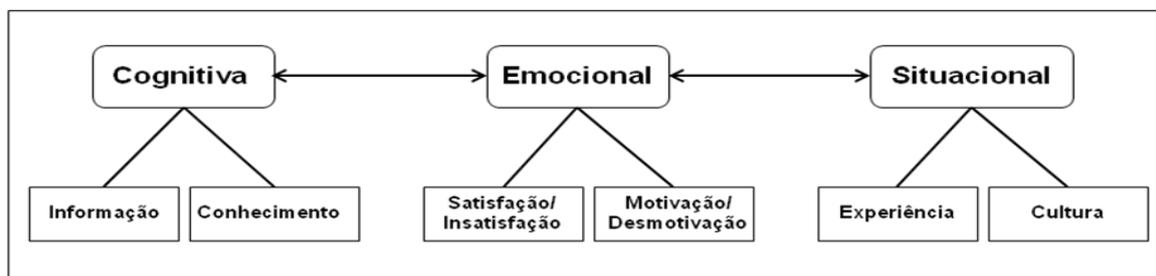
O fator cognitivo se refere aos reais motivos que levam a insatisfação do sujeito organizacional em relação a alguma coisa, e o impulsiona a buscar intencionalmente informações que possam mudar seu estado de frustração ou uma lacuna informacional. Nessa perspectiva, compreende-se esse fator como o 'gatilho' para o sujeito organizacional iniciar o processo de acesso e busca de informação que, por sua vez, é totalmente dependente do indivíduo e, por isso mesmo é único, porquanto incluem os conhecimentos inatos e os adquiridos ao longo da vida, capazes de direcionar a percepção, a filtragem, as relações, as comparações e o descarte de informações. A dimensão cognitiva busca explicar como se dá o processamento das informações no sujeito organizacional, uma vez que, a criação de significado de uma dada informação e a construção de conhecimento são fenômenos individuais. Contudo, ressalta-se que apesar de o processo cognitivo ser individual, é na dinâmica com os outros, com o coletivo e com a sociedade, por meio da linguagem que é possível recuperar a informação e direcioná-la para o uso estratégico no contexto organizacional.

A dimensão emocional tem estreita relação com a dimensão cognitiva, pois reflete as emoções vivenciadas pelo sujeito organizacional: insegurança, dúvida, incerteza, insatisfação, entre outras, que, por sua vez, alimentam o comportamento do sujeito organizacional durante o processo de acesso, busca e uso da informação. A motivação para buscar informação e a sensibilidade para perceber e selecionar a informação relevante, que promova a transformação da situação indesejada, seja amenizando-a ou solucionando-a. Nesse contexto, a dimensão emocional é importante uma vez que orienta o acesso, a busca e a recuperação da informação, a partir dos sentimentos vivenciados pelo sujeito organizacional durante o processo.

A dimensão situacional enfoca o próprio ambiente de trabalho constituído pelas características físicas e culturais da organização, que podem induzir ou restringir o acesso, a busca, o compartilhamento/socialização e a recuperação de informação. Um exemplo disso se refere aos fluxos informacionais existentes em uma organização, porquanto de acordo com a estrutura hierárquica da organização, os fluxos de informação podem ser acessados por todos os

sujeitos organizacionais ou apenas por um grupo, assim, há uma interferência direta no processo de acesso, busca e recuperação da informação, a partir das condições organizacionais.

Figura 1 - Dimensões do processo de acesso, busca e uso da informação



Fonte: Elaborada pelas autoras.

O ambiente organizacional pode propiciar o desenvolvimento de todas as dimensões, abrangendo desde a lacuna informacional e a motivação para o acesso e busca, até o estágio final referente ao uso/aplicação da informação para a ação, após a tomada de decisão alicerçada em informações relevantes. Nessa perspectiva, toda decisão e toda ação é um reflexo do contexto organizacional e do perfil dos sujeitos organizacionais. Por esse motivo, as características do sujeito, do grupo e da organização tornam a decisão e a inovação únicas e, sendo assim, não podem ser replicadas em outras organizações.

Dessa maneira, a organização assume a responsabilidade de criar uma cultura positiva em relação às práticas de acesso, busca, recuperação e uso da informação, visando diminuir as barreiras existentes na comunicação, propiciando maior interação e compartilhamento de informação e conhecimento entre seus membros. Nesse contexto, a cultura organizacional que compreende princípios, valores, crenças que influem no comportamento dos colaboradores, na interação entre sujeitos e grupos organizacionais, na socialização/compartilhamento de conhecimento, entre outros é fundamental para a organização e, assim, deve ser trabalhada pelos gestores da informação, pois pode tanto ser uma aliada quanto um inimigo no que tange ao comportamento informacional dos sujeitos organizacionais.

O desafio de as organizações criarem um ambiente propício para a prática sistemática de acesso, busca, recuperação e uso de informação vai além da estrutura física, dos sistemas, canais de comunicação e dos fluxos de informação, depende fundamentalmente do sujeito organizacional envolto nas dimensões cognitivas, emocionais e situacionais.

5 Fluxos de informação

Os fluxos de informação são responsáveis por nutrir toda a organização com seu capital mais valioso: as informações. Esses normalmente são conhecidos em quatro modalidades:

- 1) A informação não estruturada, advinda dos fluxos informais de comunicação entre os sujeitos organizacionais, independente do nível hierárquico na organização;
- 2) O capital intelectual, referente ao *know-how* ou conhecimento tácito e individual dos sujeitos organizacionais;
- 3) A informação estruturada, referente ao conhecimento explicitado em diferentes tipos de suportes e mídias;
- 4) A informação estruturada em computadores, por meio de sistemas de informação organizacionais, alicerçada pelas TIC (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 27).

Os fluxos informais de comunicação presentes na organização transcendem o ambiente e o espaço organizacional, uma vez que estão presentes a partir da interação entre os sujeitos organizacionais, podendo ocorrer dentro ou fora da organização, utilizando ou não meios de comunicação independentes do sistema de informação gerencial da organização. Como exemplo pode-se mencionar as conversas de sujeitos e/ou grupos, reuniões informais, boatos, fofocas etc. Por esse motivo, trata-se de informações não estruturadas e de difícil gestão.

Para Choo (2006, p. 79) “[...] as fontes informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais”. No entanto, há uma tendência – por parte das organizações – a não se considerar os fluxos informais ou não estruturados, frutos de reuniões, de conversas informais, de histórias contadas, de boatos, entre outros, visto que não são disponibilizadas para acesso, porquanto são de difícil gestão pelo grau de inerência aos sujeitos organizacionais. Apesar disso, segundo Davenport e Prusak (1998, p. 41), as pessoas ainda preferem informações ricas em detalhes contextuais, de modo que a historicidade da informação repassada e suas características de causalidade ganham interpretação própria, cuja relevância é diretamente proporcional à atividade ou decisão envolvida.

Os sujeitos organizacionais possuem um papel ativo, tanto no que tange a produção de informações, quanto no que tange ao uso de informações, entretanto, gerenciar eficientemente as informações estruturadas ou não estruturadas alimentando os bancos e bases de dados que compõem os sistemas de informação gerenciais é mais complexo. Na maioria das vezes, há perda de informações relevantes para a organização, porquanto os sujeitos organizacionais não possuem competência em informação adequada para a gestão da informação eficiente. Davenport e Prusak (1998, p. 33) mencionam que a única estratégia de gerenciamento informacional de sucesso é fazer com que cada sujeito organizacional seja um gestor de informação, assim, seria possível alimentar os fluxos informacionais diretamente das fontes produtoras.

Nesse contexto, evidencia-se que por mais que existam sistemas de informação estruturada, há a falta de sistemas que congreguem as

informações não estruturadas, ou seja, existe uma lacuna em relação às informações relevantes, porquanto não são disponibilizadas nos sistemas de informação gerenciais comuns.

As informações estruturadas sejam elas impressas, digitais ou eletrônicas, são de fácil gerenciamento e, por meio delas, é possível compartilhar, disseminar e transferir informações relevantes relacionadas ao negócio organizacional. Por essa razão, é extremamente importante também contar com a gestão do conhecimento que visa à aplicação de métodos, técnicas e instrumentos que incentivem os sujeitos organizacionais na explicitação dos conhecimentos relevantes para a organização. Assim, uma vez o conhecimento explicitado, poderá entrar nos fluxos formais que, por sua vez, serão trabalhados pela gestão da informação.

Buckland (1991) apresenta três compreensões de informação: "informação como coisa"; "informação como conhecimento"; e "informação como processo". As compreensões de Buckland podem ser analisadas em uma perspectiva dinâmica e em espiral, de modo que a informação como coisa pode ser facilmente acessada (informação estruturada), uma vez que está em um determinado suporte/mídia, tornando-a um objeto passível de captação e tangibilidade, ou seja, é material. A informação como coisa é resultado da informação como conhecimento, esse representado pelo know-how e pelos conhecimentos tácitos dos indivíduos (capital intelectual), que reside na mente dos sujeitos, ou seja, é imaterial, contudo podem ser explicitados parcialmente, para tanto os sujeitos utilizam os fluxos não estruturados. A informação como processo congrega tanto a informação como coisa, quanto a informação como conhecimento, pois depende da dinâmica e da espiral que ora interage com o sujeito portador do conhecimento e ora interage com o objeto (informação) resultado da explicitação do sujeito.

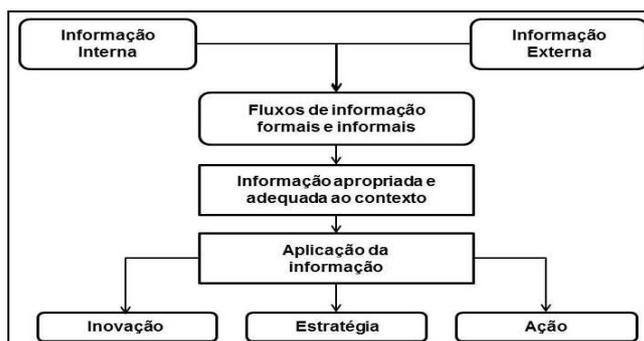
Os fluxos de informação, tanto estruturados quanto não estruturados, auxiliam no processo de apropriação e adequação das informações à realidade e às próprias condições da organização. De forma metafórica, os fluxos de informação funcionam como uma 'peneira' ao filtrar as informações de acordo com o interesse da organização e distribui a informação selecionada aos diversos setores existentes, tendo a tecnologia de informação como suporte.

O conhecimento organizacional é um ativo da organização quando agrega valor potencial, por meio da disseminação do conhecimento explicitado pelos sujeitos organizacionais que, por sua vez, percorrem os fluxos informacionais, se constituem em processo decisivo para promover o compartilhamento e a socialização entre os sujeitos organizacionais. Segundo Mattelart (1997), o fluxo de informação é um importante instrumento de 'difusão de inovações', pois é através da disseminação do conhecimento de modo contínuo que as mudanças acontecem de forma evolutiva e gradual.

Os fluxos quando bem estruturados e de livre acesso no ambiente organizacional, eliminam as barreiras relativas ao compartilhamento,

socialização e disseminação da informação, fazendo com que a informação flua de maneira mais rápida e independente (BAUMAN, 1999), criando assim uma dinâmica de autorrenovação, na perspectiva do novo, do moderno e do inovador. Os fluxos formais e informais favorecem as trocas de informações e a socialização de conhecimentos, possibilitando uma maior geração de ideias e, por consequência, maior inovação. Infere-se que há uma correlação positiva entre fluxo de informação, inovação, estratégia e ação.

Figura 2 - Fluxos de informação



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Segundo Bill Gates (1999) a organização tem um sistema nervoso central, comparado ao sistema nervoso humano que, proporciona um fluxo de informações integrado. Ao disponibilizar o acesso e fornecer informação através das redes formais e informais de comunicação no ambiente organizacional cria-se um 'mercado de conhecimento' (DAVENPORT; PRUSAK, 1999), em que será possível compartilhar conhecimento sobre processos internos e diminuir o custo e o tempo na busca de informações existentes na própria organização.

Segundo Valentim (2010, p. 17) "[...] os fluxos de informação existentes nos ambientes organizacionais são produzidos naturalmente pelas próprias pessoas e setores que nela atuam, a partir das atividades, tarefas e decisões que vão sendo realizadas". Isso explica como uma mesma informação pode ser processada de forma diferente de acordo com a necessidade das pessoas e as práticas de uso da informação de um determinado setor, de acordo com os objetivos e metas a serem atingidos.

Valentim (2010, p. 13-22) explica que no ambiente organizacional, os fluxos de informação são responsáveis pelas interações entre os níveis hierárquicos e possuem relacionamentos e formas de comunicação diferentes de acordo com esses níveis. Os fluxos informais são mais presentes na comunicação entre os níveis estratégico e tático, em que as informações não estruturadas são provenientes da vivência e experiências individuais e grupais dos sujeitos, e o compartilhamento/socialização dos conhecimentos é fundamental para o processo de aprendizagem e aperfeiçoamento. Por outro lado, Valentim (2010) menciona que os fluxos formais são mais frequentes na comunicação entre os níveis tático e operacional, em que as informações precisam ser estruturadas com base

nos resultados obtidos nas atividades e tarefas desenvolvidas na organização e, por esse motivo, necessitam de um modelo formalizado com normas e especificações claras.

Dessa maneira, os sistemas de responsabilidade, de autoridade e de comunicação estão diretamente relacionados aos fluxos de informação (VALENTIM, 2010) e ao modelo de acesso, busca, recuperação e uso da informação (CHOO, 2006) que, por sua vez, implica em fatores como: 1) a cultura e o clima organizacional, ambiente em que a informação é buscada internamente ou externamente; 2) os níveis organizacionais, quando a informação assume diferentes propósitos de acordo com o direcionamento e necessidade de cada nível: estratégico, tático e operacional; 3) a estrutura física dos sistemas gerenciais, ao permitir o acesso de informações estruturadas entre diferentes setores e distintos níveis (vertical, horizontal e transversal), de modo a facilitar a troca de informações não estruturada entre os sujeitos organizacionais, utilizando ou não sistemas de informação gerencial (VALENTIM, 2010).

Os recursos gerenciais aplicados ao tratamento dos dados e às informações registradas evoluíram muito além dos objetivos de reduzir a papelada burocrática. A gestão da informação se vale dessas ferramentas eficientes para a organização de tarefas, utilizando linguagens de quarta geração, conta com bancos de dados relacionais, se alicerça em arquitetura da informação eficaz que, entre outras coisas, pode evitar o armazenamento de dados redundantes, permite categorizar os dados-chave e suas relações com os aplicativos que compõem os sistemas de informação.

Contudo somente a tecnologia não basta, evidencia-se que “[...] as técnicas de máquinas/engenharia aplicaram-se somente aos tipos de informação que podem ser facilmente armazenadas no computador” (DAVENPORT, 1998, p. 38).

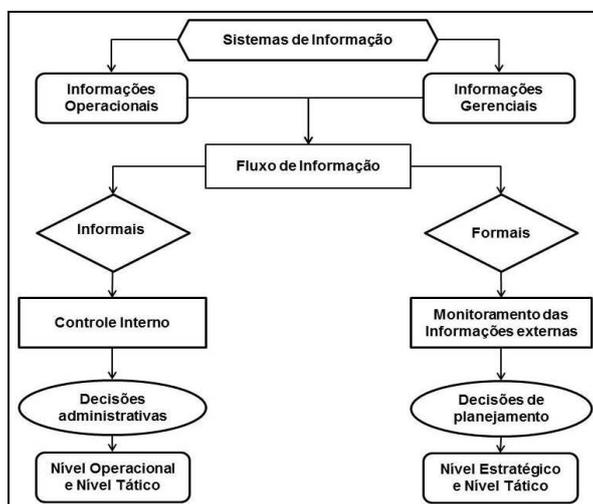
A ineficiência de alguns sistemas de informação empresariais está relacionada ao fato de que não oferecem informações que satisfaçam realmente as necessidades e/ou lacunas de conhecimento dos sujeitos organizacionais. Poucos sistemas oferecem dados com valor agregado ou informações-chave para o negócio organizacional, bem como com quem e/ou onde encontrá-las. Percebe-se que ainda há desinformação no ambiente organizacional, apesar de a grande quantidade de dados disponíveis.

Os sistemas de informação utilizam *software* que pode acessar, buscar e selecionar informações disponíveis externamente, a partir de *sites* de empresas, *newsletters* do respectivo setor econômico, relatórios publicados por agências de notícias, artigos de jornais, entre outras; bem como internamente, por meio de *e-mail*, *groupware*, trabalho em grupo, gerenciamento de documentação, fóruns de discussão, portal corporativo, entre outras.

Segundo Batista (2006, p. 40) as informações podem ser classificadas como: informações operacionais geradas no nível operacional, como dados das práticas diárias utilizadas para controle; e

informações gerenciais utilizadas especificamente para a tomada de decisões e planejamento, por meio da interpretação de informações adequadas. As informações gerenciais requerem maior confiabilidade, possibilidade de comparação, relevância e nível de detalhamento para ajudar no processo de tomada de decisão.

Figura 3 - Sistemas de informação gerencial



Fonte: Elaborada pelas autoras.

O conjunto de informações operacionais e gerenciais alicerçam as decisões administrativas e estratégicas da organização. As informações importantes e necessárias, muitas vezes já se encontram internamente, contudo, o acesso e a socialização podem ser precários. Por esse motivo, os estudos atuais destacam a importância dos fluxos de informação que se constituem em uma ferramenta gerencial estratégica (VALENTIM, 2010), bem como para as organizações do conhecimento (CHOO, 2006), cujo uso de sistemas, informações e conhecimento são necessários à tomada de decisão.

Assim, os sistemas gerenciais e operacionais de uma organização permitem que os fluxos de informação, formais ou informais, ocorram de maneira rápida e confiável. Somente depois do reconhecimento e mapeamento desses fluxos é que o trabalho de gestão da informação se inicia (MONTEIRO; VALENTIM, 2008), contribuindo decisivamente para que a tomada de decisão seja consistente e ágil.

6 Considerações finais

Para que uma informação seja recuperada durante o processo de acesso e busca é necessário realizar atividades de análise e de representação da informação, visando seu posterior acesso, busca e recuperação. A informação como coisa mencionada por Buckland (1991) se torna imperativa, pois somente por meio do processamento da informação-coisa que é possível torná-la acessível e recuperável posteriormente, mesmo considerando-se que somente será informação na

interação com o sujeito organizacional, uma vez que para ser primeiramente acessada e recuperada.

No contexto organizacional, os processos de análise e representação da informação, visando seu posterior acesso e recuperação, ocorrem em dois momentos distintos. Analisar e representar o conteúdo de um documento no intuito de facilitar seu acesso e recuperação por um sujeito organizacional vai além da identificação de um conjunto de palavras-chave presente no conteúdo de um texto, é necessário avaliar as estratégias que os sujeitos organizacionais usam para interagir, discutir, decidir, agir. Nessa perspectiva, conhecer as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais do sujeito organizacional é essencial para realmente realizar a gestão da informação de modo eficiente.

Para tanto, há que se realizar atividades de indexação que é uma das principais técnicas utilizadas para analisar e representar o conteúdo de um documento. No entanto, a análise e a representação do conteúdo de um documento, por meio da indexação, por si só não garantem a efetividade da recuperação. A linguagem usada pelo sujeito organizacional no momento em que está realizando o acesso e a busca se constitui em um fator-chave para a recuperação eficaz.

Conforme mencionado anteriormente, o sujeito organizacional tem assumido papel decisivo no processo de acesso, busca, recuperação e uso de informação, uma vez que é ele que determina o valor e a importância de uma informação para a resolução de um problema organizacional. Nesse contexto, existe a necessidade de haver interação constante entre o gestor da informação e os sujeitos organizacionais, visando o aprimoramento constante dos sistemas de informação que sustentam essa dinâmica organizacional. Assim, é possível criar distintos produtos e serviços informacionais dirigidos a distintos grupos organizacionais, cuja base são as necessidades e/ou lacunas do público alvo.

Nas organizações competitivas em que tempo representa dinheiro e as informações externas têm importância para a definição das estratégias organizacionais, o sujeito organizacional a partir do reconhecimento de uma necessidade e/ou lacuna informacional, inicia o processo de acesso, busca, recuperação e uso de informações, visando amenizar, resolver ou modificar um problema organizacional, ou seja, é o sujeito organizacional que define a estratégia de acesso e busca, é ele que escolhe as fontes e os termos (seja linguagem natural, seja linguagem documentária) que julga ser mais pertinente para iniciar esse processo.

Nessa perspectiva, a linguagem utilizada assume importante papel mediador na relação entre o sujeito organizacional e o sistema de informação. Segundo Morin (1999, p. 134) a linguagem permite e garante a comunicação que, por sua vez, assegura o funcionamento da maquinaria social, possibilita a transmissão, a correção, a verificação dos saberes e informações. A linguagem é incorporada à organização e se enraíza nos processos, fluxos e sistemas de informação e, portanto, garante o compartilhamento/socialização, a distribuição, a disseminação e a transmissão de informação.

A efetividade do processo de acesso, busca, recuperação e uso de informação é diretamente relacionado à linguagem de especialidade utilizada a partir da análise e representação de conteúdo para seu posterior acesso e recuperação. Nessa perspectiva, adequar à linguagem de especialidade aos sistemas de informação se constitui em um desafio cada vez maior, diante do crescimento da massa informacional e da quantidade de recursos de acesso às informações na rede Internet. As informações no ambiente *Web* podem ser acessadas por usuários das mais diversas nacionalidades e, portanto, falando e escrevendo em línguas distintas, utilizando termos e expressões diferentes para a realização do acesso e busca de informação.

O *feedback* dos sujeitos organizacionais acerca do processo de acesso, busca e recuperação da informação é essencial para sua melhoria, uma vez que o processo somente ocorre a partir da necessidade e/ou lacuna informacional de um sujeito cognoscente. A inteligência artificial é ainda incipiente, mas as organizações almejam possuir sistemas capazes de solucionar e/ou simular a resolução de problemas, contudo há muito que avançar para se chegar a tal condição. A efetividade no que tange ao acesso, busca e recuperação da informação depende de um sujeito organizacional, cuja motivação é um enigma, pois somente ele sabe o que está procurando, o objetivo e o propósito disso.

Não se pretende aqui apresentar conclusões acerca do processo de acesso, busca, recuperação e uso da informação no ambiente organizacional, mas contribuir para o debate sobre a subjetividade da informação nesse processo em contexto organizacional.

Se presuppõe que um modelo ideal aplicado ao processo de acesso, busca, recuperação e uso de informação englobe as necessidades individuais dos sujeitos organizacionais, que incentive a comunicação entre os sujeitos e o coletivo organizacional, a interação com os fluxos de informação dinâmicos e que contemple as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais. Segundo Choo (2006, p. 79) “[...] as necessidades de informação variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando”.

A dúvida, a incerteza e as ambiguidades fazem parte do processo de acesso, busca, recuperação e uso, pois nem sempre o sujeito organizacional sabe realmente o que deseja. Alguns sistemas de informação evoluíram, facilitando significativamente o desenvolvimento desse processo, contudo, é imperioso destacar que a informação não existe isoladamente por mais que esteja disponível, ela reside e depende da mediação humana e só é útil quando o sujeito organizacional a compreende e se apropria dela, quando reconhece seu valor para uma decisão e/ou ação no contexto em que está inserido.

Referências

- ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da Ciência da Informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009.
- BATISTA, E. O. *Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva. 2006.
- BAUMAN, Z. *Globalização: as consequências humanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. 1999.
- BUCKLAND, M. Information as think. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 45, n. 5, p. 351-360, Jun. 1991.
- CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998.
- DE SORDI, J. O. *Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva, 2008.
- DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the sense-marking qualitative-qualitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Orgs.) *Qualitative research in information management*. Englewood Cliffs: Libraries Unlimited. 1992.
- GATES, B. *A empresa na velocidade do pensamento com um sistema nervoso digital*. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.
- KUHLTHAU, C. C. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, v. 49, n. 4, p. 339-355, set./dez. 2006.
- LOGAN, R. K. *Que é informação? A propagação da biosfera, na simbolosfera, na tecnosfera e na econosfera*. Rio de Janeiro: Contraponto: PUC/Rio, 2012.
- MATTELART, A. Sociedade do conhecimento e controle da informação e da comunicação. In: ENCONTRO LATINO DE ECONOMIA POLÍTICA DA INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E CULTURA, 5., Salvador. *Anais...* Salvador, nov. 2005. Disponível em: <http://www.gepicc.ufba.br/enlepicc/ArmandMattelartPortugues.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2014.
- MONTEIRO, N. A.; VALENTIM, M. L. P. Necessidades informacionais e aprendizagem no ciclo de vida de um projeto. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 5, p. 53-66, 2008.
- MORIN, E. *O método 3: o conhecimento do conhecimento*. Porto Alegre: Sulina. 1999.
- SHANNON, C. E. A mathematical theory of communication. *Bell System Technical Journal*, v. 27, p. 379-423; 623-656, Jul./Oct. 1948.

TAYLOR, R. S. *Value-added processes in information systems*. Michigan: Ablex. 1986.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. *In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). Ambientes e fluxos de informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 13-22.