

PERSPECTIVAS TEÓRICAS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO: UMA LEITURA COMPARATIVA DE MODELOS CLÁSSICOS NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Fernando César Lima Leite

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília, Brasil.

Professor da Universidade de Brasília, Brasil.

E-mail: fernandoc@unb.br

Resumo

Este artigo apresenta uma revisão teórica de natureza analítico-interpretativa sobre modelos clássicos de gestão da informação no campo da Ciência da Informação. Parte-se do pressuposto de que a consolidação de um domínio científico decorre da sistematização crítica de referenciais conceituais que estruturaram sua trajetória teórica. O objetivo consiste em analisar comparativamente contribuições fundacionais que propuseram modelos de gestão da informação, examinando seus pressupostos conceituais e formas de estruturação dos processos informacionais. A revisão narrativa privilegiou obras formuladas no contexto de consolidação do campo entre as décadas de 1980 e 2000. A sistematização comparativa evidencia a constituição de uma matriz conceitual plural, marcada pela predominância de uma orientação processual e pela compreensão da informação como recurso estratégico. Conclui que esses modelos permanecem relevantes para a interpretação das transformações contemporâneas dos ambientes informacionais, contribuindo para o aprofundamento epistemológico da gestão da informação enquanto domínio científicos.

Palavras-chave: gestão da informação; modelos teóricos; processos informacionais; fundamentos conceituais; Ciência da Informação.

THEORETICAL PERSPECTIVES ON INFORMATION MANAGEMENT: A COMPARATIVE ANALYSIS OF CLASSICAL MODELS IN INFORMATION SCIENCE

Abstract

This paper presents a theoretical and interpretative literature review of classical information management models within the field of Information Science. It is grounded on the premise that the consolidation of a scientific domain relies on the critical systematization of conceptual frameworks that have shaped its theoretical trajectory. The study aims to comparatively analyze foundational contributions that proposed models of information management, focusing on their conceptual assumptions and approaches to structuring informational processes. The narrative review prioritizes works developed during the consolidation of the field between the 1980s and 2000s. The comparative systematization reveals the emergence of a plural conceptual matrix, marked by the predominance of a process-oriented perspective and the understanding of information as a strategic resource. It is concluded that these models remain relevant for interpreting contemporary transformations in information environments, contributing to the epistemological development of information management as a scientific domain.

Keywords: *information management; theoretical models; information processes; conceptual foundations; Information Science.*

1 INTRODUÇÃO

No prefácio da obra de Middleton (2002) lê-se que gestão da informação é uma expressão utilizada por diferentes áreas, como administração, informática, biblioteconomia, arquivologia e, acrescenta-se, ciência da informação, para descrever procedimentos relacionados ao tratamento da informação em seus respectivos nichos. Desse modo, a interpretação de seu significado difere em função da variedade de circunstâncias, práticas e níveis de aplicação nessas disciplinas. O autor aponta que essa questão se tornou ainda mais complexa com a emergência da gestão do conhecimento como conceito correlato.

Embora não constitua um tópico recente de estudo ou prática profissional, e mesmo sendo reivindicada e recebendo influências de diversas áreas, a gestão da informação parece não dispor de bases conceituais suficientemente discutidas e constituídas quando comparada, por exemplo, à gestão do conhecimento. A literatura especializada no campo da Ciência da Informação apresenta um número relativamente restrito de contribuições teóricas que tenham avançado na construção de uma sustentação conceitual sistemática para o desenvolvimento do tema e para a orientação de suas práticas.

Apesar da ampla difusão do termo gestão da informação na literatura científica e profissional, observa-se que sua consolidação como domínio teórico na Ciência da Informação permanece marcada pela coexistência de diferentes tradições interpretativas e níveis distintos de sistematização conceitual. Tal cenário evidencia não apenas a complexidade inerente ao fenômeno informacional, mas também a necessidade de revisitar referenciais fundacionais que contribuíram para a estruturação teórica do campo.

Um ângulo relevante para o entendimento da gestão da informação são as abordagens que buscam caracterizá-la a partir da natureza de seus processos, atividades ou conteúdos, comumente materializadas em modelos teóricos. Nesse sentido, cabe destacar a noção de modelo proposta por Wilson (1990), que os define como interpretações explícitas do entendimento de uma determinada situação ou de ideias a respeito dela. Para o autor, um modelo pode ser expresso tanto por fórmulas matemáticas quanto por símbolos ou palavras, constituindo essencialmente a descrição de entidades, processos ou atributos e das relações estabelecidas entre eles.

Nesse âmbito, justifica-se como relevante o resgate e o exame das contribuições teóricas de autores clássicos da gestão da informação no campo da Ciência da Informação. Assume-se que tais contribuições encontram-se representadas em modelos teóricos que desempenharam papel estruturante na consolidação do tema enquanto domínio de investigação. Modelos clássicos e formulações mais recentes podem ser diferenciados em função de atributos relacionados ao contexto histórico e institucional de sua proposição, aos pressupostos epistemológicos adotados, ao escopo organizacional considerado, às abordagens metodológicas empregadas e às concepções de tecnologia e de usuário subjacentes.

Os modelos teóricos clássicos de gestão da informação, desenvolvidos predominantemente entre as décadas de 1980 e 2000, emergem em um momento de consolidação da Ciência da Informação e caracterizam-se, em geral, por abordagens estruturadas e normativas, frequentemente organizadas em etapas lineares que descrevem o percurso da informação desde sua identificação até sua utilização. Tais modelos foram concebidos em contextos organizacionais formais, como empresas, órgãos públicos, bibliotecas e centros de documentação, nos quais a informação era tratada como recurso estratégico para subsidiar a tomada de decisão. Nesse cenário, a tecnologia assumia papel relevante, ainda que predominantemente como suporte aos sistemas de gestão e

armazenamento informacional, e o usuário era frequentemente concebido como receptor ou consumidor de informação.

Em contraste, modelos mais recentes emergem em contextos marcados pela transformação digital, pela intensificação dos fluxos informacionais em rede e pela necessidade de respostas adaptativas em ambientes complexos. Nessas abordagens, a gestão da informação passa a ser compreendida como prática dinâmica e sociotécnica, na qual os fluxos informacionais assumem caráter descentralizado e interativo, e o usuário é reconhecido como agente ativo na produção, mediação e difusão da informação.

Diante desse cenário, este artigo tem como objetivo apresentar os resultados de uma análise comparativa de modelos teóricos clássicos de gestão da informação presentes na literatura da Ciência da Informação. A relevância do estudo reside no fato de que tais referenciais constituem a base conceitual e metodológica do tema, tendo contribuído para a sistematização dos processos informacionais e para a consolidação da gestão da informação como objeto legítimo de investigação científica. A compreensão desses modelos mostra-se fundamental tanto para identificar continuidades e transformações no desenvolvimento teórico do campo quanto para refletir sobre a atualidade de suas contribuições diante das dinâmicas contemporâneas do ambiente informacional.

2 BREVE FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Uma primeira aproximação conceitual relevante da gestão da informação é apresentada por Jaeger et al. (2005), ao defini-la como o conjunto de funções técnicas, operacionais e sociais que influenciam a criação, organização, armazenamento, acesso e uso da informação em diferentes contextos institucionais. Essa perspectiva evidencia que a gestão da informação não se restringe a procedimentos técnicos ou tecnológicos, mas envolve dimensões organizacionais e comportamentais que condicionam a circulação, a mediação e a apropriação dos recursos informacionais.

A dimensão gerencial da gestão da informação é enfatizada por Fairer-Wessels (1997), que a associa às funções administrativas clássicas de planejamento, organização, direção e controle. Ao situar a gestão da informação no âmbito das práticas organizacionais, a autora contribui para a consolidação de uma compreensão que articula tecnologias, recursos informacionais e processos decisórios, destacando seu papel na melhoria da eficiência e da eficácia das organizações.

De modo convergente, Wilson (2002) compreende a gestão da informação como a aplicação de princípios administrativos à aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação relevante para o funcionamento das organizações. Essa formulação reforça a concepção da informação como recurso estratégico, cuja gestão envolve a articulação entre diferentes fontes, sistemas e práticas institucionais. Nesse sentido, a gestão da informação assume caráter transversal, sendo aplicável a organizações de distintas naturezas e contextos.

Em perspectiva semelhante, White (1985) contribui para a compreensão da gestão da informação como atividade orientada à coordenação econômica, eficiente e eficaz dos processos informacionais, envolvendo a produção, o controle, o armazenamento, a recuperação e a disseminação da informação. Ao integrar recursos informacionais, tecnologias e práticas gerenciais, sua proposição evidencia o caráter sistêmico da gestão da informação e sua vinculação aos objetivos organizacionais.

Ao ampliar o escopo analítico da gestão da informação, Rowley (1998) enfatiza sua relação com a efetividade organizacional e com a capacidade das organizações de responder às demandas de ambientes dinâmicos e complexos. Para a autora, a gestão da informação

envolve tanto a administração dos processos informacionais quanto a gestão dos recursos de dados, indicando a necessidade de integração entre perspectivas técnicas, organizacionais e estratégicas.

Em conjunto, essas formulações indicam a emergência de uma compreensão da gestão da informação orientada por perspectivas gerenciais, sistêmicas e processuais, nas quais a informação é concebida como recurso estratégico passível de planejamento, controle e integração às práticas organizacionais. Tal convergência teórica fornece as bases conceituais para o desenvolvimento de modelos que buscam sistematizar os processos informacionais e orientar sua aplicação em diferentes contextos institucionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como uma revisão teórica de natureza qualitativa, desenvolvida sob a forma de revisão narrativa com orientação analítico-interpretativa. Tal enquadramento decorre do objetivo do trabalho, que consiste em identificar, examinar e comparar modelos teóricos clássicos de gestão da informação formulados no campo da Ciência da Informação, com ênfase em suas bases conceituais, pressupostos epistemológicos e estruturas processuais.

Diferentemente de revisões sistemáticas orientadas à exaustividade documental e à mensuração quantitativa da produção científica, a estratégia adotada fundamenta-se na tradição das revisões teórico-conceituais, nas quais a seleção das obras se orienta por critérios de relevância epistemológica, centralidade teórica e capacidade explicativa no desenvolvimento de determinado domínio científico. Nesse sentido, o propósito da revisão não foi mapear a totalidade da literatura existente sobre gestão da informação, mas examinar contribuições consideradas fundacionais para a consolidação do tema no âmbito da Ciência da Informação.

A identificação das obras ocorreu por meio de leitura inicial do corpus teórico da literatura especializada, apoiada em buscas abertas em bases acadêmicas, repertórios bibliográficos consolidados da área e análise de redes de citações. Esse procedimento permitiu reconhecer um conjunto de modelos amplamente referenciados na literatura e que apresentam formulações explícitas sobre a natureza, os processos e as dimensões da gestão da informação. A seleção privilegiou trabalhos que se dedicam à construção teórica do tema e que foram produzidos em contexto histórico associado à consolidação do campo, particularmente entre as décadas de 1980 e 2000.

A análise dos modelos foi conduzida segundo abordagem qualitativa comparativa, focalizando quatro eixos interpretativos:

- os conceitos centrais mobilizados pelos autores;
- a estruturação dos processos informacionais;
- as perspectivas teóricas predominantes;
- os níveis ou dimensões de gestão da informação contemplados.

A partir dessa análise, elaborou-se uma síntese comparativa das características dos modelos, com o intuito de identificar convergências, divergências e tendências interpretativas presentes na literatura clássica da área. Cabe ressaltar que, por se tratar de uma revisão teórica orientada à interpretação e à síntese conceitual, a seleção das obras não buscou representatividade estatística nem exaustividade documental. Parte-se do pressuposto de que, em campos científicos consolidados, o avanço teórico frequentemente se apoia na análise aprofundada de contribuições paradigmáticas, cuja relevância decorre de sua influência na

estruturação conceitual do domínio, e não da frequência quantitativa de sua ocorrência em levantamentos bibliográficos.

4 ANÁLISE COMPARATIVA DOS MODELOS TEÓRICOS

A análise desenvolvida nesta seção concentra-se em modelos teóricos clássicos de gestão da informação reconhecidos na literatura da Ciência da Informação como referenciais fundacionais na construção conceitual do domínio. São examinadas as proposições de Diener (1992), McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Rowley (1998), Choo (1998) e Detlor (2009), cujas contribuições configuraram diferentes perspectivas interpretativas acerca da natureza, dos processos e dos níveis de gestão da informação. Mais do que descrever individualmente cada modelo, busca-se evidenciar as lógicas conceituais que os estruturam, permitindo compreender como se constituíram as bases teóricas predominantes do campo.

4.1 O modelo de Diener

Diener (1992) apresenta interessante abordagem de níveis da gestão da informação. Norteados pela perspectiva de níveis organizacionais (operacional, tático e estratégico), o autor apresenta e caracteriza os níveis técnico, analítico e estratégico da gestão da informação. Tais níveis podem, respectivamente, ser descritos com aspectos processuais, avaliativos e administrativos. Evidentemente, as descrições de tais aspectos, sugeridas por Diener e apresentadas a seguir, refletem a realidade do limiar da década de 1990.

Na gestão da informação em nível técnico, ou operacional, a ênfase está nas técnicas, metodologias e procedimentos. Estes aspectos têm em comum um requisito de metainformação (informação sobre informação), hoje denominado metadados, que ajuda a organizar a informação de interesse de usuários finais. Ou seja, são ressaltados os aspectos de representação e organização da informação. Segundo o autor, as seguintes atividades caracterizam o nível técnico:

- a organização de registros pessoais ou corporativos;
- procedimentos tais como indexação, classificação, arquivamento e catalogação, que são usados para prover acesso a coleções de documentos ou outras formas registradas de informação que variam de arquivos históricos a imagens digitais;
- controle da descrição de dados organizacionais por meio do uso de um dicionário de dados;
- uso de técnicas tais como arranjos temáticos e condensação/resumos e ferramentas, tais como pacotes de software para armazenamento e recuperação da informação coletada;
- definição e manutenção de bases de dados que apoiem a análise de negócios;
- seleção, organização, controle, análise e disseminação da informação por um intermediário para usuários finais;
- análise e redução de informação em formas substitutas, e organização e apresentação destas formas para reinterpretação;
- estruturação e indexação de arquivo de lições aprendidas para apoiar a transferência de conhecimento;
- desenho e manutenção de um portal de informação organizacional ou uma intranet.

Por outro lado, no nível analítico da gestão da informação o autor chama a atenção para a ideia de que a ênfase está na avaliação. Como é observado a seguir, os processos que descrevem este nível têm em comum o fato de que não estão realizando a gestão da informação operacional, porém, estão identificando quais necessidades serão atendidas, como

e por que elas devem ser atendidas e para quais finalidades. Os elementos norteadores das atividades deste nível são aqueles relacionados com a utilização da informação. Como exemplo dessas atividades, Diener (1992) elenca:

- estudos de necessidades e uso de informação por grupos particulares;
- produção de inventários de recursos de informação;
- determinação de requisitos de serviços e sistemas de informação;
- condução de auditorias de conhecimento para determinar onde o conhecimento reside em uma organização e como ele pode ser transferido.

Por fim, o nível estratégico de gestão da informação, de acordo com a abordagem de Diener (1992), é enfatizado o planejamento, gestão e administração. Suas atividades incluem:

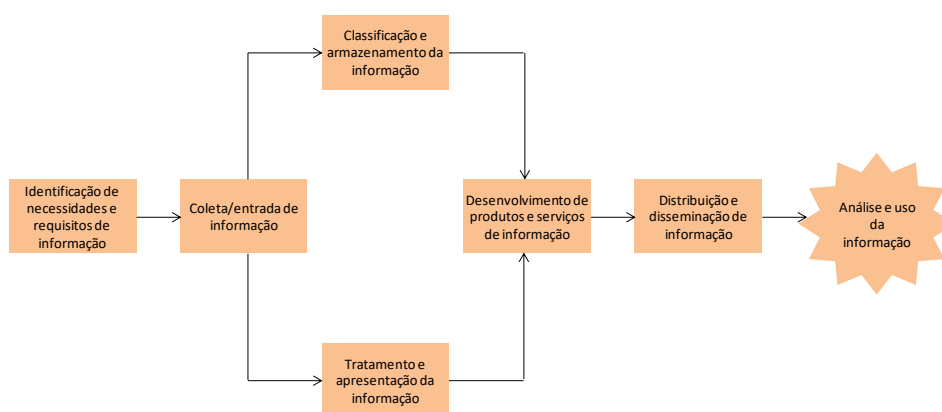
- a administração de todos os dados automatizados e manuais, e de todos os métodos para a comunicação, manipulação e apresentação da informação usada durante os negócios;
- estabelecimento de uma cultura de aprendizagem baseada no registro e comunicação de ativos de conhecimento e associação destes com fontes de informação externas;
- estabelecimento de disciplina gerencial fundada na convicção que tanto as organizações do setor público quanto privado devem tratar a informação como um recurso, de maneira similar aos recursos financeiros, físicos, humanos e naturais;
- desenvolvimento de estratégia e política para tratamento da informação;
- meios de promoção da efetividade organizacional por meio do reforço das capacidades da organização para lidar com as demandas de seus ambientes interno e externo em condições dinâmicas e estáveis. Isto envolve duas dimensões: i) gestão de processos informacionais de modo que recursos de conhecimento da organização sejam efetivamente utilizados na tomada de decisão organizacional e ii) assegurar que os vários tipos de dados e a forma como são tratados e processados apoiem as necessidades e demandas dos processos informacionais.

4.2 O modelo de Mcgee e Prusak

Considerando o contexto da estratégia empresarial e o papel da informação em sua formulação, Mcgee e Prusak (1994) propõem modelo que representa tarefas do processo de gerenciamento da informação (Figura 1) que culmina no desenvolvimento daquilo que denominaram de arquitetura da informação.

Trata-se de um modelo genérico, segundo os autores, por dois motivos. O primeiro motivo é o fato de que à informação é dada ênfases distintas em razão da natureza da organização. Isso quer dizer a informação possui mais importância ou menos importância a depender da organização. Exemplo disso é a importância dada à informação em uma fábrica de embalagens e a importância dada à informação em um laboratório de análises clínicas. O segundo motivo reside na constatação de que as tarefas contempladas no modelo, de acordo com a visão dos autores, assumem graus diferentes de importância e valor entre as organizações. Isso quer dizer que a importância e valor dados a cada uma das tarefas pode variar de organização para organização.

Figura 1: Tarefas do processo de gerenciamento de informações



Fonte: Adaptado de Mcgee e Prusak (1994, p. 108)

As tarefas do processo de gerenciamento de informação de Mcgee e Prusak (1994) são resumidamente descritas a seguir:

- *identificação de necessidades e requisitos de informação*: considerada pelos autores como a tarefa mais importante, nesse processo devem ser levados em consideração três aspectos. O primeiro aspecto é que os autores denominaram de variedade necessária, que significa que o número de fontes de informação que alimentam um sistema deve ser tão variado quando o ambiente que o sistema pretende interpretar. O segundo aspecto diz respeito à assertiva de que "as pessoas não sabem o que não sabem". Ou seja, pessoas frequentemente não possuem habilidade de identificar suas necessidades de informação. Para a condução da tarefa, é necessário contar com o auxílio de profissionais da informação e de tecnologia da informação. Com base no que foi determinado sobre as necessidades de informação dos usuários, o terceiro aspecto tem a ver com "um plano sistemático para adquirir a informação de sua fonte de origem ou coletá-la [...] dos que a desenvolvem internamente" (Mcgee e Prusak, 1994, p. 117);
- *classificação e armazenamento de informação/tratamento e apresentação de informação*: segundo os autores, essa tarefa diz respeito à determinação de como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e selecionar o melhor lugar para armazená-las. Do ponto de vista técnico, essa tarefa está relacionada com todos os processos que envolvem a atividade de organização e recuperação da informação. Esse tema evoluiu significativamente do ponto de vista técnico e tecnológico desde a publicação da obra de Mcgee e Prusak e não é objetivo deste artigo o seu detalhamento contemporâneo;
- *desenvolvimento de produtos e serviços de informação*: essa tarefa, segundo os autores, é enriquecida pela participação mais direta dos usuários aos quais o sistema está destinado. Com base no conhecimento das necessidades e requisitos de informação, são elaborados mecanismos de mediação da informação entre o sistema e os usuários. Embora a participação dos usuários seja necessária e desejável tanto para elaboração de produtos quanto de serviços, uma das diferenças entre os dois reside no fato de que na criação do serviço há uma participação mais direta dos usuários. Produtos de informação, por sua vez, são os artefatos/bens informacionais ou recursos de informação. Serviço de informação, por sua vez, é a ação sistemática de oferta de informação pelo sistema aos usuários;
- *disseminação e distribuição de informação*: em linhas gerais, a tarefa diz respeito ao conjunto de esforços para fazer que com que, mediante o conhecimento das necessidades de

informação, a informação chegue antecipadamente aos usuários. A intenção é subsidiar decisões estratégicas.

Muito embora a análise e uso da informação figure graficamente como uma tarefa no modelo de McGee e Prusak (1994, p. 108), tais ações constituem resultado do processo de gerenciamento estratégico da informação. Na medida em que todas as tarefas são planejadas e executadas adequadamente, a análise e uso de informação pelos usuários contribuirão para a redução de incertezas, tomada de decisão e melhor posicionais da organização no ambiente em que está inserida.

4.3 O modelo de Davenport

Davenport (1998) entende a gestão da informação, ou, em suas palavras, o gerenciamento da informação, como um conjunto estruturado de atividades que inclui o modo como as empresas obtém, distribuem e usam a informação e o conhecimento. Ou seja, a atividades de gestão da informação, assim como na perspectiva de outros autores, é vista a partir de uma perspectiva processual. Os processos informacionais, os quais, segundo o autor, envolvem todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo e todos os problemas que surgem, podem ser enxergados a partir de duas maneiras básicas.

A primeira maneira é a identificação do processo principal. Ou seja, é necessário que sejam identificadas as atividades básicas que geram essas demandas para o gerenciamento da informação (demandas motivadoras da gestão da informação). A segunda maneira diz respeito à análise de processos mais específicos, dependentes da informação. Como exemplos, Davenport cita que processos de pesquisa de mercado, gerenciamento de tecnologias de informação, relatórios financeiros e configuração de produtos têm seus lugares no contexto de outras áreas, contudo, ligam-se primariamente ao gerenciamento da informação. A despeito disso, sem considerar qualquer um desses ângulos, o autor descreve um processo genérico de gerenciamento da informação, constituído de quatro passos (Figura 2) que são brevemente detalhados a seguir:

Figura 2: Processo de gerenciamento da informação



Fonte: Adaptado de Davenport (1998, p. 175)

A seguir são detalhados cada um dos elementos do modelo.

- *determinação das exigências de informação*: envolve identificar como os gerentes e os funcionários percebem seus ambientes informacionais. Segundo o autor, é necessário acompanhá-los de perto para compreender desde o princípio as tarefas administrativas e as necessidades informacionais. Com base nisso é possível conhecer a informação estruturada e não-estruturada, a formal e a informal, a não-computadorizada e a computadorizada;
- *obtenção de informações*: atividade ininterrupta a partir de um sistema de aquisição contínua. Compreende várias atividades como a exploração do ambiente informacional, classificação da informação em uma estrutura pertinente e a formatação e estruturação de informações;

- *distribuição de informações*: está relacionada com a formatação e envolve a ligação de gerentes e funcionários como as informações que necessitam. Segundo o autor, para ser bem-sucedida depende do adequado funcionamento dos passos anteriores. Definir as exigências informacionais de uma organização contribui para o aumento da consciência de que a informação é valiosa e, além disso, o formato correto torna mais fácil a distribuição. O autor conclui que os melhores sistemas de distribuição reúnem pessoas, documentos e computadores;
- *uso da informação*: a informação não resultará em nada até que seja utilizada. O uso é algo pessoal. Davenport considera que a maneira como indivíduos buscam, absorvem e digerem informação antes de tomar uma decisão depende de aspectos subjetivos relacionados com sua mente. Para o autor, é possível aperfeiçoar o uso da informação a partir de iniciativas relacionadas com estimativas de uso, ações simbólicas, contextos institucionais corretos e incorporação do uso da informação nas avaliações de desempenho.

4.4 Modelo de Rowley

Rowley (1998) parte do pressuposto de que as diferentes perspectivas sobre a natureza da informação devem ser incorporadas em qualquer quadro referencial robusto que busque compreender a natureza da gestão da informação. Seu texto enfatiza que, embora não haja uma perspectiva disciplinar unificada da natureza da informação, há um ponto consistente que reúne certo consenso. Aparentemente, ao buscar uma definição de informação, segundo a autora, nenhuma perspectiva profissional ou disciplinar é capaz de evitar a consideração da atividade de processamento da informação. Seus argumentos seguem em direção à associação do processamento da informação ao conceito de gestão da informação.

O processamento da informação, para autora, pode ser visto como algo que se faz à informação para torná-la outra coisa a mais, como, por exemplo, conhecimento. Como exemplos de processamento da informação, Rowley elenca aqueles propostos por Curtis (1989):

- classificação de dados;
- reorganização/ordenação de dados;
- sumarização/agregação de dados;
- realização de cálculos em dados;
- seleção de dados.

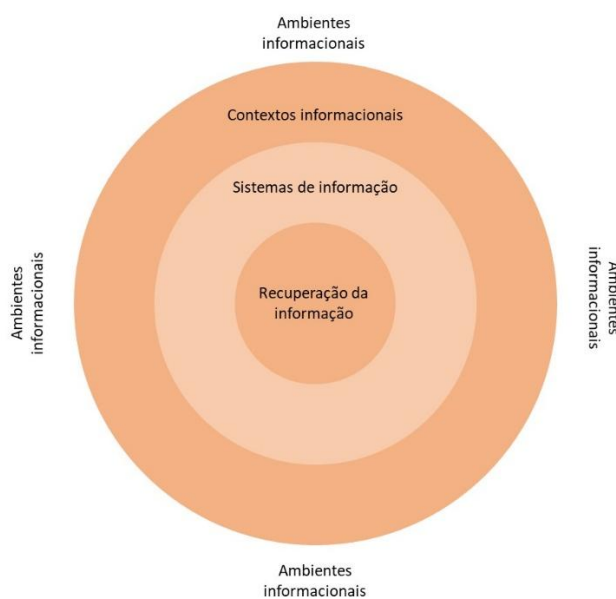
Nesse sentido, Rowley afirma que o processamento da informação poderia então ser visto como uma atividade comum a todos os usuários de informação. Por outro lado, a gestão da informação é vista como uma província profissional, mesmo que os limites precisos desse grupo profissional estejam ainda por serem definidos. Em termos gerais, a autora sugere que a gestão da informação pode ser vista como uma resposta e uma busca por novos e melhores meios de controlar a explosão informacional e o resultante aumento da complexidade de tomada de decisão por meio da melhoria do fluxo, controle, análise e síntese da informação para tomadores de decisão.

Desse modo, Rowley propõe um modelo teórico de gestão da informação que reconhece ser possível e necessário para gerenciar a informação nos níveis individual, sistema, contexto e ambiente. Assim, seu modelo (figura 3) é baseado em quatro diferentes níveis: recuperação da informação, sistemas de informação, contextos informacionais e ambientes informacionais.

De acordo com Rowley (1998) a recuperação da informação preocupa-se com a relação do indivíduo com o sistema ou com um conjunto de sistemas ou fontes tendo em vista atender, consciente ou inconscientemente, necessidades de informação. Está preocupada com ações, métodos e procedimentos para recuperação de informação dos dados armazenados. Conforme o modelo, a recuperação da informação tem início a partir de uma necessidade de informação explícita ou implícita de um indivíduo.

Tipicamente, segundo Rowley, o indivíduo selecionará uma ou mais fontes de informação, que, com base em sua experiência prévia, ele pode ter acesso à informação necessária. Uma vez que uma fonte apropriada foi selecionada, o usuário passa a interagir com ela. Isso pode ser uma conversa por meio de uma chamada telefônica, porém, para a maior parte do conhecimento registrado envolve consulta a uma fonte ou conjunto de fontes de informação impressas ou eletrônicas. Segundo a autora, para que haja sucesso no processo de recuperação da informação desta fonte, o usuário precisa fazer uso efetivo de linguagens de indexação e buscas. No caso de fontes de informação eletrônicas o usuário deve possuir habilidades para interagir com os sistemas por meio de interfaces de computador. Rowley afirma que a recuperação da informação deve ser vista como tendo principais componentes: linguagens de indexação e buscas, interfaces e modelos cognitivos e de aprendizagem.

Figura 3: Um referencial para a gestão da informação



Fonte: Adaptado de Rowley (1998)

O próximo nível no modelo em tela são os sistemas de informação. Sistemas de informação, na perspectiva da autora, são os sistemas desenhados para entrar informação, armazená-la e facilitar sua efetiva recuperação. Para apoiar a efetiva e precisa entrada de dados devem ser conjugados com adequada capacidade de armazenamento e estruturas de bases de dados apropriadas. Os sistemas de informação incluem software, dados e, em alguns modelos, usuários. A autora considera que seu modelo se preocupa com o nível do sistema de informação e que um indivíduo ou uma organização podem ser considerados sistema de

informação, ou talvez, mais explicitamente, um sistema de processamento de informação. O uso convencional do termo sistemas de informação, conforme destaca a autora, traz consigo conotações de tecnologia, provavelmente em termos de hardware, software e redes de telecomunicações. Sistemas de informação devem ser ferramentas invisíveis que apoiem o processamento de informação de indivíduos ou organizações. Rowley considerou que o impacto de tais sistemas no processamento de informação, assim como nos desenvolvimentos relacionados ao processamento da informação, foi significativo uma vez que o considerou explicitamente como um dos elementos de seu modelo.

Contextos informacionais, por seu turno, são os contextos nos quais a gestão e o processamento da informação têm lugar, além de influenciar o seu desenho e englobar os seus usuários, afirma a autora. Rowley considera que o contexto no qual um sistema específico opera determina as funções que o sistema pode realizar. Por outro lado, destaca que a habilidade para efetuar ou registrar transações e conseguir uma comunicação mais flexível da informação pode alterar o contexto de tal forma que as funções que necessitam ser realizadas mudam. Assim, conforme a autora, as oportunidades oferecidas pelos avanços e melhorias dos sistemas de comunicação e informação influenciam os modos de operação dos negócios e organizações. Além disso, tais avanços estão impactando também tanto os processos de comunicação organizacional quanto os processos de comunicação com fornecedores e consumidores. Rowley ressalta, entretanto, que o contexto informacional não está restrito às organizações formais, uma vez que o processamento da informação pode ocorrer em locais públicos, nas residências e dentro de grupos informais. A autora reconhece e exemplifica que as bibliotecas e outras organizações da indústria da informação são uma importante categoria de contexto informacional. Outros contextos também são possíveis, como, por exemplo, o educacional e comunitário.

O quarto e último nível do referencial do modelo de Rowley são os ambientes informacionais. Do mesmo modo que, por exemplo, os sistemas de negócios ou de marketing existem em um ambiente mais amplo, os contextos em que a gestão da informação ocorre também podem estar localizados em ambientes mais amplos. Muito embora forças sociais, tecnológicas e políticas sejam importantes no ambiente informacional, os fatores que transcendem limites nacionais e internacionais, com todas as suas ramificações sociais e políticas associadas, são aqueles do mercado informacional. Conforme detalha a autora, isto inclui questões tais como preços, propriedade intelectual, transferência internacional de dados, inclusão e exclusão social, segurança e proteção de dados, arquivamento e controle bibliográfico e outros.

O modelo de Rowley prevê que esses níveis podem ser amplamente agrupados dentro daquilo que denominou das duas subdisciplinas da gestão da informação, a microinformática e a macroinformática. Embora à proposição da autora seja relevante, considera-se que a denominação adotada para as referidas subdisciplinas não seja apropriada por não representar seu conteúdo, remetendo, equivocadamente, ao contexto das tecnologias de informação.

A microinformática está interessada no indivíduo e no uso que faz da informação, além dos sistemas que são desenhados para facilitar tal uso. O foco está na recuperação da informação e nos sistemas de informação.

Por outro lado, a macroinformática, como segunda subdisciplina da gestão da informação, está preocupada com o relacionamento entre a informação e sociedade e suas organizações, o que implica em um relacionamento simbiótico nos dois sentidos. Segundo Rowley, muitos fatores econômicos, políticos, tecnológicos e sociais afetam o acesso à informação pelo indivíduo. O foco desta subdisciplina está nos contextos informacionais e no

ambiente informacional. Rowley ainda identifica os agentes de processamento da informação em cada um dos níveis do seu modelo, como exposto no Quadro 1, a seguir.

Quadro 1: Definições de níveis de processamento e gestão da informação

Nível	Processador de informação	Gestores de informação	Definição
Recuperação da informação	Indivíduo	Designers de bases de dados, designers de interfaces, indexadores, usuários	Informação como conhecimento subjetivo
Sistemas de informação	Sistema	Analistas de sistemas e designers	Informação como dados/informação utilizáveis como coisa
Contextos informacionais	Organização	Gestores de informação estratégica, gestores de estratégias, administradores	Informação como recurso
Ambientes informacionais	Sociedade	Governos, corporações multinacionais, instituições educacionais	Informação como mercadoria / Informação como uma força constitutiva da sociedade

Fonte: Adaptado de Rowley (1998)

Segundo sua abordagem, o processamento da informação não é normalmente o mesmo processo ou realizado pelo mesmo agente como gestão da informação, muito embora o relacionamento entre eles seja crescente. A autora explica que gestores da informação são, em geral, profissionais da informação que agem como agentes ou em nome de processadores de informação para criar sistemas e melhorá-los continuamente, de modo que os processadores sejam habilitados a alcançar seus objetivos. Além disso, gestores de informação precisam ser capazes de entender e interpretar tais objetivos no contexto dos recursos disponíveis para os processadores.

Rowley ressalta a importância de lembrar que há uma interface entre cada um dos níveis do sistema, e que este somente pode ser desenhado categoricamente em uma situação específica. Seu modelo apresenta os diferentes níveis em que a gestão da informação deve ser estudada e que representam, nomeadamente o indivíduo, sistemas, organização e ambientes de informacionais. A principal contribuição de seu trabalho foi identificar claramente esses níveis, descrevê-los e, além disso, estabelecer ligações de cada um deles com as diferentes perspectivas de definição de informação e de processamento da informação.

4.5 O modelo de Choo

Para Choo (1998), assim como para outros tantos autores, a informação é mais do que apenas um fator de produção, é um recurso estratégico que permite a efetiva combinação e utilização de outros fatores de produção. Ou seja, trata-se de um meta-recurso que coordena a mobilização de outros ativos para a *performance* organizacional. Do lado de fora da organização, segundo o autor, o ambiente é uma grande arena informacional em que pessoas, objetos, organizações se embatem e criam uma constante cascata de sinais e mensagens. Nesse sentido, a competição é uma consequência da distribuição desigual de informação entre as organizações e de suas habilidades para adquirir, absorver e atuar com base em informação.

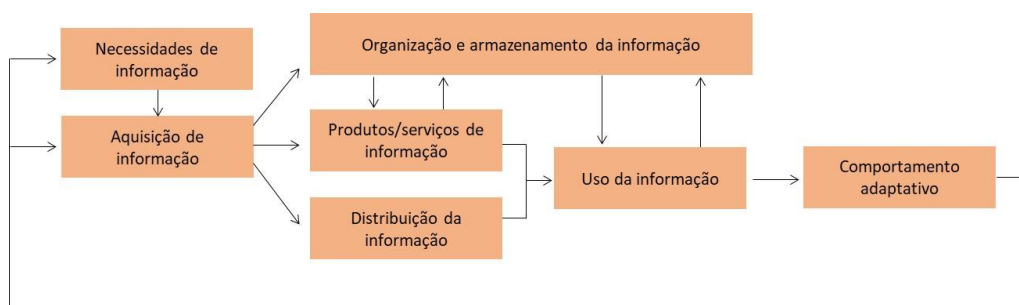
Choo (1998) destaca que muitas das informações que as organizações recebem são apenas nuances e insinuações, mais um potencial do que prescrições para a ação organizacional. Assim, para tornar-se estratégica, a informação deve ser galvanizada em conhecimento, que é capaz de guiar ação. Tal transfiguração, segundo o autor, é o objetivo da gestão da informação.

O autor chama a atenção para a necessidade de reconhecer que a informação, conhecimento e *insight* são forjados nos corações e nas mentes dos seres humanos, que o uso da informação depende da construção de significados compartilhados, e que a criação e uso do conhecimento são experiências sociais em que múltiplos atores participam e exercitam seus diferentes intelectos e interesses. Diante disso, o autor sugere que a gestão da informação pode ser vista como a gestão de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam informação. Por conseguinte, organizações inteligentes são aquelas habilitadas à triagem de seus recursos de informação e capacidades, transformando informação em conhecimento, e usando este conhecimento para manter e melhorar sua performance em um ambiente turbulento.

A abordagem de gestão da informação de Choo parte da discussão de inteligência organizacional e aprendizagem, em que a criação, aquisição, armazenamento, análise e uso da informação formam a base intelectual para suportar o crescimento de uma organização inteligente. O *loop* da aprendizagem organizacional (Choo, 1998, p. 15) corresponde ao ciclo da gestão da informação de uma organização inteligente. Uma organização aprende se, por meio de seu processamento da informação, seus comportamentos potenciais forem mudados. Assim, pontua o autor, o objetivo básico da gestão da informação é aproveitar os recursos e capacidades informacionais de modo que a organização aprenda e se adapte ao seu ambiente mutável.

Choo apresenta um modelo processual (Figura 4) que descreve a gestão da informação como um ciclo contínuo de seis processos relacionados, a saber, identificação das necessidades de informação, aquisição de informação, organização e armazenamento de informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição da informação, uso da informação e comportamento adaptativo.

Figura 4: Ciclo da gestão da informação



Fonte: Adaptado de Choo (1998, p. 24)

O resultado do uso eficiente da informação, conforme explica Choo (2003), é o comportamento adaptativo, que significa a seleção e execução de ações direcionadas para objetivos, mas que reagem às condições ambientais. As reações da organização interagem com as ações de outras organizações, fazendo gerar novos sinais e mensagens aos quais se devem atentar e, dessa forma, mantendo novos ciclos de uso da informação.

Choo (1998) traz à tona uma conceituação da gestão da informação como um ciclo de atividades informacionais inter-relacionadas a serem planejadas, desenhadas e coordenadas. Com isso, o autor provê uma perspectiva processual que complementa as visões mais convencionais de gestão da informação como a gestão de tecnologias de informação ou gestão de recursos de informação. Em concordância com a perspectiva de Davenport (1993), o modelo processual de gestão da informação deve abranger toda a cadeia de valor da informação, iniciando com a identificação de necessidades de informação, em seguida movendo-se para a aquisição de informação, organização e armazenamento, desenvolvimento de produtos e serviços, distribuição, chegando ao ponto de fechamento do ciclo com o uso da informação. Choo ressalta que nem todos os modelos de gestão da informação incluem a identificação de necessidades de informação e o uso.

Sobre isso, o autor considera que, muito embora a análise das necessidades de informação seja um dos processos mais negligenciados em modelos de gestão da informação, a qualidade da informação que os usuários recebem depende pesadamente de como tais necessidades foram comunicadas. Do mesmo modo, o uso da informação é um componente essencial, pois, o entendimento de como a informação é usada, ou não usada, para tomar decisões, solucionar problemas ou interpretar situações, é essencial para a melhoria contínua dos outros processos de gestão da informação.

O resultado do uso eficiente da informação, conforme explica Choo (2003), é o comportamento adaptativo, que significa a seleção e execução de ações direcionadas para objetivos, mas que reagem às condições ambientais. As reações da organização interagem com as ações de outras organizações, fazendo gerar novos sinais e mensagens aos quais se devem atentar e, dessa forma, mantendo novos ciclos de uso da informação. Em sua obra é possível conhecer detalhadamente cada um dos processos de gestão da informação previstos em seu modelo.

4.5 O modelo de Detlor

Assim como outros autores, Detlor (2009) entende que a gestão da informação é um termo conceitual amplo que possui vários significados e interpretações entre diferentes circunscrições e é frequentemente utilizado alternadamente com outros, como destacou Choo (1998), Taylor e Farrel (1992, 1995) e Wilson (2002). Tendo em vista esses diferentes entendimentos acerca da gestão da informação, o autor buscou esclarecer o significado do termo, evidenciando suas principais perspectivas e ilustrando como elas se relacionam aos termos associados.

Para Detlor (2009), a gestão da informação é a gestão de processos e sistemas que criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e usam informação. Seu objetivo é ajudar as pessoas e organizações a acessarem, processarem e usarem informação efetiva e eficientemente. Ao permitir isso, segundo o autor, a gestão da informação contribui para as organizações operarem competitivamente e estrategicamente, e ajuda as pessoas a melhor realizarem suas tarefas e tornarem-se mais bem informadas.

Em sua contribuição, Detlor (2009) parte de uma perspectiva processual de gestão da informação, onde esta é vista como o controle sobre o ciclo de vida da informação. De acordo com o autor, tal perspectiva tem sido o modo predominante adotado tanto por pesquisadores quanto pelas próprias organizações. Com base em diversos autores, Detlor considerou que os seguintes processos informacionais devem ser controlados pela gestão da informação: criação, aquisição, organização, armazenamento, distribuição e uso da informação. Caso esses processos informacionais, brevemente detalhados a seguir, sejam gerenciados efetivamente, é

possível contribuir para que a informação certa chegue até a pessoa certa, nos formatos adequados, no tempo certo e a custos reduzidos.

- *criação*: é o processo onde os indivíduos e organizações geram e produzem novos artefatos e itens informacionais;
- *aquisição*: é o processo onde os itens informacionais são obtidos de fontes externas;
- *organização*: é o processo de indexação e classificação da informação de modo que sua recuperação seja facilitada em momentos posteriores;
- *armazenamento*: é o processo de alojar fisicamente as informações em estruturas como bases de dados ou sistemas de arquivos;
- *distribuição*: é o processo de disseminação, veiculação ou compartilhamento da informação;
- *uso*: é o processo em que indivíduos e organizações utilizam e aplicam a informação tornada disponível para eles.

Sob esta orientação, o autor identifica três principais perspectivas da gestão da informação: perspectiva organizacional, perspectiva bibliotecária e perspectiva pessoal, apresentadas nas próximas seções.

4.5.1 Perspectiva organizacional

Trata-se da perspectiva de maior predominância da gestão da informação. De acordo com Detlor, sob esta perspectiva a gestão da informação se preocupa com a administração e controle sobre o total de ciclo de vida dos processos informacionais, da criação ao uso da informação, com vista à melhoria da própria organização. Neste sentido, com base em Choo (2008), o autor sugere que a administração de processos informacionais é vista como uma vantagem estratégica que promove quatro tipos de benefícios para uma organização, nomeadamente:

- redução de custos,
- redução de incertezas ou riscos,
- valor agregado a produtos e serviços existentes e
- criação de novos valores por meio da introdução de novos produtos e serviços baseados em informação.

Um primeiro aspecto fundamental para a perspectiva organizacional é a visão e tratamento da informação como um recurso estratégico. Desse modo, a informação necessita ser gerenciada como qualquer outro recurso organizacional crítico, como é o caso das pessoas, equipamentos e capital. Outro aspecto relevante na visão de Detlor (2009) é a administração de processos informacionais. De acordo com sua abordagem, um bom programa de gestão da informação em uma organização administrará todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que a informação é criada até quando ela é utilizada.

Detlor (2009) também concorda que há muita confusão sobre o papel que as tecnologias desempenham na gestão da informação nas organizações, ao ponto que alguns à igualam à gestão de tecnologias da informação. O autor sugere que determinadas descrições das funções da gestão da informação nas organizações são inapropriadas e seriam mais bem servidas se os termos adotados fossem, por exemplo, gestão de sistemas de informação ou gestão de tecnologias de informação. A primeira refere-se ao controle sobre os processos de desenvolvimento, design e suporte de aplicações de sistemas de informação que apoiam os processos de negócios e fluxos de trabalho. A segunda, por seu turno, refere-se à administração e controle sobre a tecnologia de informação, como por exemplo, hardware e software.

Por fim, um derradeiro aspecto relevante da abordagem organizacional da gestão da informação é o processamento da informação organizacional. Detlor elege duas amplas orientações, destacadas por Choo (1991), existentes na literatura sobre este aspecto que têm implicações no modo como a gestão da informação é realizada. A primeira orientação visualiza a capacidade organizacional para processar informação como o núcleo das competências gerenciais e organizacionais, e as organizações como sistemas delimitados e racionais. Nesta orientação, as estratégias para melhorar as capacidades de processamento da informação preocupam-se com o aumento da capacidade e redução da necessidade organizacional de processamento da informação.

4.5.2 Perspectiva bibliotecária

Fora do contexto organizacional, a gestão da informação também tem significado no âmbito das bibliotecas e também para outras organizações cujos mandatos centrais são fornecer aos usuários acesso a recursos de serviços de informação. Detlor afirma que a gestão da informação também é motivo de preocupação de todos os tipos de bibliotecas, como as bibliotecas públicas, acadêmicas e de pesquisa. O autor inclui também bibliotecas corporativas, que administram assinaturas e acesso eletrônico à relatórios de indústrias e bases de dados eletrônicas para os membros de sua organização. Nesta perspectiva, a gestão da informação está interessada na gestão de coleções de informação. O objetivo da gestão da informação seria então ajudar os usuários a acessarem e emprestarem recursos de informação existentes nas coleções.

Como as bibliotecas não são nem criadoras e nem usuárias de informação, ressalta Detlor, a perspectiva bibliotecária lida com um conjunto de processos informacionais relacionados com o ciclo de vida da informação. Como exemplo o autor cita e descreve os processos identificados por Wilson (2005):

- *aquisição de informação*: envolve o processo de compra ou guarda de informações de fontes externas para as coleções da biblioteca. Cuidados devem ser tomados para garantir que os recursos de informação corretos sejam adquiridos, sendo aqueles que correspondam às necessidades de informação dos usuários, a custos razoáveis;
- *organização da informação*: diz respeito ao processo de catalogação, indexação e classificação de recursos de informação contidas na coleção de modo que seja possível facilitar sua recuperação sempre que necessário;
- *armazenamento da informação*: refere-se à hospedagem dos recursos de informação na coleção, e de suas representações, em ambiente impressos ou digital;
- *recuperação da informação*: envolve o processo de busca e descoberta de informações na coleção. Os usuários conduzem questões de busca em ferramentas eletrônicas baseadas na web para encontrar itens de seu interesse na coleção;
- *acesso à informação*: envolve o processo de oferecer acesso físico ou digital à coleção e a capacidade de verificar quais recursos de informação interessam;
- *disseminação da informação*: é o processo de circulação dos recursos de informação da coleção para os usuários.

4.5.3 Perspectiva pessoal

A literatura registra que a expressão gestão da informação pessoal surgiu na década de 1980 com o advento dos computadores pessoais e sua capacidade de processar e gerenciar informação. No entanto, como destacado por Detlor, o seu conceito provavelmente nasceu em

1945 a partir das ideias de Vanevar Bush para a criação do Memex. Tratava-se de uma máquina que permitiria uma pessoa armazenar todos os seus livros, registros e outros itens e consultá-los com grande velocidade e flexibilidade.

A perspectiva da gestão da informação pessoal refere-se ao modo como os indivíduos criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e usam informação para fins pessoais. Isto pode implicar, segundo o autor, na gestão da informação para o uso diário, como, por exemplo, calendários pessoais, horários e diários, ou para o trabalho, como, por exemplo, cronogramas de trabalho, coisas a serem feitas, arquivos de projetos. Assim como na perspectiva organizacional, a gestão da informação pessoal envolve o tratamento e processamento da informação em todo o seu ciclo de vida. A diferença, contudo, é que ela se preocupa com recursos de informação de interesse do indivíduo, e não da organização.

Detlor explica que uma variedade de recursos informacionais, como notas pessoais, páginas na internet, mensagens de correio eletrônico, novos artigos, endereços de livros, datas, lembretes e outros, são criados, adquiridos, organizados, distribuídos, e utilizados em finalidades pessoais. Para o autor, o aspecto fundamental da gestão desta informação pessoal é a necessidade de gerenciar os processos informacionais de criação, aquisição, organização, distribuição e uso, de modo que a informação certa esteja acessível e disponível no lugar certo, na forma correta e com a completeza e qualidade suficientes para satisfazer necessidades pessoais de informação.

A despeito do também importante e indispensável papel desempenhado pelas tecnologias e ferramentas nesta perspectiva, Detlor menciona Barreau (2008) ao afirmar que evidências sugerem que os avanços tecnológicos são menos importantes na determinação de como os indivíduos organizam e utilizam informação do que são as tarefas por eles.

Assim, conforme o autor, como a proliferação de aparelhos tecnológicos de uso pessoal e a explosão da quantidade de informação gerada continuam a aumentar, a relevância da gestão da informação na perspectiva pessoal provavelmente ganhará mais atenção e importância de pesquisadores e de profissionais.

4.6 Síntese e comparação das características dos modelos

A análise dos modelos clássicos evidencia que suas proposições podem ser compreendidas tanto a partir da estruturação dos processos informacionais quanto das perspectivas teóricas que orientam a concepção da gestão da informação. Nesse sentido, observa-se que, embora os autores adotem diferentes níveis de detalhamento e enfoques analíticos, há convergências importantes relacionadas à organização dos fluxos informacionais, ao papel estratégico da informação e à influência dos contextos organizacionais e sociais. O Quadro 2 a seguir sistematiza essas dimensões, permitindo evidenciar simultaneamente os elementos operacionais dos modelos e suas implicações conceituais para o desenvolvimento teórico da gestão da informação.

Quadro 2: Síntese dos elementos e perspectivas teóricas presentes nos modelos clássicos de gestão da informação

Modelo	Perspectiva predominante	Estrutura dos processos informacionais	Ênfase analítica	Nível de análise	Contribuição conceitual
Diener (1992)	Sistêmica-gerencial	Organização das atividades informacionais em níveis	Dimensão administrativa da gestão da informação	Organizacional	Introduz articulação entre níveis operacionais e

		técnico, analítico e estratégico			estratégicos da GI
McGee e Prusak (1994)	Estratégico-processual	Identificação de necessidades, organização, desenvolvimento de serviços e disseminação da informação	Informação como recurso estratégico	Organizacional-estratégico	Vincula GI à formulação estratégica e ao posicionamento organizacional
Davenport (1998)	Processual-gerencial	Determinação de exigências, obtenção, distribuição e uso da informação	Gestão integrada dos processos informacionais	Organizacional	Consolida abordagem de ciclo informacional aplicada à gestão
Rowley (1998)	Sistêmica-contextual	Articulação entre recuperação da informação, sistemas, contextos e ambientes informacionais	Influência do contexto na gestão da informação	Multinível	Introduz abordagem multiescalar e contextual da GI
Choo (1998)	Sociocognitiva-processual	Ciclo informacional composto por identificação, aquisição, organização, distribuição e uso da informação	Gestão da informação como base para aprendizagem organizacional	Organizacional-cognitivo	Integra GI à inteligência organizacional e à adaptação estratégica
Detlor (2009)	Processual-socioorganizacional	Gestão do ciclo de vida da informação em perspectivas organizacional, bibliotecária e pessoal	Ampliação do escopo da GI	Multinível	Expande domínio analítico da GI para múltiplas esferas sociais

Fonte: elaboração própria a partir dos modelos analisados

A sistematização apresentada no quadro permite evidenciar que a análise comparativa dos modelos revela múltiplos pontos de convergência e divergência que refletem diferentes perspectivas interpretativas sobre a natureza e o escopo da gestão da informação. Os modelos de Diener (1992) e Rowley (1998), por exemplo, compartilham uma orientação sistêmica, ainda que estruturada a partir de lógicas distintas: enquanto o primeiro enfatiza níveis organizacionais associados a funções processuais, analíticas e estratégicas, o segundo amplia a análise ao propor camadas interdependentes de interação entre indivíduos, sistemas, contextos e ambientes informacionais.

Por sua vez, as proposições de McGee e Prusak (1994) e Davenport (1998) apresentam convergências no tratamento da gestão da informação como conjunto estruturado de processos ou tarefas, embora o modelo dos primeiros se destaque pela ênfase na informação

como recurso estratégico central à formulação e ao posicionamento organizacional. Em ambos os casos, observa-se a consolidação de uma perspectiva gerencial orientada ao planejamento e ao controle dos fluxos informacionais.

De modo geral, todos os modelos analisados convergem na adoção de uma perspectiva processual, ainda que expressa por meio de diferentes terminologias e graus de detalhamento. Essa predominância sugere a constituição de uma matriz conceitual compartilhada no campo, na qual a gestão da informação é compreendida como prática estruturada em torno do ciclo de vida da informação. Nesse contexto, as proposições de Rowley (1998) e Choo (1998) destacam-se pelo maior grau de complexidade analítica, ao incorporarem a influência dos indivíduos e das condições contextuais no processamento e uso da informação.

Diferentemente das abordagens predominantemente normativas, Rowley (1998) enfatiza a centralidade do contexto na gestão da informação, evidenciando que as dinâmicas organizacionais, sociais e tecnológicas condicionam não apenas a produção e a disseminação, mas também a própria configuração dos processos informacionais. Por outro lado, Diener (1992) e Detlor (2009) reforçam a dimensão administrativa da gestão da informação, ao integrá-la explicitamente às funções gerenciais clássicas e aos diferentes níveis de atuação organizacional.

Uma contribuição distintiva do modelo de Detlor (2009) reside na ampliação do escopo analítico da gestão da informação, ao reconhecer orientações organizacionais, bibliotecárias e pessoais. Essa expansão sinaliza transformações relevantes no entendimento contemporâneo do domínio, especialmente diante da crescente onipresença da informação e da intensificação das mediações tecnológicas nos processos sociais e profissionais.

Em síntese, as convergências entre os modelos manifestam-se na concepção da informação como recurso estratégico, na centralidade atribuída ao controle dos fluxos informacionais e na busca por benefícios organizacionais decorrentes de sua gestão. As divergências, por sua vez, expressam-se no nível de detalhamento dos processos, nas ênfases analíticas adotadas — estratégicas, contextuais ou sistêmicas — e na amplitude dos escopos de aplicação. Longe de indicar fragmentação teórica, tais variações evidenciam a natureza multifacetada da gestão da informação e contribuem para a consolidação de um campo conceitualmente plural e epistemologicamente dinâmico.

5 CONCLUSÕES

Wilson (1990) destaca a relevância dos modelos conceituais no estudo de sistemas organizacionais ao enfatizar sua função de clarificar domínios de conhecimento, explicitar relações estruturais e orientar a construção de sistemas e práticas. Tal entendimento permite situar a gestão da informação como um domínio cuja consolidação teórica se apoia na elaboração e sistematização de referenciais interpretativos capazes de apreender a complexidade dos processos informacionais em contextos organizacionais e sociais diversos.

A sistematização comparativa dos modelos analisados, sintetizada no quadro analítico apresentado, evidencia a constituição de uma matriz conceitual plural, na qual diferentes perspectivas teóricas (gerenciais, processuais, sistêmicas e sociotécnicas) coexistem e contribuem para a compreensão da gestão da informação como domínio científico em construção. Essa diversidade interpretativa não representa fragilidade teórica, mas constitui elemento estruturante da dinâmica epistemológica do campo, refletindo sua natureza interdisciplinar e sua capacidade de acomodar distintos níveis de análise do fenômeno informacional.

Apesar das variações conceituais observadas, a literatura da Ciência da Informação revela a predominância de uma orientação processual, que estrutura a gestão da informação em torno do controle, da mediação e da articulação dos fluxos informacionais ao longo de seu ciclo de vida. Tal convergência sugere a existência de uma matriz conceitual compartilhada, responsável por conferir relativa unidade interpretativa ao campo, ainda que preservando diferentes ênfases analíticas relacionadas aos contextos organizacionais, às dimensões estratégicas e às condições sociotécnicas de produção e uso da informação.

Os modelos clássicos analisados, formulados no contexto de consolidação da Ciência da Informação entre as décadas de 1980 e 2000, permanecem relevantes por constituírem referenciais fundacionais na definição dos contornos teóricos e metodológicos da gestão da informação. Sua reinterpretação permite compreender continuidades e transformações nas abordagens contemporâneas, bem como explicitar os pressupostos epistemológicos que sustentam a compreensão da informação como recurso organizacional, elemento cognitivo e fenômeno socialmente situado.

À luz das perspectivas sistematizadas, a gestão da informação pode ser compreendida como prática orientada pela compreensão da informação enquanto insumo essencial à realização de atividades organizacionais e sociais. O controle, a articulação e a mediação dos processos que permeiam sua produção, organização, disseminação e uso configuram dimensões centrais para a maximização dos resultados dessas atividades, reafirmando a necessidade de abordagens conceituais capazes de interpretar a complexidade crescente dos ambientes informacionais contemporâneos.

Dessa forma, a principal contribuição deste estudo reside na sistematização crítica de modelos teóricos fundacionais, evidenciando a importância das análises conceituais para o aprofundamento epistemológico da gestão da informação e para o fortalecimento da Ciência da Informação enquanto campo disciplinar.

REFERÊNCIAS

CHOO, C. W. **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment**. 2ed. Medford: ASIS/Information Today, 1998. 272p.

CURTIS, G. **Business information systems: analysis, design and practice**. Wokingham: Addison-Wesley, 1989. 576p.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na Era da Informação**. São Paulo: Futura, 2000.

DETLOR, B. Information management, **International Journal of Information Management**, v. 30, n. 2, p. 103-108, 2010.

DIENER, R.A.V. Strategic, analytic and operational domains of information management. **Bulletin of the American Society of Information Science**, v. 19, n. 1, p. 18-19, 1992.

FAIRER-WESSELS, F. A. Information management education: towards a holistic perspective. **South African Journal of Library and Information Science**, v. 65, n. 2, p. 93-102, 1997.

JAEGER, P. T. et al. Information management. **Encyclopedia of Social Measurement**, v.2, 2005.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

MIDDLETON, M. R. **Information management**: a consolidation of operations analysis and strategy. WaggaWagga: Charles Sturt University, 2002. 526p.

ROWLEY, J. Towards a framework for information management. **International Journal of Information Management**, v. 8, n. 5, p. 359-369, 1998.

WHITE, M. Intelligence management. In: CRONIN, B. (Ed.). **Information management**: from strategies to action. Londres: Aslib, 1985. p. 21-35.

WILSON, B. **Systems**: concepts, methodologies and applications. Lancaster: John Wiley & Sons, 1990.

WILSON, T.D. Information management. In: FEATHER, J.; STURGES, P. (Ed.). **International Encyclopedia of Information and Library Science**. Londres: Routleg, 2002.

Recebido em/Received: 17/12/2025 | Aprovado em/Approved: 10/04/2025

Declaração de Autoria

Concepção e elaboração do estudo: Fernando César Lima Leite

Coleta de dados: Fernando César Lima Leite

Análise e interpretação de dados: Fernando César Lima Leite

Redação: Fernando César Lima Leite

Revisão crítica do manuscrito: Fernando César Lima Leite

Declaração de uso da Inteligência Artificial

Durante a preparação deste artigo, a autoria declara que:

(x) utilizou a ferramenta de IA ChatGPT para fins de revisão de língua portuguesa e correção de Referências bibliográficas]. Após o uso desta ferramenta, a autoria revisou e editou o conteúdo em conformidade com o método científico e assume total responsabilidade pelo conteúdo da publicação.

() não utilizou ferramenta de IA