

Uma abordagem diacrónica da gestão da informação: conceito, enquadramento disciplinar, etapas e modelos

Carlos Guardado da Silva

Doutor em História Medieval pela Universidade de Lisboa – Lisboa – Portugal. Diretor do Curso de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação e Professor Auxiliar c/ Agregação em Ciência da Informação da Universidade de Lisboa – Lisboa – Portugal.

<https://orcid.org/0000-0003-1490-8709>

E-mail: carlosguardado@campus.ul.pt

Luis Miguel Nunes Corujo

Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade de Coimbra - Coimbra - Portugal.

Mestre em Ciências da Documentação e Informação pela Universidade de Lisboa - Lisboa - Portugal.

Professor da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

<http://www.degois.pt/visualizador/curriculum.jsp?key=1290762352480586>

E-mail: luiscorujo@campus.ul.pt

RESUMO

Como área disciplinar da gestão ou relacionada com os sistemas de informação, suas origens remontam ao início do século XX, até se consolidar com área disciplinar na década de 80, integrada na ciência da informação. O seu desenvolvimento foi acompanhado por um esforço de teorização e de intenso debate, o qual permanece ainda em aberto, com opositores e defensores, dependendo da formação científica de cada um, bem como das comunidades de prática. Neste sentido, o principal objetivo deste trabalho consiste na concetualização da gestão da informação, numa perspetiva da ciência da informação, não descurando o diálogo intercientífico com a gestão e as tecnologias da informação e da comunicação (TIC). Este é um estudo de natureza qualitativa, assente no método pesquisa documental, para a revisão da literatura. A pesquisa bibliográfica foi efetuada na B-On, para os textos em língua portuguesa, e na base de dados Science Direct, para os textos em língua inglesa, em setembro de 2018. A análise resultou na produção de uma síntese não exaustiva, da evolução do termo ao conceito, em que se verifica a existência de distintos enfoques enquadrados em diferentes áreas disciplinares, como a gestão, a tecnologia da informação e a ciência da informação. Esses enfoques dão origem a vários modelos teóricos, ligados a aspetos como as necessidades informacionais das organizações, o ambiente da informação, os ciclos de atividades ou processos e as etapas da gestão da informação, que, para alguns autores, culminam na gestão de conhecimento.

Palavras-Chave: Ciência da informação. Gestão da informação. Etapas de gestão da informação. Modelo de gestão da informação.

A diachronic approach to information management: concept, disciplinary framework, stages and models

ABSTRACT

As a management subject area or related to information systems, its origins date back to the early twentieth century, consolidated in the 1980s integrated as an information science subject area. Its development was accompanied by a theorizing effort and an intense debate, currently still open, with opponents and defenders, depending on the scientific background, as well as communities of practice. In this sense, the main objective of the current study is the information management conceptualization from an information science perspective, without neglecting the inter-scientific dialogue with management and information and communication technologies (ICT) fields. This is a qualitative study, based on the documentary research method, with a literature review purpose. The literature search was carried out in September 2018, using B-On and Science Direct databases, the former for Portuguese-language sources and the latter for English-language sources. The analysis resulted in the production of a non-exhaustive synthesis of the evolution from the term to the concept, showing the existence of different approaches framed in different subject areas such as management, information technology and information science. These approaches give rise to various theoretical models, related to aspects such as the organizations informational needs, the information environment, the activities or processes cycles and the stages of information management, which, for some authors, culminate in knowledge management.

Keywords: *Information science. Information management. Stages of information management. Information management model.*

Un enfoque diacrónico de la gestión de la información: concepto, encuadramiento disciplinario, etapas y modelos

RESUMEN

Como área disciplinaria de la gestión o relacionada con los sistemas de información, los orígenes de la gestión de la información remontan a principios del siglo XX, hasta consolidarse con área disciplinaria en la década de los 80, integrada en la ciencia de la información. Su desarrollo fue acompañado por un esfuerzo de teorización y de un intenso debate, el cual permanece todavía abierto, con opositores y defensores, dependiendo de la formación científica de cada uno, así como de las comunidades de práctica. En este sentido, el principal objetivo de este trabajo consiste en la conceptualización de la gestión de la información, en una perspectiva de la ciencia de la información, no descuidando el diálogo intercientífico con la gestión y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este es un estudio de naturaleza cualitativa, basado en el método de análisis documental, para la revisión de la literatura. Una búsqueda bibliográfica se realizó en B-On, para los textos en portugués y en la base de datos Science Direct, para los textos en inglés, en septiembre de 2018. El análisis resultó en la producción de una síntesis, no exhaustiva, de la evolución del término al concepto, en que se verifica la existencia de distintos enfoques encuadrados en diferentes áreas disciplinarias, como la gestión, la tecnología de la información y la ciencia de la información. Estos enfoques dan origen a varios modelos teóricos, vinculados a aspectos como las necesidades informacionales de las organizaciones, el ambiente de la información, los ciclos de actividades o procesos y las etapas de la gestión de la información, que para algunos autores culminan en la gestión del conocimiento.

Palabras Clave: *Ciencia de la información. Gestión de la información. Etapas de gestión de la información. Modelo de gestión de la información.*

INTRODUÇÃO

A gestão da informação (GI) como disciplina é uma questão ainda em debate. É, por um lado, amplamente aceite quer como subdisciplina da gestão, quer como disciplina da ciência da informação, quer como campo intimamente relacionado com os sistemas de informação, posicionando-se estes na perspectiva da tecnologia da informação (TI). Por outro lado, GI é um conceito contestado, mormente por parte da arquivística, em que o conceito contrasta ou se identifica com o de gestão de documentos, posicionando-se o conceito em torno da discussão do objeto de estudo – os documentos ou a informação – que em parte, não é alheia sobretudo à discussão entre a arquivística como ciência e a ciência da informação.

As origens da GI são porém longínquas, remontando ao início do século XX, com alguma discussão teórica, apesar de Gillian Oliver, o autor do verbete “*Information Management*” integrado na *Encyclopedia of Archival Science*, editada por Duranti e Franks, referir “a ausência de uma base teórica robusta e coerente” (OLIVER, 2015, p. 232-233).

Tal como a sua aceitação ou rejeição, o seu significado foi variando consoante as comunidades de prática e a formação original dos profissionais da informação, este também um termo contaminado pela gestão da informação.

Por volta de 1950, foi introduzido no domínio da biblioteconomia e da documentação o conceito de informação em GI, até à sua identificação, décadas mais tarde, com a gestão de recursos de informação, em que a informação se afirmou como entidade válida e independente da TI que a manipula.

O termo ‘GI’ encontra-se dicionarizado desde início da década de 90 do século XX, apontando o seu conteúdo, por um lado, para a implantação de medidas com vista à racionalização e à eficácia na circulação e no uso de dados e informação, e, por outro, para a aplicação de teorias e técnicas da ciência da informação aos sistemas de informação (ALVES, *et al.*, 1992, p. 52-53; MASTROPIERRO,

2008, p. 97; LÓPEZ YEPES, 2004, vol. A-G, p. 605-606). Nesta medida, a GI definia-se então como campo prático, ainda não disciplinar, da emergente ciência da informação. Estes significados encontramos em outros dicionários e enciclopédias (FARIA; PERICÃO, 1999, p. 293), acrescentando-se a identificação do termo com a gestão de recursos informativos organizacionais, internos e externos, suportada na utilização da TI (FARIA; PERICÃO, 1999, p. 293; FARIA; PERICÃO, 2008, p. 592). López Yepes acrescenta que constitui uma disciplina muito desenvolvida no Reino Unido, que procura identificar-se com a ciência da informação e que parte de considerações como “a informação é um bem económico, a informação é o nervo da organização e a organização é em si mesma um sistema de informação” (LÓPEZ YEPES, 2004, p. 605)

O presente estudo tem por objetivo discutir o conceito da GI, numa perspectiva talvez mais natural, porque mais identitária, a da ciência da informação, não descurando o diálogo intercientífico com a gestão e as tecnologias da informação e da comunicação (TIC). Nesta medida, não são objeto do presente estudo a “gestão de documentos” (*records management*), a gestão de arquivos, a gestão de coleções, o Modelo da gestão contínua de documentos (*Records continuum Model*), assim como o seu desenvolvimento no modelo de gestão contínua da informação (CHAUDER; STILLMAN; JOHANSON, 2005).

Este é um estudo de natureza qualitativa, assente no método pesquisa documental para a revisão da literatura. A pesquisa bibliográfica foi efetuada na B-On, para os textos em língua portuguesa, e na base de dados Science Direct, para os textos em língua inglesa, respetivamente nos dias 28 e 29 de setembro de 2018. Numa fase posterior, após a recolha dos dados, selecionaram-se os estudos que incluíam uma revisão da literatura sobre GI, de modo a perceberem-se a sua origem, evolução, concetualização, afirmação enquanto área disciplinar, bem como a definição de modelos teóricos de GI.

Procurando responder a esses objetivos, o presente estudo tem, após a introdução, a seguinte estrutura: fontes de informação e métodos (seleção de fontes e recolha de dados, e objetivos); o termo ‘gestão da informação’; o conceito ‘gestão da informação’; enquadramento disciplinar da ‘gestão da informação’, etapas e modelos de gestão da informação; conclusão; referências bibliográficas.

FONTES DE INFORMAÇÃO E MÉTODOS

SELEÇÃO DE FONTES E RECOLHA DE DADOS

Este é um estudo exploratório de natureza qualitativa, que assenta no método de pesquisa documental, que suporta a “pesquisa, objetiva e sistemática, de avaliação da evidência, sintetizando-a de modo a estabelecer factos e a desenvolver conclusões acerca de acontecimentos” (BORG (1963) *apud* SOUSA, 2005, p. 88). Simultaneamente, permite submeter os documentos a uma análise crítica de modo a responderem a diversos propósitos, designadamente o fornecimento de dados sobre o contexto da investigação, a sugestão de questões a serem colocadas, o fornecimento de dados suplementares à investigação, a corroboração de evidências, bem como a verificação de resultados (BOWEN, 2009, p. 29-31).

Para a identificação e a recolha dos dados em língua portuguesa, optou-se por efetuar uma pesquisa avançada na B-On relativamente aos termos “gestão” e “informação”, utilizando o operador booleano AND, selecionando os elementos delimitadores: Texto integral; Revisto por especialistas; Disponível na Coleção da Biblioteca; e os assuntos: gestão da informação; *information management*; *information*; *informação*; *social sciences (general)*; *information science*; gestão. A pesquisa teve lugar no dia 28 de setembro de 2018, tendo-se recuperado 526 textos. Para os dados em língua anglo-saxónica, foi efetuada pesquisa na base de dados Science Direct, no dia 29 de setembro de 2018, relativamente aos termos *Information* e *Management*, delimitada pelas seguintes publicações periódicas: *International Journal of Information Management*; *Information*

& *Management*; *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. A pesquisa devolveu 1471 resultados, dos quais foram verificados os primeiros 400, de acordo com o critério de relevância fornecido pela base de dados. As monografias foram selecionadas com base no resultado da pesquisa efetuada no sistema integrado de Bibliotecas da Universidade de Lisboa (SIBUL), tendo por base o termo *Information Management*.

Foram procurados os estudos que incluíssem uma revisão de literatura sobre GI, de modo a percebermos a sua origem e diacronia.

OBJETIVOS

Pretende-se fazer uma resenha que trace a evolução do termo e do conceito em linhas gerais. O propósito é contextualizar a atividade da gestão de informação e a tomada de consciência que levou à sua problematização nos meios académicos e organizacionais. Este estudo exploratório não pretende ser exaustivo, dado que isso implicaria um programa de investigação que culminasse numa monografia, mas sim inferir aspetos conceptuais, enfoques relativos a áreas de integração disciplinar, e, ainda, modelos teóricos e etapas da GI.

O TERMO ‘GESTÃO DA INFORMAÇÃO’

Apesar de a maioria da literatura referente da GI apresentar uma contextualização empresarial, atestamos pelos testemunhos deixados sobre o reinado de Assurbanipal, pelas medidas da dinastia ptolemaica, pelas tradições da Roma Antiga, China, por exemplo (MIDDLETON, 2002), que a origem de qualquer instância estatal e/ou militar é inseparável de acumulação de um capital informacional, na medida em que se faz acompanhar por um esforço para medir, contar, avaliar e conhecer, com o fito de estimar e gerir recursos. Para o efeito, para além de concentrar a informação (considerada enquanto recurso raro), também a trata, distribui e redistribui de modo diferencial (BOURDIEU, 2014).

Assim, surge a estatística, como prática e também como ciência do Estado, a partir do século XVII, dentro dos movimentos de centralização de caráter absolutista (FOUCAULT, 2005).

Com efeito, autores como Black e Brunt (1999) referem que, embora a GI seja considerada uma área disciplinar recente, a sua atividade tem passado longínquo e abrange organizações como as empresas corporativas, as bibliotecas e os organismos da administração pública, como os serviços secretos. Estas ideias são aprofundadas pela obra de Black, Muddiman e Plant (2007), que defendem haver condições para declarar que a GI precede o surgimento das TI computacionais, sendo possível identificar a sua emergência na década de 80 do século XIX, associada ao balcão de informação (*bureau* de informação) como alternativa ao balcão de referência (CAPURRO & HJORLAND, 2007, p. 177), e de modo particular, após a Grande Guerra, com a criação no Reino Unido, em 1924, da ASLIB (The Association of Special Libraries and Information Bureaux). Nessa senda, esses autores referem a necessidade de reconsiderar a cronologia da chamada Idade da Informação, que teria emergido no Reino Unido por volta da década de 70 do século XIX.

Por seu turno, não se ignora a substituição gradual do termo 'documentação' pelo termo 'informação', de que o melhor exemplo se encontra na mudança de nome do American Documentation Institute, fundado em 1937, para American Society for Information Science, ocorrida em 1968. Uma tendência crescente de substituição dos termos para afirmar um campo profissional e de estudo em instituições de biblioteconomia e documentação, por influência das TI (CAPURRO & HJORLAND, 2007, p. 178).

A GI adquire grande visibilidade nos EUA devido ao relatório da *National Commission on Federal Paperwork* (1977), que pretendia reduzir custos das organizações na satisfação de solicitações burocráticas das entidades federais. No entanto, a Comissão passou rapidamente da posição de preocupação sobre o volume físico da documentação para o problema do planeamento, do controlo, da

contabilidade/responsabilidade e da orçamentação de requisitos de informação. Apesar disso, verificou-se que a ideia da gestão da informação não penetrou muito profundamente na estrutura governamental nos dez anos seguintes, uma vez que, apesar da legislação sobre a redução da burocracia (*Paperwork Reduction Act*, 1980; *Management of Federal Information Resources OMB Circular A-130*, 1985) enfatizar o tratamento da informação como um recurso, a maioria dos gestores de recursos de informação considerava que a gestão de recursos de informação estava ligada principalmente à infraestrutura de automação ou tecnologias da informação (TI) e não à boa gestão das organizações (WILSON, 2003). Posteriormente, Best (1998) referia que o termo era usado de forma vaga para cobrir assuntos que vão desde serviços de biblioteca até à gestão de bases de dados, mas que começava a ser cada vez mais aplicado à tarefa de supervisionar a integração de informação eletrónica e em papel, com origem em várias fontes internas ou externas, para apoio às funções do negócio.

No caso do Reino Unido, dado o ímpeto para o estabelecimento do conceito de mercado no sector público, a partir de 1979, levou a que o relatório do *Information Technology Advisory Panel* (1983) se preocupasse somente em direcionar as atenções às oportunidades de negócio no sector da informação. Isso originou, na década de 80 do século passado, a produção de orientações para as entidades públicas lidarem com empresas e negócios que pretendessem retirar benefício de informação transacionável (DEPARTMENT OF TRADE AND INDUSTRY, 1990). A exceção consistiu na tentativa de introduzir as bases da GI na administração pública com a produção de orientações por parte da Central Computer and Telecommunications Agency (1990), que incluía a responsabilidade pelos recursos de informação, que estava pulverizada em diferentes unidades orgânicas das entidades públicas e apelava à colaboração entre os detentores dos recursos e, se possível, a integração destes serviços, especialmente a gestão de dados, gestão documental, e os serviços de biblioteca e informação.

Na primeira metade da década de 90 do século XX, a Definitions Task Group of the Information Resources Management Network, da Association for Information Management – ASLIB (1993), apresentou uma descrição concisa da natureza da GI e das ideias em seu torno, clarificando a relação entre GI e gestão de recursos de informação, associando o primeiro à tarefa de gerir a relação entre objetivos organizacionais, processos de gestão e necessidades de informação no desenvolvimento de uma estratégia de informação, inferindo dessa estratégia uma estratégia de TI e uma estratégia de sistemas de informação.

Nesse sentido, a gestão de recursos de informação é definida como a aplicação de princípios gerais de gestão de recursos para identificar recursos de informação distintos, estabelecer a posse e a responsabilidade, determinar o custo e o valor, e promover o desenvolvimento e a exploração quando apropriado. Assim, entendem a estratégia de sistemas de informação como a definição de sistemas (tecnológicos e outros) necessários para satisfazer às necessidades de informação, enquanto a estratégia de TI define a maneira pela qual a tecnologia pode suportar a estratégia de sistemas.

Choo (1995) promove uma contextualização da GI no âmbito do desenvolvimento da organização, que interage, adapta-se, evolui, aprende e torna-se inteligente através da perceção do ambiente interno e externo. Tal deve ser feito de uma forma holística, que inclui aspetos de psicologia da informação, ecologia da informação e das organizações, e não somente aspetos da TI.

Apesar disso, ainda na segunda metade da última década do século XX, Davenport e Prusak (1997) refletiam sobre a primazia da visão da GI como função da gestão de TI sobre as necessidades dos utilizadores, e alertavam para o facto de que a tecnologia não conseguia dar resposta aos problemas. Estes autores apresentam o *continuum* hierárquico entre dados, informação e conhecimento.

No início do século XXI, verificava-se que tinha emergido certo grau de consenso, mas que as relações com outros âmbitos da gestão organizacionais davam azo a confusão relativamente a fronteiras disciplinares ou intraorganizacionais (WILSON, 2003). Evidência deste aspeto é a proposta de apresentação de paralelismos e contrastes entre a GI e a gestão do conhecimento, em que Rodrigues (2001) considera que a primeira abarca a informação como objeto numa lógica de gestão da informação explícita e factual com recurso a sistemas automatizados, com o fim de suportar os processos internos e de garantir a qualidade dos procedimentos de negócio, e que a segunda está orientada para o conhecimento tácito das pessoas e da organização como um todo, com o fim de facilitar as relações de conhecimento fundamental e asseverar o desenvolvimento e inovação contínuos.

Parecendo estar na linha de Davenport e Prusak (1997), Rodrigues também apresenta um *continuum* hierárquico entre a gestão de dados, a GI e a gestão do conhecimento. O primeiro referia-se à utilização de dados em ambiente corporativo, estando de certa forma ligado à gestão de conteúdo (definição de ferramentas para disseminação de informação dentro da organização); a segunda dizia respeito ao processamento, ao armazenamento, à classificação, à organização e à utilização dos dados, resultando em informação; a terceira concernia em fornecer sentido e função à informação, estando esta ligada à gestão da aprendizagem, referente à alocação de aplicações de gestão de *e-learning*.

A obra de Hinton (2005) parece balizar o momento em que a abordagem empresarial considera a GI como um processo consciente pelo qual a informação é recolhida e usada para apoiar a tomada de decisão nos diversos níveis de uma organização, implicando planeamento estratégico sistemático, com vista a um objetivo ou finalidade, requerendo que seja usada por todos os elementos da organização e sem estar limitado a ambientes informáticos ou de TI.

Para Prytherch (2005), o termo 'GI' foi inicialmente usado no contexto empresarial, mas disseminou-se pelas principais áreas da biblioteconomia. O crescente papel dos utilizadores finais em recolher e organizar a sua própria informação através da Internet e das intranets deu mais impulso a esse termo, resultando no aumento do número de pessoas que se consideram gestores de informação.

Também em 2005, Kahn e Blair apresentam uma proposta para atingir a conformidade da GI nos âmbitos legal, tecnológico e das práticas empresariais. A segunda edição da sua obra, intitulada *Information nation: seven keys to information management compliance* (KAHN; BLAIR, 2009), traz o termo 'GI' como um termo generalista, que inclui uma variedade de áreas disciplinares e atividades, cada uma focada em diferentes tipos de informação e gestão, tocando nas distintas atividades de negócio em que a informação é criada ou recebida. E embora aplique etiquetas e definições às diferentes atividades, na realidade existem muitas sobreposições e interdependências entre elas.

A autora Ponjuán Dante (2007) refere que a GI aporta uma visão sistémica, que protagoniza a necessidade de dominar não só o conhecimento dos diferentes tipos de informação e os fluxos dinâmicos que a organização utiliza, mas também o conhecimento das pessoas em relação às ligações que estabelecem com a informação, e também o próprio ciclo de vida da informação.

Em 2014, foi publicada a obra *The Information Management Body of Knowledge* (BYTHEWAY, 2014), o culminar de um texto que circulou internacionalmente durante dez anos como guia de estudo na África do Sul, Europa e vários países do continente americano. A sua originalidade provinha do facto de apresentar uma abordagem mais reflexiva do que descritiva, dando importância a várias perspetivas (da tecnologia, da organização, dos vários papéis representados pelas pessoas e partes interessadas) e aos seus contextos, organizando a GI em seis etapas, que correspondem às áreas de competência de gestão necessárias para

fornecer valor de maneira confiável: tecnologia da informação; sistemas da informação; processos de negócio; informação de negócio; benefícios de negócio; estratégias de negócio.

Na linha de outros autores, Sardelari, Castro Filho e Henrique (2016) traçam uma linha de continuidade entre a gestão de informação e a gestão de conhecimento, baseando-se nas ideias de Davenport e Prusak (1997) e Nonaka (1991), para defenderem que se complementam uma à outra, na medida em que a primeira atua no campo do conhecimento explícito e a segunda no campo do conhecimento tácito.

Belluzzo (2017) faz uma síntese das bases teóricas da GI, considerando as suas origens nos anos 80 do século XX, indicando que considera serem os desafios num contexto de mudança e apresentando propostas de recomendações, nomeadamente a criação de laços entre a GI e a gestão de sustentabilidade, e o apoio a uma perspetivação da GI como uma estratégia de utilização inteligente da informação, para tomada de consciência das comunidades e grupos dentro da sociedade.

Cardoso e Pereira (2005) consideram que:

Hoje, a gestão da informação é uma arma estratégica para a competitividade global, pois as pessoas com as novas tecnologias de informação geram resultados melhores; a informatização com reengenharia produz eficácia e a democratização das informações conduzem a uma maior agilidade para os negócios. Daí, a gestão da informação ser vista como estratégica, ao mesmo tempo em que dá maior poder de decisão para as pessoas.

Esta resenha, que não pretendeu ser exaustiva, permite verificar aspetos a discutir, e que se repartem pela existência de várias referências conceituais, diversos enfoques que perpassam um leque de áreas de integração disciplinar, mas também diferentes propostas de modelos teóricos e etapas da GI.

O CONCEITO 'GESTÃO DA INFORMAÇÃO'

Tendo sido percebido anteriormente que as origens da problematização e do estudo da GI se encontram na década de 80 do século XX, verificamos que autores como o inglês Wiggins (1988), que concebe a GI usando representações diagramáticas de relações dentro de uma organização e tabula o contributo de especialistas nas atividades específicas, ou como Campbell (1989), que dá a conhecer a dificuldade de encontrar uma definição para o conceito de GI. Com efeito, o último apresenta a sua experiência relativamente à procura de resposta à questão: o que é exatamente a gestão da informação? Assim, verifica que o termo era usado como significado do que apelidaríamos de automação de escritório/burótica, ou como um rótulo mais politicamente inteligente para gestão documental ou processamento de dados, ou como sinónimo de gestão de bases de dados ou, ainda, de planeamento de TI.

Considerando essas utilizações como resultado de “ginástica verbal” (expressão do autor), o autor propõe-se partir da literatura e de práticas institucionais então existentes para alcançar uma definição, que considera que a GI é a gestão de recursos de informação, isto é, uma filosofia ou abordagem da gestão, que tem como objetivo a GI como um ativo, como um recurso de importância estratégica para a organização, totalmente análogo ao planeamento e à gestão de recursos humanos, recursos financeiros ou de qualquer outro ativo.

Deste modo, não estamos perante uma função ou um conjunto de procedimentos específicos, mas perante um conceito abrangente, que integra funções relacionadas, mas específicas: planeamento estratégico de informação; engenharia de informação; planeamento de tecnologia de informação; administração de dados; gestão documental; desenvolvimento aplicacional e desenvolvimento de sistemas.

A finalidade da gestão de recursos de informação é o planeamento e outras atividades orientadas de uma organização que resultem em informação utilizável, acessível, atempada, segura, integral, económica e precisa para essa organização.

Entre o fim da década de 80 e o início da década de 90 do século XX, surgiram estudos aprofundados sobre a terminologia utilizada para conceptualizar a área (BOADEN; LOCKETT, 1991; TRAUTH, 1989), chegando a ser explicada como a aplicação da ciência da informação (GREER, 1987; DIENER, 1992). Ao longo da década de 90, apareceu um conjunto de obras de autores que se tornaram referência nos estudos de GI. Esses autores abrem caminho para que a GI deixe de ser concetualizada somente como sinónimo de sistemas de informação, tecnologia de informação, gestão de dados, engenharia de sistemas, entre outras expressões. Simultaneamente, o mundo dos negócios descobria o conhecimento como um recurso, que passou a estar em voga. O capital intelectual de uma empresa passaria a compreender o que estava registado e o que era tácito.

Cronin e Davenport (1991) consideram que a gestão de informação depende de conhecimento codificado em símbolos, normas, algoritmos, para produzir representações formais de entidades de informação, o que permite a automatização de processos, a recuperação de informação e a tomada de decisão.

Taylor e Farrell (1992) referem-se à GI numa perspectiva existencial, operacional e de gestão híbrida, entendendo-a como o processo de gerir as necessidades de informação de uma organização, uma abordagem capaz de identificar, coordenar e explorar entidades de informação numa organização, usando as características dessas entidades para dar valor à informação existente e adquirir vantagens competitivas sobre a concorrência.

Choo (1995) utiliza o conceito de GI como um conjunto de processos que suportam e são simétricos às atividades de aprendizagem da organização, com o fito de potenciar os recursos de informação e as capacidades de informação de modo a permitirem que essa organização aprenda e se adapte ao ambiente em mudança, para, assim, atingir os seus objetivos. Nesse sentido, identifica seis processos distintos, mas relacionados: identificação de necessidades de informação; aquisição de informação; organização e armazenamento de informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição de informação; e utilização de informação.

Por seu turno, Davis (1995) adota uma conceptualização que enfatiza os sistemas de gestão de informação assente em processos de negócios, enquanto outros autores, como English (1996), promovem a GI em termos de utilização de um recurso de negócio.

Para Butcher e Rowley (1998), a GI é uma disciplina que inclui o planeamento de políticas de informação para toda a organização, o desenvolvimento e a manutenção de sistemas e serviços integrados, a otimização de fluxos de informação e o aproveitamento de tecnologias de ponta para responder às necessidades dos utilizadores finais, independentemente de seu estatuto ou do seu papel na organização.

Dias (2001) defende que a GI utiliza a TI, a cibernética, a engenharia de sistemas, conceitos das ciências da informação e da computação, e princípios dos sistemas de informação de gestão, da engenharia, da automatização burótica, e de gestão e negócios para planear, gerir e controlar um dos mais importantes recursos para a sobrevivência de uma empresa nos mercados contemporâneos: a informação.

Middleton (2002) refere que os autores que abordam a GI fazem referência a atividades que a influenciam, como as teorias da gestão, a gestão documental, a biblioteconomia, a gestão de sistemas de informação, a convergência tecnológica, a legislação e a ciência da informação.

O autor apresenta a GI como a organização dos processos institucionais necessários para o uso da informação, bem como a própria organização da informação para uma comunicação efetiva - seja diretamente ou em forma registada. Assim, a gestão lida com os processos de planeamento e implementação da disponibilização e uso de recursos de informação, bem como com as técnicas para configuração de informação nas suas variadas formas registadas. Isto pretende dar azo à melhoria da tomada de decisão, recolha de conhecimento, apoio educativo e cultural. O autor alerta ainda que muitas das tentativas de definição da GI confundiram ou não identificaram os diferentes níveis dos processos de negócio em que decorre a GI, a saber: operacional ou técnico; tático ou analítico; e estratégico. Refere que algo similar também ocorreu no movimento da gestão de conhecimento.

Para Wilson (2003), a GI é a aplicação de princípios de gestão para a aquisição, a organização, o controlo, a disseminação e o uso de informação relevante para o funcionamento eficaz de todos os tipos de organização. Nesta perspetiva, 'informação' refere-se a qualquer tipo de informação de valor, quer tenha origem dentro ou fora da organização, incluindo: recursos de dados, tais como dados de produção; documentos de arquivo e processos relacionados, por exemplo, com recursos humanos; dados de pesquisa de mercado; e inteligência competitiva, de uma variedade de fontes. A GI lida com o valor, a qualidade, a posse, o uso e a segurança da informação no contexto do desempenho organizacional.

Cardoso e Pereira (2005) fazem uma ligação interessante entre a Teoria do Caos e a GI, remetendo esta para os sistemas de informação e o seu planeamento, apesar da incerteza e da complexidade das relações caóticas.

Prytherch (2005) indica que a GI, em linhas gerais, abrange todos os aspetos da produção, da coordenação, do armazenamento, da recuperação e

da disseminação da informação, independentemente do formato ou da fonte, e sugere um aspeto organizacional que dará algum grau de valor agregado à informação, remetendo ainda para a gestão de conteúdo e a gestão conhecimento.

O *Dictionary of Information and Library Management* (A & C BLACK, 2006) define GI como armazenamento, pesquisa, recuperação e atualização de informação, para que seja acessível facilmente, remetendo para o tratamento ou o manuseamento de informação.

Para Ponjuán Dante (2007), a GI é tudo o que se relaciona com a obtenção de informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, ao custo adequado, em tempo útil, no lugar apropriado, para tomar a decisão e agir corretamente. Trata-se de um processo mediante o qual se obtêm, se desenvolvem ou se utilizam recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiais) para gerir a informação dentro e para a sociedade que serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida desse recurso, e corre em qualquer organização. É própria, também, de unidades especializadas, que lidam com esse recurso de forma intensiva, as designadas unidades de informação. Esse processo de GI deve ser valorizado e avaliado sistematicamente em diferentes dimensões e o domínio das suas essências permite a sua aplicação em qualquer organização.

Black, Muddiman, e Plant (2007) apresentam duas visões conceptuais da GI: a definição limitada, que se foca nas ações de organização desenvolvidas pelas organizações (públicas e privadas) para o ordenamento interno e a comunicação de informação; e a definição mais ampla, que abrange a perspetivação, a construção e a gestão - pelo Estado, capital, organizações e profissões - de redes, instituições e infraestruturas para o armazenamento e disseminação de documentos e informação.

Capurro e Hjørland (2007) apresentam a GI no âmbito da geração de conhecimento comunicado, representando o processo de transformação, seleção e interpretação do conhecimento num contexto específico.

Valentim, Carvalho, Woida e Cassiano (2008) integram as preocupações da gestão documental na GI, que entendem como:

(...) Um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento dos fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até à coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objectivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

Kahn e Blair (2009) consideram que a GI diz respeito a determinar que informações criadas e recebidas por uma organização são de alguma forma valiosas, com base no seu conteúdo; certificar-se de que essas informações estão adequadamente protegidas, armazenadas, partilhadas e transmitidas; e tornar essa informação facilmente disponível para as pessoas que dela necessitam, quando precisam, e num formato em que possam confiar. É assim um termo abrangente que inclui uma variedade de disciplinas e atividades, cada uma focando diferentes tipos de informação e de gestão. No sentido mais amplo, relaciona-se com todas as atividades de negócios em que se recebe ou cria informação.

Detlor (2010) adota uma orientação de processo para a gestão de informação, considerando-a como o controlo sobre o ciclo de vida da informação. Admitindo existirem vários modelos de processos de informação, considera que alguns dos principais processos envolvidos no ciclo de vida da informação dizem respeito à criação, à aquisição, à organização, ao armazenamento, à distribuição e à utilização de informação.

Rascão (2011) faz a apologia do objetivismo nos estudos sobre a GI que, para o efeito, é considerada “a pesquisa, o refinamento, o armazenamento, a preservação e a disseminação da informação (conhecimento)”. O autor indica que o domínio da GI é a informação, defendendo a posição objetivista de que esta culmina no momento da verdade, implicando a aquisição de informação certa no momento certo para a pessoa certa, numa lógica de promoção da liberdade da informação num contexto de mudança.

Madsen (2013) realça a necessidade de fazer a distinção entre a GI em nível institucional e a GI em nível concetual.

Alves e Duarte (2015) fazem a ponte entre a ciência da informação e a ciência da administração, mencionando que a GI:

(...) concebida como um dos feitos organizacionais que se atribui à informação, é um processo que exige a aplicação de princípios administrativos referentes à aquisição, à organização, ao controle, à disseminação e ao uso da informação para o gerenciamento efetivo das organizações.

O mote comum para a definição do conceito de GI assenta no conjunto de operações que decorre em relação ao objeto - informação num ecossistema (a organização). Essas operações referem-se às atividades dirigidas à informação (tratamento, organização, etc.), às que decorrem diretamente sobre a informação (atividades de negócio da organização que requerem a criação e utilização da informação), mas também às operações para criar condições ao sucesso das atividades, que decorrem sobre a informação, e as que são dirigidas àquelas (planificação, normalização, controlo).

Todas essas operações e/ou atividades, por funcionarem num ecossistema, acabam por existir numa lógica de sistema de informação que lhes dá sentido. É possível sugerir uma perspetivação da organização, numa lógica sistémica, como entidades de informação, em que os diversos elementos constitutivos existem através da informação, e se relacionam entre si através da (comunicação de) informação. Poder-se-á mesmo comparar a um ser vivo composto de diferentes componentes de material biológico (que nada mais é que informação genética), e que esses componentes, integrando-se de forma sistémica, se relacionam através de informação (sináptica, por exemplo). E seguindo essa lógica, numa perspetiva sistémica, a GI faz-se, executa-se, decorre como gestão de sistemas de informação.

ENQUADRAMENTO DISCIPLINAR DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A abordagem da evolução do termo e das referências concetuais permite verificar a existência de distintos enfoques da e na GI, que estão relacionados com diferentes áreas disciplinares e a integração das preocupações que são vertidas dessas áreas disciplinares, no que respeita à GI.

Best (1988) examina a informação como um recurso passível de ser gerido, relativamente às questões que preocupavam o campo da gestão empresarial, concluindo que os sistemas para a gestão de informação necessitam de ter em consideração a necessidade de controlar, valorizar/avaliar e medir o fluxo de informação, assim como de auditar os sistemas que a processam.

Trauth (1989) refere que, no âmbito da evolução da gestão dos recursos de informação, existem várias dimensões: a perspetiva disciplinar refere-se à tradição de processamento de informação; o foco da gestão refere-se ao seu domínio, isto é, desde a gestão de dados centralizados e legíveis por máquina (leitura óptica) ao “Czar da informação” (expressão da autora), que controla cada pedaço de informação da organização; o setor social refere-se à distinção entre a gestão dos recursos de informação no setor privado e no sector público. Devido às suas diversas origens, a autora verifica uma variação no vocabulário usado para descrever a gestão dos recursos de informação. Alguns usam o termo no sentido mais amplo. Outros aplicam-no mais estreitamente como outro rótulo para gestão de bases de dados, processamento de dados ou gestão documental. Outros não usam o termo quando se referem ao conceito. Dependendo da disciplina, os objetivos também são muito diferentes. Alguns são tão modestos que se deve questionar o uso desse termo; outros objetivos são tão amplos, que dificilmente podem ser considerados realistas.

Robertse Clarke (1989) referem que, tanto no campo da gestão como no organizacional, os seus teóricos e profissionais concordavam que as organizações que estudavam e em que trabalhavam requerem

informação captada do ambiente externo para o seu estabelecimento, sobrevivência e sucesso contínuos. Perspetivando as organizações como entidades de informação, esses teóricos e profissionais abordavam genericamente as questões da quantidade de informação, extensão da pesquisa de informação, equivocabilidade da informação, sobrecarga de informação, incerteza como um desencadeador da atividade de informação, complexidade externa e volatilidade como desencadeador da atividade de informação, funções e atividades abrangentes.

Laribee (1992) apresenta uma perspetiva dos gestores e académicos dos sistemas de informação acerca dos tópicos que deveriam ser abordados nos cursos superiores da área da gestão de recursos de informação, e que foram reunidas nas seguintes categoria: planeamento, organização, gestão de recursos humanos de sistemas de informação, aquisição de recursos físicos de sistemas de informação, gestão de desenvolvimento de sistemas, gestão de tecnologia de informação, controlo e avaliação de sistemas de informação, gestão de desenvolvimento de investigação, financiamento de sistemas de informação.

Middleton (2002) indica várias áreas disciplinares e ambientes que influem na interpretação e na operacionalização da GI. O autor traça complexa narrativa da evolução no âmbito dos setores e áreas da teoria da gestão e do mundo empresarial, da TI, da biblioteconomia, da gestão documental e arquivos, e de áreas específicas que lidam com informação geográfica, da área da saúde e da investigação judicial para afirmar que fazem gestão de informação, por intermédio de sistemas de gestão de informação. Em suma, as divisões entre cada um desses ambientes foram esbatidas pela aplicação da TI nos seus processos e pelo enfoque e pela utilidade dos sistemas de informação daí resultantes. Na linha de Diener (1992), Middleton divide os processos de GI em três níveis:

- Gestão da informação operacional: inclui a criação da informação; distribuição da informação; organização da informação por agente; controlo da informação organizada por

agente; organização da informação por conteúdo; controlo de informação registada por conteúdo; recuperação de informação; apresentação da informação; interação humano-computador e navegação; armazenamento, seleção/avaliação e segurança;

- Gestão da informação analítica: inclui a determinação das necessidades dos utilizadores; análise dos recursos de informação; análise dos sistemas de informação; avaliação;
- Gestão da informação administrativa: inclui a informação como um recurso; informação e planeamento; aspetos sociais e políticos.

Similarmente, Marchioni (2002) apresenta três enfoques relativamente à GI: dos cursos de administração de empresas, que visam preparar profissionais, que reconheçam a GI como forma de melhorar a competitividade entre empresas e os processos de modernização organizacional; da tecnologia, que considera a GI como um recurso a ser otimizado através das diferentes arquiteturas de sistemas tecnológicos intermediários adequados aos diferentes sistemas de informação; da ciência da informação, ligada aos estudo da teoria e da prática da criação, da identificação, da recolha, da validação, da representação, da recuperação e do uso da informação, considerando a existência de agentes sociais como o produtor e o consumidor de informação, que procuram um sentido e uma finalidade. No último, a GI centra-se na procura/nas necessidades de informação e na maneira de lhes dar resposta.

Macevičiūtė e Wilson (2002) realizam um estudo sobre as categorias das áreas de investigação dos principais periódicos da área da GI. Na década de 80 do século XX, as categorias principais abordam questões de economia da informação, prática de GI; áreas de aplicação; sistemas e tecnologia de informação; inteligência artificial; teoria dos sistemas; política e estratégia de informação; usos e utilizadores de informação. Comparativamente, os periódicos da primeira década do século XXI já integram estudos sobre os seguintes assuntos:

política de informação; telecomunicações; economia da informação; sistemas de informação; redes de informação; funções de GI; usos e utilizadores de informação; aprendizagem e cultura organizacional; educação para informação; tecnologia da informação; cultura organizacional; profissionais da informação. Do seu estudo, concluem que a GI se desenvolveu na década de 90 do século XX.

A *International Encyclopedia of Information and Library Science* (WILSON, 2003) refere que o termo GI é usado de maneira ambígua nas literaturas de vários campos: na ciência da computação e suas aplicações, é usado como sinónimo de gestão de TI ou como “gestão de dados”, em que a ênfase está nas estruturas subjacentes aos dados quantitativos e na sua relação com o planeamento de bases de dados; nos estudos da área da gestão e negócios, é conotada com a gestão de tecnologia, com ênfase na relação entre as TICs e o desempenho e a competitividade do negócio; no campo da biblioteconomia e da ciência da informação, a GI identifica-se com o “mercado emergente” para profissionais da informação (gestores), cuja perceção de informação abrange dados, inteligência organizacional, inteligência competitiva, todos os tipos de recursos de informação externa e tecnologia associada (manual ou máquina) para lidar com essas diferentes fontes.

Comparativamente, no último contexto, a GI está mais próxima do significado da informação para o utilizador da informação e das questões de recuperação da informação. Para além disso, o autor indica que várias vertentes contribuíram para o desenvolvimento da GI, que considera ter origem numa variedade de campos que lidavam, tradicionalmente, com a aquisição, a organização, a manutenção e o uso de documentos: gestão documental e arquivos, biblioteconomia e ciência da informação.

Muitas das áreas de interesse da GI já o eram para outros grupos profissionais no campo da informação, incluindo planeamento e desenvolvimento de bases de dados, armazenamento e recuperação de informação e a economia da informação.

Em segundo lugar, o desenvolvimento da TI e a sua crescente aplicação a todos os aspetos da GI tem sido forte influência formativa. Os custos dos sistemas informáticos chamam a atenção para as questões do valor da informação e das relações custo-benefício no desenvolvimento de sistemas e serviços de informação. Quando os custos de tais sistemas eram ocultados no trabalho feito por ampla gama de membros da equipa organizacional, tendo a sua súbita importância derivada da introdução de computadores contribuído para que as organizações percecionassem as funções de informação sob nova perspetiva.

Finalmente, a aplicação de ideias de informação, desenvolvidas nas escolas de gestão e negócios, amplamente aceites nas empresas, destacou-se na imprensa de negócios e na generalidade da comunicação social, que, aplicada cada vez mais em organizações do setor público, resultou na aceitação de conceitos como o planeamento estratégico, análise de custo-benefício, gestão de recursos e marketing.

A obra *Handbook of Information Management*, editada por Scammell (2005), revela a evolução do pensamento da área disciplinar da biblioteconomia e informação no Reino Unido, refletindo um âmbito mais amplo de gestão de serviços e estruturas de informação, em comparação com a mera gestão de uma coleção física.

Hinton (2005) considera que o termo GI implica que a informação é um recurso que pode ser gerido. No âmbito organizacional, as necessidades de informação e de GI requerem a existência de sistemas para a GI que deem resposta às necessidades percecionadas de informação. O autor divide os sistemas em três tipos: sistemas operacionais – que dizem respeito às operações realizadas pela organização no seu ambiente comercial normal. Esses sistemas executam as atividades de rotina necessárias e incluem aplicativos como controlo de inventário, processamento de pedidos, sistemas de retalho, sistemas de reserva *on-line*, etc.; sistemas táticos - associados a processos que fornecem informação para tomada de decisão imediata.

Tais decisões referem-se geralmente a atividades de gestão relacionadas com a monitorização de orçamentos financeiros, níveis de preços, recursos humanos, cronogramas de produção, planeamento de inventário, etc.; sistemas estratégicos - relacionados com as decisões que afetam os objetivos de política de longo prazo da organização. Tais decisões consideram geralmente assuntos como definir os tipos de produtos / serviços fornecidos pela organização, as atividades centrais da organização, o plano de investimento em investigação e desenvolvimento e questões relativas ao financiamento da empresa. Os sistemas estratégicos dependem frequentemente de fontes de informação que são externas à organização.

Schlögl (2005) indica como principais disciplinas os sistemas de informação; a informática empresarial; a gestão documental; a biblioteconomia e a ciência da informação; as ciências organizacionais; e as ciências de gestão. Resume na tabela 1 os principais aspetos da GI e do conhecimento, para orientação do estudo da vasta literatura sobre esse tema. Além disso, fornece uma avaliação aproximada de quais disciplinas (e profissões) estão envolvidas e em que aspetos da GI e do conhecimento. Assim, os sistemas de informação e informática empresarial podem ser atribuídos à gestão da TI. As ciências organizacionais e de gestão lidam principalmente com a gestão do conhecimento (em sentido restrito). A GI (codificada) e o estudo do uso da informação são os domínios da gestão documental, da biblioteconomia e da ciência da informação.

Tabela 1 – Gestão de informação e conhecimento: objetos, termos e disciplinas relacionadas

Objetos Termos mais restritos		Termos		Disciplinas
		Termos mais amplos		
tecnologia da informação	(estrutura de) dados	gestão de dados	Gestão de TI (gestão de informação orientada para a tecnologia)	sistemas de informação informática empresarial
	sistema de informação	gestão de sistemas de informação		
	infraestrutura de informação	gestão de infraestrutura de informação		
informação (codificada)	interna	gestão documental	Gestão de informação (orientada para o conteúdo)	gestão documental biblioteconomia e ciência da informação
	externa	fornecimento de informação externa		
práticas de trabalho relacionadas com a geração e partilha de conhecimento			Gestão do conhecimento	ciências organizacionais ciências de gestão
ativos intelectuais		gestão de capital intelectual		

Fonte: Schlögl (2005).

Wijnhoven (2009) apresentou uma visão não técnica da GI, orientada para a investigação dos aspetos sociais, tendo realizado uma abordagem à luz de paradigmas filosóficos:

- Empirismo de Locke (considera a informação como um facto), que relaciona com as bases de dados e repositórios;
- Racionalismo de Leibniz (a informação real é incorporada nos modelos pelos quais entendemos a realidade), que relaciona com os sistemas de apoio à tomada de decisão;
- Kant (há muitas formas concorrentes de encarar a realidade, às vezes resultando em percepções complementares úteis), relativo a múltiplas perspectivas, encontra-se em sistemas integrados de dados e conhecimento e sistemas baseados no conhecimento;
- Hegel (informação como um meio para pessoas com diferentes visões da realidade apoiarem seus interesses), relacionada com as políticas de informação, encontra-se em sistemas como a Internet e as suas ferramentas para a compreensão;
- Singer (percepções úteis no âmbito da aprendizagem pela interação entre a teoria e a prática), relacionada com a investigação na área da GI, ligada à documentação de experiências e percepções, e ferramentas para colaboração na resolução de problemas.

Detlor (2010) baseia-se quer em Choo (1995), quer em Macevičiūtė e Wilson (2002) para defender que a GI é frequentemente equacionada com a gestão de recursos de informação, a gestão da TI ou a gestão de políticas ou padrões de informação, ou, ainda, que se baseia em ideias das áreas da biblioteconomia e da ciência da informação.

Nesse sentido, Detlor reconhece três perspectivas da GI: a organizacional; a da biblioteca; e a pessoal. A perspectiva organizacional lida com a gestão de todos os processos de informação envolvidos no ciclo de vida da informação com o objetivo

de ajudar uma organização a alcançar os seus objetivos competitivos e estratégicos. A informação é considerada um recurso que é gerido pelas organizações. Do ponto de vista organizacional, a gestão da TI é um componente importante de qualquer plano de GI. Aqui têm relevância termos associados como gestão de sistemas de informação, gestão de TI, gestão de dados, inteligência empresarial, inteligência competitiva, gestão de conteúdo e gestão documental.

A perspetiva da biblioteca reconhece o papel exclusivo das organizações de fornecimento de informação, como as bibliotecas, cujo objetivo central consiste em garantir o acesso a recursos e serviços de informação aos seus utilizadores. Para esses tipos de organizações, a GI é vista como a gestão de coleções de informação, como livros e periódicos, não sendo criadores nem utilizadores dessa informação. Daí que esta perspetiva trata da gestão de um subconjunto de processos de informação envolvidos no ciclo de vida da informação com o objetivo de ajudar os utilizadores da biblioteca a acederem e a usufruírem da informação contida na coleção. Os termos com relevância nessa perspetiva são organização do conhecimento, classificação, catalogação, bibliotecas digitais, índices e sistemas de recuperação de informação. A perspetiva pessoal é semelhante à perspetiva organizacional, na medida em que envolve a gestão de todos os processos de informação no ciclo de vida da informação. A principal diferença, no entanto, consiste no facto de que a perspetiva organizacional diz respeito à gestão de informação de interesse para o sucesso e bem-estar de uma organização, enquanto a perspetiva pessoal lida com a gestão de informação relevante e com interesse para o indivíduo.

No estudo sobre as práticas pedagógicas no ensino superior britânico na área da GI, desenvolvido por Grant, Hackney e Edgar (2010), esses autores verificam que os académicos ensinam um conjunto de tópicos que reúnem em áreas teóricas, de aplicação técnica, de gestão, de métodos de investigação, entre outras.

Madsen (2013) parte de Macevičiūtė e Wilson (2002) e de Schlögl (2005) para distinguir três tipos de conceitos referentes ao termo gestão documental, defendendo que os conceitos estão embebidos nas áreas disciplinares. Assim, existe um tipo de GI ao nível institucional, e dois tipos de GI ao nível concetual, destes um ligado à ciência da informação e outro ligado aos sistemas de informação.

Alves e Duarte (2015) aprofundam um estudo sobre a interdisciplinaridade entre as áreas da ciência da informação e da ciência da administração, que têm a informação como elemento comum, sendo para a primeira o objeto de estudo por excelência, e para a segunda o recurso das organizações. Abordam a evolução da relação entre as duas áreas, em termos funcionais e conceptuais.

Silva e Neto (2016) fornecem um estudo de caso que foca na identificação de práticas, meios e ferramentas, diretrizes e qualidade da gestão do conhecimento numa empresa, procurando diferenciar as práticas da gestão do conhecimento, as práticas da GI e as tecnologias da informação e comunicação que suportam os processos em que se inserem as práticas anteriores.

ETAPAS E MODELOS TEÓRICOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Hodiernamente, qualquer estrutura organizacional tem de ser capaz de gerir informação, seja em formato virtual seja em formato físico. Para tal, deve ter em consideração o ciclo de vida da informação, independentemente da origem ou do formato, que garanta a disseminação por variados canais. Neste sentido, a GI apresenta-se, de acordo com a Association for Information and Image Management (AIIM), como a capacidade das organizações para captarem, gerirem, conservarem, armazenarem e fornecerem a informação certa, às pessoas certas, no momento certo (2019).

Davenport e Prusak (1997) traçam uma evolução cronológica das abordagens de controlo/GI, ligada a quatro modos de informação numa organização:

- 1) a informação não estruturada, a mais antiga das abordagens, dando exemplos de recolha de informação, posteriormente reunida e gerida em bibliotecas, como acontecia já na Suméria; 2) capital intelectual ou conhecimento; 3) informação estruturada em papel, ligada à gestão documental, citando também exemplos de repositórios de arquivos e biblioteca, e a gestão de recursos de informação; 4) informação estruturada em computadores, com origem nos anos 40 do século XX, que consideravam ser a abordagem de GI mais popularizada, dado o seu foco nas TI. Esses autores defendem que a GI contemporânea data de finais do século XIX, quando as empresas começaram a interessar-se pelo planeamento e a monitorização do desempenho organizacional, bem como pelo controlo e pela coordenação das operações de negócio. Tal interesse coincide com o surgimento da empresa corporativa, com a sua organização multidivisional e multifuncional.

Por seu turno, Horton (1986) aponta sete fases da GI, que se desenrolam, pelo menos, desde o fim do século XIX até aos anos 80 do século XX: 1) centrado no controle físico dos contentores de informação; 2) inícios do século XX, em que os contentores de informação foram tendendo para a mecanização, simplificação e replicação, originando os primeiros esforços para controlar a proliferação de contentores de informação, principalmente em papel; 3) nas décadas de 20 e 30 do século XX, com a gestão documental, com o foco na gestão de contentores de informação numa perspectiva mais organizada e mais ampla; 4) o surgimento do computador, que representa a gestão das tecnologias de informação automatizadas; 5) a explosão da informação e o uso de computadores e outras tecnologias como os microfímes e dispositivos óticos; 6) nos fins da década de 60 do século XX, com o surgimento das ideias de sistemas de informação de gestão; 7) nos anos 70 do século XX, em que as estratégias para GI necessária de uma empresa começam a ser apelidadas de gestão de recursos de informação.

A esta lista, Chen (1998) vem propor uma oitava fase da GI, que denomina gestão de conhecimento.

McGee e Prusak (1993) definiram um modelo de GI, considerado como ativo importante, que as organizações devem gerir como elemento estratégico para a tomada de decisão. Esse modelo é composto por seis fases flexíveis e que dependem das necessidades informacionais da organização: a) identificação de necessidades e requisitos de informação; b) aquisição e recolha de informação; c) classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação; d) desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e) distribuição e disseminação da informação; f) análise e utilização da informação.

Nessa lógica, a organização deteta deficiências na informação de que dispõe, tendo em conta as necessidades dos utilizadores. Em seguida, definem-se as ferramentas para recolha da informação necessária. A informação recolhida é posteriormente tratada e organizada para depois ser disponibilizada aos utilizadores. Assim, recorre ao mapeamento das necessidades dos utilizadores, bem como à cultura informacional da organização para desenvolver produtos e serviços de informação. Logo, já é possível partilhar e disseminar a informação para que possa ser utilizada e analisada, respondendo às necessidades dos utilizadores.

Davenport e Prusak (1997) propõem um modelo, que chamam modelo ecológico para a GI. Esse modelo defende a existência de um ambiente da informação que integra componentes como a estratégia de enformação, as políticas de informação, o comportamento e a cultura informacional, os recursos humanos da informação, os processos da informação, a arquitetura da informação. Esses componentes interrelacionam-se entre si num ambiente da informação integrado dentro do ambiente organizacional, que inclui componentes como a situação do negócio, o investimento tecnológico e a organização física. O ambiente da organização é afetado por fatores externos, que os autores apelidam de ambiente externo e com o qual a organização se relaciona e retira informação, que inclui os mercados de negócios gerais, os mercados tecnológicos e os mercados da informação.

Butcher e Rowley (1998) sugerem um modelo de ciclo da GI que integra o que apelidam de “os sete Rs da gestão da informação”, pelo facto de as atividades ou fases incluídas no modelo serem termos que se iniciam com essa letra. As atividades ou fases começam pela recuperação da informação (*Retrieval*), leitura da informação (*Reading*), reconhecimento (*Recognition*), reinterpretação (*Reinterpretation*), sendo essas consideradas interações individuais no âmbito do ciclo. As outras fases do ciclo são consideradas como interações no âmbito da organização, e incluem a revisão (*Reviewing*), a comunicação da informação (*Release*) e a reestruturação da informação (*Restructuring*), voltando-se a ligar à recuperação da informação. Nessa lógica, o indivíduo lê uma coleção de dados relevantes. Uma vez lidos, os dados relevantes tornam-se informação, que é absorvida na estrutura cognitiva do indivíduo, sendo convertida em conhecimento subjetivo.

A reinterpretação diz respeito à conversão do conhecimento subjetivo numa forma que pode ser facilmente comunicada, através de um documento, e assim considerado como conhecimento público. A revisão ou a avaliação tem que ver com a conversão do conhecimento público em conhecimento validado. A comunicação ou distribuição está relacionada com o conhecimento público que está amplamente disponível dentro da comunidade, organização ou mercado que pode considerar que é de valor. Uma vez comunicado o conhecimento validado, ele entra no domínio do conhecimento público, podendo ser extraído pelos indivíduos, a organização e as comunidades. As organizações irão interagir com esse domínio do conhecimento, e dele selecionar itens e recolher ou fornecer rotas de acesso a um assunto do domínio do conhecimento que julgarem ser de interesse para o cumprimento dos seus objetivos, dentro da lógica da reestruturação do conhecimento.

Esse processamento pode ocorrer em bibliotecas, coleções de documentos e sistemas de gestão documental. Essa coleção acessível de conhecimento será então usada pelos indivíduos como um recurso do qual podem recuperar conhecimento relevante.

O conhecimento relevante, uma vez recuperado, deve ser lido antes que o conhecimento registado em documentos de vários tipos possa ser convertido em informação e o ciclo possa recomeçar.

Nesse sentido, Butcher e Rowley referem quatro etapas principais para a GI: i) Determinação das exigências de informação; ii) Obtenção da informação; iii) Distribuição e utilização da informação; iv) Criação e disponibilização de produtos e serviços de informação.

Choo (1995) apresenta um modelo de GI que é composto por seis processos de informação, que dão condições para que uma organização inteligente possa aprender e a adaptar-se. Esses processos, que permitem identificar o ciclo de vida da informação, baseiam-se na cadeia de valor, sendo: identificação das necessidades de informação, aquisição de informação, organização e armazenamento de informação, desenvolvimento de produtos e serviços informacionais, distribuição da informação e uso da informação. O modelo baseia-se numa perspetiva situacional centrada no utilizador, que enfatiza as dimensões cognitivas e sociais da procura e da utilização da informação. Dá sentido à informação e confere objetivos à ação através da partilha de representações mentais e repercussões emocionais por parte dos membros da organização. Daí que a GI deva começar e terminar no utilizador da informação.

CONCLUSÃO

Este estudo exploratório pretendeu traçar a evolução da GI por intermédio da análise da evolução do termo e das referências conceituais, contextualizando a atividade da GI e a tomada de consciência que levou à sua problematização nos meios académicos e organizacionais.

Partiu-se de uma abordagem qualitativa, que recorreu à pesquisa documental de estudos que incluíssem revisões de literatura, a fim de permitir perceber a origem e diacronia da GI.

A análise resultou na produção de uma síntese não exaustiva da evolução do termo e do conceito, e permitiu verificar a existência de distintos enfoques enquadrados em diferentes áreas disciplinares, incluindo a administração de empresas, a gestão pública, as TI, a ciência da (documentação e) informação. Os enfoques dão origem a vários modelos teóricos (ligados a aspetos como as necessidades informacionais das organizações, ambiente [ecológico] da informação, ciclos de atividades ou processos da GI), mas também às etapas da GI (cujas propostas incluem não só a gestão das etapas do ciclo de vida da informação, mas também das fases da evolução cronológica da GI, que alguns autores fazem culminar na gestão de conhecimento).

Verificou-se que a GI era uma atividade já existente nas administrações de instância estatal/militar das civilizações da Antiguidade, abrangendo não só os contextos empresariais mas também as bibliotecas e organismos estatais, sendo digna de nota a substituição gradual do termo 'documentação' pelo termo 'informação', durante os três primeiros quartos do século XX, por influência do crescimento das TI, e que nos anos 80 do século XX são consideradas em alguns círculos como a chave da gestão de recursos de informação e das políticas de desburocratização e redução de custos no seio da administração pública.

Como campo de pesquisa, a GI emergiu na década de 60 do século XX, considerando a informação como recurso, destacando o valor da informação, sujeita a distintas fases de um ciclo – o ciclo de vida da informação – afirmando, duas décadas depois, um campo profissional e disciplinar relacionado com os sistemas de informação. Nesse aspeto, as distintas fases consistem, pelo menos, no planeamento, no desenvolvimento, no controlo e na utilização da informação. A partir da década de 90, a perspetiva vencedora é a da abordagem a processos, associada ao ciclo de vida (WILSON, 2003) ou à cadeia de valor da informação (CHOO, 2002).

Ainda a partir dessa década, surgem várias propostas de estabelecimento de critérios para definição do termo GI, partido de várias perspectivas e contextos, com pretensão de uma sistematização terminológica. Daqui infere-se, numa perspectiva sistémica, da organização como entidade de informação cujos elementos constitutivos existem através da informação, e se relacionam entre si através de trocas (comunicação) de informação. Assim, as operações que decorrem nesses elementos constitutivos referem-se a atividades que implicam a criação, a utilização, mas também o tratamento e a organização da informação, ou seja, atividades que implicam a GI, e que a organização deve gerir numa lógica de gestão de sistemas de informação.

Não tendo este estudo o fito de exaustividade, apresenta de forma sintética a evolução do termo GI, bem como a sua concetualização até à afirmação da GI enquanto área disciplinar. Ainda, as ideias dos principais autores que desenvolveram reflexão sobre esse tópico, apontando linhas que servem de ponto de partida para estudos mais aprofundados, que abordem com maior pormenor os aspetos concetuais, os enfoques derivados das diferentes áreas disciplinares e, ainda, as etapas na evolução, bem como os modelos teóricos da GI.

REFERÊNCIAS

ALVES, C.; DUARTE, E. A relação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Administração. *TransInformação*, Campinas, v.27, n.1, p.37-46, jan./abr., 2015.

ALVES, I. et al. *Dicionário de Terminologia Arquivística*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993.

ASSOCIATION FOR INFORMATION AND IMAGE MANAGEMENT (AIIM). *What is Information Management*. [S.l.]: AIIM, 2019. Disponível em: <https://www.aiim.org/What-is-Information-Management#>. Acesso em: 29 out. 2018.

ASSOCIATION FOR INFORMATION MANAGEMENT (ASLIB) Definitions Task Group. *Final Report*. [S.l.]: ASLIB, 1993.

A & C BLACK. *Dictionary of Information and Library Management*. London: A & C Black Publishers, 2006.

BELLUZZO, R. Bases teóricas de gestão da informação: das origens aos desafios na sociedade contemporânea. *Palavra Chave (La Plata)*, v.7, n.1, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.24215/18539912e027>. Acesso em: 2 out. 2018.

BEST, D. The Future of Information Management. *International Journal of Information Management*, v.8, p.13-24, 1998.

BLACK, A.; BRUNT, R. Information management in business, libraries and british military intelligence: towards a history of information management. *The Journal of Documentation*, v. 55, n. 4, p. 361-374, 1999.

BLACK, A.; MUDDIMAN, D.; PLANT, H. *The early information society: information management in Britain before the computer*. Aldershot: Ashgate, 2007.

BOADEN, R.; LOCKETT, G. Information technology, information systems and information management.: Definition and development. *European Journal of Information Systems*, v.1, n.1, p.23-32, 1991.

BOURDIEU, P. *Sobre o Estado: Curso no Collège de France (1989-1992)*. Lisboa: Ed. 70, 2014.

BOWEN, G. A. Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, v.9, n.2, p. 27-40, 2009. DOI 10.3316/QRJ0902027

BUTCHER, D.; ROWLEY, J. The 7 Rs of information management. *Managing Information*, v.5, n.3, p.34-36, 1998.

BYTHEWAY, A. *Investing in Information - The Information Management Body of Knowledge*. New York: Springer, 2014.

CAMPBELL, T. Archives and Information Management. *Archivaria*, v.28, p. 146-150, Summer 1989.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. *Perspectivas em ciência da informação*, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CARDOSO, L.; PEREIRA, E. Teoria do caos e gestão da informação: uma integração na complexidade dos negócios e dos sistemas de informação. *Transinformação*, Campinas, v.17, n.3, p.221-233, set./dez., 2005.

CENTRAL COMPUTER AND TELECOMMUNICATIONS AGENCY. *Managing Information as a Resource*. London: HMSO, 1990.

CHEN, R. The eighth stage of information management: Information resources management (IRM) vs. Knowledge management (KM), and the chief information officer (CIO) vs. The chief knowledge officer (CKO). *International Forum on Information and Documentation*, v.23, n.1, p. 18-24, 1998.

CHOO, C. *Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment*. Medford, NJ: ASIS, 1995.

- COMMISSION ON FEDERAL PAPERWORK. *Information Resources Management*. Washington, DC: US Government Printing Office, 1997.
- CONGRESSO. *Paperwork Reduction Act - Public Law nº 96-511*. Washington DC: Congresso, 1980.
- CRONIN, B.; DAVENPORT, E. *Elements of information management*. New Jersey: Scarecrow Press, 1991.
- DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*. Oxford: Oxford University Press, 1997.
- DAVIS, W. *Management, information and systems: An introduction to business information systems*. Minneapolis/St Paul MN: West Publishing Company, 1995.
- DEPARTMENT OF TRADE AND INDUSTRY. *Government-held Tradeable Information Guidelines for Government Departments in Dealing with the Private Sector*. London: Department of Trade and Industry, 1990.
- DETLOR, C. Information Management. *International Journal of Information Management*, v.30, p.103-108, 2010.
- DIAS, C. Corporate portals: a literature review of a new concept in Information Management. *International Journal of Information Management*, v.21, p.269-287, 2001.
- DIENER, R. Strategic, analytic and operational domains of information management. *Bulletin of the American Society for Information Science*, v. 19, n.1, p.18-19, 1992.
- ENGLISH, L. Redefining information management - information management as an effective business enabler. *Information Systems Management*, v.13, n.1, p.65-67, 1996.
- FARIA, M.I.F.; PERICÃO, M.G. *Novo Dicionário do Livro: da escrita ao multimédia*. [S.l.]: Círculo de Leitores, 1999.
- FARIA, M.I.F.; PERICÃO, M.G. *Dicionário do Livro: da escrita ao livro electrónico*. Coimbra: Almedina, 2008.
- FOUCAULT, M. *Em Defesa da Sociedade: Curso no Collège de France (1975-1976)*. São Paulo: Martins Fontes, 2005.
- GRANT, K.; HACKNEY, R.; EDGAR, D. Informing UK Information Management pedagogic practice: The nature of contemporary higher education culture. *International Journal of Information Management*, v.30, p. 152-161, 2010.
- GREER, R. A model for the discipline of information science. In: ACHLEITNER, K. (ed.). *Intellectual foundations for information professionals*. Boulder: Social Science Monographs, 1987. p. 3-25.
- HINTON, M. (ed.) *Introducing Information Management: the business approach*. Oxford: The Open University Business School: Elsevier, 2005.
- HORTON JR., F. Information resources management: an overview. In: MARCHAND, D.; HORTON JR., F. *Infotrends: profiting from your information resources*. New York: Wiley, 1986. p. 185-191.
- INFORMATION TECHNOLOGY ADVISORY PANEL *Making a Business of Information: A Survey of New Opportunities*. London: HMSO, 1983.
- KAHN, R.; BLAIR, B. *Information nation: seven keys to information management compliance*, 2nd ed. Indianapolis, IN: Wiley Publishing, 2009.
- LARIBEE, J. Building a stronger curriculum: Views from IS managers and educators. *Information Systems Management*, v.9, n.2, p.22-28, 1992.
- LÓPEZ YEPES, J. (ed.). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis, v.A-G, 2004.
- MACEVIČIŪTĖ, E.; WILSON, T. The development of the information management research area. *Information Research*, v.7, n.3, 2002.
- MADSEN, D. Disciplinary perspectives on information management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, v.73, p.534 - 537, 2013.
- MARCHIORI, P. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.
- MCGEE, J.; PRUSAK, L. *Managing information strategically*. New York: John Wiley & Sons, 1993.
- MIDDLETON, M. *Information management: a consolidation of operations, analysis and strategy*. Waga Waga, NSW, Australia: Centre for Information Studies Charles Sturt University, 2002. (Topics in Australasian Library and Information Studies, 18.)
- NONAKA, I. The Knowledge-Creating Company. *Harvard Business Review*, p.96-104, nov./dec. 1991.
- OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET. *Management of Federal Information Resources - Circular A-130*. Washington DC: OMB, 1985.
- OLIVER, G. Information management. In: DURANTI, L.; FRANKS, P. C. (ed.). *Encyclopedia of Archival Science*. Lanham: Rowman & Littlefield, 2015. p. 232-233.
- PONJUÁN DANTE, G. *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Gijón: Trea, 2007.
- PRYTHERCH, R. *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*. 10th ed. Aldershot: Ashgate Publishing, 2005.
- RASCÃO, J. Objectivismo: porque a gestão da informação necessita de uma nova fundamentação?. *Revista Universo Contábil*, FURB, v. 7, n.1, p. 88-105, jan./mar., 2011.

- ROBERTS, N.; CLARKE, D.; Organizational Information Concepts and Information Management. *International Journal of Information Management*, v. 9, p. 25-34, 1989.
- RODRIGUES, B. A hora da Gestão do Conhecimento. *Webinsider*, [S.l.], 26 out. 2001. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20031013225753/http://webinsider.uol.com.br:80/vernoticia.php?id=1047>. Acesso em: 2 out. 2018.
- SARDELARI, I.; CASTRO FILHO, C.; HENRIQUE, J. Gestão da informação e do conhecimento como subsídio para a gestão de relacionamento com usuários/clientes das mídias sociais de um banco de varejo. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, v. 6, Número Especial, p. 171-188, jan. 2016.
- SCAMMELL, A. *Handbook of Information Management*. 8. ed. London: ASLIB/IMI, 2005.
- SCHLÖGL, C. Information and knowledge management: Dimensions and approaches. *Information Research*, v.10, n. 4, 2005.
- SHAUDER, D.; STILLMAN, L.; JOHANSON, G. Sustaining and transforming a community network: The information Continuum Model and the Case of VICNET. *Journal of Community Informatics*, v. 1, n. 2, 2005. Disponível em: <http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/239/204> Acesso em: 10 out. 2018.
- SILVA, N.; NETO, J. A contribuição da Ciência da Informação para a Gestão do Conhecimento: um estudo teórico e prático. *Biblios*, n. 62, p.76-88, 2016.
- SOUSA, A. B. *Investigação em educação*. Lisboa: Livros Horizonte, 2005.
- TAYLOR, A.; FARRELL, S. Information management in context. *Aslib Proceedings*, v.44, n.9, p.319-322, 1992.
- TRAUTH, E. The evolution of information resource management. *Information & Management*, v.16, p. 257-268, 1989.
- VALENTIM, M. *et al.* Gestão de Informação usando método do infomapping. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.13, n.1, p.184-198, jan./abr. 2008.
- WIGGINS, R. A conceptual framework for information resources management. *International Journal of Information Management*, v.8, n.1, p.5-11, 1988.
- WIJNHOVEN, F. *Information Management: An informing approach*. New York: Routledge, 2009.
- WILSON, T. Information Management. In: FEATHER, J.; STURGES, P. (ed.). *International Encyclopedia of Information and Library Science*. 2nd ed. London: Routledge, 2003. p. 263-278.