

LP-1 – Produção, Mediação e Gestão da Informação

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NOS AMBIENTES ORGANIZACIONAIS: CONTRIBUIÇÕES COM  
A INOVAÇÃO DOS MODELOS CONTEMPORÂNEOS DE GESTÃO**

**MEDIATION OF INFORMATION IN ORGANIZATIONAL ENVIRONMENTS: CONTRIBUTIONS TO  
THE INNOVATION OF CONTEMPORARY MANAGEMENT MODELS**

1

Paulo Ricardo Silva Lima<sup>1</sup>

Luciana Peixoto Santa Rita<sup>2</sup>

**Resumo:** A informação tornou-se peça fundamental para o crescimento das organizações no século XXI, a partir dela é possível desenvolver novas estratégias para expansão institucional e propagação da informação, entretanto, nos ambientes organizacionais é comum o surgimento de problemas de comunicação, diante disso, a mediação surge como remédio capaz de criar pontes, desenvolver laços interativos com o indivíduo, com fulcro na perspectiva informacional e agregar valor para a instituição. Diante do exposto, a presente pesquisa buscou analisar as contribuições da mediação da informação nos modelos de gestão contemporâneos, sob a ótica da revisão bibliográfica e documental.

**Palavras-Chave:** Gestão da informação; Mediação da informação; Modelos de gestão.

**Abstract:** *Information has become a fundamental element for the growth of organizations in the 21<sup>st</sup> century. From this perspective, it is possible to develop new strategies for institutional expansion and information dissemination. However, in organizational environments, communication problems are common. mediation emerges as a medicine capable of creating bridges, developing interactive ties with the individual, with a fulcrum in the informational perspective and adding value to the institution. In view of the above, the present research sought to analyze the contributions of information mediation in contemporary management models, from the point of view of bibliographical and documentary review.*

**Keywords:** *Information management; Mediation of information; Management models.*

---

<sup>1</sup> Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas. pauloricardo.silvalimma@gmail.com.

<sup>2</sup> Doutora em Administração. Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas. luciana.santarita@feac.ufal.br.

## 1 INTRODUÇÃO

As temáticas da Ciência da Informação estão presentes, de alguma forma, nas mais diversas áreas do conhecimento, na medida em que tangenciam questões presentes em um conjunto de transformações sociais, econômicas e políticas, e entre dois movimentos antagônicos que são: as novas modalidades de produção capitalista (produção em massa, determinadas pela busca do aumento da produtividade, a exemplo disso podemos citar a linha de montagem de Ford) e a definição de um novo modelo científico contemporâneo. (SOUZA, 2015, p. 23).

No mundo contemporâneo, a informação e o conhecimento passaram a ter grande importância para o desenvolvimento, o crescimento e a sobrevivência das organizações no mundo competitivo. As maiores preocupações dos gestores organizacionais no passado estavam ligeiramente inclinadas para a produção de bens e serviços, aquisição de equipamentos, espaço físico e mercado, entretanto, com a explosão da globalização no final do século XX, as instituições procuraram definir novos caminhos para alcançar novos clientes e possibilidades de expansão dos negócios, dando ênfase para a gestão de informação. E diante de um universo informativo, a carência de mediadores faz-se necessário para apontar quais informações são relevantes para a organização bem como contribuir com o fluxo da comunicação.

Nessa senda, o profissional mediador da informação nas organizações age na perspectiva de estimulador da utilização das informações e auxiliar na resolução de problemas provenientes da deficiência da universalidade dela no âmbito organizacional. O presente projeto foi pensado em investigar a importância e a influência do mediador nas organizações do século XXI, seja essa pública ou privada.

Urge salientar que a mediação da informação é elemento inovador presente nas organizações, apresentando-se como importante componente da gestão da informação e do conhecimento. Essa perspectiva alinha-se harmoniosamente aos modelos de gestão das organizações contemporâneas, pois, como bem ponderam Souza, Dias e Nassif (2011, p. 56), “De forma objetiva, significa que a gestão do conhecimento pressupõe o estabelecimento

constante de determinada situação que condicione essa relação e o conhecimento como produto final dela resultante.”

Deste modo, nessa primeira fase da pesquisa, foi realizada uma revisão bibliográfica para identificar a evolução da gestão organizacional, analisar o conceito de mediação, como é a sua aplicação dentro das organizações, bem como observar os principais benefícios desta para o crescimento organizacional.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

As organizações evoluíram conforme as mudanças sociais, estruturadas em alcançar metas e produtividade. Os primeiros modelos de organização tinham uma característica centrada em obter resultados, empregando técnicas diversas para atingir seus objetivos. Surgiram diversas teorias para definir o melhor modelo de organização e como essas poderiam sobreviver às mudanças, sendo as mais importantes a Teoria Científica e a Teoria Clássica desenvolvidas nos séculos XIX e XX.

A Teoria Clássica, desenvolvida pelo engenheiro Henri Fayol, tem como fundamento elevar a produtividade em menos tempo e com menos custos e padronizar os métodos. O planejamento, o controle e a execução são princípios dessa teoria. Para Fayol, as organizações precisavam dessas mudanças de paradigmas principalmente pelas seguintes razões, a qual intitulou como males da produção:

1. Vadiagem sistemática dos operários, que reduziam a produção para evitar a redução de salários pela gerência. [...]
2. Desconhecimento pela gerência das rotinas de trabalhos e do tempo necessário para sua realização [...]
3. Falta de uniformidade das técnicas e dos métodos de trabalho. (CHIAVENATO, 2014, p. 45).

Anos mais tarde, Taylor desenvolveu a teoria científica da administração, opondo-se as ideias apresentadas pela teoria clássica. Enquanto Fayol dava ênfase na estrutura, Taylor deu ênfase nas tarefas da organização. Para ele, as funções do novo administrador seriam:

Prever: visualizar o futuro e traçar o programa de ação. Organizar: constituir o duplo organismo material e social da empresa. Comandar:

dirigir e orientar o pessoal. Coordenar: ligar e harmonizar todos os atos e todos os esforços coletivos. Controlar: verificar se tudo ocorre de acordo com as regras e as ordens. (CHIAVENATO, 2014, p. 69).

Entre as mudanças propostas pela Teoria científica estavam: uma remuneração justa aos colaboradores, garantia da estabilidade de pessoal, trabalho em equipe e especialização das tarefas. (CHIAVENATO, 2014). Surgiram diversas teorias com diferentes abordagens para planejar como as organizações deveriam se organizar para alcançar a eficiência.

A partir dos anos 90 com a intensificação da utilização dos recursos informacionais e tecnológicos nas organizações, foram implementadas novas discussões para lidar com essas mudanças, surgindo assim o planejamento estratégico da tecnologia da informação.

O planejamento estratégico da tecnologia da informação é um processo dinâmico e interativo para estruturar estratégica, tática e operacionalmente as informações organizacionais, a tecnologia da informação (e seus recursos: hardware, software, sistemas de telecomunicação, gestão de dados e informação). (REZENDE, 2013, p. 51).

Esse novo modelo de planejamento tem como objetivo envolver todos os recursos disponíveis da organização e estruturá-los para se alcançar competitividade, efetividade e inteligência organizacional. (REZENDE, 2013). Contudo, as informações precisam de um mediador para definir o propósito a ser atendido pelo processamento de dados a ser realizado, de acordo com uma unidade de análise. (SORDI, 2015, p. 13).

No que diz respeito à mediação da informação, uma técnica consideravelmente nova e incentivada pela Ciência da Informação, o mediador tem características diferentes da do mediador da área jurídica.

Por se tratar de uma temática nova, não há um conceito de mediação da informação universal, de acordo com Corroy e Gonnet (2008). A mediação tem sido um conceito trabalhado na Ciência da Informação, especialmente nos séculos XIX, XX e XXI. Todavia, atentamos que mediação na Ciência da Informação ainda é um conceito embrionário e premente de uma construção de sentido mais sólido, haja vista que importa o sentido jurídico e mais recentemente o sentido da mediação cultural desenvolvido na comunicação, principalmente em algumas universidades francesas combinando vieses de disciplinas diversas, como a psicologia, sociologia e linguística. (CORROY; GONNET, 2008, p. 206).

Para Almeida Júnior (2008), a mediação da informação é:

[...] Toda interferência - realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta, consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou coletiva, que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Como esclarece Santos (2015, s.p), a mediação promove relações e interações, e o compartilhamento é uma ação presente em vários contextos, mas, especificamente quando se trata de informação, é uma ação que colabora para a mudança de comportamentos dos indivíduos. A mediação da informação torna-se uma grande aliada no desenvolvimento das organizações contemporâneas, quando realizada corretamente, cabendo ao líder ou ao responsável de cada setor mediar a informação para a construção do conhecimento, pois, quando a informação é mediada de forma satisfatória, é possível que cada colaborador tome decisões corretas para o crescimento da organização.

No conjunto de modelos de gestão, podem-se citar aqueles desenvolvidos por McGee e Prusak (1994), Davenport (2002) e Choo (2003). Na visão de McGee e Prusak (1994), a gestão da informação nas organizações auxilia na mudança da cultura organizacional, criando técnicas mais eficientes de comunicação e proporcionando maior flexibilidade de adaptação as mudanças externas e internas.

Seguindo a mesma linha de McGee e Prusak (1994), Davenport (2002) explica em sua teoria a importância da mudança da cultura organizacional para o gerenciamento das informações de forma satisfatória e que atendam às necessidades dos diversos atores da organização.

No que diz respeito a Choo (2003), a gestão de informação está intrinsecamente ligada a gestão organizacional, posto que:

[...] a informação é um componente intrínseco de quase tudo o que uma organização faz. Porém, sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas [organizações] não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação. (CHOO, 2003, p. 27).

Destarte, a gestão da informação é composta por várias etapas e procedimentos multidisciplinares fundamentais para mediar a informação dentro das organizações, carecendo, contudo, de mudanças culturais acerca do tratamento informacional para a construção de uma cultura de compartilhamento de informação e conhecimento.

Há outros modelos contemporâneos de gestão que incluem a medição da informação e do conhecimento como elemento central e, por conseguinte, serão objetos de estudo desta pesquisa.

### 3 METODOLOGIA

No tocante aos objetivos, foi realizada uma pesquisa explicativa, que buscou compreender o conceito de mediação e sua necessidade de aplicação dentro das organizações. (GIL, 2008).

Quanto à abordagem da pesquisa, foi realizado um estudo de abordagem qualitativa. A abordagem qualitativa “utiliza a coleta de dados sem medição numérica para descobrir ou aprimorar perguntas de pesquisa no processo de interpretação”. (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 33).

Quanto ao instrumento de coleta de dados, tratou-se de pesquisa bibliográfica, que, para Appolinário (2009), “normalmente, nesse tipo de análise, os elementos fundamentais da comunicação são identificados, numerados e categorizados. Posteriormente as categorias encontradas são analisadas face a uma teoria específica”.

### 4 RESULTADOS PARCIAIS

No tocante aos objetivos elencados, inicialmente foram constatadas as seguintes respostas sobre a mediação da informação e a evolução da gestão organizacional.

As organizações buscam continuamente meios para se manterem no mundo competitivo, e nesse contexto, percebemos que ao longo da história, para alcançar bons resultados as organizações apostaram em modelos de gestão com ênfase nas tarefas, nas estruturas, na produção, na gerência e em estratégias de recompensa, hoje vivemos a era

em que informação é tida como insumo principal para gerar lucros e agregar valores, sendo necessária uma gestão organizacional pautada na mediação da informação.

Entende-se que a mediação da informação precisa atingir uma finalidade, seja a satisfação de uma informação que determinado sujeito não a possuía, seja no processo de sua apropriação. Logo, o mediador da informação pode ser considerado um terceiro dentro de uma relação numa cadeia informativa, na qual, existe um emissor (o mediador e/ou objeto), o receptor (o indivíduo ou a coletividade) e a mensagem (a informação mediada).

A mediação da informação nesse contexto evolutivo e tecnológico em que vivemos passou a adquirir novas características. Enquanto o mediador no passado estava concentrado em mediar à informação fisicamente com seu público alvo, com auxílio da tecnologia a mediação alcança um público maior, e está presente, independente da vontade do profissional, pois embora o profissional possua o controle de veicular ideias, conceitos, concepções, valores de maneira consciente e inconsciente, existem componentes embutidos na mediação que são impossíveis de serem controlados, como a forma de escrever, a linguagem adotada, a forma de distribuir as informações, e entre outros. (ALMEIDA JUNIOR, 2015).

No tocante às múltiplas utilidades da mediação, as organizações mediam informação e conhecimento constantemente, seja explicitamente, (uma vontade exteriorizada do mediador), seja implicitamente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A má gestão das informações nas organizações está atrelada a falta de mecanismos que sejam capazes de suprir as necessidades informacionais dos usuários (clientes) internos, sendo, portanto, a mediação da informação capaz de resolver esses problemas e promover também maior interação e sinergia na realização das atividades promotoras da existência da organização. Com efeito, os colaboradores da organização, quando possuem as informações necessárias para a realização das suas funções, estão propensos a contribuir com o crescimento da organização de forma motivada.

A mediação da informação proporciona uma nova perspectiva nos ambientes organizacionais pautada numa cultura de informação, promovendo rompimentos com práticas defasadas ou insuficientes para a sobrevivência das organizações no multiverso capitalista contemporâneo. Para além da mera necessidade de transmitir a informação, a mediação da informação está atrelada ao compartilhamento de conhecimento sistematizado.

A partir dessas primeiras constatações é possível afirmar que a mediação da informação dentro das organizações torna-se elemento fundamental para o crescimento e desenvolvimento, presente nas relações em que há uma necessidade de informar.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BORTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. **E-prints in Library & Information Science**, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/13269/&gt;>. Acesso em: 06 jan. 2018.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

APPOLINÁRIO, F. Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo, Atlas, 2009. CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da Administração**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: atlas, 1992.

CHOO, C. W. Information culture and organizational effectiveness. **International Journal of Information Management**, v. 33, p. 775-779, 2013.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 2002.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

REZENDE, D. A. **Sistemas de informações organizacionais: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SANTOS, A. C. G. Ação e mediação da informação em cooperação institucional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 16., 2016, João Pessoa.

**Anais...** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em:

<http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2751/1037>. Acesso em: 26 dez. 2018.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. A importância da mediação para a construção de uma autonomia no contexto dos usuários da informação. **Informação e sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 33-44, 2013. Disponível em:

<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12958/9683>. Acesso em: 22 dez. 2018.

SORDI, J. O. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

SOUZA, E. D. DIAS, E. J. W. NASSIF, M. E. A gestão da informação e do conhecimento na Ciência da Informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação e sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4039/5598>. Acesso em: 20 dez. 2018.

SOUZA, E. D. D. **A Ciência da Informação: fundamentos epistêmico-discursivos do campo científico e do objeto de estudo**. Maceió: Edufal, 2015.

STARKS, K.R.; RADOS, G. J. V.; SILVA, E. L. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. **Biblios: revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información**, n. 52, 2013. Disponível em:

<http://www.redalyc.org/pdf/161/16129466006.pdf>. Acesso em: 09 dez. 2019.