



30^º CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

**Bibliotecas Fortes:
Sociedade Democrática Recife, PE**

Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Modalidade: [trabalho completo]

Gestão da Informação e Processos Organizacionais: análise de conceitos apresentados da perspectiva histórica à contemporânea

*Information Management and Organizational Processes: analysis of concepts presented
from historical to contemporary perspectives*

Claubert Gomes Santos – Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Maria Leoquiane Oliveira Guimarães – Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Resumo: Explora a origem e o desenvolvimento da gestão informacional, analisando seu processo conceitual e as relações existentes. Busca entender a diferença entre os termos fluxo informacional e processo informacional, e traça uma interdependência entre eles por meio da análise de conceitos e ideias de diferentes autores acerca da gestão da informação, além do uso das TICs nos processos organizacionais. Caracteriza-se em uma abordagem descritiva e exploratória, com a revisão de artigos em duas bases de dados, SciELO e A BRAPCI. Desta forma, é possível observar a evolução das definições, marcos teóricos e examinar o processo conceitual. Conclui que o estudo abre caminhos para a compreensão aprofundada do tema, permitindo também novos conhecimentos e práticas acerca da pesquisa.

Palavras-chave: Gestão da informação. Processos organizacionais. Fluxos informacionais. Conceitos.

Abstract: Explores the origin and development of information management, analyzing its conceptual process and existing relationships. It seeks to understand the difference between the terms informational flow and informational process, and traces an interdependence between them through the analysis of concepts and ideas from different authors about information management, in addition to the use of ICTs in organizational processes. It is characterized by a descriptive and exploratory approach, with the review of articles in two databases, SciELO and A BRAPCI. In this way, it is possible to observe the evolution of definitions, theoretical frameworks and examine the conceptual process. It concludes that the study opens paths for an in-depth understanding of the topic, also allowing new knowledge and practices regarding research.

Keywords: Information management. Organizational processes. Information flows. Concepts.



1 INTRODUÇÃO

A globalização, no âmbito sociocultural, tecnológico, político e econômico, sob influência de sistemas de produção em massa como o Fordismo, e o aumento significativo das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), redefiniu as formas de pensar a gestão dentro das organizações. Os processos organizacionais, através de mudanças contempladas pela valorização da informação como moeda de troca, passaram a ter valor histórico agregado destacando como ação desses processos o crescimento exponencial da informação.

A gestão desses processos, na perspectiva histórico contemporânea, contemplou a massificação dos serviços e produtos oferecidos em unidades de informação alicerçando o ciclo informacional até o seu produto final. As bibliotecas, a partir dessas mudanças, entre os períodos de transição dos séculos XX e XXI, seguiram as modificações dos espaços físicos e virtuais e a readequação de suas estruturas com novas tecnologias no contexto organizacional.

Os fluxos informacionais, vinculados aos processos organizacionais e alicerçados aos princípios que regem a gestão da informação, foram introduzidos junto às organizações não só na solução de problemas aos usuários/clientes, mas também em progresso juntamente com as TICs, no progresso de atividades desenvolvidas nos ambientes organizacionais.

As TICs por sua vez passaram a auxiliar na produção da informação por meio da adaptação dos produtos e serviços presentes especificamente nas Unidades de Informação. Os fluxos informacionais juntamente com as TICs, sob a ótica da Ciência da Informação, atualmente, interagem com diversos membros da organização, incluindo o próprio gestor, que juntamente com outros atores sociais deverá garantir “[...] que o fluxo de informação seja efetuado com qualidade ótima e em maior velocidade [...]” (Araújo, Silva, Varvakis, p.61, 2017).

É importante contemplar a inovação que ocorreu nas organizações nos períodos de transição entre o antigo e o contemporâneo, quando os processos ainda eram manuais, até a chegada das TICs.

Os inúmeros processos adotados nas instituições, incluindo os organizacionais, foram fundamentais para definir as tangentes dos fluxos informacionais. Nessa lógica,

os problemas existentes nas unidades de informação, atualmente, podem ser identificados devido ao uso constante das tecnologias.

Além disso, os conceitos propostos por diferentes autores que abordam a literatura da gestão da informação acerca dos fluxos informacionais corroboram para a representação dos critérios de qualidade referentes ao produto final dos processos informacionais: o conhecimento.

É necessário destacar, também, que o processo de comunicação foi fundamental para entender os processos organizacionais em sua totalidade uma vez que estes estão diretamente ligados à informação que por sua vez está vinculada aos fluxos informacionais. Assim, Araújo, Silva e Varvakis (2017, p.60,) define que “O fluxo de informação é um processo de comunicação dinâmico, que ocorre em diferentes ambientes informacionais, com o objetivo de transmitir informações, com valor agregado [...]”, e contempla um quadro de necessidades a serem preenchidas de acordo com as variáveis internas e externas.

Dessa forma, através da pesquisa bibliográfica que contempla a perspectiva de diferentes autores acerca dos processos organizacionais e a finalidade da gestão da informação nesses processos, este enfoque tem como objetivo caracterizar o acompanhamento dos fluxos informacionais estudados a partir de pontos de vista distintos no contexto histórico e contemporâneo da gestão. Ainda, buscamos entender a gênese da gestão informacional, e como ela se caracterizou entre os séculos XX e XXI.

2 METODOLOGIA

A pesquisa apresentada é uma reflexão de caráter descritivo exploratório e bibliográfico desenvolvida através de uma revisão de literatura consultada em bases de dados por meio da junção de termos como: gestão da informação, fluxos informacionais e processos informacionais, e uso da Tecnologia da Informação e Comunicação.

Foram utilizadas, para filtrar as informações, por intermédio do uso do operador booleano AND, as bases de dados SciELO e BRAPCI para recuperar os termos da pesquisa.

Ainda, buscamos entender a importância das TICs nos processos organizacionais, recuperando artigos que abordam especificamente a relevância do uso de tecnologias e sua contribuição junto aos fluxos informacionais, além da busca para entender a origem

da gestão da informação.

Na base de dados da SciELO, recuperamos 82 documentos, com a aplicação dos filtros na busca, enquanto na BRAPCI, 112 documentos encontrados. Os critérios de inclusão desses artigos consideram a relevância abordada nos usos dos processos organizacionais, bem como o fluxo, gestão, que discutem a origem e a importância para o contexto desta pesquisa. Dentre os textos recuperados, 20 foram selecionados por apresentarem mais consistência ao tema.

3 CONCEPÇÕES SOBRE A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO HISTÓRICO CONTEMPORÂNEO

Os desafios posteriores ao evento Pós-Guerra no século XX, para as organizações, manifestaram-se a partir de variantes externas como a explosão informacional provocada pelo surgimento das tecnologias. Os processos informacionais, nesse contexto, facilitaram o uso das TICs em organizações mundiais, eo surgimento do campo Ciência da Informação, no âmbito das Unidades de Informação, contribuiu em acréscimo a esses processos.

A gênese da gestão da informação, nesse sentido, passa a ser discutida a partir da visão clássica de Paul Otlet e Vannevar Bush, tendo em vista a necessidade de se discutir sobre a Documentação e a produção científica que acumulou-se em meio aos conflitos da guerra compreendido entre os períodos de 1939 a 1945 (Monteiro; Duarte, 2019).

Segundo Laia (2002), é imprescindível conhecer, além dos processos presentes nas organizações, as necessidades informacionais, que por meio das estratégias desenvolvidas pelo gestor ganharam espaço inovador no contexto organizacional histórico. Nesse sentido, Araújo (2019, p.159) afirma que:

é fundamental às organizações se adaptarem a esse contexto informacional no desenvolvimento de suas estratégias de negócio, o que pode se dar por meio da implementação de processos de gestão de informação e conhecimento, pelo incremento de ferramentas e de sistemas de recuperação de informação (SRI) e de apoio à decisão (SAD) e, ainda, pela atenção à importância desse recurso no dia a dia organizacional.

Esses processos são traçados em diferentes ambientes informacionais, do ponto de vista organizacional, agregando a geração e distribuição do conhecimento em

ambientes interativos, a exemplo das bibliotecas. (Araújo, Silva, Varvakis, 2017)

Trazendo um paralelo histórico da abordagem organizacional no século XX e os desafios enfrentados pelos gestores no contexto comportamental, Nassif (2019) destaca a finalidade do comportamento humano que outrora tornou-se preocupação recorrente no processo de gestão da informação antigamente, e que até hoje é destaque no cenário das organizações.

Além disso, o enquadramento da gestão da informação no século XX está atrelada às discussões empíricas no panorama histórico do campo da Ciência da Informação. Tal afirmação pode ser evidenciada na proposição de um comportamento infocomunicacional, entre áreas do conhecimento, como a Biblioteconomia e Documentação, pertencentes a Ciência da Informação, e a ramificação de outras áreas, como a Psicologia, que contribui atualmente para entender o comportamento humano no âmbito das organizações. (Paula, 2005).

Para Nassif, et. al (2019) esse momento enquadra-se na alteração do quantitativo de disciplinas discutidas na Ciência da Informação, e o período de transição da área para preocupações tão abrangentes quanto a recuperação da informação, tendo uma perspectiva mais apurada acerca dos acontecimentos pós-segunda guerra mundial.

Dessa maneira, o enfoque da gestão da informação materializou-se através de um conjunto de fatores, incluindo as habilidades e recursos informacionais, que unidos contribuíram para o ciclo organizacional dentro das instituições.

González de Gómez (1999), define outros fatores que favoreceram o crescimento da sociedade da informação, como os econômicos e culturais, e delinea uma ligação externa dentro das organizações: a gestão da informação no contexto da política.

No contexto histórico das organizações, o poder de tomada de decisões dos gestores, atrelada às competências, aos recursos informacionais, dentre outros precedentes, influenciou na “criação de um curso de Gerência de Recursos Informacionais voltado para a formação de estrategistas e profissionais de informação no assessoramento de tomadores de decisão, em organizações [...]” (Nassif; Paula; Crivellari, p.105, 2019), fator crucial para desenvolver capacitações aos profissionais atuantes em unidades de informação.

Em estudos recentes e antigos, as organizações são apresentadas como cérebro e organismo que processam a informação desde a entrada até a sua saída, adaptando-se a ambientes que estão a todo momento em constante mutação (Nassif; Paula; Crivellari, 2019). Nesse contexto, a entrada e saída da informação, caracterizada por, e sendo parte, dos processos informacionais, é condicionada por meio dos fluxos. A gestão como processo múltiplo de ações desencadeadas a partir de um planejamento pode ocorrer de diversas formas, incluindo os fluxos informacionais que surgem por meio da necessidade natural de organizar, fruto da sistematização das atividades a serem desenvolvidas nas organizações. Para entender melhor esta vertente, é fundamental conhecer os produtos e serviços oferecidos em uma unidade de informação, e definir planos de criação de novos elementos que componham o quadro de ofertas disponibilizadas aos usuários.

Nesse contexto, a informação sobrevém como moeda de troca nas organizações, e a gestão dos recursos informacionais se sobrepõe ao cenário dos lucros tendo seu foco principal nas atividades organizacionais e na obtenção de resultados quanto ao gerenciamento informacional.

No cenário da gestão das unidades de informação, várias vertentes são consideradas, a exemplo da especificidade local, ou seja, a localização na qual a organização está inserida, além da utilização do método comparativo utilizado por Sartori e Molino (apud Nassif; Paula; Crivellari, 2019) que destaca os profissionais a serviço da Ciência da Informação: bibliotecários, documentalistas, museólogos, arquivistas e analistas das informações.

Sendo assim, pensar na gestão dos recursos informacionais envolve todos os aspectos presentes em uma unidade de informação, e cabe aos profissionais da Ciência da Informação definirem metas que colaborem para a organização da informação nesses ambientes interativos.

Além do mais, a integração entre as TICs e os ambientes informacionais auxiliou a interação mais ativa do ser humano nas atividades inovadoras. À vista disso, a agregação das TICs no contexto organizacional possuía, e possui atualmente, a finalidade de identificar possíveis ameaças e reestruturar o cenário, além de contribuir para integração de recursos informacionais em diferentes níveis informacionais (Vieira,

2000). Por conseguinte, para entender de forma mais clara os fluxos como parte dos processos informacionais é necessário revisitar alguns conceitos e a própria origem da gestão da informação. O quadro a seguir apresenta algumas conceituações de autores acerca da gestão da informação.

Quadro 1 - Conceituação e origem da gestão informacional

Surge a partir das principais áreas da organização, como a Documentação e a Biblioteconomia.	(Duarte; Monteiro, apud Wilson, 2002)
“Conjunto de atividades relacionadas com o ciclo da informação em uma organização, o qual inclui a coleta, processamento, armazenamento, fluxo, recuperação da informação e o seu uso efetivo, geralmente com o apoio de sistemas automatizados”	(Cunha, 2008, p. 179).
“A atividade de Gestão da Informação pode ser conceituada como um conjunto de processos envolvendo seleção, aquisição, tratamento, armazenamento, disseminação e uso dos recursos informacionais em uma organização [...]”	(Spinola, p.41, 2013)
A gestão da informação ocorre de forma processual através do Modelo Ecológico, que estabelece três ambientes: o informacional, o organizacional e o externo	Davenport (2000)
“A gestão da informação, que tem sua origem na documentação, é uma disciplina mais consolidada do que a gestão do conhecimento, a qual começou a despertar o interesse da comunidade acadêmica e gerencial a partir do final da década de 1980.”	(Barbosa, p.8, 2008)
A gestão da informação passa a ser discutida a partir das áreas clássicas da Biblioteconomia e Documentação.	(Wilson, 2022)
“a Gestão da Informação (GI) está diretamente relacionada às políticas, práticas e sistemas voltados ao gerenciamento de recursos informacionais, nas corporações.”	(Nunes; Werlang, 2023, p.7)

Fonte: organizado pelos autores, 2024.

Portanto, seguindo a linha de pesquisa de alguns autores que elaboram uma literatura histórico contemporânea acerca da gestão da informação e sua origem, as influências internas e externas que levaram a criação dos processos informacionais nas organizações foram essenciais para delinear os ambientes informacionais e as suas mudanças ao longo dos anos, e tornou-se fundamental para os estudos contemporâneos da gestão. Cada etapa desses processos impacta na capacidade de uma unidade de informação em tratar não só a informação, mas também outros componentes presentes em uma organização, e que são conduzidos por intermédio da gestão.

Se formos analisar os termos relacionados, delineando o conceito de gestão da informação através de vocabulários mais específicos como biblioteconomia, fluxos informacionais ou até mesmo processos informacionais, juntando cada um desses termos para filtrar um assunto específico, conseguiremos identificar a tematicidade a ser apresentada.

4 RELAÇÃO CAUSA E EFEITO DAS TICs E OS FLUXOS INFORMACIONAIS

As TICs trouxeram, de fato, mudanças significativas em meio ao número excessivo da produção informacional ao longo dos séculos XX e XXI. As informações que antes eram registradas em suporte físico, atualmente ganharam mais praticidade e espaço nas organizações que tratam o produto informacional. Com a globalização e o aumento das necessidades fundamentais de se registrar o conhecimento, a informação precisa estar alinhada com os principais objetivos da organização e ser gerenciada de forma adequada. (Perfetto; Reis; Paletta, 2023).

Tal conjuntura, é essencial para definiros processos informacionais e gerenciar as ações desenvolvidas na organização, definindo os tipos de atividades e recursos para melhor atender as necessidades do usuário.

Nessa lógica, utilizando o conceito de causa e efeito para justificar a presença dos processos organizacionais em inúmeras organizações, incluindo as bibliotecas, a causalidade que dispõe sobre o mapeamento das atividades desenvolvidas através dos fluxos informacionais, o que permitiu melhores resultados com as inovações tecnológicas, será representada pelo lado A. O lado B se caracteriza pelas mudanças

ocorridas dentro das organizações com a inserção das TICs. Essa demonstração busca caracterizar as funcionalidades e mudanças ocorridas nas organizações a partir do melhoramento do produto “informação” com os recursos informacionais. A informação, nesse sentido, adaptou-se juntamente ao uso das TICs em unidades de informação, e os produtos e serviços se ampliaram a partir dessas mudanças. Logo, a causalidade está estritamente relacionada ao uso das TICs nas organizações e o efeito dessa aplicabilidade se dá pela produção do conhecimento através do tratamento informacional dentro das UI. A seguir, é apresentado um quadro que melhor demonstra tal processo:

Quadro 2 - Apresentação de causa e efeito

Causalidade (A)	Efeito (B)
Computadores, Softwares e redes.	Processo de catalogação, indexação e classificação
Inteligência Artificial	Métodos de gestão da informação
Processamento de dados	Informações organizadas de diferentes formas

Fonte: autores, 2024

Chaves, et.al (2021) aponta as constantes mudanças no cenário atual em decorrência dos processos organizacionais a partir das atividades desenvolvidas na biblioteca, que podem gerar produtos e serviços.

Esclarecendo, sem a catalogação e todo o processo de classificação e indexação não seria possível disponibilizar o serviço de empréstimo, e com o uso das TICs os processos tornaram-se menos voláteis e de fácil acesso.

Assim sendo, os fluxos informacionais se adequaram “[...] em todos os contextos sociais contemporâneos e a tecnologia da informação e da comunicação (TIC), a partir de sua massificação nesses contextos, possibilitou a maximização dos processos que envolvem a produção e a disseminação da informação nas mais diversas arenas.” (Araújo, Silva, Varvakis, p.60, 2017).

Embora existam processos organizacionais que agregam o valor da informação e a inovação dentro das instituições, não há procedimentos metodológicos no que se refere à gestão da informação. Tal afirmativa é constatada por Araújo, Silva e Varvakis (2017) no produto final de sua pesquisa que asseguram os fluxos de informação relativos

a projetos de inovação concernentes a processos independentes. Nessa circunstância, o ciclo de atividades desenvolvidas em uma organização, através do planejamento fornecido pelo gestor, é assegurado pelas TICs através dos fluxos informacionais.

Ademais, as fontes de informação presentes nos precursores da Ciência da Informação, desde seu surgimento, passaram a ter reconhecimento na qualidade dos serviços oferecidos por uma unidade de informação através dos fluxos informacionais, gerando a inovação e a competitividade nas organizações. Dessa maneira, o valor agregado da informação para Greff e Freitas (2012) é reforçado consoante ao pensamento enxuto, proposto por Lean Thinking para solucionar determinados problemas dos usuários/clientes da unidade de informação

Os processos produtivos internos das organizações, nesse caso, passam por aperfeiçoamento para que as demandas dos usuários possam ser supridas (Greff; Freitas, 2012). As TICs por sua vez auxiliam nesses processos dando suporte interno na prestação de serviços aos usuários.

Além disso, a contribuição das TICs podem configurar-se num processo de pensamento enxuto, onde os fluxos passam a ser produtivos a partir de seu aprimoramento facilitando a entrega do produto ao cliente/usuário, excluindo atividades que geram desperdício (Womack; Jones, 2003).

Logo, o princípio do pensamento enxuto precisa estar alinhado não só a resolução de problemas do usuário, mas também ao planejamento no que concerne a gestão da informação na solução destes problemas. Dessa maneira, as TICs demonstram um importante papel ao auxiliar o gestor a melhorar os processos organizacionais, e assim fazer a manutenção adequada dos fluxos informacionais dentro desses processos.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Embora haja muitas definições relativas e passíveis de utilização no que se refere aos processos organizacionais e os fluxos informacionais, na literatura mais antiga da gestão há uma discrepância na terminologia que difere os termos entre si. É, de fato, visível a importância da coexistência entre os termos, e a colaboração das TICs no aprimoramento dos fluxos informacionais tornou os processos existentes em uma organização mais dinâmica e favorável ao crescimento organizacional.

Para Araújo, et.al (2017) fluxo de informação faz parte de um processo comunicativo e dinâmico caracterizado em diversos ambientes que tratam a informação.

Esse conceito não é diferente do conceito proposto por Greff, et.al (2012), conforme apresenta Machado e Toledo (2008) que diz se tratar de tarefas relativas ao processo e comunicação de um serviço oferecido na organização através da avaliação.

Ainda que exista uma certa compilação na utilização do termo “processos organizacionais” em algumas áreas do conhecimento, como a própria administração de empresas e psicologia organizacional, há uma relevância de utilização na Ciência da Informação, e pertinente ao termo fluxos informacionais, o que representa uma identificação maior da presença dos dois termos juntos em um mesmo artigo.

Em vista disso, ao utilizarmos o operador booleano AND, com diferentes combinações dos termos “gestão da informação”, “fluxos informacionais” “processos organizacionais” e “Tecnologia da Informação e Comunicação” na base de dados BRAPCI, constatamos a recuperação de 174 artigos que compreendem a discussão sobre o assunto em diferentes épocas, sendo o mais antigo publicado no ano de 2000. Artigos mais recente podem ser encontrados com mais facilidade no ano de 2023.

Utilizando apenas os termos “gestão da informação” e “fluxos informacionais”, foram recuperados 69 artigos publicados entre 2003 e 2024. Na SciELO, foram filtrados um quantitativo de 98 artigos. Embora, na busca haja artigos que discutem a importância dos fluxos informacionais na gestão da informação, e sua gênese, a presença de pesquisas fundamentadas a partir de revisões bibliométricas e estudo de caso ainda é maior do que aquelas fundamentadas por meio de revisões bibliográficas

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Definir e categorizar os processos organizacionais em uma organização devido ao excessivo volume de informações não foi uma tarefa tão simples nos eventos posteriores à Segunda Guerra Mundial, e a influência dos sistemas de produção influenciaram no diálogo de diferentes áreas do conhecimento como a Ciência da Informação, a Psicologia e a própria Gestão.

A Ciência da Informação, por sua vez, originária da década de 1960 em

decorrência principalmente dos diversos estudos sobre a recuperação da informação, colaborou nas discussões empíricas da gestão e as atividades desenvolvidas no âmbito das organizações.

Com a explosão informacional, o processamento da informação, e as mudanças do valor monetário para o tratamento do produto final em bibliotecas junto ao desenvolvimento tecnológico, passa a ser transmitido através de canais emissores e receptores. Haja vista, as influências no meio social também contribuíram na massificação dos produtos e serviços distribuídos nas unidades de informação.

O processo de comunicação, por sua vez, foi essencial na categorização dos processos organizacionais, uma vez que a gestão da informação depende inteiramente dos resultados obtidos por meio dos fluxos informacionais.

Para além do processo de comunicação, é fundamental para o gestor mapear os processos organizacionais por meio dos fluxos informacionais, e agregá-los a um emissor até a chegada do seu receptor mantém a funcionalidade dos processos organizacionais na unidade em que a informação está sendo tratada. Nessa lógica, os processos organizacionais aplicados em organizações que tratam a informação como produto tem a finalidade de acompanhar as mudanças e aplicá-las de acordo com as necessidades da unidade, a fim de manter a operabilidade dos setores presentes por intermédio da gestão da informação.

Por conseguinte, definir os processos organizacionais em uma unidade de informação e a estruturação dos fluxos informacionais através dos emissores e receptores possibilita não só a adaptação de produtos e serviços na organização, como também a oferta de novos produtos e serviços. A oferta desses produtos e serviços dependerá de uma gestão focada na qualidade da informação, que é essencial na mediação da entrada da informação até a sua saída.

A gênese da gestão da informação promoveu, nesse sentido, um salto em pesquisas bibliográficas e demais estudos no que tange às discussões mais recentes sobre o acompanhamento dos fluxos informacionais em ambientes organizacionais.

No contexto histórico, que abrange publicações que descrevem a origem da gestão da informação, compreendida nas discussões empíricas da Ciência da Informação no século XX, trouxe mudanças significativas em muitas corporações no desenvolvimento de processos organizacionais. Naturalmente, dentro desses processos,

sem uma discussão muito aberta sobre o tema, se desenvolviam os fluxos informacionais, que atualmente, no século XXI é discutido e usado como resultado dos processos dentro das organizações.

Portanto, a adaptação dos fluxos informacionais, juntamente com as TICs necessitam do norteamento de princípios da gestão da informação para que assim possam se adequar aos sistemas automatizados dos produtos e serviços, especificamente nas unidades de informação.

Para que isso ocorra é necessário que a gestão dos processos esteja alinhada com as necessidades informacionais da organização. É fundamental, para o gestor, conhecer e definir os produtos e métodos a serem utilizados na unidade.

Logo, cada um desses conceitos adotados na Ciência da Informação, apresentam um compilado de informações que caracterizam a disponibilidade de serviços e recursos informacionais em bibliotecas e demais unidades de informação. O termo gestão é bastante abrangente nas áreas da Administração, Psicologia e Biblioteconomia na ponderação de gerir pessoas, informações, projetos, conflitos, etc. Em suma, este estudo teve por finalidade entender o papel da gestão da informação nos processos organizacionais através da conceituação e análise de terminologias mais específicas, como o 'fluxo informacional' e constatar a sua importância atualmente em pesquisas científicas. Dessa forma, caracterizar o fluxo de informação, e entender o seu processo de evolução junto às TICs nos processos organizacionais torna-se fundamental ao gerenciamento, competitividade e inovação em corporações, empresas de grande e pequeno porte, e em bibliotecas, que lidam diariamente com a informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. P. O. Tomada de decisão organizacional: analisando o uso de informação por gestores pela via simbólica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. 4, p. 156–170, out. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/Ts5vQcdyGskSffFkMWxSffj/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 25 dez. 2023.

ARAÚJO, W. C. O.; SILVA, E. L. DA .; VARVAKIS, G.. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 1, p. 57–79, jan. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/fpdT9MrS9yCx3GLHsRfyn8q/#>. Acesso em: 23 dez. 2023.

CHAVES, I. T. ; ALBUQUERQUE, R. M. F. ; FARIAS, G. B. ; GUERRA, M. A. M. A. .

Mapeamento de processos em biblioteca jurídica: perspectiva de melhoria na Gestão da Informação organizacional. **ATOZ: novas práticas em informação e conhecimento**, v. 11, p. 1-10, 2022. <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/193831>. Acesso em: 27 dez. 2023.

CUNHA, M. B. DA; CAVALCANTI; C. R. de O. Dicionário de biblioteconomia e arquivologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451 p.

DAVENPORT, Thomas H. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2000

LAIA, M. M. Comportamento de busca de informações de gerentes e técnicos em uma instituição governamental: um estudo de caso. Dissertação. Mestrado. Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. 2002.

GREEF, A. C.; FREITAS, M. DO C. D.. Fluxo enxuto de informação: um novo conceito. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 37–55, jan. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/Xy93h7RnQfztn7dtdM8NDmc/#>. Acesso em: 27 dez. 2023.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.. Política e gestão da informação: novos rumos. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 2, p. 109–110, maio 1999. Disponível:

<https://www.scielo.br/j/ci/a/4R8QtMLZSKqpybnx8y47Mgr/?lang=pt#>. Acesso em: 26 dez. 2023.

MACHADO, M. C.; TOLEDO, N. N. Gestão do processo de desenvolvimento de produtos: uma abordagem baseada na criação de valor. São Paulo: Atlas, 2008.

MONTEIRO, Samuel Alves; DUARTE, Emeide Nóbrega. Bases teóricas da gestão da informação: da gênese às relações interdisciplinares. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, Brasil, v. 9, n. 2, p. 89–106, 2018. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v9i2p89-106. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/133677..> Acesso em: 6 set. 2024.

NASSIF, M. E.; PAULA, C. P. A. DE .; CRIVELLARI, H. M. T.. Estudos sobre "Gestão da Informação e do Conhecimento" e "Trabalho" no PPGCI: origens, trajetória e perspectivas futuras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. spe, p. 102–129, jan. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/7xCSSBjScVfZHKNWDSyy6fs/#>. Acesso em: 25 set. 2024.

NUNES, C.N.X; WERLANG, N.B. Fundamentos da Informação: origem, conceitos e características. **ENANCIB: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Aracaju, 2023. Disponível em: <https://ancib.org/enancib/index.php/enancib/xxxiiienancib/schedConf/presentations>. Acesso em: 25 set. 2024.

PAULA, C. P. A. O símbolo como mediador da comunicação nas organizações: uma abordagem junguiana das relações entre a dimensão afetiva e a produção de sentido nas comunicações entre professores do departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior brasileira. 2005. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

PERFETTO, F. V.; REIS, S. O.; PALETTA, F. C. Gestão da informação digital: caminhos possíveis . **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 21, n. 00, p. e023005, 2023. DOI: 10.20396/rdbci.v21i00.8671342.

Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8671342>. Acesso em: 18 jun. 2024.

SIRIHAL DUARTE, A. B. Ciclo informacional: a informação e o processo de comunicação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 57–72, 2009. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/6440>. Acesso em: 28 dez. 2023.

VIEIRA, A. da S. Gerência de recursos informacionais: o advento do futuro? R. Esc. Bibliotecon. UFMG, v. 19, n. esp., p. 159-170, set. 1990.

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

WOMACK, J. P.; JONES, D. T. **Lean thinking**: banish waste and create wealth in your corporation. New York: Free press, 2003.