



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

**AMANDA TÁLYTA BARBOSA DE ALBUQUERQUE**

**O GESTOR DA INFORMAÇÃO E A MEDIAÇÃO NO CENTRO DE  
TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE - CETENE**

Recife/PE  
2015



**AMANDA TÁLYTA BARBOSA DE ALBUQUERQUE**

**O GESTOR DA INFORMAÇÃO E A MEDIAÇÃO NO CENTRO DE TECNOLOGIAS  
ESTRATÉGICAS DO NORDESTE - CETENE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Gestão da Informação do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

Orientador (a): Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Májory Miranda.

Recife/PE  
2015

Catálogo na fonte  
Bibliotecário Jonas Lucas Vieira, CRB4-1204

A345g Albuquerque, Amanda Tályta Barbosa de  
O gestor da informação e a mediação no Centro de Tecnológicas  
Estratégicas do Nordeste – CETENE / Amanda Tályta Barbosa de  
Albuquerque. – Recife: O Autor, 2015.  
51 f.: il., fig.

Orientador: Májory Miranda.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal  
de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação,  
2015.

Inclui referências.

1. Ciência da informação. 2. Organização da informação. 3. Competência  
em informação. 4. Formação profissional. 5. Mediação. 6. Profissionais de  
gestão do conhecimento. I. Miranda, Májory (Orientador). II. Título.

658.4038 CDD (22.ed.) UFPE (CAC 2015-152)



Serviço Público Federal  
Universidade Federal de Pernambuco  
Centro de Artes e Comunicação  
Departamento de Ciência da Informação

## FOLHA DE APROVAÇÃO

**O gestor da informação e a mediação no Centro de Tecnologias  
Estratégicas do Nordeste - CETENE**

(Título do TCC)

**Amanda Tályta Barbosa de Albuquerque**

(Autor)

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Gestão da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

TCC aprovado em 13 de julho de 2015.

Banca Examinadora:

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Majory Karoline Fernandes de Oliveira Miranda (Orientadora)  
Universidade Federal de Pernambuco

Prof<sup>a</sup>. Me<sup>a</sup>. Vildeane da Rosa Borba - Examinador 1  
Universidade Federal de Pernambuco

Prof<sup>a</sup>. Me<sup>a</sup>. Celly de Brito Lima - Examinador 2  
Universidade Federal de Pernambuco

**DCI**  
DEPARTAMENTO DE  
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Departamento de Ciência da Informação - Centro de Artes e Comunicação - CEP 50670-901  
Cidade Universitária - Recife/PE - Fone/fax (81) 2126-8780/ 8781 - dc@ufpe.br



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me guiado, por me possibilitar a realização de um sonho me dando saúde e disposição para enfrentar os obstáculos.

Agradeço a minha família: minha mãe, meu pai e minha irmã. Obrigada pelo amor infinito, pela compreensão em todas as minhas escolhas e por me ensinarem a trilhar meu caminho e ser humilde em minha caminhada pela vida.

Agradeço a minha avó Inácia, por todo o estímulo que foi dado para que eu chegasse até aqui.

Agradeço a Pedro Rago, meu amigo, conselheiro e amor. Obrigada por todo o carinho e torcida.

Agradeço aos meus amigos e colegas que fiz durante a graduação. Obrigada pelos dias de alegria que tivemos durante esses anos. Entre eles, agradeço a Ana Clara Amorim, Fabíola Queiroz, Eduarda Figueirêdo, Tatianna Dias e a Críssia Santana, por estarem sempre me auxiliando e dando apoio. O carinho é recíproco. Agradeço também a Jefferson Andrade por todo o suporte e dedicação em um momento tão importante que foi a conclusão desse trabalho.

Agradeço aos amigos e colegas do CETENE. Obrigada acima de tudo pela torcida que fizeram para o sucesso desse trabalho. Entre eles, Priscila Calife, Raissa Maior e Shadlla Rossine, agradeço a vocês pela amizade, pelo incentivo, pelos conselhos, pelos momentos felizes que compartilhamos e por estarem sempre presentes.

Agradeço especialmente à Lygia Britto, Roberta Medeiros e Antônio Vaz, que acreditaram e me incentivaram a tomar rumos importantes em minha vida.

Agradeço aos professores que tive durante a graduação, em especial a minha orientadora Májory Miranda, pela confiança e auxílio nesse tempo de conclusão, no qual foi tão importante para mim.

Agradeço a Yasmim Coelho e Greyce Amorim, amigas de sempre, que acompanharam todo meu trajeto até aqui me dando muita força.

Agradeço a todos que de alguma forma torceram por mim e me deram forças para seguir até aqui. A caminhada é longa e tenho certeza que não cheguei nem na metade.

Enfim, muito obrigada!

## RESUMO

Em um ambiente onde a informação é considerada um instrumento indispensável para mudanças e desenvolvimento de tarefas, parece-nos de extrema importância a atuação de um profissional apto a realizar a mediação e disseminação das informações com o intuito de prover resultados para os atores responsáveis por solucionar problemas. Considerando isso, esse trabalho apresenta a importância da atividade de mediação e disseminação da informação pelo profissional da informação, usando como estudo de caso para a pesquisa o Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste – CETENE. Destaca-se no trabalho a respectiva conceituação e definição de mediação da informação, apresentando ainda de forma preliminar sobre interferência e apropriação da informação; elementos semióticos, mais especificamente a abordagem desenvolvida por Charles Sanders Peirce – Semiose, voltada para o estudo dos signos; e mediação implícita e explícita. Foi utilizada a metodologia do estudo de caso, útil para investigação e utilização dos seus conceitos sobre o elemento estudado na qual é baseada no cenário dos registros das novas técnicas desenvolvidas no CETENE, sendo esses registros presentes no Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica – SIGTEC. Foi Obtido como resultado do trabalho um Procedimento Operacional Padrão – POP, para auxiliar no registro de novas técnicas desenvolvidas na organização, e um fluxograma referente ao processo de mediação sobre o registro mencionado, buscando contribuir para a atividade de mediação da informação no CETENE.

**Palavras-chave:** Mediação da informação. Centro de Tecnologias do Nordeste – CETENE. Profissional da informação.

## ABSTRACT

In an environment where information is considered an indispensable tool for change and development tasks, it seems very important the role of a professional able to perform mediation and dissemination of information in order to provide results for the actors responsible for solving problems. Considering this, it is presented the importance of the activity of information dissemination and mediation by the information professional, using the case study of the Center of Strategic Technologies – CETENE. In this work, it is showed the definition of information mediation and, preliminarily, information interference and appropriation; semiotic elements; more specifically the approach developed by Charles Sanders Peirce – Semiosis, focused on the study of signs; and implicit and explicit mediation. It used the methodology of the case study, useful for research and use of its concepts on the studied element in which is based on the scenario of the records of the new techniques developed at CETENE, and these records present in the Innovation Management System - SIGTEC. As a final result of this work, it was produced the Standard Operational Procedure – POP, to assist in the registration of new techniques developed in the organization, and a flow chart relating to the mediation process on said record, seeking to contribute to the information mediating activity in CETENE.

**Keywords:** Information mediation. Centro de Tecnologias do Nordeste – CETENE. Information Professional

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

### **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.....	19
Quadro 2 – Ferramentas de gestão do conhecimento.....	31

### **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Visão Geral do Processo de Produção e Disseminação de Informação.....	32
Figura 2 – Integração do CETENE entre Conhecimento, Sociedade e Organizações de Fomento.....	34
Figura 3 – O CETENE, enquanto Organização de Pesquisa Tecnológica, no processo de transferência de conhecimento entre universidades e empresas.....	35
Figura 4 – Quantitativo de Documentos Inseridos na Base do SIGTEC, por ordem temporal.....	37

### **LISTA DE FLUXOGRAMA**

Fluxograma 1 – Registro de Nova Técnica.....	41
Fluxograma 2 – Processo de Mediação sobre o Desenvolvimento de Novas Técnicas.....	43

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

CETENE – Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste

CODT – Coordenação de Desenvolvidmentos Tecnológicos

GC – Gestão do Conhecimento

GI – Gestão da Informação

OPT – Organização de Pesquisa Tecnológica

SIGTEC – Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO (GI) E GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC): conceitos e aproximações.....</b>	<b>15</b>
<b>3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: definições e conceitos .....</b>	<b>20</b>
3.1 Interferência e apropriação da Informação .....	23
3.2 Elementos semióticos: sinais da mediação ligados a apropriação da informação .....	24
3.3 Mediação implícita e explícita .....	27
<b>4 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELO PROFISSIONAL MEDIADOR: atribuições e competências .....</b>	<b>30</b>
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>34</b>
5.1 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CENTRO DE TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE – CETENE: estudo de caso .....	34
5.1.1 Mediação no Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica – SIGTEC .....	36
5.1.2 Procedimento Operacional Padrão (POP) para o registro da informação no Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica – SIGTEC .....	38
5.2 Mediação da informação como auxílio para Coordenação de Desenvolvimentos Tecnológicos (CODT) na solução de problemas .....	42
<b>6 RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
6.1 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO COMO AGENTE MEDIADOR NO CENTRO DE TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE – CETENE. ....	45
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A importância da utilização de informações para a resolução de problemas em organizações é muito discutida. Para que utilização da informação ocorra de forma satisfatória é necessária sua mediação, disseminação e então, seu acesso.

A atividade de mediação da informação nas organizações faz parte do processo de clareza e segurança das informações, tendo o objetivo de contribuir para a construção do conhecimento do indivíduo. Tendo como ator principal o usuário, pois é ele quem irá realizar a apropriação das informações passadas pelo profissional mediador. Dessa maneira, o profissional realiza a mediação da informação com base na necessidade informacional do usuário.

O presente trabalho contribui à comunidade científica no que diz respeito à observação sobre o processo de mediação e disseminação das informações produzidas no Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste – CETENE e como essas informações são usadas para resolução de problemas da organização.

A pesquisa desse trabalho compreende a atividade de mediação da informação pelo gestor da informação buscando evidenciar sua importância desse profissional no processo citado. Buscando apresentar como o gestor da informação pode atuar no processo de mediação das informações produzidas na organização, contribuindo dessa forma para uma disseminação transparente e por consequência o seu uso de forma confiável.

Visto que existem poucas publicações sobre o tema do trabalho, a pesquisa traz uma explicitação sobre como é realizado a mediação da informação em uma Organização de Pesquisa Tecnológica – OPT, retratada nesse estudo pelo CETENE.

A linha da mediação usada no trabalho foi direcionada para a teoria pierciana - semiose, a qual se dedica ao estudo dos signos. Apresentando os elementos semióticos na representação e apropriação da informação, provendo assim, mudanças cognitivas e geração de conhecimento.

Peirce considera o signo como elemento, através do qual é possível ter o entendimento sobre algo. Sendo assim, para que se obtenha o conhecimento sobre

o objeto, é necessário que exista a apropriação da informação. Nöth (1995: 107) apud Correia (2002) “postula o conceito de signo orientador enquanto um signo interpretado com sucesso com base em um código válido, e o resultado dessa semiose está de acordo com as expectativas do intérprete”.

Dessa maneira, para que ocorra a apropriação da informação, é de grande importância a atividade de mediação e disseminação da informação, realizada pelo profissional da informação. Contribuindo assim para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários que irão, a partir dos resultados obtidos, realizar a construção do conhecimento.

O gestor da informação é um profissional capacitado para possibilitar maior clareza sobre as informações que são consideradas como um dos instrumentos que poderão prover modificações cognitivas. Neste sentido, não só o acesso às informações como também a interação com o emissor é importante neste processo, pois trará maiores explicações a respeito dos dados apresentados.

É considerável salientar que o processo de mediação da informação dentro de uma organização não se caracteriza apenas como um serviço aos usuários, mas, conjuntamente, como um procedimento sobre a ação estratégica na organização.

O presente estudo aborda o papel do gestor da informação como mediador para propiciar a disseminação de resultados, auxiliando dentro de um contexto organizacional. Apresenta um estudo realizado em uma base de dados gerencial do Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste - CETENE, denominada Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica - SIGTEC, na qual foi realizada uma avaliação quanto aos documentos de registro de novas técnicas existentes na base e ainda seu processo de disseminação dentro da organização pela equipe técnica e Coordenação de Desenvolvimento Tecnológico, podendo auxiliar na solução de problemas relacionados a levantamentos avaliativos por parte da coordenação. Objetivou-se (1) definir e contextualizar a mediação da informação no contexto do gestor da informação; (2) identificar e relacionar os elementos teóricos conceituais de origem na semiótica presentes na mediação da informação; e (3) focar a mediação da informação dentro do CETENE, onde o profissional levará maior clareza sobre as informações que são consideradas como um dos instrumentos que poderá prover modificações cognitivas.

O trabalho foi desenvolvido com base na mediação da informação no CETENE, onde os dados das pesquisas desenvolvidas na organização são registradas no Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica – SIGTEC. A partir dos dados registrados no sistema, é possível obter informações a respeito de diversos fatores contribuintes para a solução de problemas e desenvolvimentos de outras pesquisas na organização.

Desse modo, com base nos registros existentes no SIGTEC, o profissional da informação atua de forma direta sobre a mediação e disseminação, auxiliando a apropriação da informação pelos autores e gerando assim novos conhecimentos.

O trabalho foi motivado pelo atual processo de mediação realizado no CETENE, visto que o mesmo não é executado por um profissional da informação capacitado para desenvolver tal atividade. Atualmente não existe a atividade de mediação da informação na organização, a análise das informações é executada pela própria coordenação, a mesma que utilizará dos resultados obtidos para a solução de problemas.

Deste modo, o trabalho consiste em descrever todo o processo atual de contextualização da informação existente no CETENE, buscando contribuir para a mediação e disseminação da informação. Mostrando ainda a importância dessas atividades não só para a apropriação da informação como também para o desenvolvimento de capital intelectual, podendo ser inserido no desenvolvimento de outras pesquisas de âmbito tecnológico e inovador.

## **2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO (GI) E GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC): conceitos e aproximações**

Com o aumento do volume das informações na sociedade e o crescimento do uso da própria informação para diversos fatores, surgiu a necessidade de realizar a gestão da informação, visto que a mesma contribui no processo estratégico organizacional

A atividade de gestão pode ser considerada um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço (MANUAL..., 1997 APUD MARCHIORI, 2002, P.4)

A gestão da informação é alvo de uma crescente consideração. Isso vem ocorrendo por diversos motivos, um deles é caracterizado pela atenção com a organização e disseminação do conhecimento, agregando valor a informação.

A informação sucede do conhecimento explicitado, onde é possível realizar a mediação da informação e então é gerado um novo conhecimento com base em assimilações e entendimentos do usuário. Desta maneira, a informação precisa estabelecer ligações com o conhecimento do indivíduo, onde ele irá realizar o entendimento da mesma e gerar um “novo” conhecimento em seu cognitivo.

A GI tem o propósito de gerenciar a informação como um processo de estratégico, cujo objetivo está voltado para “identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, além de ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais” (TARAPANOFF, 2001, p.44 apud DUARTE, SILVA e COSTA, 2007 p.99).

Nesse contexto, identificamos que a GI atua como um recurso gerencial. Valentim, 2004, p.1, conceitua gestão da informação como:

A gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

As informações devem ser gerenciadas de acordo com uma política organizacional, fazendo com que se apresentem de modo eficiente para serem utilizadas pelos demais usuários e assim, ser considerada um recurso estratégico para a organização. Desse modo, seu gerenciamento deve ser realizado de forma integrada, onde os demais setores da organização possam ter acesso e usá-las para solução de problemas.

Outro ponto a ser considerado está fundamentado na necessidade informacional, onde tal necessidade conceitua a interpretação cognitiva de cada indivíduo. Ao apontar o lado cognitivo das necessidades informacionais, em que ocorrem apenas na mente do indivíduo, Dervin (1992) apud Martínez-Silveira e Oddone (2007), referem-se à existência de certas lacunas que provocariam descontinuidade no conhecimento humano, que, uma vez percebidas pelo indivíduo, suscitariam o aparecimento da necessidade informacional. Dessa maneira, a GI representa um importante suporte, agindo como ponte para o acesso a informação.

Gerenciar informação como um recurso organizacional, implica primeiramente em verificar as necessidades informacionais dos indivíduos da organização, na segunda etapa prospectar e coletar o que é relevante, em terceiro selecionar (filtrar), organizar, tratar, armazenar, e por último disseminar, transferir e gerar novas necessidades. Torna-se assim necessário buscar metodologias e ferramentas para desenvolver essas atividades de maneira eficiente, a fim de gerar conhecimento e inteligência, visando subsidiar o processo decisório (CARVALHO, 2001 apud VALENTIM et. al, 2003, p. 8-9).

Para que a gestão da informação ocorra de forma concreta dentro das organizações é preciso que existam diferentes recursos, são eles: tecnologia da informação, serviços e sistemas, além de fontes informacionais. Assim, a GI necessita de mecanismos para aderir-se nos processos organizacionais. Dessa forma, Torres e Neves (2008, p.16), declaram que:

Através da utilização de sistemas de informação, as empresas acreditaram ser possível a obtenção de resultados imediatos, que permitissem aos administradores a adoção de um modelo de gestão baseado na informação, que, por sua vez, associado ao conhecimento organizacional existente, possibilitassem o acompanhamento das transformações do ambiente da empresa e a inovação de seus produtos e serviços

Visto que, para que ocorra o compartilhamento de informações, e o sucesso nos processos de tomadas de decisões é necessário que existam habilidades de gestão nas organizações. Dessa maneira, mostra-se que a informação tem valor potencial, tanto quanto outros recursos existentes dentro da organização.

O valor da informação, nesse processo, leva em conta a gestão do conhecimento. Visto que a GC é considerada atividade que auxilia as organizações como um recurso de inteligência. Segundo Valentim, et al (2003, p.9):

Quando pautadas no aproveitamento, na sistematização e na socialização do conhecimento de seus indivíduos para a formação do conhecimento organizacional baseado na coletividade, as empresas obtêm uma maior vantagem frente à concorrência e potencializam a exploração de novas ideias para fomentar a inovação.

O conhecimento organizacional está ligado ao conhecimento coletivo, ou seja, ao conhecimento individual, capital humano presente no cognitivo de cada membro. Contudo o conhecimento não é transferido de uma pessoa para outra. Para sua construção são necessárias experiências e associações de fatos anteriores, para que, dessa forma, seja edificado. Morin, (1999, p.18) apud Valentim et al (2003, p.9), declara que “todo conhecimento comporta necessariamente: a) uma competência (aptidão para produzir conhecimento); b) uma atividade cognitiva (cognição), realizando-se em função da competência; c) um saber (resultante dessas atividades).”.

A gestão do conhecimento é essencial para organizações que buscam vantagens competitivas, visto que o conhecimento é um dos recursos mais importantes no meio organizacional.

A Gestão do Conhecimento é um processo estratégico contínuo e dinâmico que visa gerar o capital intangível da empresa e todos os pontos estratégicos a ele relacionados e estimular a conversão do conhecimento. Deste modo deve fazer parte da estratégia organizacional e ter sua implantação garantida e patrocinada pela alta gerência, a quem deve estar subordinado todo o processo de Gestão do Conhecimento. (ROSSATO, 2003, p. 10 apud SCHARF E SORIANO-SIERRA 2008, P. 87-88).

As organizações que buscam o controle sobre a atividade de GC, estão trabalhando e reutilizando de alguma forma, o conhecimento para tomar decisões,

melhorar em desempenhos e alcançar produções e inovações sobre seus produtos e serviços.

Para que o conhecimento seja gerenciado é necessário, além do papel fundamental de um profissional da informação, uma visão sobre a cultura organizacional, podendo em muitos casos acarretar no incentivo da mudança de alguns hábitos dentro da organização.

Segundo Valentim, 2008, p. 4:

A gestão do conhecimento é um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização de conhecimento, bem como mapear os fluxos informais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em informação (explícito), de modo a subsidiar a geração de ideias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional.

Diante do exposto, podemos observar que o conhecimento é gerado através da informação, ou seja, a informação e o conhecimento têm ligação e atuam junto aos fluxos de informação, sendo a informação matéria-prima para geração do conhecimento.

A criação do conhecimento exige das organizações processos que proporcionem o fluxo de informações, reforçando as relações e fazendo com que o conhecimento seja difundido, além de possibilitar sua incorporação em produtos e serviços.

Para que ocorra a geração de novos conhecimentos é necessário que o conhecimento tácito e explícito sejam compartilhados, fazendo com que ocorra interação cognitiva. Contudo existe dificuldade em realizar o compartilhamento do conhecimento tácito, visto que este está relacionado a experiências pessoais e relações cognitivas da cada indivíduo. O conhecimento explícito se refere ao conhecimento que é facilmente disseminado, através de imagens, documentos, sons, entre outros.

Assim, a GI e a GC andam juntas, buscando conceituar os fluxos e contribuir nas atividades organizacionais. Dessa maneira, é exposto o quadro abaixo, para

exemplificar suas atividades básicas, com base nos tipos de conhecimentos que a GI e a GC atuam.

Quadro 1: Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.

<b>Gestão da Informação</b>	<b>Gestão do Conhecimento</b>
<b>Âmbito</b> Fluxos Formais	<b>Âmbito</b> Fluxos Formais
<b>Objeto</b> Conhecimento Explícito	<b>Objeto</b> Conhecimento Tácito
<b>Atividade Base</b>	<b>Atividade Base</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar necessidades/demandas de informação;</li> <li>• Mapear e reconhecer fluxos formais;</li> <li>• Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação;</li> <li>• Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;</li> <li>• Prospectar e monitorar informações;</li> <li>• Coletar, selecionar e filtrar informações;</li> <li>• Tratar, analisar, organizar, armazenar e agregar valor às informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação;</li> <li>• Desenvolver e implantar sistemas informacionais de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e o uso de informação;</li> <li>• Elaborar produtos e serviços informacionais;</li> <li>• Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização da informação produzida internamente e externamente;</li> <li>• Retroalimentar o ciclo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar necessidades/demandas de conhecimento;</li> <li>• Mapear e reconhecer fluxos informais (redes);</li> <li>• Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de conhecimento;</li> <li>• Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;</li> <li>• Criar espaços criativos dentro da organização;</li> <li>• Desenvolver competências e habilidades voltadas ao negócio da organização;</li> <li>• Criar mecanismos de captação e sistematização de conhecimento, gerado por diferentes pessoas da organização;</li> <li>• Desenvolver e implantar sistemas de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de conhecimento;</li> <li>• Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização do conhecimento gerado internamente;</li> <li>• Retroalimentar o ciclo.</li> </ul>

Fonte: Valentim, (2004). Adaptado.

Acima de tudo, para que a informação seja compartilhada e seja gerado o conhecimento, é necessário que exista o processo de mediação e disseminação da informação, onde a informação passará por uma filtragem, analisando a necessidade informacional dos usuários e, assim, disseminada. Ainda assim, para que o conhecimento seja gerado é preciso que exista a apropriação da informação, que é criada através de relações cognitivas.

### **3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: definições e conceitos**

A ciência da informação se ocupa também com a mediação. Esta integra uma das áreas de investigação científica, onde é refletido o papel do profissional da informação em sua ação intermediária sobre a informação e seus usuários. Segundo Almeida Jr. (2008, p. 92):

A mediação da informação é toda ação de 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.

O papel do mediador dentro de uma organização é de extrema importância, pois com a realização desse processo será possível proporcionar uma maior segurança a respeito das informações que serão utilizadas. Nesse sentido, a própria informação deve ser tratada como um mecanismo que auxilia na modificação cognitiva dos usuários. A ação interpretativa do receptor depende também da sua aptidão cognitiva, sendo fundamental para que a apropriação seja realizada e assim possa utilizar a informação da melhor maneira.

A informação é objeto de grande importância para a construção do capital intelectual. Além de ser primordial para a solução de problemas e para o processo de melhorias em serviços. No entanto, tão importante quanto o suporte/formato/modelo usado para realizar a disseminação da informação, transparência e segurança que a informação conduz.

Sendo a informação um instrumento que propicia alterações cognitivas, a relação entre o emissor e receptor, bem como a maneira como os usuários recuperam a informação é tão importante quanto a forma que a informação é acessada.

A mediação é tida como uma ação que se apresenta durante todo o processo informacional. Essa ação é caracterizada como uma ligação direta entre usuário e informação. Para que o usuário receba a informação é necessário o intercessor, ou seja, o profissional da informação, que irá levá-la ao usuário.

Nesse sentido, o profissional da informação atua em paralelo entre as necessidades informacionais dos usuários e o universo informacional, considerando

sua atuação como ponte entre o usuário e a informação, exercendo assim, a atividade de mediação.

Para que ocorra a mediação da informação é indispensável a compreensão da necessidade informacional dos usuários. Deve-se evidenciar a importância dessa atividade como uma ação estratégica dentro da organização. No que tange a necessidade informacional até o uso da informação, Venâncio e Borges (2006, apud CARVALHO; MATTOS, 2008, p. 139) citam três etapas:

Afetiva – estágio inicial, etapa que se refere à busca da informação. Sensações comuns nesta etapa: incerteza, ansiedade, confusão ou mesmo frustração;

Cognitiva – está relacionada ao âmbito dos pensamentos. É o momento de reflexão sobre as informações obtidas e o seu aproveitamento junto ao mapa cognitivo do sujeito;

Física – refere-se às ações tomadas no intuito de gerar alívio ou mesmo na obtenção de confiança.

Dessa maneira, o profissional da informação exerce a mediação com base na utilidade que a informação terá para o usuário, buscando contribuir na apropriação das informações, assim como interferir de maneira positiva no modo como os autores lidam e utilizam a mesma para solução de problemas.

Além disso, o profissional da informação usa de mecanismos apropriados para realizar tarefas que o auxiliem no processo de estudo sobre as informações que serão disseminadas, contribuindo para vários aspectos dentro do contexto que o mesmo está envolvido. Visto isso, é considerável a ação de um profissional que lide com o fluxo das informações, onde o mesmo irá contribuir para o sucesso estratégico da organização. Diante disso, Valentim (2008) apud Fadel (2010, p.15) afirma:

Partimos do pressuposto de que a busca, o uso e a apropriação da informação estão relacionados a uma ação, mesmo que inconscientemente. Tal condição qualifica a informação com um insumo extremamente relevante para distintos contextos

A mediação da informação deve ser desenvolvida com o objetivo de auxiliar na clareza e segurança das informações, para que dessa forma contribua para construção do conhecimento. Nesse sentido, o receptor é colocado como a figura de maior destaque para o processo de mediação da informação, pois é ele quem irá se

apropriar das informações passadas pelo profissional. O receptor da informação irá ou não transformá-la em conhecimento através do entendimento da mesma. Desse modo, Lopes e Valentim (2008) apud Lopes, Valentim e Almeida Júnior (2011, p.84-85) asseguram que:

A mediação da informação está baseada na relação entre informações retiradas do universo informacional e o nível da necessidade informacional, considerando que os investidores necessitam de um conjunto de informações que irão compor seu conhecimento, fato que tornará possível a escolha da melhor alternativa para a tomada de decisão. Mas para que tais informações sejam de fato apropriadas pelo investidor é necessário que ocorra a mediação

A mediação caminha conjuntamente com a disseminação da informação, auxiliando a organização no que diz respeito obter, produzir e transferir o conhecimento, transformando o ambiente da organização em uma área de construção de conhecimentos.

A mediação da informação, representada pelo termo ocorre após a produção da informação, com o intuito de satisfazer a necessidade informacional do usuário. Após a atividade de mediação pelo profissional, o usuário fará a assimilação das informações através de seu capital intelectual, gerando a partir de então o conhecimento. Após a produção do conhecimento, o usuário, agora reproduzidor, produz informações a partir do conhecimento obtido, iniciando um novo ciclo.

Dessa maneira, o profissional irá tratar com a quantidade informacional gerada a partir desse processo, podendo interferir na maneira que os autores manipulam a informação. Esse fator auxilia na ação de disseminação das informações, assim como a maneira que os autores realizam a busca e o uso das mesmas, satisfazendo a necessidade informacional.

Neste sentido, a mediação da informação tem seu início no âmbito dos processos, em que flui encerrando nos autores que irão utilizar-se das informações em finalidades distintas. Assim, o profissional da informação auxilia nesse processo, atuando nas necessidades informacionais dos indivíduos, onde a partir da mediação, o ator poderá se apropriar gerando um novo conhecimento e solucionar problemas.

### 3.1 Interferência e apropriação da Informação

No processo de síntese das informações para seu compartilhamento, partimos para duas concepções que são destacadas: Interferência e apropriação.

O contexto de interferência está voltado à ideia que o profissional da informação tente atuar de forma neutra, ou seja, ele procura não inserir seus ideais nas análises das informações coletadas. Sendo assim:

A interferência opõe-se a uma forma de pensar constantemente veiculada e defendida na área: a de que o profissional da informação, os espaços em que atua e as técnicas, ferramentas e instrumentos que utiliza são neutros. Com base nessa neutralidade é possível também afirmar que todo o fazer desse profissional é imparcial e apolítico. Afirmando como determinante e inquestionável a interferência nesse fazer, advogamos outro caráter e outra postura do profissional da informação. (FADEL, 2010, p.17).

Contudo, como reprodutor da informação, o profissional acaba por inserir seus pontos de vista mesmo que inconscientemente, levando algo de seus ideais na mediação da informação. Dessa maneira, Fadel (2010, p.18) afirma que:

Nossas reflexões, hoje, apontam para uma apropriação voluntária e involuntária, consciente e inconsciente. Se sempre voluntária e consciente, a apropriação, assim entendida, implicaria a concepção de um pleno e total controle das informações no âmbito da recepção. Não haveria, assim, manipulações, informações sub-reptícias, subliminares, etc.

Para que ocorra a mediação da informação é necessária que haja a interferência de um profissional. Essa interferência atua diretamente sobre o usuário, diante da necessidade informacional que o mesmo se encontra.

O profissional da informação deve se esquivar da ação de manipulação, esta deve ser abolida de sua ação. Muito embora o profissional esteja sujeito a encontrar situações que suas experiências e vivências pesem, sua posição deve ser de encontrar equilíbrio sobre as interferências realizadas na mediação: “Em verdade, não fazemos o uso da informação, mas, por meio dela, alteramos, modificamos, transformamos nosso conhecimento. É com esse conhecimento transformado que nos relacionamos com o mundo.” (FADEL, 2010, p.18).

A informação muda o nosso estado cognitivo, gerando valor, para que a partir de então, possa ser utilizada, mas agora como conhecimento. Quanto a apropriação da informação, Almeida Júnior (2005, p.99), afirma:

O conceito de apropriação da informação pressupõe uma interferência, uma ação que transforma o usuário em ser ativo na mediação da informação. Isso ocorre porque, em última instância, a partir de sua relação com o suporte, é ele quem determina a existência ou não da informação.

O processo de apropriação da informação prevê mais que o acesso aos suportes de informação, é preciso que a informação faça sentido ao usuário, e por sua vez gera conhecimento através da informação obtida.

Dessa maneira, a mediação age intermediando o usuário, suporte e apropriação da informação. Após o contato do usuário com a informação, e a mudança cognitiva que a mesma promove, é realizada a criação do conhecimento.

### **3.2 Elementos semióticos: sinais da mediação ligados a apropriação da informação**

A Semiótica é a ciência que se dedica ao estudo de todos os signos, nos processos de significação na natureza e na cultura. (BARROS e CAFÉ, 2012). O processo de transformação da informação para o conhecimento passa pela interpretação de signos, efetivando a comunicação entre os indivíduos. Nesse contexto, podemos notar a presença dos elementos semióticos na representação e apropriação da informação.

A natureza é repleta de significações e o homem, por sua vez, se constitui por meio do significado (PEIRCE, 1995 apud BARROS e CAFÉ, 2012). O significado da interação dos fenômenos sîgnicos que está presente na teoria da semiose, criada por Charles Peirce é usado como reconhecimento e comunicação com a realidade. Podemos achar significados em vários meios, entre eles em textos e imagens. Contudo, para que se perceba o significado, é necessário que se tenha uma percepção e se obtenha a interpretação do objeto. Sendo assim, cada ser entende o significado de formas diferentes. Nesse contexto, existem várias teorias voltadas ao estudo dos elementos semióticos, sinais e apropriação da informação, sendo essas

fundamentais para a Ciência da Informação, pois retrata os diversos pensamentos a respeito dos assuntos abordados.

A abordagem de semiótica tratada nesse estudo será voltada para a teoria estudo da semiótica desenvolvido pelo norte-americano Charles Sanders Peirce, em que está direcionada para compreensão dos processos de geração do conhecimento.

Charles Peirce pesquisou os signos voltados para a comunicação da linguagem humana. Dentro da ciência dos signos - Semiótica, Peirce desenvolveu a semiose. Este direcionamento propõe que o desenvolvimento da criação do conhecimento pelos atores envolvidos está ligado a interpretação dos signos. Assim, Fadel (2010, p.24), afirma que:

O processo de interpretação ininterrupta e atualização do signo, também conhecida na semiótica peirciana como semiose (ação do signo), objetiva representar o interpretante (efeito do significado) de um signo anterior, e distancia-se cada vez mais do objeto como ele é.

O processo de comunicação da informação é ligado diretamente ao processo de interpretação dos signos, desenvolvida por Peirce, sendo ponte para a mediação. Peirce caracterizou a atividade do signo em seu conceito, como uma atividade extremamente evolutiva. Para compreender a ação da construção dos signos dentro do processo de apropriação da informação é fundamental considerar os conceitos encontrados na teoria da semiose.

Em sua teoria, Peirce apresenta além do conceito de semiótica e iconicidade, os hábitos mentais como forma de percepção dos processos disseminativos. Para Peirce (1995: 46) apud Correia ([20\_\_], p.2):

Um signo, ou *representamen*, é aquilo que, sob certo aspecto ou modo representa algo para alguém. Dirige-se a alguém, isto é, cria, na mente dessa pessoa, um signo equivalente, ou talvez um signo mais desenvolvido. Ao signo assim criado denomino *interpretante* do primeiro signo. O signo representa alguma coisa, seu *objeto*. Representa esse objeto não em todos os aspectos, mas com referência a um tipo de idéia que eu, por vezes, denominei *fundamento* do representâmen.

Na apropriação da informação temos a visão da ação de interpretações com base em experiências anteriores. Essas experiências consolidadas pelos indivíduos passam pela semiótica peirciana, ou interpretação/ação dos signos. Essa

interpretação tem o objetivo de representar um signo antes já interpretado. Sendo assim, um signo é uma sequência de interpretações contínuas, não tendo um fim preestabelecido. Dessa maneira:

O processo de interpretação ininterrupta e atualização do signo, também conhecida na semiótica peirciana como semiose (ação do signo), objetiva representar o interpretante (efeito de significado) de um signo anterior, e distancia-se cada vez mais do objeto como ele é. Como o processo de interpretação não tem um fim preestabelecido, o produto dele será, mais cedo ou mais tarde, substituído. Portanto, a representação é falível ontologicamente à medida que depende de experimentações futuras para gerar uma interpretação sempre mais exata. (FADEL, 2010, p.24).

A mediação ocorre em um processo de interpretação dos signos, sucedendo na comunicação dos indivíduos. Nesse sentido, os agentes informadores passam a informação no contexto de comunicação, transformando-a em conhecimento. Nesse curso ocorre a interpretação dos signos, levando ainda para a apropriação da informação, pois o sujeito irá atribuir significado para a informação que chegará até ele. Desse modo, a mediação é tratada no processo semiótico como:

Em primeiro lugar, mediação e apropriação da informação não são fenômenos destituídos de interação social, constituída e consolidada pelo uso da linguagem. Em segundo, todo processo linguístico, com a finalidade de aproximar esferas diferentes do universo da informação, depende de tradução signica. Presume-se que a tradução semiótica seja mesmo uma das principais características do trabalho do profissional da informação. Em terceiro, ambos os processos mencionados ocorrem em um contínuo fenomênico em que a interrupção do fluxo informacional é apenas uma etapa do processo que procura criar ininterruptamente o conhecimento. (FADEL, 2010, p.22).

Em vista disso, a partir da mediação, ocorre o processo de comunicação. Esse processo poderá ocorrer, partindo dos vários tipos de linguagens, tais como: verbal, sonora e visual. Na comunicação é necessário que exista o fator interpretativo do usuário, embora para que ocorra a apropriação da informação, as condições semióticas devem estar presentes.

Todavia, para que a informação seja reconhecida, é necessário que tenha o elemento iconicidade. “Um ícone é um signo que se refere ao objeto que denota simplesmente por força de caracteres próprios e que ele possuiria, da mesma forma, existisse ou não existisse efetivamente um objeto daquele tipo” (Peirce, 1972, p.101

apud Fadel, 2010). O ícone tem ligação ao objeto por suas paridades, sendo a ponte entre o objeto e o signo.

Ícone pode ser considerado como o ponto fundamental do significado, onde está presente as relações de equivalência. Assim, na apropriação da informação, está presente a interpretação realizada pelo usuário. Esse processo de familiaridade é a iconicidade.

Valentim (2010), afirma que ícone é o “signo de semelhança. É o mais elementar signo que se pode produzir sobre um objeto qualquer. [...] Esse conceito se refere mais propriamente às ações da apropriação”. Desse modo, ícone é o signo no momento que representa o objeto; o representando por similaridades entre a qualidade do objeto e signo.

Diante disso, a filosofia peirciana considera os processos de semiose e iconicidade importantes conceitos para a mediação da informação. Pois por meio desses processos a mediação da informação é desenvolvida.

### **3.3 Mediação implícita e explícita**

A mediação faz parte do papel do profissional da informação. Esta se apresenta em dois cenários: implícita e explícita., Almeida Júnior (2009, p.92), sustenta que:

A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição sine qua non para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação

A mediação explícita se caracteriza por apresentar ações que têm como base de conhecimentos que são externalizados com facilidade. À vista disso, partimos para o ponto em que a mediação explícita se divide em dois momentos, sendo eles: explícito e implícito. Onde, de acordo com Almeida Júnior (2009, p.93):

O primeiro compreenderia as ações desenvolvidas de maneira consciente e tendo como base os conhecimentos que dominamos e o exteriorizamos com razoável controle. O segundo abarcaria as ações que deixam transparecer um conhecimento inconsciente, não passível de controle e que se imbrica com os conhecimentos conscientes. Toda ação se constitui da junção desses conhecimentos amalgamando a mediação da informação com ações controláveis e não controláveis. A mediação explícita-explícita e a mediação explícita-implícita – por falta, ainda, de denominações melhores – impediriam controle do sujeito mediador, criando condições para que a interferência – possa se tornar, mesmo que contrariando intenções, em manipulação

Apontamos a mediação da informação como norteadora de todas as atividades desenvolvidas pelo profissional da informação. Visto que a mediação, do ponto de vista de apropriação, está sempre voltada para o interesse das partes envolvidas.

No processo de seleção das informações o mediador volta seu olhar para o usuário final, buscando atender e satisfazer suas necessidades. Nesse fator, a imparcialidade buscada pelo gestor da informação não consegue ser realizada, pois, ao atuar como elemento mediador da informação, a sua observação sobre os dados geram concepções que mudam de acordo com os interesses que serão apresentados.

A percepção da presença de uma interferência na mediação deve ser entendida, de maneira que o profissional possa lidar de maneira perspicaz com essa ação. Com isso, a interferência do profissional não irá se anular, mas amenizando haverá uma considerável diminuição dos riscos que essa atuação poderá causar.

A maneira como as informações são disseminadas é um elemento que contribui para a apropriação e utilização da mesma pelos usuários interessados. Uma problemática encarada pelos usuários é caracterizada pela falta de instrumentos que auxiliem a suprir suas necessidades informacionais

As mediações de forma implícita e explícita do profissional da informação compõe a atividade de mediação, atuando em minúcias sobre a atuação desta. Conforme mencionado, a mediação da informação retrata importância no processo de disseminação. Com isso é imprescindível, por parte do profissional da

informação, a compreensão dos mecanismos para auxiliar nessa atividade de grande relevância para as organizações.

## **4 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELO PROFISSIONAL MEDIADOR: atribuições e competências**

A gestão, mediação e disseminação da informação têm papel fundamental, no intuito de estabelecer uma relação de confiança entre todos que utilizam das informações passadas pelo profissional capacitado para tal atividade.

Considerando que as informações produzidas pela organização são relevantes, para a tomada e decisão e desenvolvimento do capital intelectual, a maneira como o usuário as recupera e utiliza é um fator que ocasiona a eficiência ou não da informação. Bem como o tipo de informação é disseminada, pois é a partir dessa atividade que o usuário supre suas necessidades informacionais. “Disseminar significa, em algumas medidas, divulgar, difundir, propagar, mediante condições e recursos que cerca o agente [...]” (SOUZA E CARVALHO, 2007, p.57).

Com a aplicação de modelos eficientes para mapear, analisar, selecionar e disseminar as informações é possível aprimorar o fluxo das informações. Assim, de acordo com Lara e Conti, 2003, p. 26:

Disseminar informação supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. A noção de disseminação é comumente interpretada como equivalente à de difusão, ou mesmo de divulgação. Assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização. Em sua base existe um centro difusor – o produtor –, que, a despeito do controle exercido sobre o que é disponibilizado, não tem garantias quanto aos usuários atingidos, ao sucesso das operações de divulgação e à aplicação efetiva das informações.

A disseminação das informações, ocasionada pela mediação realizada pelo gestor da informação pode ser usada em diversos setores, sendo mais eficientes em relação à estratégia da organização, além de auxiliar para melhoria no desenvolvimento de produtos, acompanhamento de serviços, acompanhamento também de experiências quanto a atividades realizadas dentro da organização.

Para que a organização consiga realizar a mediação é necessário a que este esteja em um suporte, ou seja, os detentores do conhecimento devem registrar o

conhecimento tácito que é encontrado no consciente de cada indivíduo tornando este um bem comum, um conhecimento explícito, onde o gestor da informação poderá ter acesso e então disseminar.

Para que esse processo ocorra é importante o incentivo e a sensibilização sobre os detentores de conhecimento, para que o registro seja realizado, promovendo seu acesso.

A sensibilização pode ocorrer de diversas maneiras, tendo o intuito de tornar explícito o conhecimento implícito, para que assim, ocorra a disseminação do mesmo. Entre diversas formas de sensibilização, o quadro abaixo representa algumas práticas que podem ser executadas ainda para o registro do conhecimento.

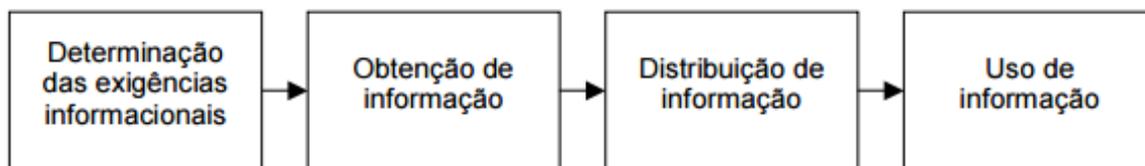
Quadro 2 – Ferramentas de gestão do conhecimento

PRÁTICAS EM GESTÃO DO CONHECIMENTO	
Ferramentas	OBJETIVOS
Narrativas	Registrar conhecimentos, caracterizando um contexto próprio.
Mapeamento de Conhecimentos	Registrar o conhecimento organizacional em métodos, incluindo processos, produtos e serviços.
Lições aprendidas	(São relatos de experiências). Capturar formas de processos e resultados obtidos, confrontando com os resultados esperados.
Base de Conhecimentos	Documentar outras práticas (conteúdos, informações, melhores práticas, lições aprendidas, etc)

Fonte: Silva e Nonaka e Takeuchi apud Picinin, Kovaleski e Raimundi, 2010. (Adaptado).

Após o processo de sensibilização sobre os registro do conhecimento é possível realizar a distribuição/disseminação da informação e a partir de então o seu uso. Desse modo, Davenport apresenta a visão geral sobre o processo de produção e disseminação das informações.

Figura 1 – Visão geral do processo de produção e disseminação de informação.



Fonte: Davenport, 1998 apud Roza, 2006 p.70.

Assim como visível, na figura 1, o processo de produção tem seu início na “Determinação das exigências informacionais”, ou seja, na necessidade informacional do usuário, que é onde o profissional da informação irá obter as informações necessárias para realizar a mediação e então disseminá-las, sendo possível agora, o uso das informações para a geração do conhecimento.

O profissional da informação como mediador, contribui não só com a parte de gerenciamento, como também a disseminação das informações produzidas dentro do contexto organizacional, com o intuito de auxiliar os usuários no processo de apropriação das informações relevantes para suas atividades e fortalecimento da disseminação de resultados.

Para Cunha (2009) apud Smith e Fadel (2010 p.170):

Os fazeres dos profissionais da informação refletem em atividades não exclusivas de uma única área profissional, com denominações variadas que representam diferentes espaços de atuação em diferentes funções e responsabilidade.

Dessa maneira, o profissional da informação possui habilidades e entendimento teórico que podem ser usados para solução de problemas sobre o ambiente organizacional. Entretanto, os profissionais da informação já foram classificados de maneiras diferentes, de acordo com o avanço tecnológico e as necessidades informacionais do período. Nessa perspectiva, Valentim (2002, p.130) apud Valentim (2010, p.176), expressa a importância das competências desse profissional, que reflete “autonomia na produção de conhecimentos, tendo como base o *corpus* teórico da Ciência da Informação, e que ele saiba coletivizá-los para comunidade da área”.

Assim, o papel do profissional é de extrema importância para as atividades, observando que a informação enquanto processo precisa da mediação humana para a identificação de seus conteúdos estratégicos. Com isso, a atuação de um profissional permite que a informação seja aperfeiçoada e apresentada no momento certo para solução de problemas. Temos como conceito sobre o gestor da informação:

O Gestor da Informação, mais do que a aplicar técnicas de gestão que o permitam lidar corretamente com o processamento e com a recuperação da informação, precisa ser capaz de desenvolver e capacitar pessoas, no que tange ao uso da informação e à produção de conhecimentos, provendo necessidades organizacionais e sociais. Assume, assim, postura centrada no processo de comunicação, o que vai envolver o compartilhamento dos recursos informacionais e do conhecimento tendo em vista maior integração dos processos empresariais (PESTANA et al., 2003 apud BARRETO, 2006, p. 55).

As atividades do profissional da informação oferece suporte também para a definição de estratégias que geram valor na organização. Dessa maneira, a mediação e disseminação realizada por esse profissional são atividades primordiais no que possibilitam versatilidade sobre as ações, aumentando a capacidade de inovação.

## 5 METODOLOGIA

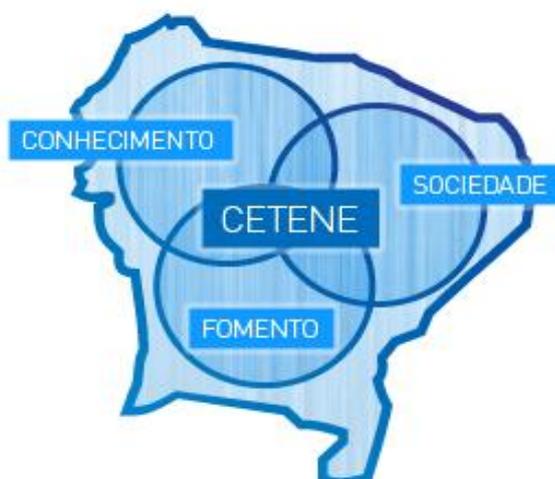
### 5.1 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CENTRO DE TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE – CETENE: estudo de caso

O CETENE é uma Organização de Pesquisa Tecnológica – OPT, de desenvolvimento e transferência de tecnologias consideradas estratégicas para a Região Nordeste, fundado em 2005 pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI).

Tem o objetivo de integrar ações com universidades, empresas outras unidades de pesquisa, buscando utilizar seus recursos para promover a inovação e solucionar problemas. Sua missão é: “Desenvolver, introduzir e aperfeiçoar inovações tecnológicas que tenham caráter estratégico para o desenvolvimento econômico e social do nordeste brasileiro, promovendo cooperações baseadas em redes de conhecimento e nos agentes da economia nordestina.” (CETENE, c2011).

A figura 2 exemplifica a atuação do CETENE em integração com as universidades, empresas e outros centros de pesquisa, caracterizado na imagem por “conhecimento”; organizações de fomento; e a sociedade, buscando contribuir para o progresso da própria sociedade.

Figura 2 – Integração do CETENE entre conhecimento, sociedade e organizações de fomento.



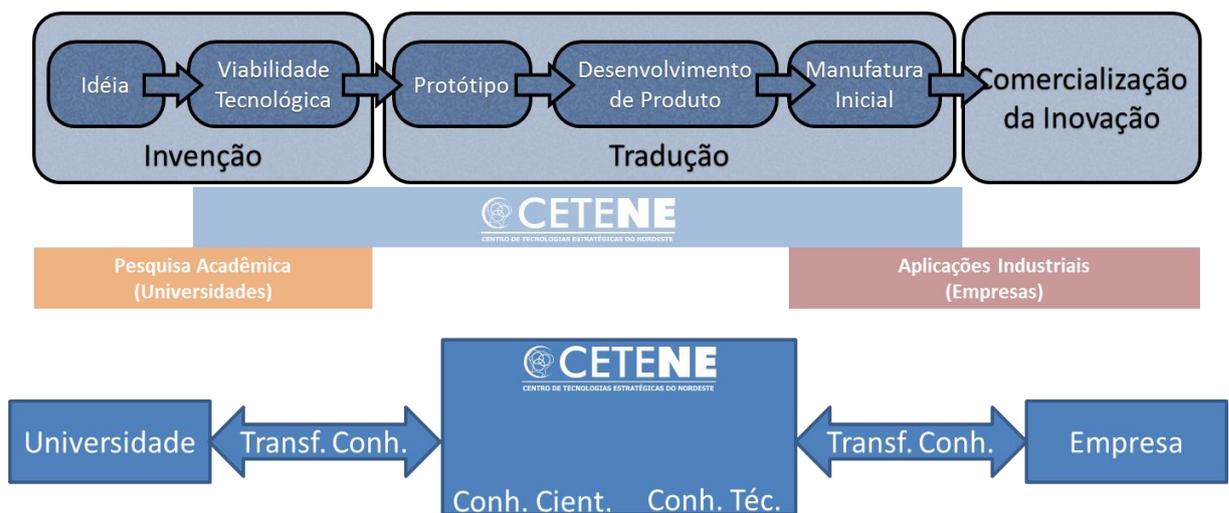
Fonte: CETENE, c2011

Nesse sentido, o CETENE é uma Organização de Pesquisa Tecnológica – OPT, responsável pelo encadeamento do processo de geração, elaboração e transferência do conhecimento. Contudo, o conhecimento passa por alguns graus até chegar ao objeto de inovação, sendo eles: Ideia e viabilidade tecnológica – presentes no processo de invenção; protótipo, desenvolvimento de produto e manufatura inicial – presentes no processo de tradução. Após esses graus poderá ser realizada a comercialização da inovação. O CETENE tem como prioridade:

Tendo como prioridade atender demandas da sociedade, o CETENE atua articulando o conhecimento científico e tecnológico e o acesso ao fomento, promovendo, desta forma, a transferência de tecnologia de produtos e processos que contribuam com o desenvolvimento da região. (CETENE, c2011)

A figura 3 ilustra todo o sistema de transformação do conhecimento para o objeto de inovação, além de explicitar o processo de transferência/compartilhamento do conhecimento entre a unidade de pesquisa em questão (CETENE), universidades e empresas.

Figura 3 – O CETENE, enquanto Organização de Pesquisa Tecnológica, no processo de transferência de conhecimento entre universidades e empresas.



Fonte: Adaptado de Cavalcanti, 2012.

As organizações de pesquisa tecnológica agem como uma “represa” de conhecimentos, em que recebem e repassam para universidades através das

pesquisas acadêmicas, o conhecimento científico e para empresas através de aplicações industriais, o conhecimento técnico. O conhecimento passado para essas organizações podem ser projetados em artigos científicos, processos e técnicas ou ainda por meio de patentes.

O CETENE produz informações de grande importância para sociedade. O processo de registro, organização e disseminação das informações produzidas na organização contribui para o êxito dos projetos desenvolvidos e por consequência auxilia a sociedade na solução de problemas. Contudo, com a falta dessas atividades existem dificuldades em realizar análises sobre os estudos desenvolvidos na organização e a utilização dessas informações pela gestão.

### **5.1.1 Mediação no Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica – SIGTEC**

O Sistema de Informações Gerenciais e Tecnológicas – SIGTEC, de acordo com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (c2012) é:

Orientado a projetos e resultados, sendo associado a indicadores de forma configurável, além de dar acesso e fazer a recuperação contextual da informação. O sistema faz o acompanhamento da concretização de resultados, o registro dos eventos operacionais, automatização de processos operacionais e emissão de relatórios gerenciais e tecnológicos.

A análise das informações inseridas no SIGTEC tem papel fundamental para o processo de mediação da informação, pois a partir dessa etapa o gestor da informação poderá reunir as informações consideráveis para a realização de atividades.

A utilização do SIGTEC faz-se necessário para o CETENE com vista no registro das informações referentes aos projetos realizados e resultados alcançados. Dessa forma, para o planejamento estratégico, em que é necessário levar em conta alguns aspectos, entre eles estão um conjunto de ações que a gestão pode utilizar as informações para auxiliar nas atividades.

O processo de mediação da informação foi realizado tomando conhecimento das informações registradas na base de dados do SIGTEC no período de 2010 a 2013,

levando em conta diversos fatores que influenciam na mediação da informação, entre eles a própria motivação para que os detentores do conhecimento os registrem.

A gestão da informação dentro do sistema tem seu início antes mesmo das análises das informações inseridas em sua base de dados. Para que a mediação ocorra foi preciso primeiramente que ocorresse o incentivo sobre os atores que possuem o conhecimento implícito, para que esses realizassem o registro do conhecimento na base.

No estudo realizado, foi verificado que o processo de motivação dentro da organização fez com que os detentores do conhecimento começassem a registrá-lo de forma consciente. Visto que houve um aumento considerável de registros de no período de 2010 a 2013, como é possível observar na figura 4.

Figura 4 – Quantitativo de documentos inseridos na base do SIGTEC, por ordem temporal.

<b>Rótulos de Linha</b>	<b>Contagem de Título do Documento</b>
2010	10
2011	1
2012	29
2013	301
<b>Total Geral</b>	<b>341</b>

Fonte: Elaborado pelo autor.

A figura retrata o quantitativo de registros realizados na base de dados do SIGTEC. O aumento considerável dos registros ocorreu pelo incentivo e motivação sobre os detentores do conhecimento, onde os mesmos começaram a realizar o registro na base de dados das novas técnicas desenvolvidas, e registrassem também as técnicas desenvolvidas e não registradas na base de dados.

O número significativo de registro realizado pode ser estimulado pelo alto grau de motivação realizada pela coordenação. Desse modo o incentivo para que os atores registrem o conhecimento, é de grande relevância, visto que para que ocorra a gestão da informação, gestão do conhecimento e então a mediação da informação com foco na disseminação é importante que as informações estejam em um suporte

de acesso para que o profissional mediador execute a atividade, auxiliando os demais na solução de problemas e tomadas de decisões.

A pesquisa levou em conta as informações referentes às novas técnicas desenvolvidas/aperfeiçoadas na organização. As técnicas citadas devem ser registradas no SIGTEC, onde o técnico responsável pelo seu desenvolvimento tem o papel de criar um documento detalhando-a. Este documento é denominado de Procedimento Operacional Padrão – POP, onde nesse caso, o POP é detalhado de forma textual.

Com o registro da técnica no sistema, a organização toma ciência do desenvolvimento da mesma, podendo utilizá-la na elaboração outras pesquisas pelos demais pesquisadores, além de contribuir para minimizar o tempo no desenvolvimento de pesquisas e ainda o não desperdício de insumos provenientes das tentativas de desenvolvimento de técnicas, uma vez que os pesquisadores tem acesso às técnicas com diversas categorias, passíveis de utilização.

Entretanto, na atividade de avaliação da base de dados do SIGTEC, foi possível observar a falta de clareza quanto ao registro das informações, que vem servindo para geração de novos conhecimentos. Sendo assim, o trabalho do gestor da informação, antes de tudo de é de análise das informações registradas na base de dados. A partir de então, o profissional poderá averiguar as informações, podendo realizar a mediação e disseminá-las.

### **5.1.2 Procedimento Operacional Padrão (POP) para o registro da informação no Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica – SIGTEC**

Com o incentivo e o registro das técnicas desenvolvidas sendo registradas no SIGTEC, foi observado um gargalo quanto ao processo utilizado para o registro. Sendo averiguado que a inserção da técnica desenvolvida era realizada de diversas formas pelos técnicos.

Dessa maneira, surgiu a necessidade de realizar a modelagem das ações realizadas no SIGTEC, sobretudo para a ação de registro de novas técnicas, com o

intuito de realizar a avaliação dos dados extraídos. O registro da técnica é de extrema importância para uma Organização de Pesquisa Tecnológica – OPT, no que diz respeito ao sucesso de uma pesquisa, além do tempo que é aplicado analisando, desenvolvendo ou aperfeiçoando uma técnica que já foi desenvolvida antes, contudo sem o seu registro não há compartilhamento entre os laboratórios da unidade.

No estudo realizado, a ação de cadastro de nova técnica foi modelada, e assim criado um Procedimento Operacional Padrão (POP) a fim de padronizar a inserção dos dados no sistema por parte do usuário. O POP desenvolvido é composto por três arraias, ou três campos, caracterizados pela área de Gestão do Conhecimento, Equipe Técnica e a Coordenação de Desenvolvimento e Tecnologias, todas dentro do CETENE. O procedimento tem seu início na área técnica, onde é realizado o desenvolvimento da nova técnica. Em seguida o procedimento é transcrito em um documento, cujo modelo do mesmo é padrão e se encontra disponível para todos os funcionários do CETENE.

A partir de então é necessário que o usuário realize sua descrição na base de dados do SIGTEC, inserindo os dados da técnica no PRJ correspondente ao assunto da mesma.

Após o preenchimento dos campos de descrição o usuário deve anexar o documento na base de dados e encaminhar uma mensagem para o profissional de Gestão do Conhecimento, para que a partir desse ponto possa ser realizada a leitura do POP e as palavras-chave correspondentes.

Em seguida é encaminhada uma mensagem para Coordenação de Desenvolvimento e Tecnologias, com o intuito de revisão sobre o documento registrado na base de dados, estando o documento com alguma pendência, é realizada uma reunião juntamente com o profissional que realizou o procedimento de elaboração da nova técnica com o intuito de orientar sobre os como o procedimento deve ser desenvolvido, a fim de não mais haver erros nesse evento.

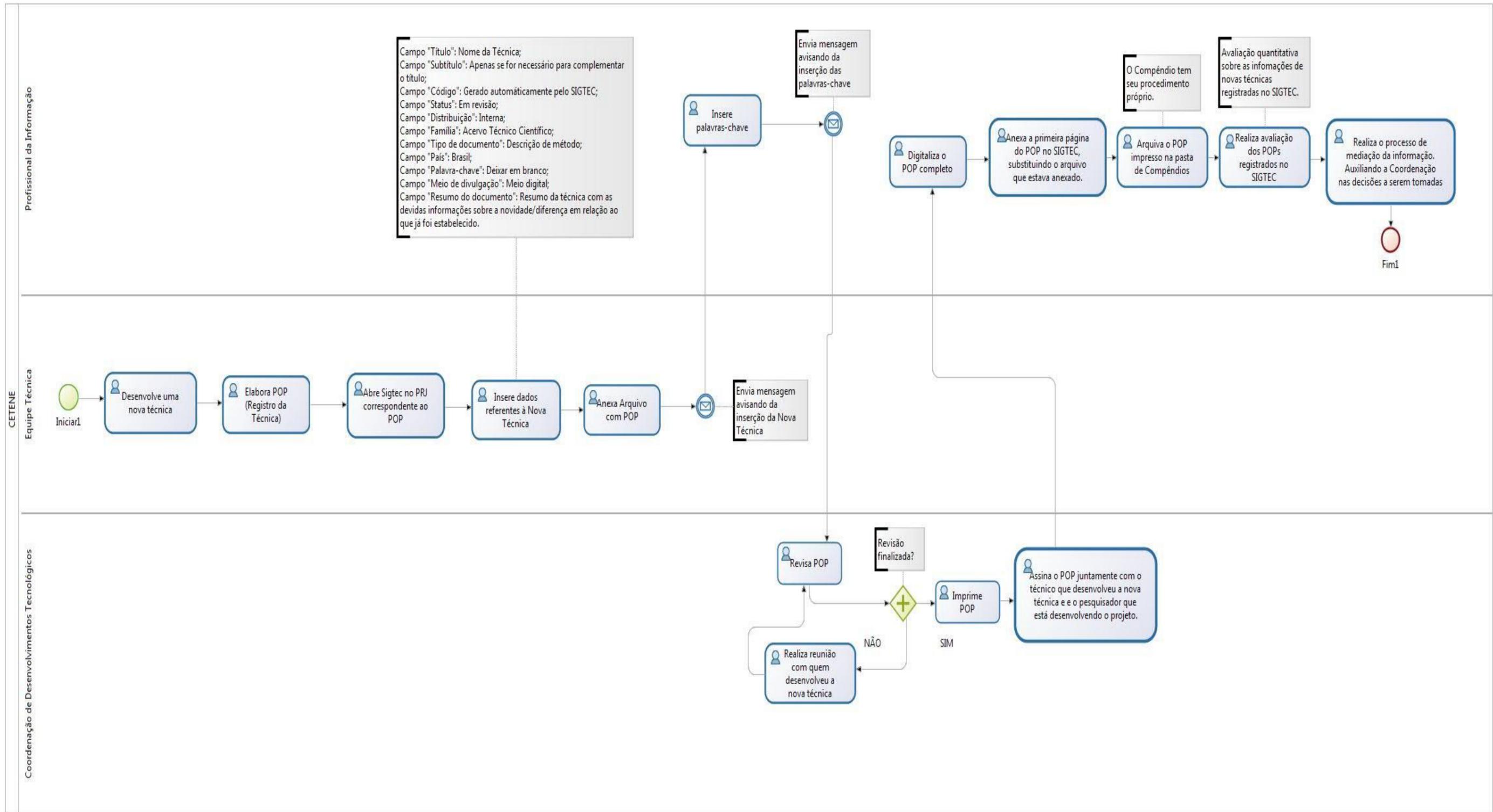
Com o documento revisado é realizada a impressão do mesmo e coletada a assinatura do Técnico responsável, do Pesquisador que está desenvolvendo o projeto e do(a) Coordenador(a) de Tecnologias. Nesse momento, o processo segue para a Gestão do Conhecimento, onde será realizada a digitalização do POP completo para arquivamento em meio digital.

O POP antes anexado no SIGTEC é substituído pelo revisado, contudo, dessa vez somente a primeira página é anexada, tendo o intuito de preservar a confidencialidade do procedimento. Tendo o processo como finalizado, o POP impresso é arquivado na pasta de compêndios do CETENE.

Desse modo o profissional da informação poderá fazer a avaliação sobre as novas técnicas desenvolvidas dentro da organização. Podendo realizar um levantamento quantitativo sobre: Quantidade de novas técnicas realizadas em ordem temporal; Quais laboratórios desenvolvem mais novas técnicas; Área que realizam mais desenvolvimento das novas técnicas. O levantamento dessas informações levará a gestão informações pertinentes para realização de ações.

O fluxograma exposto abaixo mostra o caminho realizado até o fim do procedimento de elaboração da nova técnica no CETENE, terminando na área de Gestão do Conhecimento, onde o profissional da informação irá se utilizar dos dados para a avaliação e formulação de relatórios, auxiliando a Coordenação de Desenvolvimento e Tecnologias.

Fluxograma 1 – Registro de nova Técnica



Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

## **5.2 Mediação da informação como auxílio para Coordenação de Desenvolvidos Tecnológicos (CODT) na solução de problemas**

Com o objetivo de realizar a mediação das informações sobre o registro das novas técnicas, buscando auxiliar a Coordenação de Desenvolvimento Tecnológico em soluções de problemas, foi realizado um mapeamento de como a Coordenação utiliza as novas técnicas nas tomadas de decisões.

O fluxograma elaborado, assim como o de registro de novas técnicas, também é composto por três arraias, ou três campos, caracterizados pelo Profissional da informação, Equipe Técnica e a Coordenação de Desenvolvidos Tecnológicos, todas dentro do CETENE.

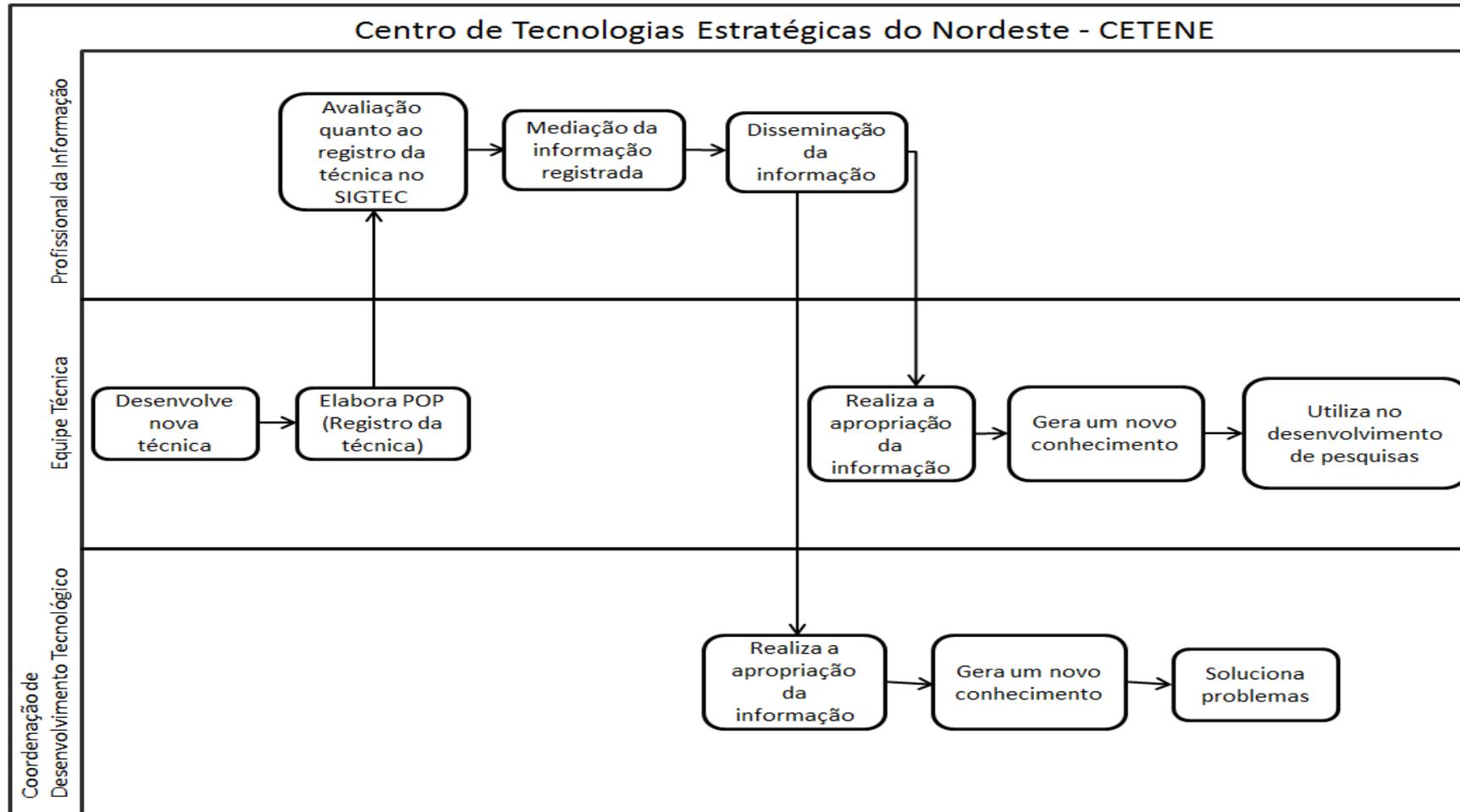
O procedimento tem seu início na área técnica, onde é realizado o desenvolvimento da nova técnica. Em seguida o procedimento é transcrito para o POP, cujo modelo do mesmo é padrão e se encontra disponível para todos os funcionários do CETENE.

A partir de então é o profissional da informação realizará a avaliação do registro da nova técnica, observando se a mesma está registrada de forma coerente na base de dados.

Em seguida é realizada a mediação da informação e a disseminação da mesma para a área técnica e coordenação, possibilitando a apropriação da informação e a criação de novos conhecimentos. No caso da área técnica a utilização do conhecimento permitirá sua aplicação no desenvolvimento de pesquisas.

Esse processo permite que a coordenação possa fazer o acompanhamento sobre: Quantidade de novas técnicas realizadas em ordem temporal; principais fontes geradoras de documentos de interesse; área que realizam mais desenvolvimento das novas técnicas. O levantamento dessas informações proporciona uma visão completa sobre os procedimentos desenvolvidos, levando a informações pertinentes para realização de ações.

Fluxograma 2 – Processo de mediação sobre o desenvolvimento de novas técnicas.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

O mecanismo de mediação auxilia ainda a Coordenação quanto ao conhecimento sobre quais técnicas desenvolvidas na organização foram por parte de pesquisas da própria organização ou de pesquisas oriundas de usuários externos, vinculados a universidades (docentes e discentes), empresas privadas, organizações públicas, entre outros. Essa etapa leva a coordenação a ter uma visão ampla sobre como o CETENE está atuando sobre a sociedade, sendo essa a principal missão da organização.

O desenvolvimento de novas técnicas está presente na rotina dos pesquisadores, seja como aperfeiçoamento, melhorias ou mesmo a formulação de uma técnica inédita. Dessa maneira, a demanda de uma pesquisa por um usuário externo motiva o desenvolvimento de uma técnica, e assim o registro da mesma no SIGTEC. Levando ao profissional da informação conteúdo relevante para que seja realizada a mediação e disseminação sobre os dados coletados.

Assim sendo, o processo de mediação auxilia a Coordenação de Desenvolvidos Tecnológicos sobre os procedimentos a serem tomados para a realização de ações relevantes sobre os dados coletados, agindo de forma direta sobre o meio que a organização está voltada. Visto isso, é presenciada a importância da Organização de Pesquisa Tecnológica – OPT, mais especificamente o CETENE para sociedade.

## **6 RESULTADOS**

### **6.1 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO COMO AGENTE MEDIADOR NO CENTRO DE TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE – CETENE.**

O papel de um profissional da informação dentro do CETENE visa à organização e disseminação das informações contidas dentro do Sistema de Gestão da Inovação Tecnológica – SIGTEC, onde a partir dos dados obtidos no sistema, o gestor poderá fazer a avaliação e concretizar os dados, servindo de mediador para a gestão estratégica da organização.

Como observado no estudo, o CETENE se utiliza de informações documentadas e registradas no SIGTEC, que possibilitam a recuperação dos dados desenvolvidos na organização, a partir dos quais a mediação e disseminação têm seus papéis fundamentais sobre a atuação em solução de problemas.

Visto que no CETENE, os processos de mediação e disseminação não são executados por um profissional da informação capacitado para desenvolver tal atividade. A análise das informações é executada pela própria coordenação, a mesma que utilizará dos resultados obtidos para a solução de problemas.

A atuação de um profissional qualificado nessa área leva ao CETENE a uma ampla visão sobre as informações produzidas dentro da organização. Contribuindo não só para o gerenciamento das informações produzidas e disseminadas, como também para a produção do conhecimento que será desenvolvido a partir da apropriação da informação, elaborando assim mais informações para serem gerenciadas.

Contudo, a importância do profissional da informação dentro de uma unidade de pesquisa ultrapassa o processo de gerenciamento da informação. Esse profissional influencia de maneira direta sobre os procedimentos realizados na organização. Assim como no próprio desenvolvimento de inovações para a organização já que a partir de suas atividades o conhecimento passa a ser melhor direcionado, contribuindo para diversos fatores, tal qual o desenvolvimento de pesquisas.

A mediação tratada amplifica o saber sobre as informações produzidas na organização. Dessa forma, contribui também para a utilização destas informações em

pesquisas, cooperando para o desenvolvimento científico e tecnológico, promovendo inovações.

Ao analisar o processo de uma ponta a outra sobre como a mediação da informação é realizada no CETENE, foi possível observar que devido as diversas lacunas existentes nesse caminho, as informações muitas vezes chegam ao ator, que irá utilizá-la para um determinado fim, sem as características essenciais que possam auxiliá-lo em suas atividades. Esse gargalo é considerado um déficit de grande relevância, pois pode contribuir para a utilização de informações com a confiabilidade não comprovada em pesquisas de desenvolvimento, levando erros sobre os dados.

Desse modo, a análise das informações que serão mediadas e disseminadas pelo profissional deve ser realizada minuciosamente. Visto que a confiabilidade das informações é um fator relevante sobre os passos que a organização poderá dar. A transparência das informações mediadas leva confiabilidade sobre seu uso pelos demais autores.

Uma vez que o CETENE lida com informações de cunho estratégico para o Nordeste, a presença de um profissional capacitado para auxiliar nos processos informacionais irá influenciar de forma positiva nos resultados da organização.

Assim, a mediação realizada pelo profissional da informação, irá auxiliar não só a Coordenação de Desenvolvimento Tecnológico, como levará para a organização como um todo mecanismos capazes de assessorar na solução de problemas.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito principal desse trabalho foi de apresentar a informação como um instrumento de grande valor dentro de organizações. Esse valor é engrandecido quando a organização tem em seu produto final conhecimento, como é o caso da unidade de pesquisa estudada (CETENE).

O CETENE trabalha a informação como recurso a ser explorado e estudado para o desenvolvimento de pesquisas científica e tecnológicas sobre a região Nordeste. Nesse caso, a informação gerada em sua unidade deve ser contemplada em um suporte de guarda, onde por meio desses será possível ter uma visão geral sobre os procedimentos desenvolvidos.

Pela observação dos aspectos analisados é possível afirmar que para que os registrem sejam realizados de forma satisfatória pela equipe técnica, é necessário antes de tudo, a sensibilização dos fornecedores de informação para que explicitem o conhecimento tácito, realizando a valorização dos mesmos.

Os mecanismos estruturados no estudo permite a avaliação do histórico sobre as ações científicas e tecnológicas realizadas dentro da unidade, podendo observar os erros e acertos. Este fato mostra a importância dos documentos que fazem parte da coleção, pois a partir deles é possível avaliar quantitativo e qualitativo dessas ações. Além de identificar principais fontes geradoras de documentos de interesse. Tendo uma visão completa dos procedimentos desenvolvidos dentro do CETENE.

Visto que a organização registra as técnicas na base de dados do SIGTEC, o profissional da informação tem o papel de analisar, mediar e então disseminar as informações pertinentes aos atores interessados.

Sendo assim, ao fim do estudo, foi desenvolvido um Procedimento Operacional Padrão (POP) a fim de padronizar a inserção dos dados no sistema por parte do usuário. Serve ainda, como parte fundamental para uma boa classificação, organização, recuperação e disseminação das informações registradas no SIGTEC. Dessa maneira, o acesso ao conhecimento científico desenvolvido dentro do CETENE, será realizado de forma mais clara e direta podendo ser utilizado pelo profissional da informação capacitado para realizar a atividade de mediação e consecutivamente disseminação das informações.

Foi possível visualizar a relevância da mediação e disseminação pelo profissional da informação dentro do CETENE, levando em conta que a atuação do mesmo

contribuirá para a definição de formas de proteger os direitos autorais; buscar conciliar as necessidades de pesquisas com as demandas por inovação; identificar as demandas por pesquisa aplicada e inovação no sistema; estabelecer o domínio tecnológico e vantagens competitivas; garantir o crescimento racional e equilibrado dos projetos; prover a integração dos pesquisadores, universidades, centros de pesquisa, escolas técnicas, setor produtivo e agências do governo. Todos esses quesitos refletem as ações positivas de realizar a atividade de mediação sobre as informações produzidas no CETENE.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/17>>. Acesso em: 20 maio. 2015.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os Agregados de informação - Memórias, esquecimento e estoques de informação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 1, n. 3, jun. 2000. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun00/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/jun00/Art_01.htm)>. Acesso em: 21 maio. 2015.

BARRETO, Ângela Maria. Gestão da Informação: ferramenta da produção ou da significação? **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p.51-61, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/623>>. Acesso em: 20 maio. 2015.

BARROS, Camila Monteiro de; CAFÉ, Lígia Maria Arruda. Estudos da Semiótica na Ciência da Informação: relatos de interdisciplinaridades. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 3, p. 18-33, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1501>>. Acesso em: 29 abr. 2015.

CARVALHO, Roberto Brito de; MATTOS, Fernando Augusto M. Análise Mediacional: uma contribuição da Ciência da Informação para o mercado de capitais. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 133-145, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1258/1643>>. Acesso em: 04 jun. 2015.

CAVALCANTI, A. V. de. **Sistemas Territoriais de Inovação e a Experiência de Desenvolvimento em Eletrônica de Pernambuco no Século XX**. 2012. Tese (Doutorado em Ciências Geográficas)–Programa de Pós-Graduação em Ciências Geográficas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2012.

CETENE. Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste. **Apresentação**. c2011a. Disponível em: <<https://www.cetene.gov.br/sobre>>. Acesso em: 17 maio 2015.

CORREIA, Claudio Manoel de Carvalho. Semiose e Desenvolvimento Cognitivo: Estudo Sobre as Estratégias de Construção dos Processos Sígnicos em Seqüências Lógicas. In: CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA, 6., 2002, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Cifefil, 2002. Disponível em: <<http://www.filologia.org.br/vicnlf/anais/semiose.html>>. Acesso em: 24 jun. 2015.

CORREIA, Claudio Manoel de Carvalho. Fundamentos da Semiótica Peirceana. **Caderno Seminal Digital**, v.9, n.9. Rio de Janeiro: Dialogarts, 2008. Disponível em: <[http://www.dialogarts.uerj.br/admin/arquivos\\_seminal/seminal09.pdf](http://www.dialogarts.uerj.br/admin/arquivos_seminal/seminal09.pdf)>. Acesso em: 06 jun. 2015.

DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da; COSTA, Suzana Queiroga da. Gestão da Informação e do Conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas à unidades de informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p.97-107, jan./abr. 2007. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/503/1469>>. Acesso em: 27 maio. 2015.

FADEL, Bárbara et al. Gestão, mediação e uso da informação. In: VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2010. p.13-31.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em perspectiva**, v. 17, n. 3-4; p. 26-34, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392003000300004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000300004)>. Acesso em: 29 maio. 2015.

LOPES, Elaine Cristina; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Disseminação da informação em empresas de capital aberto e os processos de mediação da informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 79-92, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/18827>>. Acesso em: 17 jun. 2015.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, maio/ago. 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652002000200008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652002000200008&script=sci_arttext)>. Acesso em: 01 jun. 2015.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/797/725>>. Acesso em: 04 jun. 2015.

PICININ, C. T.; KOVALESKI, J. L.; RAIMUNDI, C. V. Gestão do conhecimento e inovação: um enfoque logístico. Revista Eletrônica **Fafit/Facic**, v. 1, p. 17-29, 2010. Disponível em: <<http://www.fafit.com.br/revista/index.php/fafit/article/viewFile/8/4>>. Acesso em: 18 jun, 2015.

IBICT. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. **Novo sistema gerencial no Ibict**. c2012. Disponível em: <<http://www.ibict.br/Sala-de-Imprensa/noticias/2008/novo-sistema-gerencial-no-ibicRt>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

ROZA, Rodrigo Hipólito. **Produção e disseminação de informação nas organizações: o papel da tecnologia da informação e a geração de conhecimento**. 2006. 105f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, PUC – Campinas, Campinas, 2006. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=144](http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=144)>. Acesso em: 06 abr. 2015.

SCHARF, E. R. e SORIANO-SIERRA, E. J. A gestão do conhecimento e o valor percebido: estratégia competitiva sustentável para era do conhecimento. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 5, n. 1, p. 87-108, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jistm/v5n1/06.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2015.

SMITH, Marinês Santana Justo; FADEL, Bárbara. A inter-relação entre o profissional da informação e o profissional contabilista: necessidades informacionais. In: VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2010. p.169-189.

SOUZA, Leila Bárbara Menezes. CARVALHO, Katia de. Disseminação da informação sobre plantas medicinais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--168.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2015.

TORRES, Roger Faleiro; NEVES, Jorge Tadeu de Ramos. Gestão estratégica da informação: estudo de caso em uma prestadora de serviços de tecnologia da informação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, fev. 2008. Disponível em: <[http://dgz.org.br/fev08/Art\\_04.htm](http://dgz.org.br/fev08/Art_04.htm)>. Acesso em: 15 jun. 2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. Infohome. nov. 2004. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=88](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88)>. Acesso em: 20 abr. 2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação em gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/110/151>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim et al. O Processo de Inteligência Competitiva em Organizações. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 4, n. 3, jun. 2003. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/jun03/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/jun03/Art_03.htm)>. Acesso em: 07 jun. 2015.