

Usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento

Information user as a protagonist of information and knowledge management

Ilka Maria Soares Campos   

Eliane Bezerra Paiva   

Resumo

Na gestão da informação e do conhecimento os usuários da informação têm um papel predominante nos ambientes internos e nos processos estratégicos das organizações. O objetivo do estudo é refletir sobre o usuário da informação como protagonista da Gestão da Informação e do Conhecimento nos ambientes internos das organizações. A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, exploratória e descritiva e de abordagem qualitativa. Os fundamentos teóricos da pesquisa são oriundos da Ciência da Informação e se baseiam nos conceitos de usuário da informação, protagonismo e Gestão da Informação e do Conhecimento. Conclui-se que os usuários que atuam nas organizações necessitam se apoderar de informações e exercer seu protagonismo para delinear estratégias de Gestão da Informação e do Conhecimento.

Palavras-chave: Usuário da Informação; Protagonismo; Gestão da informação e do conhecimento.

Abstract

In Information and Knowledge Management, information users have a predominant role in internal environments and in the strategic processes of organizations. The aim of the study is to reflect about information user as a protagonist of Information and Knowledge Management in the internal environments of organizations. The research is characterized as bibliographic, exploratory and descriptive with qualitative approach. The theoretical foundations of the research are originated from Information Science and are based on the concepts of information user, protagonism, and Information and Knowledge Management. It is concluded that users which act in organizations need to seize upon information and to exercise their protagonism to delineate strategies of Information and Knowledge Management.

Keywords: Information user; Protagonism; Information and knowledge management.



folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Juazeiro do Norte, v. 7, n. 2. p. 57-78, maio/ago. 2021. ISSN 2447-0120. DOI [10.46902/2021n2p57-78](https://doi.org/10.46902/2021n2p57-78).

1 Introdução

Na atualidade, a informação tornou-se um bem valioso e estratégico nas diversas esferas da vida das pessoas e organizações. Conhecer a dinâmica dos fluxos informacionais e seus atores, no ambiente organizacional, torna-se essencial para a efetividade das organizações.

A área de gestão da informação e do conhecimento reconhece a importância da informação como recurso dentro das organizações e tem se dedicado ao estudo dos fluxos informacionais.

Os fluxos da informação correspondem às etapas do processo de interação e transferência de mensagens entre um sujeito emissor e um receptor (RODRIGUES; BLATTMANN, 2011).

Assim, as pessoas, os usuários da informação, são os atores nesse processo que se inicia a partir de uma necessidade de informação e termina no seu uso.

[...] o sujeito que atua socialmente em ambientes e práticas relacionados à informação também se caracteriza como sujeito da ação protagonista, tanto porque apoia toda essa dinâmica, quanto porque sua própria ação interfere nesse processo (GOMES, 2017, p. 28).

Ressalta-se a importância dos usuários internos exercerem sua ação protagonista ao implantar a gestão da informação e do conhecimento nas organizações. Entretanto, percebe-se que a literatura, em língua portuguesa, acerca dos usuários da informação e seu comportamento no âmbito das organizações, ainda é escassa.

Entende-se que a informação é um recurso estratégico competitivo que deve ser gerenciado para subsidiar as ações de tomada de decisão. Assim, realizou-se uma pesquisa visando responder ao seguinte questionamento: Como o usuário da informação exerce sua ação protagonista ao implantar a gestão da informação e do conhecimento nos ambientes internos das organizações?

Em vista disso, o presente artigo tem o objetivo de refletir sobre o usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes internos das organizações. Desse modo, pretende-se colaborar e fomentar a discussão sobre a atuação do usuário e o seu protagonismo na área da gestão da informação e do conhecimento.

2 Sobre Usuário da Informação e Protagonismo Social

A temática 'usuários' insere-se na Ciência da Informação numa das suas teorias contemporâneas, denominada 'Estudos sobre os sujeitos' (ARAÚJO, 2018). Inicialmente, os estudos de usuários da informação emergem na literatura como "levantamentos bibliotecários" ou como enquetes sobre leituras (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Os Estudos de Usuários são uma área consolidada de pesquisa em Ciência da Informação que se constituiu, conforme Rolim e Cendón (2013), a partir de dois momentos:

- a) os estudos de 1930, desenvolvidos na Escola de Chicago, visando integrar grupos de imigrantes à comunidade americana por meio da biblioteca pública; e
- b) os estudos de 1948, apresentados na Conferência da Royal Society sobre as necessidades dos usuários de informação científica.

A literatura da Biblioteconomia e da Ciência da Informação apresenta inúmeros conceitos dos estudos de usuários destacando-se o de Nice de Menezes Figueiredo, pioneira dos estudos de usuários no Brasil que conceitua esses estudos como: "Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em material de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada" (FIGUEIREDO, 1979, p. 79)

Ao longo do tempo, os estudos de usuários centraram sua atenção em diferentes tipos de usuários: físicos, tecnólogos, administradores, professores, estudantes, dentre outros. Esses estudos realizaram-se sob diferentes abordagens (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

São três as abordagens dos estudos de usuários: a abordagem tradicional, a abordagem alternativa e a abordagem sociocultural. Inicialmente, os estudos de usuários seguiam a tradição positivista e consideravam a informação como objetiva. Os métodos de pesquisa adotados eram, predominantemente, quantitativos e desenvolviam-se estudos de uso. Esses estudos se inserem na abordagem tradicional. Na abordagem tradicional, centrada na unidade de

informação, o usuário é um sujeito passivo, um mero utilizador dos sistemas de informação (BERTI; ARAÚJO, 2017).

A abordagem alternativa, também conhecida como “centrada no usuário ou abordagem da percepção do usuário” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 83), surgiu como crítica à abordagem tradicional. Emergem nessa abordagem os estudos de necessidades de informação e de comportamento informacional. Adotam-se, então, metodologias qualitativas e surgem os primeiros modelos teóricos para o desenvolvimento dos estudos de usuários.

A terceira abordagem, a sociocultural, considera os sujeitos como inseridos em mundos construídos socialmente. Caracteriza-se pelo uso de diversos aportes teóricos, sobretudo das Ciências Sociais e Humanas como a Etnometodologia, Fenomenologia, Hermenêutica, Interacionismo Simbólico, dentre outros. A informação é considerada uma construção coletiva. Na abordagem sociocultural emergem os estudos das práticas informacionais.

Tanus (2014) faz uma correlação das abordagens dos estudos de usuários dialogam com os paradigmas da Ciência da informação defendidos por Capurro (2003). Segundo a autora, a abordagem tradicional vincula-se ao paradigma físico da Ciência da informação. A abordagem alternativa corresponde ao paradigma cognitivo da Ciência da informação e é centrada no usuário da informação. E a abordagem sociocultural corresponde ao paradigma social da Ciência da informação (TANUS, 2014).

No tocante à palavra ‘usuário’, a literatura apresenta uma multiplicidade de termos utilizados para se referir a usuários de sistemas de informação, tais como: usuário da informação, usuário potencial, usuário real, usuário interno, usuário externo, cliente, dentre outros (NÚÑEZ PAULA, 2000).

A complexidade do termo ‘usuário’ é percebida por Dias e Pires (2004) quando referem que o termo “Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço; ao produtor de informação; entre outros” (DIAS; PIRES, 2004, p.7).

Mais recentemente Corrêa (2014) propõe o uso do termo ‘interagente’ em substituição ao termo ‘usuário’, argumentando com base em dados de uma pesquisa bibliográfica sobre a presença do termo ‘interação’ na literatura sobre

estudos de usuários no Brasil. Entretanto o termo 'interagente' ainda é pouco utilizado na literatura dos estudos de usuários.

Sanz Casado (1994) concebe o usuário como o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades. Assim, todas as pessoas são usuárias da informação, pois, no cotidiano, ao desenvolverem diferentes atividades (por exemplo: estudar, trabalhar, divertir-se) necessitam de informação.

Concorda-se com Núñez Paula (2000) quando refere que existe uma série de critérios para nomear e classificar usuários da informação, mas deve-se ficar atento porque os termos provêm de linguagens profissionais diversas e de diferentes épocas o que exige precaução para definir o termo a ser utilizado em nosso discurso. Assim, na presente pesquisa, o termo usuários da informação refere-se aos usuários internos: as pessoas que trabalham na organização e se vinculam, direta ou indiretamente, ao atendimento da missão e dos objetivos estratégicos dessa organização e utilizam a informação.

A presente pesquisa volta sua atenção para os usuários internos de organizações e o protagonismo social.

[...] O protagonismo tem relação conceitual com o sócio-interacionismo e com o paradigma social da CI ao deslocar seus atores para o papel principal, por revelar uma dimensão pessoal e ao mesmo tempo plural de convivência com o outro, com a comunidade a qual pertence, promovendo ações de diversos níveis, inclusive informacionais, e potencializado uma dinâmica social e cultural no seu contexto, e na sociedade (FARIAS; VARELA, 2018, p.35).

Ser protagonista implica intervir na realidade, apropriar-se de informações, identificar saberes, implantar ações que visem à produção/criação de significado e estimular o compartilhamento de conhecimento nas organizações.

Para tratar do conceito de protagonismo, Perrotti (2017) retoma à história de Antígona, protagonista da obra de Sófocles e aponta que o conceito de protagonismo na acepção grega

remete para uma compreensão claramente conectada à "vida cidadã", ao reconhecimento do outro como condição de constituição do si mesmo, em relação dinâmica entre os termos, a prevalência da política como condição de combate às ameaçadoras forças narcísicas do despotismo,

categoria inscrita no campo pré-político e que remete a um “eu” autoconcentrado.

Originalmente, o termo ‘protagonista’ deriva de “proto” (o principal, o primeiro) mais “agon/agonistes” (luta, o que luta, lutador) e significa o principal, o primeiro lutador. (PERROTTI, 2017, p. 14). O termo encerra, então, uma dimensão topológica, espacial e, também, temporal. Assim, “[...] protagonistas assumem a luta pela construção, pela criação, como atitude face ao mundo. Lutar, mais que enfrentamento “contra”, é modo de ser e de estar, de produzir e cuidar de um mundo comum, habitável e convivial” (PERROTTI, 2017, p. 15, grifos do autor). Na acepção grega, o protagonista está imerso e pleno de historicidade; é um herói solidário, diferentemente, o herói da modernidade, que é solitário.

Perrotti (2017, p. 23, grifos do autor) enuncia que

O protagonista não é prisioneiro nem do *eu*, nem do *nós*. Ele está em estado permanente de regulação entre forças contrárias e inevitáveis que atuam no jogo das significações. Ele confronta signos, palavras, memórias, valores. Torna própria a informação de outrem, dá vida, carnalidade, imprime suas marcas aos signos, devolvendo-os ao espaço público de onde se originam.

Entretanto, ao longo do tempo, o termo ‘protagonismo’ foi ganhando novos significados, mudando o sentido original atribuído por Sófocles. Conforme Perrotti (2017) ‘protagonismo’ é um termo multifacetado e que, graças à sua riqueza semântica, tem sido utilizado em diferentes campos da ação social.

Para Gomes (2017, p. 27-28),

o protagonismo social representa um caminho humanizador do mundo e, portanto, promissor da construção ética de relações sociais capazes de assegurar espaço crítico, de dialogia, criatividade e alteridade. Esse espaço crítico potencializa a construção de zonas de consensus, já que nele os sujeitos expõem suas compreensões e argumentos, debatem acerca dos pontos de divergência e convergência de ideias, criando as condições para o estabelecimento e revisão de políticas, normativas, metas sociais e também verdades científicas.

A presente pesquisa aborda o usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes internos das organizações. A seguir, apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa.

3 Procedimentos Metodológicos

A descrição dos procedimentos metodológicos adotados numa pesquisa é de grande relevância para entender como se realizou a pesquisa. Goldenberg (2004) refere que “Metodologia científica é muito mais do que algumas regras de como fazer uma pesquisa. Ela auxilia a refletir e propicia um “novo” olhar sobre o mundo: um olhar científico, curioso, indagador e criativo” (GOLDENBERG, 2004, p. 11).

Nessa mesma direção, Braga (2007) assinala que:

Além de garantir o correto desenvolvimento da pesquisa, a metodologia adequada tem a função de atestar o caráter científico e conferir qualidade e validade ao estudo realizado e ao conhecimento resultante. Para a ciência, não estão em jogo apenas os resultados da pesquisa, mas quais foram os meios e procedimentos adotados pelo pesquisador ou pela pesquisadora para alcançá-los (BRAGA, 2007, p. 18).

Diante da proposta de refletir sobre o usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes internos das organizações trazendo à tona a fundamentação teórica necessária e os dados que correspondem à solução do problema anteriormente delimitado, a presente pesquisa se classifica como de natureza bibliográfica, exploratória, descritiva e qualitativa.

A pesquisa realizada tem características de natureza bibliográfica, quando busca construir o referencial teórico com base em artigos, livros, dissertações, teses, trabalhos emanados de eventos, etc. Para dar aporte teórico à pesquisa, realizou-se um levantamento bibliográfico sobre as temáticas: usuário da informação, protagonismo e gestão da informação e do conhecimento, utilizando-se a Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e a *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO).

Conforme Bentes Pinto e Cavalcante (2015, p. 17), “[...] a pesquisa bibliográfica constitui um conjunto metodológico de técnicas para se buscar informações e conhecimentos registrados (analógicos ou digitais), concernentes a um domínio particular para atender uma necessidade específica”.

A pesquisa desenvolvida se caracteriza por ser exploratória, pois, conforme Hernández Sampieri, Fernández Collado e Baptista Lucio (2013, p. 101) “Os estudos exploratórios são realizados quando o objetivo é examinar um tema ou

um problema de pesquisa pouco estudado, sobre o qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes”. A temática usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes internos das organizações é carente na literatura de Ciência da Informação em língua portuguesa. Ao realizar pesquisa na Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) (SCIELO), utilizando-se os termos ‘usuário’ AND ‘protagonismo’ os resultados obtidos não atingiram uma dezena. E, pesquisando na *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) o resultado da busca foi negativo.

Também se constitui uma pesquisa descritiva porque se propõe a descrever o usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes internos das organizações. As pesquisas descritivas “[...] buscam especificar as propriedades, as características e os perfis das pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise” (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2013, p. 102). A descrição de usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes internos das organizações derivou-se de buscas bibliográficas realizadas em bases de dados, periódicos, livros, anais de eventos etc., em suportes impressos e/ou digitais.

Quanto ao tipo de abordagem para o alcance dos objetivos, a pesquisa é de cunho qualitativo. Conforme Rampazzo (2015) a pesquisa qualitativa “[...] busca uma compreensão particular daquilo que estuda: o foco da sua atenção é centralizado no específico, no peculiar, no individual, almejando sempre compreensão e não a explicação dos fenômenos estudados”. (RAMPAZZO, 2015, p. 58).

A leitura, análise e interpretação dos textos resultantes do levantamento bibliográfico realizado possibilitou descrever como o usuário da informação exerce seu protagonismo nos ambientes internos das organizações, que se apresenta na próxima seção deste artigo.

4 Usuário da Informação Como Protagonista da Gestão da Informação e do Conhecimento

As organizações em busca de desenvolvimento e inovação vêm ampliando, em um processo evolutivo, o reconhecimento da

necessidade de informação e conhecimento, como também, o papel primordial do usuário de informação.

A relação da gestão da informação e do conhecimento se complementa e se entrelaça nos ambientes internos das organizações como estratégias nos seus processos. Logo, faz-se necessário ressaltar que o conhecimento tem origem nas pessoas, o que tornam os usuários protagonistas da gestão da informação e do conhecimento em uma organização.

Nesse viés, Frade, Nascimento, Tomaél e Alvarenga Neto (2003, p. 56), ressaltam que “a necessidade e a oferta de informação nas empresas são tão desarticuladas que a relação entre as pessoas deve ser cada vez mais valorizada e imprescindível para o desenvolvimento do conhecimento tecnológico e estratégico”. Na gestão da informação a tecnologia tem um papel de extrema relevância nos aspectos que envolvem o armazenamento, acesso e uso da informação, assim como na gestão do conhecimento as pessoas, processos e tecnologias, coadunam com estratégias organizacionais.

Alguns autores mencionam que,

o indivíduo necessita desenvolver algumas competências para construir conhecimento [...] saber pensar; saber observar; saber estabelecer relações; saber questionar; saber aproveitar o conhecimento acumulado através das experiências vivenciadas ao longo da vida; ter capacidade de apreender; ter consciência da própria ignorância (VALENTIM; GELINSKI, 2005, p.45).

As organizações ainda caminham a passos lentos ou obscuros no protagonismo dos usuários da informação. Os ambientes internos possuem uma amplitude de conhecimentos e caminhos a serem traçados para identificar e compartilhar inúmeros saberes. Lucas, Felício, Farias e Steinbach (2006, p. 3), ressaltam que, “o conhecimento gerado precisa ser gerenciado, pois é a base para o capital intelectual de uma empresa. O conhecimento é um fluxo constante, no qual os profissionais registram e compartilham experiências e conhecimentos”. O conhecimento quando compartilhado

pode abrir portas estratégicas quando a valorização dos usuários existir em uma sociedade que cresce nesse contexto.

Duarte, Lira e Lira (2014, p. 271) destacam que

A sociedade evolui, partindo de um patamar de conhecimento que vai se acrescentando à medida que ele é registrado e passado adiante, para que aquele que vem depois possa usufruir o que já se consolidou. O conhecimento não é estático. Cada vez que ele é registrado, ou seja, aquilo que foi construído na mente do conhecedor, e explicitado por meio do registro em suporte informacional, passa a ser conhecimento explícito ou informação. Uma vez que esse conhecimento é internalizado por outrem, alimentado pela visão de mundo daquele que o está adquirindo, modifica-se a estrutura de conhecimento preexistente e se converte em novo conhecimento numa dinâmica que nunca se iguala ao conhecimento anterior.

O conhecimento por não ser estático comprova a importância do usuário da informação na renovação e criação de novas estratégias. O gerenciamento da informação se faz presente por meio de seus fluxos de documentos auxiliando no suporte na tomada de decisões, assim como no desenvolvimento dos processos organizacionais. Corroborando, Oliveira e Bertucci (2003, p. 9) evidenciam que “o gerenciamento da informação se tornou um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através das melhorias no fluxo da informação, do controle, análise e consolidação da informação para os usuários”. Percebe-se que a gestão da informação e a gestão do conhecimento são elementos de apoio e suporte nas tomadas de decisões das organizações. Por outro lado, a existência do conhecimento se dará por meio das pessoas, os usuários da informação.

Carvalho e Longo (2002, p. 114) ressaltam que

gerenciar as informações, como recurso dentro das organizações, implica verificar as necessidades informacionais e passar pela coleta, armazenamento, distribuição, recuperação e uso da informação. Torna-se, assim, necessário buscar metodologias e ferramentas para coletar e registrar dados a fim de possibilitar a elaboração e o tratamento da informação, sua análise e contextualização, gerando conhecimento, para subsidiar o processo decisório.

A gestão da informação (GI) e a gestão do conhecimento (GC) se diferem nos seus fluxos de informação. Valentim (2008) considera que GI desenvolve suas

ações essencialmente nos fluxos formais de informação. Na GC, a autora, ressalta que essencialmente as atividades estão nos fluxos informais que se concentram nas pessoas como capitais intelectuais. Para Stewart (2002, p.31) “O conhecimento e a informação estão embutidos cada vez mais em todos os nossos produtos de uso cotidiano”.

O usuário de informação se insere neste contexto como principal elemento detentor do conhecimento tácito nas organizações nos aspectos que envolvem desde a origem aos processos estratégicos.

Inferese nesse caminho que

a gestão da informação (GI) atua no âmbito do conhecimento explícito, enquanto a gestão do conhecimento (GC) atua no âmbito do conhecimento tácito. Ambas são aliadas e se complementam, pois a gestão do conhecimento utiliza métodos, técnicas e instrumentos que levam os sujeitos a compartilharem, socializarem e sistematizarem o conhecimento (SARDELARI; CASTRO FILHO; HENRIQUE, 2016, p. 5).

Nesse ínterim, as estratégias apresentadas por Davenport e Prusak (1998) se inserem no protagonismo dos usuários da informação na GI e GC, quando eles consideram que o compartilhamento do conhecimento por ocorrer por meio de fluxos informais em conversas no cafezinho, bebedouros, cantinas ou outros ambientes internos, ocasionam situações oportunas de encontros para partilha de saberes, experiências, ideias, inovações. Esses locais informais podem promover a liberdade de diálogos. Em contrapartida, essas oportunidades só irão ocorrer e serem válidas se a confiança e a parceria possam ser estímulos de motivação para as pessoas.

É oportuno destacar aqui o conceito de gestão do conhecimento de Duarte (2004, p. 283): “a gestão do conhecimento consiste na integração de processos simultâneos desde a criação ao uso pleno do conhecimento, viabilizado pela cultura de aprendizado e de compartilhamento no ambiente das organizações”. Nesse mesmo caminho, Moresi (2001), destaca que a gestão do conhecimento integra um conjunto de atividades que busca desenvolver e controlar os diversos conhecimentos existentes em uma organização, com intuito de utilizá-los na consecução de seus objetivos, conforme Quadro 1, assim como outros autores irão conceituar de forma individual.

Quadro 1 – Conceitos de pesquisadores brasileiros sobre gestão do conhecimento

Autores	Conceitos de Gestão do Conhecimento
Moresi (2001, p. 73)	“[...] conjunto de atividades que busca desenvolver e controlar todo tipo de conhecimento e uma organização, visando à utilização na consecução de seus objetivos”.
Valentim (2002, p. 4-5)	“[...] capital intelectual da organização [visando o] desenvolvimento da cultura organizacional voltada ao conhecimento, mapeamento e reconhecimento dos fluxos informais de informação, tratamento, análise e agregação de valor às informações utilizando tecnofias de informação, transferencia do conhecimento ou socialização do conhecimento no ambiente organizacional, criação e disponibilização de sistemas de informação empresariais de diferentes natureza [e] trabalha essencialmente com os fluxos informais”.
Brufrem (2004, p. 8)	“[...] gestão de conhecimento considerado enquanto ato é sempre uma forma de conhecimento, ou seja, é produto de inrerpretações e produz outras representações, podendo ser reprodutora de estruturas e significados que transitam no universe, campo de produção ou de estudos”.
Valentim e Gelinski (2005)	“[...] como um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utlizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam á informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão” (VALENTIM; GELINSKI, 2005 <i>apud</i> VALENTIM, 2003, P. 1).
Valentim (2008, p. 4)	“[...] 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 processodecisório em âmbito organizacional”.
Álvares, Baptista e Araújo Júnior (2010)	Apresentam uma categorização conceitual sobre gestão do conhecimento [...]: gestão do capital intelectual [...]; gestão de ativos intangíveis [...]; como processo [...]; como criação de conhecimento organizacional [...]; gestão do intelecto profissional[...]; a partir dos ativos de informação [...]; como prática organizacional [...]; por uma perspectiva de aprendizado [...].
Souza, Dias e Nassif (2011)	Consideram que na perspectiva epistemológica integradora entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento, a competência informacional

	e os inteligentes coletivos se inter-relacionam à aprendizagem organizacional e ao compartilhamento de conhecimento.
Bettencourt e Cianconi (2012, p.17)	“Um dos principais focos da gestão do conhecimento hoje é a colaboração, prevalecendo o estudo de práticas que estimulem o compartilhamento e a colaboração para a aprendizagem e produção de conhecimentos”.
Hoffmann (2016)	“[...] trata, acima de tudo, de alguns princípios essenciais, como capacitar as pessoas a funcionar em conjunto; preservar sua cultura e valores; garantir aprendizado; criar, descobrir e coletar conhecimentos internos e externos a organização; compartilhar e compreender modelos e as melhores práticas, para que possam ser utilizadas; entre outras.
Correa (2019, p. 142)	Conceitua “[...] gestão do conhecimento holística como uma proposta que visa abordar as partes pelo todo, considerando que essas partes não devem ser analisadas de forma isolada por haver uma interligação entre essas e, portanto, resulta em recontextualizar essas partes num molde que contemple a totalidade”.

Fonte: Valentim (2020).

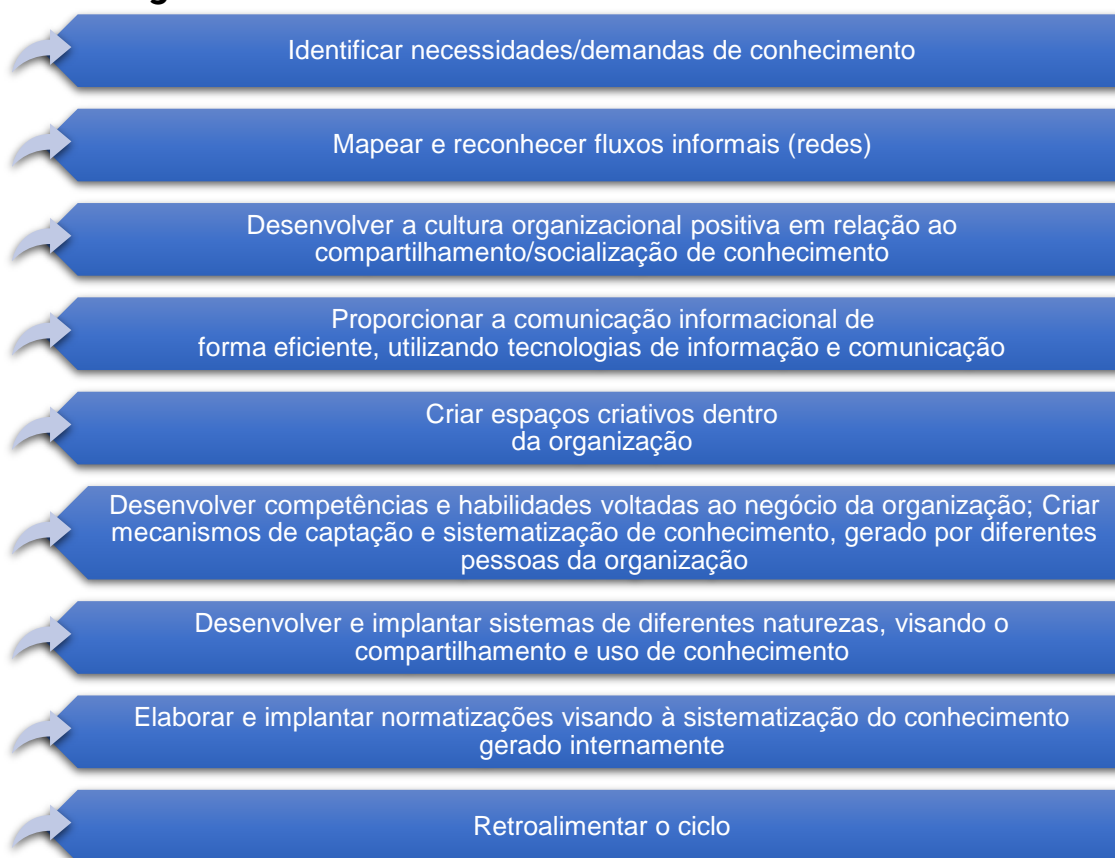
Os conceitos de gestão do conhecimento apresentados no Quadro 1 evidenciam a relação do conhecimento com o protagonismo das pessoas, ou seja, o capital intelectual. A aprendizagem também possui um papel importante no desenvolvimento da gestão do conhecimento e a cultura na organização com relevância muito grande para que a gestão do conhecimento possa ser efetiva.

Nessa perspectiva, a gestão do conhecimento consiste na relação com a cultura na organização por ser 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 processodecisório em âmbito organizacional (VALENTIM, 2008, p. 4).

A autora ainda explicita as atividades que inerentes a gestão do conhecimento conforme a Figura 1 apresenta a seguir:

Figura 1 - Atividades da Gestão do conhecimento



Fonte: Adaptado Valentim (2008, p.4).

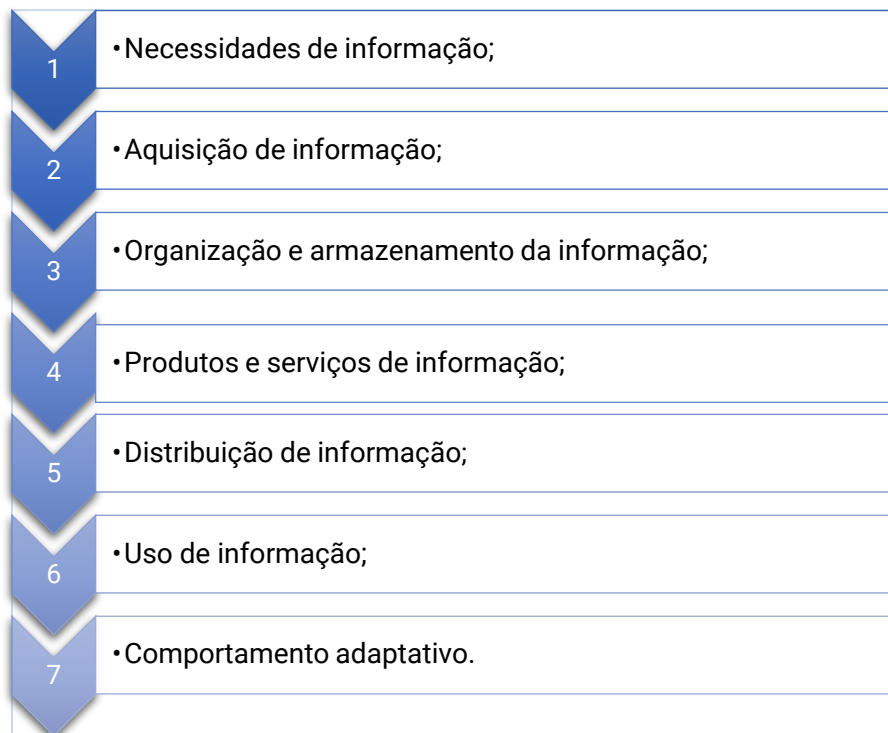
Percebe-se que as atividades apresentadas na Figura 1, seguem uma sequência de processos que permite oportunizar as pessoas o compartilhamento dos seus conhecimentos, assim a organização pode criar estratégias para mapear e compartilhar esses saberes com sistemas formais e informais, envolvendo a gestão da informação e do conhecimento. De acordo com Valentim (2020, p. 9), “compreende-se que a gestão do conhecimento alimenta a gestão da informação que, por sua vez, retroalimenta a gestão do conhecimento, em um ciclo virtuoso”.

Nos aspectos formais na GI, Valentim (2020, p. 5) ressalta que “a gestão da informação atua no âmbito do conhecimento explícito e a gestão do conhecimento atua no âmbito do conhecimento tácito”. Nesse ínterim, a GI tem como principal objetivo “identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais” (TARAPANOFF, 2001, p.44). Logo, o uso, o armazenamento, o acesso e reuso da informação perpassam por estruturas que

envolvem tecnologias e outros recursos que necessitam de aprendizagem para seu domínio pleno com o protagonismo do usuário.

No que tange a utilização da gestão da informação, Choo (2003) considera um modelo composto de sete etapas (Quadro 2), como listado a seguir.

Quadro 2 – Modelo de Gestão da Informação – Choo (2003)



Fonte: Choo (2003).

Choo (2003), no Quadro 2, descreveu em seu modelo de Gestão da Informação, uma sequência de sete etapas considerando que inicialmente deve existir uma necessidade de informação para que os processos da gestão sejam desenvolvidos. Percebe-se ainda que na última etapa o comportamento da informação é adaptativo para se estabelecer seu objetivo.

Em um modo informal, Choo (2011), considerou que na gestão do conhecimento, a construção do conhecimento só existirá de forma plena se reconhecer o relacionamento sinérgico entre o conhecimento tácito/pessoal e o explícito nos ambientes internos de uma organização. Para a renomada autora em gestão da informação e conhecimento, Valentim (2008, p. 19) evidencia que “um conhecimento construído por um indivíduo alimenta a construção do

conhecimento coletivo e, por outro lado, o conhecimento coletivo alimenta a construção do conhecimento individual em ambientes organizacionais”.

Nessa perspectiva, a construção do conhecimento na gestão da informação e do conhecimento, os processos sociais quando ocorrem são capazes de possibilitar novos conhecimentos por meio dos usuários, ou seja, os protagonistas. Logo, a organização precisa proporcionar os recursos necessários como infraestrutura, tecnologias e processos para que os usuários passem a ter condições de tornar possível desenvolver suas competências essenciais.

5 Considerações Finais

O papel do usuário da informação possui uma relevância muito grande para a devida efetivação da gestão da informação e do conhecimento. Os ambientes internos perpassam por processos organizacionais a cada momento no desenvolvimento de suas atividades tendo como protagonistas os usuários.

Os usuários são atores no processo de interação e transferência de mensagens. Eles estão envolvidos nos fluxos de informação; cabe-lhes a responsabilidade de compartilhar informação; deles depende a efetivação dos fluxos informacionais. O seu protagonismo se exerce ao interferirem na realidade, apropriarem-se das informações, implantarem ações visando a produção de significado e estimularem o compartilhamento de informações e de conhecimentos.

Ao exercerem seu protagonismo, os usuários influenciam na resolução problemas reais, tornam-se atores principais em ações que dizem respeito aos problemas concernentes ao bem comum das organizações.

Os usuários, protagonistas, estão evidenciados na criação e desenvolvimento dos processos, no uso da infraestrutura e tecnologias, o que pode levar a caminhos estratégicos aliados a uma cultura organizacional que estimule os fluxos formais na gestão da informação e os fluxos informais na gestão do conhecimento.

Refletir nessa perspectiva de gerenciamento da informação e do conhecimento com o protagonismo dos usuários de informação, explicita também o compartilhamento como fator que evidencia possibilidades de relações que juntas se complementam. Para Sveiby (1998, p. 27) “o conhecimento e a informação crescem quando são compartilhados; uma ideia ou habilidade

compartilhada com alguém não se perde, dobra”. Logo, se justifica o papel dos usuários de informação como fundamental para a disseminação do conhecimento, assim como a necessidade e uso da informação nos ambientes internos das organizações.

Conclui-se que os usuários que atuam nas organizações necessitam se apoderar de informações e exercerem seu protagonismo para delinear estratégias de gestão da informação e do conhecimento.

Referências

ÁLVARES, Lilian Maria de Araújo Rezende; BAPTISTA, Sofia Galvão; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique. Gestão do conhecimento: categorização conceitual. **Em Questão**, Porto Alegre, v.16, n.2, p.235-252, jul./dez. 2010. Disponível em:

<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/15124/10437>. Acesso em: 21 jan. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BENTES PINTO, Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção. *In*: PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: Edições UFC, 2015. p. 15-34.

BERTI, Ilmar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n.2, p. 389-401, maio/ago. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2017v22n2p389>. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462>. Acesso em: 05 set. 2021.

BETTENCOURT, Márcia Pires da; CIANCONI, Regina de Barros. Gestão do conhecimento: um olhar sob a perspectiva da ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais Eletrônicos** [...] Rio de Janeiro: FIOCRUZ; ANCIB, 2012. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/viewFile/3746/2869>. Acesso em: 21 jan. 2021.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. *In*: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. Cap. 1, p.17-38.

BUFREM, Leilah Santiago. Levantando significações para significantes: da gestão do conhecimento a organização do saber. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. esp., p.1-10, 1. sem., 2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/91550>. Acesso em: 21 jan. 2021.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 21 jan. 2021.

CARVALHO, Elizabeth Leão de; LONGO, Rose Mary Juliano. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do conselho de administração da UEL. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, p.113-133, jul./dez. 2002. DOI: <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2002v7n2p113>. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1703/1454>. Acesso em: 26 out. 2020.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC, 2003.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. 3 ed. São Paulo: Senac, 2011.

CORREA, Fábio. A gestão do conhecimento holística: delineamento teórico conceitual. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.24, n.1, p.122-146, mar. 2019. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/3542/2255>. Acesso em: 20 jan. 2021.

CORRÊA, Elisa C.D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. DOI: [10.5007/1518-2924.2014v19n41p23](https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23). Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>. Acesso em: 05 set. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2004. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2018.

DUARTE, Emeide Nóbrega. **Análise da produção científica em gestão do conhecimento**: estratégias metodológicas e estratégias organizacionais. João Pessoa: 2003. 300f. Tese (Doutorado em Administração), Universidade Federal da Paraíba, 2004. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/9095?locale=pt_BR. Acesso em: 05 set. 2021.

DUARTE, Emeide Nobrega; LIRA, Suzana de Lucena; LIRA, Waleska Silveira. Gestão do conhecimento: origem, evolução, conceitos e ações. *In*: DUARTE, Emeide Nóbrega; LLARENA,

Rosilene Agapito da Silva; LIRA, Suzana de Lucena (org.). **Da informação à auditoria de conhecimento**: a base para a inteligência organizacional. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014. Cap. 8, p. 269-308.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; VARELA, Aínda Varela. Desiderato do protagonismo social na formação do bibliotecário mediante o desenvolvimento de competências em informação. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 4, n. 1, p. 33-44, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/270>. Acesso em: 05 set. 2021.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

FRADE, Ana Cristina Morado Nascimento; NASCIMENTO, Denise Morado; TOMAÉL, Maria Inês; ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. Gestão estratégica da informação: a distribuição da informação e do conhecimento. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 37-64, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/90/1557>. Acesso em: 23 out. 2020.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8.ed. Rio de Janeiro, Record, 2004.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira. **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 27-43.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Maria del Pilar. **Metodologia da pesquisa**. 5.ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado. Gestão do conhecimento e da informação em organizações baseados em inteligência competitiva. **Ciência da Informação**, Brasília, v.45, n.3, p.31-43, set./dez. 2016. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4045/3564>. Acesso em: 20 jan. 2021.

LUCAS, André; FELÍCIO, Joana Carla de Souza Matta; FARIAS, Regina May de; STEINBACH, Vanessa; COSTA, Marília Damiani. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.13, n. 1, p. 59-79, jan./ jun.2008. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/521>. Acesso em: 05 set. 2021.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Inteligência organizacional: um referencial integrado. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 35-46, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/923/960>. Acesso em: 20 jan. 2021.

NUÑEZ PAULA, Israel. A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medelin, v. 23, n.1/2, p. 107-121,

ene./feb. 2000. Disponível em: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7926>. Acesso em: 20 jan. 2021.

OLIVEIRA, Marlene; BERTUCCI, Maria da Graça Eulálio de Souza. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, v. 13, n. 12, jul/dez 2003. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br>. Acesso em: 23 out. 2020.

PERROTTI, Edmir. Sobre informação e protagonismo cultural. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 11-26.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 8. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2015.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Uso das fontes de informação para a geração do conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.1, n. 2, p. 43-58, jul./ dez. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/9999/6922>. Acesso em: 5 set. 2021.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na Ciência da Informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.14, n. 2, abr. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45772>. Acesso em: 5 set. 2021.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación German Sanchez Ruypérez, 1994.

SARDELARI, Íris Marques Tavares, CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes de; HENRIQUE, Jorge Luiz. Gestão da informação e do conhecimento como subsídio para a gestão de relacionamento com usuários/clientes das mídias sociais de um banco de varejo. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.6, n. esp., p. 171-188, jan. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/27389/14782>. Acesso em: 5 set. 2021.

SOUZA, Edivânio Duarte de; DIAS, Eduardo José Wense; NASSIF, Mônica Erichsen. A gestão da informação e do conhecimento na ciência da informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.21, n.1, p.55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/4039/5598>. Acesso em: 21 jan. 2021.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

STEWART, Thomas A. **A riqueza do conhecimento**: o capital intelectual e a nova organização do século XXI. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

TANUS, Gabrielle Francinne de. S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de**

Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 21 jan. 2021.

TARAPANOFF, Kira. (org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, ago. 2002. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/3837>. Acesso em: 21 jan. 2021.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. (org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, Cultura Acadêmica, 2008.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim; GELINSKI, João Victor Vieira. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 2, 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/issue/view/6>. Acesso em: 20 jan. 2021.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Conceitos sobre gestão do conhecimento: uma revisão sistemática da literatura brasileira. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.30, n.4, p. 1-34, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/57186>. Acesso em: 24 jan. 2021.

Sobre a autoria

Ilka Maria Soares Campos

Doutoranda em Ciência da Informação/PPGCI/UFPB, Mestre em Sistemas e Computação/UFRN, Especialista em Administração Escolar, Especialista em Novas Tecnologias em Educação, graduada em administração, professora com atuação em cursos técnicos, tecnológicos, graduação e pós-graduação nas áreas de fundamentos da administração, gestão de conhecimento, gestão de pessoas, empreendedorismo, inovação, secretariado, marketing, informática, organização-sistemas e métodos/OSM, gestão estratégica, administração de sistemas de informação, gestão de tecnologia da informação, educação a distância, docência e áreas afins. Participação em projetos de pesquisa e extensão.

ik.campos@uol.com.br

Eliane Bezerra Paiva

Possui graduação em Biblioteconomia (1973), Mestrado em Ciência da Informação (2002) e Doutorado em Linguística (2013), realizados na Universidade Federal da Paraíba. Atualmente é professora do nível adjunto da Universidade Federal da Paraíba com atuação na Graduação em Biblioteconomia, em Arquivologia e no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Desenvolve atividades de ensino, pesquisa e extensão. Ministra as disciplinas Fontes Especializadas de Informação, no Curso de

Biblioteconomia e Estudo de Usuários da Informação, nos Cursos de Biblioteconomia e Arquivologia. Editora da Revista de Extensão (UFPB /PRAC).

paivaeb@gmail.com

Notas

Agradecimentos

Ao financiamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES), código de financiamento 001.

Artigo submetido em: 11 fev. 2021.

Aceito em: 17 jun. 2021.



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

UFCA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Mestrado Profissional em Biblioteconomia
Revista Folha de Rosto



✉ folhaderosto@ufca.edu.br

📷 [@revistafolhaderosto](https://www.instagram.com/revistafolhaderosto)

🐦 [@revfolhaderosto](https://twitter.com/revfolhaderosto)

Este periódico é uma publicação do [Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade quadrimestral.