



MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA SOB A PERSPECTIVA DO PROCESSO DECISÓRIO EMPRESARIAL: ANÁLISE DO PAPEL DO ARQUIVISTA

Mariana Lousada¹, Oswaldo Francisco de Almeida Júnior² e Marta Lúcia Pomim Valentim³

¹Doutoranda do PPGCI/Unesp-Marília – Brasil

²Docente da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e Docente do PPGCI/Unesp-Marília – Brasil

³Docente do PPGCI/Unesp-Marília – Brasil

RESUMO

Este trabalho aborda a questão da mediação da informação no processo decisório, mais especificamente, a informação orgânica, buscando aprofundar seus determinantes na tentativa de entender os mecanismos sobre os quais se apóia. Analisa também, o papel do arquivista enquanto profissional da informação nesse processo. Conceitualmente, compreende-se que a informação orgânica é produzida internamente à organização em decorrência da execução das atividades e tarefas desenvolvidas. A literatura nacional que aborda este tema é deficiente e, portanto, necessita ser aprofundada. Tecer relações entre a informação orgânica e a mediação no contexto do processo decisório é raro na literatura. Desse modo, este estudo busca contribuir com as discussões no que tange a esse tema, e ainda, acresce-se a isso a importância de se levantarem questões que possam vir a contribuir para o desenvolvimento de estudos da Ciência da Informação.

Palavras-Chave: Informação Orgânica; Informação Arquivística; Mediação da Informação; Profissional da Informação; Arquivista.

ABSTRACT

This paper addresses the issue of mediation in the process of information decision-making, more specifically, organic information, seeking to deepen its determinants in an attempt to understand the mechanisms on which supports. It also examines the role of the archivist as an information professional in this process. Conceptually, it is understood that the information Organic is produced within the organization as a result of the implementation of activities and tasks undertaken. The national literature that addresses this issue is poor and therefore needs further examination. Weaving relations organic information and mediation in the context of decision making is rare in literature. Thus, this study seeks to contribute to discussions in regarding this matter and also adds to this the importance of standing up issues that may contribute to the development of studies Information Science.

Keywords: Organic Information; Archival Information; Information Mediation; Information Professionals; Archivist.

1 INTRODUÇÃO

O papel do arquivista nos diferentes tipos de setores sociais vem ganhando destaque. Isto porque, cabe a esse profissional o tratamento e acesso das informações arquivísticas que compõem o ambiente organizacional. É, sobretudo, um profissional que atua com informações, visando atender as demandas de seus usuários, no que tange ao acesso, apropriação e uso independente do tipo de suporte.

A questão relacionada ao acesso, apropriação e uso envolve a mediação do profissional arquivista, tema que ainda é pouco discutido no âmbito da Arquivologia. No entanto, esse cenário vem se modificando e vem ganhando destaque e reconhecimento quanto a sua importância, uma vez que até então não se levava em consideração o usuário. Contudo, atualmente há a preocupação de disponibilizar informações a fim de atendê-los de forma eficiente.

Ressalta-se que o profissional arquivista possui importantes competências e habilidades independentemente da área em que atua, visto que pode ser considerado como um gestor informacional, porém não deixa de fazer o que sempre fez, ou seja, proporcionar o acesso aos documentos e à informação ao público usuário. A realidade atual demonstra que o arquivista não pode continuar recolhido na sua postura clássica de apenas guardar e conservar documentos, mas deve transformar-se em um profissional cujo papel é mais atuante em relação à informação.

O objetivo deste trabalho está pautado na discussão da importância do papel do arquivista como agente mediador da informação orgânica, abrangendo desde a produção até o acesso, apropriação e uso. Sendo assim, as discussões estão relacionadas às principais questões que envolvem esta temática, a fim de se levantarem questões que possam vir a contribuir para o desenvolvimento de estudos da Ciência da Informação e da Arquivística.

2 INFORMAÇÃO ORGÂNICA E O PROCESSO DECISÓRIO

A informação quando gerenciada torna-se um recurso estratégico fundamental para as organizações, pois trazem muitos benefícios, visto que geram

maior competitividade organizacional no cenário concorrencial. Como bem enfatiza Valentim *et al.* (2008, p.186):

[...] como qualquer outro recurso, a informação deve ser reconhecida por sua importância na estrutura organizacional, visto que é insumo básico para o desenvolvimento das diversas atividades estratégicas, táticas ou operacionais.

A informação é insumo para o processo decisório empresarial, por isso tem papel fundamental para qualquer modelo de gestão empresarial. Para tomar a decisão certa é preciso que a organização possua as informações internas e externas tratadas, organizadas e acessíveis ao corpo de colaboradores, de forma que propicie a redução de incertezas. Além disso, é de suma importância que o acesso à informação seja no tempo certo, que a informação seja confiável e, portanto, consistente.

Nesse sentido, destacamos que as informações produzidas internamente à organização são denominadas de informação de orgânica, isto porque são geradas em decorrência do cumprimento das funções organizacionais, pelos próprios membros da organização, que ao mesmo tempo são produtores e consumidores. Por essa razão, a organização precisa deixar claro o valor que esse recurso pode exercer em benefício da própria organização, bem como estabelecer mecanismos e instrumentos que facilitem a gestão dos fluxos informacionais.

“A informação orgânica é produzida internamente, sendo produto resultante da execução das funções e das atividades organizacionais” (LOUSADA, VALENTIM, 2008, p.254). Podemos considerar que é produto do exercício das funções administrativas, o registro físico das transações de uma determinada atividade, tarefa ou tomada de decisão. Portanto, é insumo para os gestores desempenharem suas funções e tomarem decisões.

Lopes (1996, p.32) defende que “[...] é orgânica a informação que pertence à pessoa ou organização que a acumulou”, ou seja, a informação orgânica é intrínseca a organização/instituição que a gerou sendo, portanto, fruto dos componentes que a integram. Pode-se considerar, ainda, que a combinação entre elas, ou seja, o cruzamento dessas informações pode gerar novas informações, também, de caráter orgânico.

A título de exemplo de informação orgânica pode-se citar: diretivas, relatórios, planejamentos, programas, normas, procedimentos, orçamentos, relatórios técnicos,

balanços financeiros, atas, contratos, processos de clientes, processos de contratação de pessoal, entre outros, produzidos internamente à organização (ROSSEAU; COUTURE, 1998, p.65).

Identificar os tipos de informações produzidas internamente permite aos gestores da organização detectar possíveis desvios e/ou gargalos nos fluxos informacionais que possam vir a prejudicar a dinâmica organizacional.

Sendo assim, esse tipo de informação contribui com a tomada de decisão, pois se trata de um recurso disponível na própria organização, dispensando a realização de buscas externas, geralmente somente a organização tem acesso a essas informações, o que a torna um recurso estratégico, pois permite que se realizem análises diferenciadas e que se agregue valor, transformando-a em um insumo informacional diferenciado.

Constata-se que a informação orgânica se constitui em um dos fatores responsáveis pela sobrevivência das organizações, visto que desempenha papel extremamente importante para o processo decisório, pois tem a função de diminuir os riscos e incertezas no momento da decisão, influenciando diretamente o desempenho da organização. Encontra-se presente em todos os níveis da organização, estratégico, tático e operacional, sendo produzida a todo o momento pelas pessoas que atuam nesses diferentes níveis. Fornece ainda, subsídio às ações e atividades que são desenvolvidas, como os planejamentos de curto, médio e longo prazo e, também, as ações de cunho estratégico.

Por estas razões expostas, é que se enfatiza a importância da informação orgânica em âmbito organizacional, pois se trata de um recurso estratégico fundamental para o desempenho de organizações em ambientes competitivos.

Na sociedade atual os indivíduos tomam decisões a todo instante, ou seja, a decisão é uma ação constante, portanto, faz parte do cotidiano de todos os indivíduos, seja no âmbito pessoal ou profissional, bem como pode variar quanto ao grau de importância.

Especificamente nas organizações o processo decisório é mais visível por ser constante, além de possuir extrema relevância, visto que, uma decisão errônea pode gerar transtornos de grande proporção. De acordo com Etzioni (1989 *apud* MORENO, 2006, p.25), as organizações são “[...] unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de

atingir mente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos”. As atividades nas organizações são, essencialmente, atividades de tomada de decisão e resolução de problemas (SIMON, 1979 *apud* MORENO, 2006, p.54).

O processo decisório não se caracteriza apenas no que tange a resolução de problemas como a maioria dos indivíduos pensa, ao contrário, a decisão pode também dizer respeito a uma oportunidade, na qual a organização pode se beneficiar, como exemplo pode-se citar novos caminhos que pretende seguir, novos mercados que deseja se inserir, novos clientes que necessita atender, ou seja, são inúmeras possibilidades.

De acordo com Montana e Charnov (2001) as decisões no âmbito organizacional são tomadas em três níveis diferentes, estratégico, tático, operacional. No nível estratégico, as decisões são tomadas pelo alto escalão da organização e dizem respeito aos objetivos mais amplos que a organização pretende alcançar, bem como às políticas organizacionais de uma maneira geral, tanto referente ao ambiente interno quanto ao ambiente externo. O nível tático é um nível intermediário composto por gerências, divisões e departamentos, cuja responsabilidade de decisão, normalmente, cumpre as determinações definidas pelo nível estratégico. E, por último, o nível operacional, composto por setores e seções, cuja responsabilidade de decisão é relacionada às atividades rotineiras, bem como seus atores são vinculados ao nível mais baixo da organização.

A tomada de decisão perpassa todos os setores de uma organização e de acordo com seu nível hierárquico há variações do grau de importância. Geralmente as decisões mais importantes são realizadas no nível estratégico, enquanto que as decisões mais rotineiras e menos comprometedoras são executadas no nível operacional. O grau de risco de uma decisão, também, obedece a esse nível de hierarquia. Decisões tomadas na alta administração normalmente não chegam aos níveis hierarquicamente mais baixos, a não ser que lhe forem comunicadas, pois são decisões que dizem respeito à política e estratégias de ação da organização, e não a problemas técnicos e operacionais.

Para Simon (1972, p.14) a decisão compreende três fases principais: 1) descobrir as ocasiões em que deve ser tomada; 2) identificar os possíveis cursos de ação; e 3) decidir-se entre uma delas. Na primeira fase, deve-se analisar o ambiente a procura de situações que exigem uma decisão. É uma fase em que a coleta de

dados é extremamente importante. A segunda fase é uma fase de estruturação, ou seja, deve-se buscar, criar, desenvolver e analisar alternativas possíveis sob desconhecimento parcial ou alternativas que nem sempre são percebidas numa primeira oportunidade. A terceira e última fase se caracteriza pela escolha da decisão em si. Deve-se escolher uma linha de ação dentre as possíveis alternativas.

O processo decisório é inerente ao ser humano e, portanto, à organização, assim como acontece a todo o momento, pois se trata de uma atividade crucial. Sua importância é elevada, pois conforme mencionado anteriormente uma decisão mal tomada pode comprometer de forma desfavorável à organização. Por esta razão há um esforço grande em compreender esse processo, que pode ser muito complexo, dependendo da situação.

Nesse sentido, constata-se que a informação orgânica se constitui em um insumo informacional de extrema relevância, pois tem a função de diminuir os riscos e incertezas no momento da decisão, influenciando diretamente no desempenho do gestor e da organização.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Qualquer discussão sobre mediação da informação é essencial analisar o papel do profissional nesse processo, pois não se pode avaliar um sem pelo menos levar em consideração o outro, pode-se dizer que existe uma relação direta entre ambos. Portanto, optou-se por analisá-los em conjunto, buscando demonstrar a importância do profissional no processo de mediação sob a perspectiva do processo decisório em contexto organizacional.

O termo mediação, ainda, não apresenta definição clara na Ciência da Informação e na Biblioteconomia, isto porque muitos estudiosos acreditam que não há necessidade de conceitualização, pois já está implícito nas práticas profissionais. O conceito de mediação tem como ponto de partida os serviços de referência, que se caracterizam por ser o momento em que o acervo de documentos vai transformar em acervo informacional.

Para Almeida Júnior (2009, p.92) a mediação 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.

A mediação está presente em todos os momentos do processo informacional, não somente no momento da disponibilização da informação para o usuário, mas também em todas as atividades desenvolvidas pelo profissional da informação.

A ação mediadora não ocorre apenas no momento do contato do usuário com os documentos e com a possibilidade de obter informações. Ela abarca todas as ações do fazer bibliotecário/arquivístico, desde a construção do acervo, o processamento técnico dos documentos etc. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, MATERIAL DE AULA)¹.

Essa ação de interferência concretiza-se nos espaços informacionais, mesmo que sejam acessados a distância, porém não pode ser considerada de maneira independente, pois surge associada aos acontecimentos histórico-sociais. Logo, o “[...] momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo” (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p.93).

O autor complementa:

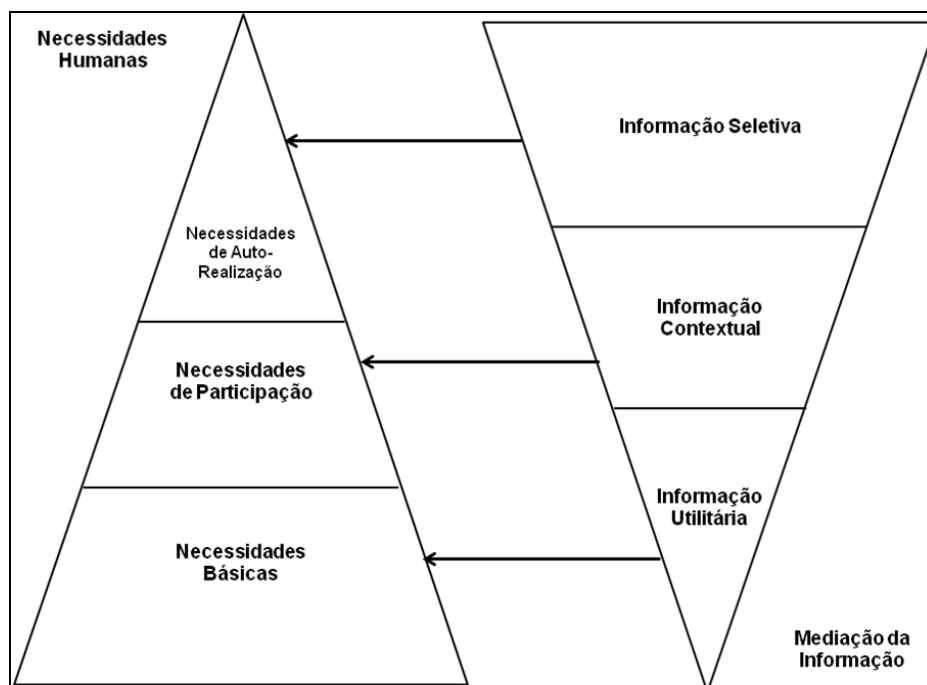
[...] A unidade informacional não é um espaço isolado, ilhado, alheio e isento de interferências. Todas as transformações sociais, de uma ou outra forma, influem e exigem posturas e mudanças tanto do espaço informacional, como dos que nele atuam e dos serviços implantados e oferecidos (ALMEIDA JUNIOR, 2008, p.47).

No contexto organizacional, essa relação fica clara quando consideramos como unidade informacional os centros de documentação, arquivos ou bibliotecas. Essas unidades são planejadas de acordo com as necessidades da instituição e sofrem modificações e alterações em decorrência das transformações que ocorrem tanto internamente, quanto externamente.

A importância dos serviços de informação para as organizações está diretamente relacionada à concepção de que a informação é um insumo estratégico para a competitividade, sendo assim, a mediação está relacionada ao aumento do potencial competitivo e, também, como subsídio ao processo decisório. As unidades e os serviços de informação são responsáveis por fornecer as informações para esse fim.

¹ Aula ministrada pelo Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior na disciplina "Mediação da Informação: usuários, tecnologias e sociedade" oferecida pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação Unesp/Marília.

As necessidades informacionais variam de acordo com os tipos de informação, isso pode ser evidenciado na pirâmide de Maslow (1943):



Fonte: Chiavenato, 1998, p.79-82 *apud* Belluzzo; Feres, 2003, p.7.

- *Informação Seletiva*: requisitada por indivíduos ou pequeno grupo, que realizados nas necessidades básicas e participativas na sociedade, utiliza a informação para a potencialização do seu conhecimento.
- *Informação Contextual*: requisitada por indivíduos ou grupos que satisfeitos em suas necessidades básicas, buscam esse tipo de informação como garantia de permanência para os diversos contextos dos quais participam - profissional, familiar, comunidade etc.
- *Informação Utilitária*: utilizada para suprir as necessidades básicas ou individuais em grupos. Responde a questões relacionadas à alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação etc. (CHIAVENATO, 1998, p.79-82 *apud* BELLUZZO, FERES, 2003, p.7).

Para Cassarro (2001) grande quantidade dessas informações é gerada dentro da própria organização, ou seja, são informações de caráter orgânico. Sob esse enfoque, pode-se dizer que para a obtenção desse tipo de informação a organização, necessariamente, precisa se organizar internamente (coleta e tratamento dos dados, tecnologias de informação e comunicação, etc.), de modo a

permitir o fluxo interno das informações que produz, ou seja, a mediação atua diretamente no tratamento desses fluxos informacionais.

A mediação pode estar presente de duas maneiras, explícita e implicitamente. A mediação explícita caracteriza-se “[...] pelo atendimento direto ao usuário, mesmo que tal presença não seja física, em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação [...]” (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p.93). As ações são desenvolvidas de forma consciente, subsidiadas pelos conhecimentos que possuímos e somos capazes de exteriorizar.

A mediação implícita compreende todas as ações desenvolvidas antes do contato com o usuário, ou seja, mesmo sem a presença física do usuário, as ações são direcionadas para satisfazer as necessidades informacionais deste. “Abarca as ações que deixam transparecer um conhecimento inconsciente, não passível de controle e que se imbrica com os conhecimentos conscientes” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.93). O mesmo autor (2009, p.92) conclui:

O armazenamento de informações é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários. A política de seleção, amplamente discutida no desenvolvimento de coleções, tem o usuário final como base de sustentação. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações: têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários.

Partindo do pressuposto, de que a mediação é uma ação de interferência, devemos levar em consideração quem está realizando essa ação. É nesse momento que se destaca o profissional da informação. Consideraremos como sujeito mediador para esta discussão, especificamente, o arquivista, ressaltando, porém, que não se restringe somente a este tipo de profissional este trabalho.

A profissão foi regulamentada pela Lei nº 6.546, de 4 de Julho de 1978, que dispõe sobre a profissão de Arquivista e de Técnico de Arquivo. O órgão responsável pela regulamentação e pela fiscalização da profissão é o CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos). Sendo assim, cabe ao profissional arquivista as seguintes funções²:

- a) planejar, organizar e direcionar os serviços de Arquivo;
- b) planejar, orientar e acompanhar o processo documental e informativo;

² Fonte: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br>

- c) planejar, orientar e direcionar as atividades de identificação das espécies documentais e participar do planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- d) planejar, organizar e direcionar os serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;
- e) planejar, organizar e direcionar os serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
- f) orientar o planejamento da automação aplicada aos arquivos;
- g) orientar quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;
- h) orientar a avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- i) promover medidas necessárias à conservação de documentos;
- j) elaborar pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- k) assessorar os trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- l) desenvolver estudos sobre documentos culturalmente importantes.

Tais competências e habilidades são importantes independentemente da área de atuação do arquivista, porquanto atualmente o profissional de arquivo é cada vez mais um gestor de informação, contudo não deixa de fazer o que sempre fez, ou seja, proporcionar o acesso aos documentos e à informação. No entanto, a prática demonstrou que o arquivista não pode continuar recolhido na sua postura clássica “de guardar e servir documentos”, mas deve transformar-se num profissional que deve ter um papel mais preponderante na concepção dos sistemas de informação da organização em que atua (ANTÓNIA, 2007, p.6).

O papel do profissional da informação está sendo questionado e redefinido de diversas maneiras como forma de “[...] substituição dos paradigmas tradicionais das profissões de informação em consequência do impacto das novas tecnologias sobre o processamento, a transmissão, a organização e o acesso à informação” (CUNHA, 2000, p.71). Portanto, o arquivista, nesse novo cenário, deve romper com os padrões clássicos que norteavam as práticas profissionais, e qualificar-se para se tornar um profissional compatível com as novas exigências da sociedade e do mundo do trabalho.

O arquivista é por excelência um profissional dinâmico, visto que seu âmbito de atuação perpassa por diversas áreas do conhecimento como: Administração, História, Sistemas de Informação, Direito, entre outras.

O profissional deve possuir domínio de conhecimentos, competências e habilidades para o exercício da profissão. Entre essas características está presente a interdisciplinaridade, ou seja, o conhecimento e o reconhecimento de novos parceiros que possam contribuir para o desempenho das funções; a adaptabilidade frente às novas tecnologias, as mudanças sociais que são inerentes a toda e qualquer sociedade; a capacidade de lidar com imprevistos; habilidade na solução de problemas, inovar e buscar novas alternativas; outra importante característica é a consciência por parte do profissional da função social da profissão, ou seja, o dever perante a sociedade de maneira geral.

O arquivista é, sobretudo, um profissional que trabalha e lida com informações e com usuários que utilizam esse recurso independentemente do tipo e do suporte, seja ele papel ou digital. A questão relacionada ao usuário, ainda, é tema de muita discussão por parte dos teóricos da área, no entanto esse cenário vem se modificando e está ganhando destaque e reconhecimento. Pois até então, não se levava em consideração o usuário, e atualmente há a preocupação de disponibilizar informações a fim de atendê-los.

Outra questão relevante ao profissional que trabalha com informação é a ética, visto que o arquivista tem por dever resguardar qualquer tipo de informação, não as divulgando, principalmente quando essas informações são secretas, confidenciais.

O arquivista hoje desempenha um novo e importante papel, atuando como gestor de informação estratégica, presente desde sua criação até todos os seus usos possíveis colaborando para que os fluxos informacionais ocorram de maneira plena (BELLOTTO, 2004). O acesso e uso desse tipo de informação precisa ser mediado por profissionais, cujo perfil vá além de um simples organizador, apresentando-se como um agente intermediário na busca, seleção, divulgação e gestão dos fluxos de informação sob a ótica do usuário, a fim de que as empresas possam criar valor a essas informações. Destaca-se assim, a importância desse profissional:

- A informação na atualidade é muito valorizada podendo tornar-se uma ferramenta estratégica;
- Recuperação rápida da informação soluciona problemas rapidamente;
- Seleção e guarda das informações de cunho estratégico;
- Resguardar informações que dizem respeito à memória institucional.

O arquivista no âmbito organizacional atua como sujeito mediador, com a atividade-fim de suprir as necessidades informacionais, com a finalidade de subsidiar o processo decisório. Nesse sentido, os responsáveis pelas decisões, ou seja, os gestores são vistos como usuários. Considera-se que a mediação é intrínseca a todos os fazeres do profissional da informação.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Metodologicamente caracteriza-se por ser uma pesquisa de caráter qualitativo, do tipo bibliográfica, uma vez que, se fundamenta na literatura existente na área, a fim de tecer relações entre os conceitos discutidos.

A pesquisa bibliográfica caracteriza-se pela busca de informações em fontes bibliográficas, seleção de documentos que se relacionam com o problema da pesquisa (livros, artigos de revistas, trabalhos de congressos, teses, dissertações etc.) e a respectiva leitura, análise e reflexão sobre o material selecionada, para que sejam posteriormente utilizadas (na identificação do material referenciado ou na bibliografia final).

Para Krul (2001, p.92) esse tipo de investigação bibliográfica "[...] procura explicar o problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos". A principal vantagem desse tipo de pesquisa reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

5 RESULTADOS FINAIS

A informação orgânica é insumo e ao mesmo tempo produto de todos os processos organizacionais, pois se trata de um recurso gerado na própria organização, dispensando a realização de buscas externas. Sendo assim, a

organização tem acesso a todas as informações geradas internamente, o que a torna um recurso estratégico, pois permite que se realize análise diferenciada, bem como que se agregue valor a ela, transformando-a em um insumo informacional diferenciado para as pessoas que atuam na organização.

A tomada de decisão é inerente ao trabalho de qualquer indivíduo, no caso dos gestores, faz parte de sua função, ou seja, é tão importante quanto qualquer outra atividade sob sua responsabilidade. Nessa perspectiva, a informação orgânica é fundamental para o processo decisório de qualquer organização, porquanto colabora com o desenvolvimento e aperfeiçoamento das atividades e tarefas dos gestores. O desempenho dos tomadores de decisão é diretamente proporcional ao desempenho da organização, isso porque, esse trabalho é essencial para que se atinjam os objetivos organizacionais estabelecidos.

Ressalta-se a influência que a informação orgânica exerce em relação ao processo decisório, pois se apresenta como um recurso de caráter estratégico, colaborando para que os objetivos organizacionais possam ser atingidos, garantindo assim melhores resultados para a organização.

Nesse sentido, a mediação configura-se como meio capaz de contribuir para a busca e obtenção da informação orgânica, a fim de que os gestores possam se apropriar desse recurso, com o objetivo de fomentar o processo decisório e, assim, aumentar a competitividade empresarial.

Destaca-se o papel do profissional arquivista atuando como mediador da informação, pois faz parte de sua competência e responsabilidade disponibilizar as informações no formato adequado e no momento oportuno para os responsáveis pelas decisões.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a mediação configura-se como meio capaz de contribuir para a busca, acesso, obtenção e apropriação da informação orgânica, a fim de que os sujeitos organizacionais possam usar/aplicar esse recurso no processo decisório e no desempenho de suas atividades profissionais.

Destaca-se o papel do profissional arquivista atuando como mediador da informação, porquanto faz parte de sua competência e responsabilidade profissional

gerenciar, tratar, organizar e disseminar as informações no formato adequado e no momento oportuno para os sujeitos responsáveis pelas decisões, ou seja, sua principal função é suprir as necessidades informacionais de seus usuários.

Considera-se que a mediação é intrínseca aos fazeres do profissional arquivista, sendo assim, este estudo contribui com as discussões relacionadas a esta temática e, também, contribui para o desenvolvimento de estudos nos campos científicos da Arquivologia e da Ciência da Informação.

Finalizando, espera-se haver contribuído à reflexão de como se fazer valer do processo de mediação da informação da informação orgânica no âmbito do processo decisório empresarial, uma vez que em decorrência da atenção às novas formas de conduta de gestão na sociedade contemporânea, certamente a informação terá maior ou menor valor agregado, dependendo não só da sua aplicação mas, principalmente, da maneira pela qual for interpretada, gerando novos conhecimentos que, por sua vez, agregarão maior valor as atividades organizacionais.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 268p.
- _____. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n., p.89-103, jan./dez. 2009.
- ANTÔNIA, N. M. O papel do profissional de arquivo nos processos de desenvolvimento e inovação. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9., 2007, Ponta Delgada (Açores). **Bibliotecas e arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação**. Lisboa: BAD, 2007. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM41.pdf>>. Acesso em: 27 dez. 2009.
- BELLOTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 318p.
- BELLUZZO, R. C. R.; FERES, G. G. A mediação da informação para o setor produtivo como recurso estratégico na sociedade do conhecimento. In: X SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 10., 2003, Bauru. **Anais...** Bauru: FEB/UNESP, 2003. v.10. p.1-15
- CASSARO, A. C. **Sistemas de informação para tomada de decisão**. São Paulo: Pioneira, 2001.
- CUNHA, M. V. da. A formação dos profissionais da informação na França: comparação com o sistema brasileiro. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.
- FIDELIS, J. R. F.; CÂNDIDO, C. M. A administração da informação integrada às estratégias empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.3, p.424-

432. set./dez. 2006. Disponível em:

<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=497>>. Acesso em: 10 mar. 2007.

KRUL, A. **Caminhos do investigar**: metodologia, técnica de pesquisa. Londrina: CEFIL; Campo Mourão: Fundação Horácio Amaral de Estudos e Pesquisa, 2001. 200p.

LOPES, L. C. **A informação e os arquivos**: teorias e práticas. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996. 142p.

LOUSADA, M. VALENTIM, M. L. O. Informação orgânica como insumo do processo decisório empresarial. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 268p.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244p.

MORENO, N. A. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. Belo Horizonte: UFMG, 2006. 220f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. **Administração**. São Paulo: Saraiva, 2001. 475p. (Série Essencial).

PIMENTA, M. T. da R. O profissional da informação e as novas mediações no atendimento ao cliente. In: CASTRO, César Augusto (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: múltiplos discursos. São Luis: EDUFMA, 2002. p.122-142

ROSSEAU, J. I.; COUTURE, C. O lugar da arquivística na gestão da informação. In: _____. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998. p.61-76

SIMON, H. A. **Capacidade de decisão e de liderança**. 2.ed. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1972. 78p.

VALENTIM, M. L. P. *et al.* Gestão da informação utilizando o método infomapping. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13, n.1, jan./abr. 2008. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362008000100012&lng=eng&nrm=iso&tlng=eng>. Acesso em: 10 jun. 2008.